

生成 AI と再鑑文化

金融コンサルティング部長 米村 敏康

2023 年に広く知られるようになった生成 AI は、試験的な段階を超え、実用化フェーズに突入している。24 年以降、Google や Apple、Samsung などがスマートフォンで生成 AI を活用できるサービスを相次いでリリースしており、閲覧中のサイトの要約作成やメールの自動返信が可能となるなど、生成 AI の活用は着実に広がっている。

日常生活や業務での生成 AI 利用が進む一方、「ハルシネーション」と呼ばれる事実と異なる情報の出力が課題となっている。具体的には、顧客対応での誤回答や事務手続きでの誤指示等のリスクの存在は、生成 AI の利便性とリスクとのバランスをどのように取るかという重要な論点を浮き彫りにしている。

こうしたリスクを軽減するために「再鑑文化」に注目してはどうだろうか。金融サービス等の厳格な正確性が求められる分野では、書類作成時に作成者以外の再鑑者が必ず内容を確認することで、意図せぬ人的エラーを防いでいる。当然ながら 1 人で完結するより人手がかかるので全体として効率性は落ちるが、正確性を確保する仕組みとして企業活動に根付いている。

この「再鑑文化」を生成 AI にも適用し、人間が生成 AI のアウトプットを確認・修正するプロセスを構築することで、ハルシネーションのリスクを最小化しつつ業務の生産性を向上させることが可能である。例えば、法的リスクを伴う契約書や医療診断のような極めて高い精度が求められる分野においても、生成 AI が一次対応者として書類作成や診断を行う。人間が再鑑者として最終確認を行えば、リスクマネジメントと生産性向上の両立が期待できる。

また、従来は効率性の観点から再鑑をできていなかった領域にも、生成 AI を活用することで再鑑を実践できる可能性もある。チェック対象が膨大な量で人手では全量チェックできない場合にも、生成 AI で悉皆（しっかい）調査を行い人間が調査結果を再鑑することで結果的に従前よりもチェック業務を高度化することも可能だろう。

一方で、闇雲に再鑑のプロセスに生成 AI を組み込むと結果としてコスト高になる恐れがある（生成 AI もタダではないので）。というのも、再鑑は長年の慣例と言いつつ惰性的に実践されているケースも少なくない。生成 AI 活用を機に、改めてリスク診断に基づいて再鑑の要否を見直す必要があろう。

従来、人間が行っていた業務を生成 AI で完全に代替するのではなく、複数の人間が互いに補完し合う業務プロセスの中に生成 AI を一つのプレーヤーとして組み込むことで、生成 AI と人間が相互補完する社会の実現が期待される。