

学術研究実績報告書

申請書との変更点およびその理由(内容、日程、実施場所、参加者等で変更があれば記入)

研究実績概要

研究代表者(申請者氏名・所属機関・職名): 張ジュヒョク

研究課題名: AI チャットボットの導入が企業のレピュテーションに与える影響:ホスピタリティ産業を中心として

研究期間: 2023 年 11 月 1 日 ~ 2025 年 3 月 31 日

概要: (1,000 字以内で記述)

本研究は、AI チャットボットの導入がホスピタリティ産業における企業のレピュテーションに与える影響を明らかにすることを目的とする。研究助成を受けた期間においては、論文執筆よりも国際学会での発表と参加に重点を置き、AI 分野が依然として新興領域であることを踏まえ、世界トップレベルの学者と直接意見を交わす機会を重視した。その成果として、スマートツーリズム研究の先駆的拠点である韓国・慶熙大学スマート観光研究院との学術的ネットワークを強化することができた。この交流を契機に、2026 年 12 月には同大学が主催する World Conference on Smart Tourism を北海道大学で開催することが決定し、国際的な学術交流の発展に寄与することとなった。

具体的には、三つの国際学会において研究成果を報告した。まず、スマートツーリズム研究の世界的な最先端とされる国際学会である ENTER24 では、“LLM-based Chatbot vs. Human Interactions: The Impact of Service Recovery on Customer Complaint Behavior” を発表し、サービス失敗場面におけるチャットボットと従業員の対応効果を比較する実験研究を報告した。現地では大きな反響を得ると同時に、シナリオ設定に関する有益な改善提案も受けることができた。次に、観光学分野全般で最も権威ある学会の一つとされる TTRA の APAC 支部大会(2024 年)においては、“Effectiveness of AI Chatbots in Service Recovery: An Empirical Study” を発表した。この研究では、ENTER24 で得られた指摘を反映し、シナリオ設定を修正するとともに、新たな変数を導入することで研究を発展させた。最後に、ENTER25 では、AI が提供する情報の属性に焦点を当てた “Building Trust in Travel: The Role of Source Availability and Information Recency in AI Chatbot Interactions” を報告し、情報源の提示や情報の新しさが顧客の行動意図に及ぼす影響を明らかにした。

これらの研究を通じて導かれた重要な結論は、少なくともサービス失敗を経験して問題解決を必要とする顧客に対しては、AI による対応が人間の対応を完全に代替することは難しいという点である。一般的な情報探索の場面とは異なる結果が得られたことは、学術的にも実務的にも大きな意義を持つ。近年、コールセンターにおいて人員削減のため AI 導入が進む傾向にあるが、顧客の多くはサービス失敗時にセンターへ連絡することを踏まえると、現段階で全面的に AI へ依存することは適切ではない。この知見は、学術界のみならず産業界への強い示唆を与えるものである。今後は助成期間中に蓄積した成果を整理し、SSCI ジャーナルへの投稿を計画しており、その際には公益財団法人野村マネジメント・スクールからの支援を明記する予定である。

* 研究実績概要は「野村マネジメント・スクール研究助成実績報告書」および財団ホームページに掲載します