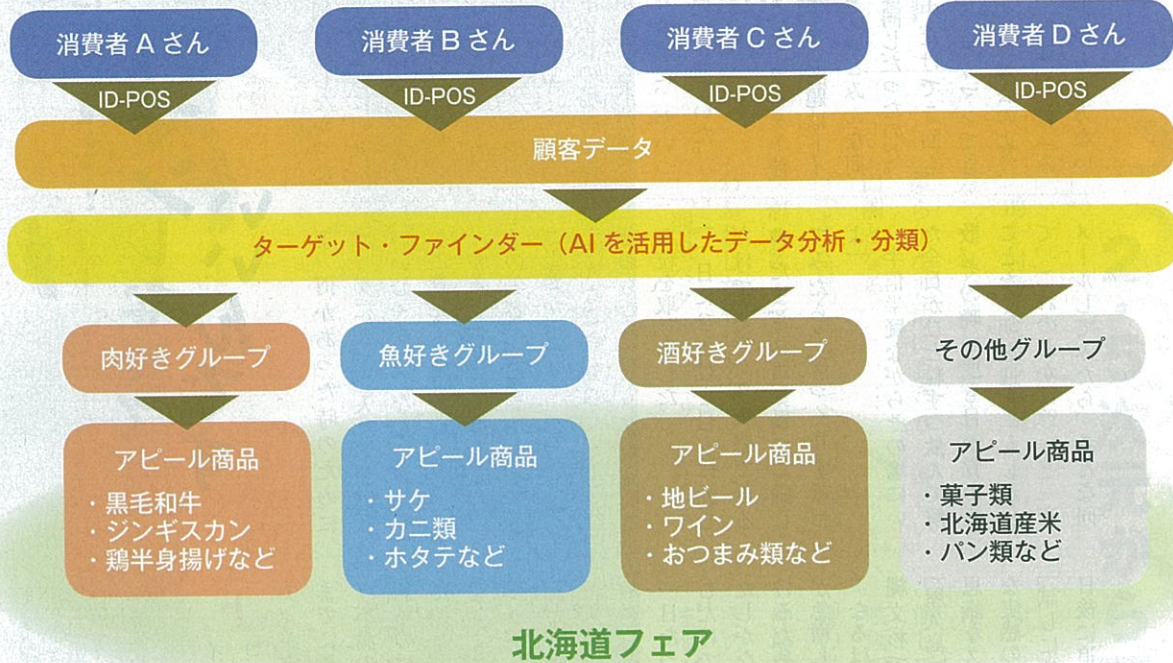


ターゲット・ファインダーを活用した消費者動向分析イメージ



豊田俊文さん。東急エージェンシービジネス創造センター・ビジネスソリューション局専任局長。産総研人工知能研究センターの人工知能技術コンソーシアム副会長も務めています。

AIは人間社会を豊かにする

AIは今、国内でどのような状況にあり、どういった方向に進もうとしているのでしょうか。広告会社「東急エージェンシー」でビッグデータ分析ツール開発を手掛け、AI活用のための異業種交流組織の事務局も務めている豊田俊文さんに伺いました。

AIを理解してもらおうために、手前みそになります。私たちが産総研(※1)人工知能研究センターなどと開発した分析ツール「ターゲット・ファインダー」について説明しましょう。

ロボ払いやキャッシングを利用していない顧客を電話で勧誘した時の成約率は一般的に5%前後とされていますが、あるカード会社でターゲット・ファインダーを活用し、同じ勧誘法で成約率を10・6%に引き上げました。また、あるスーパーマーケットは北海道フェアを開催するに当たってターゲット・ファインダーを用いました。顧客の行動パターンを15類型に分類し、さらに4類型に絞り込んで、それぞれに合ったメールを出したところ、フェアでの購入者はメールを見ていない人と比べ、見た人の方を1割以上増やすことができました。

従来、消費者の動向分析はマーケティングが顧客を「20代女性」や「30代女性」というふうに変化し、購入履歴などをたどって膨大な時間をかけて分析してしま

た。ターゲット・ファインダーはAIがID-POS(※2)などのデータを瞬時に分析、類型化してくれるのです。

ディーラーニングと呼ばれる手法を活用したAIの「アルファ碁」が世界トップクラスの棋士に勝ったと話題になりましたが、冷静に考えると、それでどう社会が変わるのでしょうか？ 研究を進めることは意味があると思いますが、実用化されるのは何年先になるか、分かりません。私たちが目指しているのは、今の技術でAIを社会実装(研究成果を現実の社会に生かし、役立てること)することなのです。

絶対的に不足 ビッグデータ

今のAI技術ではかなりのことができます。ただ、絶対的にビッグデータが不足しています。特に日本の場合、メーカーと販売店が完全に分かれ、メーカー側が顧客情報をほとんど持っていないのが現状です。この弱点を補い、さらに発展させるために作られたのが、産総研が核となった「人工知能技術コンソーシアム」です。私はその事務局のようなことをしています。現在、60社以上の企業が参加し、七つのワーキンググループでどういったことができるのか、どう進めればいいのか研究しています。

一つの企業でできることは限ら



れます。自動車を例にとってみましょう。自動車メーカーはAIを活用した自動運転で利用者を効率良く目的の場所に連れて行くことができます。でも、例えば利用者が「どこか、リフレッシュできる場所に連れて行ってくれ」と言ったら、どうでしょう。彼の嗜好や好きな場所、彼が今どういう状況なのか、さまざまなデータを分析しないといひ答えは出せません。それはメーカーだけではできません。このように、正解がない、あるいは正解が複数ある場合にAIを生かしたいと考えています。

労働力人口の減少にも対応

AIに職が奪われるのではないかと、危惧する声があります。でも、長い歴史の中で、さまざまな道具

や機械が人力に取って代わるといふのは珍しいことではありません。確かに、メーカーが仮説を立てたり、単純に分析したりする仕事はなくなるかもしれません。しかし、より創造的な仕事は生まれるはず。日本の場合、少子高齢化で労働力人口が減少しており、AIが人力に代わるのは逆によいことなのではないでしょうか。

さまざまな家電の登場で、家事の負担は大幅に軽くなりました。AIはこれまで人間が膨大な時間と労力をかけて行ってきた作業を一瞬でこなします。これにより、空いた時間は家族との時間や自分の趣味などに充てることも可能です。家電と同様、AIは人間社会を豊かにするものだ、私は信じています。

※1 産総研=国立研究開発法人 産業技術総合研究所。国内最大級の公的研究機関として産業や社会に役立つ技術の創出とその実用化を進めている。産総研人工知能研究センターは、東京の産総研臨海副都心センターを拠点としており、研究テーマの柱の一つとして、実社会のサービスから得られる大規模データを活用しながら先進的な人工知能の研究開発を企業・大学などと連携して推進している。

※2 ID-POS=POSが商品購入時に商品名・数量・金額などを収集し、情報を多角的に分析して経営管理活動に役立てるシステムに対し、ID-POSでは小売業者が発行するクレジットカードやポイントカードなどでこれらの情報と購入者がひも付けされるため、より細かい購買分析が可能になる。