生成AIの試用による業務改善

～ ChatGPTを自分たちの業務にどう活かすか ～

大阪〈ゆうゆうの里〉
〇生活サービス課　上橋 健作

生成AI(せいせいエーアイ)とは？

生成AIとは、大量のデータから学習し、新しいコンテンツや情報を「生成」することができる人工知能の一種。

特に有名な「ChatGPT（チャットジーピーティー）」はアメリカのオープンAI社が開発したもので、パソコンやスマホで誰でも簡単に使うことができます。

ChatGPT(チャットジーピーティー)とは？

チャットGPTとは、人のように会話をするコンピューター
プログラムです。

文章を入力して様々な指示を出すことができ、その賢さで
急速に利用が進んでいます。

利用者は公開から4日で100万人、2か月で1億人を超え
世界中で話題になりました。

健作

チャットGPTとは、何ですか？

健作

チャットGPTとは、何ですか？

CHATGPT

チャットGPTは、OpenAIによって開発された大規模な言語モデルです。GPT（Generative Pre-trained Transformer）のアーキテクチャに基づいており、ユーザーからの質問やリクエストに対してテキスト応答を生成することができます。このモデルは、さまざまなテキスト情報の大量のデータセットで訓練されており、多岐にわたるトピックに対して情報提供や質問応答が可能です。チャットGPTを使用すると、自然言語処理タスクや、日常の質問応答、コンテンツの生成などの様々な用途で利用することができます。

Message

健作

もう少し、わかりやすく説明して頂くことは可能ですか？

健作

もう少し、わかりやすく説明して頂くことは可能ですか？

CHATGPT

もちろんです！

チャットGPTは、人のように会話をするコンピュータープログラムです。OpenAIという会社が作った技術を使っており、大量の文章を学習して、ユーザーの質問に答えたり、会話を進めたりします。簡単に言うと、賢い「おしゃべりロボット」と考えてもらえるとわかりやすいかと思います！

Message

健作

理解しました！
ありがとうございます。

CHATGPT

どういたしまして！もし他に質問や疑問があれば、何でもお聞きください。お手伝いできるように努力します！

Message

健作

どんな事ができますか？

CHATGPT

チャットGPTは多様なタスクをこなすことができます。以下はその一部です：

1. **情報提供**: さまざまなトピックや質問に答えることができます。
2. **文章の生成**: 詩、物語、エッセイなどのテキストを生成することが可能です。
3. **言語の翻訳**: 簡単な文章の翻訳もできます。
4. **画像生成**: テキストの説明に基づいて画像を生成することができます。
5. **プログラミングの助け**: コードの問題点の解決や簡単なコードの提案など、プログラミング関連のサポートも行います。
6. **教育的なサポート**: 学習に関する質問や説明を提供します。

など、多岐にわたるタスクをサポートしています。具体的なことや試してみたいことがあれば、お気軽にお知らせください！

【目的】

現在進行形で進化が続いているこの新技術を、

今の時点で自分たちの業務改善にどのように活かせるのか、

実際に試しながら探っていく。

【方法】

代表的な生成AIであるChatGPTを使って、業務改善の可能性を探る。

具体的には、次のような作業で試用してみることにした。

・文章の作成や校正、添削
・文章の要約、議事録の作成
・アイデアの提示

【倫理的配慮】

今回の取り組みには個人を特定できる情報は一切含まれていない。

【結果】

・文章の作成や校正、添削

入居者へのお知らせや掲示、外部へ送る挨拶状など、
様々な場面で文章の確定前にChatGPTに校正を指示した。

【結果】

・文章の作成や校正、添削

入居者へのお知らせや掲示、外部へ送る挨拶状など、
様々な場面で文章の確定前にChatGPTに校正を指示した。

→ 誤字の修正や、より適切な表現への言いかえなど
担当者の知識だけで作成したものより
読みやすい文章で作成することができた。

書き損じハガキを集めています

ユネスコ（国際連合教育科学機関）では、「**世界寺子屋運動**」という活動を推進しています。基本的人権として、年齢、宗教、性別にかかわらず**すべての人が公平に教育の機会を得られるように、無償で学ぶ機会を応援する活動**です。書き損じハガキなどを回収して募金に換えることで、この活動に協力することができます。皆さまのお部屋に書き損じや未使用のハガキがあれば、是非ご協力ください。

“ 世界寺子屋運動 ”

内　容：書き損じハガキ14枚で1人がひと月、学校へ通えます（カンボジアの場合）

実　績：これまでに134．8万人が学びました

受　付：3階談話室（メールボックス付近）

※ 世界寺子屋運動について、詳しくはこちら →

お問い合わせは生活サービス課 コミュニティ担当まで

掲示期限：2023年12月31日

一般財団法人 日本老人福祉財団
大阪〈ゆうゆうの里〉

今年の漢字 大募集！

今年も12月13日に京都・清水寺で「今年の漢字」が発表されます。皆さまも**「今年の漢字」に応募**してみませんか？

今年の出来事を思い出しながら、**2023年を代表する漢字**を選んでみましょう。あなたの選んだ漢字が、「今年の漢字」に選ばれるかも知れません。

応募方法

3階フロントの応募箱に、専用応募用紙にてご投函下さい。

ご記入いただく内容

「今年の漢字」を1字（2023年の世相を表す漢字）

その漢字を選ばれた理由

「都道府県」「年齢」「性別」

応募期間：11月1日～12月1日

大阪〈ゆうゆうの里〉で団体応募します

過去の「今年の漢字」

2022年「戦」・2021年「金」・2020年「密」・2019年「令」 等々…

掲示期限：12月1日

お問い合わせは生活サービス課コミュニティ担当まで

【結果】

・文章の要約、議事録の作成

音声を認識し、自動で文字に変換してくれる。

→ 一部の変換ミスを修正する必要はあるものの、
ほぼ自動で文字起こしが可能。

【結果】

・文章の要約、議事録の作成

担当者が会議内容の録音を聞きながら文字起こしを行う作業
長い場合で5時間以上かかることもあった。

→ ChatGPTを活用すれば数分で完了。

【結果】

・アイデアの提示

有料老人ホームで実施する新しい行事を提案して、といった指示を出したものの、期待した精度での回答を得ることはできなかった。

→ 駅近、入居時自立、都市型、といった条件を追加しても既に世間で一般的に行われているような内容しか提示されず、**目新しい提案を受けることはできなかった。**

【結果】

・言語の翻訳

入居者宛てに海外から届いた手紙をスキャンして翻訳。
（スマホのカメラを起動して読み取っているので入力も不要）

→ **読みやすい日本語に変換された。**

【考察】

どのような新技術であっても使うのは人であり、
使い方によって結果に大きな違いが出る。

現状では自身に生成AIを扱う知識や技能が不足しており、
今回の取り組みではChatGPTの性能を一部しか引き出すことができなかった。

まだまだ可能性を秘めている！

【結論】

生成AI自体が新しい技術体系であるため、扱い方が確立されていない。

国によって活用や規制の考え方も様々であり、
日本では活用していく方向で検討が進んでいるものの、
使用を制限、または禁止する法規制を進めている国もある。

今後どのように発展していくのかは誰にも予想できない。

【結論】 2023年11月の更新で更に賢く!!

世間ではChatGPTを活用した様々なサービスが次々に登場

・新人研修のロールプレイングに導入、応対評価まで自動化
・営業時間外の電話対応を自動化
など

自分たちの業務改善にどのように活かせるのか、試用を続けながら引き続き検討していく。

【参考文献】

野村総合研究所
「日本のChatGPT利用動向（2023年4月時点）」
https://www.nri.com/jp/knowledge/report/lst/2023/cc/0526_1

日本経済新聞　2023年3月18日
「最先端AI「GPT-4」、人間しのぐ賢さ　多言語対応も改善」
https://www.nikkei.com/article/DGXZQOUC16AFE0W3A310C2000000/

PR TIMES 2023年3月15日
「”日本初”マニュアル自動作成ツールManualForceがChatGPT連携しAIサジェスト機能リリース」
https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000006.000105447.html

日経ビジネス　2023年6月19日
「採用選考にもChatGPTの波　企業、就活生双方にAIが浸透」
https://business.nikkei.com/atcl/plus/00056/053100006/

【参考文献】

富士通コミュニケーションサービス　2023年5月15日
「GPT搭載で新人研修のロールプレイングを自動化！」
https://www.fujitsu.com/jp/group/csl/about/resources/news/topics/2023/0515.html

BRHIGHT PATTERN 2023年5月1日
「ChatGPTをコールセンターシステム「Bright Pattern」に連携してみた」
https://brightpattern.cba-japan.com/callcenter-hack/chatgpt/

総務省
「生成AIの業務利用に関する申し合わせ」
https://www.soumu.go.jp/main content/000879561.pdf

経済産業省
「生成AI時代の人材育成」
https://www.meti.go.jp/shingikai/mono info service/digital jinzai/pdf/008 05 00.pdf

【試行】

「絆」「感謝」「進化」をテーマに、「50th anniversary」のロゴ案をChatGPTに提示してもらいました。