

エージェント AIの仕組みと、ビジネスにもたらす変革 について

AIエージェントは、人間の働き方を変えつつあります。世界は大きく変わろうとしています。

2022年後半に最初のAIチャットボットが登場したとき、私たちはそのテクノロジーが実現した、人間のような能力に驚かされました。それからわずか2年で、これらのツールはAIエージェントとして自律的に動作し始めています。

しかし、生成AIを発見の始まりだったとすると、エージェントティックAIは、本格的な革命に近いと言えます。

AIエージェントは、情報を取得したり新しいコンテンツを生成したりするだけでなく、私たちに代わって行動したり、他のエージェントを取りまとめて関連タスクを実行したりすることもできます。この強力な機能は、職場やそれ以外の場所での人間の活動に劇的な影響をもたらすと期待されています。

生産性と効率性を大幅に向上させることで、エージェントはより高レベルの戦略的思考のための機会を創出すると、HPEのシニアプロダクトマーケティングマネージャーであるJoann Starkeは述べています。

「たとえば、セールスマネージャーが、四半期レビューの準備のためにCRMシステム、市場レポート、競合他社分析から何時間もかけてデータを取得するのではなく、AIエージェントがすべての関連情報を事前に収集して主要なインサイトにまとめ、傾向を特定し、会議の前に潜在的なリスクや機会を指摘することもできます」と、Starkeは述べます。

AIサポートエージェントは、顧客サービスに関する問い合わせの最大80%を解決でき、運用コストを最大30%削減できる可能性があります。¹ ある調査では、2030年までにAIエージェントが人間による労働の6兆ドル相当分のタスクを担うようになると予測されています。²

エージェントの潜在的なユースケースは、ほぼすべての業界に広がっています。小売業向けエージェントは、過去の販売データを分析し、将来の需要を予測した上で、在庫量をリアルタイムで調整します。金融業向けエージェントは、ローンの承認、保険金請求の処理、不正な取引の検出を行います。製造施設に導入されたエージェントは、生産ラインを最適化し、プロアクティブなメンテナンスを自動的に実行します。

しかし、エージェントティックAIは、多数のヘルプデスクリクエストへの自動対応、ITシステムの監視および管理、ソフトウェア開発の加速を可能とする能力があるため、最も即効性のある影響は技術チームにもたらされると考えられています。「AIの真の力は、次に起こることを予測する能力ではなく、その出来事に対して実際に行動を起こす能力にあります」と、Starkeは述べています。

¹ “Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029,” Gartner Research, March 5, 2025.

² “Maximizing ROI With Agentic AI: Why Agentforce Is the Fast Path to Enterprise Value,” The Futurum Group, February 2025.

エージェントシステムの仕組み

AIチャットボットと同様に、エージェントは追加の情報源によって拡張された大規模言語モデル (LLM) を活用して、自然言語による指示に応答します。しかし、エージェントはより高レベルの自律性を備えているため、はるかに多くのことを実行できます。

たとえば、ChatGPTに質問すると、ChatGPTはLLMナレッジベースを参照して応答を返します。AIエージェントに同じ質問をすると、Webで追加情報を探したり、複数のデータベースを照会したり、外部ツールを使用したりして最適な回答を導き出すこともあります。エージェントに回答の精度を上げるよう依頼することや、追加情報の収集を指示することもできます。そして、エージェントはそれに応じて学習し、今後の回答を調整していきます。

どのエージェントティックシステムも、自律的な問題解決のために、次の4段階のアプローチを使用します。

- **認識。** エージェントが動作している環境と解決すべき問題を理解するために、複数のソースからデータを収集します。
- **推論。** このデータを分析し、問題を解決するための計画を立て、それを一連の個別のタスクに分割します。
- **行動。** 要求を満たすために必要なアクションを実行します。
- **学習。** 必要に応じて追加の情報源やツールを使用しながら、回答を再検討して精度を上げることで、時間の経過とともに「賢く」なっていきます。

つまり、問題の解決方法を指示する必要はなく、エージェントが自ら問題を解決します。同じエージェントに新しいタスクを割り当てると、大幅に異なる情報源やツールをエージェントが利用することもあります。

しかし、AIエージェントの真の力は、連携して行動するときに発揮されます。たとえば、ソフトウェア開発者は、1つのAIエージェントを使用して、コードのエラーをチェックするエージェント、バグを追跡するエージェント、ドキュメントを作成するエージェントという、3つの別のエージェントの動作を調整できます。

これらのエージェントは、それぞれ特定のツールや情報源にアクセスできる他のエージェントをさらに呼び出すことができると、Starkeは述べています。コーディングプロセスにエージェントを活用することで、桁違いに速くソフトウェアをテスト、デバッグ、出荷できるようになります。

「1日かかっていた脆弱性のチェック、コードの更新、承認が、5分で完了します」と、Starkeは言います。「エージェントティックAIにより、コードの変更や更新の速度が大幅に向上します。」

しかし、自律性にも限界があるとStarkeは述べます。「結局のところ、監視なしでエージェントにコードを自動更新させるのではなく、最終的な判断は人間が下すべきなのです。」

信頼は与えられるものではなく、獲得するもの

AIに自ら行動を起こす権限を与えた場合は、早期に防御策を確立することがさらに重要になると、Starkeは述べています。

「LLMがハルシネーションによる情報をユーザーに送っても、通常は大した問題ではありません」と、Starkeは述べます。「しかし、あるエージェントがそのハルシネーションに基づいて行動し、さらに別のエージェントもその行動に基づくという連鎖が続くと、時間の経過とともに問題が深刻になる可能性があります。」

エージェンティックシステムの構成を行うチームは、特定のタスク実行に必要なレベルの権限だけを付与し、それ以上の権限は付与しない必要があります。「コーディングエージェントが財務データにアクセスする必要はなく、財務エージェントがコードレポジトリにアクセスする必要はありません」と、Starkeは述べます。「これらの権限を管理し、その境界を遵守するワークフローを構築することは、企業が取り組むべき重要な課題の一部です。また、エージェントが期待どおりに動作していることを確認するために、エージェントの出力を継続的に監視する必要があります。そうすることで、エージェンティックシステムへの信頼を構築できます。」

詳細はこちら

[HPE.com/ai](https://hpe.com/ai)

HPE.comにアクセス

今すぐチャット

© Copyright 2025 Hewlett Packard Enterprise Development LP. 本書の内容は、将来予告なく変更されることがあります。ヒューレット・パカード エンタープライズ製品およびサービスに対する保証については、当該製品およびサービスの保証規定書に記載されています。本書のいかなる内容も、新たな保証を追加するものではありません。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対しては責任を負いかねますのでご了承ください。

NVIDIAロゴは、米国およびその他の国におけるNVIDIA Corporationの商標および/または登録商標です。すべての第三者の商標は、それぞれの所有者に帰属します。

a50013434JPN

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

hpe.com

