

# 平成30年度 生協トップ研修会報告

平成30年12月3日(月) 名古屋国際ホテル

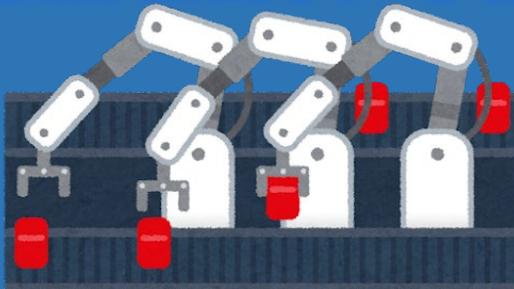
講演 「AIとサービスの自動化」  
～この仕事, AIに任せられます?～

講師 土井 伸洋様  
有限会社 来栖川電算  
ソフトウェアエンジニア  
博士(工学)

◇参加者 39名(26生協35名、講師2名、事務局2名)  
コープあいち3名、一宮3名、あいち1名、生活クラブ2名、トヨタ1名、かりや愛知中央3名、トヨタ車体1名、愛知県職員1名、愛知県警察職員2名、南医療2名、愛知県労働者共済1名、東海コープ3名、アイチョイス1名、名古屋市民火災共済1名、名古屋大学消費1名、名古屋工業大学1名、中京大学1名、金城学院大学1名、愛知大学1名、名城大学1名、名古屋市立大学1名、大学生協事業連合2名、OB会員1名

## <講演内容>

- ・AIを搭載した製品は身の回りでも増えてきた  
P×××君、ロボット掃除機、AIスピーカーなど
- ・AIにより今まで機械でできなかったことができるようになってきた  
⇒「実際そんなに上手い話ばかりではないが」  
例：P×××君 ほとんど歩けない、とんちんかんな会話  
⇒人間が行うレベルとはかけ離れており、そのサービスの利用には配慮が必要
- ・AI技術を使ったソフトウェアとは  
機械学習(「判断基準」をソフトウェアが自動で算出)を取り入れているソフトウェアを搭載したもの  
例：個別宅配向けに、箱詰めをしてくれるロボット



## ・AI技術

労働者がいなくなるほどのものではないが、サービスの自動化は着実に進み、AI技術により自動化されるサービスと人間が行うサービスにすみわけされていく

## ・サービス自動化に向けての条件

- ①コンピューターで処理する形にできること
- ②限られた状況下での判断だけでよいこと
- ③自動化/機械化されても人が受け入れられること
- ④ビジネスとして成立する(欲する人が多い)こと

## ・すでに使い分けられている状況が生活の中にあり

・記念日、会食

週末の夕食



・サービスの差別化はすすむ

①自動化による安価なサービス(技術の進歩により適用範囲は拡大される)

②人間によるプレミアムなサービス

⇒平凡なサービスを漫然と提供している企業はこれをAI技術により自動化して提供する企業に圧倒されることになる

※平凡な人手サービスはAI技術により淘汰される

・「自動化による安価なサービス」を、より多くの場面で使うもしくは使わざるを得ない状況になる

⇒自動化されたサービスを使うスキルが必要

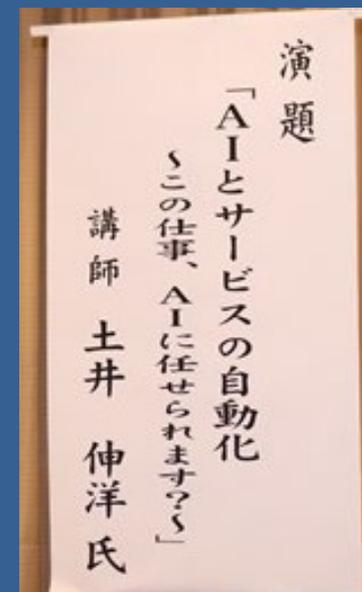
・AI技術導入については二極化が進んでいる

①限定した状況だがAI技術をうまく導入・

サービスを自動化している企業

②とりあえず導入しようとした・してみたけれど

これといった成果がなくあきらめてしまった企業



## ・AI技術との付き合い方(企業)

①上層部に「とにかくとにかくAI技術を導入しろ！」と言われたが、何をどうしていいかわからない

⇒何を自動化し効率化したいかが不明確

※AIを導入すれば何か良くなるという幻想. とても危険  
タスクの記録/視覚化/分析だけでも価値あり  
記録したデータこそがAI技術導入の第一歩

②急ぎAI技術を導入したものの「人間と同じようにできないんじゃ意味がないよ！」と部門長に怒られた

⇒「限定状況下のタスク」にできていない

◎タスク範囲を限定する(=簡単にする) or 低精度でも効果が  
挙げられる箇所に適用する

③AI技術導入の相談をしたら「俺の目に見えるものしか信じないぞ！」と工場長に言われた

⇒その工場長の勘/経験則も目に見えない  
(例: 目視による異物検査, 打音検査)

※しかし、こういった知識こそ企業のものであり、取り出し自動化することに価値がある

