

新型コロナウイルスのパンデミックは全世界の産業に甚大な影響を及ぼしている。ウイルス感染が終息するアフターコロナへの見通しは立っておらず、当面はウイルス感染リスクを警戒するウィズコロナ、すなわち新しい日常を前提にしたビジネスを考える必要がある。コロナウイルスの感染拡大は多くの企業にICT（コンピュータとインターネットを中心とする情報通信技術）によるビジネスイノベーションの必要性を再認識させた。多くの企業でテレワーク

## ウィズコロナ時代のICT戦略

# AIとロボット

## 中心のビジネスへ

が進展し、教育現場ではオンライン授業の取り組みが増加した。

ウィズコロナではICT



愛知淑徳大学 教授 誠 林

はやし・まこと ビジネスモデル、eビジネス、経営情報システム。日本大学生産工学部卒。

を活用し、「人と人の接触」なく、安全性や信頼性の向上も期待される。またこれを可能な限り減らすことが重要となる。我が国でも無人店舗やロボットによる接客、配送などの取り組みが増え、また最近では小規模な店舗でもキャッシュレス化や宅配サービスが進んでいる。ウィズコロナ時代に生き残っていくために、企業は後手に回るのでなく、ポジティブにICTを戦略的に活用していくべきである。

新型コロナウイルス感染拡大以前にも、外食産業、建設業、運輸業をはじめとする多くの企業で人手不足の問題が指摘されてきた。コロナでICT導入や経営革新に取り組まざるを得なくなった企業も多いが、今

人工知能はコンピュータのソフトウェアであり、画像認識、音声認識、自然言語処理、予測分析などさまざまな分野があり、ロボットも工場で利用される産業用や人間に似せたコミュニケーション型など種類が多い。過酷な労働環境の仕事はロボットに置き換えたリ、画像認識技術を使って品質管理、保守点検、警備をさせたり、受付対応をロボット化するなど、自社のビジネスに適したものを選定することである。

後ワクチンや特效薬によって、コロナ問題が解決したとしても、我が国においては少子高齢化の問題も避けて通れない。

したがってアフターコロナを迎えたとしても今後は、人間の多くの仕事を人工知能（AI）やロボットに置き換えていくことが求められる。人工知能を活用することで、人材確保や人材育成のコスト削減だけで

人工知能が普及すると仕事がなくなるという不安を持つ人が多いが、逆に人工知能を新たな道具として、従来にはない新しいビジネスを創造する視点が必要である。これまで多くの企業は人間の仕事を中心にビジネスモデルを構築してきた。人間が主でICTは従であったといえよう。今後は人工知能やロボットを中心にしたビジネスモデルへと大きく発想を転換すべきであり、同時に人間にしかできない付加価値の高い仕事を追及することが求められる。