

DX お悩み相談室

第9回 「生成AIの導入どうすれば？」のお悩み

ツール選びより、業務選定。
目的とゴールを明確化しよう



1さん(経営者)…同業の経営者などから「生成AIを導入した」という話を聞く機会が増え、わが社でも導入したいと考えています。業務効率化やコスト削減などの効果を期待しています。ただ、様々な種類のある生成AIのどれが自社に合っているのか、費用と手間をかけて導入してもちゃんと使いこなせるのか、などと迷ってしまつて踏み切れません。

回答者



柴山 治
(しばやま・おさむ)
デジタル戦略プランナー/
株式会社YOHACK CEO



米国ワシントン大学 経営学修士課程(Global Executive MBA)修了。ITベンチャー、コンサルティングファーム、外資系生命保険会社等を経て、現在は株式会社YOHACK代表。企業の成長フェーズや課題に応じた、テラーメイドの支援を提供している。著書に『日本型デジタル戦略』等がある。

※DXに関するお悩みは、どんなことでもお気軽にご相談ください。

柴山…生成AIは驚くほどのスピードで進化して、どんな社会を変えていっていますね。1さんは、プライベートでは生成AIを使われたことがありますか？

1さん…はい。チャットGPTに妻と行くおすすめの店を聞いたりして、便利だなと思ってます。ただ、業務に導入するとなるとセキュリティの問題などがあるので、有償版の法人契約は必須と考えています。

柴山…そうですね。企業が業務で使用する場合、一番注意しなければならないのが情報漏洩などのセキュリティ面や著作権侵害等のリスクなので、事前によく調べておきたいですね。

1さん…その辺はシステム担当者に確認させているのですが、その先が難しく。生成AIには数多く種類があり、比較サイトなどを見ても、自社にどれが合うのかわかりません。

ました。

柴山…それは導入失敗ケースのあるあるですね。先ほど1さんが迷っているとおっしゃった、複数の生成AIをまとめて使えるサービスを「いろいろ使えて便利そう」という理由で導入するのも、おすすめしません。例えば、ナイフやキッチンツールなどでいろいろな機能の付いた万能ツールがありますよ。一見便利そうで買ってみたいけれど、結局使わなかったという経験はありませんか？

1さん…確かに！ 私も多機能ナイフを持っていますが、日常の用途には使いにくくて使っていないですね。

柴山…何のために生成AIを導入するのか、その目的に生成AIが対応できるのかを見極める必要があります。以下のような手順を進めると、失敗が少ないと思います。

- ①業務に携わっている人が、業務プロセスの棚卸し(作業や手順の確認)を行い、生成AIで代替できそうな作業をピックアップ
- ②ピックアップした作業に優先順位をつけ、上位3つくらいに絞り込み、トライアル期間を決めて実際に生成AIを使ってみる
- ③トライアル期間終了後に、「何に使用して何に使用しなかったのか」を振り返るため効果検証

1さん…トライアル期間はどれくらいがいいのでしょうか？

柴山…生成AIツールの多くは無料トライアル

柴山…現在はだいぶ淘汰されてきましたが、2023年頃から世界中で生成AIの開発競争が起こり、数えきれないほど多くのツールが登場していますからね。ChatGPTやGemini、CopilotなどのメジャーどころはAI基盤モデルの総合的な実用価値でしを削っていますし、25年には、日本のビジネス環境に特化した高性能なLLM(大規模言語モデル)も登場して、注目を集めました。

1さん…そのニュースを私も見て「いいな」と思いました。どれも魅力的な気がしてきて、調べるほど選択肢が増えて迷ってしまいます。システム担当者には、うちにはどれがベストなのかと聞いても、「目的や使い方によると思います」というような返事で、正直困っています。複数の生成AIをまとめて使えるサービスもあるようなので、そういうものを選んでほしいのですが。

期間を設けているので、その範囲内で設定するといでしょう。1〜2週間使ってみると、使い勝手や対象業務との相性もだいたいわかんと思います。

1さん…無料トライアルは気軽に試せるので、知り合いの会社でもやってみるところはあるようですが、そのまま立ち消えになることも多いらしいです。そうならないためのポイントはありますか？

柴山…対象業務とゴールを、むやみに広げたり曖昧にしたりしないことが重要です。そのうえで、しっかり効果検証を行って結果を発表してもらうといいでしょう。効率化やコスト削減につながる結果を出したチームには褒章を与えるなどすると、現場のモチベーションはより上がると思います。生成AIなどの新しいツールについては、ちょっといって「あんなの使えない」と言う人が出て、社内の雰囲気その言葉に引きずられることもあるかと思えます。そういうときにも「何に使用して何に使用しないのか」をはっきりさせることで、建設的な議論ができるようになります。

1さん…なるほど。今まではツールの機能にばかり気を取られていたので、あらためて「生成AIに何をさせるか」を各業務の責任者と詰めた方がいいと思います。会社の将来のために必要な活動として、しっかり進めたいです。

柴山…生成AIは、経済やエネルギー、環境などの問題と密接に関わっているため、世界の動向を知るためにも注目していく必要はあるでしょう。ただし、「自社への生成AIの導入をどう成功させるか」という観点から言うと、どのツールがベストか、というツール選定のことはいったん忘れたほうが良いでしょう。

1さん…え、どういふことですか？

柴山…先ほど、1さんがシステム担当者に相談した時に「目的や使い方による」という返答だったのですが、私も同様の回答をすると思います。どのツールを使うかの前に、まずは、どの業務に使うのかという業務選定をして、「生成AIを使って何をしたいのか」を明確にすることから始めるのがおすすめです。

1さん…ツール選定ではなく、業務選定ですか。
柴山…そうですね。1さんは、生成AI導入に期待する効果として、業務効率化とコスト削減を挙げられましたね。具体的に、どの業務に課題を感じているのか、どの業務を生成AIに代替させたいと考えているのか。まずは目的をはっきりさせることが、導入成功のためのポイントです。

1さん…確かに、知り合いの会社でも、業務に使用せうだからと生成AIを導入したけれど、社内は「何に使えばいいかわからない」という雰囲気、結局あまり使われていないという話を聞き