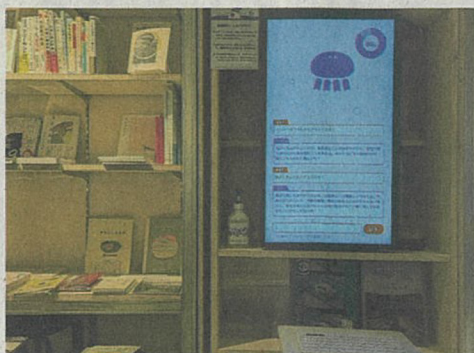


ライフスタイル

中小の小売店舗でも接客やサービスの充実に向けチャットGPTを活用するケースが出てきた。会計ソフトを手掛けるfreee(フリー)が東京都台東区に開業した透明書店では、クラゲに扮(ふん)したチャットGPT「くらげ」が副店長としてサービスを提供。杉並区の無人古書店でも公式キャラクターとして客とコミュニケーションをとる。

古着店や書店がチャットGPT導入



透明書店に設置されている「くらげ」(東京都台東区)



ジャンボデンキの「ジャンボくん」と会話できるタブレット(東京都杉並区)

店舗運営「ゆる〜く」サポート

「は」といった助言をする。要性を認識していた」と話。開発を担当した木佐森慶す。「飲食店や本屋といった一さんは、「freeeでたスモールビジネスをやりたい人の中に、経営の知見がある人は多くない。人工ビゲートする人工知能最高財務責任者(CFO)の必知能(AI)がサポーター「今が実現のタイミング」

と開発に着手した。「くらげは未成熟な面もあるが、透明書店で試験的に運用することで今後も製品を改良していく予定だ。

木佐森さんはチャットGPTの特徴として「良くも悪くもランダム性がある」点をあげる。人間が考えもしないアイデアを出す一方、作業に不確実性が残りミスが許されない業務には向かない。ただ、このランダム性が来店者とのやりとりでは喜ばれているとも分析する。

このランダム性をカギにコミュニケーションツールとしてチャットGPTを活用しているのが杉並区の久我山にある無人古書店「ジーを運営する。BtoC向けの店舗デザインも手掛ける中、実際に小売店を経営する経験を持つため23年3月にジャンボデンキをオープンした。自分の店舗では「新しいデジタル技術を試せる利点もある」と橘さん。チャットGPTがちまたでも話題になる中、約2カ月の急ピッチでシステムを開発し店舗に導入した。

(荒木玲)