

## 技術TODAY(第2回)

### AIで接客。「Sota」「ぴたりえ」

2016.12.26

最近、ニュースで取り上げられない日がないほどの盛り上がりを見せているAI(人工知能)。日常生活を便利にするだけでなく、ビジネスの在り方を大きく変えるテクノロジーとして期待が高まっている。進化を続けるAIをどうすれば生かせるのか、さまざまな試みが続いている。

#### 急速な進化を続けるAI

AI(Artificial Intelligence:人工知能)とは、人間が知能を使って行う活動を人工的に実現する技術を意味する。AIが言葉として初めて使われたのは、1956年のダートマス会議といわれる。その後、何度かの技術的なブレイクスルーを経て、最近では人間をものぐ能力を発揮できるようになった。例えば、2016年3月に囲碁AIが世界トップクラスの棋士に勝ったニュースは記憶に新しい。特殊な病気を短時間で見つける医療用AIも著しい進歩を見せている。今やAIは、私たちの未来を語る上で欠かせない存在になりつつある。

AIはビジネスの分野でも活用が進んでいる。スマートフォンに搭載された音声による操作アシスト機能や、コールセンターのオペレーターを支援する仕組み、さらには株取引などの実務にもAIが取り入れられ、その勢いは増すばかりだ。

#### AIが得意なこと不得意なこと

驚異的な進化で、このままでは人間の仕事をすべて奪ってしまうのではないかと心配されるほどのAIだが、弱点もある。それは「創造力」だ。人間は多くの物事を学習し、そこから得た知識を使って、これまでになかった新たな方法を考え出す。AIは、過去の膨大な情報(ビッグデータ)の活用には向いている。ただし、情報から推論することしかできない。因果関係を把握したり、文脈を考慮したりして新しい手法を生み出すことには不向きだ。また、高度な判断が必要な案件にAIを用いて、万一それが誤っていた場合、結果に対する責任を誰が負うのかという問題も指摘されている。

#### AI+ロボットで接客力強化… 続きを読む