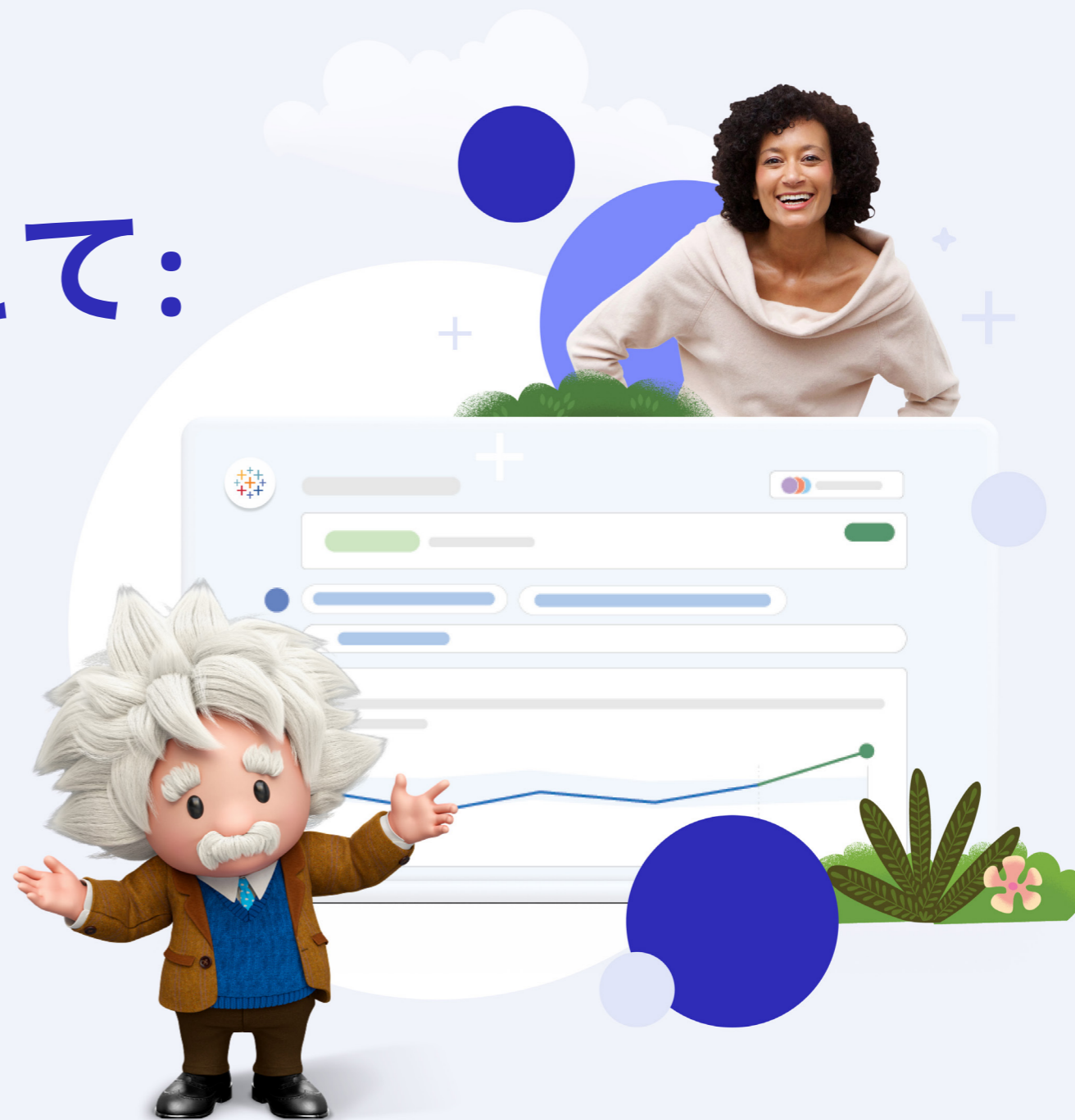


AI の活用に備えて: データリーダー が知っておくべ きこと



目次

はじめに.....	03
第 1 章: AI に対する投資対効果	04
第 2 章: 戦略の策定	06
第 3 章: ガバナンスの概要	08
第 4 章: AI 活用の成功の鍵はチームワーク	11
まとめ	14
さらに詳しく知るには	15



はじめに

ビジネスの未来へようこそ

『AI の活用に備えて』は、AI 活用の成功を目指す分析リーダーやデータリーダーを対象にしています。戦略やガバナンスなど、他のソートリーダーが最優先で取り組んでいる事項とともに、急速に変化を遂げるテクノロジーやビジネス環境でより優れたリーダーとなるために取ることのできるアクションも知ることができます。

この Eブックでは、AI の活用を始めようとしているデータリーダーにとって極めて重要な、次の4つのトピックが取り上げられています。

- ・ AI に最も向いているプロジェクトの把握
- ・ 効果的な戦略の策定
- ・ AI ガバナンスの原則
- ・ 成功するチームの構築

チェックポイント

AI 対応のデータになっていますか？

AI の質は、その基盤となるデータによって決まります。AI へのどのような取り組みでも、始める前にデータが信頼でき、接続されていて、一元化されていることを確認してください。

[詳細を見る](#)

AI へのどのような取り組みでも中心にはデータがあり、先導的な組織が重視しているのは最新かつ完全な状態の信頼できるデータソースを確保することです。人材から戦略、インフラストラクチャに至るまで、すべての事業部門でデータに重きを置いている組織は AI の波に乗って同業他社に対し大きな競争力を得ようとしています。

では、データの準備を万端に整えるにはどうすればいいのでしょうか。まず次の面に着手しましょう。

- ・ データのクリーニング: 重複したデータ、誤ったラベル、適切ではない形式、外れ値を削除します。
- ・ データソースの接続 (英語): 「信頼できる単一の情報源」を構築することで、マーケティングや営業、サービス、コマースのデータを統合して利用できるようにします。

実行に移しましょう

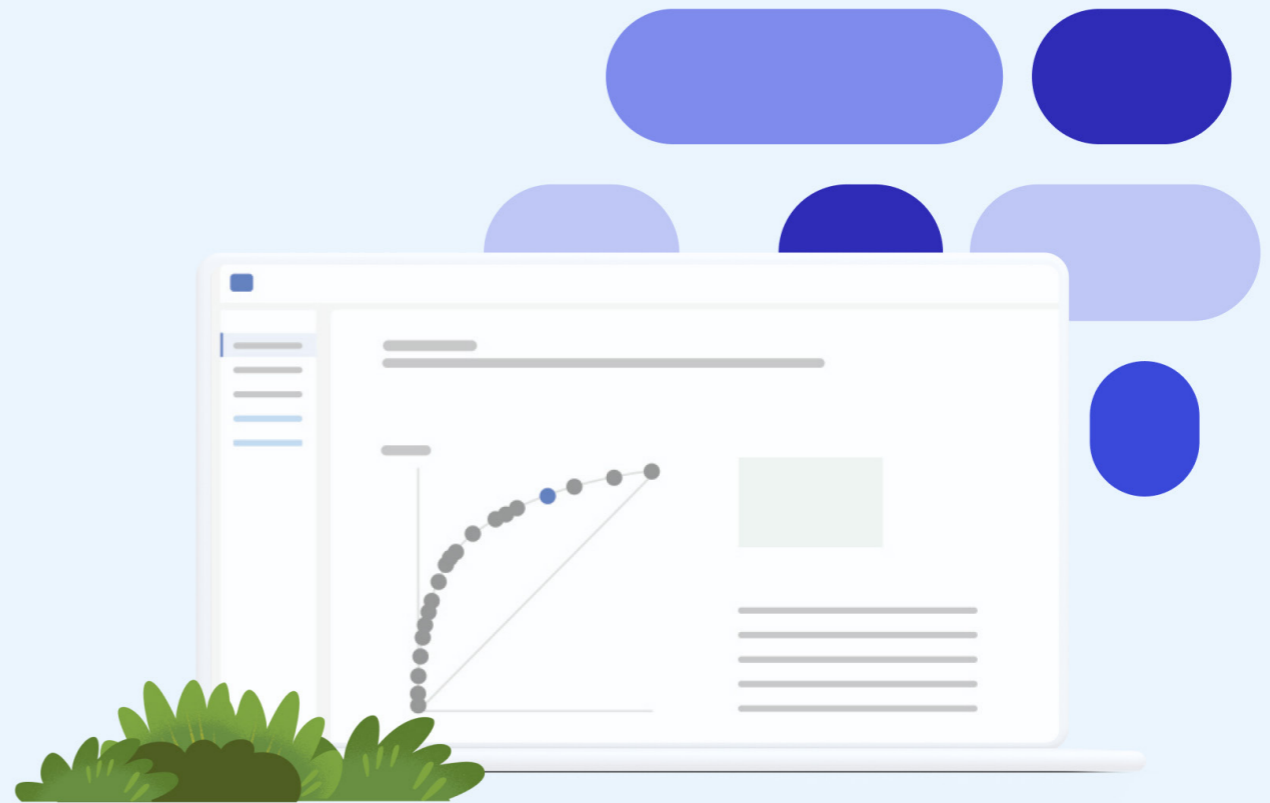
あらゆるデジタルトランスフォーメーションと同様に、成功の鍵は全社規模の取り組みです。データリーダーは、この変化を組織が切り抜け、AI のもたらしうるメリットを実現できるよう支援するという特殊な立場にいます。AI トランスフォーメーションでデータリーダーが果たすべき役割についてさらに視点を広げるには、データリーダーシップコラボレーティブ (英語) のメンバーへのインタビューをお読みください。

第 01 章

AI に対する投資対効果

「可能性をはっきり認識できるようになる必要がありますが、次はユースケースまで掘り下げられなければなりません。どの部門か、どの業務か、行うべき作業は何か、です」

データリーダーシップコラボレーティブ
CHITRANG DAVE 氏



影響力が大きい AI 導入のチャンスを見出す

クラウドへの移行でもエンタープライズ CRM の導入でも、デジタルトランスフォーメーションで最も重要なのは成果の推進と生産性の向上です。AI も例外ではありません。分析リーダーと IT リーダーを対象にした調査によると、AI 導入のメリットとして、ビジネス上の意思決定の迅速化、業務の効率化、価値の高い業務にかけられる時間の増加、ワークフローの自動化、カスタマーエクスペリエンスの向上などが挙げられています。

しかし、AI でこうしたメリットやそれ以上を実現するには、見返りがもっとも大きいプロジェクトを把握しなければなりません。ユースケースの中には AI ソリューションに適していないものもあり、どこに AI を導入すべきかを決定する (英語) には理論も技術も必要となります。その出発点は、何を達成しようとしているかを深く理解し、起こりうる課題を検討することです。その際、次の問いに答えていくといいでしょう。

- ✓ **データの評価:** データは信頼でき、接続されていて、利用しやすいか?
- ✓ **分野の専門知識:** 業界を知る AI エキスパートに相談したか?
- ✓ **実現可能性分析と概念実証のプロジェクト:** 解決しようとしている問題に AI は適しているか?
- ✓ **競合分析と市場調査:** どのような傾向が見られるか? AI に関する競合他社の取り組みを把握しているか?
- ✓ **投資対効果の評価:** コスト削減、収益の向上、顧客満足度を考慮に入れたか?
- ✓ **リスクアセスメント:** 倫理、データプライバシー、コンプライアンス、バイアスに関して起こりうる懸念事項を明確にしたか?
- ✓ **影響、規模、反復:** 見返りが最も大きく規模も拡大できる機会を優先しているか、計画を定期的に見直しているか?



ガートナー社の見解

2026 年

までに成功を収める AI イノベーションの数は、目標に基づいた信頼できる AI を開発する組織で 75% 以上になる一方で、その取り組みを行わない組織では 40% に留まります。

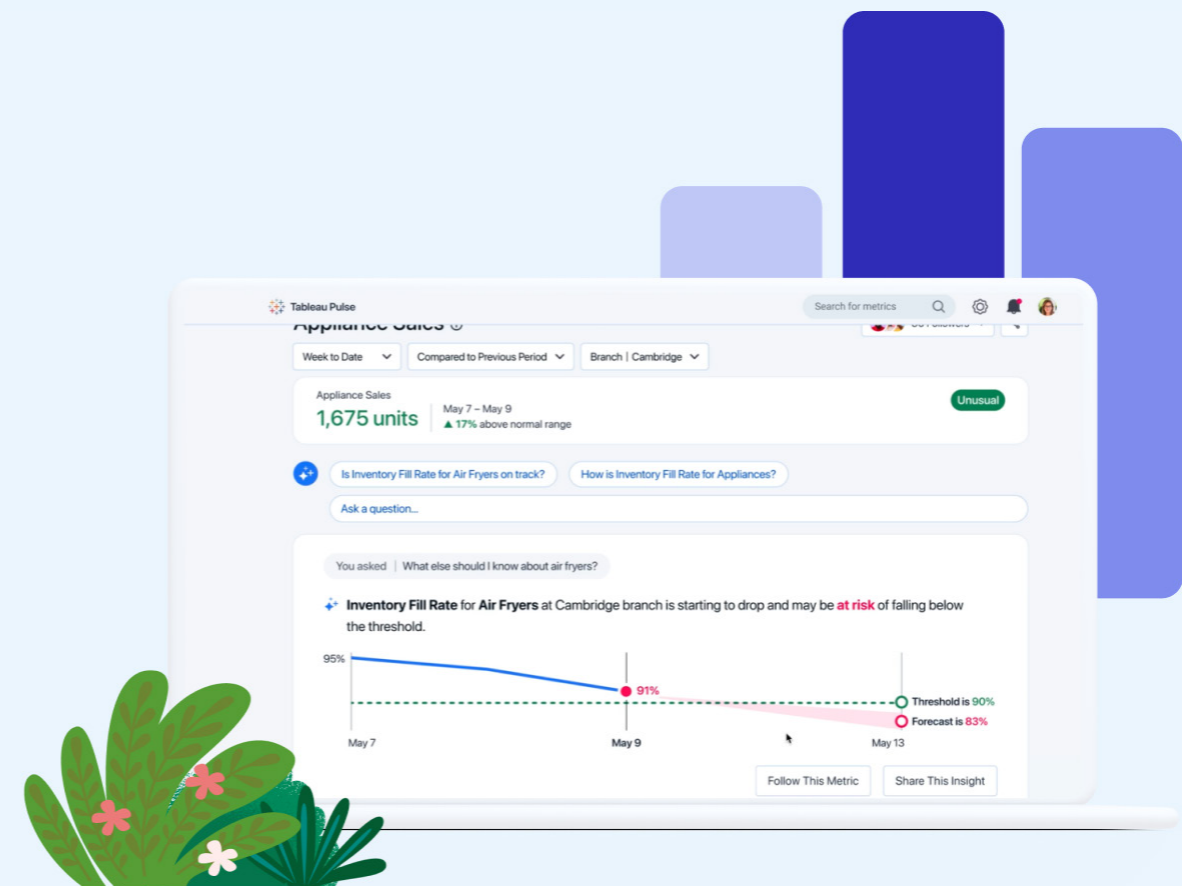
出典: [Data and Analytics Trends to Keep on Your Radar](#) (英語)

第 02 章

戦略の策定

「可能性を周囲に納得させる必要はありません。必要なのは、その可能性にどう取り組むかを周囲に納得させることです」

データリーダーシップコラボレーター
DEEP SRIVASTAV 氏



実効性のある AI 戦略策定のための 7 つのステップ

戦略からすべてが始まります。確固とした AI 戦略があれば、組織の誰もがビジョンや目的、短期と長期の目標、その達成のために何が必要かを理解できるようになります。AI 戦略で必要なのは、データに基づいていること、測定可能な目標と KPI があること、チームが対立を最小限に抑えながら連携できることです。あらゆる戦略的な取り組みと同様に、AI 戦略でも信頼できるデータが基盤となります。

- 1 **データの準備を整える**
データの品質、量、利用しやすさを評価し、何が不足しているかを明確にします。
- 2 **ビジネス目標を策定する**
AI で最大の価値を付加できる箇所を見出し、KPI を策定します。
- 3 **ユースケースを明確にして優先順位を付ける**
短期と長期のプロジェクトの間でバランスを取ります。
- 4 **データガバナンスのポリシーを規定する**
プライバシー、セキュリティ、規制コンプライアンス、倫理的な利用、バイアスの軽減に対応します。
- 5 **テクノロジー資産を確認する**
ツール、プラットフォーム、リソースで何が不足しているかを明確にします。また、スケーラビリティや統合、簡単な導入にも対応します。
- 6 **継続的な改善の重要性を説く**
ステークホルダーにフィードバックを求め、適切な人材を確保し、意思決定の指針としてデータを利用します。
- 7 **小さな規模から始める**
損失の大きい潜在的な不備を避けるために、低リスクの試験的なプロジェクトから始めましょう。



ご存じですか？

79%
の企業

は、AI の導入による
大幅なコスト低減を
すでに享受しています。

出典: [McKinsey Global Survey: The State of AI in 2021 \(英語\)](#)



第03章

ガバナンスの概要

「AI で引き起こされている変革はあまりに大きく、データチームを通じて対処するだけでは足りません。また重要性も極めて高く、ガバナンスや他のデータインフラストラクチャのプロジェクトが対応するまでより広範な導入の開始を待つ、ということもできません。事業部門は行動に移そうとしています。この変革の波に乗るべきです。乗らずにサイロ化しようとするれば、ビジネスとの関わりを失ってしまうでしょう」

データリーダーシップコラボレーティブ
SOLOMON KAHN 氏



第 03 章

適切なガバナンスに必要なものとは

ビジネスの世界では、ルールの確立前にテクノロジーが普及することは珍しくありません。しかし、AI のように進化が急速なテクノロジーには、あらゆる取り組みで倫理的な基準、一貫性、アカウントビリティを実現するためのガバナンスが必要です。ガバナンスは重要であり、将来に備えている組織は AI への取り組みに合わせて規模を拡大できるフレームワークを確立することで、AI 活用の成功を図ろうとしています。基本的な AI ガバナンスフレームワークには次のものが含まれます。

- ✓ **リスクアセスメント:** 技術的なミス、モデルの逸脱、プライバシーとセキュリティに対処します。
- ✓ **ビジネス目標との整合:** プロジェクトが戦略目標と直接結びつくようにします。
- ✓ **リソースの最適化:** 時間、予算、人材の投入を効率化します。
- ✓ **ステークホルダーとの意思疎通:** あらゆるプロジェクトの基盤に透明性と信頼性を据えます。
- ✓ **規制コンプライアンス:** すべての関連法規と業界標準を遵守します。
- ✓ **変更管理の指針:** トレーニングや適応が必要になる可能性を持つワークフロー、職務、プロセスに対するすべての変更に対処します。
- ✓ **従業員への指針:** AI テクノロジーの許容される利用についてポリシーを策定します。



ガバナンスの不足

65%
の CEO

は、社会的、倫理的、犯罪的な AI 関連リスクに対処するために取り組みを強化する必要があると回答しています。

出典: [Ernst and Young CEO Outlook グローバルレポート](#)



第 03 章

AI の無許可利用の増加

従業員が経営陣の承認を得ずに AI を利用すると、リスクが発生 (英語) することがあります。「ステルス AI」とも呼ばれる AI ツールの許可されていない利用を組織が抑制するのに役立つ、5 つのステップをご紹介します。

- ✓ **調査:** 関係している可能性があるツール、プロセス、データを把握します。
- ✓ **質問:** そのツールが必要な理由を従業員に尋ねます。
- ✓ **再検証:** 従業員とともに、データのセキュリティとプライバシーの指針を見直します。
- ✓ **一元化:** 透明性を高めるために一元的な承認プロセスを確立します。
- ✓ **提供:** 許可した別の選択肢を提供するとともに、傾向を知るために新しいテクノロジーを定期的に評価します。



目標と現実

68%
のビジネス

リーダーが、従業員は AI ツールを自由に利用するのではなく、その利用に承認を必要とすべきだと回答しています。

出典: [CFO.com](#) (英語)

70%
の AI ツール利用従業員

(ChatGPT など) は上司の承認を得ていません。

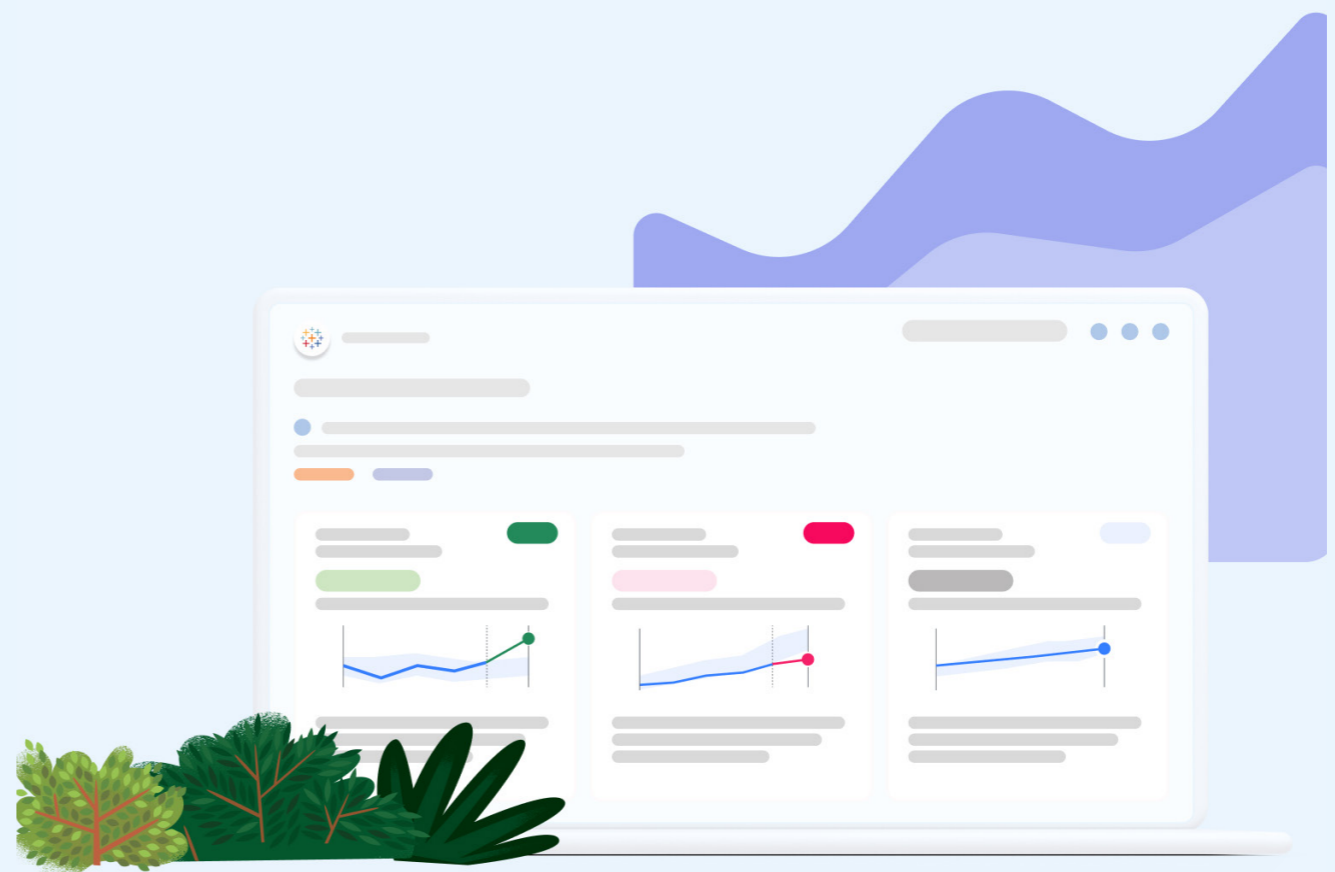
出典: [Business Today](#) (英語)

第04章

AI 活用の成功の鍵はチームワーク

「ほとんどのビジネスリーダーは、組織に欠かせない職務を把握していると思います。その職務のうち、AI 導入に向いているものはどれでしょうか。重要なのは、データ担当かどうかにかかわらず、すべての経営幹部が候補となる職務を把握し、それに応じて計画を立てることでしょう」

データリーダーシップコラボレーティブ
SOLOMON KAHN 氏



第 04 章

変化し続ける職場環境への対応

今日のオフィスは大きな変化の渦中にあります。AI は 2025 年までに約 8,500 万人分の仕事に取って代わりますが、AI 関連で約 9,700 万人分の雇用が創出されると、世界経済フォーラムは『仕事の未来レポート』(英語)で推定しています。現在の新しい世界では仕事が一変され、「人間、機械、アルゴリズム」の間の労働分担に応じて新たな職務が生まれるでしょう。それと同時に組織は AI によって、既存の職務の再構成、アップスキルの機会の計画、変化するニーズに合わせた新しい職務の設計を行うチャンスを得られます。

職務に適した人材

データリーダーは、AI のメリットを得るべき職務や得られる職務を見極めなければなりません。それには、組織の業務やスキル、戦略的な方向性を十分に把握するとともに、AI への取り組みの発展に合わせて拡張可能な変更管理プロセスも必要となります。必要な職務を見極める方法は次の通りです。

- ✓ **労働力分析の実施:** 具体的な業務と職責を含めて、組織のすべての職務を把握します。
- ✓ **各職務の業務の評価:** ルールとデータに基づいた反復的な業務を見極めます。その業務が自動化の候補となります。
- ✓ **各職務と戦略目標の整合性評価:** AI で強化または促進が可能な業務を明らかにします (英語)。
- ✓ **各職務に必要なスキルの明確化:** AI ツールで補完または置き替えることのできる職務を見極めます。
- ✓ **AI 導入の投資対効果の計算:** 人員の追加または削減のコストと見込まれるメリットを比較します。

数字で見ると



67%

のグローバルビジネスリーダー

が生成 AI の利用を検討していますが、ほぼ同数の IT リーダーは従業員がその利用に必要なスキルを持っていないと回答しています。

出典: Salesforce; New Study Reveals Only 1 in 10 Global Workers Have In-Demand AI Skills



理想的な AI チームの構築

AI の導入には、エンジニアからアナリストまで高度なスペシャリスト (英語) が数多く必要となります。チームの構成は、プロジェクトの複雑さや対象範囲、また予算と戦略目標全体に応じて変わります。AI への取り組みの策定と実施に必要な職務のごく一部を以下に挙げます。あらゆる AI チームは緊密に連携するとともに、開始から継続的な維持管理までプロジェクトのライフサイクル全体にわたって協力し合う必要があります。

プロジェクトマネージャー

- ・ 取り組み全体を監督する
- ・ スケジュールを設定し、リソースを管理する
- ・ ステークホルダーとの意思疎通を図る
- ・ 予算、スケジュール、目標に沿った成果を確保する

ソフトウェアエンジニア

- ・ AI モデルをアプリケーションに統合するために必要なインフラストラクチャとシステムを開発する
- ・ AI モデルをユーザーインターフェイス、データベース、他のアプリケーションコンポーネントと連携させるソフトウェアを開発する

データサイエンティスト

- ・ AI モデルのためのデータを分析し、準備する
- ・ 生データを整形して、機械学習モデルのトレーニングとテストのための形式に変換する
- ・ 統計的手法を使ってデータインサイトを引き出す

分野のエキスパート

- ・ 分野の深い知識を応用して、結果の解釈を支援するとともに、AI ソリューションが実際の要件に従っていることを確認する

機械学習エンジニア

- ・ 機械学習モデルを構築、トレーニング、展開する
- ・ データサイエンティストと緊密に連携して、データインサイトを実際に使えるアルゴリズムに落とし込む
- ・ モデルを微調整して実装する



まとめ

AI の波に乗る

AI はこれまでの日常を変える存在なのではないでしょうか。その通りです。そしてそれは決して悪いことではありません。生成 AI に代表される使いやすい AI テクノロジーの新しい世代は、ハイブサイクルの段階をはるかに超える進化を遂げました。シンプルなプロンプトを使い、見込み客に対して関連性が極めて高いパーソナライズされたオファーを作成するアプリケーションや、カスタマーサポートの複雑な問題を解決する自動チャットボットなど、AI を活用した新しい世界はすでに訪れています。そしてデータリーダーは、その変革を推進するしかるべき立場にいるのです。変革の道のりの出発点は、この Eブックで説明してきた次のステップです。

- ・ データのクリーニングと接続
- ・ 最大の成果を得られるプロジェクトの選定
- ・ 戦略的な優先事項の設定
- ・ 効果的なガバナンスの確立
- ・ 適切なチームの構築

AI はデータから始まる

データは AI へのあらゆる取り組みの原動力ですが、先ごろの調査によると、33% のビジネスリーダーはデータからインサイトを引き出せていません。組織に総合的なデータ戦略がないのならば、今こそ導入すべき時です。データによるインパクトの推進を強化する方法について知るには、データカルチャープレイブックを読み、無料の Tableau Blueprint アセスメント を受けましょう。



まだ間に合う AI のチャンス

77%
のビジネス

リーダーは、生成 AI に乗り遅れているとすでに感じています。

88%
のマーケティング

リーダーは、自社が後れを取っていることを懸念しています。

出典: Generative AI in IT, Salesforce, March 2023



さらに詳しく知るには

一層の AI 活用の出発点として次のリソースをご紹介します。

ブログ

- ・ [Salesforce エグゼクティブの視点: 生成 AI とは](#)
- ・ [企業が AI を導入する前に確認すべき 5 つのこと](#)
- ・ [データと AI によるパーソナライズされたユーザーエクスペリエンスデザインのポイント](#)
- ・ [AI について気軽に学ぼう! 6 つの学習コースをご紹介します](#)
- ・ [IT バイヤーブログ](#)

ビデオ

- ・ [AI 戦略の基礎: これだけは知っておきたい AI + データ + CRM](#)

ビデオ

- ・ [信頼できる AI で生産性を向上させるには](#)

Trailhead

- ・ [人工知能入門](#)
 - ・ [人工知能の基礎](#)
 - ・ [データをモデルに変える](#)
 - ・ [ニューラルネットワークの必要性を理解する](#)

データリーダーシップコラボレーティブのメンバーと交流して、Tableau AI について学びましょう。

ブログ

- ・ [Tableau AI と Tableau Pulse が一新するデータエクスペリエンス](#)

デモ

- ・ [Tableau AI と Tableau Pulse](#)
- ・ [Data Cloud for Tableau](#)

[データリーダーシップコラボレーティブ \(英語\)](#) では、同じ仕事を持つ人の最優先事項について知り、メンバーと交流することもできます。





Salesforce は、カスタマーカンパニーです。より多くの見込み客を見つけて、成約件数を増やし、優れたサービスで高い顧客満足度を得られるように、企業が顧客とまったく新しい方法でつながることを支援するために設計されたクラウドベースのソフトウェアを提供しています。Salesforce の包括的な製品スイートである Customer 360 は、ご利用の企業もカスタマーカンパニーになれるように、顧客情報を表示する単一の共有ビューを提供し、セールス、サービス、マーケティング、コマース、IT の各チームをまとめることができます。

Salesforce の一員である Tableau は、お客様がデータを見て理解できるように支援します。Tableau は、世界をリードする分析プラットフォームとして、強力な AI、データ管理、コラボレーション機能を備えたビジュアル分析を提供します。個人からあらゆる規模の組織に至るまで、世界中のお客様が Tableau を選び、その高度な分析を使用して、実効力のあるデータドリブンな意思決定を促進しています。

詳しくは www.tableau.com/ja-jp をご覧ください。