

必要な人材 リストアップ

NTTデータ経営研究所
シニアマネージャー

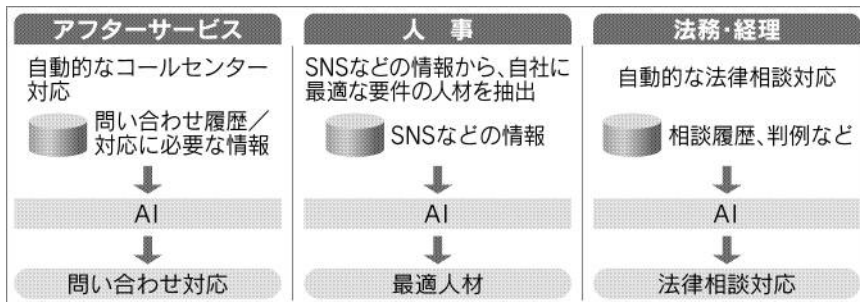
木村 俊一氏

今回はアフターサービスや人事、法務、経理などのスタッフ業務に人工知能（AI）がどう活用されるかを紹介します。

アフターサービスは顧客の満足度を高めるための重要な業務である。コールセンターでのやり取りやトラブル発生時の対応によって、製品・サービスを利用し続けるかどうかを決める消費者もいるだろう。ただ、採算度外視で質を高めるわけにはいかない。コストを抑えながら、いかに質を向上させるかが課題となる。



例えば、対応件数は多いものの、それほど複雑でないサービスをAIに任せる。人間はより複雑で対応の難しい分野に集中する、といった役割分担が考えられる。一部の銀行はAIに類する新しいコンピューター技術（米IBMのワトソンなど）の



導入を試行している。

人事もAIの活用が進むといわれている領域だ。欧米では採用支援などの人材サービスでAI、なかでも機械学習が取り入れられている。人事担当者は採用にあたって、「リンクトイン」などのSNS（交流サイト）の情報から、自社の基準を満たした人材を探しだすことに時間をかけていた。AIを活用した「エンテロ」などの新サービスは、自社の条件に最適人材を効率的に抽出してくれる。自社に送られてきた大量の履歴書を分析し、自社のニーズに見合う人材を優先的にリストアップするサービスも提供されている。

法務や経理などの業務でもAIは積極的に利用されるようになる。機

械学習は過去のデータからパターンを見つけ、判断することを得意とする。パターンが大量、複雑になっても対応できるのがコンピュータの強み。法務や経理も特定のルールにもとづいた判断が必要となる場面が多い。機械学習の活躍が期待できる。



すでに米国では、法律事務所では弁護士を支援して実務を遂行する「パラリーガル」という職種の仕事を補助したり、一部を代替したりするAIの開発が進んでいる。アイデアさえあれば、AIによって活用可能となる専門知識と自社の強みを組み合わせ、新しい価値を世に問うことができる世界が目の前にある。