

AI と人間が共に拓く新たな可能性

顧客体験と従業員体験

人工知能（AI）が使える環境にあるなら、すばらしいと考えるエクスペリエンス（体験）の1つと併せて活用してみるべきだ。エクスペリエンスが幾つもある環境なら、AIを活用してエクスペリエンスを高め、一人一人に最適化する必要がある。こうしたことが予想外のすばらしい成果につながる。



CEOが知るべきこと

生成AIは顧客体験を激変させた

常にすべての人を満足させることは不可能だ。少なくとも、生成AIがない時代には、無理だった。高度にパーソナライズ（個別化）されたジャーニーが新たに可能となったことで、個々の顧客に対して“次取るべき最良の行動”が明確になる。

「顧客の信頼」が新たな共通価値となった

経営層の72%は、生成AIの活動で得られるメリットが、倫理の基本原則に反する場合は、この活動を取りやめると回答した。透明性を徹底して高めることが、企業が必要な信頼を得る唯一の方法だ。

生成AIは従業員体験を再構築する可能性を拓く

人間と機械のパートナーシップを推進する上で、従業員を納得させて参加を促すことは、組織変革を進める上で非常に大きな課題だ。ここに的確に対応できれば、収益成長で他社を上回ることができる。

CEOが実行すべきこと

阻害要因を見いだして除去する

エクスペリエンス設計の担当者が、生成AIと人間の情緒の両方を用いて、コンテンツ・キュレーション（情報を収集・整理し、意義付けすること）に努めるよう促す。併せて自社の専有データへ投資を拡大すれば、顧客体験が競争優位となるほどに高まる。

顧客の信頼につながる倫理的なプロセスを創造する

顧客に対し信頼できる経験を提供し、代わりにデータを得る。個々の顧客に対してパーソナライズされたプロセスで、常にエシカル（倫理的）なAIが活用されていれば、企業は顧客の信頼を勝ち取れる。

従業員の要望に応えることはもちろん、それ以上の満足を提供する

生成AIのイメージを高めるために、生成AIが従業員の効率性や生産性をどう高めるのかを明示する。従業員にデジタル・アシスタントや発言の機会を提供し、懸念事項や新たな提案を表明してもらう。

テクノロジーが設計と一体化すれば、高い価値を生み出す。生成AIが経験と一体化すれば、爆発的価値を生み出す。

CEOのための生成AI活用ガイド 顧客体験と従業員体験

2023年8月

関連インサイト:

[ウェブ上の特設サイトを見る](#) (日本語)

「AI時代の到来で変わるCEOの意志決定」を
[ダウンロード](#) (日本語)

「AIでROIを生み出す」を[ダウンロード](#)

[エクスペリエンス（経験）のためのAIについて学びを深める](#)

