

03

新しい情報サービスに感じた期待と恐れ

情報技術

～オンラインチャットで感じた利便性、その延長上にあるAIへの思い～

先日、ある会社のホームページへ訪問し、商品の内容を読んでいたところ、突然「失礼します。〇×会社オンラインサポートセンターの■▲です。何かお探しの商品がございますでしょうか?」というメッセージがパソコンの画面上に飛び出てきた。最初は突然のことに驚いてしまったが、これはオンラインチャットサービスというものののだそうで、ホームページ閲覧者が特定のページで特定の条件を満たした時に(例えば1分間以上ページから離れずにいる、など)、オンラインサポートの担当者からメッセージを受信(チャットが開始)し、質問や聞いてみたいことなどをその場ですぐに伝えることが可能になる。私も緊張しながら質問をしてみたが、なるほど、これなら電話で質問をするような感覚で尋ねたいことを伝えられる上、電話のように繋がるまでの待ち時間にイライラさせられることもなく、チャット上の会話も滞りなく進んでいく。「人と直接対話ができる」、という点でも非常に安心して利用することができた。同様のサービスを貸金業やクレジット事業の会社で採用している例はないかと探してみると、株式会社セディナが2015年11月より「セディナオンラインサポート」として開始しているようだ。クレジットカードの場合、例えば海外滞在中に突然キャッシングの必要が生じてしまった、すぐにキャッシング枠を広げてもらえないか、といった緊急の相談もあるだろう。そのような事態にこのチャットサービスはとても役に立つことだろう。

人間の仕事が機械化されている昨今、このようなサービスはさすがに機械には代われないだろうと思っていたが、アメリカのジョージア工科大学の研究チームによると、オンライン上で行っている学生からの質問を学生には内緒で人工知能(AI)に対応させてみたところ、誰一人としてコンピュータだと見抜けなかったそうだ。その上、対話の相手を「20歳そこらの白人女性」と具体的に感じた学生もいたという。ひょっとすると、私が初めて体験したオンラインチャットの担当者も人工知能だったのかもしれない。そう考えると少し背中が寒くなった。

人間の仕事が機械化されている昨今、このようなサービスはさすがに機械には代われないだろうと思っていたが、アメリカのジョージア工科大学の研究チームによると、オンライン上で行っている学生からの質問を学生には内緒で人工知能(AI)に対応させてみたところ、誰一人としてコンピュータだと見抜けなかったそうだ。その上、対話の相手を「20歳そこらの白人女性」と具体的に感じた学生もいたという。ひょっとすると、私が初めて体験したオンラインチャットの担当者も人工知能だったのかもしれない。そう考えると少し背中が寒くなった。

【参考元】株式会社セディナ

http://www.cedyna.co.jp/info/72_201510221303.html?aid=info

月間消費者信用 2016年3月号(396号)

<https://store.kinzai.jp/magazine/AD/20163-396.html>

学生はティーチングアシスタントが実際には人間ではなくロボットだったことに気づかなかった

(Gigazine 2016年5月9日より)
<http://gigazine.net/news/20160509-ta-jill-watson/>



日本ファイナンス有限会社
下関店 店長
松原 剛

AFP(日本FP協会認定)
TEL083-234-3544
<http://nihon-finance.com>

借金で苦しむ人への的確なアドバイスで定評がある、消費者金融のプロフェッショナル。弁護士の人脈、債務カウンセリング、真摯に相談に乗る姿勢が認められ、感謝の声が多数寄せられている。ラジオなどのメディア出演を通して、借財に対する正しい認識を広めている。