

## ★ 人工知能 (AI) で職場や生活がどう変わる！？

前人未到のデビュー29連勝を達成した藤井聡太四段の活躍は記憶に新しいところです。彼は、数年前からAIの指した棋譜（棋譜とは、対局で指された手を順番に記入した記録のこと）を研究し、過度に頼り過ぎずに自然に自分の指し手に取り入れていったとのこと。その結果、今までの将棋界の常識では考えられなかった手を打つことで中盤までの不利な形勢を逆転し、最終的に勝利に結びつけた対局が少なからずあったように報道されています。また、同じ将棋界で佐藤天彦名人は、AI将棋ソフト王者「ポナンザ」と今年の4月と5月に対戦し、2度とも完敗しています。「ポナンザ」は、機械学習というプログラムで24時間超高速で自分自身を相手に戦い、約700万対局（人間の棋士が行う対局時間に換算すると約2千年かかる数字）という膨大な対局データを蓄積して最善の指し手を追求しているとのこと。もはや人間が太刀打ちできるレベルではないように思います。

AIの進化は将棋界だけでなく、着実に私たちの身近な所まで押し寄せています。以下に、すでにAIを活用したビジネスモデルが展開されている事例を紹介します。

### ● タクシー配車の最適化

NTTドコモは、携帯電話の基地局接続状況を個人を特定しない形で統計化し、そのビッグデータをタクシー会社の運行実績データや気象データなどと組み合わせてAIで分析。「30分後にタクシー需要が大きくなりそうなエリア」をドライバーに通知して、配車の最適化を図っています。

### ● バスの利用データを分析して路線や停留所を変更

埼玉県川越市でバス事業を展開するイーグルバスは、ルート上でバスの位置を把握できるGPS（全地球測位システム）と、バスの昇降口に設置した赤外線乗降センサーで把握した乗車人数をAIで分析。路線ルートの見直し、停留所の廃止や増設、移動、便数や運行時刻の変更などに活用し、路線バスの利用者数をプラスに転じました。

### ● 職場の労働環境の改善に活用

日立ソリューションズは、勤怠、給与、人事評価、健康診断などの人事・労務情報のほか、財務、プロジェクト管理、企業が独自で行ったアンケート情報などを取り込んでAIで分析。過去の従業員の働き方からストレスケアが必要な働き方をしているとみられる従業員を予測し、組織単位でストレス状況を可視化する「組織ストレス予測サービス」を開発。また、それとは逆に、「一人当たり利益率」をパフォーマンスと定義し、過去の実績から成果を生む可能性を予測する「組織パフォーマンス診断サービス」も開発しました。ちなみに、日立ソリューションズが社内で行った実証実験では、AIがはじき出した「パフォーマンスの高い組織」の特徴は、「女性比率が全体平均より高く、飲み会などの懇親会の回数が多い組織」だそうです。

### ● 離職防止にも一役

人材サービスベンチャーのネオキャリアが開発した勤怠管理システム「ジンジャー」。笑顔判定機能が搭載されており、従業員は出退勤時にタイムカードを打刻する代わりに備え付けのタブレットで自撮りします。2万人分の顔写真で学習したAIがその表情を分析し、目尻がどの位下がっているのか？口角がどの位上がっているのか？今までの記録やその他のサンプルと比較して点数化します。その結果、従業員のモチベーションが低下していると判断されれば、面談の時間を持つなどの対策を早期に講じることができます。

今後、あらゆる分野で人工知能 (AI) が活用されていくことは誰もが認める場所ですが、AIの判断を受け入れるかどうかは我々人間次第です。AIは万能ではなく、不得意な分野もあるわけですから、我々は無抵抗に受け入れるべきではないでしょう。ただ、一つ言えることは、企業はこの変革そのものは受け入れなければならないということです。なぜなら、AIを使いこなしている企業とそうでない企業の格差は確実に広がっていくからです。この夏、AIに慣れ親しむためにも、街でペッパー君との会話からスタートしてみても如何でしょうか。（工藤克己）