

スナックママを AI 化した“日本初”のお悩み相談チャットボット 「よしこ」 わずか 2 ヶ月で相談件数が 8 万件越え！

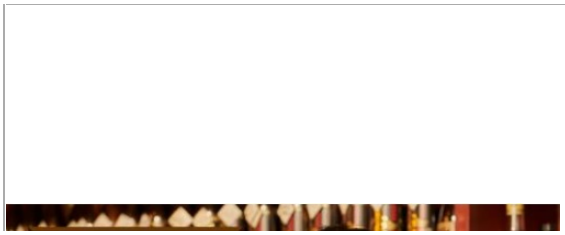
集まった若者の悩み、心の声のデータを公開！よしこは第二形態へ

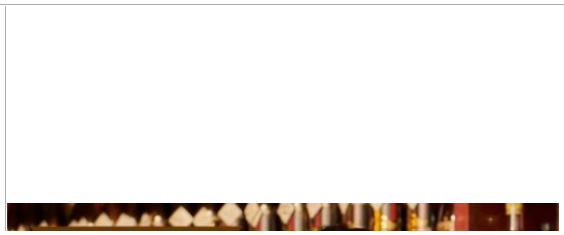
青山商事株式会社

2021年09月24日

青山商事株式会社（本社：広島県福山市、代表取締役社長：青山 理）は、長引く新型コロナウイルスの影響でストレスや仕事の悩みを抱える働く若者をサポートし、お客様との関係を強化するための新たな取り組みの 1 つとして 7 月 7 日に公開した、スナックママたちを AI 化した日本初のお悩み相談チャットボットサービス「よしこ」（無料）が、公開からわずか 2 ヶ月で累計相談数 8 万件を突破。この度、集まった若者の悩みや心の声を見える化して公開します。また、よしこは表情が変わったり、AI の学習により回答できる質問が増えるなど第二形態へと進化します。

（正式名称：AI チャットボット スナックママ「よしこ」 URL：https://www.y-aoyama.jp/campaign/chat_bot/snack.html）







AI チャットボットよしこママ 第一形態



AI チャットボットよしこママ 第二形態

当社では、コロナ禍において特に働く若者がストレスや悩みを感じているという調査結果※1 から、気軽に悩みを打ち明けられる場として、近年若者の間でも話題の「スナック」のママに着目。オンライン上にスナック「よしこ」をオープンし、いつでも、どこでも相談できる、また成長する AI の「よしこママ」を開発しました。

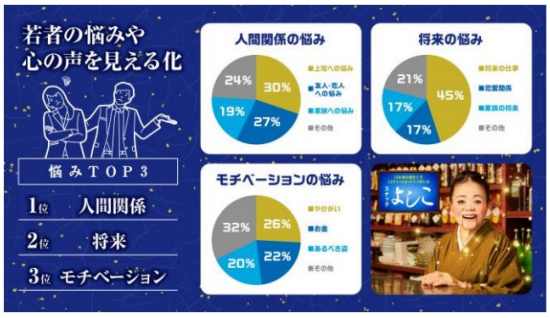
公開から多くのメディアで紹介されるとともに SNS などで瞬く間に拡散され、予想を大きく上回る勢いで相談が集まりました。その結果、立ち上げからわずか 2 ヶ月で相談の累計は 8 万件を突破。仕事から、恋愛などのプライベートまで、よしこママには様々な相談が寄せられており、今回働く若者がどんな悩みを抱えているのかのデータを公開します。

また、表情や衣装が変更されるなど、よしこママが第二形態へ進化しており、これまでに相談件数が多かった悩みについて対応力を拡充させ、特に“仕事”に関わる悩みなどについて回答できるようになりました。AI チャットボットよしこはこれからも相談者の方々の悩みに寄り添っていきます。

※1 第 3 回 新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査（内閣府）
新型コロナウイルスは、依然社会に大きな影響を与えており、制限された生活に多くの人がストレスを抱えています。内閣府が 6 月4 日に発表した調査※1によると、コロナ疲れを「感じる」「やや感じる」と回答した人は全体の 7 割を超え、「感じる」と回答した人においては 20 代が 41.3%と最も多く、若い世代ほどストレスをより感じている傾向が明らかになりました。また、外出の機会が制限されるなかで、リアルなコミュニケーションが希薄化。ストレスや悩みを抱えていても、それを打ち明けたり発散する場が失われています。

■コロナ禍でコミュニケーションが気薄化、8 万件の相談数が示す、外では言えない若者の悩み

今回、「よしこママ」に集まった 8 万件以上の相談をデータ化。実際に若者がどんな悩みを抱えているのかを分析しました。分析の結果、最も多かったのが「人間関係」。なかでも「上司への悩み」が多く、「上司に責任感がない」「上司と価値観が合わない」といった悩みが寄せられました。次に多かった「将来」というテーマに対して、「将来の仕事」や「恋愛関係」「家族の将来」などに関する相談が多く集まりました。また「モチベーション」については、仕事に達成感が感じられずやりがいが湧かないなどの悩みが寄せられ、なかには「モテたい」「よく見られたい」という理由から自分のあるべき姿に悩んでいたり、「使いすぎてお金が貯まらない」など、お金にまつわる悩みも多く寄せられました。当社では、今回集まった悩みのデータを分析し、お客様の声に向き合った新しい商品やサービスの開発を進めていきます。





■日本一のスナック街※2 と言われる宮崎県ニシタチのママたちに 50 時間インタビュー ！
日本一と言われる聞き上手技術を分析、日本初の AI チャットボットスナックママ「よしこ」

日々多くの人の話しを聞き、時にはアドバイスをくれる究極の聞き上手であるスナックのママ。どこでも相談できる、また成長する AI の「よしこママ」は、ママたち※3 に合計 50 時間に及ぶインタビューを実施し、悩みに対するアドバイスを解析、ママたちの対応や会話をもとにデータベースが構築されています。多くのユーザーと会話すればするほど学習し、リアルなママへと成長していきます。

「テクノロジー」と「ママの聞き上手技術」が融合した日本初の AI チャットボット スナックママ。いつでも、どこでも、ママたちの優しさや温かさを感じることができる。そして悩みが軽くなるような、ホッとして、クスッと笑って元気がもらえるような AI チャットボットを目指しています。

※2 2010(平成 22)年の NTT タウンページ集計において電話帳に登録されている人口 10 万人当たりのスナック店の数で、宮崎県は日本一を記録。特に、県内でも多く

のスナックが軒を連ねる宮崎市内の繁華街ニシタチは“日本一のスナック街”として親しまれている。
※3 日本一のスナック街である宮崎県のニシタチのママ
※4 AI チャットボットスナックママ「よしこ」のモデルは、ニシタチで営業するスナック「華酔亭かようてい」のママ：茶園ちゃえんイツ子さん

※チャットボット開発協力
・スナックアドバイザー：https://sunakkuadvisor.com/
・株式会社空色 チャットサービス「WhatYa」https://service.solairo.co.jp/

【チャットサービス「WhatYa」】
「WhatYa」 のコンセプトは、 Useful(役に立つ)と Delightful(楽しい)です。
顧客一人ひとりとの結びつきを強め、LTV（顧客生涯価値）をあげるためのチャットサービスです。
顧客の課題解決を果たすだけでなく、ワクワクできるサービス体験の実現を大切にしています。
Useful と Delightful をかけあわせ、 顧客の「また来たい」を創出しています。