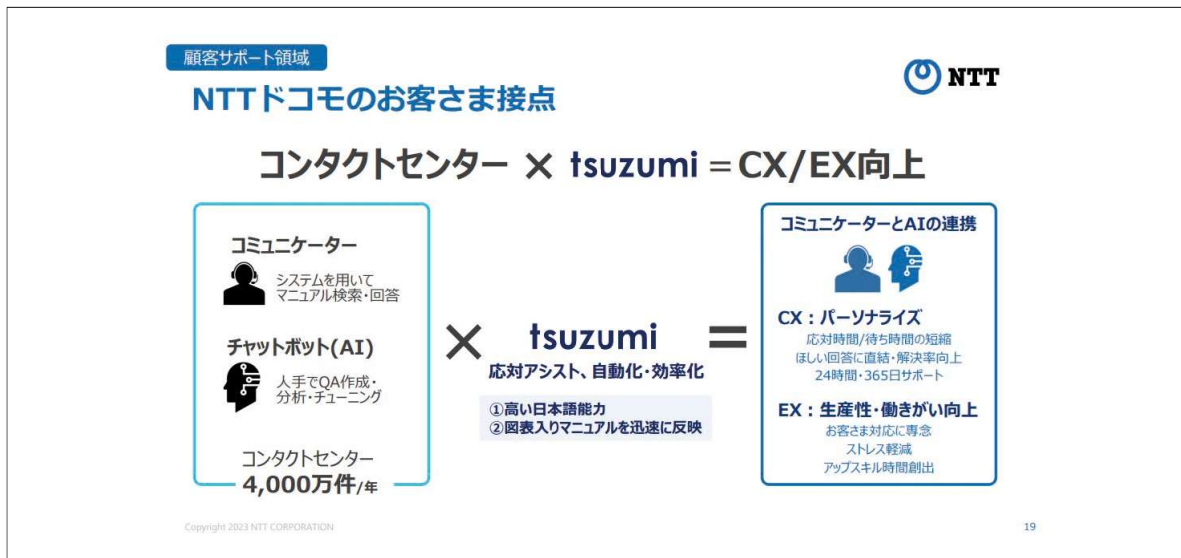


図表5-3-9 ▶ tsuzumiのユースケース：コンタクトセンターの高度化



出所：NTT「NTT独自の大規模言語モデル『tsuzumi』を用いた商用サービスを2024年3月提供開始」（2023年11月1日）記者説明会資料「NTT版LLM『tsuzumi』を自然言語処理研究開始から40年、満を持してデビュー！」

情を受ける機会も多いことから精神的にもたいへんな仕事である。AIの支援により業務改善を行いEXを高めて離職率を低減させることは、その役割の重要性を鑑みると、当該企業にとって重要な投資になるに違いない。

### 3-2. NTT AI-CIXの設立 「個別AI」から「連鎖型AI<sup>9</sup>」へ

NTTは、2024年8月7日、株式会社NTT AI-CIX（エアアシックス）の設立を発表した<sup>10</sup>。

NTTのR & Dの一組織であった、スマートデータサイエンスセンタから発足した同社は、研究開発からサービス提供までを一気通貫で実施できる会社とすることで、スピード感を持って新しい価値創造を実現するために設立されたものだ。

研究開発段階で得られた技術や知識が実際の製品やサービスとして市場に出るまでのプロセスでは、さまざまな課題や障害が立ちはだかり、研究開発と商用化の間には「死の谷」が存在すると指摘されている。研究所から誕生した会社が、コンサルティング、モデル開発、サービス提供まで一気通貫で手掛けることで、社会ニーズの高いAIソリューションの社会実装を迅速に進めていこうという狙

いである。

同社設立の目的の一つとして掲げられているのが「連鎖型AI展開の強化」だ。近年、さまざまな企業においてAIを用いたDX<sup>11</sup>の取り組みが推進されてきているが、個々の企業／個別の業務単位の改善では、本質的な問題解決が難しいケースも多々存在する。そこで、従来型の取り組みでは解決が困難な課題に対し、業務横断・業界横断で連鎖型AIを用いた改善を提案していくことをめざしている(図表5-3-10)。

具体的な取り組みとして、小売・流通業界におけるサプライチェーン全体最適化の事例がある。NTT AI-CIXは、トライアルホールディングス社と連携協定を締結し、同社が有する小売業界の知見・店舗・データと、NTTが持つデータサイエンス分野の知見と技術を活かすことで、店舗運営効率化・物流効率化・顧客価値向上等の実現を進めている(図表5-3-11)。AIモデルを用いた精度の高い需要予測を行うことで、個社のビジネスを最適化するだけでなく、業界全体、あるいは他業界をも含めたサプライチェーン全体の最適化を図ろうというものである。

このほかにも、「全国の市場の農産物の需給情報を用いて需給関係と配送を最適化する農業分野向けの仮想市場」、「将来の来館者予測を見込んだ空調制御によって快適性を保ちながら省エネを実現するビル管理分野のソリューショ

業はEXを高めていかないと、競争力を維持することができない。

9 連鎖型AIとは、複数のAIモデルやシステムを連続的に連携させ、段階的にタスクを処理する仕組みのこと。

10 NTT ニュースリリース 2024年8月7日「株式会社NTT AI-CIXの設立について～「個別AI」から「連鎖型AI」の推進による産業変革の実現をめざす～」(https://group.ntt.jp/newsrelease/2024/08/07/240807d.html)

11 DXとは、デジタルトランスフォーメーションの略で、デジタル技術を活用して、ビジネスや組織の構造、プロセス、文化、顧客体験を抜本的に変革し、新たな価値を創出すること。