

インタビュー要録

実施日: 2025 年 8 月 6 日 (水) 15:00～15:40

場所: Zoom

出席者:

- ・ K 氏 (AI に関するコンサルティング企業 代表)
 - ・ 三柴 丈典 (調査班代表)
 - ・ 島崎 敢 (近畿大学)
 - ・ 藤原 清司 (産業技術総合研究所)
-

1. 会社の概要

- ・ 設立: 2020 年以前
 - ・ 資本金: 約 1,000 万円
 - ・ 事業内容: 2023 年頃より、LLM の台頭を受け、生成 AI の導入を含む企業向けコンサルティング事業を開始。ハードウェア面も含む。
 - ・ 取引先: 上場企業を含む 10～20 社、業種は多岐にわたる。
-

2. 主な質疑応答

(1) 現時点における AI 活用の状況

- ・ 一般的な利用状況: チャットボットへの質問程度で、活用は全体の 5%程度と限定的。
- ・ 自社顧客の活用状況: コンサルティングを通じて、チャットボットによる社内資料の横断検索が可能となっている。

(2) 活用上のメリットと課題

- ・ メリット: 作業効率の改善、特に資料探索の手間の削減。

- ・ **課題**: 資料がうまく抽出されないなど、AI が意図どおりに動かない場面がある。業務の性質によっては人によるチェックが依然として必要。

(3) 安全面・健康面・心理面での課題

- ・ 現状では AI 活用のレベルが低いため、顧客企業で明確な課題は生じていない。

(4) 課題への対応・要件

- ・ 安全面や心理面の課題が顕在化していないため、現段階での具体的対応は特になし。

(5) 今後の展望

- ・ ホワイトカラー業務、ナレッジワークなど、オフィスワーク領域での AI 活用が今後広がると予想。
-

3. 追加質疑

● ナレッジワークにおける監視性と従業員の反応(島崎)

- ・ **質問**: AI が従業員の PC 入力やメールを解析することによる監視への懸念について。
- ・ **回答(K 氏)**:
 - ・ Slack 等への書き込みデータは既に AI で捕捉可能な状態だが、現状は解析・活用が不十分。
 - ・ ナレッジワークの高度化にはデジタルデータの充実が不可欠であり、今後の課題。
 - ・ 監視というより組織設計を目的とした前向きな活用をコンサルティングしている。

● 監視と受け止められる可能性への懸念(島崎)

- ・ **質問**: 前向き活用であっても実質的には監視となり、従業員の反発はないか。

- 回答(K氏):
 - ・社員のログはすで取得されており、情報は自動的に企業側が把握。
 - ・今後はその解析と活用が課題。
 - ・労使関係における信頼性が鍵であり、利活用は不可避と捉えている。

● アルゴリズムの透明性(島崎)

- 質問:データ活用の目的やアルゴリズムの透明性について。
- 回答(K氏):
 - ・多くの顧客が、入社時に利用目的を明示している。
 - ・アルゴリズムの開示は管理者の責務としており、コンサルの中で支援している。

● 顧客要望と製品仕様のギャップ(藤原)

- 質問:導入された AI 製品が顧客の期待に届かないことはあるか。
- 回答(K氏):
 - ・仕様の的には満たしていても、生成 AI の実力が顧客の期待に及ばないケースがある。

● 生成 AI に内在するバイアスへの対応(藤原)

- 回答(K氏):
 - ・技術的なバイアス排除もサポートするが、より重要なのはバイアスの少ないモデルを初期段階で選択・導入をおこなうことだと考えている。

