



# コグニティブ・ソリューションで 企業変革を支援

日本アイ・ビー・エム株式会社  
代表取締役社長

**ポール与那嶺**

## コグニティブ・ソリューションの時代へ

いま企業は大きな転換期を迎えています。世界経済を牽引してきた新興国市場の減速懸念や英国のEU離脱問題、国内では初めてとなるマイナス金利の導入など、不透明で変化の激しい経営環境が続いています。さらに足元では、車を持たないタクシー会社や宿泊施設を持たない宿泊サイトの登場など、これまで競合とは思ってもいなかった企業がITを活用することで新しい価値やビジネスモデルを生み出して市場を席巻しています。

こうした環境下では、企業変革や新規事業の立ち上げなどをいかに早く意思決定できるかが、生き残りの鍵になります。これまでのIT投資は、主に「データの整理」に費やされてきました。顧客データベースやリスク管理基盤の構築、買収や合併によるシステム統合など、これらはほとんどデータの整理だと言えます。しかし、これからのITはビジネスモデルの転換や新規事業などに柔軟に対応できることに加え、データに賢さやインテリジェンスといった意思決定を支援するための付加価値を持たせることが必要です。

IBM会長・社長兼CEOのジニー・ロメッティーは2016年2月、投資家に向けて「IBMをコグニティブ・ソリューションとクラウド・プラットフォームの会社にしていく (IBM is now emerging as a cognitive solutions and cloud platform company.)」と宣言しました。この「コグニティブ・ソリューション」こそ、日々生み出される膨大なデータを活用し、これまでにない規模で学習するシステムを利用することでデータに付加価値をつけ、お客様の経営判断など高度な意思決定を支援するソリューションです。

## デジタイゼーションからデジタルライゼーションへ

最近、お客様から「デジタイゼーション(Digitization)」、すなわちデータをデジタル形式に変換して整理する作業に多くの時間を割いているとお聞きする機会が増えてきました。こうしたデジタイゼーションは業務の効率化を図るために必要不可欠です。しかし、データを整理した先にある「デジタルライゼーション(Digitalization)」が重要なのです。これまで整理してきた構造化データに自然言語で書かれたテキストなど大量の非構造化データを加え、賢さやインテリジェンスを加えるデジタルライゼーションによって、新た



な付加価値の創出や新しいビジネスモデルを築き上げ、ステップアップすることが大切です。それを実現するのが、IBMのコグニティブ・ソリューションです。

### すでに実用レベルにある「IBM Watson」

近年、「IBM Watson」(以下、Watson)をはじめ、他社からもさまざまな技術やソリューションが発表され、コグニティブ・システムやAI(人工知能)が注目されてきています。コグニティブ・システムやAI技術を活用するうえで重要なのはデータであり、そのデータから繰り返し学習していくことが必要です。学習には一定の時間がかかるため、より早く導入することがコグニティブ・ソリューション時代の競争優位につながります。

Watsonの大きな強みは、今すぐに使えるということです。Watsonはすでに日本語をはじめ複数言語に対応しており、外部ソリューションと連携するための多数のAPIが利用可能なプラットフォームとして提供しています。また、幅広い業界・業種で活用いただけるよう、全世界のお客様の先進的な事例や多数の適用例も紹介しています。お客様には、Watsonが持つ高度な学習機能や解析技術を利用して、お客様業務をより価値の高いものとしたり、業界固有の課題解決策を創出することに注力していただきたい——IBMでは、そのためのサポート体制の強化も推進しています。

すでに日本においても、Watsonの先進的な事例が登場しています。例えば、あるコールセンターでは、Watsonを活用することで質の高い接客や人員の適正配置に貢献しています。また、保険業界での保険金支払い業務の高度化(お客様インタビュー① 株式会社かんぽ生命保険、8ページ参照)

や人材サービス業における人材マッチングの平準化・スピード化(お客様インタビュー② 株式会社フォーラムエンジニアリング、14ページ参照)などに利用されはじめています。

### 早く使い始めることが成功の近道

こうした先進的な事例に共通するのは、早く決断して早く使いはじめ、試行錯誤を繰り返し、最適なソリューションを作り上げるということです。Watsonでどんなことを実現したいのか、そのためにどんなデータで学習し、どんな未来を描きたいのか。それを知っているのはお客様ご自身です。

IBMでは、Watsonのご活用を検討しているお客様向けに「CVA(コグニティブ・バリュー・アセスメント)」というサービスをご用意しています。IBMのコンサルタントとともに業務変革や投資対効果などを検討し、最も付加価値が出せるソリューションを検討していきます。同プログラムは、生産性や顧客体験の飛躍的な向上、業務変革などを実現するためのロードマップも作成します。どんな新しいことが実現できるのかを見極めるためにも、ぜひご利用していただきたいと考えています。

\* \* \*

いま私たちが直面しているデジタルイゼーションというコグニティブ・ソリューションへのパラダイムシフトは、過去から脈々と続く変化の延長です。これまでにない価値創出のため、Watsonをはじめとする新しいテクノロジーをいち早く活用していくことが、イノベーションの創出には不可欠です。IBMは、最新のテクノロジーや全世界で蓄積してきた知見をもとに、お客様を全力でご支援いたします。