

対面コミュニケーションの必要性

—AI 化時代を迎えて—

山崎智弘

現代社会では、新型コロナウイルスの影響によってデジタル技術が急速に導入され、対面で行っていたサービスがAIやロボットに置き換えられるなど、コミュニケーションの方法に大きな変化をもたらしている。このような時代においても、対面でのコミュニケーションを重視し、それを企業の強みとするところがある。本研究では、デジタル技術が進化し、AIでのやり取りが普及する中でも、対面でしか得られない価値や体験が存在することを再確認し、その重要性について考えることを目的としている。

AIがどのようなものなのか、現状では何に使われているのかを調べ、AIは単純で具体的な作業には強いが、複雑で抽象的な指示にはまだ対応が難しく、そのため人間とのコミュニケーションや予測できない事態に対しては、AIに頼らないことが多いことが明らかになった。フロントラインスタッフ（ホテルの受付やレストランの接客担当者）を一例にすると、顧客と直接やり取りを行い、個々のニーズに応じたサービスを提供することで、信頼関係を築いているとあり、この信頼が顧客満足度を向上させ、業績にも良い影響を与えているとわかった。AIは顧客の感情を解析する技術を持ちつつあるが、まだ人間のように微かな感情を感じ取って適切に対応することは難しい状況であることがわかる。また、人間は専門的な知識や信頼性、魅力、権威などを活かして説得力のあるコミュニケーションを取ることができるため、対面でのやり取りにおいてはAIよりも人間がより適していると言えることから対面コミュニケーションの重要性を証明した。