



それ、本当にAIが必要？



1. 「わが社にもAIを」の波

「うちもそろそろAI（人工知能）で何かやろう」なんて曖昧な表現で指示を受けたので、よくわからぬまま資料請求やセミナー参加を通じて情報収集しているという方が多いのではないのでしょうか。担当者としては困惑してしまいますが、上司や経営層にはだいたい2つの思いがあるようです。

2. 「AIで」業務改善をするのか、AIで「業務改善を」するのか

一つは、ブームに乗り遅れまいとする気持ちです。例えば、何か新製品・サービスを出すまで考える場合、現在のAIはマーケティングなどの分野において常に強い能力を発揮できるため、その恩恵にあずからんとする思惑は妥当だといえます。

もう一つは、純粋にこれまでできなかった改善がAIによってもたらされることへの期待です。例えば、コールセンターの対応をAIに任せられれば、膨大な人数分のコミュニケーター人件費を浮かせることができます。もちろん実現にはまだまだ時間がかかりそうですが。

3. それ、本当にAIが必要？

本質的には、AIを使おうと使うまいと、業務改善・新規サービスができるならそれで良いはずです。

言ってしまうえば、AIはGPSやインターネットなどと同じ道具にすぎません。その道具を使うことで初めて（またはコストを抑えて）できることであれば使う、そうでないなら別のものを使うくらいのスタンスがちょうど良いです。「AI」に縛られると、製品の導入費用に目を回したり、実用までの工数に頭を抱えたり、なんてことがあります。

とはいえ、面白いことに、研修などで「AIでやりたいこと」を考えると、これまで思いつかなかった切り口での改善対象や方法（しかもAIなしで！）が出ることもあるので、アイデアというのは分からないものです。

株式会社インソース より