消費者はAIバイアスの解消に取り組む企業を評価 ジェンパクトのAI調査で明らかに

日本企業のAI導入効果トップは、従業員がより高度な業務に注力できる時間が増えること 経営幹部らは、企業のAIに関するトレーニング機会に男女差があると回答

デジタルトランスフォーメーションを支援するグローバル・プロフェッショナル・サービス企業のジェンパクト Genpact Limited、NYSE G、社長兼最高経営責任者 Tiger Tyagarajan は、本日、人工知能 AI に関する最新の調査結果「AI360レポート」を発表しました。レポートから、日本の消費者の6割 60% が、企業はAIバイアス 偏見・差別 を解消すべきと考えており、そのための対策を取る企業を評価していることが分かりました。今回で3回目の実施となる調査レポートでは、AIが引き続き成長の機会をもたらし、従業員の働き方改革を支える一方で、企業は依然としてAIのバイアスに対する消費者の懸念、男女間で不平等なAIのトレーニング機会に対する従業員の懸念を解消する必要があることが明らかになりました。

先行きが不透明な現在の事業環境では、優れたサービスの提供だけでは不十分です。顧客の懸念に深く共感することが、事業の成功を導きます。ジェンパクトのレポート *AI 360: Hold, fold, or double down?* から、日本の消費者の6割以上 63% は、AIのバイアス 偏見・差別 の悪影響を受けていることを懸念し、半数以上 57% は自分が知らない間に、AIが自分に影響を与える意思決定をしていると不安を持っています。その一方で、このような問題を理解し、対策を取る企業が成功する可能性を持っていることを示しています。

調査では、AIの幅広い導入に欠かせない経営幹部、従業員、一般消費者の3つのグループの見解について分析しています。レポートから、企業は現在の事業のレジリエンスを考えるうえで重要度の高い包括的かつ実行可能な見識を得られます。本調査は、米国、英国、日本、オーストラリアの500人の経営幹部および4,000人の従業員、一般消費者を対象に実施しました。日本では、100人の企業経営幹部、1,000人の従業員と消費者が対象となり、主に以下の点が明らかになりました。

バイアス解消で、ビジネスチャンスが増加

AIのバイアス解消の取り組みを強めれば、消費者との信頼関係を高める機会が増えます。日本の消費者の4割 40% は、自社のアルゴリズムにバイアスがないことを証明できる企業を他人に薦め、バイアスのない企業から商品やサービスを買う可能性が高いと答えています。

男女間で不平等かつ不十分なAIのトレーニング

世界中の多くの従業員はAIの可能性を認識していますが、日本の従業員の8割 83% 以上は、会社が十分なトレーニングを提供していないと答えています。世界中の企業では、過去3年連続で、職場にAIが増えたことを考慮に入れたトレーニングの需要を満たしていません。また、日本の経営幹部で、自社でAI関連のトレーニングを提供していると答えたのは、わずか31%でした。

明るいニュースとしては、日本の経営幹部の65%が、従業員にトレーニングを提供することを検討しており、2018年から17%増加しました。一方で、経営幹部の84%が、自社では男女間で平等なAIのトレーニングの機会を

提供していないと答えています。

ジェンパクトのタイガー・ティアグラジャン社長兼最高経営責任者は、次のように述べています。「企業はかつてない課題に直面しています。前例のない時代においては、企業はAIを有益なツールとして活用することで、顧客体験を向上し、よりパーソナライズされた、消費者が共感できる方法でサービスを提供するためのデータを発掘できます。当社の調査から、企業がAIに対する責任のある取り組みを示せれば、消費者も従業員もAIに対して非常に前向きに考えることが分かりました。企業経営者らは平等なトレーニングの機会を提供し、AIのバイアスを解消することが重要です」

AIの活用で、パーソナライズされたサービスが可能に

日本の経営幹部らは、AIの導入効果が最も大きいのが、従業員がより高度な業務に注力できる時間が増える 47%、データと分析の活用 42% と答えており、どちらも働く環境の効率性を高め、企業の競争優位性強化に結びつく可能性があるものです。プロセスや効率化の向上 38%、顧客体験やサービスの向上 38% が同率で3番目になっています。

調査から、働き方改革を一層推し進める機会をAIが担っていることが分かります。また、現在の変化の激しい市場において、企業がAIを活用し成功する方法についても明らかにしています。それには、企業が適切な顧客体験を提供するためにリソースを強化する必要があります。現在の状況を乗り切れた企業は、消費者に寄り添い続けるためにAI導入を加速し、ニーズを予測しながら、それに対応しつつ、共感を示したサービスを提供していくでしょう。

AIが事業を変革し、企業のレジリエンスを高める原動力に

日本の経営幹部の26%は、自社で大幅な事業変革のためにAIを幅広く導入していると答えており、さらに、世界のAIリーダー*ら*の半数以上 56% がそう答えています。現在の事業環境での課題に対応するため、デジタルトランスフォーメーションの重要性が増しているため、この結果は将来への明るい兆しといえるかもしれません。テクノロジーは、企業が混乱に対処し、市場の需要に合わせて変革するためのレジリエンスを高めるうえで重要な役割を果たします。

AI360レポートでは、世界中のさまざまな業界におけるAIへの投資増加が明らかになりました。日本の経営幹部の4割 39% は、自社でAIに1,000万ドル 約10.8億円 以上投資したと回答しました。これは、調査対象国のうち、英国に次ぐ2番目の水準です。また、2,000万ドル 21.5億円 以上投資したと答えたのは昨年から大幅に増加し、日本で18%に上り、英国と並んで調査対象国で最も高くなりました。

企業が引き続き、現在の創造的破壊が続く環境に対応していく中、経営幹部らはAIの導入を中断すべきか、止めるべきか、そのまま続けるべきかに疑問を持っているかもしれません。ジェンパクトの調査から、AIの導入は加速しており、調査回答者の企業の75%近くでAIが優れた成果を発揮していることが分かりました。今後数カ月間

で、企業にとって適切な場所で、長期的かつ全体的な見通しを持って、AI導入を強化することが重要になります。また、企業は透明性の向上、社会が企業に求めるより倫理的な取り組み、消費者が期待するハイパーパーソナライゼーションを重視した 自分の特性や好みに強く合った 体験を可能にする戦略を推進しなければなりません。そうすれば、AIがその目標達成のための機会をもたらすでしょう。

ジェンパクトのAI360レポートの詳しい情報については、こちらをご覧ください。

調査手法について

ジェンパクトは2019年11月、米国の調査会社ウェイクフィールド・リサーチと協力し、経営幹部や従業員、一般消費者を対象に調査を実施しました。経営幹部を対象にした調査では、米国や英国、オーストラリア、日本の500人の執行役員やシニアバイスプレジデント級の幹部が回答しています。回答者の業種は銀行、保険、テクノロジー、ライフサイエンス、消費財、小売、製造業など多岐にわたり、年間の売上が10億ドル 金融機関の場合は500億ドル 以上の企業を対象にしています。

＊ベストプラクティスについて調査するため、経営幹部に対し、自社のAIの取り組みの影響について調査を行いました。回答者の60%は、非常に良い事業の成果を得たと答えました。この経営幹部らの取り組みは、有益なベストプラクティスとなり得るため、この幹部らをAIリーダーと呼んでいます。

ウェイクフィールドは同時期に、同じ国々の幅広い年齢層の男女4,000人を対象に調査を実施 そのうち、53%は週8時間以上勤務しています しました。この調査はメールでの招待によるオンラインで実施しました。ジェンパクトはまた、調査結果に分析を加えるため、幅広い分野の専門家にインタビューを実施しました。

ジェンパクトは2017年にユーガブ、2018年にフォーチュン・ノレッジ・グループと同様の調査を実施しています。

ジェンパクトについて

ジェンパクト NYSE:G は、ビジネストランスフォーメーションの実現を支援するグローバル・プロフェッショナル・サービス企業です。フォーチュン・グローバル500をはじめとする数百社のお客様の数千単位のプロセスを実行してきた経験に基づき、デジタル主導のイノベーションとデジタルを活用したインテリジェント・オペレーションをお客様に提供しています。私たちは、デザイン思考で考え、デジタルでビジョンを描き、データとアナリティクスで問題を解決します。グローバルで90,000人を超える従業員が、エンド・ツー・エンドのオペレーションとAIのプラットフォーム「Genpact Cora」を駆使し、日々お客様のオペレーションの追求に励んでいま

す。ニューヨークからニューデリーまで、その間の30か国以上で事業を展開するジェンパクトは、エンド・ツー・エンドで拠点をつなぎ、すべてのプロセスを再考し、企業の新しい働き方を提案します。ジェンパクトは、スタートからゴールまで各ステップを再考することが優れたビジネス成果につながることを理解しています。対象が何であれ、お客様がデータとデジタルを活用して飛躍的かつ長期的な成果を達成できるように支援します。Transformation Happens Here 詳しくは、www.genpact.com/jp/ をご覧ください。

###

本件に関するお問い合わせ先

ジェンパクト株式会社　広報　羽柴

Tel: 080-4944-3907

E-mail: satoko.hashiba@genpact.com

アシュトン・コンサルティング

ジェンパクト広報代行

Email: genpact@ashton.jp

---

https://media.genpact.com/news-releases?item=122842