

成功法則の「見える化」と「できる化」

- 示す。
- ①「これからお客さまのクレーム対応に行くのだが、どうしたらよいか？」(初心者の質問)
 - ↓「クレーム対応の心構え」と「クレーム対応の手順と秘訣」さらには「クレームの種類と対応策」を熟知して思考・行動するよう指示する(AIの提示)
 - ②利用者の実行結果を反映することにより、次回からはより初心者にとって最適な内容のナレッジコンテンツを出すようになる。
 - 「クレーム対応はうまくいきませんか？」(AIの質問)
 - 「うまくいった」(初心者)
 - ↓次のレベルを上げる(AI)
 - ×「うまくいかなかった」
 - ↓さらに分かりやすい具体的な方法を追加する(AI)
 - △「少し工夫したらうまくいった」
 - ↓その獲得知識を記録して



坂本善博 資産工学研究所社長

(さかもと・よしひろ) 1949年鳥取県生まれ。72年東京大学経済学部卒業後、富士通入社。システムエンジニアとしてIT適用指導、商品企画部長として各種サービスの商品化担当。94年昭文社専務として地図の電子化商品開発担当。98年資産工学研究所を設立し、社長に就任。ナレッジファシリテーションによる成功法則の「見える化」をキーテクノロジーに、企業の発展・持続性に関する総合コンサルティングを展開している。

成功法則の「見える化」と「できる化」

第8回

「人工知能(AI)時代」の準備をしないムダ(脅威)

今「第3次AIブーム」と言われる時代に突入している。「将来なくなる職業」「ロボットが人間にとって代わる」といったセンセーショナルな報道もなされ、不安に思っておられる皆様も多いのではないかと拝察する。

例えば30年前の「第2次AIブーム」の中で、私は富士通のシステムエンジニアとしてエキスパート(専門家)システムの担当をしていた。残念ながら当時のコンピューターやAIエンジンには至らなかった。

ただ「AIエンジンが進歩してもナレッジコンテンツは必ず必要である」という信念のもとに、ナレッジの「見える化」の「ナレッジファシリテーション」の「ナレッジ化」の「ナレッジイネープリング技法」を開発し、既

に200業種260社を超えるお客さまに適用してきた(本稿第5〜7回参照)。

AI時代の取り組み姿勢の提案

- この時代を迎えての私の考えは以下のとおりである。
- ・ AIの技術進歩の現状や今後の市場動向を注視する
 - ・ いくらAIの知識処理やロボットが進歩しても人間でなければできない仕事は残る
 - ・ 業務に必要な情報や知識はAIが提示してくれるようになるので、覚えたり探したりする量は最小限になり、その代わりに、得られた情報や知識を活用する「知恵」を持った人間が生き残る

AIの知識処理システムの体系

AIシステムは多くの領域に

わたっているが、本稿では「知識処理」に絞って論ずる。左図に示すように「知識処理システム」は以下のような構成要素からなる。

- ・ 利用者(初心者、中堅、熟練)
- ・ 提供者(開発者、運用者)
- ・ ナレッジAIエンジン
- ・ ナレッジコンテンツ
- ・ (初期、追加)
- ・ 適用実績と獲得知識
- ・ ナレッジAI技法
- ・ (知識整備、知識活用)

知識処理の使用イメージ

知識処理システムは、AI化されたナレッジコンテンツが利用者のニーズに合わせて取り出せ活用できるスタイルである。このとき利用者の習熟度レベル(初心者、中堅、熟練)によって出てくるナレッジは異なる。

以下に営業初心者の使用例を

「大きい」と言ってその内容を共有のナレッジコンテンツに追加し充実させる(AI)

AI時代先取り準備の提案

この知識処理システムを最

大限に活用する時代を先取りし、今から準備するには、以下のプロセスを踏んでいただきたい。

- ・ 現在の仕事の成功法則をナレッジとして「見える化」できる「化」しておく(これは今日の人材

育成にも役立つ)

- ・ その中で今後AIに任せる部分と人間が果たすべき役割を区別する
- ・ 人間が果たすべき役割に必要な能力(知恵)を今から育成し徹底しておく

K

知識処理システム

