

終章

AI・IoT と中小企業診断士の 付き合い方



益田 知幸

神奈川県中小企業診断協会

ここまでの各章で AI・IoT の実際の活用事例を見てきたが、AI・IoT は中小企業でも、大いにその活用の可能性があり、そこに中小企業診断士の強みを発揮できる場面が多いことがわかった。

本章では、これらの事例から中小企業診断士として、中小企業への AI・IoT の導入の際になすべきこと、そして、AI・IoT 時代における診断士像について述べていきたい。

1. AI・IoTの導入の際になすべきこと

各章で見てきたとおり、中小企業への AI・IoT 導入の際のポイントは、実は通常の企業支援でのポイントと同じである。

つまり、中小企業診断士の強みである企業分析を行い、定量面・定性面で企業および業務の課題を明確にする。そして、実行可能性の高い解決策を提案していくというプロセスである。これは、今回の特集で繰り返し述べられている次の言葉にも象徴されている。

「課題を明確にすることがまず必要だった」

「問題の解決策の1つが AI・IoT だった」

「人材不足の対策の1つだった」

どの企業も、最初に課題を明確にした後に AI・IoT を活用して成功している。つまり、解決策の1つに AI・IoT を利用しただけなのだ。

ただし、AI・IoT は、通常の業務改善の提案などと異なる点がある。それは、AI・IoT という新しいテクノロジーに対する情報の不

足と、それに伴う心理的ハードルである。

AI・IoT を導入し業務に生かすには、特別な知識や対応が必要で、それは大企業だけのものだというイメージがあると思われる。読者の皆様には、そのような特別なものでないことは、各章の事例や中小事業者および支援者（振興公社や専門家など）の言葉からおわかりだろう。この印象と実態とのギャップ解消には、中小事業者、特に経営者層に対して、十分に情報をインプットする必要がある。

「中小企業での AI 活用は、決して難しいものではない。その活用事例はいくつもあり、活用により業務の効率化や人手不足の解消などの課題解決につながる可能性が十分にあり」ということを中小企業診断士が積極的に伝えることが必要だ。そうすることで、特別な知識が必要であり、大企業だけのものだというイメージを持たれがちな AI・IoT 技術の導入スピードは変わってくるだろう。

また、心理的ハードルという点では、費用面での説明も大事になってくる。AI・IoT を導入する費用は中小企業の規模からすると、必ずしも安いとはいえない。しかし、IT ベンダーやツールなどのソリューションを正しく選び、生産性向上ができれば十分な投資対効果は得られるだろう。

さらに、中小企業の場合、IT 導入補助金などの国・地方自治体からの補助金も豊富であり、それらの活用は中小企業診断士の得意分野の1つであることから積極的に利用したい。

このように、中小企業診断士はAI・IoTの知識や導入事例をしっかりと把握し導入の機会を見極め、支援者や研究機関、ITベンダーなどと連携して、中小企業への橋渡しを行っていくことが必要である。

2. AI・IoT時代における診断士像

今後、本格的なAI・IoT時代になっていくと、第4章の伊藤教授の言葉にあるように、中小企業診断士の業務も変わっていくと思われる。そして、それには大きく2つの軸があると考えられる。

(1) 診断士自身の業務のAI化

クライアント企業の経営指標や数字などから定量的に判断できることや、過去の事例や企業の状況から提案すべきものでパターン化が可能なものは、AIで方針や案を検討し、中小企業診断士が最終判断を行ったうえで企業へ提案するなど、一定のことが代替（効率化）できるようになるだろう。

たとえば、「訪問すべき会社とそのタイミングについては、過去の履歴からAIが指示する。また、クライアントごとに適した資料や提供すべき話題までをAIが指定し、手持ちのPCやスマホなどに配信する」といった具合だ。

この場合も、1点注意事項がある。それは、AIは基本的に学習データがあるものしか利用できない点だ。そのため、今後中小企業診断士自身の業務にAIを活用していくためには、学習データの蓄積が必要となる。中小企業診断士は、このようなノウハウ・データ蓄積の重要性を学んでいるはずだ。

しかし、自分の知識や経験を可視化（図示化、文書化）し、蓄積できていない方も意外と多いのではないだろうか。この点は、AI・IoT時代に重要な点であるため、中小企業診断士自身の業務でも今後しっかりと記録を残し、データベース化していくことが肝要であろう。

(2) AI時代に大事になっていくこととは

一方で、将来においても、AIで代替できないことは何か。2015年に発表された野村総合研究所と英オックスフォード大学のオズボーン准教授およびフレイ博士の共同研究（コンピュータ技術による職業の代替確率の試算）で示唆されているのは次のようなものだ。

「人間自身や人間の精神面（心）をサポートするような職業」

「人との対話が必要かつ重要な仕事」

つまり、「人間の心や機微を読み取り、接すること」であり、中小企業診断士に当てはめると、「中小企業の経営者の悩みを聞き、よきアドバイザーになること」であろう。経営者の持つ悩みを把握し、心の通じたやりとりができるスキルは、中小企業診断士がAIに勝る強みの1つだ。この点を生かした「経営者を精神的にサポートする業務」により力を入れていくとよいのではないだろうか。

おわりに

AIはまだまだ発展途上であるものの、すでに中小企業のラーメン店、パン屋、老舗企業などが導入している。今後はさらに安価で優秀なAI・IoTソリューションが出てくるであろう。

AI・IoTを使うことが当たり前になってくる世の中で、引き続き中小企業診断士が悩みを抱える中小企業の課題を解決していくためには、まずは中小企業診断士自身がAI・IoTなどの先端技術について関心を持ち、情報の収集やその理解を深めていくことが必要だ。

益田 知幸

（ますだ ともゆき）

2017年中小企業診断士試験合格。金融機関に勤務。営業企画部門、システム部門などで業務に従事。現在、執筆・受験生支援・研究会事務局などの活動を行っている。

