

URBAN-REPORT

<https://www.urbankk.co.jp>

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

2030 年問題と AI

「2030 年問題」とは、2030 年に、日本において生じるだろうと考えられる社会的問題の総称のことを指します。人口が減少し、超高齢化社会へと人口動態が変化することで、社会に変化が起こることが予想されています。2030 年には、日本人の 3 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者という社会が訪れると言われていています。その人口構成を示したのが右下のグラフです。

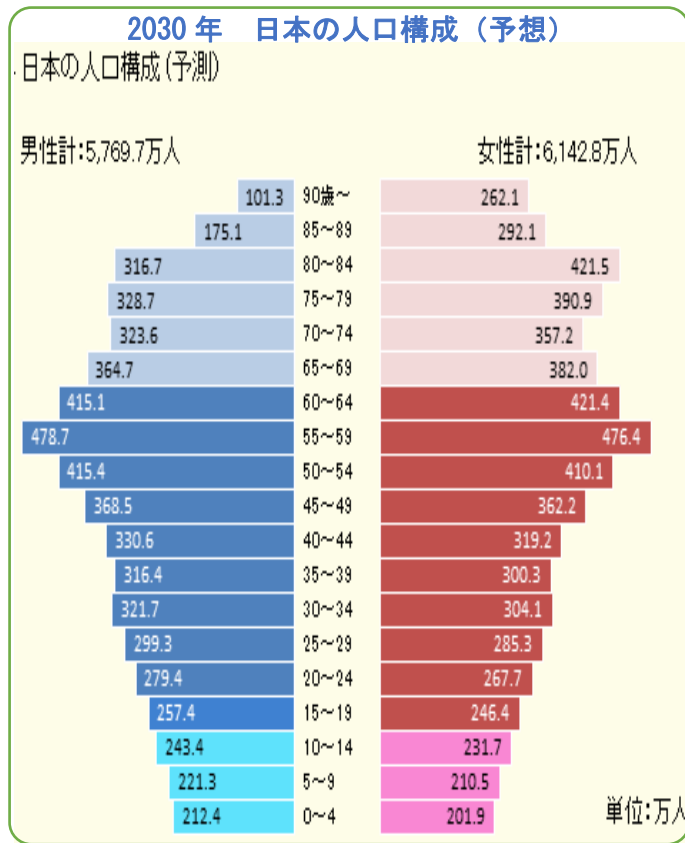
2030 年問題の中でも最も不安視されているのが、労働力不足です。超高齢化社会へ突入すると、生産活動の中核となる 15 歳から 64 歳までの生産年齢人口が減少し、日本国内の経済活動が鈍化して、GDP（国内総生産）が低下するようになります。今現在から、未来にかけて人材の確保と維持がますます難しくなってきます。

この、超高齢化社会について、増田寛也の『地方消滅 東京一極集中が招く人口急減』では、少子高齢化により、896 の自治体が消滅するかもしれない、と言われていています。この本では人口の急減と極点社会の出現を回避しなければいけない、と述べられています。すでに現段階で、航空業界・IT 業界・観光業界・介護業界などは、労働力不足が顕在化しています。2020 年にオリンピックが開催されることに際し、様々の業界において人手不足は重大な問題になるでしょう。現在このような流れの中、注目を集めているのが「AI（人工知能）による自動化」や「RPA」というテクノロジーです。Apple や Google、Microsoft といった世界に一流企業がこぞって力を入れている AI は、メディアで取り上げられることが増え、不動産業界においても活躍が期待されています。そんな注目を集めている AI と RPA には、そもそもどのような違いがあるのでしょうか？

AI とは「Artificial Intelligence（アーティフィシャル・インテリジェンス）」の略で、「人工知能」の名称でもおなじみです。ビッグデータとよばれる膨大なデータベースをもとに、コンピュータが自ら判断する仕組みです。AI は AI 単体で何かをするのではなく、他のシステムやデバイスの中に組み込むことで応用するケースがほとんどです。人工知能の名の通り、人間の頭脳のように判断することが得意であり、AI そのものに何らかの仕事させるというケースはほとんどありません。AI の強みとして挙げられるのが「自ら学習する」という点です。AI の機械学習、特にその中でもディープラーニング（深層学習）の技術により、コンピュータは人間が行うような画像や音声の認識、予測、分類、さらには記述までを自ら学習することができるようになりました。そのため事前に想定された事態にのみ対応してプログラムされた従来の手法とは違い、新たな問題や課題に対しても学習した AI が臨機応変に対応してくれるのです。

● AI は「頭脳」になりうるツール

一方 RPA とは「Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）」の略称で、業務効率に特化したひとつのツールとして定義されます。今のところ、業務における判断基準やルール作りは人間が定める必要があり、RPA が能動的に判断することはありません。業務内容を覚えさせ、それを自動的に繰り返すのが RPA の基本的な仕組みのため、定例的なルーティンワークに適しています。



また、業務内容を覚えさせるためには専門的なプログラミングの知識も必要ないため、業務部門ごとに独自で導入、運用することも十分可能です。

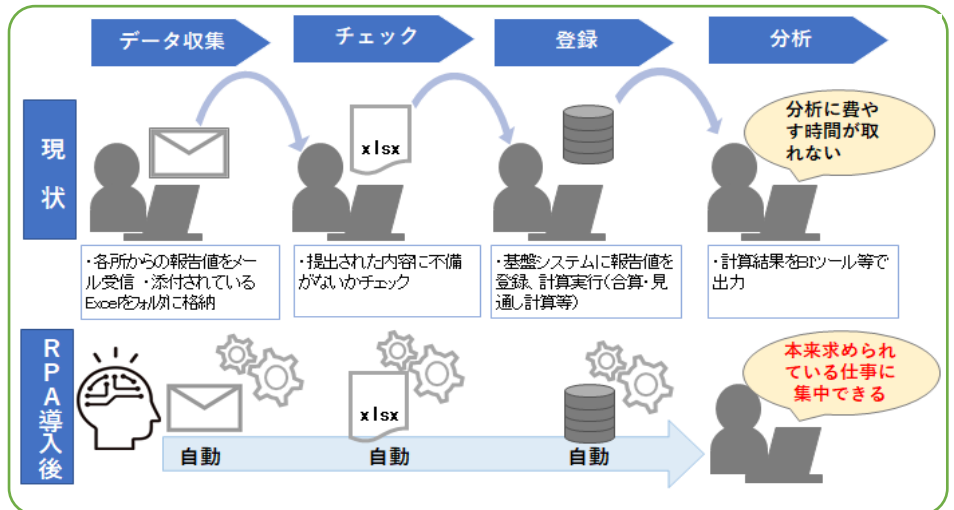
● RPAはルール通りに動く手作業の代替ツール

要するにAIは頭脳になるツールで、RPAは手作業の代替ツールと言えます。

2つの違いを正しく理解していないと、導入検討の段階でイメージと違って、と断念するケースも多いようです。AIとRPA、それぞれの違いをしっかりと把握しておけば、相乗効果を発揮することも期待できるでしょう。

また、これらは機械であるため24時間休むことなく学習・処理をし続けることができます。人間の手で行った場合多くの時間がかかる仕事や、単純な作業などはこれらに任せてしまうことで人間をはるかに上回る正確さとスピードでこなしてくれます。企業内においては、人為的なミスが減らし生産性を向上させることで、より価値のある仕事に専念できることは画期的なことです。

コスト面で今まで高額で、導入は、大手企業(特に金融機関の業務には高精度と大量の作業量が要求され、RPAの導入に適していました)・ITベンチャー企業で



の活用が進められ、中小企業の導入は難しいと思っていましたが、大企業がAIを進めた結果、最近では大手通信企業が当社へも営業に来るようになりました。

取り扱う書類が多岐にわたる不動産業界においては、それに比例して一人あたりの裁量も広範囲になりがちです。こうなると避けられないのがいわゆる「属人化」ですが、RPAを導入するとそういったリスクをも緩和することが可能になります。もちろん、RPAの作業が終わったあとに最終的なデータのチェック、認可をするといった人の役割がなくなることはありませんがRPAの導入過程で業務内容を透明化(マニュアル化)しておけば、急病などで欠員が発生してしまった際に考えるリスクは最小限にできると言えます。

検索サイトの物件登録、契約処理、入金引き当て、未収金督促、解約処理、工期管理等々RPAが代行する業務は多数あります。現在当社賃貸管理システムで取り込み実験を実施中です。当社の大変癖のある手書き文書や大量の請求書をAIに読み込ませた結果、ほとんど正しく読み取りました。読み取り精度は96.71%、また学習能力がある為一度正しく認識させると、その後は間違えません。スキャンされた画像ファイルを文字変換しCSV化し、RPAが当社基幹システムに24時間自動入力。休日もなく、休憩もせず、文句も言わずに人間の手作業よりはるかに正確に速いスピードで業務を進めてくれます。だからと言ってAIとRPAで全てが解決できるわけではありません。それぞれ苦手とすることがあります。AIは、全く新しいことをする創造的な作業が苦手です。なぜならAIは膨大な過去のデータを元にした学習によって成長し、その真価を発揮します。つまり過去にデータのない事をAIで解決しようとしても無理なのです。また文章を解釈して問題解決することや「なんとなく」や「特に理由がない」場合に考え答えを出すことも苦手です。相手によって繊細なコミュニケーション対応が必要となることは、現状では人間にしか出来ないことです。大事なことは、人間と人工知能のどちらが優れているかということではなく、人間と人工知能の棲み分けです。人間が苦手とする分野は人工知能に任せて、逆に人工知能が苦手な分野を人間が行えば良いということです。システムを管理する能力と生身の人間を管理する能力。今後は管理者のスキルも変わってくることでしょう。導入に当たっては、AI(人工知能)の補助金制度やIT導入補助金等、経済産業省や都道府県で実施しているものがあります。

当社より、毎月郵送している送金のご案内も、近い将来WEBで確認して頂く事が可能となります。

今後、充分検証準備を進め、業務の効率を図り、人件費の軽減、利益の追求をしてみたいです。最高の賃貸管理のノウハウとサービスを通して、入居者には最高の住環境の提供を、オーナー様には最善の資産運用・活用を提供させて頂きたいと思っております。