

デジタルトランスフォーメーション（DX）の本質は、課題解決につながる新たな体験とは何かを考えることである。既存データや人工知能（AI）などのテクノロジーは、考える助けにはなるだろうが、そこから答えが導かれるわけではない。人材採用や事故再発防止など、蓄積された過去事例の傾向から対策を検討しようとするときは、この落とし穴にはまりやすい。

の傾向があったとしても、そうした基準で人を採用したり、特定の色の車を規制したりする施策はナンセンスだろう。しかし、構造的にはこれと似た判断をしてしまうことも多い。この見かけ上の相関を作り出している真の原因は、測定されていないデータにある可能性がある。仮性能もあり、特定は難しい。



梅木 秀雄（うめき ひでお）テクノロジ・エバンジェリスト、コンサルティング事業本部ココロミルラボ室長

# データ・AI活用の落とし穴

## ナラティブDX経営(3)

過去の事例の傾向から対策を検討しようとするときは、この落とし穴にはまりやすい。

に、過去の事例で、ある特定の趣味を持つ人は昇進しやすいとか、赤い車は夕方

に、過去の事例で、ある特定の趣味を持つ人は昇進しやすいとか、赤い車は夕方

過去のデータはあくまで従来の仕組みや慣習でユー

ザが行動した結果である。優先すべきは、過去に囚われるケースだけだ。たとえば、就職先の会社を選ぶという

が、AIも確実に進化し、さまざまな人間活動の未来を捉えるようになるだろう。

（毎週木曜日に掲載）

られるデータを活用して、その体験の価値をより高める仕掛けを考える。AIはその仕掛けを実現する重要な要素となる。行動から結果を予測して先回りしたり、よりよい結果につながる行動を促したりすることができるのだ。

一方で、当然だが、AIが有効に活用できるのはデータが分析することが原点だ。このとき、その人自身の言葉で表現されたナラティブ（物語）が重要な材料になる。それはまた、新たに設計される体験の評価にも有効だ。今は人間しかできない価値観の分析だが、AIも確実に進化し、さまざまな人間活動の未来を捉えるようになるだろう。

