

# 人工知能・先端ITが拓く これからの仕事・生活・社会 ～生き方・働き方とIT社会との向き合い方～

現在、日本企業は目まぐるしく変化する先端的な技術への対応やその活用が求められています。今回は、中央省庁のコンソーシアム有識者会員やドローン災害パイロットなど、先端的な情報技術活用の分野で活躍中の日本マネジメント総合研究所合同会社理事長 戸村智憲様をお招きし、ビジネスや生活の場面における人工知能や先端ITとの付き合い方について、お話いただきました。

日本マネジメント総合研究所合同会社理事長  
米国連邦航空局 (FAA) 自家用飛行機パイロット

## 戸村 智憲 様

大阪府出身。早稲田大学卒業。米国MBA(経営管理学修士号)修了。国連にて、国連内部監査業務の専門官等を担当。日本ではダイバーシティやワークライフバランスなど世界標準の対応を先駆的に実践・経験・指導してきた。30冊以上の著書を持ち、TBS『ビビット』、NHK『クローズアップ現代』などテレビ出演や番組監修も多数。

人工知能(AI)は私たちの生活をいかに変え始めているか？

私の自宅ではAIAアシスタント機能を持ったスピーカー「Google Home」が活躍中です。「今日の天気は？」などと聞くと答えてくれます。わからないことを調べてくれるから息子の家庭教師代わりにもなるし、カレンダーアプリケーションと連携させておけば予定を教えてくださいるので簡単な秘書にもなります。以前、元Google日本法人社長の村上憲郎さんとの対談で、「先端的なAIやAIが生活をどう変えるか」といったお話をしました。話題に出たのは、従来の「サプライチェーン」から「デマンドチェーン」への転換つまり買い手が欲しいと思ったときには玄関に品物が届くようになる。例えば冷蔵庫にセンサーをつけ、ネットにつないでおく。その家に必要な食材をAIが分析して割り出し、配送してくれるようになる。実は、アメリカではこの実証実験が既に進められています。

また、訴訟のときに、メールなどの電子データを含めた膨大な証拠を集めて突き合わせる作業。これまで

は弁護士の仕事でしたが、AIが代わりをやってくれる。あるいは私も実際に宿泊したハウステンボスの「変なホテル」は、人間がほとんどいなくても成立するホテルです。受付は恐竜型のAIロボットで、部屋のリモコンはAIスピーカー。ビルメンテナンス業とのつながりであれば、掃除係はロボット。6階建てのホテルで従業員が4、5人しかないんです。ちなみに水槽の魚もAIでした(笑) そんなホテルに泊まると、果たしてこれから人間の仕事はどうなるんだろうと思いましたね。

### AIが人間を超える？

シンギュラリティ(技術的特異点)という言葉が新聞などでも使われていますが、これはAIが人間の能力を超える地点のこと、そしてその地







点で起こる出来事のことです。今の所AIは、人間よりも優れている部分もあるけど、対人スキルなどは人間に及ばない。しかしAI研究者のレイ・カーツワイル氏は、2045年にはAIが人間の知能を超えると予言しています。こうした議論はAIがチューリング・テストに「合格」したこともあって、現実味を帯びてきました。この「合格」については、ルールに従って受け答えしているだけという反論もあるものの、AIと人間の見分けがつかない状態になってきているのが今日の状況なのです。

そんな高度に発達したAIが悪用されたり、AIが勝手なことをし始めたりすると危ないですよ。AIに支配されるのではなく、AIが人間を捕まえてくれるような展開にしたい。そのとき農林水産分野のAI活用は参考になります。農業において最も深刻な問題はなり手不足です。技術が継承されない。ではどうするのか。田んぼや畑にセンサーを置いておいて、温度や湿度などに応じて、「こんな状態のときはこのあたりに水をこのくらい、肥料をこのくらいやる」というのをタブレットで表示させる。こうすれば熟練の農家では

くても、農業初心者でもタブレットを見ればうまく肥料が撒けて、熟練者に匹敵する収穫量、作付けが見込める。これは鹿児島県で実際に実験されていることです。あるいはドローンを使って追肥を撒いたりするという、ドローンで育てたお米も出てきている。迫りくるAI世界においては、人工知能を活用する人材になることが大切です。

※チューリング・テスト：数学者のアラン・チューリングが1950年に提唱した、機械が知能を持つかどうかを判定するテスト

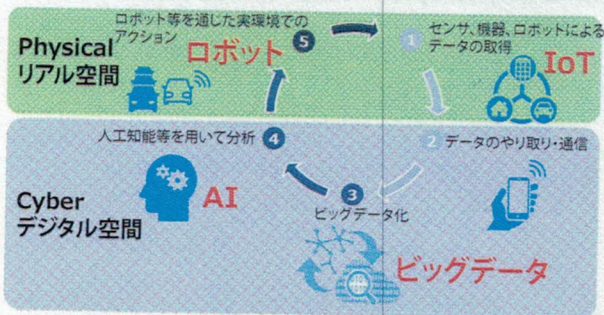
### AIを活用するためのキーワード

今、羽田空港に行くロボットが受付や案内をしています。受付がAIロボットでいいのか？むしろ、多言語対応が楽にできるぶん、その方がいいんです。人間が6ヶ国語を覚えようと思ったらかなり時間がかかりますよね。ところがロボットならプログラムを用意して、複数台にインストールすればいい。インバウンド対策として、人件費もかからず、接客の品質も均一な状態で展開できる。これは人間の受付業務や定形作業が危うくなってきているというこ



## 今起こっていること…IoT、AI、ロボット みんなつながっている

●急速な技術革新により、大量データの取得、分析、実行の循環が可能に



AI、ロボット、IoT(あらゆるものにセンサーとインターネット通信機能を持たせ、互いに制御させるシステム)がつながり、膨大なデータの分析に基づく予測・検証結果がはじき出される。〔図版出典:経済産業省「IoT、AI、ロボットに関する経済産業省の施策について」(2018年2月18日)〕

とでもあります。今後は簡単な議事録などもAIが作るようになるでしょうから、二流三流のライターは不要になるんじゃないでしょうか。そんな世界で、単純作業や定型作業だけをする人材がどれだけ必要とされるでしょうか。

これからはAIを活用する人材が求められるようになります。経営者であれば、勤と度胸と経験だけで意思決定するのではなく、「こういう状況だったらどういう対応をすればいいのか」という昔の番頭さんの役目をAIに担ってもらいつつ、精度の高い判断をするような人が求められていく。

こうしたAI社会で生き残るためのキーワードは3つです。1つ目はクリエイティブ、つまり創意工夫です。2つ目は付加価値。同じことをやるならAIのほうが圧倒的に安いし、文句も言わない(笑)。3つ目は意思。AIは損得を冷静に判断するのが強みでもあり弱みでもあります。例えばクローンコヤマトは決められた日に届けるという新しいサービスを始め、当初赤字続きだった。当時AIがあれば、当然「会社を畳んだほうがいい」と判断したはずで

も「これからの世の中に必要なんだ」という強い意思を持って、ヤマトはサービスを続けた。その結果、今や全国にインフラとして広まっています。単に冷静な判断ができるだけが優れているとは限りません。

## 人間とAIとの付き合い方

AIの発達によって、人間の仕事はどうなってしまうのかという質問をよく受けます。私の回答は、AI云々に関わらず、あなたとお相手による、ということですね。あなたが「やはりこうした」という意思と意志を持ち、お相手が「やっぱりあなたでなければダメだ」と思ってくれるような仕事をする。AIがお利口さんに色んな仕事をしてくれるようになったとしても、そうした想いやオリジナリティーやニーズがあればいいのです。

逆に言うと、皆さんの会社は、どんな意思をもって、どんな付加価値をつけて、どんな創意工夫をしているのか。AIにやらせればいいのか。AIにやらせられないようなことではなく、人間にしかできないことをやる必要があります。AIの弱点は読解力です。特定のワードに

反応はできても文の意味はわかっていません。融通が効かないから忖度もできない(笑)。このあたりが鍵になってくるんじゃないでしょうか。

私からは最後に3つの問いかけを試してみたいと思います。①あなたでなければならぬ付加価値・獨創性・工夫はあるか?②クライアントがあなたを選び抜くだけの愛着を持っているか?③あなたは何を生きているのか?AIは徐々に生活の色々なシーンに入り込んできています。AIの発達と向き合って仕事をしていくには、この3つを考え、人間が生きる意味を再考していくことが大事になるでしょう。本日はありがとうございました。





# MEISO

volume  
**11**  
2018

めいそうグループとお客様をつなぐ  
コミュニケーション情報誌



特集

新しいビルクリーニング技能検定と  
当社独自の「ビルクリーニング技能士塾」

平成30年度協力会社経営者懇談会

環境衛生トピックス

ビルにまつわる水事情





関東地区

株式会社 明装

<http://www.meiso.co.jp>

〒103-0001 東京都中央区日本橋小伝馬町12番地9号

TEL: 03(5614)0082 FAX: 03(5614)0083

東海地区

東海ビル管理株式会社

<http://www.tokai-bk.co.jp>

〒461-0002 名古屋市東区代官町35番16号

TEL: 052(931)7006 FAX: 052(931)7254

関西地区

関西明装株式会社

<http://www.meiso.co.jp>

お客様から必要とされ続ける企業をめざして  
「お客様とともに未来をひらく」

関東・東海地区で広がる

「めいそう」のサービス網

大阪で創業して六十三年。京阪神をはじめ関西地区で確固たる実績を持つ「めいそう」グループは、東京を中心とする関東地区、名古屋を中心とする東海地区においてもグループ会社を設立して、ビル管理サービスを展開しております。PMなど時代の新しいニーズにもお応えできるように、それらの地区で営業体制とサービス網を一段と拡充。迅速できめ細かな対応によって、お客様によりご満足していただけるようになっております。関西、関東、東海にまたがる本支店の総合メンテナンスについてもご相談させていただきます。

関西明装株式会社

本社 〒564-0063 大阪府吹田市江坂町一丁目23番101号 電話(06)6190-0100

京都支社 〒606-8357 京都市左京区聖護院蓮華蔵町56番地の2 電話(075)771-4161

滋賀支社 〒520-0051 大津市梅林一丁目3番10号 電話(077)525-4518

神戸支社 〒650-0023 神戸市中央区栄町通一丁目2番7号 電話(078)392-5236

めいそうグループ

株式会社 明装 / 東海ビル管理株式会社 / 株式会社 エイジケア

