

## 第5 2回情報交流会の会 実施報告書（HP用）

開催日時	2022年10月1日(土) 13:30~17:00
名称・主催	第5 2回 情報交流会の会 ・ (公社) 日本技術士会 神奈川県支部
開催場所	WEB開催
行事内容	1) 技術士会本部・神奈川県支部からの活動状況等報告 2) 会員によるCPD講演 3) リモート交流会
参加人数	参加者 26名 (正 24名, 準 2名)   視聴者 25名 (含む 講師 2名), 理事 1名

### 《開催概要》

#### ＜第1部＞

##### ■松田支部長挨拶

支部活動の上半期は計画以上の活動が展開されましたことに皆様へ感謝を申し上げます。本日のこの会では対面での交流は出来ませんがリモート交流会を通じて会員相互の親睦を図っていただきたいと思います、

##### ■技術士会本部（小牛田理事）

2022年度第3回理事会の議事内容を中心に説明がありました。

- ・ 災害支援活動計画の策定、全国会員数の推移、2023年活動方針、技術士全国大会（奈良県）

##### ■支部活動報告

総務委員会、研修委員会、技術士活性化委員会、社会委員会からそれぞれ今後の予定等の説明がありました。

#### ＜第2部＞

##### ■会員によるCPD講演

##### 講演①「対話型AIでお問い合わせ体験は変革できるか」講師：コア・ユーアイジャパン合同会社 橋口正樹 氏

講師はこれまでにソフトウェア開発やカスタマーサポートを中心とした業務に従事し、現在は、対話型AIのバーチャルアシスタントプラットフォームの販売会社にて活躍されています。講演は「デジタル全般とその企業競争力」、「チャットボットと対話型AI」についてでした。

最初に日本のデジタル市場における競争力や高度人材を誘致・維持する魅力度は低下傾向になってきており、企業活動において一年ごとに利益率を求める形態から複数年の成長を一度に実現する方策への転換が必要であり、AIによる自動化、情報の更新頻度の短期化に取り組むことによって実現できるものであるとの説明でした。

その具体的な取組の一つとして、企業内の横断的かつ全体的な業務・製造のプロセスデジタル化による「顧客起点の価値創造」を挙げられました。これは、「顧客・従業員のポジティブなお問合せ体験」と表現されていて、顧客からの問合せに迅速かつ正確な対応がますます求められてくるとのことでした。

このような時代の要請に対応できる手立てとして、「対話型AIにより強化されたチャットボットの活用」について紹介がありました。利点としては、①問い合わせの意図を正確に理解できる、②同じことを何回聞いても怒らない、などが挙げられるそうですが、今後とも多様なお客様の希望を叶えてロイヤルティを高めることや新たなハッピーカスタマーを増やす効果に期待しながら、既存事業の効率化とともに、新事業展開を目指して研究していきたいとのことでした。



##### 講演②「神奈川県支部におけるWEB行事開催について」講師：太田周一技術士事務所 太田周一 氏

講師は現役時代に現在普及しているLAN(Local Area Network)機器開発に従事した。また自身が所属する学会ではWebEx (Zoomの原型といわれています。) 会議システムを導入してその効果を実践していたとのこと。2019年末から流行が始まった「コロナ感染」は、まさにこのオンライン会議システムの出番となったわけで、支部活動にもなくてはならないシステムとして稼働させている状況であるとの説明がありました。

このオンライン会議システムの中で、講演会で多用している「ハイブリットシステム」について詳細な紹介がありました。このシステムはリアルな講演会場とWEB参加者（別の講演者も含む）をつないで講演会等の運営を進めるもので、講演会参加者の希望に応じて選択が出来るようにしたものとの説明がありました。

このシステムの運用にあたっては、通信環境の整備と講演中の通信事故の防止に心がけているとのこと、会場の通信速度の確認も行っているそうです。このシステムの運用にあたっては、「WEBカメラ」、「ホームルーター」、「マイクシステム」などの利点を最大限生かせるよう稼働させているとのこと。

このような一連のシステム全体の運用マニュアル整備にも力を入れているそうで、支部における各委員会の講演会などで活用していただきたいとのことでした。



#### ＜第3部＞

■リモート交流会 参加者ほぼ全員からひと言、自己紹介や近況報告を頂きました。

■閉会 進行（石井）より閉会の挨拶があり会の終了が告げられました。（17時00分）