

経営トピックス

Management topics



AI時代の経営へのヒント ～中小企業のAI活用～

町田市経営診断協会 的場 成男(データ経営コンサルタント)

このところ、TVや新聞・雑誌、ネットのニュースで、人工知能(AI)について聞かない日はありません。ネットで買い物する時のおスズメやAIスピーカー、自動運転など、身近なところまで広がりを見せています。AIには過去2回のブームがあり、今回は第3次AIブームと言われていますが、収まる気配はありません。むしろ社会を一変させる様相を呈しています。AIは大企業だけのものではなく、中小企業・小規模事業者の経営にとっても大きなチャンスをもたらすでしょう。

中小企業・小規模事業者のAI活用

そもそもAIとはなんでしょう。その定義が分からないと経営への活用もイメージできない、と言う声をいただくことがあります。ですが、実はAIには明確な定義がありません。学識

者の間でもその定義は様々で、「知能の定義が明確ではないためAIを明確に定義できない」という意見もあるくらいです。ですので、定義については一旦脇へ置いておき、AIにできることとして、次の4つをツールとして理解しておきます。

- ①画像認識・人の識別、物の識別
- ②音声認識・音声のテキスト化
- ③自然言語処理・会話の解釈、翻訳
- ④予測・販売予測、客数予測

これ以外にAIができることとして、囲碁や将棋等の「ゲーム」、複数の絵や音楽から新しい絵画や楽曲等をつくる「生成」がありますが、経営とは関係が薄いと思われますので、ここでは除外しています。

さて、先の4つのツールは、中小企業・小規模事業者の経営へどのように活用できるのでしょうか。

例えば、ある小売店では、画像認識を使って来店客の性別や年齢などの属性に加え、表情による感情(幸福度)をデータ化して品揃えや販促に活用し、売上を増加させています。

ある旅館では、音声認識を使って接客係の会話を自動的に文書化し、即時に従業員間で情報共有して、宿泊客の要望に迅速に対応しています。

ある飲食店では、翌日の売上を高い精度で予測して、仕入れの無駄を減らすと共に、適正なスタッフ配置を行うって、コストを削減しています。

その他の中小企業・小規模事業者の、これまでのAI活用事例も含めて整理すると、おおむね次の6つに集約

- ① 熟練技を視える化して、技術の習得をより容易にする
- ② 人が行っていた作業を置き換える、もしくは効率化を図り、人員不足を克服する
- ③ 業務の円滑化を図り、従業員が新しい取り組みに着手する
- ④ 売り逃しや売れ残りなどの機会損失を削減する
- ⑤ 顧客データを取得して、顧客ごとのニーズをより深く理解する
- ⑥ より効果的な販売促進方法を把握して実行する

そして、これらを実践していくことで、業務の質の向上、従業員満足度の向上、顧客満足度の向上、マーケティング力の向上、収益性の向上、ビジネスモデルの変革、といった経営課題の解決につなげていきます。

AI導入を考えるためのポイント

AIの導入を検討するにあたっては、まず以下の点を念頭におき、現状の業務を見つめ直してみよう。

- ・人海戦術で行っていることはないか？
- ・増員できたら取り組みたいと思っていないことはないか？
- ・経験が必要なものの反復作業で行っていることはないか？
- ・もしこのような業務があれば、AIを導入して効果をあげる可能性が高いといえます。

導入対象候補となった業務について、次の5つの問いかけをすることで、人とAIの役割分担が見えてきます。

- ① AIが行うことは？
例…予測、画像認識など
- ② それは何のため？
例…来店客数の予測、顧客属性の把握など
- ③ その直接的なメリットは？
例…仕入精度向上、適正なスタッフ配置、顧客データ取得など
- ④ その先に目指す成果は？
例…効果的な販促立案、顧客満足度の向上など
- ⑤ その成果のために必要なことは？
例…販売促進策を立案するスタッフの養成、従業員の接客技術の向上など

AIは導入したときがスタート地点です。その後に精度の向上を図る必要があるからです。AIで最も使われている「深層学習」という方法の本質は、基本的には足し算と掛け算の数式です。その中の数値を少しずつ変えながら画像認識や予測の精度を向上させることを「学習」と呼んでいます。つまりAIを導入するということは、精度を向上させるために、データ活用と分析を始めることに他なりません。

初めてAIを導入する際には、精度の面で先の読みにくい独自のAI開発は避けて、まずはパッケージ化されたAIサービスを利用する方が着手しやすく、安価に済みます。

各種調査によると、企業のAIの導入率は、全体でまだ10%にも満たない状況です。慌てることなく今から業務の見直しをじっくり行い、導入の検討を始めてみてはいかがでしょうか。