

技術TODAY(第19回)

ビジネスシーンで活躍する身近なAI

2019.08.07

ITの発達の中でも、話題になるのがAI(人工知能)活用だ。ニュースでもAIという言葉を見ない日はないほどの盛り上がりを見せる。

AIの歴史は古く、初めて登場したのは1950年代のこと。1980年代には実用可能な水準に達し、2000年代にはAI自身がデータを解析して法則性やルールを見つけ出す「機械学習」、対象を認識する際に注目すべき特徴をAIが自ら見つけ出す「ディープラーニング」で、広く注目を集めるようになった。

AIブームともいわれる近年の潮流では、巨大企業によるビッグデータの解析、膨大な医学的根拠を学習しての医療分野での利用がAIの活用例として取り上げられている。AIというと、こうした最先端の領域における高度な利用をイメージする人が多いかもしれない。

身近なソフトがAIでパワーアップ



しかし最近、AIが身近になってきた。例えば、受発注業務を行う事業所でよく導入されているOCR(光学的文字認識)ソフト。これにAIを搭載し、性能アップを図るケースが増えている。

手書き文字やプリントアウトされた文字をデータ化するOCRの性能で、ポイントとなるのが読み取りの精度だ。それを向上させるのにAIが寄与する。AI搭載タイプの場合、使い始めは読み取りの精度がAIを搭載していないOCRソフトと変わらなくても、その後、学習機能で認識率が高まっていく。

AIを搭載していないOCRソフトも幅広い様態の文字を読み取ることができるように開発されているが、限界がある。近年はネット上で顧客情報を得るケースも多くなってきたものの、用紙に手書きで記入してもらうシーンも少なくない。注文書や送り状など企業間の業務連絡でも、手書きのケースはまだある。

こうした情報を手作業で入力してデータ化しようとするれば、人的リソースも時間的リソースも割かれることになる。AI機能が付いたOCRソフトを使えば、入力の手間が省けるだけでなく、AIの学習機能により、時間の経過とともに認識精度が向上し、より効率が良くなる。

```
(function(w,d,s,l,i){w[l]=w[l]||[];w[l].push({'gtm.start': new Date().getTime(),event:'gtm.js'});var
f=d.getElementsByTagName(s)[0],j=d.createElement(s),dl=!l?'dataLayer':'&l='+l+'';j.async=true;j.src=
'https://www.googletagmanager.com/gtm.js?id='+i+dl;f.parentNode.insertBefore(j,f);
})(window,document,'script','dataLayer','GTM-K9XWQF5');
```

```
!function(f,b,e,v,n,t,s){if(f.fbq)return;n=f.fbq=function(){n.callMethod?
n.callMethod.apply(n,arguments):n.queue.push(arguments)};if(!f._fbq)f._fbq=n;n.push=n;n.loaded=!0;n.version='2.0';
n.queue=[];t=b.createElement(e);t.async=!0;t.src=v;s=b.getElementsByTagName(e)[0];
s.parentNode.insertBefore(t,s)}(window,document,'script','https://connect.facebook.net/en_US/fbevents.js');fbq('init',
'996021997138363');fbq('track','PageView');
```

/*

```
window.dataLayer = window.dataLayer || []; function gtag(){dataLayer.push(arguments);} gtag('js', new Date());  
gtag('config', 'AW-686888305');
```

カスタマーサポートもAIで満足度アップ… 続きを読む