



> 衝撃に備える

生成AIの潮流に乗るための準備

> AIが支える未来



生成AIは世界を席卷しました。

ほぼ一夜にして、世界は生成AIの可能性に熱狂しました。それはすべてを変えるように思われました。マッキンゼーは、生成AIが世界経済に最大4.4兆ドルの価値をもたらす可能性があると予測しました。¹これは英国のGDPに匹敵する評価額です。

生成AIがすぐに国家を沈没させることはありません。世界をリードする大規模言語モデル(LLM:Large Language Model)ChatGPTが2023年末頃から「怠惰」になり始め、困難な要求に応えようとしないように見えたと、OpenAIのクリエイター達はその理由がわからないと認めました。²正確な引用は?「これは明らかに意図的なものではありません。モデルの動作は予測できない場合があります。」

世界を変えるテクノロジーが朝、出社しないと決めることは滅多にないことであり、その可能性は私たちに注意を促しています。これらの初期の欠陥が解決されるのは時間の問題ですが、それまではAIに興奮しすぎはいけません。生成AIは、顧客エクスペリエンスの世界に革命をもたらし、コンタクトセンターの効率性を高めると約束されていますが、今のところ、それは単なる約束にすぎません。

しかし、生成AIを無視してよいというわけではありません。時代の流れに乗れなかったために、世界をリードする企業がいくつ崩壊したでしょうか。その答えは、バランス、戦略、パートナーシップにあります。リスクと利益の**バランス**を取ること。将来を見据えた戦略を**定義**すること。イノベーションを維持するためのパートナーシップを**育む**こと。

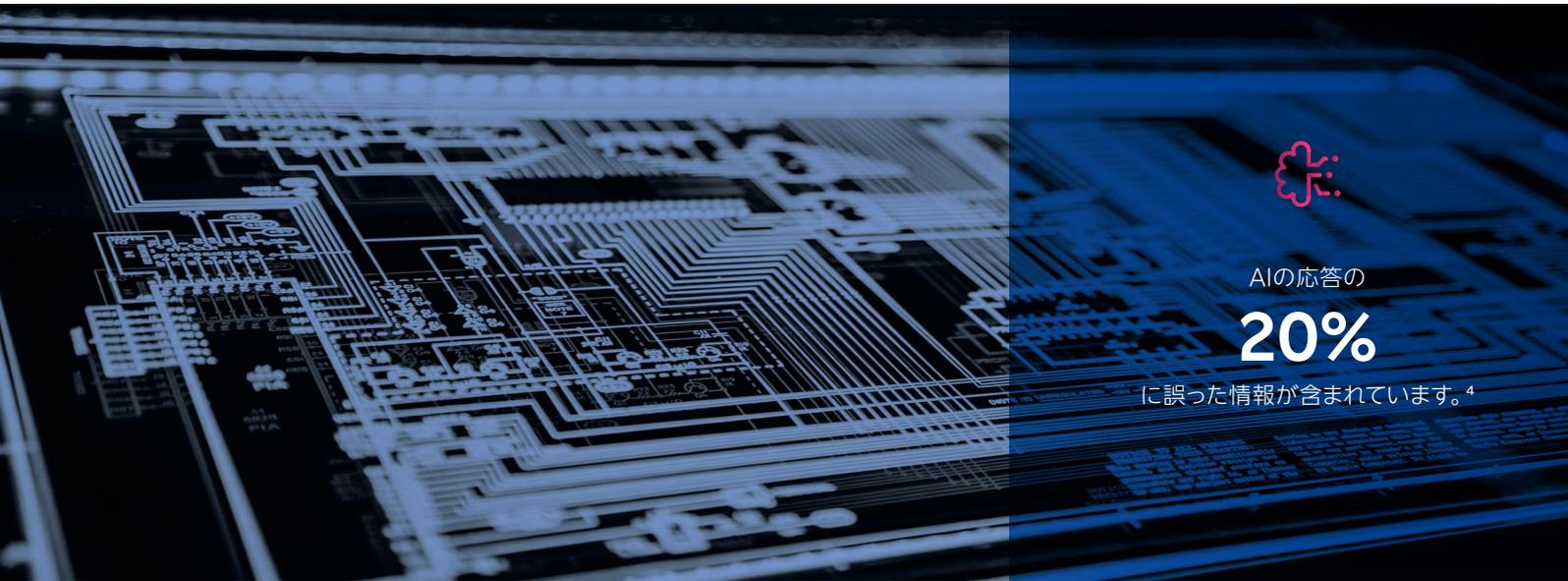
¹ McKinsey, Economic Potential of Generative AI

² Ars Technica, 'ChatGPT Gets Lazy'



生成AIが世界経済に
4.4兆ドル
の価値をもたらす

> 生成AIの課題



AIの応答の

20%

に誤った情報が含まれています。⁴

2023年、ケンブリッジ英語辞典は今年の流行語を発表しました。「ハルシネーション(Hallucination幻覚)」です。この用語は、大規模言語モデル(LLM:Large Language Models)が誤った情報を真実として提示するという新しい意味を獲得し、注目を集めるようになりました。生成AIには外界との独立した経験がないことを考えると、生成AIが作り出すものはすべて幻覚です。これらの幻覚の一部は私たちが真実であるを知っていることと一致しますが、他の幻覚は的外れです。OpenAIは、LLMが幻覚的な応答を提供するのは全体の20%であると推定しています。⁴これは膨大な数です。大局的に見ると、ある地域の医療機関は毎月約**200万件**の電話を受けています。⁵生成AIモデルがこれらの問い合わせに応えていたとすると、毎月**40万人**の電話相談者が誤った情報を受け取っていたことになります。

これは単なる仮定の話ですが、幻覚の問題がいかに蔓延しているかを物語っています。組織は、ミッションクリティカルなサービスを生成AIに置き換えて、品質の低下がないことを期待することはできないでしょう。また、ハルシネーションは顧客満足度(CSAT:Customer Satisfaction)の品質低下よりもはるかに深刻な影響をもたらす可能性があります。

LLMは膨大なデータセットを利用し、プロンプトの形で提供される情報を含む何十億ものソースから情報を引き出します。つまり、生成AIシステムに機密データを入力した場合、そのデータがどこに行き着くかはわかりません。モデルの「ブラックボックス」の性質により、応答の出所をたどることはできません。つまり、LLMが特定の情報をどこで見つけたかを正確に判断することはできないのです。顧客データが他の応答で繰り返される可能性があり、特に狡猾なユーザーがLLMを「Jailbreak(脱獄)」する方法を見つけ、機密データを繰り返させる方法を見つける可能性があります。

著作権に関しても同様です。LLMは膨大なデータセットでトレーニングされるため、著作権で保護された素材が紛れ込むことは避けられません。モデルが知らないうちにこの素材を複製すると問題が発生します。高額な訴訟に巻き込まれることになるかもしれません。

⁴ DataNami.com, Hallucinations, Plagiarism, and ChatGPT

⁵ NHSProviders.org, NHS Activity Tracker.



組織は、ミッションクリティカルなサービスを生成AIに置き換えて、品質の低下がないことを期待することはできないでしょう。

> 生成AIの**バランス**をとる



潜在的な法的問題をさらに複雑にしているのは、生成AIを取り巻く規制環境が依然として流動的であることです。規制を可決した最初の統治機関として、欧州連合(EU)は2023年末に最初の規制法案を可決しました。世界の他の地域で将来起こり得る規制の形は不透明です。将来の規制がどのようなものになるかが判明するまでは、慎重に行動するのが賢明と思われるかもしれません。一夜にしてビジネスモデルを変革しようとしなさい。

生成AIは強力ですが、自律的ではありません。生成AIはツールであり、ツールには使い手が必要です。労働力の半分を自動化しようとしているなら、失望することになるでしょう。

ここで重要なのは**バランス**です。前述のように、ビジネスに賭けるには、生成AIにあまりにも不安定で、あまりにも新しく、あまりにもテストされていません。生成AIには、他のテクノロジーと同じようにアプローチする必要があります。実用的なアプリケーションと実際の価値に目を向けながら、徐々に生成AIを導入します。これを実現するには、生成AIの欠点を補う必要があります。

前述のように、顧客向けの生成AIは災いのもとです。LLMは、顧客からのあらゆる質問に答えることができますし、答えるでしょう。それは、ビジネスに関連する質問だけにとどまりません。顧客は好きなトピックについて質問することができ、チャットボットを長々とした会話に引き込みます。コンピュータリソースの使用料をベンダーに支払うまでは、すべて楽しいことです。幻覚のリスクが常に存在し、ブランドを傷つけるダメージを与える可能性もあることは言うまでもありません。

置き換えるのではなく、強化するのです。生成AIのスクリプト提案を使用して、エージェントがより多くのコンタクトに、より効果的に回答できるようにします。幻覚情報が漏れないように、人間のエージェントに生成AIの応答を校正させます。生成AIにやり取りを書き起こして要約させ、コンタクトセンターの活動の概要をすばやく把握します。AIは強力なツールですが、ツールの有用性は、それを使用する人次第です。

> データ基盤の構築

新しいツールをスタックに組み込む前に、必要なすべての基礎を構築する必要があります。AIの場合、それはデータを意味します。

AIはデータの上で動作します。エージェントに有用な情報を提供するには、ビジネス、顧客、目標の現実を一般的に理解する必要があります。これは、生成AIだけに限りません。AIを搭載したシステムでは、顧客体験のパーソナライゼーションをサポートするためにデータが必要です。そして、パーソナライゼーションは、顧客がますます期待するものになっています。

ほぼすべての企業が膨大な量の有用なデータを収集していますが、それを活用してAIソリューションをサポートするのは、見た目ほど簡単ではありません。形式が重要です。大量のデータはおそらくサイロ化されています。それをAIの強化に使用する前に、データのサイロ化を解消し、すべてのデータを単一の使用可能な形式にする必要があります。そのためには、**カスタマーデータプラットフォーム**が必要です。

カスタマーデータプラットフォームは単なるデータベースではなく、データ集約レイヤーです。つまり、複数の記録システム、顧客関係管理(CRM:Customer Relationship Management)システム、カスタマージャーニーマッピング、ナレッジ管理を単一の標準形式に統合します。ここから、ビジネスの特定のニーズに合わせてAIをカスタマイズすることがこれまで以上に簡単になります。また、AIを活用しない場合でも、人間の従業員は、完全にアクセスしやすく柔軟なデータファブリックについて不満を言うことはないでしょう。

データを活用することは、道のりの最初の一步に過ぎず、確実な成果を得るまでにはまだ長い道のりがあります。その旅をより容易にするには、ガイドが必要です。AIパートナーが必要です。

生成AIに興味しているのなら、それは当然です。しかし、その興奮の多くは、できるだけ早く新しいテクノロジーを利用して手っ取り早く利益を得ようとしているベンダーによって煽られています。簡単に言えば、AIの問題よりもAIソリューションの方が多いです。

ただし、生成AIの採用に踏み切るべきではないという意味ではありません。必要なのは、誰かのLLMに基づいて急ごしらえで作られた製品を売り込むベンダーではありません。必要なのはパートナーです。AI導入のプロセスを案内し、業界全体から最高のテクノロジーを集めて、オーダーメイドのオーダーメイドのソリューションを作り上げてくれる専門家のガイドが必要です。

そのパートナーは、ビジネスの独自のニーズを満たし、真の価値を生み出し、人材に新しいレベルの生産性を提供する生成AI戦略を考案してくれるはずです。

> Content Guru : 生成AIパートナー



ディープ・インテグレーション

storm®は、何百ものサードパーティ情報システムにリンクし、レガシーアーキテクチャを統合して、カスタマーサービスエージェントが情報に基づいたパーソナライズされたやり取りを大規模にリードできるようにします。



オムニチャネル・コミュニケーション

storm®は、単一のクラウドプラットフォームとアーキテクチャを通じて、あらゆる規模の組織に、音声、メール、ビデオ、Webチャット、ソーシャルメディアなど、あらゆるチャネルでシームレスな顧客エンゲージメントを実現する機能を提供します。



インテリジェント・オートメーション

Content Gurulは**brain**®を通じて、**storm**®ユーザー向けに生成AIテクノロジーの根底にある複雑さに対処し、採用の障壁を取り除き、セクターや規模に関係なくあらゆる組織が広く利用できるようにすることで、テクノロジーを「民主化」します。

生成AIは、組織にとって大きな飛躍です。従業員の時間を何時間も節約し、顧客とのやり取り中にエージェントにリアルタイムのサポートを提供し、コンタクトセンター エージェントエクスペリエンスを向上させる強力な洞察を提供します。

Content Gurulは**brain**®を通じて、ユーザーのためにAIテクノロジーの根底にある複雑さを処理します。**brain**はAIを民主化し、個々のベンダーに縛られることなく、最高のテクノロジーを利用できるようにします。組織の規模やセクターに関係なく、Content GurulはAIの導入を容易にします。

brainはAIオーケストレーションレイヤーとして機能し、AI機能をCX資産の通常の運用にシームレスにリンクします。クラウドネイティブの**storm**®ソリューションと並んで、**brain**は最新のテクノロジーが利用可能になり次第、常にアップデートされます。**brain**は、Google Dialogflow、Azure、IBM Watsonなどのクラス最高のAI機能、ChatGPTなどの生成AIシステム、新たに登場したオープンソースソリューションを利用可能にします。

生成AIはコンタクトセンターの形をかえつつあります。顧客とエージェントに最高のエクスペリエンスを提供するには、企業はCXエコシステムに新しいテクノロジーを統合して、セルフサービスの強化、エージェントの利用率の向上、自動化によるコスト削減を実現する必要があります。Content Gurulは、AIによるトランスフォーメーションを容易にする準備ができています。



Rakuten
Communications

<https://connect.rakuten.co.jp/storm/>

※このレポートは、最先端のイノベーションで最高のカスタマーエンゲージメントと
カスタマーエクスペリエンスを実現するContent Guru,Ltd.が作成したものです。