

アプリケーション化が進む生成AI

対話型AIサービスの導入が進んでいる。しかし、プロンプトに依存したシステムは、誰もが使えるシステムではない。今後は、ブルームバーグやセールスフォースのように既存システムと連携し、プロンプトを直接意識することなく利用可能なアプリケーション化が進むと思われる。

国内の生成AIの活用状況

帝国データバンクが、2024年8月に公表した調査結果¹⁾によると、国内で生成AIを活用する企業は、17.3%であり、その主な用途は、「情報収集 (59.9%)」、「文章の要約・校正 (53.9%)」、「企画立案時のアイデア出し (53.8%)」であり、活用のほどがうかがわれる。生成AIの活用に積極的な企業では、クラウドに専用区画を設け、個社データを追加で学習させるなどという活用も始まっている。

しかし、最近、話題の対話型AIサービスの導入は、本当のゴールではないことに留意すべきである。対話型AIサービスはプロンプトエンジニアリングと呼ばれる独自のテクニックが必要であり、誰もが使えるアプリケーションやシステムとはいえないからである。

今後の生成AIの活用は、個人がAIを対話的に利用し創意工夫して生産性を高めるレベルから、もう一段進出し、個人のスキルに寄らず、生成AIの効果を誰もが等しく享受できる局面に進む時期を迎えている。そうした先進的な事例をここで紹介したい。

生成AI先駆者ブルームバーグ

ブルームバーグは、2023年3月に、金融サービスに特化した500億パラメータの独自の大規模言語モデル「ブルームバーグGPT」をいち早く開発するなど、生成AI活用の先駆者である。2024年1月には生成AIを活用し、決算説明会のサマリーを作る顧客向けのサービスを始めた。企業の決算説明会の内容をブルームバーグの

アナリストの目線で分析した要約を複数個作り出すもので、対象企業をより深く理解する手助けとなる。アナリストが注目するポイントを抽出し、分析する作業を再現するプロンプトが裏で走る仕掛けになっており、ユーザーのスキルによらず生成AIの効果を引き出せる。

このサービスは、ブルームバーグ端末に組み込まれており、ボタン一つで要約の元になった原文を確認でき、さらに詳細な分析機能との連携もできるなど、既存システムと融合している。

セールスフォース Einstein 1 Platform

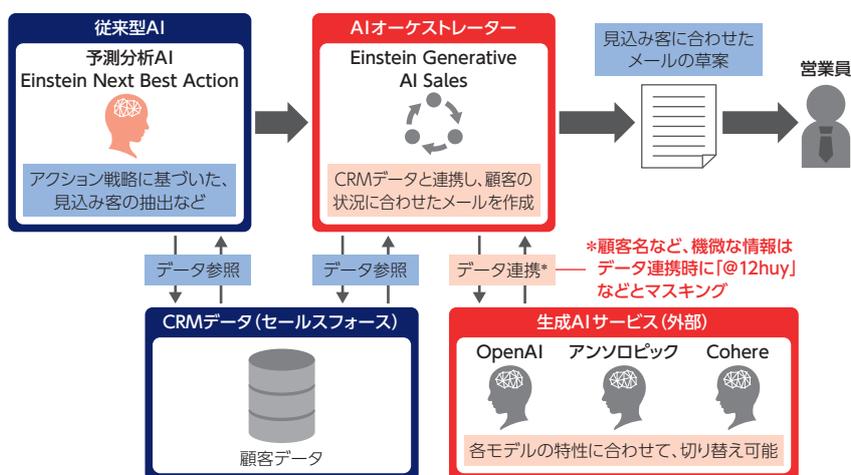
CRMソフトで世界的に有名なセールスフォースは、2023年9月、システムに蓄積されたデータとAIアプリケーションを統合するEinstein 1 Platformを発表、2024年5月には、マーケティング担当者を支援するEinstein Copilotを追加するなど、機能を強化してきた。Einstein 1 Platformには、ローコードによる開発環境が含まれ、従来型AIを活用した予測分析はもちろん、生成AIによるアプリケーションの開発が可能になっている。

たとえば、営業支援のシナリオでは、CRMデータを元に、従来型AIと生成AIを活用し、見込み客の抽出から、具体的なメールの草案までが可能になっている（図表）。そのフローは、まず予測分析AIであるEinstein Next Best Actionが、CRMデータから見込み客の抽出を行う。そして、Einstein Generative AI Salesは、事前に定義されたプロンプトを元に、オープンAIやアンソロピックなど、外部にある生成AIサービスを呼び出す。通信路は暗号化されているものの、セールスフォー

NOTE

1) 「生成AIの活用状況調査」(2024年8月1日公開)。

図表 Einstein 1 Platform 見込み客に合わせたメールの自動作成の例



(出所) 野村総合研究所

えるだろう。

AIであることを意識されることが重要

企業が対話型AIサービスの導入により、生成AIのユースケースを見つけたならば、次にとるべきは、そのアプリケーション化である。アプリケーション化によって、プロンプトに添えるデータの連携作業を自動化し、プロンプトを機械的に作り出し、ユーザーにその作業を意識させなくする。ボ

スのシステム外のサービスに連携するため、情報漏洩対策として顧客名など機微な情報はマスキングし、外部に送信する。呼び出すモデルは切り替え可能であるなど、AIの機能を振り分け管理するAIオーケストレーターの機能を併せ持つ。

Einstein Generative AI Salesは、営業員にかわり、CRMに保存されたデータを事前に定義された形式で取り出し、あらかじめ設計されたテンプレートに応じてプロンプトを機械的に作り出すため、生成AIを呼び出す際のデータの準備やプロンプトの作成など、煩わしい作業が必要ない。

生成AIが自社の商品情報や業界用語、顧客属性を理解できるように検索拡張生成 (Retrieval Augmented Generation、RAG) と呼ばれる推論時に関連する情報を添え、回答精度を高める技術の活用が始まっているが、セールスフォースの活用例は、基幹系システムのデータをRAGのソースとして有効活用した好例ともい

タン一つで、従来、手間のかかっていた業務が楽になる。

対話型AIサービスのメリットは、アイデアをいち早く試することができる手軽さにある。引き続き、生成AIのサンドボックスとして活用し、有望なユースケースがあれば、生成AIのアプリとして関連するシステムに外付けすることになるだろう。

この「探索」と「実装」のサイクルを回すことで、徐々に生成AIのアプリは業務に溶け込み、私たちの生産性は向上していこう。表面的には黒魔術ともいわれるプロンプトなどが見えず、AIであることを意識させないことが、使い勝手の良い理想的なアプリケーションやシステムである。

Writer's Profile



長谷 佳明 Yoshiaki Nagaya

IT 基盤技術戦略室
エキスパートリサーチャー
専門は人工知能とロボティクス
focus@nri.co.jp