

- ・今回のフォーラムでは、講師による基調講演後に質疑応答や意見交換を実施した。
- ・参加者からの主な意見は次のとおり。

主な意見（1/3）

- これからの会社経営には、A I の活用が不可欠であるが、A I に依存しすぎることによって人間力が落ちてしまうと本末転倒である。こうしたことを踏まえると、A I は、会社の実態把握や課題抽出のために導入すべきツールと位置付けることで、その存在意義が明確になるのではないかと。
- 当社は、伝統的なことを大切にしながらも革新的なことに挑戦する社風があり、A I の活用を進めている。具体的には、動画やチラシ作成、店舗デザインなどのほか、経理・労務・法務などの業務の棚卸しにも A I を活用し、グループ全体の業務の標準化・効率化を図っている。また、将来的には、自社独自の顧客管理・営業支援システムを構築するために A I を活用することも検討したい。
- 現在、社内の一部で有料版の A I を利用している。今後、議事録や会議資料の作成支援、部署間をまたぐ情報共有や問い合わせ対応のためのチャットボット、顧客への提案力強化などのために活用できないかと検討していく。
- AIを導入することにより人間では気付かない誤りを見つけたり、クリエイティブなことをできるようになるのではないかと期待している。
- A I の活用については、販路開拓やマーケティングなどの対外的に活用するものと、事務処理の効率化などの内部的に使用するものがある。こうした中で、各従業員には通常の担当業務がある中で、更に A I の活用を検討するよう求めることは負担の増加にもつながるおそれがあることから、まずは既存の業務の効率化を進めるようにしている。

主な意見（2/3）

- 世間では、A I をアイデア出しや壁打ちのツールとして使用することが浸透してきており、専門性の高い情報も瞬時に取得している。こうした現状を踏まえると、現場の商品知識が代替されることへの脅威を感じている。
- 業種の特性を踏まえると、A I の導入は難しい。無理に導入しても採算が合わない。バックオフィスでの部分的なA I 導入については検討する余地があるが、本業については、商品の状態だけではなく、温度・湿度などの環境も考慮しなければならず、画像診断で対応できるものではなく、熟練の職人の感覚や目利きが必要である。また、急な設計変更などもあり、経験を踏まえた柔軟な対応が求められることから、A I に任せることはできない。
- 同業他社のA I 導入を支援しているところであるが、業種的にA I の導入が難しいと考えられる場合であっても、例えば、新規顧客を獲得するためにA I を活用するなど、使える領域があるか検証する価値はあるかもしれない。
- A I を活用するにあたっては、顧客情報の流出・漏えい防止を含めたセキュリティ対策が重要であるところ、具体的にどのような対応が考えられるか。
- セキュリティを確保するには、社員向けの研修・教育を充実させるだけではなく、セキュリティ面で安全性の高いA I システムを導入することが有効である。例えば、無料版や個人契約ではなく、法人として契約できるエンタープライズ版を導入することにより、管理者での一元的なセキュリティ設定やログ取得が可能となる。また、利用を社員のアカウントのみに限定することやI P アドレスによる利用制限も検討する必要がある。

主な意見（3/3）

- 現在、A I を活用できる業務の洗い出しを進めている。今のところ、規程やマニュアルの作成、リーガルチェック、稟議書や議事録の作成などで活用できるのではないかと考えているが、これとは反対にA I に対応することに向かない業務とはどのようなものか。
- A I に対応することに向かない業務を切り分けることは難しいが、仮にA I に対応可能であっても、費用対効果を踏まえると、人間が対応した方が適している場合もある。また、A I は、人間が判断するときのサポートとして活用するのが望ましく、最終判断することには適さない。
- 金融機関は機密情報の取扱いが多く、セキュリティの観点から、A I の活用には慎重になっていた面があるが、段々と利用環境が整ってきている。本部では、営業店からの問い合わせ対応に多くの時間を割いていたが、A I に内部データを活用するためのRAG（検索拡張生成）を組み込むことで、正確性の向上が図られるのではないかと考えている。また、主役は人間であることを忘れずに、顧客としっかりと対話するためのツールとしてA I を活用するようにしたい。
- 人間とA I の役割分担を検討していくうえで、どのようなことを考えなければならないか。
- 今後、A I がより普及していくことを考えると、データの蓄積が重要となる。現在、オンボーディングの考え方が浸透してきており、新しく組織に加わったメンバーが早期に戦力として活躍するためには、マニュアルや規程を整備しておくことが重要である。この考え方の延長線として、ロボティクスが進展してヒューマノイドやフィジカルA I などが登場するタイミングで、いち早く人間の仕事を代替するには、データの蓄積が重要になってくると考えている。
- A I の生成物を利用することで、意匠権や著作権を侵害することにならないか不安がある。A I が意匠権や著作権を侵害しないようにするための方策を検討していく必要がある。