

特別対談 ThoughtSpot & NEC ネットズエスアイ



**特別なスキルなしで、対話で行う
データ分析の新しい形**

**労働力不足などの
日本社会の課題解決に貢献**

自然言語での検索や対話を通じた、データ分析。AIを活用した分析プラットフォームのThoughtSpotは、ファクトドリブンな経営を目指す世界中の企業で利用されています。NECネットズエスアイ様は、その1社です。特に同社は、自社の経験を活かして、お客様へのThoughtSpotの提案も開始しています。

ThoughtSpot, Inc CRO ジェフ・デパが、NECネットズエスアイ株式会社 取締役 執行役員常務 兼 CDO 菊池 惣氏に、ThoughtSpot活用のビジョンなどを聞きました。

■お客様に提案する前に、自分たちで使う

ジェフ：NECネットズエスアイ様には、2021年よりThoughtSpotを活用いただいています。「事業活動・営業活動の見える化による経営判断の迅速化と、変化の激しい市場環境下で現場が柔軟に対応するための組織アジリティの向上を目指す。そのためのファクトドリブンな働き方を実践するためにThoughtSpotを採用した」。導入当時、力強く語っていただきました。現在の利用状況をお聞かせください。



ThoughtSpot, Inc
CRO
ジェフ・デパ

菊池：自然言語検索とAI機能により、専門知識や特別なスキルがなくてもデータ分析が可能。数千万行を超える大量データでも瞬時に分析可能といった特長を高く評価してThoughtSpotを導入しました。リアルタイムでの様々な指標の見える化、データ活用文化の浸透など、様々な成果を上げています。



NECネットワークスアイ株式会社
取締役執行役員常務 兼 CDO
菊池 惣氏

私たちがThoughtSpotを導入した背景には、もう1つ理由があります。「提案する前に、まず自分たちで使う」ことは、NECネットワークスアイのビジネスにおける基本姿勢。ThoughtSpotを自身で利用して価値を見極め、日本企業のDXに貢献できるソリューションかどうかを判断したかったのです。複数のクラウドサービスを利用するようになり、社内で分散してしまったデータをいかに次のビジネスに役立てるかは、当社だけでなく多くの企業にとって大きな課題だからです。

ジェフ：現在、データの3分の2はクラウド上にあるとも言われています。クラウド上の膨大なデータをいかにインサイトなどの価値に換えるか。まさにThoughtSpotが取り組んできたチャレンジです。実際に利用してみていかがでしたか。

菊池：非常に大きな手応えを得ました。そこで、すでに複数のお客様に提案し、導入プロジェクトを進めています。

ジェフ：導入支援では、どのようなことを意識していますか。

菊池：社内のデータを集め、全社員に分析環境を提供することは簡単ではありません。そこでNECネットワークスアイは、まず一部の部門で利用するなど、スモールスタートを提案しています。また、システムも私たちが運用するクラウド上にお客様専用の環境を構築し、それをサービスとして利用いただきます。お客様は、最小限の初期費用でプロジェクトを開始できます。

■対話で分析。より人間的なインターフェースに期待

ジェフ：DXに取り組む日本の企業に、ThoughtSpotは、どのような価値を提供できそうですか。

菊池：NECネットワークスアイはSIerですが、社員の全員がデータサイエンスの知見を持っている訳ではありません。ThoughtSpotは、特別なスキルがなくとも、ネット検索を行うようにキーワードを入力すれば、知りたい情報を表示してくれる。私たちが体感した、ThoughtSpotの簡単さは、日本社会が抱える高齢化や労働力不足の減少といった課題の解決に役立つと考えています。ともすればITスキルに不安があったシニア世代の活躍をサポートしてくれるはずですし、英語と日本語に同時に対応できますから、メンバーの多国籍化にも有効です。

ジェフ：LLM（大規模言語モデル）によって実現した「ThoughtSpot Sage」なら、さらに容易に利用できます。「どのジャケットの売れ行きが好調なのか」「気温との相関関係を見てみよう」「それ以外に因子はないか」というように、日本語や英語などの自然言語でシステムと「対話」しながら、連続して質問を繰り返し、分析の深掘り、様々な角度からの分析を行えるからです。

菊池：ThoughtSpot Sageには、私たちも大いに期待しています。ただ生成AIについては、情報漏洩などのセキュリティ、著作権侵害、ハルシネーションなどの問題が指摘されています。それらの課題には、どのように対応していますか。

ジェフ：ThoughtSpot SageはLLMを利用していますが、それは質問を受けるインターフェースとしての利用です。広く利用されている対話型生成AIサービスのようには、インターネット上の情報から、文章を生成したりするわけではありません。ThoughtSpot Sageで利用したデータや質問が外部に漏洩することはありませんし、データに問題がない限りLLMを起因とする著作権侵害は起こりません。また、分析結果はブラックボックスではなく、分析の経緯も示されるため、ハルシネーションの課題にも対応できます。これを実現する鍵は、ヒューマン・イン・ザ・ループのフィードバックと、ユーザーが回答を検証し、それによってモデルを訓練する能力にあります。

菊池：LLMは、プロンプトの設計がカギとも言われます。その点では、何か工夫はありますか。

ジェフ：ご指摘の通り、LLMは言い回しが少し違うだけで異なる回答が返ってくる場合があります。私たちは、自然言語検索によるインターフェースについて10年以上研究開発を行っており、世界で最も堅牢なリレーショナル検索エンジンを構築しました。そのノウハウを活かして、バックエンドでプロンプトの最適化を図り、回答精度を高めています。私たちのアプローチは、ユーザーの自然言語による質問を受け取り、当社特許取得のリレーショナル検索エンジンがその質問を検索トークンに変換します。さらに、大規模で複雑なデータに対しても信頼性が高く正確な結果を確保するガバナンスとセキュリティを構築しています。

菊池：「来年の売上げを予測してください」と呼びかけたら、システムが対応する。非常に人間的なインターフェースですね。

■データアナリストチームは他の分析業務にシフト

ジェフ：ThoughtSpot Sageによって、セルフサービス化がさらに進めば、データ分析を一手に引き受けてきたデータアナリストチームは、より高度な分析や、なかなか手が回らなかった分析など、他の仕事にリソースを割くことができるようになります。

菊池：ThoughtSpotは、どのような業種で多く利用されていますか。

ジェフ：分析をより集中的に活用する業界が存在する一方で、ThoughtSpotの強みは特定の業界領域に縛られないことです。実際に、小売から金融、製造からライフサイエンスにいたるまで、様々な分野で実用的なユースケースを展開しています。また、ThoughtSpot Embeddedを利用することで、SaaS事業者が自社のアプリケーションやサービスに分析機能を組み込む仕組みも提供しています。例えば、クラウド型会計サービスが分析機能を強化して、付加価値を高めるといった用途です。実は意識せずにThoughtSpotを利用しているお客様は、世界にたくさんいるのです。

菊池：見えない実績もたくさんあるのですね。期待がさらに増しました。

ジェフ：ありがとうございます。これからもThoughtSpotは、技術やソリューションに磨きをかけ、NECネットエスアイ様のようなパートナーと共に日本のお客様のビジネスに貢献していきます。

