

株ユニコーン 対行役員事業部長 山本 泰生

㈱ユニコーン設立当初に入社し、ホテル業界参入時より業界特化の婚礼・宴会業務支援システムの新規設計・開発に携わり、以来業界への多くのシステム導入を経験。長年の経験を活かした製品ラインナップの拡充に力を注いでいる。

クラウドシステムとAI活用

ホテル業界においてもクラウドシステム利用が一般的になりつつあり、インフラ周りから、各ソリューションシステム、コミュニケーションツール、業務改善ツールなど日常的に利用、活用しており、婚礼・宴会システムにおいてもその流れが加速している。

クラウドプラットフォーム (Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud など)を利用する事による初期投資の削減、運用コストの削減、柔軟性、高い可用性、最新技術の活用、信頼性の確保、セキュリティ対策など多くのメリットがあり、ソリューションシステムを提供する会社にとっては、自社のソフトフェア開発に集中できるメリットと、プラットフォーム側が用意した最新技術を活用できるなど多くのメリットがある。

ただしクラウドプラットフォームに よる得意分野の違いや、提供している サービスの違いなどあり、マルチクラウ ドやクロスクラウド(複数のクラウドプ ラットフォーム、クラウドサービスの利 用)利用といった、サービス提供者側 の目利きが重要となってきている。

また各社がしのぎを削って AI 開発 に乗り出しており、どの AI サービスを 利用するのか、また API 連携するの かといった点でも重要である。 各ソリューションシステムがクラウド 化されつつあるので、システム間の連 携が重要になってくる。レガシーシステ ムにおいても各システムにおいて仕様 決めされた内容で連携する事で実現し てきたが、流用性や、公開性の観点で

は単一的な連携になっていた。

クラウドシステムの要 API連携

クラウドシステムでは API 連携が一般的であり、ソリューションシステム側で連携を想定した API 機能を実装している事が一般的になりつつある。婚礼・宴会システムにおいても予約状況、オーダー情報、手配状況、顧客情報などの API を実装し、PMS、CRM、会計システム等の別ソリューションシステム間との連携も API 連携へとシフトしてきている。

その中でも生成 AIへの取り組みや、 生成 AIサービスとの API 連携が最も 重要部分になっていくのではないだろ うか。

AI 考察

2022年11月30日に米 OpenAIから対話型生成 AI「ChatGPT 3.5」が公開されたことに端を発し、第三次 AI ブームと呼ばれるムーブメントが現在も巻き起こっている。

ディープラーニングの登場により、画

 API 利用者

 ソフトウェア A

 要求

 API 提供者

 ソフトウェア B

 API を WEB 上に公開

 サービスを広めたい、データを集めたい!

像認識、音声認識、自然言語処理など の分野で飛躍的な進歩を遂げ、さまざ まな AI サービス、AI 対応アプリが提 供されている。

一般的な業務においても、パソコン・スマホ・タブレットに搭載されているブラウザから利用可能で、アプリにおいても AI 機能実装や、API 連携により活用しているものが増えている。それにより音声ミーティングから議事作成や、要点まとめ、文章要約、多言語での会話や翻訳、質問回答、音声読み上げ、感情分析、コード生成、画像・動画生成など利用できる状態になっている。

ただし、現時点では、それらの情報にアンテナをはり、能動的な人(自ら進んで行動し先進機能を率先して利用する人)が利用している段階で、より専門的で、より深く、より正確な情報にアクセスするには、各種有料サービスの利用、精査が必要となってくる。また契約している生成 AI サービスが最新トレンドを取り入れているのか、他サービスとの比較や、性能比較で劣っていないか、新たなサービスが出てきていないかなど常にアンテナを広げておく必要がある。

30年近くIT業界に携わり現場でソフトフェア開発を行ってきた身としても、ひと昔とは随分変わってきているのを肌で感じる、コーディングするにしても生成 AI のコード生成を活用する事で、やりたい事がある場合、何をどうしたいかの要点を伝えるだけで、そのままコード生成まで行え、さらに指示を出す事で、拡張や、別の手法の提案など行ってくれる。

開発環境の補助ツールなども AI 対 応が進んできており AI に対応したデー タベースや、データベースへのアクセス ツールでのコード補完、スクリプト作 成、テスト・デバッグなどでも利用でき る。また、単純作業であるデータ処理 なども、EXCELファイルを生成 AI に 読み込ませる事により自動でグラフや、 データ分析を行う事はもちろん、文字 列操作においての分離や、結合(フル ネームから姓名分離や、住所補完)、 マスタ整理でのカテゴリ分けや採番、 カナ、英文字変換などが行える。ミー ティングなどにおいても録音データか らの議事まとめや、要点整理、タスクま とめなど、副操縦士や、アシスタントの

ただ、ビジネス上では結構活躍している生成 AI もプライベートではそこまで有用に利用できていないのも個人的な感想である。しかしながら、スマホに検索した結果が生成 AI から導き出されたものであったり、アプリによってはおすすめ商品がでてきたり、近くのおすすめの店を案内されたり、利用しているアプリが生成 AI を活用し、副次的に利用しているのではないだろうか。

名に恥じない仕事をしてくれる。

また、ホテル業界における AI 活用 事についても広がりを見せている。具 体的にいつくかの生成 AI に質問して みて調べてみると「セルフチェックイン、 接客ロボット、清掃ロボット、多言語対 応、レベニューマネジメント、予約管 理 |、また別の生成 AI ではさらに「チ ャットボットによる24時間対応、音声 認識によるルームサービス、顧客セグ メント分析、口コミ分析」なども列挙さ れる。実際の生成 AI 画面では具体的 なホテル名や、製品名、サービス名が 列挙されさらに詳しい情報が得られる。 この例からも利用する生成 AI による 差や、同じ生成 AI サービスでも無料 版か有料版かによって結果が異なる場 合もあるので、利用者側の目利きが必 要な状況である。

生成 AI の課題と将来性

現時点での課題としては、黎明期であるが故にありとあらゆるサービスや、アプリ、製品が生成 AI 対応をうたい、どのサービスがその費用にマッチしているのか、社会インフラとして使われる場合は、セキュリティや、プライバシーにどこまで配慮されているのか、ものによっては著作権もクリアされているのか、など考えて利用する事が求められる。

特に、ローカルデータ(自社のデータやコード)をどこまで利用されるのか利用目的を確認しておかないと思わぬリスクに直面する事も考えられる。

例えばデータ分析や、グラフ生成を 目的として EXCEL ファイルをアップし たとして、自動的にグラフや、データ分 析がされるまでは利用者側のメリット になるが、そのデータが AI 学習に組 み込まれ、サービス全体にフィードバッ クされてしまうと、機密情報を含んだ データが公開させてしまうといったリス クに陥ってしまう。

メールや、ドキュメントサービスも同様 でサービス事業者がどこまでそれらの データや、ファイルを AI 学習に組み入れ ているかも目を光らせておく必要がある。

また、有用な生成 AI を利用するとなると、有料サービスを契約する必要があり、さらに目的別に契約する事も必要で、コスト的な部分でも課題である。

生成 AI 時間の黎明期であるからこそ、情報の波にただ流されるのではなく、自ら波に乗り、乗りこなす事が大事で、この流れから逃れられないのも事実で、先進的な企業が取り入れている手法や、自社でどうすれば効率化した利用が可能かなど、利用者側がメリットとデメリットをしっかり認識し、上記のような課題にも配慮したサービスを利用していくことが企業には求められるのではないでしょうか。

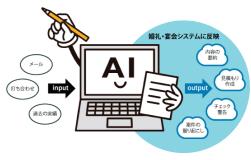
業務システムである婚礼・宴会システム 生成 AI への取り組み

開発ツールでの生成 AI 活用や、各

種ツールでの生成 AI活用などが一般的になり、業務システム側のデータ管理を担うデータベースでも AI対応がうたわれるなど、下地がそろってきている。婚礼・宴会システムを含む業務支援システムにおいても例外ではなく、クラウドプラットフォームサービスが提供している AIサービスや、様々な生成 AIサービスとの連携で、さらなる活用が現実的になってきている。

次世代の婚礼・宴会システム

- 予約、手配のオートメーション化
- 発注漏れや、発注確認、自動発注
- 受注の際の提案書作成
- お客様との打合せ内容をシステムに 自動反映
- ●前例や、顧客セグメントからの 見積書自動作成
- 音声による操作
- AI によるデータ分析や、カテゴライズ
- 顧客業績と業界分析による需要予想
- 過去の実績や営業記録からの AI 営業
- テーブルプランの自動作成
- レベニューマネジメント
- コミュニケーションツールとの連携や、 統合(自動応答や、チャットボット)



生成 AI の活用から、要件まとめや、データ分析、カテゴライズについては 現実的な部分であり、AI エージェント を組み入れる事により、対話型や、オートメーション化による俗人的な業務の サポートなども近い将来実現できてい くのではないだろうか。

いずれにしても AI を含めた技術を 活用し、その技術を活かし、製品にフィードバックしていくべきである。