



## 日常におけるAI：ビジネス編

あらゆる業種の企業は消費者に提供する製品やサービスを改善するために、人工知能（AI）システムを採用しています。そうした企業間（B2B）のAI利用は、個人向けサービスにおいて企業がすでにAIを利用しているさまざまな方法を示しています。多くの場合、企業はリスクを抑えた方法でAIを利用し、自社だけでなく顧客にも大きなメリットをもたらしています。企業はAIシステムを日常的に、以下のような定型業務に利用しています。

### 顧客の問い合わせへの回答



AIチャットボットを利用すれば、企業は24時間365日の顧客サポートを提供できます。人間のカスタマーサービス担当者が眠っている間、ボットが簡単な問い合わせに回答することができます。顧客をFAQ（よくある質問とその回答）に誘導する代わりに、基本的な問い合わせに対応できるようにボットをプログラムすることが可能です。

### よくあるメールへの返信



企業はよくある依頼に対応するようにAIシステムを構築できます。例えば、請求書の状況に関する問い合わせのメールに自動応答を送信することができます。

### 物流や計画の改善



AIシステムにより、サプライチェーンの問題の予測、配達ルート最適化、貨物到着時間の推定、燃料／エネルギー使用量の削減などの能力を企業は改善することができます。

### よくある文書の識別と管理



企業はAIツールを利用して手書きの文書を読んだり、書式に基づいて契約書を識別したり、厳重な取り扱いが必要な機密データがないかファイルをスキャンすることができます。さらに、AIシステムは、企業の定期報告書の要約を作成したり、使用頻度の高い文書から既存の例に基づいて新たな書式を生成することもできます。



### サイバーセキュリティの強化

AIシステムは、企業のITネットワークのユーザーによって作成された大量の情報を詳細に調べて脅威を予測、検出、阻止し、対応を可能にします。また、AIシステムは、セキュリティイベントに関する大量のデータから、企業の製品やサービスを守るのに役立つ具体策を導き出すことができます。



### 在庫棚の常時補充

AIシステムは製品の需要を予測し、企業の店舗網全体に製品を再配分することを可能にします。また、AIシステムは、サプライチェーンの問題の初期兆候を検出し、在庫が一定水準を下回ったときに管理者に警告を出すこともできます。



### 社用車の安全向上

AIシステムを学習させ、社用車の整備上または安全上の問題の兆候と考えられる異常を従業員に警告するようにすることができます。

### 会議の文字起こしと活動項目の確認

従業員が記録係を務めるのではなく、AIシステムを利用して会話の文字起こし、決定事項の要約、フォローアップ項目の特定を行えば、従業員はより多くの時間を共同作業に費やすことができるようになります。

## あらゆる業種における AI

AI システムはさまざまな業界固有のシナリオに利用でき、その多くは既存の製品やサービスの改善に役立ちます。



### 輸送

AI システムは、航空機の清掃、燃料補給、および荷役作業の遅れの原因特定に役立ち、航空会社の効率改善につながります。そうした遅れの早期発見は、乗客への影響の軽減に貢献します。



### 製造

AI 設計ツールは、製造プロセスを最適化して、無駄の削減や製品の改善を実現できます。これは、新しい試作品の設計や試験に AI が役立つ初期段階だけでなく、AI システムによって保全や品質管理上の問題を特定できる製造現場にも言えることです。



### 農業

AI システムを利用して大量の気象情報や作物情報を分析すれば、作物の生育状況の監視、収量の拡大、降雨／渇水状況に応じた調整に役立ちます。



### 建設

企業は、AI を利用して新しいビル設計・建設プロセスを合理化しています。また、実際の都市の「デジタルツイン」を構築して、設計案の環境などへの影響を企業は把握することもできます。

## グローバルなアプローチ



通常、ビジネスの日常における、これらの AI システムを利用するには、世界中に広がる建設現場、製造現場、農場など、さまざまな領域から収集したデータをまとめる必要があります。そうした異なるデータポイントの分析が、AI システムが提供する情報の正確性と信頼性の向上に役立つのです。

## 消費者を陰で支援

企業は、自社の製品やサービスを利用する消費者を保護する目的で AI システムを利用することがよくあります。そうしたシステムは、多くの場合、バックグラウンドで動作するように設計されます。例えば、さまざまな企業が不正検知の改善やサイバーセキュリティの脅威からの保護に AI システムを活用しています。

**不正検知：**銀行やクレジットカード会社は、AI システムを利用することで、リアルタイムで不正検知能力を改善できます。疑わしい電信送金やクレジットカード決済を識別するルール設定により、それが可能となります。また、AI システムを利用して、大量の顧客取引を監視して異常を発見することが可能になります。例えば、消費者のオンラインアカウントの通常とは異なる利用パターンの検出です。銀行は、その情報を利用して潜在的なセキュリティ問題について顧客に警告すると同時に、消費者自身のクレジットカード利用を制限してしまう「誤検知」の数を減らすことができます。

**サイバーセキュリティ：**AI は、攻撃の可能性の予測、リアルタイムの攻撃軽減、リソースへのアクセス管理、機密データの暗号化により、企業が常にハッカーの一步先を行くのに役立ちます。例えば、企業は AI システムを利用すれば、量の膨大さゆえに人間が見落としやすい悪意のあるファイルや疑わしい IP アドレスを識別できます。場合によっては、AI システムを利用して脅威の予測、検出、阻止、対応を自動化することもできます。こうして、消費者が利用する製品やサービスの安全性を企業が確保し、潜在的な脅威から保護するのに役立つのです。