

## 取引先の経営課題発見にこそ生成 AI を活用すべき

AI は人間の知性を超えられるはずはないといった楽観的な意見はいまだに多い。ChatGPT のような生成 AI が書いた論文と人間が書いた論文を人間は識別できるとか、検索エンジン感覚でキーワード検索風に利用したときは期待外れな回答ばかりになるなど、生成 AI 黎明期の記憶が強く影響しているものと思われる。AI を使用しているというクラウド会計などは、最初は記帳時に自動的に振り分ける勘定科目ミスにイライラし、人間がやった方が早いと思ったものだが、使っていくうちにほぼミスがなくなっていくといった経験をした。いつまでも簡単な仕訳を間違える人間よりは、明らかに知性が高いように思えてしまう。

他方、生成 AI のモデルや学習量の黎明期からの飛躍的なレベルアップとは別途、生成 AI から望ましい出力を得るために、生成 AI に対しユーザーが入力する指示や命令（プロンプトという）を最適化する技術の研究（プロンプトエンジニアリング）も盛んになっている。今やシステム構築時にプロンプトを適切に入力しさえすれば、要件定義・必要なハードウェアやネットワーク等のインフラ設計・コーディング（プログラム作成）・実装方法まで、すべて出力できるようになっている（昨年末登場の GitHub Copilot など）。システムの熟練プロジェクトマネージャーや熟練エンジニアが連携して行う仕事を AI がワンオペでやってしまうようになっているのだ。

AI は人類を滅ぼしたりはしなくても、人類が辛い思いをしてまで働かなくて済むようにするというタテマエで、辛い仕事を AI が積極的に奪っていくことになりそうな勢いだ。辛い仕事をしなくなった人に、辛い仕事をしていた当時の報酬を保証してくれるような資本主義経済があるようには思えず、痛し痒しの技術の進歩のように感じている。

地域金融機関の生成 AI の活用については、外部ネットワークからの不正侵入防止機能を内部 PC には設ける必要があることから、WEB 経由で提供される生成 AI サイトには業務中行職員がアクセスできないことが多い。そうした影響からか、行内の預金履歴を個人ローンマーケティングに活用したり、ベンダー開発の稟議作成専用生成 AI を導入したりする程度に今なおとどまっている。ChatGPT のような WEB 経由の生成 AI に対して、業務上の様々な課題を解決する目的で、最適なプロンプトを模索するような経験は積みにくいままである。したがって、AI に仕事を奪われるような状況には、幸いまだ至ってはいない。

一方、個人所有のスマートフォンであれば、WEB 経由の生成 AI が業務時間中でも（おそらく）利用可能であるが、最適プロンプトなどは特段意識せずに検索サイト感覚で「知りたいことを調べる」程度の利用が多いと思われる。

だからといって、地域金融機関の行職員だけは、AI より高い知性をまだ維持しているとあぐらをかいてはいけない。筆者は5年ほど前に大規模言語モデルの仕組みを調べ、人間の脳と全く同じ仕組みとなっていて、人間が一生で学びきれないほど大量のデータでの学習が進めば、いずれ人間を超える知力を有することを確信した。

ただ人間の脳は微弱な電気信号で動けるという点にのみ、AI に対して圧倒的な優位性があるということも知った。案の定、アメリカではAI の利用拡大でデータセンターの電力使用量は、2023年から2030年の間におよそ3倍になると予測されていて、マイクロソフトやアマゾンなどが、休眠中等で発電余力のある原子力発電業者等から電力を調達する契約を相次いで結んでいるとのことだ。電気を大食いするのはブロックチェーンの暗号解読だけではないということだ。

地域金融機関は、課題解決型営業やソリューション営業と称して、取引先の抱える経営課題を発見して、その解決策を提示しようとしてきた歴史がある。もちろんAI など頼りにせず、行職員による取引先との質の高い対話頼みである。

しかし、取引先に提供される課題の解決策は投資用資金の提供など、ファイナンスに集中しがちで、融資実行につながる経営課題の発見にしのぎを削ってきたということが実態である。その結果、20年近く地域金融機関が行ってきた（財務データの定量評価のオルタナティブとしての）事業性評価の実力も、20年前と比べればいくらかマシになったものの、なおもお寒い限りという印象は強い。ファイナンスに関しては取引先経営者以上の課題発見は可能であるが、銀行業以外の事業者のオペレーション（事業運営）に関しては、必ずしも融資実行にはつながらないものの、取引先経営者が膝を打つような課題発見は地域金融機関ではまだ難しいというのが筆者の見解である。

BPR 目的での生成AI 活用ばかりが目立つ地域金融機関。そろそろ育てきれなかった行職員の能力を生成AI で補完するということも考えるべきだ。生成AI はすでに驚くほど賢い。試しに手元のスマートフォンで、無料で利用可能なChat GPT に自らの親密な取引先の事業運営上の課題にはどのようなものが考えられるかといったプロンプトを入れてみてほしい。取引先の事業に関する情報（財務データではない！）を細かくプロンプトに記述すると、業種専門コンサルタントかともみまがうような長文の回答が箇条書きで出力されるはずだ。GPT-3.5 を使用しているとはいえ、汎用的な質問応答や文章生成に強みがある無料版だからか、オペレーションに関して取引先が悩んでいるかもしれない課題について、思いがけない気づきを行職員にも与えてくれる。回答をよく読んでみると、貸出実行の元ネタのようなものも散見され、資金需要発掘にも使い勝手がよい。

しかし、回答の質は最初のプロンプトの質と、やや抽象的な回答でChatGPT がお茶を濁したように思われる部分を追加プロンプトで掘り下げていくユーザーの力量に

大きく左右される。慣れ親しんだ検索エンジンでの検索では、質疑のキャッチボールは端から無理なので、あまり気にしてこなかった部分である。

最初のプロンプトは「〇〇をするための妙案は何かありませんか?」といった漠然としたものではなく、〇〇の部分についてなるべく多くの条件や状態を追加で記述し、さらに自力で考えた案や妙案が自力では考えつかない理由などまで加えることで、ChatGPT の能力を最大限に引き出さう。こうしたものが地域金融機関にとって望ましいプロンプトエンジニアリングのように思われる。

ユーザーのあっさりとした抽象的なプロンプト入力に対しては、抽象的でもっともらしい回答を長文で返すという技術を ChatGPT はもっている。そのような抽象的な回答に対しては、最初のプロンプトに追加すべき記述がもれたことが原因と考えて、「〇〇をするためにはXXという条件があるのですが、それを踏まえて、もう少し具体的な妙案はありますか?」といった追加プロンプトを入力すべきだ。ChatGPT は追加料金を求めたりもしないので、執拗にこうした追加プロンプト入力を繰り返していくのである。ChatGPT には自我がないので、キレたりすることもなし、たらい回しにするようなこともない。なお類似の無料生成 AI にマイクロソフトの Bing のチャット機能があり、高性能の GPT4 が利用できるが、WEB 上にある最新情報を学習しているからなのか、所定の WEB サイトをあわせて参照してほしいといった回答をすることもあり、ChatGPT に比べるとたらい回しされやすいような印象はある。

自分の評価者兼上司（役員・部長・支店長?）にわからない点を質問するとき、自分の勉強不足や努力不足を気づかれるかもしれないということに怯えがちだが、どんなに稚拙な質問をしても、生成 AI はユーザーのキャリアプランに冷や水をかけることはないので、安心して最初のプロンプトを書いてみて欲しい（ただし、プロンプトはすべて記録に残るので、評価者に見られないようにする必要はある!）。

地域金融機関には難しすぎた課題解決型営業・ソリューション営業。行職員の知見を超えるほど賢くなった生成 AI の力を取引先の経営課題発見という部分に借りるべき時期になったと思われる。そして取引先の経営課題発見に関してのみでよいので、最初のプロンプトだけで、取引先経営者が膝を打つようなオペレーション上の経営課題を発見できるような技術を、プロンプトエンジニアリングとして習得すべきだ。生成 AI が任意の言語で望むプログラムを書くようになったばかりに、プログラミング知識が求められなくなったシステムエンジニアが、質の高いプロンプトの作り方をリスクリングしてプロンプトエンジニアとして生き残っていかようとしているように。（了）

令和 6 年 12 月 30 日  
株式会社也つ代