

2024
10

NISSAY | T vol.09
Insight



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

About NISSAY IT Insight



ちょっとした疑問の解消やアイデア創出に
私たちの経験から生まれた知見や見識を
お役立ていただきたい。

そのような思いを込めて
NISSAY IT Insightを発行しております。

めまぐるしく変化するビジネス環境の中、
束の間の一息にお読みいただけるよう、
多様な専門性を持つ弊社社員が執筆した、
バラエティに富んだコラムを様々な切り口で
お届けいたします。

コラム

01 企画領域における対話型生成AIの活用に関する雑感 3

02 チーム合宿のススメ 6

03 今こそ現場力!
競争力強化にむけた業務改善 9

NISSAY IT NEWS 11

役員コラム

企画領域における対話型生成AIの活用に関する雑感

取締役執行役員 田浦 達広

生成系AIの導入・活用は昨今のトレンドワードとして注目されています。中でも、ChatGPTをはじめとする、人工知能を用いた対話型AIはとりわけ注目を浴びています。企画領域における意思決定や企画案策定において、ChatGPTなどの対話型生成AIをどのように活用できるのでしょうか？本コラムでは、対話型生成AIの企画領域における活用について個人的な雑感を書かせていただきます。

ご存知のとおりChatGPTは、OpenAI社によって開発された対話型生成AIチャットサービスです。大量のトレーニングデータを基に学習し、人工知能による対話を可能にします。このような対話型生成AIは、対話の一貫性や文脈をあたかも人間のように理解し、自然で流暢かつ洞察力のある回答を生成することが特徴です。

企画領域においてできると 思われること

企画領域において、対話型生成AIは様々な面で活用できると思います。

まず、一般常識に関する質問や標準的な回答を知りたい場合、効率的に情報を得ることができます。また、情報収集や市場調査においても、迅速かつ効率的に情報を収集し、洞察を提供します。もちろん問いかけ方には工夫が必要ですが、AIに尋ねることで、時間を節約しながら多様な情報を入手することができます。

更に活用を高度化すると、情報整理やロジックの提示、情報の掘り下げや絞り込みにも役立ちます。情報収集のヒントや方法、フレームワークや分析手法の提案などを通じて、企画に

必要な情報の整理や抜け漏れの検証を支援します。これにより、情報収集や分析の効率性が向上し、より迅速に戦略的な結論にたどり着くことができます。その意味では対話型生成AIは、企画におけるロジカルシンキングを促進する有力なパートナーとなっていくのではと思います。

また、プレゼンテーション資料のストーリーやコンテンツ作成、デザインに関する提案やアドバイスを行うことができます。短時間でストーリーラインやメッセージのフローを合理的に構築するための提案やアイデアも生成できます。これらを上手く使うことにより、プレゼンテーションのクオリティの向上につなげることができると思います。

つまり、対話型生成AIの活用により、企画担当者は時間と労力を節約しながら、より高度な仕事に集中できるようになります。一般常識や具体的なデータ収集など、繰り返し行われる単純な作業はAIが担当し、企画担当者は戦略的なアイデアやクリエイティブな思考に集中することができ、これによって、より付加価値の高い企画や提案を生み出すことが可能となると思います。

活用における利点と注意点

1 利点

活用上の効果を生み出す対話型生成AIの利点としては、24時間体制で作業が可能(労務管理のいない労働者)であり、(疲れたりもせず、忙しいからと断わることもなく)ある程度の品質を保った標準的な結果を提供します。上手く役割を分担することで、人間の負荷軽減だけでなく、ヒューマンエラーリスクの削減により、品質の標準化を図ることができます。また、多言語に対応できることも大きな利点となります。

二つ目は、自然な会話が可能であり、チャットを通じて双方向に発話をすることによって、結果として使用者である人間の思考力や説明力、全体を見通す力を鍛えることができる点も利点として言えるのではないのでしょうか。

2 注意点

欠点や留意点も存在します。まず、限定的な知識や情報(ある時点での静止地点情報であり、リアルタイム反映ではない)への依存、応答の精度管理や情報セキュリティについて注意が必要です。

対話型生成AIは限定的な知識や偏った情報に基づいて回答を生成する場合(「ハルシネーション」)があります。また、データや情報を学習する過程で与えられたパターンや文脈に従って作業を行うため、与えられた情報やデータの範囲を超えた質問や情報の把握には限界があります。そのため、対話型生成AIによる回答や提案に対しては、情報の正確性や信頼性を確認する必要があります。必ず出力された回答の基となる情報、例えば引用記事のリンク等を併せて提示させ、確かめるなどの作業は必須となります。

また、対話型生成AIは人間から与えられた初期条件に基づいて作業を行うため、アイデアを生み出すことは得意としていません。AIが持つ創造性や直感的な思考はまだ限定的であり、人間のような柔軟性や創造力には及びません。その意味では、フェルミ推定のような大まかな値や近似値を柔軟かつ創造的に推測するような活用には、一般的には適切ではありません。ただし、対話型生成AIの出力を入力としてフェルミ推定を行うことで、より細かな結果を求めることができるのではと思います。

セキュリティ上の様々な課題については、利用者自身もセキュリティ意識を高く持ち、個人情報の漏洩や悪意のある利用に対する対策を実施する必要があります。それらの課題を僅少化していくには、コストがかかることも考慮しなければなりません。AIの開発・導入・運用には多くの費用と時間がかかります。また、生成AIの学習データやモデルの作成には専門的な知識や技術が必要であり、それに伴う人的リソースや専門家の関与も必要です。そのため、より高度な活用に向けては、導入による効果と、導入に必要となるコストやリソースのバランスを考慮した検討が必要です。

その意味では、企画領域においては、当面は利点を活かし、単なる検討パートナー(補助者)として割り切って留意点に配慮しつつ、上手に活用していくことがよいのではないかと思います。

人間(企画人材)の役割の変化

対話型生成AIの進化は、経営企画やコンサルティング業務において更なる進化をもたらすでしょう。AIと人間の連携による相乗効果を発揮しつつ、人間のクリエイティビティや独自性を生かすことが求められます。また、AIが得意な作業をAIに任せる一方で、人間が得意とするアイデアの生み出しや戦略的な判断に注力することが重要なのではと思います。

AIが得意な仕事はAIに任せ、人間は、人間が得意な仕事にポジショニングを移す必要があるということです。AIが情報の整理やデータ分析などを担当するなかで、人間はAIが提供できない独自のアイデアや戦略的な判断をすることで付加価値を提供します。AIが思いつかないようなアイデアを生み出せる能力を磨くこと、AIが提供する情報やアイデアを基に、将来的なビジョンや方向性を描き、組織やチームに付加価値をもたらす役割を果たすことが今後ますます重要となるでしょう。

そのためには、常識を徹底的に疑い、新たな視点や戦略を見つける能力も重要になるかもしれません。つまりは、AIと競い合うのではなく、人間がAIと効果的に協力し、相補的な役割を果たす。そうすることにより、以前は情報収集や分析、資料作成といった煩雑なタスクに忙殺されていた若手や中堅の企画人材が、AIを上手くツール化することにより、時間と労力の節約が実現され、より戦略的な仕事や付加価値を生み出すための活動に集中できるようになり、成長する機会が増えるのではと思います。

また、人間のコミュニケーション能力やプレゼンテーション能力もますます重要となると思います。AIが情報を生成し、人間がそれを活用する場面では、その情報やアイデアを他者に伝える能力が求められます。人間はAIが提供するアウトプット

を分かりやすく説明し、他のメンバーや関係者との意見交換や共創を行うためのコミュニケーションスキルを磨く必要があります。

最後に

経営者・組織管理者も、柔軟な対応力を持ちながら、ChatGPTをはじめとする生成系AIの導入を通じて新たなビジネスモデルや働き方を考える必要があると思います。

AIの活用によって新たに生まれるボトルネックを的確に捉え、新たなビジネスチャンスを見出すことが必要でしょうし、人間が果たすべき役割、働き方変革の全層にわたる理解の促進、そのことを踏まえた組織運営・管理を実践してこそ組織機能の最大化がなされると思います。

執筆者プロフィール



コンサルティング部門やコーポレート部門の経営企画領域などの担当役員を歴任。

田浦 達広

取締役執行役員

チーム合宿のススメ

プロダクト・サービス事業推進室
主席スペシャリスト 小泉 岳人

個人の成果以上にチームで成果を上げることが求められるなかで、ミッションを共有し、お互いの関係性を高めるために、チームで合宿を実施することについて説明します。このコラムを基に、準備や実施内容についてイメージしてもらい、ぜひチーム合宿に興味を持っていただければ幸いです。

合宿の重要性

VUCA*¹と呼ばれる時代、あらかじめ答えが分からないなかで、チームの多様性で対応する重要性が高まっています。ただし、チームで成果を生むためには単にメンバーを集めるだけでは上手くいきません。

チームのミッションが共有され、お互いの関係性、振る舞いが相互に影響を与え、ミッション遂行のために学習することで、チームが自己組織化*²していく必要があります。そういったチームになるためのお勧めの施策が合宿です。

*1 Volatility(変動性)、Uncertainly(不確実性)、Complexity(複雑性)、Ambiguity(曖昧性)の頭文字で表される造語。社会やビジネスが複雑化し、想定外のこと起きたり、将来予測が難しかったりする不確実性の高い状態のこと。

*2 命令や厳格なルールがないなかでも、メンバー一人ひとりが組織の目的を理解し、組織に利益をもたらすために動くこと。

有用性はやってみないと伝わらない

この2年間で、お客様や事業部のメンバーと一緒に、計5回の合宿を実施しました。合宿実施前は必ず「泊まりがけで合宿をやる意味はあるのか?」といった、ネガティブな思いを抱きます。ただし、合宿後は皆さん揃って、「やってよかった」とのコメントをもらっています。

【合宿後のコメント】

- ・ネガティブな要素も共有しながらお互いを知る活動は、合宿でないと難しいと思った。
- ・お互いに深く踏み込んで人となりを知ることが、今後の活動にプラスになると感じた。

一橋大学名誉教授の野中先生も下記のように言っています。まずは試してみることが重要だと思います。

【書籍:アジャイル開発とスクラム*³より】

合宿をしなさい

合宿をし、一緒に飯を食い、泊まって徹底的に話をする。そうすると、形式知は脱ぎ捨てられ、自分の主観で話をするようになる。そこから始めて、一つの共通理解が生み出される。この過程をみんなで踏みなさい。

合宿の効果

合宿による変化は、合宿後の日々のミーティングで感じるすることができます。メンバーが前向きに発言したり、ミーティングやプロジェクトのゴールを意識したりするようになる効果が見られると思います。

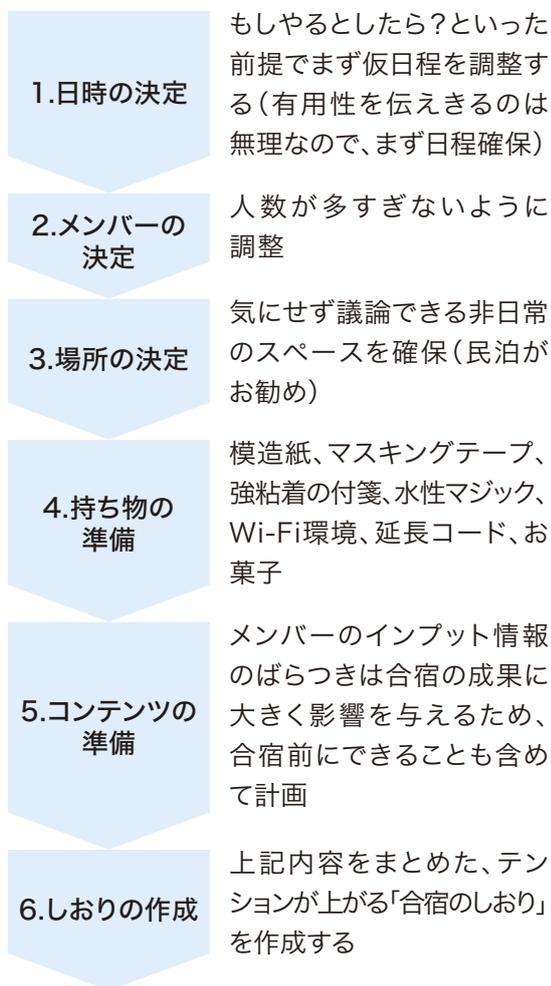
普段の業務の中だけでは、一人ひとりの仕事に対する考えや価値観を共有したり、組織としてのゴールを改めて考えることは少ないと思いま

す。合宿という非日常の場で自己開示しあい、メンバーや自分自身をより深く知ることが、プロジェクトに非常に良い影響を与えると感じています。

合宿の準備

合宿の準備は下記フローに沿って進めていきましょう。

【合宿の準備】



合宿の実施

議論場所の整備

ワークショップを行いやすいように模造紙を壁に貼ったり、それに伴って家具を移動したり、

準備をしましょう。ワークショップ専用の空間を作ることで、非日常感の演出やこれから実施する作業について覚悟を決めることができます。

合宿での勝負ポイント

1日目の夕食や飲み会等が勝負です。ここでいかにお互いの関心について理解できるかがポイントです。ごはんを食べて、飲んで、少し落ち着いたらところでワークショップを始めましょう。

ワークショップは自己開示につながるものがお勧めです。メンバー一人ひとりに自分のことを紹介してもらいながら、周りの人はツッコんだり、他の人との共通点や違いを話したりするとよいと思います。そこでお勧めなのが、「ドラッカー風エクササイズ」です。通常のものだけではなく、B面も併せて実施すると効果的だと思います。

【ドラッカー風エクササイズ*4】

- ①自分は何が得意なのか?
- ②チームの成果にどう貢献するか?
- ③自分が大切に思う価値は?
- ④チームメンバーは自分にどんな期待を持っていると思うか?

【ドラッカー風エクササイズB面*5】

- ①自分は何が不得意なのか?
- ②どういう風に仕事してしまうか?
- ③自分の地雷は何か?
- ④昔チームメンバーの期待に応えられなかった事件とは?

ワークショップで各メンバーが自己開示し始めると、一気に濃い話になります。個人の話だけでなく、「チーム/組織としてどうしていくか?どう助けあうか?」といった議論につながっていきます。

そのため、会話のなかで出てきたテーマについては、翌日の「アジェンダ(重要なテーマ)」として書き残しておきましょう。それができれば、翌日の成功は間違いないでしょう。

翌日のワークショップ

チームのミッションやビジョンを考えるワークショップがお勧めです。フレームワーク等を活用すると、共有がしやすく理解度も上がります。お勧めのフレームワークにはサクセスファクター、From-Toキャンパス等がありますが、特にお勧めなのが「ラディカルビジョンステートメント」です。プロダクトのビジョン設定で使うフレームワークですが、組織自体のビジョン設定でも使えます。

【ラディカルビジョンステートメント*6】

現在、	特定のグループ	が
	行動や結果 (望ましい結果)	したいとき
彼・彼女らは	現時点での ソリューション	しなければならない。
これは耐え 難い事です。 なぜなら	現時点での ソリューションの欠点	
私たちは	欠点の 克服された世界	を夢見ている。
私たちは	技術や アプローチの内容	を通じて その世界を 実現する。

ワーク中は、休憩をとって皆で散歩したり、場合によっては計画を柔軟に見直したりしながら、チームでの議論を楽しみましょう。

合宿の終わりに

合宿の終わりに感想を一人ずつ言ってもらいましょう。これはかなり重要な儀式で、このタイ

ミングで初めて、合宿の効果を体感できると思います。

また、最後にファシリテーターが合宿の目的を踏まえて、日常に戻った際ののりしろについてコメント・共有できるとよいと思います。

「〇〇が終わるまでが合宿です。この合宿で得た△△を〇〇に戻ってつなげていきたいと思います。ありがとうございました。」

といった感じで、この後のタスクについて共有しましょう。合宿でテンションが上がっても日常に戻って変化がなければ意味がありません。日常での変化が確認できるまでは合宿は終わらないと心得てください。

終わりに

以上、チーム合宿のススメでした。NISSAY ITでは、こういったワークショップをお客様に対しても企画／ファシリテートしていますので、ご興味がありましたら、ご連絡いただければ幸いです。

出典

*3: 平鍋健児、野中郁次郎、及部敬雄著「アジャイル開発とスクラム」

*4: ジョナサン・ラスマセン著「アジャイルサムライ」

*5: <https://note.com/papanda0806/n/naa2eceab37b3>

*6: ラディカ・ダット著「ラディカル・プロダクト・シンキング」

執筆者プロフィール



生命保険領域のシステム開発を10年以上経験。新会社設立やアジャイル導入等のプロジェクト推進を実施。近年では新規プロダクトサービスの企画・開発を実施。

小泉 岳人

プロダクト・サービス事業推進室 主席スペシャリスト

今こそ現場力！ 競争力強化にむけた業務改善

コンサルティング事業推進室
上席コンサルタント 橋本 滋美

AIなど目覚ましいIT技術の進歩に伴い、それらを活用した新しい事業への投資が増えてきています。こうした動きの中で、現行業務を見直し改善する「業務改善」が再び注目されています。BIやデータマイニングなどのツールも普及しデータ主導のアプローチが主流になりつつある今、改めて業務分析の必要性や取り組みポイントを紹介します。

業務改善の必要性

業務改善とは、「コスト削減すること」「ムダな業務を省くこと」「今の作業を自動化して担当者の負担を軽減すること」だけと考えていませんか。

業務改善は、現行業務のコスト削減や生産性を向上させ、新しいアイデアを練ったり、スキルアップを図ったりするための余裕を生み出し、イノベーションを起こす力のある組織を作り出すことができるようになります。そのため、ビジネス環境が急速に変化している現代において、企業が競争力を維持するために再び、業務改善を積極的に取り入れています。このように、業務改善は、様々なメリットをもたらす重要な活動と言えます。

業務改善を実施する際のポイント

業務改善ではまず、現状を正しく把握する必要があります。企業が抱えている課題には、顕在化しているものだけでなく、顕在化していないものもあります。そのような問題や課題を把握するために、現場を実際に見て回ったり、インタビューをして情報をたくさん集めたりする作業が必要です。そのため、大変労力のかかる

作業とされてきました。しかし、近年では分析ツール等の活用により、収集できる情報は圧倒的に増え、分析も容易に行えるようになりました。こうした変化も踏まえつつ業務改善で意識すべきポイントについてお話しします。

1. データと実態で判断

分析ツールを活用することで、作業の効率を高め、実態をより高い解像度で把握することができます。例えば、提示されたデータと業務に関する自分の認識を比較することで、正しさが分かります。また、外れ値があれば、更に調べる必要があることを示すサインになります。しかし、分析ツールのデータだけを頼りに判断することは避けるべきです。分析ツールは手段であり、人が行っている仕事、活動の全てを把握できるわけではありません。インサイトを引き出すためには、経験に基づく考察やビジネス感覚、知的探究心が大切です。人の知覚能力は意外に高く、定量的に評価しきれない部分に対して、洞察を得ることができます。好奇心を強く持ち徹底的に調べて回ることが大切です。



2. 全体最適化とスピード

DX推進などを目的に業務改善を行う場合は、現在の業務を前提にするのではなく、業務を最適化した上でデジタル技術を活用する考え方が必要です。そのためには、特定の部署や業務だけで検討せず、企業や組織全体を見渡し関連する組織や業務も含めて「ムダ・ムラ・ムリ」を洗い出し、課題解決や全体の効率化を考える必要があります。解決策が目の前の業務の延長線上にあるとは限りません。様々な制約を思い切ってリセットし、自社の強みを活かせる解決策を大胆に考えてみることも必要です。

一方で、全体最適化を目指そうとすると、スピードが欠けたものになりやすく、昨今のビジネス変化スピードを考えると競争力も欠けたものになりかねません。スピードも重視すべきポイントの1つです。

「デジタル化して便利になって満足」で終わってしまわないよう、効果の最大化の視点からバランスの取れた業務改善を目指すことが大切です。



3. 一過性の取り組みで終わらせない

せっかく業務改善を行っても、一過性のものになってしまうことも陥りがちな問題です。一度効果が出ただけで満足してしまうケースです。一度効果が出たとしても、その状態が続くとは限りません。日常に業務改善を組み込み、検証と改善を重ねることにより、継続的な効果が得られます。そのためには、社員一人ひとりに業務改善意識を浸透させ、日頃から意識を持ってもらうことが大切です。

業務改善を競争力の糧に

このように「業務改善が大切」と分かっているにもかかわらず、周りを巻き込み推進することに苦戦されている担当者も少なくないと思います。必要と分かっているのにやりたがらない、やる必要性を説明しきれない、そもそも問題意識が低い…。

業務改善は進め方にも工夫が必要です。現場や経営者の関心をいかに高めるか、どのように時間を確保するか、当事者として意識を高め、やらされ感をなくしていくことがポイントになります。

「自分で問題を見つけ出して、改善しないといけない」と自ら気づけるプロセスを日常に組み込むことが動機づけになります。自分事として問題意識を持ち、改善活動に積極的に取り組むことでコスト削減や生産性向上が進み、新しいビジネスを考える余力が生まれ、イノベーションを起こすことができるような、より競争力の高い組織に変革していくことができるようになります。

事業の競争力強化を目指して業務改善に取り組まれてみてはいかがでしょうか。

執筆者プロフィール



生命保険の業務コンサルティングに携わる。特に、オペレーション部門の人材育成や業務の可視化、事務設計、事務開発等を専門とする。

橋本 滋美

コンサルティング事業推進室 上席コンサルタント

NEWS 1

ニチイホールディングスの株式取得が完了となりました

日本生命保険相互会社は2024年6月3日、株式会社ニチイホールディングスの全株式を保有する株式会社BCJ-43*の発行済株式99.6%分を取得し、同日、その1.0%分をNISSAY IT(当社)に譲渡しました。介護・医療関連・保育分野のDXの推進にあたって、日本生命、NISSAY ITおよびニチイHDの三社による戦略的な協業を推進してまいります。

今回の株式取得を機に、ニチイHDの事業の安定化および日本生命グループへの定着を図り、介護・医療関連・保育事業をグループの中核事業の一つとして活性化させるとともに、生産性・持続性の向上を通じてお客様に提供する安心の多面化を図り、「誰もが、ずっと、安心して暮らせる社会」の実現を目指してまいります。

*2024/6/3付で株式会社BCJ-43から「株式会社ニッセイ・ライフサポート」に社名変更。
日本生命グループの介護・医療関連・保育分野等の事業統括会社とします。

NEWS 2

保険会社・共済団体向けに対話型 AI を活用した業務効率化サービス「MateChat」の提供を開始しました

2024年4月より、対話型AIを活用した保険会社・共済団体向けの業務効率化サービス「MateChat」(メイトチャット)の提供を開始しました。

「MateChat」は、保険会社・共済団体向けに大規模言語モデルを用いたチャット機能・企業内ナレッジ検索機能ソフトウェアです(商標登録済み)。

近年の対話型AI技術の発展に伴い、保険会社・共済団体においても業務効率化やコミュニケーションの拡大に向けて様々なビジネスシーンへの活用が期待されています。

一方で、『情報漏洩・セキュリティリスクの懸念』、『保険業界での活用事例が少なく、何に活用できるのか分からない』等の課題をよく耳にします。

このような課題に対して、当社は、簡単かつ安心して対話型AIを活用するための機能を搭載したアプリケーション「MateChat」を提供することで、お客様のビジネス変革を後押しします。また、2024年下期にはクラウドサービスとしての提供を開始予定です。

次ページにて、「MateChat」の機能と特長をご紹介します。

「MateChat」の機能と特長

下記3つの機能により、対話型AIの導入・活用を円滑に行うことができます。

①

業務関連データの登録



- ✓ 業務関連データを登録し、社内ナレッジを反映

②

プロンプトの作成



- ✓ 目的の回答を得るためのプロンプトを作成
- ✓ 登録済テンプレートから簡単に作成可能

③

チャットで回答



- ✓ 登録した業務関連データ等から、必要な情報をチャットで回答

① 業務関連データの登録機能

- ・事務マニュアルや約款等、お客様固有の業務やビジネス情報の登録が可能

特長 『情報漏洩・セキュリティリスクの懸念』に対応

- お客様の入力したデータが学習され漏洩してしまう心配がありません。
- 組織とユーザーの管理機能に加え登録データの細やかな権限設定が可能です。

② プロンプト*の作成・共有機能 *対話型AIに対する指示や命令、質問のこと

- ・ユーザーによるプロンプトの作成、登録、共有が可能

特長 『保険業界での活用事例が少なく、何に活用できるのか分からない』に対応

- 業務やビジネスの場面で活用しやすいテンプレート機能を提供します。
当社が持つ保険分野での高い知見と対話型AIの活用実績から、想定した結果が得られやすいプロンプトをテンプレート化し、活用事例と共に当社より順次配信予定です。
- ユーザー自身でテンプレートを作成し、他のユーザーに共有することも可能です。

③ チャットで回答機能

- ・プロンプトに対してチャット形式で回答

特長 事前に登録したお客様固有の業務やビジネス情報から回答文を生成することも可能

【お問い合わせ先】

プロダクト・サービス事業推進室 共創イノベーション推進ブロック(大阪)
TEL:06-6350-3659 E-mail:information@nissay-it.co.jp

本サービスの詳細について、当社ホームページ(以下)でご確認いただけます。
<https://www.nissay-it.co.jp/solution/matechat.html>

発 行 ニッセイ情報テクノロジー株式会社
〒144-8721 東京都大田区蒲田5丁目37番1号 ニッセイアロマスクエア
<https://www.nissay-it.co.jp/>

発行人 徳永 正志

編集人 橋本 滋美

問合せ先 コンサルティング事業本部
TEL : 03-6897-8861 E-mail : info@nissay-it.co.jp



ニッセイ情報テクノロジー株式会社

