



## 進化を続けるIBM Watsonを核に 体制の確立や活用ノウハウの定着を支援

デジタル社会の進展を支える重要な技術であるAI。多くのベンダー、ユーザー企業が大いに注目し、凄まじいスピードで様々なイノベーションが生まれている。そうした中、いち早く実用的なAIを開発し、数多くの企業に提供してきた実績を持つのがIBMだ。同社が「AI関連ソフト/サービス」部門の最初のNo.1を獲得した背景には、ユーザーからの期待に応え続けてきた技術革新、そして、企業のAI活用をバックアップするためのノウハウと支援体制がある。

### 他社クラウドをはじめ マルチな環境でも利用を可能に

対象分野が再編され、新たに設けられた「AI関連ソフト/サービス」部門の最初のNo.1は日本IBMが獲得した。「AIといえばIBM」という広い認知、同社のAI「IBM Watson」のビジネス価値を改めて証明したと言えよう。

「IBMがWatsonを公開したのは2011年。2015年には日本での展開を開始しました」と日本IBMの田中 孝氏が紹介するように、同社は早い段階からIBM Watsonの提供を開始してAI市場の成長を牽引してきた。また、日本でも大企業を中心に高い成果を上げている事例を多数持つ。

この期間、IBM Watsonは大きく変化している。

まず提供形態の変化が挙げられる。当初、IBM Watsonは、IBMのクラウド上

での稼働が前提となっていたが、現在は他社のパブリッククラウドサービスやオンプレミスでも利用できる環境を整備している。

これは、IBM自身がハイブリッドクラウド、マルチクラウド環境を重視していることの表れでもある。例えば、同社がRed Hatを買収した目的は、企業向けのKubernetes コンテナプラットフォームである「Red Hat OpenShift」を軸に、ハイブリッドクラウド、マルチクラウド運用の最適化を図るため。IBM Watsonも、このような戦略の中で、対応プラットフォームを拡充しているのである。

「実際、日本のお客様の中には、学習に必要なデータを社外に出したくないと考えるケースや、既に利用しているクラウドサービス上でAIを利用したいというご要望を持つケースも少なくありません。現在のIBM Watsonは、このようなニーズにも十分に対応できます」と田中氏は



日本アイ・ビー・エム株式会社  
IBM Data and AI テクニカルセールス 部長

田中 孝 氏

説明する。

また、当初は自然言語処理に特化していたが、現在は音声や画像にも処理領域を拡大。より幅広い分野で活用できるようになった。

### 「The AI Ladder」を掲げて 段階的なAI活用ステップを提唱

IBM Watsonに関連する同社の組織も変化した。以前、IBM Watsonを担当するチームは、大きくクラウド担当部門に組み込まれていたが、2019年1月からは「Data and AI」という新たに立ち上げられた部門に属している。

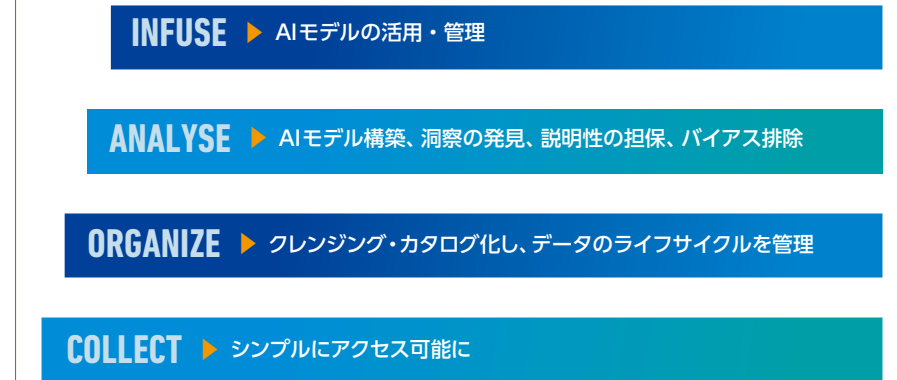
「この部門は、データ管理やアナリティクスを扱う部門。AIを活用するには学習のための膨大なデータが必要。AIの価値はデータがあってこそです。しかし、データの整備は決して簡単ではなく、AI活用の大きな障壁となっています。従来もAIとデータの担当部門が連携しながらお客様を支援してきましたが、より密接な連携を図るため改組に踏み切りました」（田中氏）

この新体制のもと、同社は「The AI Ladder」というコンセプトを提唱して、AIの全社展開を見据えた道筋を示している（図）。

そのプロセスは、大きく4つのステップで構成されている。具体的には、データをまとめてシンプルにアクセスできるようにする「COLLECT」、データのクレンジング・カタログ化とライフサイクル管理を実現する「ORGANIZE」、AIモデルの構築や洞察の発見、説明性の担保、バイアス排除を行う「ANALYZE」、そして、構築したAIモデルを活用・管理する「INFUSE」である。

これらを段階的かつ着実に前進させながら、データとAIを企業全体で活用・管理しつつ、多様な環境でAIソリューションを構築できる仕組みを目指すのだという。

図 IBMが提唱する「The AI Ladder」



大きく4つのステップを段階的に進めていくことでAIの導入・活用を成功させていく。それを顧客企業が着実に実行できるようにするための支援体制や方法論も確立している

もちろん、方法論だけでなく、それを支援するために様々なサポートも用意。例えば、AI推進組織の立ち上げ支援、およびスキルトランスファーのために顧客と日本IBMのメンバーで構成される「Center of Competency (CoC)」を発足。この組織を核にAI推進組織を運営し、プロジェクトを進めながら段階的に顧客側の人員を増やすことで、AI推進組織の定着と継続的な活動の土台づくりを支援している。

「技術の提供はITベンダーが行えますが、継続的にデータを学習させ、ビジネスに生かす取り組みは、お客様にしかできません。また、AIは導入して終わりではなく、環境が変われば学習内容は陳腐化し、新たな学習を行う必要があります。まずは、私たちと一緒に取り組みを開始して、将来的にはお客様自身が実践していけるように支援していきます」と田中氏は話す。

### 研究成果をいち早く市場に投入 厳しい競争をリードし続けたい

幅広い取り組みを通じて、同社は顧客満足度No.1という結果を達成したわけ

だが、「今後、ますますAIに関する競争は厳しいものになるでしょう。半年後、一年後も同じ状況だとは全く考えていません」と田中氏は言う。

だが、このような競争があってもAIの価値はさらに高まり、利用も拡大していくのだと続ける。

「競争の中で、常に一歩も二歩も先を歩み、この業界をリードしていきたいと考えています。そのためにスピードも強く意識しています。例えば、IBMには、ノーベル賞受賞者も多数排出している『IBMリサーチ（基礎研究所）』という優れた組織がありますが、基礎研究の成果を素早く市場に投入し、お客様のビジネスに生かせるよう、研究所とコンサルタントの連携を意識的に強化しています」（田中氏）

これからの社会を支える技術として、さらに大きな期待が寄せられているAI。IBM Watsonは、間違いなく、その一翼を担っている。同社が、どのような技術や機能を開発し、それを生かして社会にどのような新しい提案をするのか。同社の取り組みは、これからは多くの人々の関心を集めることになるはずだ。