

AIによる意思決定の支援

～意思決定をする人ほどAIの仕組みの理解が求められる～

株式会社 野村総合研究所

AIコンサルティング部長 石綿 昌平

周囲は大小さまざまな意思決定で満ちており、われわれ自身が全ての分野のエキスパートではない。未知の分野での意思決定に際して、専門家のアドバイスを求めたり、また、今であれば、AIに相談したりする方法がある。人の提案なら、誰しも、その人の周囲からの評価や考え方を軸に受け入れるかどうか判断しているだろう。特に、上位の役職者ほど、この能力が高いかもしれない。しかし、AIの提案に対する評価の軸は持っているだろうか？

ここで、少し実例をみてみよう。週休3日制の導入についてChatGPTに提案をさせたところ、二つの異なる回答を得た。

「週休3日制の導入は、まず試験的に部門やチーム単位で実施することをお勧めします。このアプローチにより、生産性、従業員の満足度、仕事の質にどのような影響があるかを具体的に評価できます。中小企業は柔軟性があり、変更を迅速に行えるため、小規模な実験を通じて制度の適合性を探ることが可能です。週休3日制が成功すれば、従業員のモチベーション向上と企業の魅力向上につながります。導入の是非を判断する前に、実際の効果を検証することが重要です」

「週休3日制の導入には、まず社内のニーズと意見を広く調査することから始めるべきです。アンケートやワークショップを通じて、従業員の意見を収集し、その結果を基に提案書を作成します。大企業では変更を実施する前に、多くのステークホルダーの合意が必要となるため、事前の広範な調査と準備は不可欠です。提案が従業員の幅広い支持を受けていることを示すことができれば、実現の可能性は高まります。このプロセスを通じて、組織内でのコミュニケーションと協働の機会も生まれます」

この差はどこで生まれたのか。実は、これはそれぞれ、「あなたは中小企業の経営者です」「あなたは大企業の従業員です」と役割を変えて提案させたものである。

今回は簡単にするためAIに立場を与えて提案をさせたが、実際にはAIは学習方法や内容に応じて多様にアウトプットを変えられる。昨今のAI導入では、精度や正確さが問題となることがあるが、意思決定で活用される場合、その意見や提案が正しいか否かの二元論で判断できることは多くはないだろう。人間の意見であれば、その助言者の前提や背景に基づいて評価し、採用するかどうかを決めてきたはずである。しかし、AIの提案に対するこのような評価方法がなければ、AIの出す提案をうのみにしてはできないだろう。そもそも、AIは人間よりも多くの情報を迅速に処理でき、AIを効果的に活用することが意思決定の質や速度を高める。それを有効に機能させるためにも、AIの構造や背景を理解することは、意思決定者にとって重要である。