



組織における人工知能(AI)

エグゼクティブサマリー

概要

組織における人工知能(AI)の使用に関する話題は、ここ数年で大きな勢いを増しています。経営者は、ビジネスパフォーマンスを向上させ、内部プロセスと顧客サービス機能の両方の効率を向上させるためのAIの役割について、楽観的に考えています。しかし、組織はまだAI導入の初期段階で、この技術を実用化するための複雑さを学び始めたばかりであり、AIの採用と実装で直面しているスキル、予算の不足や経営層の協力等、特定の基本的な課題があります。

L&D部門は、これらの課題のいくつかに対処する上で重要な役割を果たすことができます。

調査について

組織全体でのAIの活用状況を把握するために、グローバルな調査を実施しました。回答者は、管理、財務、事業開発など、多様な機能を持つ組織を対象としています。回答者のプロフィールは、管理職、取締役、副社長、CXOを含む複数の上級レベルにまたがっています。調査はオンラインで行い、合計159人の方に回答いただきました。



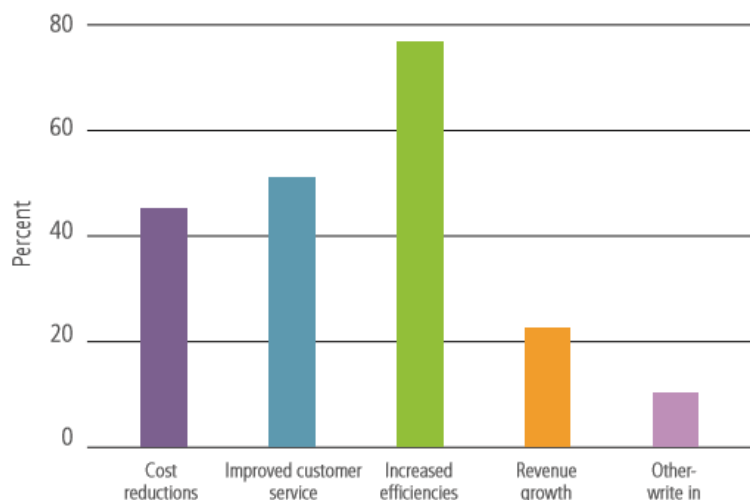
主な調査結果

- 組織のAI戦略が明確であると回答した回答者はわずか30%でした。一方、回答者の90%は、AI戦略の規模と重要性が高まると予想していると回答しています。
- 回答者の過半数は、AIとの関わりは今後も変わらないか、将来成長すると回答しています。2%の回答者のみ、今後12か月でAIとの関わりが減少すると回答しています。
- 組織能力の開発は、AI戦略を成功させるための重要な前提条件です。回答者の70%は、AIの実装を成功させるために、スキルアップのトレーニング/サポートが不可欠であると認識しています。
- 従来とは異なる学習方法が急速に普及しており、L&D部門はそれに対応する必要があります。回答者の47%が従来の対面学習を好むと答えたのに対し、38%はウェビナーまたは学習プラットフォームによる仮想トレーニングが好ましいと回答しています。

いま、AIはどのように組織で使われているのか？

ここ数年、各組織はAIの初期導入の動向をモニタリングしています。AIの潜在的な用途を真剣に検討し始めたのは、AIのパイロットプロジェクトが主流になってきたからというだけです。

AIは、多くの潜在的な可能性があるものの、各組織は慎重にアプローチし、一歩ずつ進めています。たとえば、ほとんどのアプリケーションは、効率性とエンployee・エクスペリエンス(EX)を向上させるために主にAIを使用しています。



“回答者の80%がAIを効率化のためのツールとして捉えていたが、AIによる収益拡大の可能性を感じたのは22%にとどまった。”

回答者の80%がAIを効率化のためのツールとして捉えていますが、AIによる収益拡大の可能性を感じているのは22%にとどまっています。

”2018 Gartner AI Enterprise Perceptions, Plans, and Implementation Survey”によると、何らかの形でAIを利用している組織の23%が人事採用領域で採用していることがわかりました。

その他、成功しているAIの実装は、効率性を高めるためのインテリジェントオートメーション(IA)や、人事システムやプラットフォームのユーザーを支援することに焦点を当てています。

ここで、主要なAI技術を詳しく見てみましょう。

機械学習(ML)



機械学習(ML)は、統計モデルとアルゴリズムを組み合わせ、明示的にプログラムされていなくても、プラットフォームやシステムが経験から学習し、改善できるようにするAI技術です。機械学習は、既存のプラットフォームやシステムに様々な認知機能を構築する能力を提供します。

ほとんどのMLアルゴリズムは、エンドユーザーの介入を極最小限にしてバックグラウンドで実行され、過去のデータに基づいたサポートを行います。例えば、ML採用プラットフォーム/応募者追跡システム(ATS)を使用すると、オープンな求人ポジションに最適な候補者を自動的にマッチングさせ、採用担当者をサポートすることができます。これにより、採用担当者はすべての履歴書を読んで最適な候補者を見つける必要がなくなるため、膨大な時間を節約することができます。

自然言語処理(NLP)



一般的にNLPとして知られている自然言語処理は、人間とコンピュータ間の相互作用のために自然言語の利用を強化することに焦点を当てたAI技術です。NLPの目的は、コンピュータープログラムに人間の言語を理解させ、それをさらに自動化されたワークフローやステップにつなげる能力を装備することです。

会話型インターフェースまたはチャットボットは、今日、ほとんどの業界で最も人気があり、よく知られているNLPのアプリケーションです。チャットボットは、自然言語を使ってユーザーとの対話をシミュレートするために使用されます。例えば、発券システムのためのチャットインターフェースは、ユーザーがボットと対話して過去のチケットの解決策に基づいて問題の解決策を見つけるのに役立ちます。ボットは、解決策を提供できない場合のみ、ユーザーとサポート担当者を結びつけ、ユーザーとサポート担当者の両方の時間を節約します。

コンピュータービジョン



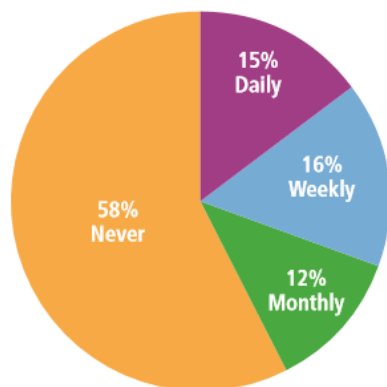
コンピュータービジョンは、機械学習(ML)やパターン認識、ディープラーニングなどの複数のAI技術を利用して、画像や動画から実用的なデータを得ることができます。つまり、コンピューターが人間と同じように画像や動画を見たり、識別したり、処理したりすることができますようになります。

最近のコンピュータービジョン技術の進歩は非常に期待されています。しかし、現在の用途は、自動化された意思決定をサポートすることに焦点を当てたものに限られています。例えば、画像処理技術を使用して、自動車保険会社のクレームアジャスターが報告書のために自動車のすべての損傷部分をキャプチャーするのをサポートします。このサポートにより、自動車の所有者や運転手が自ら損害報告書を提出することが可能となり、査定担当者の訪問の手間を省くことができます。この場合に使用される画像処理技術およびパターン認識アルゴリズムは、ドライバー/オーナーが撮影した写真を処理し、破損した車のすべての側面をキャプチャーするだけでなく、正しい角度を使用するようにガイドもします。

オンライン査定プラットフォームは、ビデオインタビューと呼ばれる新しいタイプの査定を追加することで、コンピュータービジョン技術をいち早く導入しています。採用プロセスにおいては、候補者は一連の質問を促し、その回答を記録し、AIプラットフォームにフィードします。画像処理とMLアルゴリズムは、面接中にキャプチャーされたビデオフィードを利用して、候補者のボディランゲージ、表情、声のトーンに基づいたインサイトを提供します。

増大するAIの役割

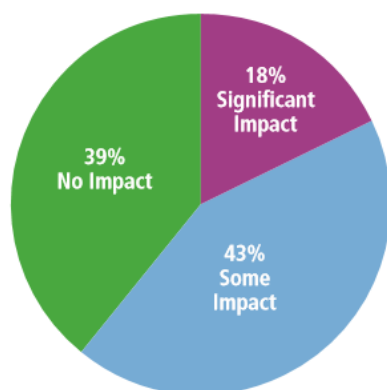
「どうすればAIを活用できるか?」という質問は、今日、多くの組織の役員会議で聞かれていることです。経営陣はその可能性に着目し、前向きに考えていますが、現在は、ごく一部のユースケースに限られた導入にすぎません。AIは、新しい機能を構築し、ビジネスモデルの形を変え、新しい製品やサービスをつくり、ビジネスプロセスを自動化し、実用的なインサイトを明らかにし、パーソナライズされた体験を届ける機会を提供します。組織全体の人々が、このようなアプリケーションの存在感とインパクトを実感することになるでしょう。



“回答者の58%が、現在の職務でAIに触れたことがないと回答している。”

AIアプリケーションを組織全体に展開すると、働き方が根本的に変わり、多くのプロセスが自動化および再設計され、古いプロセスは廃止されます。同様の影響が個々の作業にも起こることが予想されます。AIは既存の作業の一部を変化させ、いくつかの新しいビジネスを作り、企業が他の作業に別れを告げることができるようになるでしょう。AIが生み出すビジネスは、解釈や分析、説明をより多く行う必要がある代わりに、手作業の反復作業の必要性を激減させます。

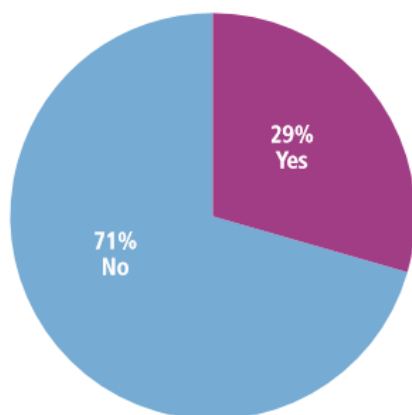
組織は必要なスキルの変化を予測し、それに応じてAIソリューションを最大限に活用できるように準備をしておく必要があります。



“回答者の61%が、今後12ヶ月以内にAIが自分の役割に影響を与えると答え、18%が影響が大きいと感じている。”

テクノロジー、データ、パイロットプロジェクトの成功により、AIの実装が加速し、徐々に拡大していくことが期待されています。AIは、従業員、ベンダー、顧客、パートナーに影響を与え、より良い意思決定をするのに役立つようになります。これに伴い、焦点はテクノロジーだけでなく、人材ニーズ、データ、信頼、倫理、持続可能性へと遷移することが予想されます。現在、ほとんどの組織では、この変化を受け入れるためのポリシー、手順、ボーダーラインを定めた包括的なAI戦略を持っていません。しかし、まもなく、包括的なAI戦略を構築し、伝える必要が生じるでしょう。

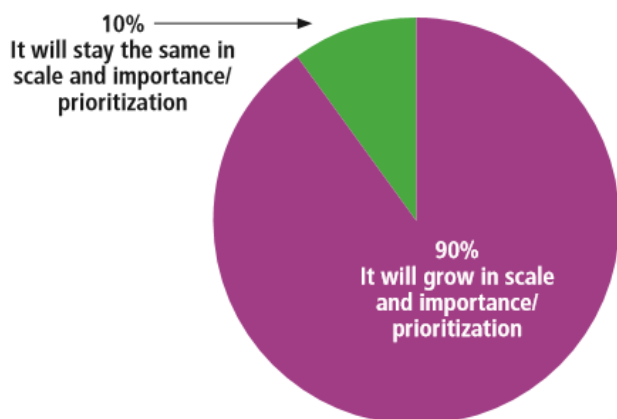
【 組織はAIの実装に意欲的だが、実施ラグがある 】



“71%の回答者が、自分の組織でAI戦略を明確にしていると回答した。”

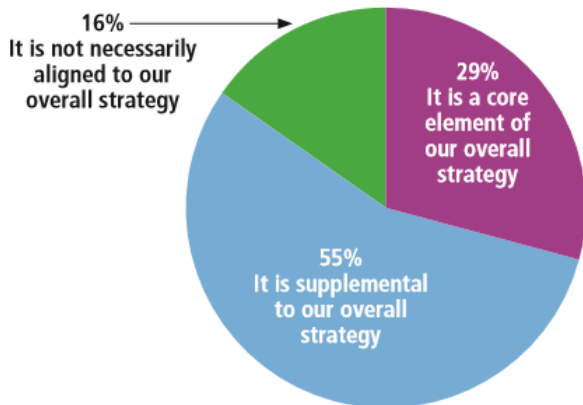
AIの戦略的ロードマップの定義

ほとんどの組織は、AIの持続的な成長を実現するために、様々な側面での準備が必要があるという事実を認識しています。適切なAIインフラストラクチャーは基本的な必要条件です。現在の従業員をトレーニングするか、もしくはすでに必要なスキルを備えた新しい人材を導入することで、人材のギャップを埋める必要があります。AIの実装、監視、利用を管理するために、強固なガバナンス構造を確立する必要があります。そして、この変化に対応するために、チーフ倫理責任者、チーフデータ責任者、チーフAI責任者などの役員職を設けている組織もあります。

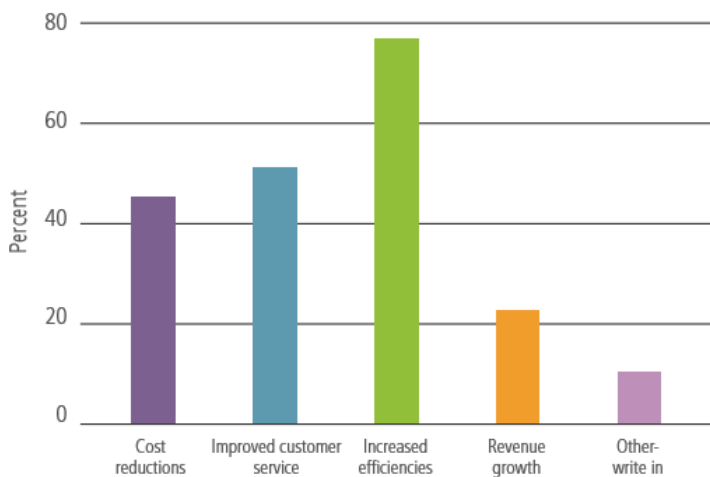


“90%の回答者が、今後1～3年でAI戦略が組織で重要性を増していくと回答した”

各組織はAIの可能性を限定的に捉えており、ビジネス戦略全体を補完するものであると考えています。主にAIは効率性を高め、顧客サービスを向上させるための手段として捉えている一方、この分野は収益に直結する成果をもたらす可能性が高い分野であるにもかかわらず、まだAIを収益成長の手段として考慮していないことが今回の調査からわかりました。



“29%の回答者のみが、AIは組織の全体的な戦略におけるコアとなる要素だと感じると回答し、23%は、組織のAI戦略のターゲットは収益増加であると回答した。”



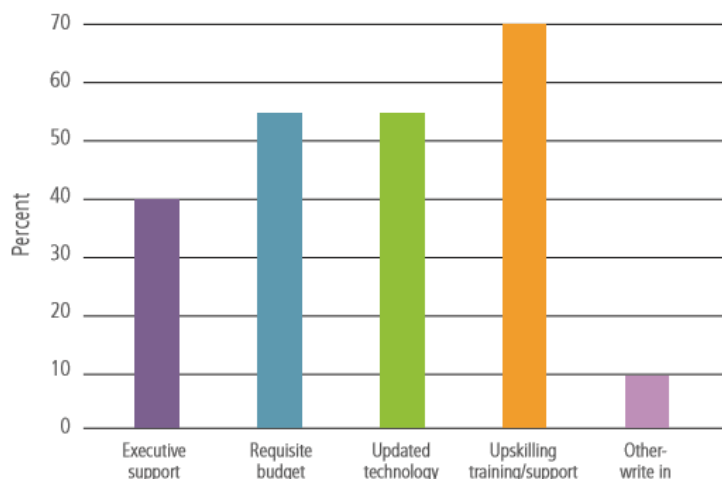
収益を生み出して成長させることに重点を置いて構築されたAI戦略は、人、プロセス、テクノロジー、実装を網羅する必要があります。また、戦略においては、AIの実装によってもたらされる作業およびプロセスの変化に対処できる必要があります。なかでも、倫理とプライバシーは、AI戦略が取り組むべき2つの重要な分野です。さらに、データはAIを動かす燃料であるため、組織のAI戦略は、データのライフサイクルを管理するフレームワークを網羅しなければなりません。

これとは別に、組織全体でAIを実装するためには、適切なAI人材とスキルセットを持つことが重要になります。そのギャップを埋める機会を認識し、ディスカッションする必要があります。最も重要なこととして、AI戦略は単独で活かすことができないため、全体的なビジネス戦略と連携し、短期的および長期的な目標をレイアウトする必要があります。

【 組織には、持続的な成長のための包括的なAI戦略が必要 】

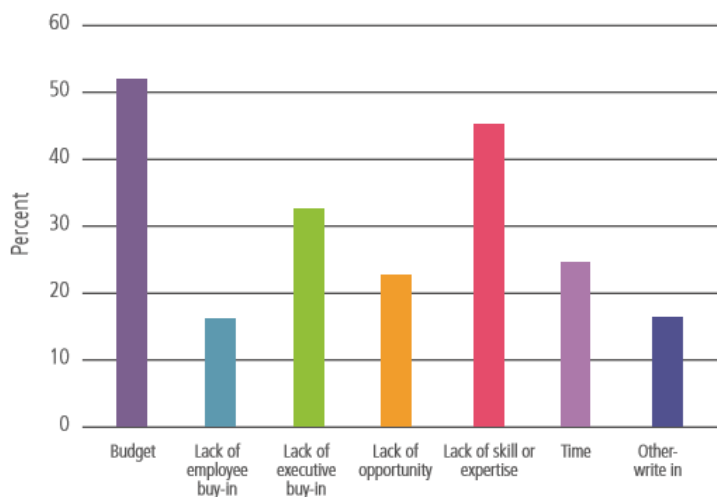
戦略から実装まで

組織は、AIの実装を成功させるために様々な投資を行う必要があります。また、戦略的ロードマップを実施するための技術力の獲得にも投資が必要です。また、AIを最大限に活用するためには、組織が社内でスキルセットを開発することも必要になります。最後に、持続可能なAI戦略を組織内で展開できるようにするためには、経営層の協力が不可欠です。この協力によって、AI戦略がより広範な組織目標に沿ったものになることが保証されます。



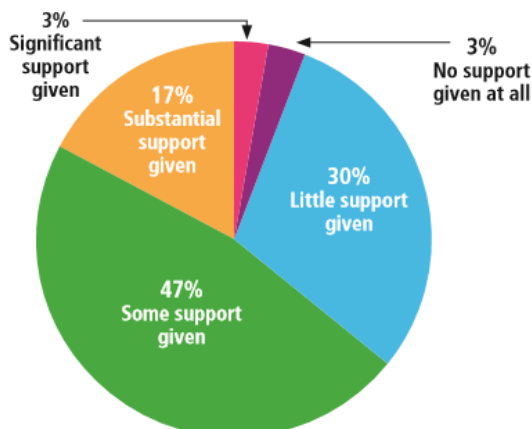
“回答者の70%が、スキルアップのためのトレーニングとサポートを実施の要件としている。”

マッキンゼーの調査によると、企業はAIに対応できる人材を獲得するためにあらゆる手段を模索したいと考えていますが、デジタル化された組織は、AI実装のために社内の人材登用を好む傾向があります。AIのような複雑なスキルセットを社内で育成するには、適切な学習リソースにかなりの投資をする必要があります。これには、大学やオンライン学習プラットフォームなどのプロバイダーと提携したり、専門家やオピニオンリーダーを雇用したり、社内のスキル開発プログラムに予算を割いたりすることが含まれます。これらのアプローチの組み合わせは、長期的な財政的およびリーダーシップのコミットメントを必要とする持続可能な社内スキル開発プログラムの構築に役立ちます。



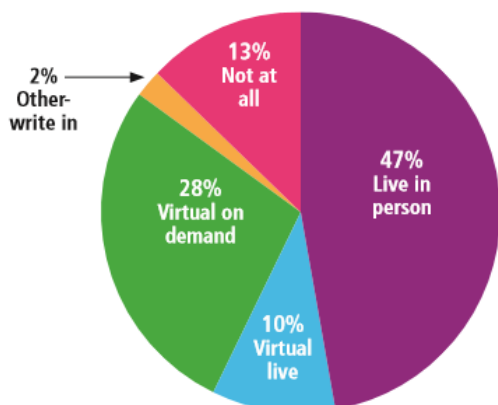
“回答者の52%がAI導入の潜在的な障害として予算不足を挙げています。”

L&D部門は、従業員に適切なサポートを提供するために、スキル開発プログラムを設計し、実行することが重要です。調査回答者の80%が、組織のL&D部門がAI導入のための支援は、ほとんど、または全く行っていないと回答しています。



“回答者の80%が、L&D部門からのサポートをほとんど、あるいは全く受けていないと感じている。”

新しいL&Dプロセスは多様化しており、インストラクター主導のコース、バーチャルライブトレーニング、体験型トレーニングなど、複数のチャネルを通じたトレーニングを提供しています。回答者の3分の1以上が、従来とは異なるトレーニング方法や、ウェビナーを通じたバーチャルライブトレーニングやLMS/LXPシステムを通じたオンデマンドトレーニングなどの新しいL&Dテクノロジーを活用することを希望していると回答しています。



“回答者の38%が、バーチャルライブやオンデマンドトレーニングなどの非伝統的なトレーニング方法を好むと回答した。”

**L&D部門は、
従業員の要求を満たすためにステップアップし、
新しい学習技術を活用する必要がある**

サマリー

組織は現在、短期的で小規模なAIの実装に注力しています。


- 組織全体にAIが浸透する可能性はあるが、AIのための包括的で戦略的なロードマップが必要です。
- 限られた予算と新しいスキルを開発する必要性が、AI戦略を実施するための主な阻害要因と要件となっています。
- 従業員は、トレーニングやアップスキルのための適切なサポートを提供するために、L&D部門に注目しています。

リコメンデーション

- 組織は、すべての機能を考慮に入れて、全体的なAI戦略を策定する必要があります。また、戦略は、AIに対する認識を築くために、企業内のすべての利害関係者とコミュニケーションをとる必要があります。
- 組織は、小規模なパイロットプロジェクトのための短期的なAI投資から、具体的な価値を見極めるための長期的な投資アプローチへと移行する必要があります。
- 組織は、財務的な投資と最新技術の採用を通じて、堅牢なL&Dプロセスの構築にコミットする必要があります。これはまた、AI戦略を実行するために必要なスキルを確実に身につけることにもつながります。

リファレンス

1. <https://www.cognizant.com/artificial-intelligence-adoption-for-business>
2. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/artificial-intelligence>



AMA (American Management Association)とは、1923年、ニューヨークの実務家たちの熱い想いから誕生した世界有数の人材育成組織です。グローバルに活躍できる人材の育成に特化し、クライアントの業績向上や個々の社員の能力向上に国境を越えて貢献しています。

クインテグラルでは、AMAのプログラムを、日本、ASEANで提供している人材育成会社です。みなさまの人材育成計画にお役立ていただけるよう、豊富なラインナップをインタラクティブなオンライントレーニング、e-Learningなどさまざまな形で提供しています。事例も多数ありますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

 Quintegral クインテグラル株式会社

<https://www.quintegral.co.jp/>
PR@quintegral.co.jp

A Member of the  AMA Global Network