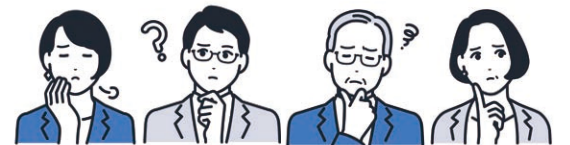


DX お悩み相談室

第11回 「生成AIは役立つ？」のお悩み

生成AIにも得意・不得意がある！
「聞き方」の工夫で精度を上げよう

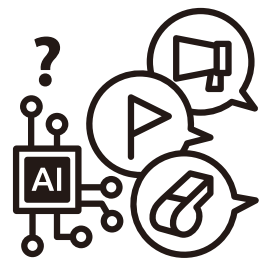


Kさん(経営者)…当社では今年度から、生成AIを導入しました。情報収集や分析、新事業のアイデア出しなどに使えるのではと期待していたのですが、求めている答えとずれていたり抽象的だったりして、思うような回答が返ってきません。また、社員からは、生成AIの回答はデータが古かったり間違っていたりというようなことがあり、危なくて迂闊に使えないというような声も聞きました。私が生成AIに期待し過ぎていたのでしょうか。

柴山…生成AIに期待し過ぎというより、期待する方向と使い方の問題かと思います。例えば、Kさんは生成AIに何かを質問するときに、一発で求める回答を出してもらいたい、と期待していませんか？

Kさん…はい、それはそうですね。

柴山…そういう期待が強いと、「使えない」と感じる傾向がありますね。私は、生成AIは非常に優秀だと思っていますが、基本的に質問と回答のラリーを何度か繰り返す前提でつきあっています。回答がずれているなと感じたら、そこを修正するような聞き方をしてみても、抽象的だと思ったら、具体的な答えを引き出すような条件を加えて再度質問します。それによって回答の精度が上がって求める答えに向かっていきます



複数タスクを一度に与えたり指示が曖昧だったりするとAIも迷います。

待しない。単純に最新情報を知りたいときには、ウェブ検索や公式サイトなどで確認したほうがいいです。生成AIは調査するうえでの仮説出しや論点整理などで使って、最新の数値や事実確認は公式サイトから自分自身で情報取得して確認を行う、というのが基本です。

生成AIは答えを返してくれませんが、「なんか漠然とした答えだな」「自分が欲しい答えとずれている」と感じることも多いと思います。これを、3つのポイントで整理してみよう。1つめは、前提や目的を明確にすることです。「何について」「誰向けに」「何を得たいのか(結論・アイデア・要約など)」をはっきりと書くことが重要です。抽象的な質問には、抽象的な答えしか返ってきません。2つめは、多くを聞きすぎないこと。AIは「一度に考えること」が多すぎると回答内容が浅くなったりずれやすくなったりします。3つめは、「どんな形で返してほしいか」を明確にすること。「どう思うか」というような漠然とした質問だと、あなたがどんな答えを求めているのか、AIにはわかりません。

柴山…それを把握しておくだけでも、つきあいが変わると思えますよ。さらに、うまく生成AIを使いこなすために重要なのが「聞き方」、つまりプロンプトの書き方です。

Kさん…プロンプトの書き方が重要、というのは聞いたことがありますが、具体的に何をどうすればいいのでしょうか。

「新商品のパッケージを若い女性に響くものにしたが、トレンドはどうなっているか。プロモーションにはイベント出展とSNSでの発信を考えているが、それについてどう思うか」。ちなみにこれは、あまり良くないプロンプトの例です。

Kさん…そうなんですか？ 私もしたような聞き方をしていることがあります。

柴山…考えたことをそのまま打ち込むと、こんな感じになりがちですよ。もちろんこれでも

Kさん…確かに、元の聞き方だと、人間でも答えに迷う気がします。

柴山…そうなんです。私は生成AIのプロンプトは、人に指示を出すのと基本は同じだと思っています。ただ、人間の社員と違って、生成AIはあなたと新商品の前提条件などを共有していませんし、「それ」とか「あれ」といった指示語

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などを経て、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』などがある。

※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。

し、その過程で自分の考えも整理されていきます。何かアイデアを練り上げていくときの壁打ちなどには、生成AIはとても向いていると思いますよ。何度聞き返しても嫌な顔をせずに、根気良くつきあってくれますし(笑)。

Kさん…なるほど。確かに、壁打ちの相手と考えればいいのか。

柴山…それと、もう一つ前提として知っておいていただきたいのが、「生成AIは、最新情報の取得が不得意」ということです。私も、この間パソコンの買い替えを検討していたときに、求める条件を出しておすめを聞いてみたのですが、2〜3年前くらいのモデルを提案してきました。

Kさん…それは腹が立ちますね。

柴山…そうなんです(笑)。今後は改善されていくかもしれませんが、少なくとも今はそういう弱点があります。ですから、そこには最初から期

を雰囲気から察することもできないので、設定や条件を明示することが大事なのです。例えば先ほどのプロンプトを改善するのなら、まずはパッケージのアイデア出しにタスクを絞りましょう。「若い女性に響く新商品のおかきのパッケージを考えている。20〜30代女性のトレンドを踏まえて、パッケージのアイデアを10個提案して」といった聞き方になると、だいぶ回答の精度が高まります。そのうえで、さらに質問と回答のラリーを繰り返して磨き上げていくといいと思います。

Kさん…アイデアを磨き上げていくときは、何か良いやり方がありますか？

柴山…私がよく実践しているのは、次のような3つのプロセスです。まず1段階目がアイデア出し。2段階目は批判のプロセスで、厳しい消費者や投資家などの視点を設定して問題点やリスクを挙げてもらいます。例えば、先ほどの新商品パッケージの件なら、「従来顧客のシニア層の視点」で検討してもらうというのでもいいかもしれません。そして3段階目では、2段階目の批判を踏まえて改善案をつくってもらいます。

Kさん…なるほど！ 今まで人を相手にやっていたようなことが、生成AIでできるわけですね。

柴山…そうなんです。最近ではAIを相手にして、「人っぽいな」と感じるが増えました。ぜひ、いろいろ試してみてください。