



# AIマニフェスト

インパクトのあるAIの活用法に信頼と責任をもたらすための9つの指針

著者: PETER VAN DER PUTTEN



## AIは素晴らしい技術か。 ビジネス戦略か。

ビジネスと顧客の利益を確保しつつ、管理する方法。

テクノユートピア主義者と地球滅亡論者の間で討論が展開される中、当社はエンタープライズ向けのAIに関するマニフェストの決定版を作成しました。これらの原則を活用することで、AIについての過剰な論争に惑わされず、ビジネスを決定づける実際の影響を促進するためのジャーニーを計画することができます。

PETER VAN DER PUTTEN



### 目次

#### 01. **ビジネス目標** | 理由

AIの価値を発揮するには、インテリジェンスをアクションに移すことが鍵となります。自律型企業に向かう過程で、インテリジェンスを業務のプロセスやインタラクションに組み込むことで、良い成果を生み出すことができます。

#### 03. **AI戦略** | 行動と手段

強力なAI戦略を完全で実用的なものにし、成功させるには、あらゆるタイプのAIを網羅する必要があります。AIと連携して、AIの合理的かつ創造的な能力を活用し、パブリックAIとプライベートデータの両方を利用して戦略を構築します。

#### 07. **倫理的で責任感があり、 信頼できるAI** | 正しい使い方

ビジネス目標と顧客ニーズのバランスを取るには、どうすればよいでしょうか。倫理原則をインテリジェンス資産に導入して運用し、許可されていることだけでなく、正しいことを行うためのベストプラクティスを実践する方法について解説します。

## 01.

# アクションを伴わないAIは、価値をもたらす道筋のない科学実験にすぎません

インテリジェンスは、ビジネスプロセスや顧客とのインタラクションの中で実際に生かされなければ意味がありません。AIを活用した意思決定と生成モデルがどのような価値をもたらすかを理解するために、獲得したい実際のビジネス成果から始めましょう。次に、影響を与えたい具体的なワークフローと顧客インタラクションを特定します。適切に構造化されたインタラクション、ワークフロー、ケースマネジメントを行うことで、人工知能によるさらなる最適化に必要なデータとフィードバックループが形成されます。



インテリジェンスは、ビジネスプロセスや顧客とのインタラクションの中で実際に生かされなければ意味がありません。

ワークフローの実装

実用的な方法

インテリジェンスの促進



## 02.

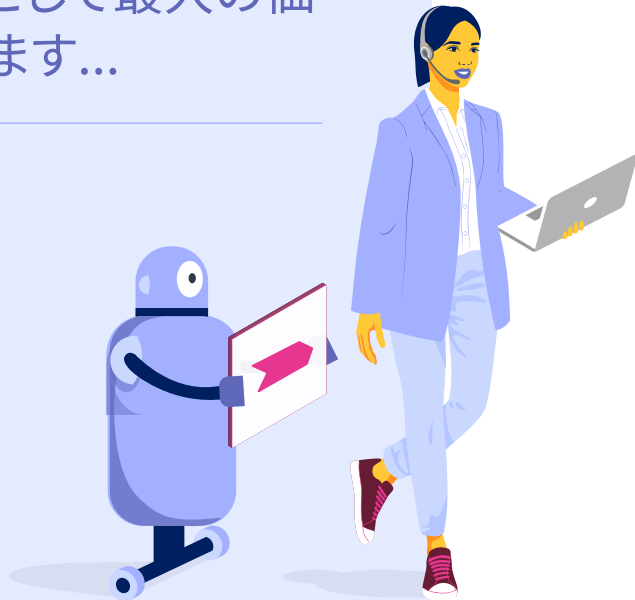
# AIと自動化が、自己最適化する自律型企業を実現します

自律型企業は、インテリジェンスと自動化により、目標に向けて自己最適化するものの、それでもまだビジネスにより完全にコントロールされています。実現には、リアルタイムで実行され、取るべきアクションを提案し、そのアクションを取り、フィードバックから即座に学習するクローズドループAIが必要です。手動から自動、そしてインテリジェントなビジネスから自律型ビジネスへと移行する、自律化への道のりがあります。組織は、主要なワークフローや顧客とのインタラクションに、自己最適化する自律性を組み込むロードマップを作成し、AIが自律的なインテリジェンスにもなるようにすることが必要です。





...AIは人間によって設計されたツールであり、人間のサポート役として最大の価値を発揮します...



AI戦略

行動と手段

03.

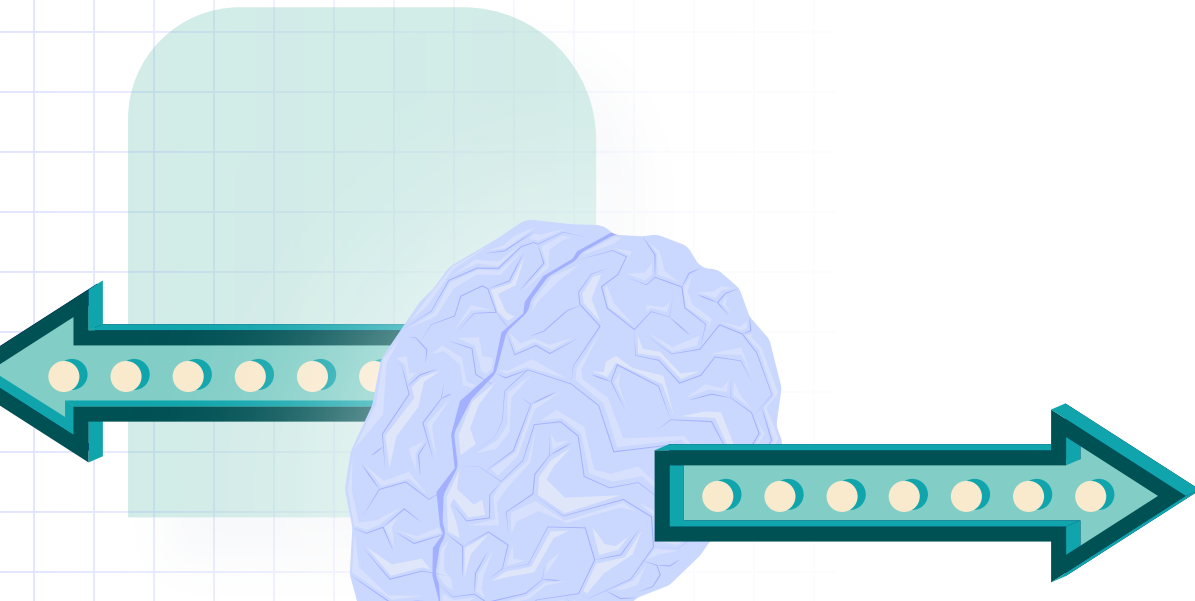
## AIは拡張されたインテリジェンスです。**人間が制御することが好ましいです**

ハリウッド映画や「AI人類滅亡説」のブログは、AIが人間から支配権を奪うものだと言わなければならない。現実には、AIは人間によって設計されたツールであり、ガイダンスを提供したり、タスクを引き受けたりして、エージェントや従業員、開発者、マーケティング担当者、顧客をサポートする場合に、最大の価値を発揮します。リスクを最小化するために、AI戦略では、人間の制御を優先させる必要があります。たとえば、「ヒューマンインザループ(人間がループに含まれる)」ユースケースを検討したり、人間が確実に自律型AIを監視し操縦したりします。

## 04.

# 単なる生成AIではなく、左脳型AIと右脳型AIが必要です

生成AIは、私たちのビジネスやアプリケーションの設計方法に創造性(右脳的思考)をもたらします。ワークフローや生成AI主導のインタラクションにおける多くの自動意思決定には、「左脳AI」、すなわちリアルタイムの自動意思決定を推進し、すべてのチャンネルにわたってネクストベストアクションを推奨し、問題になる前にプロセスの非効率性をプロアクティブに発見する、分析的で合理的なAI機能が必要です。生成AIは、AIによる変革で経営陣を喜ばせたかもしれませんが、AI戦略を完全に実用的なものにし、成功させるには、あらゆるタイプのAIを網羅する必要があります。





05.

## データやモデルではなく、結果と意思決定から始めましょう

データスワンプに迷い込んだり、あらゆる機械学習モデルを作成できることに驚嘆したりするのはよくあることです。堅実で安全なデータ戦略は重要ですが、ボトムアップだけではなく、トップダウンで考える必要があります。AIで最適化させたいのは、ビジネスのどのような成果なのか。どのような顧客体験を向上させたいのか。自動化された意思決定や生成されたインテリジェンスは、どのような結果をもたらすか。意思決定を自動化できるモデルはどれか。これらの質問に答えることで、組織にとって最も重要なデータに優先順位をつけることができます。





06.

## オープンでベストオブブリード(同種の中で最善の)モデルのエコシステムが必要です

「パブリック」AIと「プライベート」AIの議論は、見当違いです。顧客エンゲージメントやプロセスの最適化など、差別化されたユースケースに対して、組織は自社のデータで学習させたプライベートモデルを実行する必要があります。また、光学文字認識(OCR)や画像認識といったコモディティ化されたユースケースでは、一般に公開されているモデルを利用することで、安全かつ迅速で、スケーラブルに価値を生み出すことができます。多くの生成AI基盤モデルやサービスがベースとして利用可能です。プライベートモデルをサポートしながらプライベートデータを保護し、パブリックモデルやオープンソースモデルを微調整し、パブリックAIサービスを利用するAIアーキテクチャを確立すれば、市場が求める時間枠内で、適切なユースケースに適切なAIを採用し、拡張する柔軟性と安全性が得られます。



## 07.

# AIはすべてのステークホルダーに対して**共感的**であることが求められます

共感とは、他者の立場に立って考えることであり、自分にとってだけでなく、他の誰にとっても正しいことをすることです。これは、AIが信頼され、責任を持ち、受け入れられ、必要とされ、コンプライアンスを遵守するための鍵です。従業員や顧客は、組織が自分たちを犠牲にして利益を上げるためにAIを利用するのではないかと懸念しています。賛同を得るには、AIイニシアチブは、顧客と従業員に価値を提供する必要があります。そして、自動意思決定とAIのあらゆるレベルで適切にバランスを取る必要があります。



賛同を得るには、AIイニシアチブは、顧客と従業員に価値を提供する必要があります。

## 08.

# ツールやプロセスに倫理原則を組み込みましょう

AIは、公正で、透明性があり、安全で、正確で、堅牢で、プライバシーに配慮し、監査可能で、管理され、説明責任があるものでなければなりません。さらに、組織的な利益だけでなく、社会的、環境的な幸福をもたらすことも必要です。これらの原則を、ツールやベストプラクティスに組み込む必要があります。どのような意思決定やユースケースにおいては説明可能なAIが必要で、どのような場合には不透明なモデルでも許容されるのかを理解し、管理します。説明の対象はデータサイエンティストだけでなく、エージェントや顧客などのエンドユーザーも含まれます。モデルや自動意思決定に隠れたバイアスがないかを継続的にチェックするプロセスを構築します。すべての自動意思決定とAIとのやり取りが貴社および貴社の顧客のために監査されるようにします。



本当の問題は、

許可されている範囲内で  
何をすべきか

09.

## AIの倫理は、規制遵守にとどまりません

米国やEUをはじめとする世界各国の政府は、AIの利用に関するガイドラインや法律の整備を急速に進めようとしています。AIの倫理や責任あるAIについて、何が許されて何が許されないかという観点だけで考えるのは間違いです。本当の問題は、許可されている範囲内で何をすべきかということにあります。たとえば、AIを使って顧客のニーズに合った有益な会話を促進すれば、短期的に販売機会を押し付けるよりも、長期的にははるかに大きな成果を得ることができます。優れた顧客体験と収益向上の両方を実現する成果を促進することで、顧客をAI戦略の中心に据えることを確実にし、倫理的で共感的なアプローチを競争上の優位性に変えます。



Pegaは、世界有数の大手企業・組織が急速な変化に対応できるよう支援する強力なローコードプラットフォームを提供しています。当社のお客様は、PegaのAIを活用した意思決定とワークフローの自動化により、顧客エンゲージメントのパーソナライズからサービスの自動化、オペレーションの合理化まで、最も差し迫ったビジネス課題を解決しています。当社は1983年の創業以来、Pegaの拡張性と柔軟性に優れたアーキテクチャにより、企業・組織が重要課題に注力しながら、今日の顧客ニーズに応え、将来に備えて継続的に変革できるよう支援し続けています。