

人工知能(AI)とビジネスの向き合い方

昨今の現象

スタンフォード大学の同僚に勧められGoogleのベータ版を試し、感動したのは、確か90年代終わり。その後「ググる」という俗語まで登場し、情報検索ツールは日々の生活に欠かせないものとなった。それから二十数年、ChatGPTのベータ版が2022年11月に公開され、今度は「AI」が表舞台に躍り出た。先端技術として開発され、生産システムに実装されてきた人工知能(Artificial Intelligence)から、誰もが試せるAIへとパラダイムシフトが起こり、Googleの時とは比較にならないスピードで一気に世界に浸透し、ある種の社会現象を巻き起こした。

そもそも、私たちが日常的に用いる検索ツールには限界があるものの、アシスタント機能をAIに託すことも可能になった。職場におけるワークフローを部分的にAIで代替する、スタッフの動きを可視化した次のアクションを提案するなど、様々なAIの活用方法も試行されている。

企業にとって、AIは既存のビジネスを変革させる、あるいは新たなビジネスを展開する際のサポート役を担うとともに、これまでの意思決定や組織運営のプロセスすら変えてしまう可能性を秘める。その半面、消費者、ユーザー、従業員に対して、直接的に与えるインパクト、間接的に及ぼす行動変容の大きさがゆえ、従来のプロダクト・ライアビリティとは異なる次元の社会的責任が発生する可能性が大きい。また、いったん開発されると、追加的な研究投資をあまり必要とせず、他の分野に転用されるケースも多く、開発者の当初の意図から逸脱した使い方がなされたり、公共の安全を脅かしたりするリスクも無視できない。AIが内包する二面性だが、この点に関しては、リスクを事前に排除すること、責任の主体を同定することは困難である。

AIの向き合い方

こうしたAIの特性から、そして過去に類似する体験が乏しいことから、これまでに類

東北大学名誉教授

原山優子

はらやま ゆうこ



似る、人との関係を確認するSNS、買い物の際に参照するリコメンデーション・システムなど、多くのネットサービスの裏には、大量のデータ、膨大な計算能力、大量の電力をインプットとするAIシステムが存在するわけだ。ChatGPTに代表される生成AIの台頭を待つことなく、すでに私たちは間接的にAIのヘビーユーザーになっていた。しかし、今日私たちは、疑似的な会話を通じて、パーソナル・アシスタントやパートナーとしてAIを主体的に活用し始めている。

どのような話題に対してもプロンプトで問いかければ、正確さはともかく、ほぼ瞬時に答えが返ってくる。また、日進月歩で言語処理能力は飛躍し、あたかも言葉のバリエーションを征服したかのような感触を人に与える。AI

に対する認識も、人工物としての客観的な位置付けから、いつでも「対話」できる相手へと変容する可能性が高まりつつある。

企業にとって

ビジネスの現場においては、生産現場における作業の効率化、生産プロセスの自動化、品質管理の最適化、市場のターゲティング、消費者サービスの個別化などを目的にデジタル化が進む中、AIを活用する機会は拡大の一途をたどる。データ分析を基盤とするオンラインビジネスに目を向けると、最先端のAIを用いたビジネスモデルが台頭しつつある。また、日々の業務の中で、そして組織体として意思決定を行う際にも、関連情報の収集・分析、将来シナリオの同定など、いまだ信頼

員してきた予防原則、規制の法的枠組みなどをそのままAIガバナンスとして採択しても適切な解にはなり得ない。また、AI技術の進展、ビジネスや社会への影響を事前に予測することはほぼ不可能であり、さらに不確定要素が数多く存在することから、「イノベーション」対「規制」、また規制において法的拘束力を軸とする「ソフトウェア」対「ハードウェア」といった二項対立で行動原理を選択することには自ずと限界がある。「アジャイル・ガバナンス」が提唱されたゆえんだが、関連する全てのステークホルダー(研究コミュニティ、産業界、政府、一般市民、NPO・NGO、国際機関など)には「イノベーター」タイプな向き合い方が求められる。例えば、ステークホルダーが共にガバナンスの枠組みを協議し、それを試行し、アセスメントに基づき修正をかけ、さらなる試行に臨むといったサイクルを回すことが考えられるが、ステークホルダー間の意識合わせをする場を確保すること、それぞれが主体的に、そして建設的に枠組み作りに参画することが成功のカギとなる。

リアリティ・チェックとしてAIガバナンスの国際動向を概観すると、政治的・社会的文化的な背景も相まって、様々なイニシアティブが進行中であることがわかる。例えば、人間

中心のアプローチに基づく経済協力開発機構(OECD)の「AI原則」、ユネスコの「AIの倫理に関する勧告」の採択、実装面に軸足を置く国際組織GPAI(Global Partnership on AI)の設立、国連によるマルチステークホルダーによる「AIに関するハイレベル諮問機関」の設置、欧州連合におけるリスクベースアプローチと比例性に基づくAI法の発効と、それに続く企業の自主的な誓約をベースとするAI協定の施行、日本がリードする「広島AIプロセス」とそのフレンズグループ(現在50カ国以上が参加)の発足などが挙げられる。

多層的に共存するこれらの動きには、複数のアプローチの組み合わせを含め、試行的な要素が多分に含まれる。そして価値観の相互理解、相互運用性の模索も始まっている。このような背景の中、2025年にAI技術の進化に拍車がかかり、その活用範囲が飛躍的に広がることはほぼ確実だが、地政学的な不確実性が高まる中、個々のステークホルダーには、競争原理のみに流されることなく、相互依存性を認識し、Society 5.0の考え方に基づき、社会の一員として責任ある行動が求められる。