

壊れゆく“若者たち”

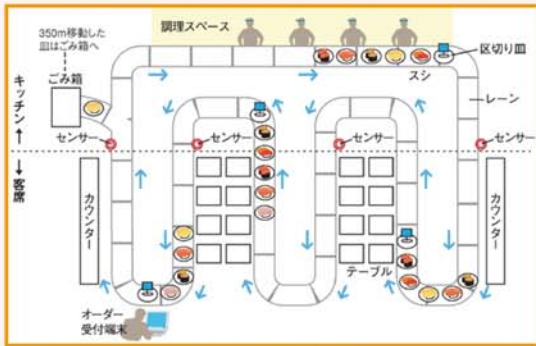
『File.37 デジタル症候群～データベース寿司屋』

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

世の中の全てがデータ化しており、人間の行動は誘導され、監視統制されていく。

2、3年前は「ビッグデータ」と称されていました。去年からこのビッグデータは「IoT」や「AI」という言葉に置き換わっていると感じます。AIは人工知能そのものですが、現段階に於いて、そのAIの根幹を成すものはビッグデータに過ぎません。AIが弾き出す答えは、膨大なデータから最も適したものを算出することに過ぎないからです。現在のAIから生み出されるものは天気予報のようなものです。パターンAの質問を過去100回受け、この質問に対して同じ回答を80回していれば、「その質問に対しては80%がこの回答でした」とAIは回答を出します。これは正解ではないです。80%選ばれているので正解の確率が高い、というだけの話なのです。

しかし、世の中は、大多数の人が思う方向に流れていくと言いま



出所: Amazon Web Services 事例紹介より

量を出すと、その質問に対しては80%がこの回答でした」とAIは回答を出します。これは正解ではないです。80%選ばれているので正解の確率が高い、というだけの話なのです。

さらに、様々な需要の変化にも適切に対応。クリスマスなどの特別な日の需要やテレビ放映後の急な来客の変動にも対応

す。回答している人数が多いほうに形成されていくのです。数年前から、寿司屋チェーンのスシローでは、AmazonのAWSというデータベースシステムを導入しています。これは、過去の膨大なデータ量から、注文情報、客層、着席状況、需要予測を行い、リアルタイムで最も適した寿司の提供

一見、非常に合理的で望ましい傾向なのですが、この情報を基に、情報を操作することも可能であるといえます。大多数を動かすために、自然な形で情報が出されて、そちらに動くようになっていきます。こうしたビッグデータを基にしたAIは、人の感情までも支配するようになるのだと予想されます。これは、すでに人間が機械に支配されていると言えるかもしれません。



Profile
 東京都大田区生まれ。
 英国ウエールズ大学MBA（経営管理修士）。
 日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。
 株式会社クロス取締役COO
 長年コールセンター運営に携わり、人と人のコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。
 beccall1031642012088
<http://www.beall.jp>