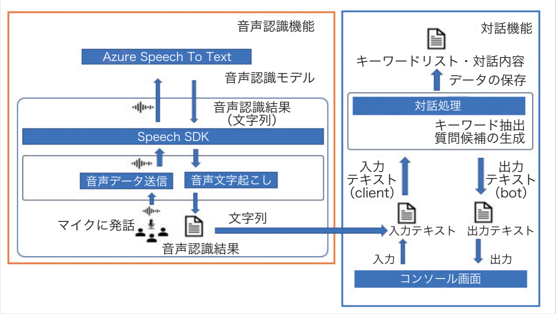
54

建物利用者のニーズ把握のためのインタビューを支援する対話システムの開発

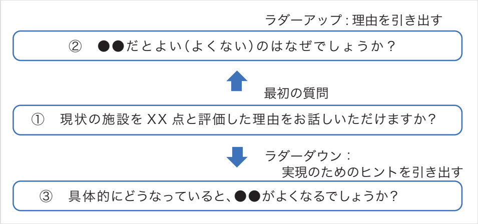
浦野 明*1・丸山 玄*2

Developing an Interactive System to Support Interviews for Understanding Facility Users' Needs

Akira URANO and Gen MARUYAMA



システム全体の構成



インタビューの質問方法

研究の目的

建物の新築･リニューアルの計画に際して, 利用者のニーズを正確に把握して設計者と共有することが大切です。ニーズを共有することで計画の方向性が明快になり, 費用対効果の面からも高品質な建物づくりが期待できます。そのために当社では, 個別インタビュー手法である「T-PALET®」を用いて利用者のニーズを把握してきました。しかし, 利用者ニーズを詳細に聞き取るために必要なスキルを有する経験豊富な質問者が限られるため, 多くの人にインタビューを実施することが困難でした。そこで, 経験が少ない担当者でも効果的なインタビューを行うためにAI技術を用いたインタビュー支援ツールを開発しました。

技術の特長

本システムは, インタビュー対象者である利用者の発言を音声認識AIによりテキスト化し, さらに自然言語処理AIを利用して, インタビューの次の質問の候補を自動作成して画面に表示します。この候補に基づき, 担当者が次の質問を行うことにより, 「T-PALET」の経験の少ない担当者でもインタビューが可能となります。インタビューを実施すると, 建物の計画やリニューアルに関する利用者の声をまとめた「評価項目」･「影響」･「計画へのヒント」が抽出され, 構造化された一覧表として出力されるため, 設計者の理解を支援します。

主な結論と今後の展開

建物の新築･リニューアルの際に利用者のニーズ把握のためのインタビューを支援するシステムを開発しました。今後は, 生成AIを利用して質問作成の精度向上を目指すとともに, 営業担当者に対してのインタビュー手法の教育や実際のインタビューへの活用など, 建物計画など利用者の声を集めることが求められる様々な場面で活用していきます。

＊1 技術センター 先進技術開発部 AI連携技術開発室
＊2 ソリューション営業本部 FM推進部