

# 社外重役

Selected Clients &amp; Professionals Relationship

発行)株式会社ノースアイランド  
東京本社)東京都千代田区丸の内2-4-1 丸ビル10F  
Tel.03-3216-2004 Fax.03-3216-0439  
大阪支社)大阪市北区中之島3-3-23 中之島ダイビル9F  
Tel.06-6448-2004 Fax.06-6448-0539

## マーケティング

### 有名企業も導入！“おもてなし”もAIの時代へ チャットボットサービスが生む新たな市場戦略

AI時代の到来でさまざまな仕事が消滅すると話題になっている。コミュニケーション能力が必要な分野はAIに代替されないともいわれるが、接客や問い合わせ対応はそうでもなさそうだ。

たとえば、ホテルニューオータニはこの4月下旬に訪日外国人向けAIチャットコンシェルジュ「Bebot」の導入を発表。「Bebot」はビースボーク社が開発したスマートフォン用チャットボットサービスで、ホテル施設内に関する質問や訪日外国人が楽しめるレストランや観光スポットなどを紹介。飲食店予約とも連動するほか、クレーム対応も可能だという。「Bebot」はホリデイ・インやオリエンタルホテルなども導入しているほか、成田国際空港でも利用できる。

対人接客はブランド価値向上の機会であるが、ちょっとした場面にも人的リソースを割いていると真に必要な対応ができない。24時間365日、大人数の要望に応えるという点でAI活用はむしろ顧客満足につながるし、接客対応の記録データを蓄積・分析すれば、サービスの向上に役立てられる。もちろん、人件費を削減できるという経営的なメリットも大きい。

人のあたたかみを強みとした、スタッフによる「おもてなし」の接客は非常に重要だが、上手にAIなどの新技術とうまく組み合わせることで、効率化と顧客満足度を両立することが、接客ビジネスの分野で求められる時代になってきた。

## 税務会計

### 18年分路線価は7月2日に公表予定 確実視される3年連続での上昇

2018年分の路線価は、7月2日(月)10時から全国の国税局・税務署で公表される予定となっている。路線価は、相続税や贈与税における土地等の評価額算定の際の基準となるもの。

昨年7月に公表された2017年分の路線価では、標準宅地の前年比の変動率の平均が前年比0.2%増となり、8年ぶりに上昇した前年分に引き続いて2年連続で上昇している。

路線価は、1月1日を評価時点に、公示価格の8割程度が目安とされている。

2018年1月1日時点の公示地価は、国土交通省が今年3月に公表したが、全国平均(全用途)で前年比0.7%プラスと3年連続で上昇し、住宅地は+0.3%と2年連続で上昇、商業地も+1.9%と3年連続で上昇。また、地方圏の商業地平均が+0.5%と26年ぶりに上昇に転じ、全用途平均でも+0.041%とほぼ横ばいながら26年ぶりに上昇している。こうした公示地価の状況から、路線価も3年連続で上昇することが確実視されている。

なお、国税庁では、路線価公開初日から数日間は、アクセス集中により閲覧しにくい状態となることがあるので注意してほしいと呼びかけている。また、路線価図等の見方等が分からない場合には、「国税に関するご相談について」を閲覧の上、最寄りの税務署に電話をかけて、自動音声に従って「1」を選択すれば、電話相談センターにつながることの周知に努めている。

## 今週のキーワード

### チャットボット

「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語。自動でコミュニケーションを行うことのできるプログラム。人工知能型と人工無脳型があり、後者はあらかじめ設定したキーワード、シナリオに沿って応答する。「Bebot」のような人工知能型チャットボットは、言葉や文脈を学習し、意図を理解して応答する。