

経営の新視点 (8)

人工知能 (AI) やロボットなど新技術の開発 (第4次産業革命) が進んでいる。そのインパクトは大きく、多くの企業が経営・事業から業務・作業の各レベルで影響を受けることになる。

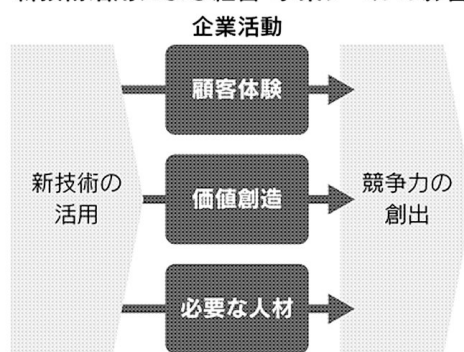
経営・事業への影響は、新技術で「顧客体験」「価値創造」「必要な人材」が大きく変わる局面で発生し、新技術活用の巧拙は企業の競争力格差を生むことになる。

顧客体験では、新技術の活用で顧客が本質的に求めていた価値により近づける形で提供できる可能性が出てくる。マス (大衆) 向けの大量生産から個客向けの個品生産へのシフトが進むだろう。

象徴的なのは、米マイクロソフトの「Chat (チャット) GPT」に代表される対話型AIの登場だ。「答えを知りたい」という検索ニーズに対して、記事リンク集より直接的な答えを提示する。マイクロソフトの動きにグーグルは緊急事態を宣言、対抗するため対話型AIを急ぎ投入した。対話型AIによる検索はユーザーのウェブ利用を大きく変え、今後、電子商取引 (EC) やその周辺業界にも影響が波及すると予想されている。

価値創造では、新技術の活用で品質・速度・費用の面で劇的な改善が可能な場合があり、要求仕様が単純または総人件費が高額な領域など、適用しやすい分野から導入が進みそうだ。

新技術活用による経営・事業レベルの影響



AI・ロボットで競争軸変化

文章や画像を自動作成する「生成AI」の登場で、デザインや映像制作などクリエイティブな業界では人手に依存した制作プロセスが劇的に変わりそうだ。文字から画像を、画像から動画を作成する技術も既に実現している。

必要な人材では、新技術の活用で省人化・省力化できる可能性があり、少数精鋭で事業を運営する企業が増えそうだ。

少子高齢化による人手不足が懸念される先進諸国では、無人店舗や省人化店舗が広がるだろう。省人化をテコに事業規模を急拡大する企業やニッチな市場の開拓を狙う企業の登場も考えられる。

業務・作業への影響という点では、新技術の活用の巧拙で企業間の生産性に格差が生じると予想される。汎用性が高いソリューションが多数開発されており、議事録の作成や外国語の翻訳、ウェブ調査、報告書の作成などで、作業を合理化できるソリューションが提供されている。

雇用市場では、新技術の導入・運用に関するスキルの価値が高まる一方、新技術で代替可能なスキルの価値は低下する。米IBMがAIで代替可能な職種の採用を停止する方針が報じられるなど、海外では新技術の活用を前提に人的資源の管理が進むことになる。解雇規制が厳格な日本では先読みして、採用改革やリスクリング (学び直し) によるデジタルトランスフォーメーション (DX) 人材の育成を進める必要がある。

AIとロボットなどの新技術を前提に企業活動をする時代は既に到来しており、先を見据えた経営のかじ取りが求められる。



たにぐち・ともふみ 東京大学農学部卒業後、三和総合研究所 (現三菱UFJリサーチ&コンサルティング) に入社し、コンサルティング業務に従事。様々な業種・規模の企業に対して新技術活用やDX推進、組織改革や業務改革を支援。