

チャットボットが変えていく、 コミュニケーションの未来

2017.05.12@総務省



オキナワアイオー株式会社
代表取締役社長

金城辰一郎
Shinichiro kinjo

okinawa.io

沖縄を拠点とするデジタル
マーケティングエージェンシー



日本初のチャットボット
専門書を2016年10月に出版

あなたと、コンビニに。
FamilyMart
沖縄ファミリーマート

au
沖縄セルラー
OKINAWA CELLULAR

 **琉球新報**

★★★
ORION

県内企業へwebマーケティングのサポートを行なう

世界のキープレイヤーの動き



Facebook



Google



LINE



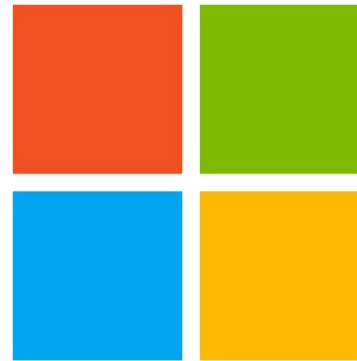
Slack



Amazon



Apple



Microsoft



WeChat



Facebook



Facebookメッセンジャー
12億人



WhatsApp
10億人



世界のキープレイヤーの動き

- 800万世帯で使われている
- 米国の音声認識スピーカー市場で7割のシェア
- 10,000以上の機能をもつ

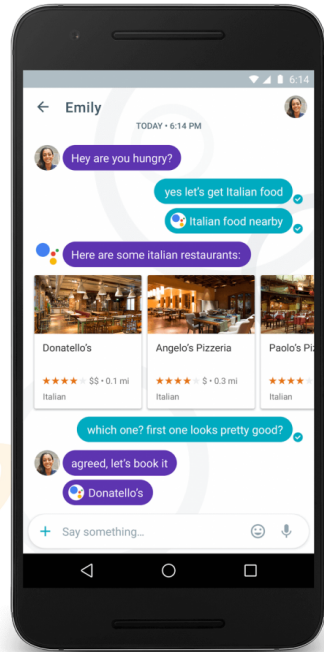


Alexa



Amazon Echo

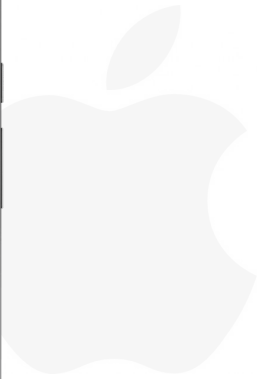
世界のキープレイヤーの動き



Google Allo



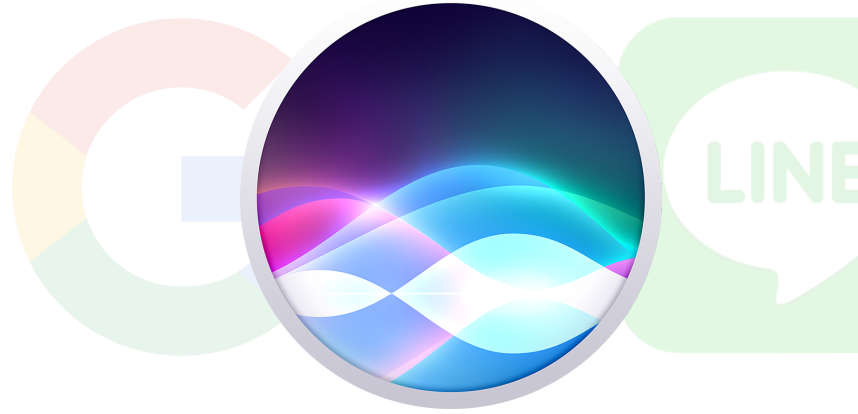
Google Home



世界のキープレイヤーの動き



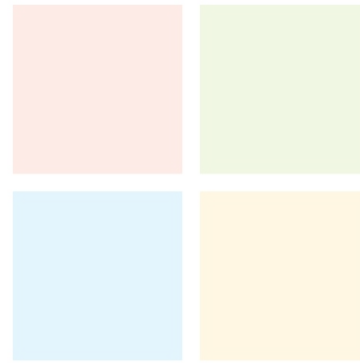
iMessage



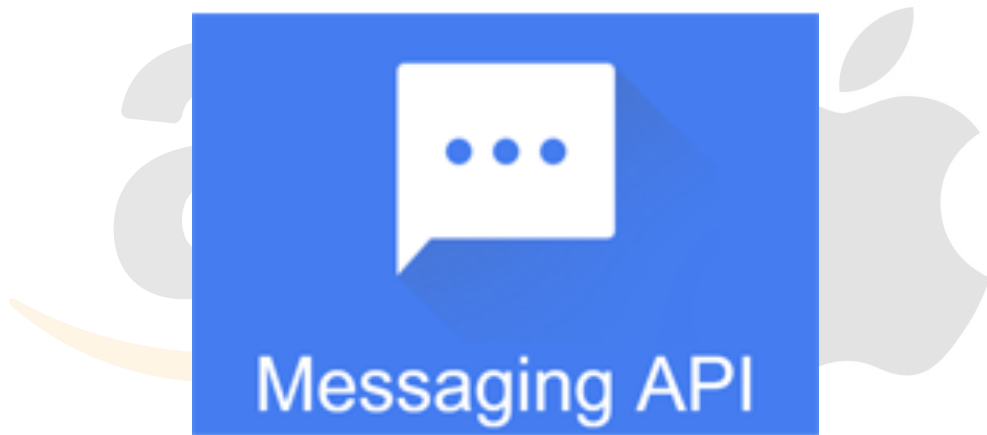
Siri



Airpods



世界のキープレイヤーの動き



Clova





人口知能をベースとした 会話システムの包囲網を構築

AI

Cortana

Messaging

Skype

chatbot

りんな
シャオアイス
Zo.ai

Library

Bot Framework

API

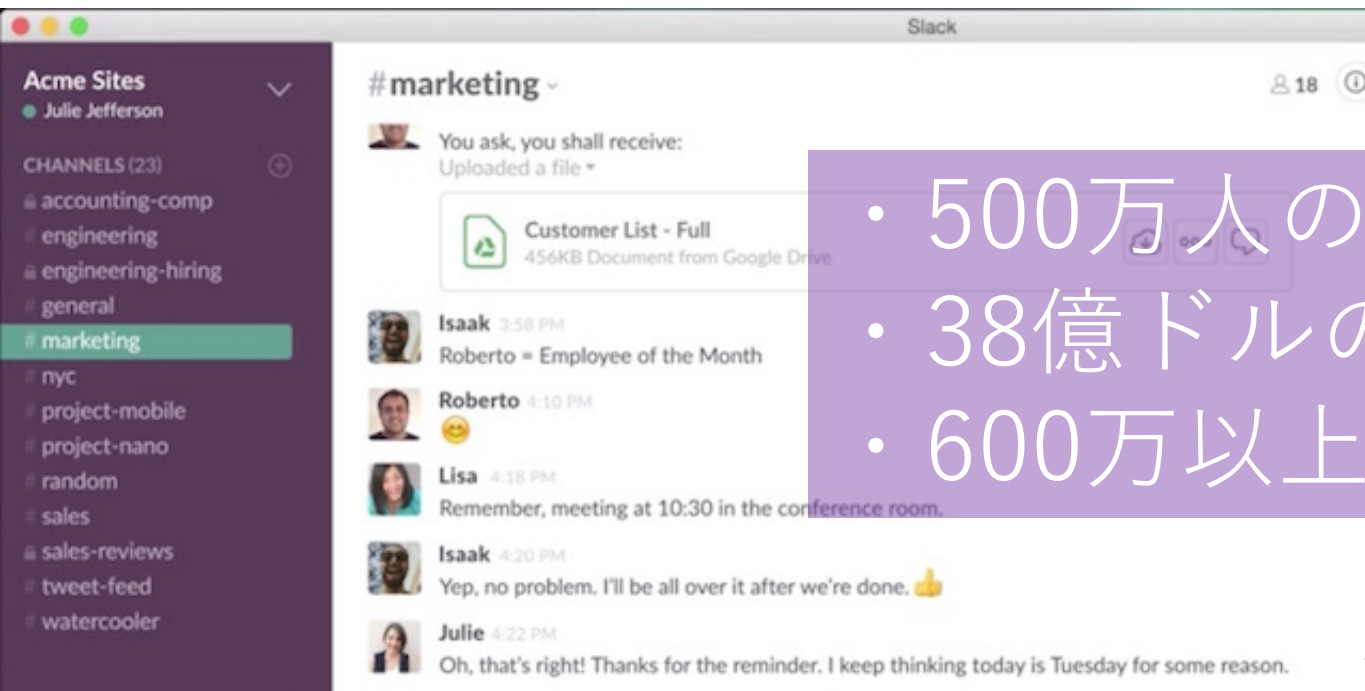
Cognitive Services

Cloud

Microsoft Azure



ボットの有用性を知らしめた ビジネス向けチャットツール

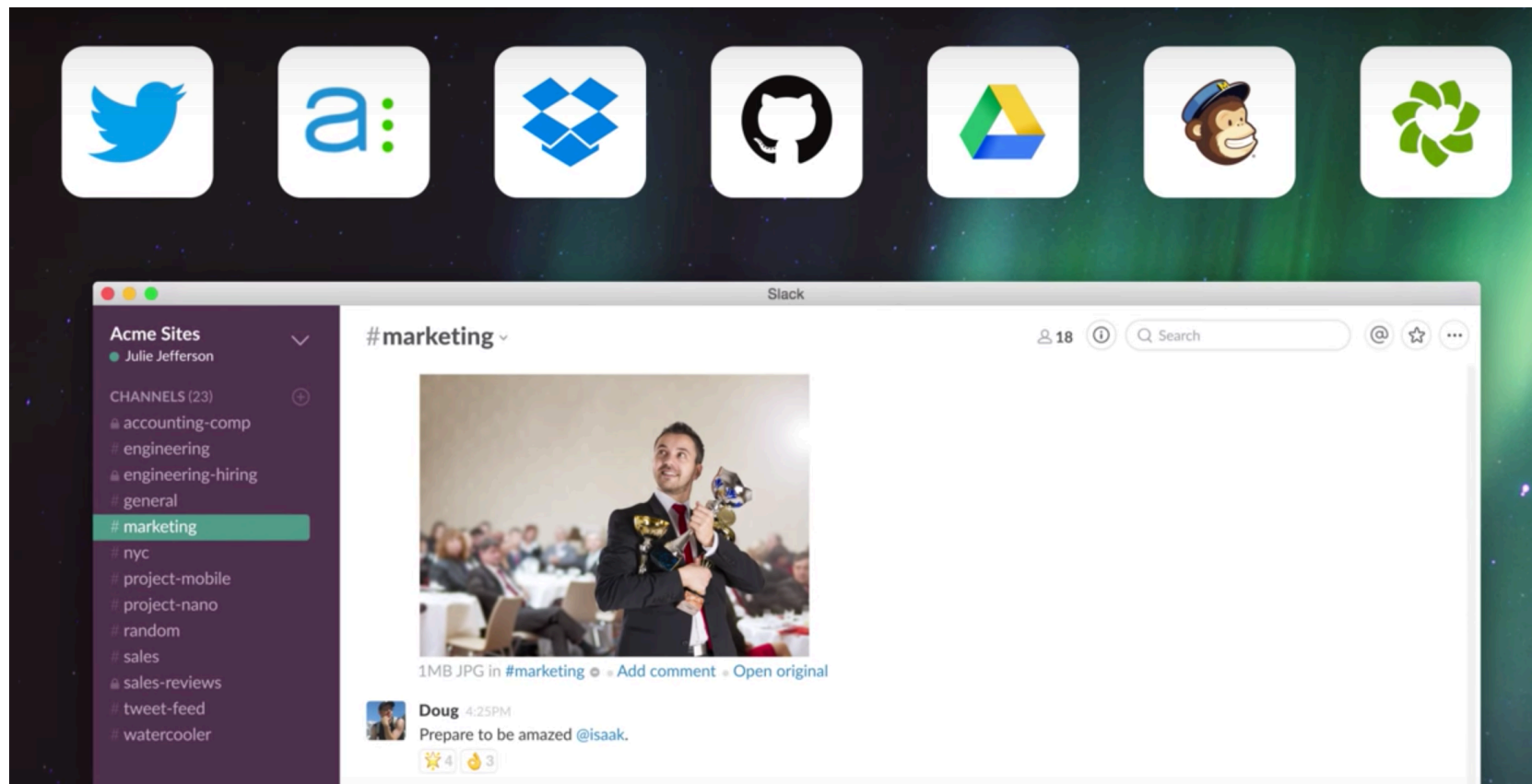


- 500万人のアクティブユーザー数
- 38億ドルの企業価値
- 600万以上もの関係アプリケーション

チャット上におけるボット活用の有用性を世に知らしめたサービス。世界中のIT企業やスタートアップ中心に活用されている。

世界のキープレイヤーの動き

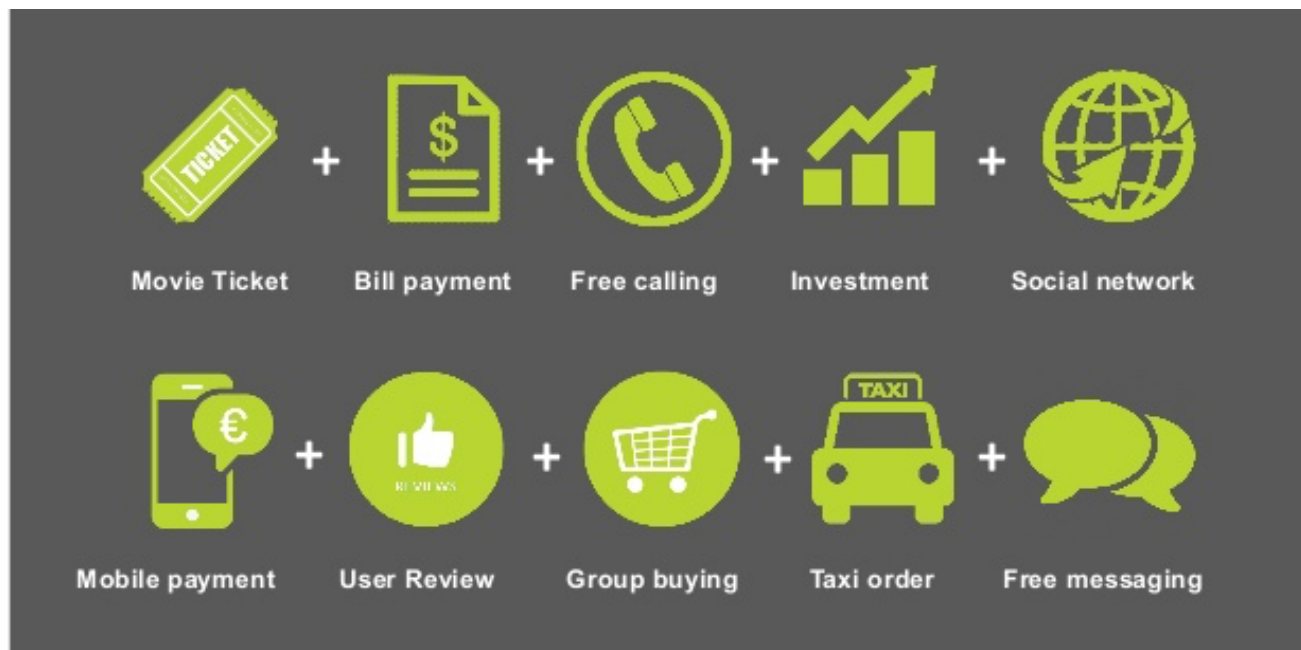
サーバー情報、アクセス情報、勤怠、決済、メール、ファイル情報、CSなど、外部サービスと関係させることであらゆる情報をSlack上で呼び出せる





WeChat

約9億人が使う中国の コミュニケーション、 及び決済のインフラ

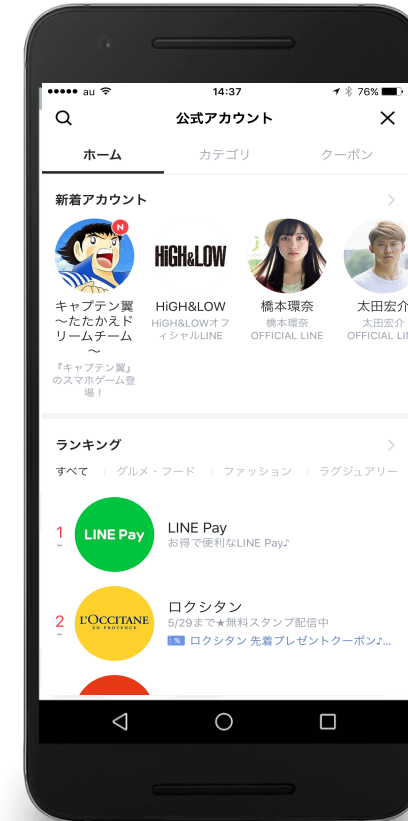
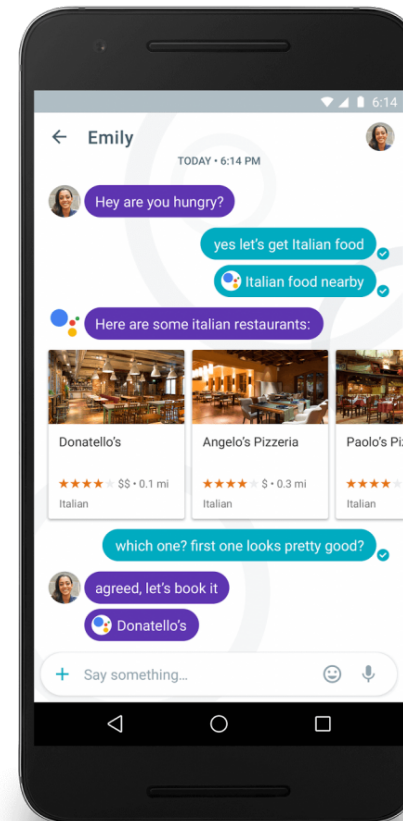
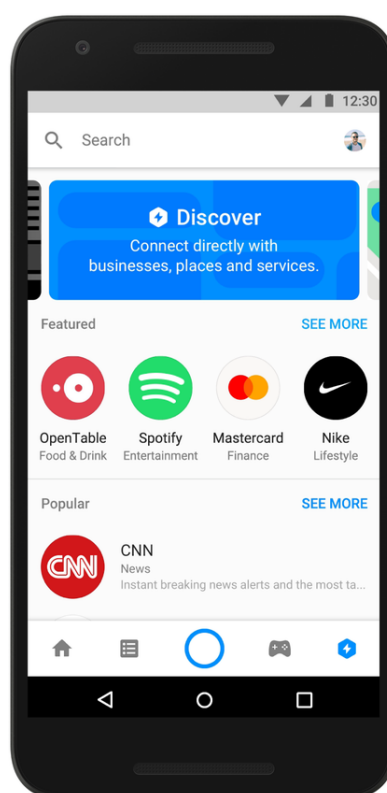
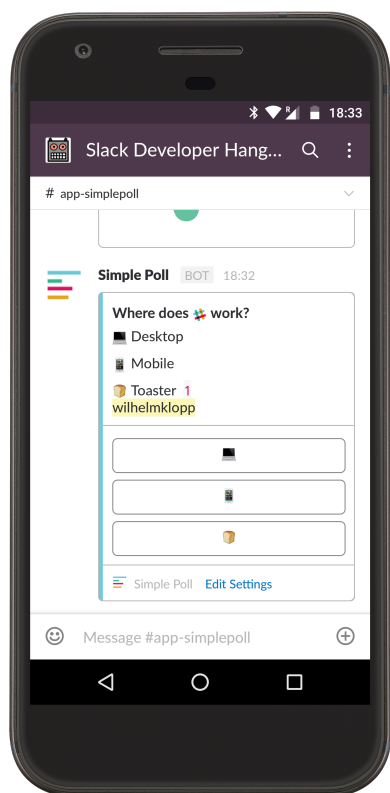


個人間はもちろん、企業やブランドにとってwebサイト以上の重要性を持つコミュニケーション、決済ツールとなる。



インターネット化していく、
メッセージングプラットフォーム

世界のキープレイヤーの動き



メッセージアプリ内で企業、メディア、ブランドとやりとりができ、サービスを活用できる状態に。

チャットボットがもたらす未来

1. 会話は新たなOSでありインターフェイス
2. これからのマーケティングは会話ベースに
3. 自分の分身となり消費を行なうボット

チャットボットがもたらす未来

1. 会話は新たなOSでありインターフェイス
2. これからのマーケティングは会話ベースに
3. 自分の分身となり消費を行なうボット

会話がOSでありインターフェイスとなる

1970年代～



会話がOSでありインターフェイスとなる

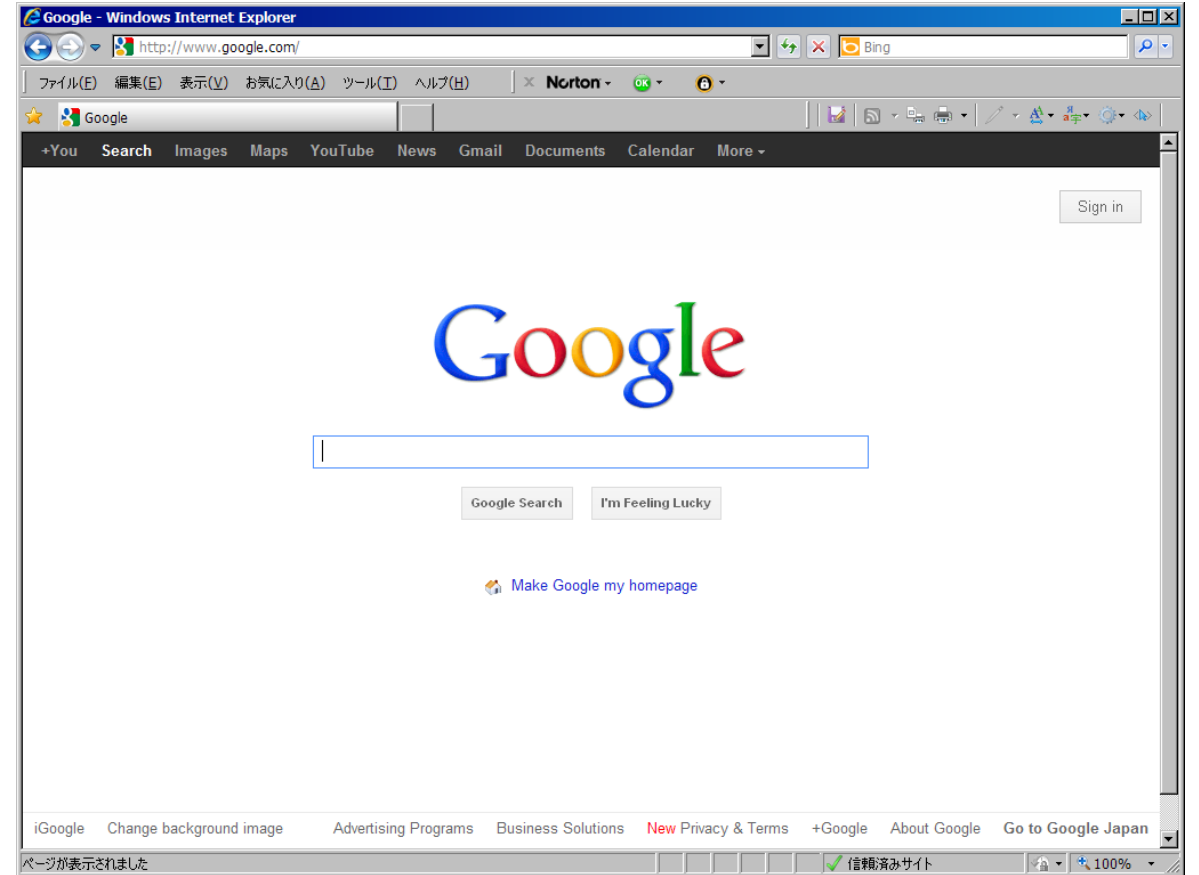
1990年代～



会話がOSでありインターフェイスとなる



2000年代～



会話がOSでありインターフェイスとなる



Google



2010年代～



会話がOSでありインターフェイスとなる

2015年代～



テキストと音声

会話がOSでありインターフェイスとなる

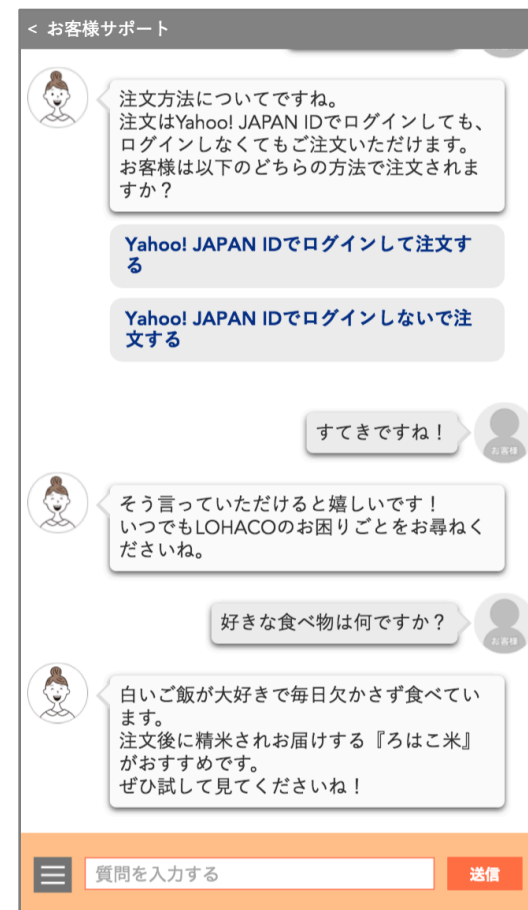
現状、人口知能を活用しているとは言えず「**人口無能**」の段階。
 会話量を増やしていくべく各社様々な取り組みを行っている。



クイズ形式



求人検索



お問い合わせ対応



レストラン検索

会話がOSでありインターフェイスとなる

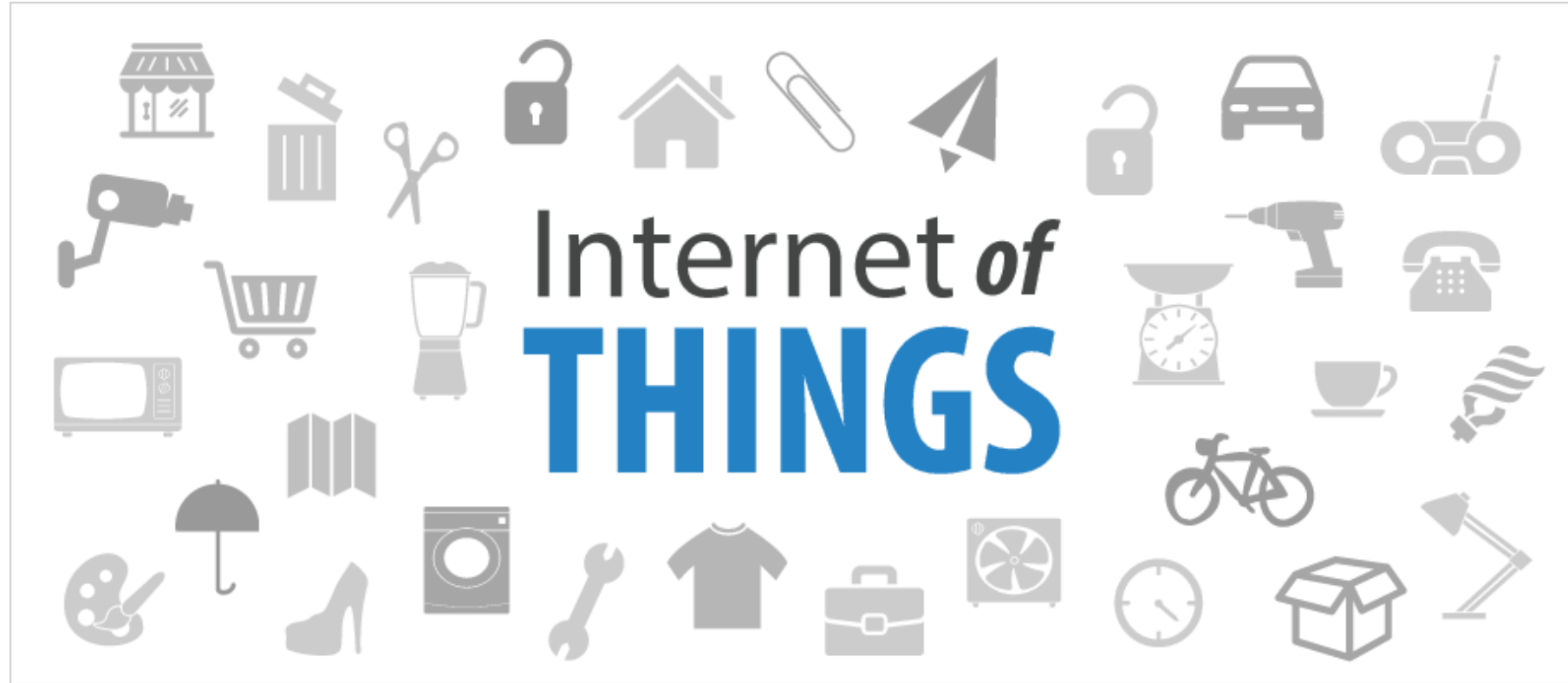
データが増えて自然会話が可能になったとき、テキストチャット、もしくは音声がインターネット利用の**最初の入り口**となる。



チャットボットがもたらす未来

1. 会話は新たなOSでありインターフェイス
2. これからのマーケティングは会話ベースに
3. 自分の分身となり消費を行なうボット

これからのマーケティングは会話ベースに



あらゆるモノがインターネットに繋がる時代

これからのマーケティングは会話ベースに

okinawa.io

人々はモノを使うだけでなく、
ブランドとの会話を通して、
その価値を得ていくようになる



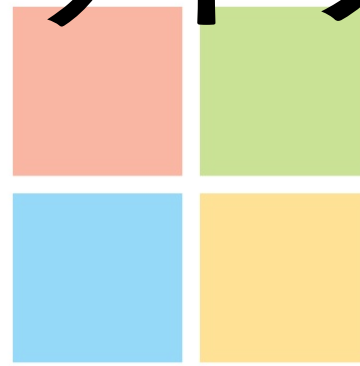
ブランドや企業が人々と
出会い、会話を行なう場所は…





膨大なユーザー数を持つ

メッセージングプラットフォーム



これからのマーケティングは会話ベースに



あらゆるサービスとユーザーを繋ぐ、
ユニバーサルボットの地位を
狙うプラットフォームたち

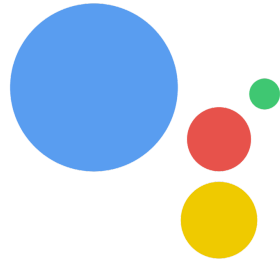
チャットボットがもたらす未来

1. 会話は新たなOSでありインターフェイス
2. これからのマーケティングは会話ベースに
3. 自分の分身となり消費を行なうボット

自分をよりよく知るボットという分身



M
Facebook



Google Assistant
Google



Cortana
Microsoft



Siri
Apple



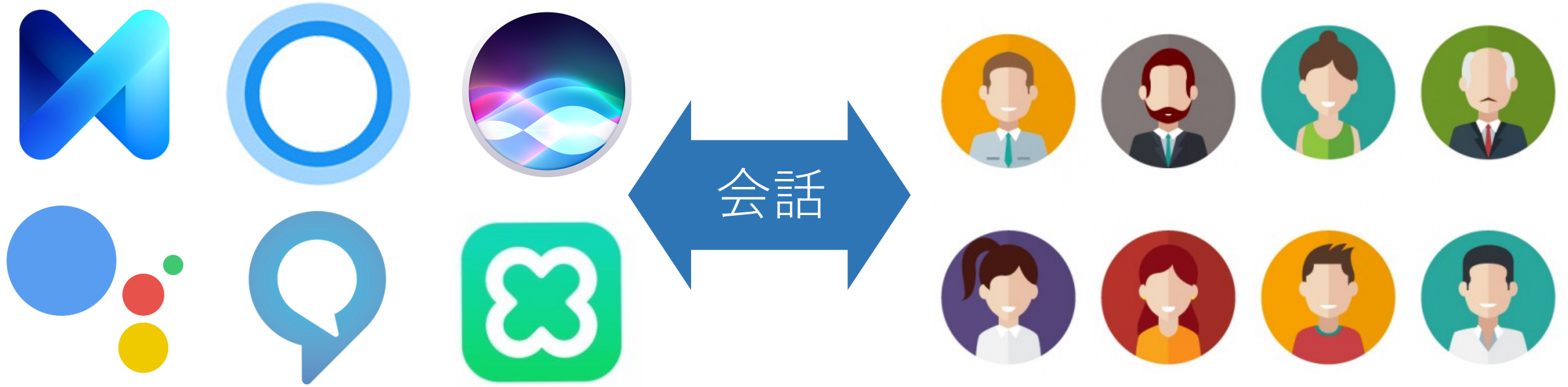
Alexa
Amazon



Clova
LINE

プラットフォームがこぞって投資を行なうパーソナルアシスタントボット

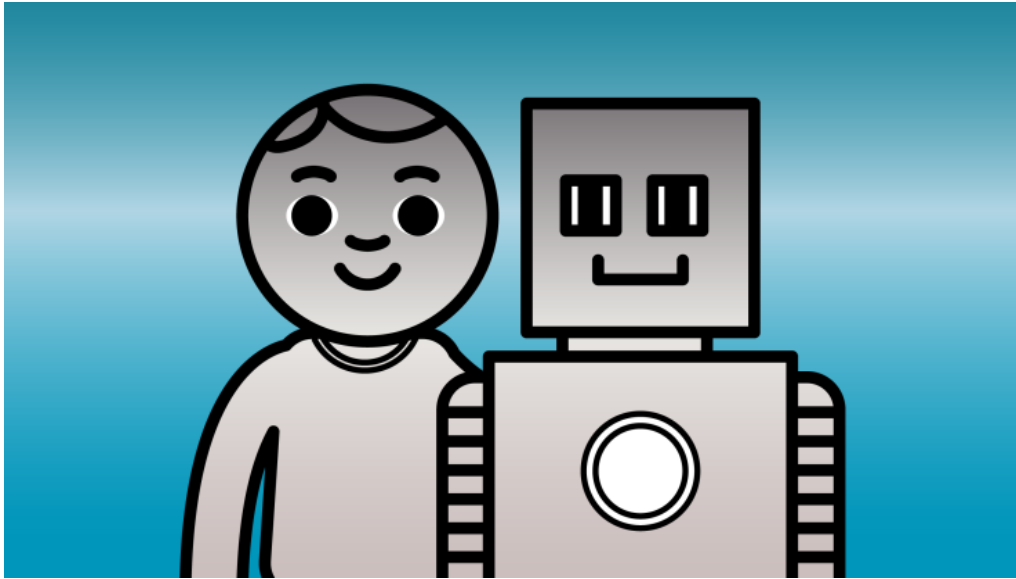
自分をよりよく知るボットという分身



会話データを貯めていくことで、
AIベースのボットは賢くなる。

利用者の行動認識パターンを理解し、
あらゆる要望に先回りする存在となる。

自分をよりよく知るボットという分身



アシスタントボットが登場し、
オンラインにおける活動を自分の
代わりに行なうようになる。

自分をよりよく知るボットという分身

メッセージングアプリによる
ユーザーの獲得

(Amazonは高音質スピーカー)

サードパーティ企業への
オープン化

データを活用した、
AIアシスタントの開発

アシスタントボットの
地位を狙うプラット
フォーマーの基本戦略

総括

- ・ 膨大なユーザー数を持つIT企業は会話プラットフォームの構築を急いでいる
- ・ 現在はサードパーティ企業に提供してもらったボットを通じて、会話データを集めている段階
- ・ AIを用いたアシスタントボットで自然言語会話を実装し、各ボットへの誘導を行なうように
- ・ あらゆる活動の入り口となるため、自然会話を通じてより多くのパーソナルデータを蓄積していく

日本の課題

- ・ **AIアシスタント開発に必要な会話データのボリュームが乏しい状態。**

テキスト、音声の両方でユーザーの課題を解決できるアシスタントボットを構築し、人口知能活用に必要な、大量の会話データを蓄積していくための仕組み作りが急務

方向性の案

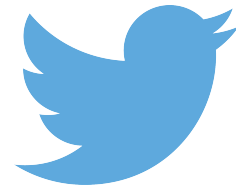
- ・ 保険、税金、など面倒なやりとりをサポートするFAQ分野（弊社例：広島県庁さまwebサイトへのボット導入）
- ・ 観光情報やクイズゲームなどのエンターテインメント分野（弊社例：観光メディアおきなわLikesへのボット導入）



kinjo@okinawa.io



@shin.kinjo



@illshin



@illshin