



士業相談料値下げ頼まれ

1面からつづく

生成AIを巡り、士業の現場でも変化の兆しが表れ始めている。

東京都多摩市で税理士法人を開く黒川明さん(45)は今春、顧客の社長から「チャットGPTに聞けるので、相談することも減ると思う。相談料を値下げしてもらえないか」と持ちかけられた。チャットGPTのよ

うな生成AIの精度にはまだ課題があることなどを説明し値下げしないことになんとか納得してもらった。黒川さんは「私たちの顧客は長年お付き合いしてきた中小企業の社長。義理人情の世界でもあるし、機械じゃ代わりが利かないと思

っていたが、ついにこんな時代が来た」と驚く。

名古屋市内の特定行政書士、沢田隼人さん(37)は、行政機関が生成AIの活用

に前のめりになっていることが気にかかる。官公署に提出する書類の作成や手続きを代理で担う行政書士に

とって、腕の見せどころは、許可を巡る行政担当者とのやりとりだ。申請が合格

ラインぎりぎりの時に、担当者を粘り強く説得する交渉術を磨いてきた。

これまでも新たなAIサービスが生まれるたびに「士業の仕事がなくなるかも」と危機感を抱いてきたが、導入に向けた行政の動きは鈍かった。今回は違

「審査にAIが導入されて機械的に判断されるようになったら、これまでのような人間くさい交渉は通用しなくなるのではないか」

行政のAI審査をクリア

するために、行政書士もAIにデータを学ばせて申請書類を作成してもらう。近い将来こんな光景が当たり前になるかもしれないと沢田さんと思う。「行政も人手不足。AIに判

民間企業、効率化で手応え

一方、民間企業からは歓迎の声が多い。

帝国データバンクが6月、1380社へのアンケート調査で生成AIの活用

について尋ねたところ、「活用している」と回答した割合が9.1%、「活用を検討している」が52.0%で合計

で6割を超え、「活用を検討していない」の23.3%を大きく上回った。活用している企業からは「自分が相談

する人脈の中に、新たに有益な人物が加わったという感覚(不動産会社)というコメントも寄せられた。

「こんなふうには効率化できるのか」

パナソニックホールディングス傘下でIT事業を手がけるパナソニックコネク

ト(東京都中央区)のオフィスからは驚きの声が上がった。

同社は2月、チャットG

断を委ねる業務が増えてくるはず。AI同士の化かし合いが始まるかもしれない。士業は生成AIに取って代わられるのか。ネット交流サービス(SNS)上では

懐疑的な意見も多い。だが、士業向けコンサルタント業務を手がけている横須賀輝尚さん(44)は別の見方を示す。「本当に仕事ができる士業は3割くらい。問われるのは、顧客から潜在的な要望を引き出すなど、AIにはできない高度な相談に対応できるか。実力による二極化が進むのではないか」

況などが説明される定例の集会で、社員に実施したアンケートの分析に活用した。

これまでの、約1500件の自由記述を複数人が他の業務と並行しながら2

〜3日かけて分析していた。今回、AIが分析にか

かった時間は、たったの6

成果も出ている。経営概

分。従来は「ポジティブなコメントが多い」といった

大まかな傾向をつかむだけ

だったが、AIではそれぞれ

のコメントを「ポジティブ」「ニュートラル」「ネ

ガティブ」の三つに分類し、

割合も示せるという。

大幅な時間削減や詳細な

分析が可能になり、「社員

は、重要と判断したコメント

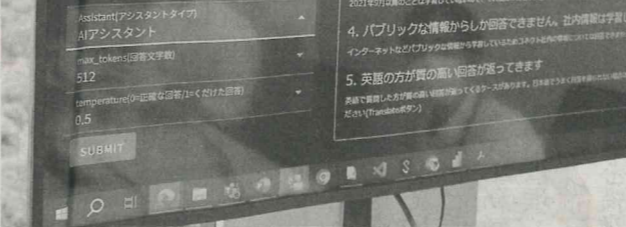
の読み込み時間に時間をかけ

られるようになった」と成

果を強調する。

製品展示会の外国人向け

案内状作成にも威力を発揮



チャットGPTをベースに社内向けに仕様を整えた「ConnectAI」の一画面＝東京都中央区のパナソニックコネクで7月、後藤豪撮影

「三重のケースでは、人間の判断に『ここはおかしい』という視点を与えてくれるのがAIだったはずなのに、『39%だから保護しなくていい』と判断の根拠にしてしまった」と妄信に警鐘を鳴らす。

働く現場でAIをどう生かすか。和田教授は言う。「AIがいくら発達しても、人間が最終的な意思決定から逃れることはできない。むしろ、雑務から解放されて、より高度な判断を求められることになる。人間自身もアップデートしていかないといけない」

【堀智行、後藤豪、寺原多恵子】

「あざが虐待によるものと断定できなかった」「母親も指導に応じる姿勢をみせていた」。当時のそんな状況とともに、県は「AIシステムによる評価も基にした」と明かした。「命が左右されかねない現場でAIを使うことに問題はないのか」「人間の判断にどれぐらい影響したのか」。協議会では質問が相次いだ。

県は2020年、過去に対応した虐待事例を職員の判断に生かすため、全国に先駆けてAIによる分析を導入した。県内の児相の正規職員(22年度)は10年前の

1.5倍に増えたが、虐待の対応件数はそれを上回る2.35倍に増加。「過酷な労働環境」(県児童相談センターの中沢和哉所長)が導入の背景にあった。

AIシステムには過去の約1万3000件の事例を登録。新たな事例が起きて子どもの性別や年齢、けがの状況など21項目を入力すると、過去の類似ケースが示される。その中から、実際に保護した割合である「一時保護率」や、半年以内に同様の被害を受けた割合を示す「再発確率」が算出される仕組みだ。

女児のケースでは、昨年2月に保育園から通報を受けた直後、AIに情報を入力した。一時保護率は39%、再発確率は13%と出た。

早急に対応が必要な一時保護率の目安は、80%とされていた。中沢所長は「AIはあくまで参考で、最終的な判断は人間」と強調する一方、「もっと高い確率が出ていれば、判断を修正した可能性はある」とも述べた。女児は昨年7月から保育園を長期欠席していたが、事件が発覚するまで、更新した情報を再入力することはなかった。

理想はヒトの助手



「保護率39%」虐待対応せず 命の現場 人が最終決定を

私たちは働くうえで、どこまでAIを頼りにしているのか。考えさせられる事件が起きた。6月、4歳の娘を暴行して死亡させたとして、津市の母親が傷害致死容疑で逮捕された。5月に搬送先の病院で亡くなり、「虐待が疑われる」と病院から三重県の児童相談所に通告があったが発覚した。

児相は昨年2月、女児が通う保育園から「ほおと耳にあざがある」と通報を受けたが、一時保護を見送っていた。県は今年7月、県議会の全員協議会でその理由を説明した。

最新の生成AI技術を紹介する展示会で、業務への活用方法を学ぶ企業や行政関係者ら＝東京都江東区の東京ビッグサイトで5月、堀智行撮影