5 生成AI（ChatGPT等）の仕組みと各種活用術、留意点

木村　治美／井之上　翼

1 生成AIとは何か

生成AI以前の従来型AIは、大量の情報をインプットにしてテキスト（文章）や画像、音声を認識し、予測データなど構造化されたアウトプットを出力するものである。

一方、生成AIは、厳密な定義はないとされるが、一言でいえば「アウトプットを創作できる（生成）人工知能（AI）」で、テキスト（文章）、画像、音楽、音声、プログラムコードなど多様なコンテンツを生成することができる。生成AIも過去の大量の情報をインプットして機械学習を行う点は同じだが、アウトプットの種類の多さと、より自然なアウトプットを得られることで、ChatGPTをはじめ注目が集まっている。

2 生成AIとChatGPTの違い

生成AIとChatGPTは同義のように使われることがあるが、ChatGPTは生成AIの中でも大規模言語モデルを利用した一つのサービスである。

大規模言語モデルとは、巨大なテキスト（文章）情報とディープラーニング技術により構築され、単語レベルだけでなく文脈の長さで次の言葉の出現予測を行うことにより、より人間に近い自然な言語処理を行うことが可能になった。

生成AIが創作できる多様なアウトプットの中で、大規模言語モデルはその名のとおり言語（テキスト（文章）、プログラムコード）の出力に強みを持つ。2022年11月に米OpenAI社が発表したChatGPTという一サービスが、短期間にここまで注目される理由は、特にビジネスシーンにおける活用可能性への期待と、それに比例して脅威が大きいことにある。

以下、大規模言語モデルの代表例としてChatGPTに焦点を当ててその可能性とリスクを論じる。

3 ChatGPTのビジネス活用の可能性とリスク

ChatGPTができることは、テキスト（文章）の作成・加工、プログラミング、情報検索、情報整理、アイデア出し、など多岐に亘る。

情報検索など従来型AIと変わらない機能も含むが、ChatGPTの最大の特徴は対話型のより自然なやり取りが可能な点である。

ChatGPTに立場や役割を設定したり出力文の条件をつけたりして、丁寧な指示文を入力するほど、回答の精度は上がる。

一方、ChatGPTのデメリットとしてよく挙げられるのは、言葉として違和感のない「それらしい」返答であっても、内容の正しさは保証されないという点である。ChatGPTの言語予測がランダムな性質を持つためである。

ChatGPTに期待すべきことは、正解を教えてもらうことではなく、アシスタント的に情報を整理したり提供したりする役割である。よって、人間がChatGPTの返答内容の確認や検証を行うプロセスは不可欠であり、現時点においてはChatGPTが人間の仕事を完全に奪うことはない。

人間が知識と経験を持ってChatGPTをレビューできるスキルを持つことが必要

である。

4　大手銀行の生成AI活用事例

国内メガバンクでは図表のような生成AI活用事例が検討され、一部は導入が始まっている。前述のとおり生成AIのアウトプットをそのまま用いることはできないが、一から人間が考えたりアウトプットを作成したりする手間を省くことが期待される。

図表　銀行への生成AI活用事例

生成 AI		国内メガバンクの活用事例
テキスト生成・画像生成	IBM watsonx Orchestrate	顧客アカウントの管理
		メールの代替送信
		経費申請作業の代替
	Microsoft 365 Copilot	PowerPoint を用いたプレゼンテーションスライド作成のサポート
		Word 文書のドラフト作成
		Outlook メールの下書き作成
		Teams 会議中の議事録取得、議論ポイントの要約
		Excel によるデータの分析、視覚化
テキスト生成	ChatGPT	稟議書の作成サポート
		金融レポートの要約
		行内手続き照会
		提案書作成サポート

出典：公表資料を基に筆者作成

5　地域金融機関における生成AI活用へのマインドセット

では、地域金融機関においては、これらの事例をどのように活かせばよいか。

これまで、パソコンやAIの登場により、日常からビジネスシーンまで様々な場面で最新のテクノロジーが使われてきたが、人間の仕事は変化しながらもなくなることはなかった。つまり、新しいテクノロジーの脅威に怯えたり、よくわからないという理由で敬遠したりするのではなく、どう共存していくかを学び、それらを使う側に回ればよいのだ。

ChatGPT公開から1年弱という短期間でありながらも、既に導入している企業においては業務の工数削減などに効果が出ているところもあり、生産性を上げるツールであるということを疑う余地はない。

しかし、企業におけるChatGPT導入の検討にあたっては、何のためにChatGPTを使うのか、その目的を明確にすべきであろう。ChatGPTを導入すること自体が目的化してしまっては本末転倒である。

地域金融機関においては、今ある資金力、人材を効率的に活用し、先進的にChatGPTを導入している企業例を参考にして、実務において確実に導入効果が得られる可能性が高い業務から取り込んでいくことで、リスクを抑えた投資対効果が期待できるであろう。