

# AIエージェントで 実現する業務自動化 Q&A

8.26 水

Q

100%が要求される業務はAIに向いてないとのことですが、人が行っても100%なのか？との感情もあります。人が最終判断をする工程が必要との提案もされていますが、実際は高い確率が要求される程度で挑んでも良さそうでしょうか？

A

ご質問ありがとうございます。  
「人が行っても100%なのか？」、まさに仰る通りだと思います。

ただ、AIは人間と違って業務の責任をとることができないため、  
「AIは100%ではないから使わない」のではなく、「間違えたときの影響に応じて、どこまで任せるかを定める」という考え方が重要です。  
業務の中でも、AIが得意なところと人が得意なところがあります。多少の間違いがあっても後から修正できる業務であれば、一定の精度が期待できる段階でAIに任せてみることは、十分チャレンジする価値があると思います。  
一方で、誤りがお客様への損害や関係者の不利益につながるような業務では、AIにすべてを任せるのではなく、人の確認や判断をはさむことで、組織として責任を持って業務を進めることが大切です。

とはいえ、「この業務はどこまでAIに任せてもいいのだろうか？」と判断に迷うこともあると思います。  
システム導入を前提としていなくても全然かまいませんので、  
まずは「この業務でAIを使えるだろうか？」という段階からでも、ぜひお気軽に弊社までご相談ください。

Q

AIエージェントは文章を内容だけでなく、感情と温度感を読み取るとありました。まるで人間のように驚きました。AIエージェントは人間のように感情を感じるのでしょうか？

A

ご質問ありがとうございます。  
AIエージェントが人間のように感情を感じているのかというと、実はそうではありません。

AI自身が「うれしい」「不安だ」といった感情を持っているわけではなく、文章の言葉遣いや表現、文脈などから、「この方は急いでいそう」「不安を感じていそう」といった状態を推測しています。  
例えば、「至急対応してください」「何度も問い合わせています」といった表現があれば、不満を感じている可能性がある、と判断して回答する文章のトーンを調整することができます。

ただし、あくまでAIによる推測ですので、相手の感情を100%正確に理解できるわけではありません。  
人間のように感情を持っているわけではありませんが、相手の状況を推測し、対応の仕方を変えられるという点は、AIエージェントの面白いところだと思います。

Q

（デモの中で）Claudeが作業するための、「スキル」と呼ばれるものを用意してもよいとのことでした。これはどのようなもののでしょうか？プロンプトのように日本語で箇条書きで指示を書くのでしょうか？またAIエージェントは複雑な業務への対応ができ、業務の自律実行ができるとのことでした。それに対して「スキル」を用意しておくのはなぜでしょうか？

A

ご質問ありがとうございます。  
スキルは、簡単にいうとAIにあらかじめ仕事のやり方を覚えてもらう仕組みです。  
プロンプトのように日本語で手順やルールを書くことができますが、プロンプトとの大きな違いは、毎回同じ指示を入力しなくても、必要なときにAIがそのスキルを使えることです。

AIエージェントは自分で考えて行動できますが、その会社（組織）や業務独自のルールまでは分かりません。そこでスキルとして仕事の進め方を用意しておくことで、決められたやり方を踏まえながら、自律的に仕事を進めてもらうことができます。

# ご質問ありがとうございました

次回のJOKANウェビナーもご参加お待ちしております

四国情報管理センター株式会社

事業推進室 JOKAN WEBINAR 事務局

☎ 088-871-6025

✉ [j-webinar@jokan.co.jp](mailto:j-webinar@jokan.co.jp)

# 30分でわかるAIトレンド

# 今話題の 「フィジカルAI」とは？

～画面の中から現実世界へ～

Zoom  
オンライン  
配信

9/25 金  
12:10-12:40



ファシリテーター

事業推進室

味元 径世



登壇者

事業推進室

畑 知宏