

福岡の中小企業経営者の皆様へ デジタル活用とAI技術の重要性

～クラウドのちSaaS、ときどき生成AI～

LINE WORKS (株)



小野田 卓
LINE WORKS (株) 福岡営業所 所長

『生産年齢人口が減って人材不足になる』と言われて久しく、じわじわと会社全体が高齢化し、若手が担っていた仕事が増えなくなりつつあります。事業環境も日々変化し、若手の特性であるアンテナ感度の高さと俊敏な対応力が重要になります。危機感のある企業は、ITを活用して業務効率化や自動化を進めています。『業務におけるデジタル活用』という表現が、こうした問題に取り組む気持ちを喚起するかもしれません。

クラウドのちSaaSによる 業務改革

かつて、ITは高額な初期投資と維持管理コストが課題でした。しかし、クラウドとSaaSの登場により、ITは必要な時に必要な量だけ利用できる柔軟なものに進化しました。従来の買い切り型

ソフトから月額課金のクラウドやSaaSへの移行は、中小企業にとっても現実的なデジタル化の選択肢となりました。例えば、場所やデバイスを選ばない利便性は、コロナ禍におけるテレワークやモバイルワークの普及を後押ししました。営業担当者が出先からリアルタイムに報告書を作成するなど、SaaSは働き方改革にも大きく貢献しています。クラウドとSaaSは継続的に企業のIT環境を革新し、業務効率化やコスト削減を加速させていくでしょう。

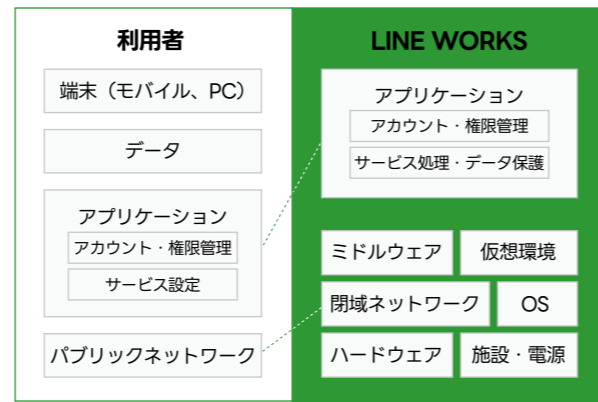
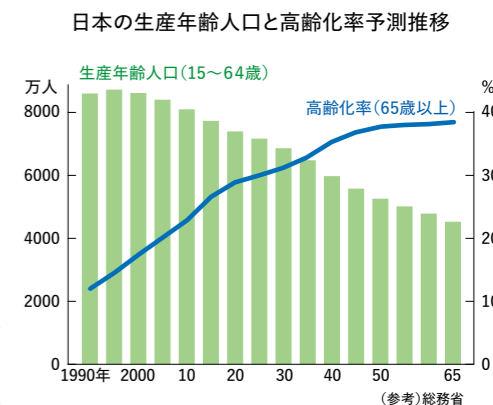
セキュリティと責任共有モデル

どこからでも業務データにアクセスして仕事ができるメリットと引き換えに、セキュリティ対策が重要になります。クラウドやSaaSでは、利用者とサービス提供会社が共同でセキュリティ対策を行います。これを「責任共有モデル」と呼びます。

500万人以上が利用するビジネスチャット『LINE WORKS』では、セキュリティホワイトペーパーで責任共有モデルを明示しています(※1)。総務省のSaaS責任共有モデルを基礎とし、

※1 <https://line-works.com/privacycenter/>

また、データ保護と管理にも高い関心を持つとよいでしょう。顧客情報や取引情報の漏洩は企業の信用を失うだけでなく法的な問題を引き起こす可能性もあります。SaaSの選定では、提供会社のセキュリティや国際認証の取得状況を確認し、自社のニーズに合ったものを選びましょう。



LINE WORKSの責任共有モデル

生成AIの業務活用

現在のトレンドは「生成AI」です。多くの方がその存在を認識していますが、業務にどのよう活用するかはまだ手探り状態です。例えばメールの要約や挨拶文の下書きなどに「ChatGPT」を活用している人も多いでしょう。しかし、業務で使用する際には利用規約を確認するなど、細心の注意が必要です。自社の業務情報を利用して要約をリクエストしたり図式化やグラフ化を行う際、オープンなChatGPTに安易に情報を投げ込んではいけません。生

成AIを業務で使うなら、自社の業務情報をAIが参照できるようにするRAG(※2)という技術を使い、「自社専用の環境」を整える必要があります。自社のRAGがあれば、安心して社内資料を読み込ませて生成AIの回答に活用することができます。

AIの民主化に向けた LINE WORKSのアプローチ

誰にでも使いこなせるインターフェイスが特長のビジネスチャットLINE WORKSでは、AIの利用にもその使いやすさを踏襲しています。チャットは文字でのやりとりが中心ですが、AIを使って音声と文字を融合させる取り組みを始めています。

LINE WORKSは工場・建設、店舗、介護などのさまざまな現場で活用されているSaaSですが、現場で働く人たちは業務でPCを使う時間が少なく、スマホの方が便利だと好評価です。しかし実際にはスマホを触る時間も限られ、作業で手がふさがっていることの多い人たちがたくさんいます。こうした課題にLINE WORKSはAIを活用して解決する

※2 Retrieval-Augmented Generation

ことにしました。それが「スマホ版トランシーバー(仮称)」という製品です。仕事の現場でスタッフが耳にトランシーバーをかけて、細かな指示や情報伝達を行っている様子を見かけたこともあるでしょう。LINE WORKSのスマホ版トランシーバーは、音声AI技術を活用して、声を文字に、文字を声に変換します。トランシーバーで現場が発した声がトーク画面の文字になり、トークに入力した文字はトランシーバーには音声で聞こえます。文字になったやりとりはいつでも確認ができ、聞き逃しや聞き忘れを防ぎながら、正確なコミュニケーションを行うことができます。

AIの業務活用に一石を投じるこの製品は、AI技術を身近に利用できるソリューションと言えます。来年初頭の提供開始を目指しており、この夏にはβ版をリリース、10月には天神駅近くの大名カンファレンスで開催される「LINE WORKS DAY 24 in Kyushu」でデモを予定しています。現場を抱えるお客様の企業からの熱い視線が注がれている製品です。ぜひご注目ください。

LINE WORKS DAY 24
福岡
2024.10.24(木)午後
大名カンファレンス

AI技術があなたのビジネスにとって
身近になる日。
LINE WORKSの
ビジネスカンファレンス開催

参加申し込みは
こちらから
<https://works.do/FZ508UR>

いますぐカレンダーに登録!