

AI 導入が企業の増収をけん引、労働力に与える影響についてリーダーシップが不可欠 – インフォシス調査

- AI 成熟度指標から早期導入者が既に恩恵を受けていることが明らかに
- AI 導入企業では 2020 年までに 39% の増収が見込まれる
- 職務の代替を行う AI 導入企業の 80% が従業員を再トレーニングして雇用を継続

ダボス(スイス) 2017 年 1 月 17 日: コンサルティング、テクノロジー、アウトソーシングおよび次世代サービスのグローバル・リーダーであるインフォシス(NYSE: INFY)は、本日、人口知能(AI)のビジネスへの影響、市場成熟度および AI への期待に関する多国籍調査の結果を公表しました。調査報告書「Amplifying Human Potential: Towards Purposeful Artificial Intelligence(人間の可能性の拡大: 目的のある人口知能に向けて)」では世界中の大規模組織の経営判断決定者 1,600 人を対象に調査が実施されました。

同報告書は、組織の増収と AI 成熟度との明らかな関係性を示しています。過去 3 年間で急速に収益を拡大した組織は、AI の成熟度においても先進的である傾向が強かったのです。回答者の 76% が AI を組織戦略の成功に不可欠な基本要素として挙げ、64% が今後の組織の成長は大規模な AI 導入にかかっていると考えています。AI はイノベーションの長期戦略における優先事項と捉えられているのです。62% が AI を確実に成功させるためには厳重な倫理基準が必要だと考えているように、倫理的および雇用関連の懸念はあるものの、回答者の多くは、仕事を奪われた従業員をより価値の高い業務に配置換えすることについて楽観的なようです。85% にのぼる大多数は AI のメリットと利用について従業員のトレーニングを計画しており、職務を AI テクノロジーで代替している企業の 8 割が職を奪われた従業員を保持して再配置する予定です。

インフォシス 南北アメリカ プレジデント兼ヘッド Sandeep Dadlani は、「人口知能(AI)の導入は増加傾向にあり、当社は有意義で創造的な変化を導き出すために企業が徐々に AI に投資しつつある状況を歓迎しています。功績は目覚しく、AI がもたらすチャンスは巨大です。AI の成熟と躍進が目撃される中、当社の調査は、今後 4 年間における更なる関心の高まりを示唆し、AI 導入により得られる大きな価値と利益全般についての明るい見通しを提示しています。これを受け、私達は業界として、社会全体で道徳的で倫理的な AI 開発が進められること、従業員がこの道程の中心となるために必要なトレーニングに積極的に参加および関与していくことを徹底するために、必要な手段を講じなければなりません」と述べています。

主な調査結果:

- **企業は 2020 年までに顕著な AI 導入と拡大を予測:** AI テクノロジーを既に導入済みまたは導入を計画している組織は 2020 年までに平均 39% の増収と 37% のコスト削減を見込んでいます。IT および経営に係る意思決定者の 76% は組織の成功のために AI が極めて重要だと考えています。
- **企業は能力開発への投資を計画:** 職務を AI で代替している企業の 80% は従業員を再配置または再トレーニングして職場につなぎ留めています。さらに、53% は特に能力開発に投資を行っています。今回の調査によれば、AI 関連スキルをほとんど持たない組織は AI 導入の影響を受けた労働者を再配置する傾向が高い一方、AI 関連スキルの多い組織では従業員を保持する傾向が高くなっています。労働者の保持および再トレーニングを計画する主要産業は次の通りです。日用消費財(94%)、航空宇宙および

自動車(87%)、エネルギー、石油およびガス(80%)、製薬およびライフ・サイエンス(78%)
 また、調査は、特に中国(95%)、フランス(90%)、ドイツ(89%)、英国(82%)、米国(76%)で、AIにより労働力への投資が増強されるとしています。

- **AIの成功には倫理的問題の解決が不可欠:** 調査対象の3分の2は支配権の引渡しに関する従業員の懸念などのAIに関連した倫理問題や産業規制について十分な検討を行っていません。さらに、90%が自社の従業員がAI導入に関する問題や懸念に直面していると回答し、88%が顧客や仕入先からの問題や懸念を報告しています。全体で53%が、倫理的な問題がAIテクノロジーの効果的な適用において大きな障害になっているという点で一致しています。
- **市場および産業別調査結果における差異:** 回答によれば、インドや中国の企業は自社がAIの利用において業界競合企業より優位にあると述べる傾向が高く、ドイツ、米国、英国、フランスがそれに続きます。日用消費財(57%)および通信(48%)では、AIによるセクターの妨害を既に感じていると報告する傾向が高くなっています。製薬およびライフ・サイエンス業界は、期待通りに機能しているAIテクノロジーの最も幅広い利用を報告しており、産業別のAI成熟度指標でも最高得点をマークしています。
- **企業はAIの行程の出発点にいる:** AIを導入している回答者10人のうち、現在利用可能なAIの能力やメリットを最大限に活用していると考えているのはたった1人だけです。大多数(90%)は、従業員がAI導入に係る問題や懸念に直面していると回答しています。約10人中4人が、それぞれの企業でAIが効果を発揮できるようになるために最も改善が必要な領域として、導入に必要な時間、使いやすさ、他のシステムやプラットフォームとの相互運用性を挙げています。また、AI導入において、トレーニング、教育および仕事場の透明性により解決する必要のある領域もあります。AI導入の展望はおおむね明るいのですが、従業員の間にはAIの安全性について懸念があり、その筆頭に挙げられるのがデータ(43%)、雇用確保(40%)、賃金率(30%)です。

その他の主な調査結果は以下のとおりです。

- **稼働中のAI:** 今日AIは主にビッグ・データ(65%)と予測／規範アナリティクス(54%)に利用されています。調査対象の企業は昨年平均670万米ドルをAIに投資しており、AIを活発に利用している期間は平均で2年です。導入の先頭に立つのはIT部門(69%)で、業務(34%)、事業開発(33%)、マーケティング(29%)、商務、営業およびカスタマー・サービス(28%)がそれに続きます。
- **リスクと見返り:** 71%がAIは景気見通し、従業員および社会にとって好ましい変化をもたらすとして、職場におけるAIの台頭は必然であるという点で一致しています。その一方で、半数以上(51%)が、それぞれの企業でAIが効果を発揮できるようになるために最も改善が必要な領域の1つとしてコスト削減を挙げています。
- **導入:** 88%がAIの導入に関連してそれぞれの企業の顧客や仕入先が問題や懸念に直面していると報告しています。10人中4人がAIのメリットや用途についての理解の欠如を指摘しており、38%がAIテクノロジー全般に対する不信感を警告しています。また、ほぼ同数(37%)が機械よりも人間と交流しながら働くことを希望しています。

調査は全体として、現在の仕事や教育が可能ならしめるよりも多くのことを従業員が遂行する機会の創出や長期的なマクロ環境利益の主導など、AIが事業の成長において果たすことができる役割を明示しています。意思決定者は、AIが従業員の能力を最大限に引き出すことができると信じ(65%)、社会的(70%)および経済的(76%)に好ましい変化をもたらしてくれると感じています。

調査報告書のコピーと AI 成熟度指標はこちらからご覧頂けます。 [Infosys.com/AImaturity](https://www.infosys.com/AImaturity)

手法

当社の依頼に基づき独立調査機関 Vanson Bourne により実施された調査報告書「Amplifying Human Potential: Towards Purposeful Artificial Intelligence」では 7 つの市場の大規模組織で経営上の意思決定を行う幹部 1,600 人を対象に調査を実施しました。

今回の調査では、AI を、人間のように働き、反応するインテリジェント機械の創作を重視したコンピューター・サイエンスの領域と定義しました。AI を搭載したコンピューターの一部は音声認識、学習、立案および問題解決などの作業用に設計されています。適用された AI テクノロジーには例として機械学習、予測／規範アナリティクス、アバター・テクノロジーなどがありますが、これらに限定されるものではありません。

インフォシス リミテッドについて

インフォシスはテクノロジー・サービスとビジネス・コンサルティングのグローバル・リーダーです。当社は 50 か国以上の国々のお客様によるデジタル変革に向けた戦略の策定および実行を実現します。エンジニアリングからアプリケーション開発、知識管理および業務プロセス管理まで、当社はお客様が解決すべき問題を的確に把握し、効果的に解決するためのお手伝いをします。全世界で 19 万 9 千人以上のイノベーターから成る当社チームは創造力、あらゆる産業やテクノロジーに関する知識や経験で他とは一線を画し、その能力は当社が取り組むすべてのプロジェクトで活用されます。

www.infosys.com を訪れ、インフォシス (NYSE: INFY) がどのようにデジタル時代における企業の成功を支援しているかをお確かめください。

セーフハーバー条項省略

問い合わせ先

インフォシス 日本支店 マーケティングマネージャー
安藤 穰 jo_ando@infosys.com / 03-5545-3257