

大塚商会の販売最前線からお届けするセールスノウハウマガジン

BP
business partner

Navigator

vol. **83**
2015

巻頭インタビュー

株式会社コムニカ 代表取締役

山元 賢治氏

「自分はどうなりたいのか」を明確にすることが
リーダーに欠かせない条件

第2特集

情報漏えい、容量不足、機器の選定・設置ミス etc
失敗から学ぶ導入事件簿

CAD情報

Autodesk A360 Team
クラウドベースのコラボレーションツール
セキュアな環境で設計データの共有を実現

Navi Value

セミナーレポート
設計部署から始まる
付加価値提案&セルアップ術

メーカーズボイス

フォーティネットジャパン株式会社
キヤノン株式会社

巻頭 特集

提案すべき重点テーマをピックアップ!

年末から期末商戦に向けて 注力したい7つの提案

CONTENTS

巻頭インタビュー

- 8 株式会社コムニカ 代表取締役
山元 賢治氏
「自分はどなりたいのか」を
明確にすることが
リーダーに欠かせない条件

ITソリューション

- 19 **巻頭特集**
提案すべき重点テーマをピックアップ!
**年末から期末商戦に
向けて注力したい
7つの提案**
- 62 **第2特集**
情報漏えい、容量不足、機器の選定・設置ミス etc
失敗から学ぶ導入事件簿
- 54 法人向けSIMフリースマホビジネス Starter Book(スターターブック)
第2回 ~SIMフリースマホの具体提案編~
- 74 **CAD情報**
Autodesk A360 Team
クラウドベースのコラボレーションツール
セキュアな環境で設計データの共有を実現
メーカーズボイス
- 79 **フォーティネットジャパン株式会社**
- 81 **キヤノン株式会社**

製品情報

- 14 **New Products**
- 71 **ソフトウェアカタログ**



BP Navi Value

- 38 **セミナーレポート**
設計部署から始まる
付加価値提案&セルアップ術
- 40 **PC修理**
PC販売の付加価値として有効なPC修理サービス
確かな技術力を確認できる工場見学会
- 42 **動画で紹介!**
One Stop & Value Added
- 44 **BP PLATINUM**
「BPプラチナ」で売上げアップ!!
「BP PLATINUM, CAD編
- 46 **Web回線提供サービス**
Surface 3とモバイル通信サービス、そして「Office 365」
相乗効果でエンドユーザー様に利便性をもたらす同時提案
- 48 **MRO調達ビジネス**
オフィスの「困った」を「TPS-SHOP」が解決!
パートナー様の営業ツールとしてお役立てください

コラム

- 58 **最新ITキーワード**
- 85 **BP Navigator Back Number / AD Index**

Series

BP Top Interview
にっぽんの元気人

各界の最前線で活躍する
オピニオンリーダーに
IT業界復活のヒントを聞く

第33回

株式会社コミュニケーション力代表取締役
山元 賢治氏



「自分はどうなりたいのか」を
明確にすることが
リーダーに欠かせない条件

日本IBM、日本オラクルなど数多くの外資系IT企業で伝説のリーダーとして活躍し、スティーブ・ジョブズ氏の指名でアップル・ジャパンの前代表取締役社長も務めた山元賢治さん。リーダーとして成功を収めるためには、「自分はどうなりたいのか」「何をしたいのか」というマイコミットメントを明確にすることが大切だと語る。「未来の坂本龍馬」の育成を目指して私塾も経営する山元さんに、リーダーに欠かせない条件や、それを手に入れるための方法について聞いた。

時間の長さは変えようがない だからやるべきことに集中する

BP: 山元さんは著書『選ばれ続けるリーダーの条件』の中で、上司や部下、会社などから「選ばれ続ける」ことが、リーダーとして成長していくために不可欠な要素だと語っておられますね。

山元賢治氏(以下、山元氏): リーダーになるための条件はいくつもありますが、「選ばれる」というのは、最も大切な条件のひとつだと思います。なぜなら、会社や上司から「彼に仕事を任せたい」、部下たちから「この人の下で働きたい」と思ってもらえるような人にこそ、活躍の場与えられるからです。

人生は「選ばれる」ことの連続です。大学受験、就職活動は言うまでもなく、会社に入ってからも、「誰にこのプロジェクトを任せなのか」「誰をこの新規部門のトップに据えるのか」「誰を次の役員にするのか」という選択の中で、選ばれる機会をより多く勝ち取ることが自己のキャリアアップにつながります。

ですから、リーダーとなるためには、「何が何でも選ばれる人間になる」という気概を持たなければなりませんし、リーダーたるべく自分を鍛え上げ、コミュニケーション力を発揮して組織を引っ張っていく覚悟も必要です。

わたしは2009年9月にアップル・ジャパンの代表取締役社長を辞めるまで、三十数年にわたって米国系のIT企業を歩き、スティーブ・ジョブズをはじめ多くのカ

リスマ的なリーダーたちと直接触れる中で、「リーダーたる者はどのような覚悟を持つべきなのか?」ということを考え、108の項目にまとめました。それをもとに『覚悟108』という冊子を作り、セミナーや講演、わたしが開校した経営者やビジネスマン向けの私塾「山元塾」のテキストとして使用しています。

その『覚悟108』の中から、これから就職する学生や、組織の中で成長しようと頑張っている若手ビジネスマン向けの内容をピックアップして、わかりやすくまとめたのが『選ばれ続けるリーダーの条件』という本なのです。

BP: 「選ばれる」人間になるために必要なこととは何でしょうか?

山元氏: 会社や上司は、明確な目標や夢を掲げ、それを何とか実現しようと頑張っている人に「仕事を任せたい」と思うものです。部下だって、そういう人なら「一緒に頑張って夢を実現したい」と言ってくれるはずですよ。

ですから、まずは「自分がどうなりたいのか」「何をしたいのか」というマイコミットメントを明確にすることが大切です。「なりたいこと」「やりたいこと」をはっきりさせて、それをいつまでに、どのくらい実現するのかということを数値目標で設定するのです。

ぼんやりとした目標や夢を思い描くだけでは、いつまで経ってもゴールにたどり着くことはできません。明確な目標を掲げて、それを着実にクリアしていくことが大切です。

日本人は、行動をするときに得てして「How」(やり方)から物事を考えがちですが、「どうなりたい」「何をやりたい」が明確になっていないのに、やり方を先に決めるとするのは本末転倒です。具体的な数値目標がなければ、どこまで頑張ればいいのか曖昧になってしまいますし、何が何でも達成してやろうという意欲も湧きません。

BP: いかにも、多くの日本人が陥りそうな失敗ですね。

山元氏: 逆に「なりたいこと」「やりたいこと」がはっきりしていれば、目標を達成するために「何をあきらめなければいけないのか」ということがはっきりします。目標に向かって限りある時間と労力を集中できるわけです。

地球に生きている限り、与えられた時間の長さや重力だけは、人間の力ではどうにも変えようがありません。

限られた時間をなるべく有効に使って、自分の目標を確実に達成できるように努力すべきでしょうね。

「人の上に立ちたい」「ほかの人よりもお金持ちになりたい」と真剣に思うのなら、仕事が終わっても酒を飲んで遊んでいる暇などないはずですよ。

世界では、会社の中で社長がいちばん勉強をしていますし、わたしもアップル・ジャパンの代表取締役社長を務めていたときは、社員の誰よりも早く、朝の5時すぎに出社する生活を5年半以上にわたって続けてきました。

それほど覚悟を決めて勉強をしなけれ



ば、リーダーとして組織を引っ張っていくことはできませんし、時代の変化に対応しながら組織や人を成長させていくことは不可能です。

「未来の坂本龍馬」を育て上げたい

BP:個人や企業もそうですが、日本という国自体が世界のめまぐるしい変化に対応できていないように感じるのも、国として「こうなりたい」という明確なビジョンが欠落しているからではないでしょうか？

山元氏:わたしは1980年代に日本IBMに入社したのですが、当時の米国では、日本製の自動車や家電の品質が非常に高

く評価されており、日本人というだけで尊敬されたものでした。

たとえば、IBMの米国出張の際に街中を歩いていると「It's a SONY」(注・ソニーの世界的なサウンドロゴ)と声を掛けられ、会議や打ち合わせでは「日本企業の品質管理の秘密を教えてください」と言われたものです。

しかし、1990年代に入って米国でソフトウェア産業が急速に発展すると、ハードウェアの品質だけでは勝負できない時代が到来し、そうこうしているうちに韓国や台湾などのメーカーが安くて品質も十分なハードウェアを送り出すようになってきました。

日本の製品は、品質は高いけれど値

段も高い。しかも、注文への対応に時間が掛かるということで、どんどん競争力を失っていったのです。

それから長い年月が経っていますが、いまだに品質を超える日本の新たな強みというものは見つかっていません。

これはひとえに日本という国、そして日本企業が「こうなりたい」という明確なビジョンを持っていないからだと思います。

日本の家電メーカーなどの依頼を受けてセミナーや講演会を行う機会も多いのですが、そうした場では、参加する若いリーダーや技術者たちに「ぜひ、あなたたちが次の日本の強みを見つけ出して、それを広めていってほしい」と語りかけています。

BP:山元さんは、理想のリーダー像として「未来の坂本龍馬」となれるような人材を挙げておられますね。

山元氏:セミナーや講演会でつねに提唱していますし、わたしが運営する「山元塾」では、実際に「未来の坂本龍馬」となりうる人材の育成にも取り組んでいます。おかげさまでセミナーや講演会に参加してくださった方はこの5年余りで7万人以上、「山元塾」の卒業生は1000人以上になりました。

ご存じのように、坂本龍馬は海外の動きを敏感にとらえ、「日本はこのままではいけない」と変化を求めて、自らが動くことで実際に変化をもたらした明治維新の事実上の立役者です。

同じように、いまの日本も、めまぐるしく変化する世界の動きに対応しきれなくなっている部分が相当あります。

まずは世界の考え方やビジネスの仕方を積極的に受け入れ、少なくとも同じ土俵に立って戦える環境を整えること。そのうえで、自らの強みというものを見つけ出し、有利に戦っていくことを考えるべきです。

「未来の坂本龍馬」とは、そのように世界と渡り合い、勝ち抜くことによって、日本

「これからの世界」で働く君たちへ (ダイヤモンド社)プレゼントのお知らせ!!

パートナー様の日頃のご愛顧に感謝を込めて、山元賢治氏の著書『「これからの世界」で働く君たちへ』(ダイヤモンド社)を100名のパートナー様にプレゼントいたします。プレゼントをご希望されるパートナー様は、大塚商会の担当営業までお申し出ください。応募が多数の場合、抽選となりますので、ご了承ください。

Present!



の新しい価値を生み出す力を持った人材だと言えます。

BP:世界と渡り合える人材を育成するため、山元さんはビジネス英語教育にも力を入れているそうですね。

山元氏:「山元塾」のプログラムの一環として、世界に通用する本物の英語を学べる英語塾を開設しました。

残念ながら、日本人が学校で学んだ教科書通りの英語や、単語を並べただけのプロークンイングリッシュでは、海外のビジネス相手と対等に会話をすることはできません。

また、日本語では当たり前の表現をそのまま英語に置き換えても、受け取る側にとっては不自然な言葉になってしまいます。ですから、英語によるビジネス慣用句を徹底的に頭に叩き込んでもらうとともに、頭の中でも英語で物事を考える習慣を付けさせる訓練をしています。

この訓練をすると、英語の質問に対して、反射的に自然なビジネス慣用句が出てくるようになります。会話がよりスムーズになるのでコミュニケーション力が高まりますし、何より反射的に物事に対応する力が身に着くので、瞬時の状況判断や決断ができるようになります。

そうした「瞬断」力も、リーダーにとって必要な力のひとつです。

日本に誇りを持ちつつ 世界の変化に対応していく

BP:大塚商会でも社員向けのセミナーを行われたそうですが、社員の印象はいか

がでしたか?

山元氏:営業社員の方向けにセミナーを行わせていただきました。これまで、どちらかと言えば「日本のSIerは元気のない人が多い」という印象を持っていたのですが、大塚商会の方々は大塚逆でした。非常に明るくて元気な方が多いように感じました。

また、プレゼン能力が非常に高く、自分の意見をしっかり言える方がそろっている印象も受けました。

おそらく、自社が提供する製品やサービスのよさをきちんと伝える能力を持っている方が多いのだらうと思います。これは非常に素晴らしいことです。

余談ですが、日本のビジネスには大塚商会さんのようにITのあらゆる製品やソリューションをワンストップで提案できる総合ITベンダの存在が欠かせないと思います。

欧米では、企業ごとにCIO(最高情報責任者)がいて、高度な専門知識や経験をもとに自社に最適なシステム、ソリューション、通信インフラを導入しているわけですが、CIOを登用している会社が少なく、現場のITに関する知識も欧米に比べると少ない日本企業にとっては、大塚商会さんのように何でも提案してもらえる企業の存在が非常にありがたいのです。

ちょうど、さまざまなアプリやソフトを動かしてくれるOSのような存在だと思います。そう言えば、大塚商会さんのイニシャルも「OS」ですよ(笑)。偶然とは言えない何かを象徴しているのではないで

しょうか?

BP:最後に本誌読者の方々への応援メッセージをお願いします。

山元氏:わたしに限らず、世界へ何度も行き来している人にとって、「日本ほど素晴らしい国はない」というのが共通の感想だと思います。

日本のおいしい食事や、行き届いた医療、規則正しく正確な交通インフラなどは、世界に誇れるものです。

そうした素晴らしい部分に誇りを持ち、強みにしつつも、一方でめまぐるしく変化する世界の動きをしっかりと見据えながら、新しい時代を生き抜いていける力を身に着けてほしいですね。

大切なのは、世の中の変化に合わせて「自分はどう変わっていくべきなのか?」をつねに問い続け、行動することだと思います。BP



株式会社コミュニケーション 代表取締役

山元賢治氏
Kenji Yamamoto

◎ Profile

神戸大学卒業後、日本IBMに入社。日本オラクル、ケイデンスを経て、EMCジャパン副社長。2002年、日本オラクルへ復帰。専務として営業・マーケティング・開発にわたる総勢1600人の責任者となる。2004年にスティーブ・ジョブズに指名され、アップル・ジャパンの代表取締役社長に就任し、iPodビジネスの立ち上げからiPhoneを市場に送り出すまで、国内の最高責任者としてアップルの復活に大きく貢献。現在は株式会社コミュニケーションのCEO兼Founderとして自らの経験をもとに、「これからの世界」で活躍できるリーダーの育成、英語教育に力を注いでいる。

巻頭
特集

提案すべき重点テーマをピックアップ!

年末から期末商戦に向けて 注力したい7つの提案

Windows 10、マイナンバーなど、注目すべき話題はあるものの、なかなか売りに結びつかない。そこで、エンドユーザー様にとって魅力的な提案をテーマごとにピックアップ。法人市場が大きく動く、年末から年度末に向けて、ぜひともお勧めしたい7つの提案について、課題とその解決方法を紹介します。



注目提案 その1

プラスαの有意性を備えたタブレット提案



注目提案 その2

IT資産は、長く使うほど損をしています!



注目提案 その3

サーバーでプラクティカルな課題解決を



注目提案 その4

領収書の電子化で経費精算を省力化



注目提案 その5

通信状況を監視し、マイナンバーを守る



注目提案 その6

クラウド活用でIT資産最適化を実現



注目提案 その7

LED照明で簡単・確実に節電



注目提案 その1 プラスαの有意性を備えたタブレット提案 Windows 10+クラウドで、セキュリティを担保

用途まで視野に入れた 有意な提案がポイントに

ビジネスシーンへのタブレット普及が急速に進んでいる。Surfaceに代表されるタブレットが、年末から期末商戦の主力商材の一つになることは間違いない。

だがその一方で、目新しさにつられて導入を急いだものの、使いこなせていないというエンドユーザー様も少なくないようだ。これからのタブレット提案は、薄い・軽い・起動が速いなどのデバイスとしての特長にフォーカスするだけでなく、具体的な運用まで視野に入れた提案が望まれる。

まずは改めて、ビジネスにおけるタブレットのメリットを整理しておきたい。それは大きく三つに分けられる。一つ目

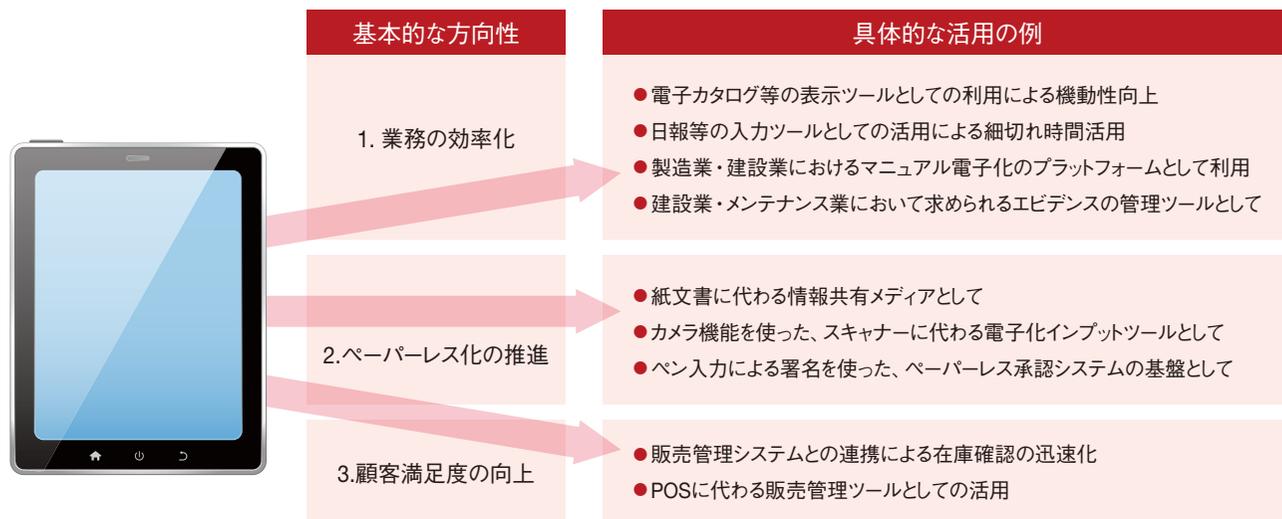
は、ノートPCに勝る機動力を活かした業務効率化だ。営業担当を例にとると、顧客訪問にあたり、これまでは紙ベース資料の準備や顧客情報の確認などの準備に多くの時間が費やされてきた。だが、カタログやプレゼンテーションツールの電子化や、業務システムへのリモートアクセスの実現によって、こうした社内での準備作業は完全に不要になる。電子化により、とても持ち歩くことができない大量の資料がタブレットに収められるうえ、顧客情報にどこからでもアクセスできるようになるからだ。実際、タブレット導入によって、営業担当の1日の訪問件数が飛躍的に向上したという事例も数多い。

エンドユーザー様にとっては、PCに比べて廉価であることも大きなポイントだ。タブレットであれば、全社的な導入もより低コストで行えるからだ。

こうしたメリットを享受できるのは、営業担当だけではない。製造・建設・保守サービスなど、デスクワーク以外の業務のすべてに当てはまる点に注目する必要がある。例えば、製造業の現場に大量にあるマニュアル類の電子化とタブレットを組み合わせることで、業務効率の大幅な改善が期待できる。また文字や図・写真による紙ベースのマニュアルとは違い、動画が活用できることも大きなポイントである。

建設・保守サービスの場合、各種報告書の作成という分野での活用も進んでいる。杭打ちデータ改ざんによるマンシヨン傾き問題からもうかがえるように、建設・保守サービス業界では、以前から正確な工程管理が大きな課題になってきた。電子化はその解決策として大きな意義を持つが、さらにタブレットのカメラ機能を活用することで、写真と文字

●タブレットのビジネス利用の考え方



によるエビデンス(裏付け)が容易に残せるようになることがその理由だ。

スキャナーに代わる電子化の インプットという役割も

次がペーパーレス化によるコスト削減効果。タブレットによる会議資料のペーパーレス化に取り組むエンドユーザー様は多い。さらにAdobe Acrobat DCによって、電子化のインプットとしてタブレットを利用する道も開かれている。紙資料をモバイル端末で撮影することで生じる、画像のゆがみ補正や余白トリミング、テキストのシャープ化などを自動補正する機能によって、スキャナーに代わるインプットツールとしてスマートフォンやタブレットが利用できるようになるのだ。

三つ目が顧客サービスの品質向上における効果だ。婚礼衣装レンタルサービスを手掛ける企業が、スタッフに在庫管理システムと連携したタブレットを配布し、在庫確認の迅速化に成功したケースはその分かりやすい例と言えるだろう。

これらのタブレット活用策は、すでに各社から多様なソリューションが登場している。今後のタブレット提案は、そうしたソリューションと併せて行うことが大切になる。

タブレットのビジネス利用には MDM導入が不可欠

タブレットの有用性が広く認知される一方で、持ち出しデバイスのビジネス利用に不安を持つエンドユーザー様は今も少なくない。最大の不安と言えるの



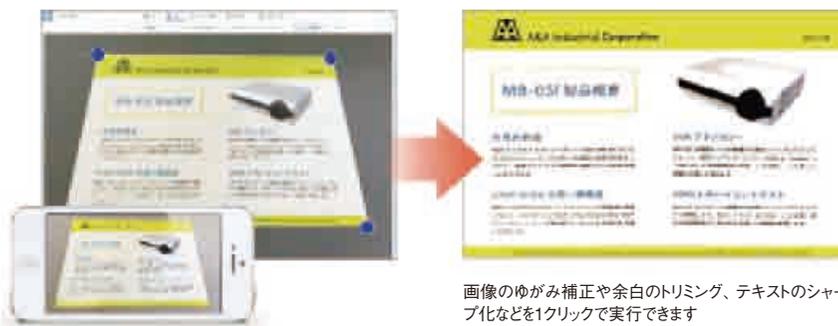
文字や画像では伝わりにくいことでも動画を見れば直感的に理解できることが少なくない。NetRecorderは、タブレットを収録端末とする動画作成・配信ソリューション。右画面のように電子ブック形式の資料と動画をシンクロさせて提供することも可能だ

が、紛失や盗難による情報漏えいの危険だ。この問題をクリアするには、紛失・盗難時にデータをリモートでフルワイプ可能なMobile Device Management (MDM) サービスの利用が不可欠。タブレット提案では、必ずMDMも併せて提案すべきだ。

また、デバイスの安全性をどう担保するかという点も大きな課題の一つだ。持ち出しデバイスは、どうしても管理の目が行き届かなくなる。仮に、従業員が不用意にインストールしたアプリがマルウェアに感染していたなら、そこから大規模な情報漏えいが発生することも十分に考えられる。

すでに多様なMDMサービスが登場しているが、その中でぜひ注目しておきたいのがWindows 10が備える新機能だ。紛失・盗難時は、マイクロソフトのクラウドサービス「Microsoft Intune」を経由してデータのフルワイプが可能。さらに、特定ソフトウェアベンダーのアプリ、所属組織の署名を持ったアプリ、マイクロソフトの審査を通過したWindows Store上のアプリ以外のインストールをすべてブロックできる「Device Guard」機能も備えている。タブレットの利便性と安全性の両立の実現には、SurfaceをはじめとするWindows 10タブレットも有意である。

● タブレットのカメラをスキャナーとして利用するAdebe Acrobat DCの新機能



画像のゆがみ補正や余白のトリミング、テキストのシャープ化などを1クリックで実行できます



注目提案 その2

IT資産は、長く使うほど損をしています！ “見えないコスト”を切り口にしたPCリプレース提案

古いPCを使い続けることの見えないコストとは

残念なことに、中堅・中小企業の経営層には、「IT資産は使えば使うほど得だ」という認識を持つ方が今も少なくない。IT資産の法定耐用年数である4～5年を過ぎてもIT機器を使い続ける背後に、経営層のこうした考え方があることは間違いない。

言うまでもないことだが、その考え方は決して正しくない。確かに、古いIT資産を使い続ければ、新たなコストは生じない。だが、その結果、業務効率の低下をはじめとする見えないコストが必ず発生する。投資最適化を実現する上では、エンドユーザー様にIT資産を使い続けるデメリットを理解してもらうことが大切になる。

それは、PCの起動時間を例に説明すると理解されやすいはずだ。よく知られるように、Windows 8ではブートの仕

組みを全面的に見直すことで、従来にない高速スタートアップを実現している。

それはWindows Vista/7からの移行の本命と目されるWindows 10にも引き継がれ、その起動時間は、Windows XPの43.54秒に対し、15.43秒に短縮化されている。わずか30秒程度の差とも言えるが、使う側として考えれば、毎朝発生する30秒の違いは決して小さくない。届いているはずのメールを開封するため、やさみさししながらPC起動を待った経験を持つ方は多いだろう。そのストレスを考えると、PCがすぐに起動することの意味はその数字以上に大きい。OSバージョンアップの効果は、まず訴求したい部分になる。

ハードウェアの陳腐化がセキュリティリスク増大にも

ハードウェア陳腐化に伴う“見えないコスト”も、注目したいポイントの一つだ。それはCPUの性能向上を見れば明ら

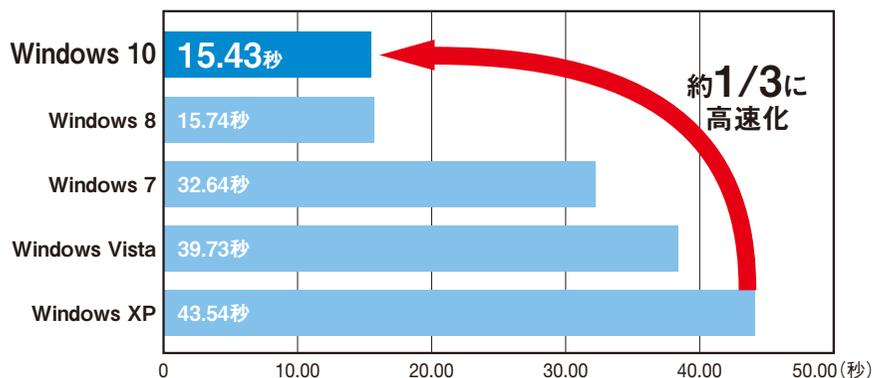
かだ。かつて「ムーアの法則」は2010年代には行き詰まると見られていた。だが半導体の飛躍的な性能向上は今も続いている。それは電力の使用量の削減に直結している。処理速度の向上に伴う、処理時間の短縮化がその理由だ。電気料金の高止まりが続く中、節電に力を注ぐエンドユーザー様は多い。ハードウェア性能向上に伴う、省電力化はぜひとも訴求したいポイントと言える。

古いPCを使い続けるデメリットはそれだけではない。レジストリ肥大化による処理速度の低下、HDDデータ断片化による起動時間の延長、旧世代のアンチウイルスソフトによるCPUへの負荷やメモリー占有によるパフォーマンスの低下が与えるストレスは、決して見逃していいものではないはずだ。

セキュリティリスクの増大も、“見えないコスト”の一つだ。古いPCの場合、OSのアップデートが行われていなかったり、古いバージョンのIE、Java、Acrobat Reader、Flash Playerの更新が行われていなかったりすることも珍しくなくない。これらのソフトのセキュリティホールは毎月のように報告され、場合によってはWebページやHTMLメールを閲覧ただけでマルウェアに感染する可能性もある。

もちろんこれは、ハードウェアのリプレースで解決する問題ではない。だがそれは管理ルールを明確化するまたとない機会になるだろう。

●OSの起動時間比較



● システム運用の見えないコストとは



古いIT機器の継続使用による見えないコスト

古いOSを使い続けることの弊害

Windows 10はWindows XPに比べ起動に必要な時間が約1/3に高速化されている。こうした小さなデメリットの蓄積が業務に与える影響は決して小さくない。

ハードの陳腐化による弊害

ハードのスペックは今も日進月歩で向上している。それが業務効率だけでなく、電気使用量にも影響を与えている点には、特に注目する必要があるだろう。

管理不行き届きによるセキュリティリスクの増大

管理が行き届いていない古いPCの場合、セキュリティ面で問題がある旧バージョンのブラウザが使われていることも少なくない。それによるセキュリティリスクの増大も見えないコストの一つだ。



管理者兼任による見えないコスト

管理業務の本来業務への影響

システム管理者不在の場合、一般社員が本来業務と並行してその役割を担っていることが多い。煩雑な管理業務やヘルプデスクの役割は、本来業務に影響を与えていることが多い。

本来業務と兼任する シス担のデメリットとは

IT機器の運用に関する“見えないコスト”はもう一つ存在する。それは、操作に関する疑問が生じた際やIT機器やネットワークにトラブルが発生した際のコストだ。中小規模のエンドユーザー様の場合、専任のシステム管理者を置かず、ITに詳しい一般社員が本来業務の傍ら、ヘルプデスクとしての役割を果たしていることが珍しくない。その結果、「ソフトの使い方が分からない」「PCの調子がおかしい」などの問い合わせの対応に忙殺され、本来業務に影響を与えているケースも目立つのが実情だ。相談窓口役を担っている従業員は、得てして本来業務でも中核的な役割を果たしていることが多い。そこで費やされているコストは、決して見逃していいも

のではない。

また、パートナー様が事実上の相談窓口役を担っているケースも多いはずだ。エンドユーザー様との信頼関係の

構築という面では意義はあるが、それによって業務に支障が出るようではやはり問題がある。今後のPCリプレースの本命は、Windows 10搭載機になると目されるが、リプレース後の操作法に関するお問い合わせの増大を懸念しているパートナー様も少なくないのではないだろうか。

こうした課題の解決策としてぜひ活用いただきたいのが、大塚商会の「教育支援サービス」だ。機器やソフトウェアのアップグレードとともに、業務に必要なスキルを講習することで、スムーズなアップグレードを支援する。

その他にもエンドユーザー様のPCに関するお悩みやトラブルへの対応は、まず大塚商会にご相談いただきたい。「復旧支援」や「PC修理サービス」といったハードのトラブルへのサポートはもちろん、操作方法などのサポートも、最新のITソリューションを活用したサービスメニューで支援させていただいている。

● PCに関するお悩みやトラブルは、まずは大塚商会にご相談ください

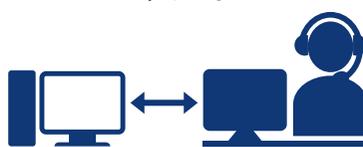
エンジニア訪問による 復旧支援



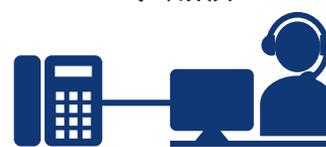
PCを修理



PC画面をリモート共有して サポート



テレホンサポートで すぐ解決



PCに関するお悩みやトラブルは、まずは大塚商会にご相談ください。
電話窓口対応、リモートサポート、エンジニア訪問による復旧や修理を行う体制を整えて、お待ちしております。



注目提案 その3

サーバーでプラクティカルな課題解決を マイナンバーなどの課題に向けたサーバー導入提案

Server 2003移行市場は いよいよ最終段階に

今年7月にWindows Server 2003のサポートが終了した後も、同サーバーを使い続けるエンドユーザー様は多い。2014年末、国内で約21万台稼働していたWindows Server 2003は、今年一気に移行が進んだが、それでも2015年7月時点で約6万台が残存していると見られている。

本誌でもたびたび説明しているが、サポート終了によってセキュリティパッチ提供が停止したOSは、どれだけ入念なセキュリティ対策を施しても、OS自体の脆弱性はカバーできない。約6万台のWindows Server 2003マイグレーションを中核にしたサーバー提案は、年末から期末商戦に向けた拡販キーワード

●NASのメリット・デメリット

汎用ファイルサーバー

- 汎用性にすぐれ、自社のシステムに最適なサーバーマシンを組み上げることが可能
- OSのインストールや環境設定が必要
- 追加パーツの相性問題の解決が必要
- クライアント数に応じたCALが必要な場合がある
- 運用や管理が複雑で知識のある専任の管理者が必要

知識の十分ある専任の管理者を配置できる
大企業の基幹システムに最適

NAS (Network Attached Storage)

- 構成がシンプルで使いやすい反面、汎用性がなく、決められた仕様でしか使えない
- サーバーOSのインストールが不要
- オールインワンだから導入がとても簡単
- クライアント数に応じたCALが不要
- 専門知識がなくてもブラウザー画面などから簡単に運用可能

専任者を配置できない中堅企業や、
企業の部門単位のシステムに最適

の一つになる。

その際に注目したいのは、エンドユーザー様がWindows Server 2003を使い続ける理由だ。「業務アプリケーションの移行が困難」など、いくつか理由が考えられるが、中でも、最も多いのは予算不足になるだろう。その場合、単なるリプレース提案ではなく、サーバー環境の見直しと、それに伴うベネフィットを提示していくことが大切になる。

増大を続けるデータ管理には NAS導入提案が効果的

提案は、さまざまな方向性が考えられる。ここでは三つの観点を紹介したい。まずはNAS導入提案。ある調査では、年平均60%のペースで企業内のファイルデータは増え続けているという。それに伴い、社内のデータ量の増大に管理

が追いつかないという課題を抱えるエンドユーザー様は多い。この課題を解決するには、構築・管理が容易なストレージ専用機であるNAS導入が大きな意味を持つ。データ管理に悩むエンドユーザー様にとっては、RAID構成やハードウェアの二重化により、簡単にデータの保護機能の強化が図れることもNAS導入提案のポイントの一つになる。

次にActive Directory導入提案。マイナンバー制度の開始に向け、企業のデータ漏えいに対する危機感は今まで以上に高まっている。Active Directoryによる操作ログ取得は漏えい対策の第一歩になるだけに、エンドユーザー様の関心も高い。

そして最後がクラウドの活用提案だ。中でも注目したいのは、メールサーバーのクラウド移行提案である。

企業内でメールサーバーを運用するエンドユーザー様の場合、一人当たりのメール容量が数十MB程度ということも珍しくない。こうした場合、受信メールを毎日のように消去するなどのやりくりが必要になる。また既存ホスティングサービスを利用している場合も、同様の課題を抱えていることが多い。こうした課題の解決には、いわゆるクラウド活用が効果的だ。例えば、マイクロソフトが提供するOffice 365のメール容量は50GB。毎日のようにメール削除を行ってきたエンドユーザー様にとって、そのベネフィットが実感できる提案になるだろう。



注目提案 その4 領収書の電子化で経費精算を省力化 ペーパーレスによる業務効率向上提案

年間9000億円にも及ぶ 経費精算に潜むムダ

領収書の管理やその精算処理に閉口したことは、社会人であれば誰でも経験したことがあるはずだ。これまで領収書は、税制上7年間の保管が義務付けられてきた。その結果、スーツの内ポケットに収まりかねるほど領収書で膨らんだ財布や、伝票に一枚一枚、糊でペタペタと領収書を貼り付けるという手間が生まれていた。

企業レベルで見ても、これは見過ごすことができない課題だ。第一線の従業員の勤務時間が伝票に領収書を糊でペタペタと貼り付けることに費やされることは、IT化が進む今、どう考えても非効率的であることは間違いない。さらにそうやって提出された領収書を7年間保管するコストも決してタダではない。ある試算では、領収書貼り付けに

必要な労力は年間6,000億円に及び、その保管費用には3,000億円が費やされているという。

規制緩和によって開かれた 領収書電子化の道

実は1998年に制定された電子帳簿保存法によって、領収書電子化の道は一応開かれてはいる。だがそこで電子化の対象として認められたのは、3万円未満の領収書のみ。また電子化された領収書には、国税庁が定めた認証局が発行する電子証明書などの付与が必須とされた。その結果、紙による管理が必要となる上、新たなシステム投資が必要になるため、電子化は普及しなかった。

それだけに、平成27年度税制改正大綱に伴う、領収書電子化に関する大幅な規制緩和は、多くのエンドユーザー様にとって興味深いものになるはずだ。その第一のポイントは、2015年

10月より、3万円以上のものもその対象になると共に、その証明がシステムのユーザーIDで代用できるようになった点だ。つまり、多くのエンドユーザー様にとって、既存のシステム環境でそのまま領収書電子化に移行できるようになった。それに伴い、新たな領収書電子化ソリューションの提供が各社から開始されている。経費精算という業務の効率化に確実につながるだけに、この年末から期末商戦においてぜひ提案したい商材と言えるはずだ。

領収書電子化には、もう一つ、大きな課題が残されている。フラットベッドスキャナーによる電子化しか認められていないという問題だ。実はこの問題についても見直しが進み、スマートフォンのカメラ機能でも、一定の仕様を満たしたデバイスであれば取り込みを認める方向で議論が進んでいる。提案では、こうした領収書電子化の将来像の提示も意義を持つだろう。

●領収書電子化の流れ

	～平成27年9月30日	平成27年10月1日～	平成28年?月
領収書金額	3万円未満の領収書のみ電子化が可能	領収書の金額にかかわらずすべて電子化が可能	領収書の金額にかかわらずすべて電子化が可能
スキャナー	仕様を満たした「原稿台付きスキャナー」の利用が必須	仕様を満たした「原稿台付きスキャナー」の利用が必須	仕様を満たした「デジタルデバイス」の利用が可能に?
電子署名	認定事業者の電子証明書付与が必須	システムのID、パスワードにて代用が可能	システムのID、パスワードにて代用が可能
タイムスタンプ	認定の事業者のタイムスタンプ付与が必須	認定の事業者のタイムスタンプ付与が必要	認定の事業者のタイムスタンプ付与が必要 (現在追加緩和を依頼中)
その他	—	適正事務処理要件の規程及び遵守が必要	適正事務処理要件の規程及び遵守が必要



注目提案 その5

通信状況を監視し、マイナンバーを守る マルウェア対策は入口ではなく、出口対策が重要に

実は意味を持たなかった 標的型攻撃の水際対策

今年10月から、いよいよマイナンバーの交付が始まった。2016年からは各種法定調書にマイナンバーを記載することが求められるため、すでに従業員のマイナンバー収集を開始したというエンドユーザー様も少なくない。それは、情報漏えいリスクに改めて目を向ける大きなキッカケにもなっている。

特定個人情報に位置づけられるマイナンバーは、一般的な個人情報とは異なり、企業規模を問わずその保護が求められる上に、万が一の流出の際には、法人も処罰されることがその理由だ。

こうした中、大きな注目を集めるのが、今年5月の日本年金機構の大規模な情報漏えいのキッカケにもなった標的型攻撃への対策だ。中でも攻撃対象を研究した上で発信される、一般的な業務メールを装ったメールやその添付ファイルを踏み台とした攻撃への対応は、多くのエンドユーザー様の悩みどころであるはずだ。

日本年金機構による情報漏えい事件後、不審なメールや添付ファイルを開かないよう、改めて従業員を指導したというエンドユーザー様は多いはずだ。だがどれだけ指導を徹底しても、その開封率は決してゼロにはできないのが現実である。日本年金機構のケースが

教えるように、たとえ一人でも添付ファイルを開封したら、マルウェアはそれを足がかりとしてシステムへの攻撃を開始する。それが、標的型攻撃対策では、入口対策よりもむしろ出口対策が重要になる理由である。

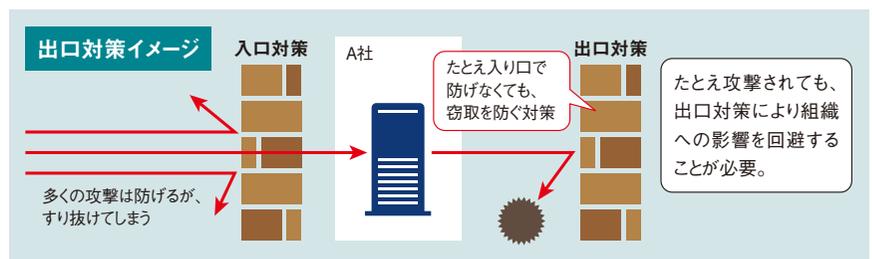
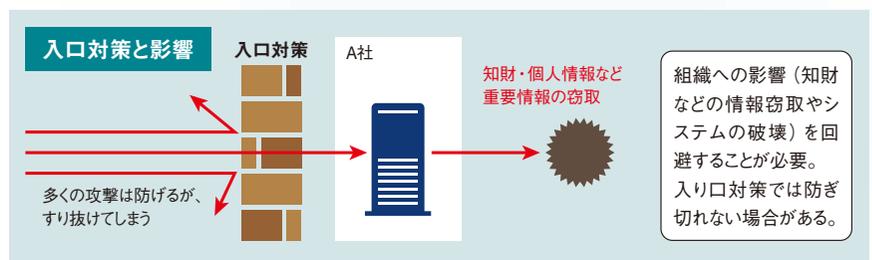
マルウェアによる外部との 通信を遮断し、データを保護

システムに侵入したマルウェアは、外部サーバーと通信することで、システム内の情報を抜き取ろうとすることが一般的だ。そのため出口対策では、外部との通信を監視し、未知のアプリケーションによる通信を遮断することが効果的だ。この機能を備えているのが、いわ

ゆる「次世代ファイアウォール」。従来のファイアウォールとは異なり、アプリケーションレベルでその識別が可能になることがその特長で、その機能を活用することで、承認されたアプリケーション以外の不正な通信を遮断することが可能だ。それにより、万が一、マルウェアが侵入したとしても情報漏えいを防ぐことができる。

次世代ファイアウォールは、一部の統合脅威管理(UTM)製品にも実装されている。UTMはアンチウイルスなどの機能を備えるため、一つでさまざまな種類の脅威に対応することが可能だ。いずれにせよ、標的型攻撃対策に取り組もうとするエンドユーザー様には、出口対策の有意性は必ず啓発したい。

●次世代ファイアウォールによる出口対策のイメージ



これからの対策では、侵入を前提とした、
情報が出る前の段階(出口)で漏えいを回避するための対策を充実させる必要があります。



注目提案 その6

クラウド活用でIT資産最適化を実現 サブスクリプションによる売上平準化提案

無視することはできない サブスクリプションという潮流

オートデスクは2016年に永久ライセンス販売を終了し、期間限定ライセンス（サブスクリプション）販売への全面的な移行を発表した。すでに大幅な移行を進めているアドビシステムズの例も含め、ソフト販売のサブスクリプションへ

の移行は、今後の大きな潮流になることは間違いない。こうした中、従来の物販に軸足を置いたビジネスモデルへの固執は、命取りにもつながりかねない。多くのメーカーが指摘する通り、サブスクリプションへの移行は、一時的な売上減少につながる事が避けられない。だがそれは、毎月の売上として積み上げていくことが可能だ。サブスクリプション商材は、年末～年度末ビジネスの注

力商材の一つにぜひ含めておきたい。中でも、Officeソフトやグループウェアやスケジューラー、メーカーなど、ビジネスに必須の機能をクラウドで提供するマイクロソフトのOffice 365は提案しやすいサブスクリプション商材だ。「グループウェアやスケジューラーなど、コミュニケーション系ツールを統合したい」「メールボックスを大容量化したい」などのニーズを持つエンドユーザー様にぜひ提案してみたい。



注目提案 その7

LED照明で簡単・確実に節電 節電効果の可視化が提案に説得力を生む

LED照明によって 大幅な節電が可能に

多くの原子力発電所が運転休止状態を続ける一方で、高コストな再生可能エネルギーへのシフトが続く中、電気料金は高止まりの状態が続いている。そうした中、乾いた雑巾をさらに絞るような節電への取り組みを続けるエンドユーザー様も多い。

節電にはさまざまな方法があるが、最も手軽で確実に効果が挙げられるのが、従来の照明に比べ1/2から1/10の電力で運用できるLED照明への付け替えだ。まだLED照明に移行していな

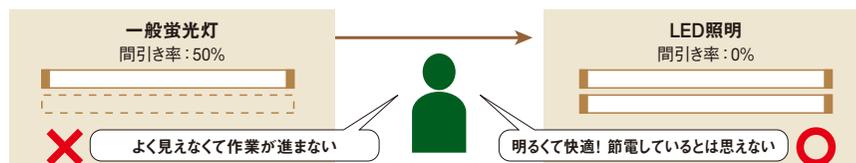
いエンドユーザー様にはぜひその提案を投げかけたい。

提案において、費用対効果が意外に見えにくいという声もよく聞く。電気料金体系の複雑さがその理由だ。こうした場合、大塚商会の「照明コスト無料診断」の活用が効果的だ。LED照明への移行によって、どれだけ電気使用量が減り電気代が下がるのか、そしていつ初期投資が回収できるかを可視

化することで、提案が大きな説得力を持つことは間違いない。

またLED照明の取り付けにあたっては、現在の設備がそのまま利用できるかなどの調査、搬入・設置の日程など導入計画の立案、取り付け・施工などの面倒な作業が発生するが、これらをすべて大塚商会のエンジニアに任せすることも可能だ。**BP**

●LED照明なら、一般蛍光灯の1/2の消費電力で明るい



作業効率を下げずに節電・環境貢献!

第 2 特 集

情報漏えい、容量不足、機器の選定・設置ミス etc

失敗から学ぶ 導入事件簿



時代の先端を走るIT機器を効果的に利用するためには、時として厳しい使用条件を満たす必要がある。さらに進歩の激しい機器をメンテナンスせずに放置してしまうと、いざというときに役に立たないこともある。ちょっとした配慮に欠けていたため、思わぬトラブルに発展した失敗事件を紹介したい。パートナー様は、この失敗事件簿を反面教師として、実りある結果を得るために、導入・運用の提案を実践していただきたい。





導入事件簿 No.1

容量不足が引き起こした悲劇

ネットワークカメラやファイルサーバーやNAS導入提案では、適正なHDD容量を選定することが重要だ。その容量を大きく見誤ったがゆえに生じた、海の向こうの悲劇を紹介する。

消えた自動監視システムの保存データ

「Nシステム」と呼ばれる、走行中の自動車のナンバープレートを自動的に読み取る装置が実用化されたのは1987年のこと。装置が設置された道を通過する全車両のナンバープレートと共に運転者と助手席の同乗者を撮影するNシステムは、当初プライバシーの侵害が取り沙汰されたが、その一方では、犯罪摘発や渋滞状況の把握などに大きな成果を挙げることにつながっている。

同様のシステムは今日、世界的に普及が進んでいる。米国の場合、ライセンス・プレート・リーダー（LPR）と呼ばれる装置が国境検問所や路肩に配置され、日々情報を収集している。事件はカリフォルニア州オークランドで起きた。LPRのデータは、過去に発生した事件の裏付けを取る

目的もあり、長期にわたって保存される。だが、その情報がある日ごとりと削除されてしまったのだ。その理由は、システムの容量不足。同地のLPRデータは、わずか80GBのPC内蔵HDDに保存されていたのだ。膨大なデータを保存するには、どう考えても容量不足である。オークランドではその後、6か月おきに全データを削除する形で運用が行われているとか。地方分権の国、米国らしいエピソードとも言えるが、「6か月しか保存せずに、犯罪捜査に役立つの？」というもっともな疑問が、市民から寄せられていることは言うまでもない。

画素数×フレームレートで算出されるHDD容量

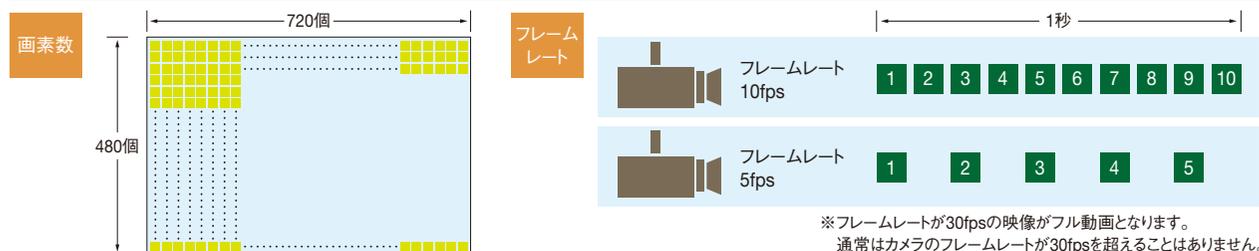
日本では考えられないミスかもしれないが、物理的セキュリティ対策

として普及が進むネットワークカメラ導入案件では、こうしたことが起こらないようぜひ注意したい。システムに必要なHDD容量は、画素数（解像度）、フレームレート、録画期間、設置台数などを前提に決定される。

画素数は、カメラから出力される1枚の画像がいくつの点で構成されているかを表す数値で、画素数が多くなればなるほど高精細な画像になる。フレームレートはカメラが1秒間に出力する画像枚数を表し、数値が大きくなればなるほど、動画に近い滑らかな映像になる。

またカメラが1秒間に出力するデータ量は、画像転送レートと呼ばれる。これはネットワークに掛かる負荷を知る上で重要な数値で、画素数とフレームレート、圧縮率によって求められる。なおHDD容量は、メーカー提供の試算ツールなどで簡単に算出できる。

画素数の考え方とフレームレート



「画素数」は1枚の画像がいくつの点で構成されているのかを表す数値。D1と呼ばれる画素数は横720個、縦480個の点で1枚の画像を表現する。「フレームレート」とはネットワークカメラが1秒間に出力する画像枚数を表す。

※フレームレートが30fpsの映像がフル動画となります。通常はカメラのフレームレートが30fpsを超えることはありません。



| 導 | 入 | 事 | 件 | 簿 | No.2

PC・機器廃棄時の漏えい事件

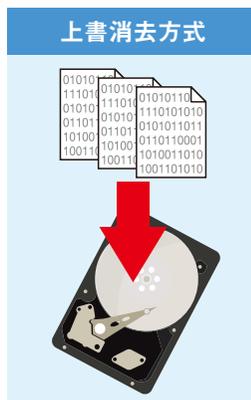
VDI環境で運用されるものを除けば、一般的なローカルPCは個人情報を含む情報の塊でもある。それだけに、廃棄時には入念なデータ消去が必要だ。それを怠った悲劇を紹介する。

オークション出品PCに 残された大量の個人情報

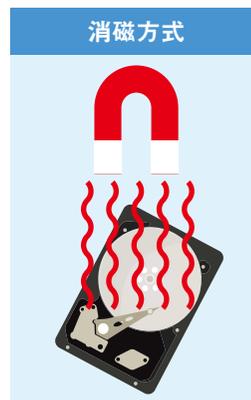
岩手県生物工学研究所がリース契約し、2008年3月に契約満了したPCの一部データが外部流出していたことを岩手県が公表したのは、2008年6月のことだった。漏えい事実の確認には、入念な調査が必要になることが一般的だ。だが、この事案において事件が判明した経緯は、あっけないほど単純なものだった。ネットオークションでPC2台を購入した盛岡市内の民間企業から、PCに県生物工学研究所が作成したと思われるデータが残っているという連絡があったのだ。データには、シンポジウム出席者や共同研究者約340名分の個人情報のほか、出願特許63件など知的財産に関する情報が含まれていたという。

同研究所が、地元SIerとのリース契約を満了したPCは計57台。リース元のSIerは、記録媒体の物理破壊によるデータ消去を条件として、廃棄物処理事業者にPC回収を依頼。処理事業者は同年4月に廃棄完了の報告をSIerに行っていたが、実際は同事業所を3月末で退職したアルバイト社員が無断でPC25台を持ち出し、ネットオークションに出品し

さまざまなデータ消去方法



任意のデータを3回書き込んで消去します。



消磁装置でハードディスクに強力な磁気をあてて消去します。



破砕装置でハードディスクに穴をあけ、読取・再利用をできなくします。

ていた。盛岡市内の企業が購入したのは、そのうちの2台だった。

処理業者との契約に関わらず 法的に残るSIerの責任

最終的には、アルバイト社員が持ち出した25台を含む全PCのデータが完全に消去され、データ漏えいかなかったことが確認された。だが良心的な落札者からの報告がなければ、事件がどう展開していたかは分からない。

本案件では、契約条件にある物理破壊を速やかに行わなかった廃棄物処理事業者に大きな責任があることは間違いない。だが個人情報保護の観点から見れば、データ消

去の義務は、岩手県とSIerにある。そのような体質の事業者を選定し、消去作業に関する信頼に足りる証明書などを得ることなく、委託先からの報告だけで消去業務を完了としていた責任は否めないだろう。

もちろん、多忙なエンドユーザー様やパートナー様が廃棄PCのデータ消去を社内で行うことは現実的ではない。PCの廃棄では、信頼できる事業者を選定すると共に、データ消去の証明書を残していくことが重要になる。国内最大級のデータ消去施設において、作業工程の入念な追跡管理に基づくデータ消去作業報告書を提供する、大塚商会のデータ消去サービスは有意な選択肢になるだろう。



導入事件簿 No.3

UPSバッテリー短命化事件

鉛蓄電池を内蔵するUPSは、熱害の影響を受けやすいという特性がある。設置環境によっては、驚くほど短期間に性能が劣化する可能性があるのだ。A社を襲った悲劇を紹介する。

いざというときに

役立たなかったUPS

突然の電源トラブルに備え、UPS(Uninterruptible Power Supply:無停電電源装置)を導入することはシステム構築の基本と言える。東京都内の専門商社A社でもデスクトップPCにUPSを連携させて運用してきた。悲劇が発生したのは、梅雨時のゲリラ豪雨で発生した、ほんの数秒間の停電時のことだった。営業担当のB氏が、その日朝から作成に取り組んできた資料のデータが完全に消えていたのだ。

電源供給が止まると、IT機器は強制的なシャットダウンを余儀なくされる。それは未保存データの喪失だ

けでなく、書き込み動作中のHDDの故障にもつながる。こうしたトラブルを避けるためにUPSが必要になるわけだが、ではなぜこのときUPSは機能しなかったのか。

実は問題のUPSは、以前から充電機能の低下を知らせるアラートを出していた。しかしB氏はそのアラートを無視してきた。彼が使っているUPSが導入したばかりのものだったことがその理由だ。実際、事件が発生したとき、問題のUPSは導入から1年ほどしか経っていなかったという。

適切なUPS設置場所の選定が重要に

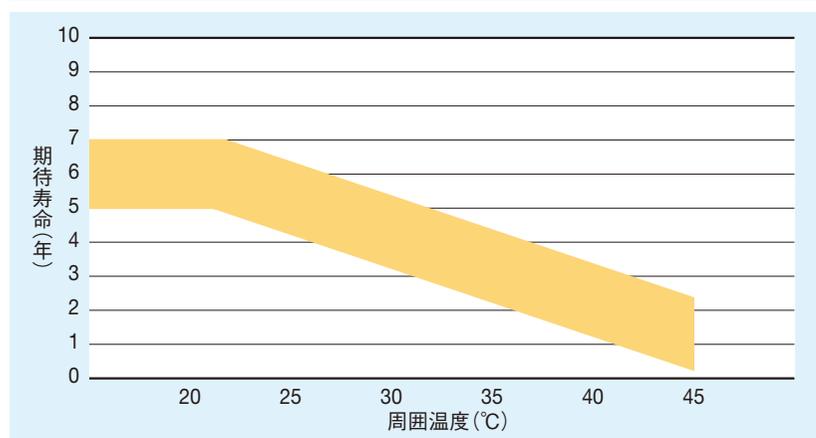
UPSの寿命の目安は、3～5年と

言われる。だが使用環境によって寿命は大きく変化する。特に寿命に影響するのが熱害だ。周囲温度25度での使用を前提とした期待寿命は、周辺温度が35度に上昇した場合、半分になるとも言われている。それを考慮すれば、導入から1年程度でアラートが表示されることは決して不思議ではない。実際、B氏のUPSは排気が阻害されるデスクの下に押し込まれ、周囲にはさまざまな資料が積み上げられていた。

こうした問題を回避する上で大切になるのは、適切なUPS設置場所の選定である。ラックmount型UPSであれば、その仕様通りにサーバーラックに組み込むことで問題を回避できる。注意が必要になるのは、コンパクトサイズの床置き型UPSの場合だ。背板のあるラックに配置したり、このケースのようにデスクの下に押し込んだりすると排気が阻害され、筐体内に熱がこもる可能性があるからだ。

それと同時に、エンドユーザー様への啓発も大切である。この場合も、B氏がアラートを見逃さなければ、データ喪失は防ぐことができた。UPSを導入されるエンドユーザー様に、「ところで、UPSになにか問題はありますか?」など、時には質問を投げかけてみてよさそうだ。BP

UPS期待寿命と周囲温度



UPSの期待寿命は、周囲温度が25度を超えると急速に劣化する

IT Keyword

💡 最新ITキーワード

人工知能と人工無脳

【Artificial Intelligence and Chatterbot】

コンピューターに知能を持たせる「人工知能」は、1950年代から検討されてきた技術である。現在では、マーケティングやサプライチェーン管理などの領域でも活躍中。会話プログラムとして発達した「人工無脳」は、似て非なるものである。

果たして、機械は知能を持てるのか。この問いは、コンピューターが実用化されたときからコンピューター科学やハードSFの世界で幾度となくテーマとされてきた。何を「知能」とするかによって答は変わるが、ソフトウェアによってなんらかの推論ができれば「知能アリ」とする立場に立てば、知能を有するコンピューター、すなわち「人工知能」(AI: Artificial Intelligence)は1960年代にはすでに存在していた。

AIソフトウェアの草分けとして広く知られているものとしては、米マサチューセッツ工科大学(MIT)のジョゼフ・ワイゼンバウムが1965年に開発した、質問に回答するソフトウェア「ELISA」である。ELISAに含まれるDOCTORというプログラムは対話による精神療法を模した入力／出力になっている。

初期のAIソフトウェアに対話形式のものが多くは、イギリスの数学者／コンピューター科学者のアラン・チューリングが提唱した“機械が知能を持つかどうか”の判定法「チューリング・テスト」を意識したためとみられる。チューリングは人間が文字端末でチャット(chat)のような対話をしている場面を想定して、相手が本物の人かコンピューターかを判定できない域に達していれば、そのコンピューターには知能があるとみなしてよい、とした。前出のDOCTORを始めとする自動応答ソフトウェアは、「人工無脳」(Chatterbot)と呼ばれている。

AIは、すでに実用化されている。コンピューターゲームの世界では三目並べ(tic-tac-toe)、オセロ、チェス、将棋、囲碁などのコンピューター対戦モードにAIの手法が使われているし、自然言語処理(NLP: Natural Language Processing)の分野では日本語入力ソフトウェア「NEC AIかな漢字変換」(NEC)や顧客の声分析ソフトウェア

「VoC分析AIサーバ」(メタデータ株式会社)といった商品も登場した。

AIが活躍しているもう一つの領域は、統計解析である。合計や平均といった基礎統計量は四則演算のみの電卓でも時間をかければ算出できるが、大量データで構成される母集団から傾向や法則を導き出すには機械学習(ML: Machine Learning)などのAI手法が欠かせない。

AI手法による解析は、マーケティングやサプライチェーン管理(SCM)の世界でも広く使われている。対消費者(B2C)のマーケティングでは、Web検索エンジンに入力されたキーワードを基に類縁領域の広告を表示する「リスティング広告」や、ある商品をeコマースで購入した消費者に対して「XXを買われたお客さまの64%はYYもお求めになっています」と勧誘する「レコメンド」などが、AI手法を活用している典型的な例だ。

SCMでは、販売数量を予測して製造数量や配送方法を最適化する目的で線形計画法(LP: Linear Programming)などの数学的手法が以前から使われてきた。AIにはその予測をより正確なものとする役割が期待されており、米Amazonが考案した“顧客の発注数量を予測して商品を事前配送する技術”のような具体的成果もすでに生まれている。

一方、人工無脳が話題となるのは、ネガティブな場面にも多い。ある種の会員制交流Webサイトでサクラの役を人工無脳型の自動応答アプリケーションが務めていたとする報道や、掲示板でチャットを行っていたら、相手が実はBotだったという事例が報告されている。画面の向こうにいるのは、人間なのか、ただのソフトウェアなのか? ネット世界での真贋の見極めは、今後ますます難しくなりそうだ。BP