

変革を導く羅針盤:ビジネスアナリシスの基礎から DX、AI との未来まで(2)～AI 活用事例にみるビジネスアナリシスの役割～

2025/6/20 BABOK to Business

AI というソリューションを「どう活用するか」というビジネス視点に立ち、ビジネスアナリストが具体的にどのような役割を果たしたかに焦点を当てて、事例をあつめて収集・再構成。賛否はあると思いますが、「AI を使ってどうビジネス課題を解決し、その価値を最大化するか」の設計図を描き、実現を推進する専門家」と定義して記載してみました

1 小売大手における「AI 需要予測システム」導入プロジェクト

プロジェクトの目的は、AI で需要予測の精度を上げ、在庫最適化と廃棄ロス削減を実現することです。

現状分析 (As-Is Analysis): まず、各店舗の店長や発注担当者にヒアリングを実施。従来の Excel や経験則に頼った発注プロセスの問題点 (例: 「ベテラン担当者の退職で予測精度が落ちた」「特売時の欠品や過剰在庫が頻発している」) を特定し、業務フロー図で可視化しました。

ビジネス要求の定義: 関係部署とワークショップを開催。「予測精度を 15% 向上させ、廃棄ロスを 30% 削減する」といった、測定可能で具体的なビジネスゴールを合意形成しました。

ソリューション要求の定義: データサイエンティストチームに対し、技術的な言葉ではなく「セール期間や天候を考慮した上で、商品カテゴリ別に、翌週 1 週間分の日別の来店客数と販売予測数を算出できること」といった形で、ビジネス側が求める AI のアウトプット要件を明確に定義しました。

業務プロセスの再設計: AI が算出した予測データを、現場の発注担当者がどのように確認し、最終的な発注数を決定・承認するかの新しい業務フロー (To-Be モデル)

を設計。そのための画面インターフェースのモックアップ (試作品) を作成し、現場担当者のフィードバックを得て改善を重ねました。

導入後の評価: システム導入後、設定した KPI (予測精度、廃棄ロス率) を継続的に測定。予測が大きく外れたケースを分析し、「競合店の大型セール情報が考慮されていなかった」といった原因を特定。これを新たな要求としてデータサイエンティストチームにフィードバックし、AI モデルの改善サイクルを回す役割を担いました

2 金融機関における「AI 不正検知システム」のルール改善

このプロジェクトの目的は、巧妙化する不正利用手口に対応するため、AI システムの検知ルールを最適化することです。

ステークホルダー分析と要求の引き出し: 不正検知部門からは「検知率を上げた」とい、顧客サービス部門からは「正常な取引を誤って止めることによる顧客からの苦情を減らしたい (誤検知を減らしたい)」という、一見すると相反する要求を引き出しました。

ビジネスルールのモデリング: 両者の要求のバランスを取るため、「AI による不正スコアが 95% 以上なら即時取引停止」「80-94% なら SMS で追加認証を要求」「80% 未満

は許可」といった、具体的なビジネスルールをデシジョンテーブル（判断表）やフローチャートを用いてモデル化しました。これにより、複雑な判断ロジックが可視化され、関係者間の円滑な合意形成を促進しました。

リスクと影響の評価：新しいルールを導入した場合に、どの程度の取引が追加認証の対象となり、それに伴う顧客サポート部門の問い合わせが何件増加するかを試算。業務への影響を事前に評価し、リソースの追加配置などを提案しました。

ソリューション評価：新ルール導入後の「不正検知率」「誤検知率」「顧客からの問い合わせ件数」をダッシュボードでモニタリング。

3 製造業における「AI 予知保全システム」の導入

このプロジェクトの目的は、工場の重要設備に AI を導入し、故障による生産停止を未然に防ぐことです。

ビジネスケースの作成：過去の生産記録とメンテナンス記録を分析し、「どの設備が故障すると、工場の生産ライン全体に最も大きな影響（ダウンタイムによる損失額）を与えるか」を特定。AI 導入の対象をそのボトルネック設備に絞り、投資対効果（ROI）を試算して経営層の承認を得るためのビジネスケースを作成しました。

変革戦略の策定：AI 導入により、保守担当者の役割が「故障が起きてから修理する」から「故障の兆候を捉えて計画的にメンテナンスする」へと変わることを分析。現場の担当者へのヒアリングを通じて、新しい働き方への不安や懸念を洗い出し、必要なトレーニングプランや、円滑な移行を促すためのコミュニケーション計画を立案しました。

要求定義とプロセス設計：AI が「故障確率 90%」といったアラートを発した際に、現場の保守担当者が「誰に報告し」「どの

ような手順で点検し」「結果をどこに記録するか」という、具体的な業務ワークフローを設計しました。また、そのためのタブレット用アプリケーションの画面項目や操作手順を定義しました。

価値の実現：システム稼働後も、実際に「計画外停止時間がどれだけ削減されたか」を定量的に評価。保守担当者から「アラートの通知が分かりにくい」といったフィードバックを収集し、システムの UI/UX 改善や通知ルールの見直しを IT 部門に要求するなど、ソリューションの価値が現場で確実に生まれるよう継続的に支援しました