

## 第23回年次大会 特別講演 2

AIで加速するデジタル変革によるビジネス新時代  
“知”のデジタル化こそが変革の原動力

鈴木 至\*



AIのビジネスコンサルタントとして、課題を見つけ解決することと、人材育成について多摩大学院でも行っている。昨年は働き方改革がAI活用を後押ししていたが、今年はDX（デジタルトランスフォーメーション）が全社規模での取り組みが開始され、今後のAI推進、AIの発展の牽引役になっているので、まずDXについて話していく。

## 1. AIで加速するデジタル・トランスフォーメーション

DXはデジタル技術とデータを活用して企業変革を目指すもので、IBMではコグニティブ・エンタープライズと称して、企業のビジネスを、いまだに全世界の80%を占めるといわれる各社の自社データを活用して再定義し、競争優位性と差別化を推進している。一方で、デジタル化の推進が叫ばれ、デジタルデータ化は急速に増えているが、なかなか活用が進んでいないというのが実感である。活用を目指して分析のためのデータを生み出し

ていく必要がある。

そのためには、認識を変えていく必要がある。Doing Digital（デジタル化）だけでなく、Being Digital（デジタルありき）になることが重要。

Doing Digital：“仕事が変わる”，“働き方が変わる”，“ビジネスが変わる”

- ・データを活用して効果を上げる，成果を出す

Being Digital：“仕事を変える”，“働き方を変える”，“ビジネスを変える”

- ・活用するデータを提供するために業務・プロセス，組織，ビジネスの変革を継続する

「データは天然資源です」と言って「分析して使いましょう」と言っているが、このデータはこれまでの仕事でできてきたデータである。これからは、AIを使うためにデータを作る，というプロセスに変換することが必要。たとえば、議事録。内容を見直したり活用したりしない。本来は、知恵や知識を活用

\* パートナー AI コンピテンシー・センター グローバル・ビジネス・サービス事業部 日本アイ・ビー・エム株式会社

して重要な意思決定をした内容を含むものであるはず。AIを導入することで活用できるデータにできる。天然資源を使える加工資源として変換していかなければならない。

例えば、消費財メーカー様。需要予測モデルを用いていたが、結局は人の経験・勘コツで生産調整を行っていた。そこで予測モデルのデータに加えて、これまで使っていなかった意思決定のデータ（実際の生産調整データ）や実績データ（売上・出荷量）などを組み合わせてAIに学ばせることで、AIが人間に生産調整のアドバイスができるようになった。

AIは、当初はチャットボットやコールセンター。現在は、顧客へのマーケティングなどにも広がっている。今後は、専門的な知識の活用、総合的にデータを活用した経営判断を支援するAIが広がっていく。ここで重要なのは、いままで無かったデータを生み出し、そのデータをデジタル技術で活用して経営・ビジネスに貢献することを目指すことができる「目利き」ができることである。

## 2. 進化し続ける AI 技術

AIが従来のITと違う点は、ノウハウのプログラミングがルール化（パターン化）から、データから学ぶ“学習モデル”に変化したところ。AIの要素技術（深層学習）、関連技術（データ解析）、実用化技術の3つの分野で開発が進んでいる。いろいろな技術が開発され発表されているが、どのレベルの技術なのかを整理すると分かりやすくなる。

## 3. AI 活用、ここがポイント！

### ケーススタディ

AIの活用には、“誰にどんな情報を提供するかのサービス”としてユースケースを決めておく必要がある。それには業務の中のノウハウ・経験を可視化（＝データ化）し、ユースケースを策定する。業務の中でどこをAI化するかを見極めるには、業務プロセスについてお客様にヒアリングする。特に、マニュアル化されていない、個人の経験やノウハウに留まっているような業務プロセスを明確化して、AI化に適するところを見極めることがAIプロジェクトの成功要因のひとつである。

## 4. AI とナレッジ活用

AI活用事例として紹介するのはフォーラムエンジニアリング様。「行かない」「会わない」「話さない」とこれまでの人海戦術とは正反対の技術者向けの人材採用決定プロセスを作り、AIが客観性を担保し公平、正確なマッチングを実現している。求職者が保有する技術スキルだけでなく、求人の職場で求められる技術・技量との関連、技術者とのキャリア育成との整合性までを範囲としたマッチング・モデルが開発され、AIは必要かつ最適なデータの取得・収集を担い、エンジニアが生き生きと働ける場所と機会を提供することに貢献している。

ナレッジの活用として、研究者が論文など膨大な情報ソースから必要なデータを見つけ出すには、検索を行うが、検索キーワードにコツが必要。このキーワードへの変換、これ

が上手くいかないで欲しいデータや情報が取れない、幾度も検索を繰り返し、手戻りも発生し時間・ワークロードがかかっていた。そこで、知りたい情報からキーワードを導き、欲しいデータを見つけ出すことをAIに学習させるモデルを作成した。自然言語処理による検索絞り込みとAIによる情報抽出のプロセスをプロトタイプし、効果の有効性としてこれまで2カ月以上かかっていたプロセスが2週間で済むことを検証した。同様に、法務や経理などでも、自分が学んだことをデータ化してAIに教えることで、AIが自分の

ような業務やサービスを行うことが可能となる。作業をデータ化しAIすることでこれまでの経験・コツといった部分を、作業のデータ化とAIの学習で実現する第一歩である。

#### 5. AI時代の人財育成

これからはAIを使える人材を育成することが重要視されているが、進歩の激しいAI技術「目利き」、さらにビジネス現場での活用シーン・プロセスを考え合わせられる人材がより必要となる。どうナレッジをデータ化するかがこれからますます重要になる。