

この資料は 2017 年 3 月 15 日（現地時間）にインド ムンバイにて発表されたプレスリリースの抄訳です。  
発表内容の詳細は原文をご覧ください。  
【原文 URL】 <https://www.tcs.com/artificial-intelligence-to-have-dramatic-impact-on-business-by-2020>

2017年5月18日

日本タタ・コンサルタンシー・サービシズ株式会社

## TCS、グローバルトレンド調査の結果を発表

### AI(人工知能)は 2020 年までに劇的な影響を及ぼすようになる

- AI(人工知能)は、大多数の企業から事業競争上重要かつ変革をもたらすものとしてみられており、2020 年に競争優位性を保つためには非常に重要な技術であると考えられている
- 68%の企業が AI を IT 機能として活用しているが、70%が 2020 年までにマーケティングやカスタマーサービス、財務、人事といった IT 以外の業務領域に大きな影響をもたらすと考えている
- 現在、AI への投資により最も大きな効果を得ている企業は、効果が最も小さい企業グループに比べて、2020 年までに AI 関連の役割が 3 倍に増加することを予想している

タタコンサルタンシーサービシズ(本社:インド・ムンバイ、以下「TCS」)は、グローバルトレンド調査「日々進歩する能力:AIをビジネス向上に活用し始めたグローバル企業」を発表しました。AI がもたらす影響について現状と未来像に焦点をあてて、世界 4 地域の 13 業種 835 社の経営陣にアンケート調査を行った結果、84%の企業が既に AI を活用しており、約 90%が AI は事業競争の上で重要であると考えています。さらに AI 投資の 50%が単なる既存の業務効率の改善にとどまらず、ビジネスの変革に活用されるとみていることが明らかになりました。

#### 2020 年までに AI の影響は IT 部門を超えた非常に広い範囲に及ぶと予想される

現在 AI の利用頻度が最も高いのは IT 部門ですが、2020 年までに AI の恩恵を最も受けるのは IT 以外の部門になると予想されています。現時点で 68%の企業が IT 部門で AI を使用し、次に利用しているという回答の多かったカスタマーサービス部門の 32%とは 2 倍以上の開きがあります。しかし、企業幹部の 7 割は 2020 年までには AI により最も著しく影響を受けるのは IT 部門以外になると考えられています。3 分の 1 近い 32%が、AI の影響が最も大きいのは販売・営業、マーケティング、あるいはカスタマーサービスと予想しており、また 20%が顧客と直接関わることのないコーポレート部門—財務、戦略立案、事業開発、経営企画、人事等—と考えています。

本調査には、自動車、金融、エネルギー、ヘルスケア、ライフサイエンス、製造、小売など、多岐にわたる業界の企業が参加し、様々な企業の視点を通して、職場における AI の影響が今後数年間においてより重要なものとなることが明らかになりました。具体的には、カスタマーサービスにおいては、顧客の問題をより迅速に解決し、今後の購入を予測すること、金融機関においては、一晩のうちに大量に行われる取引を迅速かつ安全に遂行すること、人事部門においては、新入社員の入社手続きにかかる担当者の時間削減などが例として挙げられます。

昨今議論されている、AI が及ぼす職に対する影響に関しては、2020 年までの削減は 4% から 7% 程度に収まると見込まれています。一方で、AI への投資により最も大きな効果を得ている企業は、最も小さい企業グループに比べて、2020 年までに 3 倍もの人工知能関連の役割が必要であると見ています。既に特定の分野において、人工知能による自動化及び効率化は進められており、社員自身の効率化を図り、戦略的な業務にかかる時間を割くことによって、過去には実現し得なかったサービスや事業展開につながると見られています。

TCS の最高技術責任者 (CTO) であるアナンス・クリシュナンは、次のように述べています。「企業が AI の活用に関してより理解を深めていくにつれ、この変革がもたらす影響がいかに大きなものであるか気付くでしょう。これは本調査結果にも反映されており、先進企業が AI に大規模な投資を始めていることが見受けられます」「様々な分野においてのデジタルの混乱増加を考えると、AI は組織戦略における重要な要素となるでしょう。」

### **AI 技術は多くの新たな仕事を創出する一方で、仕事を自動化する**

部門により差はあるものの、企業幹部は 2020 年までに AI により各部門の業務が最終的に 4% (例えば、開発) から 7% 程度 (調達など)、削減されると予想しています。ただし、昨年 AI の活用によって最も大きな増収・コスト削減効果を得た先進企業では、その効果が最も小さかった企業と比べ、2020 年までに各部門で創出されると予想される仕事の量は少なくとも 3 倍多いとされています。

### **投資額では北米と欧州がリード**

本調査では、AI への投資とビジネスへの影響が明確に相関していることが判明しました。AI の導入により、収益改善とコスト削減をより多く実現した企業は、収益改善とコスト削減が少なかった企業と比較して、5 倍を超える技術投資を行っていることが明らかになりました。また、2015 年の AI を導入した企業あたりの収益は、前年比較で平均 16% の増加に成功したものの、未導入の企業はわずか平均 5% の増加に留まりました。地域別にみると、2015 年の企業あたりの AI への平均投資額は北米が 8000 万ドルで最も高く、次いで欧州の 7300 万ドルでした。ただし、今年はその両者の間で順位が逆転し、回答企業の平均投資額は欧州 8000 万ドル、北米 6400 万ドルとなる見通しです。その一方で、今年 2 億 5000 万ドル以上を AI に投資すると答えた北米企業の割合は 8.5%、欧州では 6.5% でした。

### **導入時はサイバーセキュリティを最優先に**

本調査に参加した各地域および業界の経営幹部達は、AI に対する理解が広がり、事業に利益をもたらすものにするために重要な要素として、4 つの項目を評価しました。現在およそ 7 割 (68%) の企業が、ハッキングをはじめとするセキュリティ上の脅威を、AI を用いて検出し、未然に防いでいます。また、他の重要な要素として、大量のデータに基づく信頼性の高い安全な意思決定を行う能力を持つ認知システムを開発すること、AI のサポートを受ける管理者が AI を信頼するに十分な確信を得ることが挙げられました。

### 日本では製造部門での活用に期待

今回の調査には、全体の 5.5%にあたる 46 社の日本企業も協力しました。回答した企業の 94%がすでに AI を活用しており、AI は日本企業に浸透していることがわかりました。また、未活用企業も 2020 年までには導入を予定しているなど、AI に対する関心は強い一方で、現段階では大胆な投資をしている企業は少なく、今後の競争力に不均衡が生じる可能性が予想されます。現在 AI を使用している部門としては、IT 部門が際立っており、約 61%の日本企業が IT 部門で AI 技術を活用していると回答しました。日本では製造部門に AI 技術活用の可能性を見出している企業が多いのが特徴的で、これは製造部門を最も AI 技術の恩恵を受ける部門と回答した米国およびドイツの 8%を上回りました。

### 第7回TCSグローバルトレンドスタディーについて

7 回目となる今回のグローバルトレンドスタディーでは、世界中の 835 社(売上高の平均値 200 億ドル)の経営者を対象に実施されました。4 つの地域の内訳は北米(アメリカ、カナダ)、欧州(イギリス、ドイツ、フランス、デンマーク、スイス)、アジア太平洋(インド、中国、オーストラリア、日本)、中南米(ブラジル、メキシコ)で、実際の調査は 2016 年 6 月に行われました。

- グローバルレポートのマイクロサイト(英語)  
<http://sites.tcs.com/artificial-intelligence/>
- グローバルレポート日本語抄訳版(PDF)  
[http://worldwide.tcs.com/SiteCollectionDocuments/Japanese/2017release/TCS\\_GTS\\_AI\\_Global\\_summary.pdf](http://worldwide.tcs.com/SiteCollectionDocuments/Japanese/2017release/TCS_GTS_AI_Global_summary.pdf)
- 日本に関するレポート(PDF)  
[http://worldwide.tcs.com/SiteCollectionDocuments/Japanese/2017release/TCS\\_GTS\\_AI\\_Japan.pdf](http://worldwide.tcs.com/SiteCollectionDocuments/Japanese/2017release/TCS_GTS_AI_Japan.pdf)

### タタコンサルタンシーサービシズ(TCS)について

タタコンサルタンシーサービシズは、世界の企業を顧客として革新的かつ業界最高水準の IT サービス、コンサルティング、およびビジネスソリューションを提供する企業です。TCS はコンサルティングを基盤とし、IT、BPS、インフラストラクチャ、エンジニアリング、およびアシュアランスサービスを総合的に展開しています。これらは卓越したソフトウェア開発の基準として認識されている、TCS 独自のグローバル・ネットワーク・デリバリー・モデル(Global Network Delivery Model)を通じ、提供されています。TCS は世界有数のコングロマリット(複合企業体)であるタタグループに属し、387,000 人を超える最高のトレーニングを受けた人材を世界 45 カ国に展開しています。2017 年 3 月 31 日を末日とする会計年度の売上高は 176 億米ドルに達し、インドナショナル証券取引所とボンベイ証券取引所にも上場しています。TCS の詳細については [www.tcs.com/jp](http://www.tcs.com/jp) をご覧ください。

###