

# Robotics Report

新たな常識のはじまり

## 注目のトレンド

### 人間の言葉を理解するチャットボット

nikko am  
fund academy



顧客対応からマーケティングまで、企業はさまざまな業務にチャットボット(**chat**:おしゃべりする、**robot**:ロボットを組み合わせた造語)を導入し始めています。そこで今回は、膨大な量の問い合わせに適切に回答し、企業と顧客のコミュニケーションの密度を高めてくれる、チャットボット市場の最新事情をご紹介します。

#### ■ 人間の精度を超え始めたチャットボット

AI(人工知能)がユーザーの質問に答えるチャットボットの導入が、世界的なトレンドになり始めています。中でも、顧客対応する部門への導入が顕著です。コールセンターなどの顧客対応業務は、製品やサービスに関する膨大な量の知識が必要な上、苦情対応などによる精神的ストレスが多い職種です。これらの課題を解決し、業務効率化が達成できるテクノロジーとして、チャットボットに期待が集まっているのです。

2018年2月、調査会社・ガートナー ジャパンは、2020年までに企業の顧客サービスやサポート業務の25%を、チャットボットなどの仮想顧客アシスタントが担う、との見解を発表しました。また、同社がチャットボットなどを導入した企業から受けた報告によると、電話やチャット、電子メールによる問い合わせが最大70%程度減少し、音声コミュニケーションにかかる時間が約33%減少された、といった効果があったとのこと。



※写真はイメージです

さらに、チャットボットシステムを提供する日本企業であるShowTalkは、AIを搭載した自社チャットボットサービスのコンバージョン(訪問者がwebサイトの目標としているアクションを起こしてくれた状態)が、「人間のスタッフを超え始めている」という分析結果を報告しています。

#### ■ 自治体や教育機関でも導入が進むチャットボット

チャットボットは、企業だけでなく自治体や教育機関でも導入が進んでいます。例えば、オーストラリアでは、政府税収局や知的財産庁、アデレード大学、オーストラリアオープン大学、ディーキン大学、キャンベラ大学などで、チャットボットが次々と導入されています。また世界各国では、オンライン上で顧客との接点を維持するためのマーケティング用途、社内規則や福利厚生を周知する労務管理用途など、顧客対応とは異なる利用例が増えつつあります。



※写真はイメージです

チャットボットサービスのカギは、「回答の精度」です。人間の質問を理解し、適切な答えを提示するためには、データ量と機械学習などのAI技術が競争力の源泉となります。そういった観点から、技術的優位性を持つGoogleやフェイスブック、LINEなど、大手IT企業が市場をけん引していくと予想されます。また、最近では、チャットボットサービスの構築を専門に行なう企業や制作ツールを開発する企業なども登場しており、細かなニーズに対応するためのエコシステム(業界や製品が互いに連携することで継続して成長する仕組み)も、着実に充実していく兆候が見られます。米調査会社・グランドビューリサーチによると、チャットボット市場は2025年までに12億5,000万米ドル(約1,400億円\*)、年平均約24%成長が見込まれるとしており、今後の成長が期待されます。

\*1米ドル=112円

上記銘柄について、売買を推奨するものでも、将来の価格の上昇または下落を示唆するものでもありません。また、当社ファンドにおける保有、非保有、および将来の個別銘柄の組み入れまたは売却を示唆するものでもありません。

(当レポートは、株式会社ロボティアの情報をもとに日興アセットマネジメントが作成しています。)

■当資料は、日興アセットマネジメントがロボティクスに関する情報についてお伝えすることを目的として作成したものであり、特定ファンドの勧誘資料ではありません。また、弊社ファンドの運用に何等影響を与えるものではありません。なお、掲載されている見解は当資料作成時点のものであり、将来の市場環境の変動等を保証するものではありません。■投資信託は、値動きのある資産(外貨建資産には為替変動リスクもあります。)を投資対象としているため、基準価額は変動します。したがって、元金を割り込むことがあります。投資信託の申込み・保有・換金時には、費用をご負担いただく場合があります。詳しくは、投資信託説明書(交付目論見書)をご覧ください。

## このページは、販売会社である新生銀行によるご留意事項となります。

### 投資信託一般について

- 投資信託は、預金ではなく、元本保証および利回り保証のいずれもありません。
- 投資信託は預金保険制度の対象ではありません。また、新生銀行が取り扱う投資信託は、投資者保護基金の対象ではありません。
- 投資信託は主に国内外の有価証券に投資しますので、以下に列挙するリスクや国内外の政治経済状況等の変化等により、基準価額（外国籍投資信託の場合、純資産価格）が変動し、投資元本を割り込むことがあります。過去の運用実績は、将来の運用成果を約束するものではなく、運用の利益および損失はすべて投資信託をご購入いただいたお客さまに帰属します。
  - 価格変動リスク：株式、公社債など値動きのある有価証券を組入れて投資することによる基準価額の変動リスク。
  - 為替変動リスク：外国の株式や公社債などの有価証券などを組入れて投資を行う場合の、為替相場の変動の影響による基準価額の変動リスク。外貨建て投資信託の場合、外貨建てでは投資元本を割り込んでいない場合でも、為替変動により円換算ベースでは投資元本を割り込むことがあります。
  - 発行者（または保証会社）の信用リスク：組入れ有価証券の発行者（または保証会社）の経営・財務状況の変化およびそれらに関する外部機関の評価の変化やその他の信用状況の変化等の影響に基づく基準価額の変動リスク。
- 投資信託には以下の通りお客さまに直接、または間接的にご負担いただく手数料や費用があります。
  - お申し込み時…申込手数料（国内籍投資信託は約定金額に対して、外国籍投資信託は申込金額に対して税込最大 3.24%）がかかります。
  - 運用期間中…信託報酬・管理報酬（純資産総額に対して年率・税込最大 3.0%）がかかるほか、その他信託期間中に発生する費用（組入れ有価証券の売買委託手数料、監査費用、成功報酬、投資先ファンドにかかる費用等があり、運用状況等により変動するため、事前に料率および上限額を示すことはできません）がかかります。
  - 換金時…信託財産留保額（基準価額に対して最大 2.0%または一万口あたり最大 300 円）や買戻し手数料（当初募集価額に対して最大 5.0%）がかかります。

これらの手数料等の合計額については、ご購入ファンド、ご購入金額、その運用状況、お客さまがファンドを保有される期間等に応じて異なりますので、表示することができません。ファンドごとに手数料や費用は異なります。各ファンドの手数料・費用等の詳細は契約締結前交付書面（目論見書および目論見書補完書面）でご確認ください。

- 投資信託のご購入・換金にあたって円貨から外貨または外貨から円貨へ交換する場合には、上記手数料・費用のほか、当行の定める為替手数料がかかります。
- 投資信託の換金（解約・買取）については、ファンドによってクローズド期間（換金することができない期間）が設定されているものや特定日にしか換金の申し込みができないものがあるほか、換金までに相当の期間がかかることがあります。
- 投資信託をお申し込みの際には、あらかじめ最新の契約締結前交付書面（目論見書および目論見書補完書面）の内容を必ずご確認ください。お客さまご自身でご判断ください。
- 目論見書および目論見書補完書面は、店頭や郵送で入手いただけるほか、新生パワーダイレクトでもご確認いただけます（店頭で取り扱いのないファンドの目論見書および目論見書補完書面は新生パワーダイレクトでご確認ください）。なお、投資信託の取り扱いのない店舗ではご用意しておりません。
- 交付目論見書と請求目論見書が分冊となっている場合、請求目論見書はご請求いただいたお客さまにお送りしております。新生パワーコールまでご連絡ください。
- 投資信託のお申し込み・換金等のお取り扱いは新生銀行、設定・運用は投資信託委託会社、信託財産の管理等は信託銀行が行います。

[2016年7月1日現在]

販売会社：株式会社新生銀行  
登録金融機関：関東財務局長（登金）第 10 号  
加入協会：日本証券業協会・一般社団法人 金融先物取引業協会