

東芝コミュニケーションAI “RECAIUS”が目指すワークスタイル革新 “Toshiba Communication AI RECAIUS” Services Aiming to Innovate Workstyles

巻頭言

人とAIのコラボレーション がもたらすビジネス革新

Collaboration between Humans and Artificial Intelligence
Accelerating Business Revolution



多田 智紀
TADA Tomoki

あらゆるモノ、そして人がネットワークでつながり、多くのセンサーから取得できる情報を基に人工知能が様々なシステムを最適に制御するような、IoT (Internet of Things) とAIを活用した第4次産業革命 (デジタル革命) が進んでいます。東芝グループは、幅広い分野で、デジタル革命に対応する技術の開発に取り組んでいます。特に、社会インフラなどの分野でミッションクリティカルな課題に取り組み、また多様なAI技術の開発経験を重ねてきた東芝グループは、工場の最適化や、自動車の自律運転、金融・医療分野など、人の生命や、安心、安全に直結するシリアスな領域で発揮できるポテンシャルを持っています。このような分野では、“あれば便利なサービス”ではなく、ビッグデータを扱うデジタル空間と、人やロボット・機器が働くリアルな空間をつなぎ、熟練者の減少や、人手不足、暗黙知の消失といった我が国が抱える問題を解決する技術が求められます。

東芝デジタルソリューションズ(株)では、音声・画像・自然言語・知識処理などの技術を体系化し、東芝コミュニケーションAI “RECAIUS”として提供しています。RECAIUSは、リアルでシリアスな世界の人の情報をデジタル化し、それを知識として蓄積し、その知識を状況に応じて適切な手段で伝えることで、これらの課題解決を支援することを目指しています。

工場では、機器や環境の情報と、そこで働く熟練者の行動や発言を関連付けて記憶し、これを基に作業をサポートすることで誰もが熟練者のように働けるようにすることを目指しています。また、多品種少量生産の時代を支えるコンタクトセンターは、人材が流動的、かつ深刻な人手不足の状況にあります。過去の対応記録やマニュアルを知識として提示することで、新入オペレーターでもベテランのように対応することが可能になります。更に、我が国の産業を支えるサービス業では、スタッフ間の知識共有による顧客の満足度向上にも取り組んでいます。

この特集を通して、現場でのワークスタイル革新、そして今後のデジタル革命を支えていく、RECAIUSの各技術をご理解いただき、皆様の課題解決の糸口としていただければ幸いです。

東芝デジタルソリューションズ(株) RECAIUS事業推進部 事業推進部長
Toshiba Digital Solutions Corp.