

The logo consists of the word "LIONBRIDGE" in a bold, black, sans-serif font. A small orange horizontal line is positioned under the letter "O".

LIONBRIDGE

The background features a complex, abstract design with orange and dark brown tones. It includes various geometric shapes like hexagons, a grid, a sphere, and a line graph, all interconnected by thin lines, suggesting a network or data structure.

AI に関する機密情報： AI 導入を成功させる秘訣



効果的な AI プロジェクトの実現において
AI データ サービスが果たす重要な役割



AI は将来有望と言われながら、
現在の失敗率は驚異的:

80%

失敗した AI プロジェクトの割合



42%

AI の取り組みを断念した企業の割合

失敗は回避可能であるため、これらの数字は非常に残念なものです。

ライオンブリッジでは、お客様がこうした残念な状況に陥らないようにするための支援をご提供しています。当社はこれまで、最先端の AI テクノロジーを活用し、AI プロジェクトのメリットを最大限に高めるよう多数のお客様を支援してきた中で、さまざまなことを学んできました。

AI は変革をもたらし、お客様の期待をすべて叶えつつ、御社の成長や運用の効率化を実現する比類のない可能性を秘めています。しかし、そのためには AI を効果的に利用するための準備と知識が重要になります。ライオンブリッジでは、そうした重要な情報を皆様にお伝えします。



次のステップへの準備はよろしいですか?
次へ進みましょう。

ライオンブリッジの専門家のご紹介

当社にはさまざまな経歴と専門知識を持つ優れた AI リーダー陣が在籍しており、今までにも効果的な AI の利用に関する多様な視点を提供してきました。当社のリーダー陣による主な取り組み (そして信頼できる理由) と AI に関する見解をご覧ください。

“

**エマー マカーリック、
AI リソース担当ディレクター**
規模の大きさを問わず、
AI クラウド リソーシングを
よりスムーズに、よりスマートに、
そしてより人間的なものにする
に取り組んでいます。

重要なのは、
単に (AI トレーニングの)
専門家を見つけるのではなく、
適切な場所で、
適切な属性的背景を持つ、
適切な専門家を見つけることです。

”

“

**ダイアナ フォーティン、
AI 品質責任者**
AI 戦略を活用してトレーニングと
品質フレームワークを主導し、
一貫性のあるスケーラブルな成果
の提供に取り組んでいます。

AI は助けになるものであり、
決して私たちの敵ではありません。
むしろ友人であり、ワークフローの
さまざまな工程で活用し、自動化
の促進や多様なソリューションの
開発に役立てることができます。

”

“

**マルゴルツァタ ゴルバッチ、
AI プログラム ディレクター**
お客様と連携してイノベーションを推
進し、生活の質を向上させる AI ソリュ
ーションの構築に
尽力しています。

達成したい目標を明確にしたうえで、
適切な専門家に相談しましょう。
そして、エンドユーザーからのフ
ィードバックとユーザー
エクスペリエンスにより、
AI の取り組みの成果を
確認します。

“

スザンヌ タッカー、AI 担当エンタープライズ セールス ディレクター
偏見に挑み、それを抑制することで、包括性の高い AI 体験の創出
に尽力しています。

現在私たちが目にし、利用している優れたモデルは人間の行動や
結果を模倣しているものであり、そこにはさまざまな複雑さや
ニュアンスが存在します。

“

**ウィル ローランズ-リース、最
高 AI 責任者**
さまざまな企業と提携し、AI の
導入を成功させることに熱心
に取り組んでいます。

AI 戦略を策定することは
大切ですが、自社のビジネス
戦略とうまく結び付いた戦略
にすることが重要です。
(中略) うまく行かないのは、
そこにまったく不要な「罫」が
仕掛けられているためです。

”

**エンギリム、
AI 担当エンタープライズ
セールス ディレクター**
お客様の AI に関する志を迅速
に実現すべく取り組んでいます。

企業の規模が大きくなると、
部署の数が増えてサイロ化が進み、
データレイクへのアクセスが
大きな課題となる傾向にあります。
どのデータを利用できるのかを、
必ずしも全員が把握できている
わけではありません。

AI データ サービスの重要性： それが不可欠な理由

AI プロジェクトの成功は、使用するデータの品質と適切性に大きく左右されます。品質の低さ、誤ったデータ、データ ガバナンスやサイロ化の問題など、データに関する課題が AI プロジェクトの失敗に共通する原因となっています。目的にかなったデータであること、そして AI モデルの固有のニーズに沿ったデータであることが重要です。

AI データ サービスには、AI トレーニング データ、AI モデル開発、業界固有の AI ソリューションなど、ビジネス プロセスにおける人工知能の最適化を目的とした幅広いソリューションが含まれます。

例として、次のようなものがあります。

データの注釈付け | データ収集 | ワークフォース管理
出力の検証 | 開発サポート

AI データ サービスの微妙な違いを理解することが重要です。

AI プロジェクトの成功に向けて、次の 5 つの点に注意しましょう。

“

最大の問題は柔軟性のなさです。(中略) 丸い穴に四角い杭を挿そうとするのではなく、適応させる必要があります。

スザンヌ タッカー、
AI 担当
エンタープライズ
セールス ディレクター



ポイント 1 解決しようとしている問題が適切であることを確認する

適切なビジネス上の課題に着目した AI プロジェクトであることが、プロジェクトを成功させるうえで重要です。AI 利用に向けた多くの取り組みが失敗に終わるのは、そうした取り組みがビジネス目標に直接影響する重要な課題に対応するものではないために、不整合やリソースの無駄が生じるためです。サイロ化されたアプローチを避けることも重要です。サイロ化され、それぞれが独立したアプローチでは AI ソリューションが広く活用されず、その効果も大幅に制限されることになります。

適切な課題を真に解決するには「継続的な対話」が欠かせません。つまり、問題とデータが時間とともにどのように変化しているかを理解することにあります。データの収集から注釈付けに至るまでのデータのライフサイクル全体を考え、各段階がビジネス目標に即していることを確認します。文化化を意味する「カルチャリゼーション」とコンテンツの関連性も、AI モデルの効果と適応性を維持するうえで重要な要素です。

AI プロジェクトは複雑なワークフローを伴うことが多いものの、新しいインサイトや課題に対応し、必要に応じて方向転換できる力も求められます。包括的で適応性の高いアプローチであれば、硬直的に問題の一面にしか対応できなくなるような状況を回避できます。

御社の AI プロジェクトがビジネス上の課題に即したものであるかどうかについて、次の項目をご確認ください。

- 単一の課題に焦点を絞らず、包括的なアプローチを採用している。
- 問題の変化について理解するために、継続的な対話を実施している。
- データのライフサイクル全体と、ビジネス目標との整合性を考慮している。
- 文化的な関連性とコンテンツの関連性を確保している。
- 新しいインサイトや課題に対応できる柔軟性と俊敏性を維持している。



— ポイント 2 目的に即したデータであるかどうかに基づいて AI データの品質を把握する

どのような AI プロジェクトであっても、成功させるには高品質のデータが必要であり、さらにそのデータについて深く理解しているかどうかが重要になります。データの品質が不十分である、プロジェクトの目標に即していない、サイロ化されているといったことが原因で AI 導入の取り組みが失敗することが多々あります。こうした問題が、リソースの浪費や機会損失につながります。

目的に適したデータを確保するには、データの品質を評価することから始めます。効果的な AI モデルのトレーニングには高品質のデータが不可欠であるためです。これにはデータの正確性の検証だけでなく、対処すべき問題が的確に反映されているかどうかの確認も含まれます。トップダウンとボトムアップの両方の分析を行うことで、ギャップを発見し、データ収集とビジネス目標との関連性を強化しやすくなります。

データの収集から注釈付けに至るまでのデータのライフサイクル全体を考慮しましょう。データが AI システムの基準を満たしているかどうかを、段階ごとに評価することが重要です。データガバナンスが十分でないと不整合やエラーが発生するリスクが高まり、AI の潜在能力を十分に引き出せなくなる可能性があります。絶えずデータを評価して改善することで、データの関連性と有効性を維持できます。

カルチャリゼーションとコンテンツの関連性も非常に重要です。AI モデルの効果を真に高めるには、さまざまなコンテキストや属性に対応できるようにする必要があります。そのためには、データの準備段階で言語、文化的ニュアンス、コンテキストの適切性などの要素を考慮する必要があります。現実世界を正確に反映し、バイアスがないデータを使用することが大切です。

最後に、データの品質を確保するうえで、コラボレーションと専門知識が非常に重要な役割を果たします。AI データの微妙な違いを理解できる専門家と連携することで、当初は明らかになっていなかったインサイトを得られることもあります。

“

(プロセスの) 始めのうちから (データの品質に関する) 対話を始めることが重要です。
(中略) ニーズを把握したら、そこからプロセスを開始します。

ダイアナ フォーティン、AI 品質責任者



— ポイント 3 AI システムを適切に使用できているかを調査する

データを確保してシステムを構築したのにもかかわらず、意図したとおりに機能しません。なぜでしょうか。

AI を担当するチームによくある誤りの 1 つとして、ビジネス目標よりも、AI ですぐに達成可能な成果に注力することが挙げられます。目標と取り組みに関連するこのような不整合は非効率性を生み出し、プロジェクトが失敗する原因となる可能性があります。部門間の協力体制に欠ける企業でありがちな状況です。

小規模な企業ほど俊敏性が高い傾向にある一方で、企業の規模が大きくなるにつれて各部門のサイロ化が進み、重要な関係者のニーズが見落とされる可能性が高まるため、より大きな課題に直面することがあります。こうした状況に陥っている場合は特に、データを改善してビジネス目標と合致させることが、優れた成果を達成するうえで重要なステップとなります。

問題の解決には、ラベル付きで検証済みのより優れたデータを取得することや、モデルのトレーニングやファインチューニングに人間参加型モデルを導入することが不可欠となり、リソースと時間に対する投資が必要になります。適切な計画策定、明確な目標設定、希望する結果が生成されていることを確認するための定期的な AI システムのテスト、プロセス初期段階からの専門家との連携により、多くの場合は課題や遅延の発生を回避することができます。

“

多くのお客様から、目標が達成できていないことを最終段階でご相談をいただきます。ビジネス上の成果を得られていないのです。(中略)「最初からライオンブリッジの力を借りていただければよかったと思います。そうすれば、このような計画の策定を通じて、時間を無駄にすることはありませんでした」とおっしゃいます。

エンギリム、
AI 担当エンタープライズ セールス ディレクター



— ポイント 4 優れた成果を達成するうえで AI 専門家が提供できる支援について理解する

AI 活用の取り組みを推進するための専門家との連携によるメリットを十分に認識したうえで、適切なパートナーと提携することが重要です。

当社は、お客様のチームとの緊密な連携を通じて、プロジェクトを確実に成功に導くための重要な役割を果たしています。重要な成功要因としては以下が挙げられます。

- **初期段階からの継続的な連携** — オンボーディングを含む、取り組みの初期段階からデリバリー サイクル全体を通じてパートナーと連携しましょう。当社なら、プログラマ マネージャー、プロジェクト マネージャー、各分野の専門家、さらにデータの注釈付け、データ収集、ローカリゼーションの専門家がプロセス全体を支援します。また、通常は共同作業を行わないチームも含む、高度なレベルでの社内連携も重要になります。
- **目標のすり合わせ** — 成功に向けた土台作りとして、プロセスの初期段階でチーム全体の認識を合致させます。適切な課題の解決に取り組むことができるよう、目標の明確化についてもパートナーが支援できるはずです。
- **柔軟性と適応力** — AI システムが進化する中でもその関連性と有効性を維持するために、フィードバックやデータの結果をもとに、オープンな姿勢でワークフローやアプローチを変更できる体制を整えましょう。
- **専門知識の組み合わせ** — 特に、翻訳を生成する言語モデルを含むプロジェクトでシームレスな体験を生み出し、AI ソリューションの有効性を高めるには、データに関する知識とローカリゼーション専門家チームとの間にあるスキル セットのギャップを埋められるパートナーを活用しましょう。

“

他社を試された後で、当社にご相談いただくお客様が多くいらっしゃいます。(中略) 適切な解決策を策定できるように、それまでのお話をお伺いし、うまく行った点、行かなかった点を理解したいと考えています。

マルゴルツァタ ゴルバッチ、
AI プログラム
ディレクター



— ポイント 5 未知の未知は何かを特定する

AI プロジェクトを成功させるには「未知の未知」(存在を知らないため考慮していない事柄)を認識することが重要です。これには、すぐには明らかにならないものの、結果に大きな影響を及ぼす可能性がある、さまざまな局面や課題を特定することが含まれます。

多様性のあるチームとの連携がこうした未知を減らすうえで役立ちます。さまざまな視点や専門知識をプロジェクトに取り入れることが、見逃されていた可能性のあるバイアスを明らかにし、潜在的な問題を見分けるのに役立ちます。幅広い見解を検討することで、リスクを予測して軽減しやすくなり、AI 導入の堅実性と成果を高めることができます。

“

答えは、連携するコミュニティ

を

どのような意図をもって構成していくのか、という点にあります。

求めているものと正反対のものを見つけ出し、そのような違いや多様性を取り入れることに価値があります。こうした違いがあることで、データに存在するある種のバイアスを明らかにすることができるからです。

エマー マカーリック、
AI リソース担当ディレクター

● AI 活用の実例 ●

AI テクノロジーはその革新的な応用により、実際のビジネス課題を解決して、業界に変革をもたらしています。
効果的に AI を活用している企業における事例をいくつかご紹介します。

コールセンターの運営

多くの企業が、既成の AI エージェントを活用したり、自社のコールセンターのデータを利用して独自の AI エージェントを構築したりしています。AI エージェントによって通話量を減らし、平均通話時間を短縮することができるため、効率性と顧客満足度が向上します。

検索の最適化

さまざまな企業が、効果的な検索プロンプトの作成に AI を活用することにより、ユーザーが製品やサービスに関する情報を効率よく閲覧できるようにしています。このような活用方法は、快適なユーザー エクスペリエンスの実現と満足度の向上につながります。

プロセスの自動化

業務の最適化に AI を活用している企業も多く存在します。あるホテルリゾートチェーンでは、AI を活用して生ごみ用のゴミ箱を撮影したカメラの映像を分析し、ごみの種類を識別して、データから抽出したインサイトをもとに 1 人前の分量とメニューの内容を調整することにより、食品廃棄の課題に対応しました。

チャットボット

顧客とのやり取りに AI 活用型のチャットボットを導入している企業もあります。このようなチャットボットにより迅速かつ正確な回答を提供し、人間のエージェントがより複雑なタスクに専念できることで、顧客サービスを向上させています。

社内での活用

さまざまな部門で従業員の効率性を高め、生産性を向上させるために、社内で AI を活用する企業が増えています。



次のステップに進みましょう

AI プロジェクトとビジネス目標を合致させること、優先事項としてデータ品質の向上に取り組むこと、部門間の連携を強化して包括的な計画策定と目標設定を実施すること、そして「未知の未知」を特定して対処することで、AI の取り組みを成功に導く可能性を最大限に高めることができます。

“

ビジネス目標にしっかりと目を向け、新しい魅力的な技術に頼ろうとしなければ、取り組み次第で成功する可能性は十分にあるでしょう。

ウィル ローランズ-リース、最高 AI 責任者

詳しくはこちら
LIONBRIDGE.COM