特集 AI時代のテクノロジー活用の攻めと守り

テクノロジー活用の新時代

松延智彦

本論考では、本特集の第一論考「生成AIとの共創がもたらす新たな未来」の前段として、生成AIの進化によって、企業のテクノロジー活用がどのように変化するのかという視点で考察する。

生成AIの進化により、テクノロジーが目指す未来は従来のITとは全く異なる形で具現化されつつある。データから学習し、人間のように思考や判断を行い、テキストや音声、画像や動画、プログラムなどを生成する技術である生成AIが進化すれば、企業は新たな製品やサービス、業務革新の可能性を追求できる。

1 生成AIと2つのテクノロジー活用

企業における従来のIT導入では、「ベストプラクティスの業務」に基づいたパッケージ型のアプリケーションにより既存の業務を改革、標準化することで効率化がなされ、生産性向上を図るということが価値を生み出す基本的な考え方であった。

一方、日本企業はこれまで長い歴史を通じて、海外からの新技術や考え方を取り入れつつも現場の実態に合わせて改善し、独自の製品やサービス、業務プロセスを生み出してきた。この「日本化」の精神は、個別最適の非効率性を生み出す温床となるという負の側面ばかりが強調されるが、固有の強みに根差した企業価値向上を目指すうえでは極めて重要である。もちろん、業務の標準化や効率化の必要性は依然として存在するが、生成AIと各企業の価値観や考え方を融合すれば、ITの新しい活用可能性がより広がると考えられる。

たとえば、生成AIは日本ならではの「おもてなし」の精神とどのように融合できるだろうか。生成AIがおもてなしの心を学び取り、それを具現化するサービスや業務をIT化することで、世界中の人々に日本の心を届けることができるかもしれない。具体的には、各企業の現場で明文化された、もしくは暗黙的に受け継がれてきた考え方や手順・作法、顧客からの感謝の声などを、データとして生成AIにインプットすれば、さまざまな顧客接点のシステム機能として実装し得る。

もちろん、従来型のIT導入、すなわちベストプラクティスに基づく業務標準化のアプローチは、今後も価値創出の重要な手段であ

り続ける。これを軽視することは企業の生産性の低下を招く可能性があることを忘れてはならない。従来のITと生成AIは二律背反のものではなく、プロセスの標準化とナレッジの活用という、異なるテクノロジー活用方法であることを理解する必要がある。

2 生成AIによる システム開発の爆速化

CIOの観点からは、従来型のシステム開発において個々の現場の工夫を情報システムに反映させて開発することは、システムの規模と複雑性を不必要に増加させ、結果としてITコストやシステム改修のリードタイムを増大させるという意味で、ネガティブに捉えられてきた。

CIOは、これまでほぼアナログで行われてきたシステムの開発や保守といった作業を、生成AIを活用して自動化すれば、生産性を大きく向上させられる可能性に着目したい。上記したようなこれまでネガティブに捉えられてきた要素が大きく減ることにより、生成AIを活用したシステム開発は、企業の独自性をサービスや業務プロセスへスピーディに反映する武器となる可能性がある。

これは、従来IT部門が担ってきたシステム開発における役割の一部が、事業部門へとシフトしていくことにもつながるだろう。しかし、安易にシステム開発の民主化を叫ぶリスクも認識すべきである。前述したように、従来型のIT導入がなくなるわけではないということ、あるいはシステム保守や運用フェーズといったところを見据えると、セキュリティや障害発生時のリスクまで想定しておかなければならないからである。

詳細は第一論考に譲るが、生成AIは革新的な技術である一方で、その能力には限界があること、また、組織として備えておくべきポイントが多くあること、を理解しておく必要がある。

また、第二論考「技術的負債を捉え直す」においては、中期的な視点でテクノロジー進化の方向性を見極め、IT資産価値を最大化させる重要性について述べている。生成AIについても、現時点での課題や進化の方向性を見極めながら、新たなテクノロジー活用の地平を開拓することが期待される。

著者

松延智彦（まつのぶともひこ）
野村総合研究所（NRI）システムコンサルティング事業本部統括部長
専門はデジタル戦略・IT戦略、テクノロジー組織改革、デジタル・IT人材 など