

報道関係各位

ナイスジャパン株式会社
2021年7月16日

NICE がロボット倫理フレームワークを公開し、 AI を搭載したロボットの責任ある設計と導入の基準を設定

ロボット業界では初となる NICE の 5 つの指針となる倫理原則により、
職場での責任あるロボットと人間の連携をコミット

コミュニケーション・コンプライアンス・ソリューションのリーディング・プロバイダーである NICE（NASDAQ : NICE）は本日、AI を搭載したロボットの設計・制作・配備における責任と透明性を促進する「ロボット倫理フレームワーク」を発表しました。NICE の倫理的ガイドラインは、ロボットを設計、構築、配備する際の基準となるもので、倫理的に健全なロボットと人間のコラボレーションの基礎を形成しています。NICE のロボット倫理フレームワークは、5 つの指針で構成されています。計画から導入まで、プロセスロボットとのあらゆるやりとりの基礎となるもので、職場での人間とロボットの倫理的に健全なパートナーシップを推進します。今回のフレームワークの発表は、NICE がロボット倫理を重視していることを改めて示すものであり、業界全体への導入を促すものです。詳細については、[こちら](#)をご覧ください。

Emergence Partners 社のパートナーである Sarah Burnett 氏は、「NICE RPA は、私たちの Ethics in Technology Assessment (ETA) フレームワークで高い評価を得ました。NICE がロボット倫理フレームワークを確立して強い姿勢を示したことは称賛に値します。AI の導入が急増していることから、倫理的に顧客を尊重した行動をとることが求められています。NICE の動きは称賛に値するものであり、他の組織にもこのような動きが広がることを期待します」と述べています。

AI の急速な普及により、家庭とビジネスの両方の環境で、様々な役割を担うロボットが普及しています。また、ロボットの導入により、ビジネスデータや顧客データへのアクセスが可能になっています。しかし、ロボットや AI の開発と応用に関する指針となる倫理基準は不足しています。ロボット業界では、このテーマについて多くの議論がなされていますが、業界レベルでのガイドラインを正式に制定するためのステップはまだ取られていません。

NICE は、責任ある AI 駆動ロボットの開発を自己管理する、業界初の基準を導入することで、自社の RPA プラットフォームと同様に、プロセス自動化の設計、開発、実装の透明性を確保することを約束します。NICE のロボット倫理フレームワークは、製品機能に深く根ざしており、ロボットのライセンスとともにすべての顧客に共有されます。何が人類にとって有益であるかの最終的な判断は主観的であり、文脈に依存しますが、NICE は RPA がポジティブな影響を与えることを最重要視しています。職場におけるロボットと人間の関係の基礎となる、良好な倫理基準を確保することを目的とした 5 つの指導原則には、次のようなものがあります。

- ロボットはポジティブな影響を与えるように設計されなければならない。ロボットは、人間の労働力の成長と幸福に貢献するために作られなければならない。社会的、経済的、環境的な影響を考慮し、ロボットを含むすべてのプロジェクトには、少なくとも 1 つのポジティブな根拠が明確に定義されている必要があります。

- バイアス・フリー・ロボティクスの形成。人種、宗教、性別、年齢、その他の保護されたステータスなどの個人的な属性を排除してロボットを作成し、従業員に依存しない行動をとる。また、学習アルゴリズムは定期的に評価・テストされ、偏りのないものを追求。
- ロボットは個人を保護しなければならない。ロボットに意思決定を委ねるかどうか、どのように委ねるかについては、慎重に検討されます。ロボットに組み込まれたアルゴリズム、プロセス、意思決定は透明でなければならず、結論を明確な根拠をもって説明できなければならない。したがって、人間はロボットのプロセスと決定を監査し、潜在的な違反を防ぐためにシステムに介入して是正する能力を持たなければならない。
- ロボットは、信頼できるデータソースによって駆動しなければならない。ロボットは、信頼できる情報源からの検証済みデータに基づいて行動するように設計され、アルゴリズムの学習に使用されるデータソースは、元のソースを参照できるように維持されなければならない。
- ロボットは、全体的なガバナンスとコントロールのもとに設計されなければならない。人間は、システムの能力と限界に関する完全な情報を持っていなければならない。ロボットプラットフォームは、プラットフォームへのあらゆるアクセスやシステム内のあらゆる編集行為を制限し、積極的に監視し、認証することで、権力の濫用や不正アクセスから保護するように設計されなければならない。

NICE Workforce & Customer Experience Group のプレジデントであるバーー・クーパーは、「AI 駆動のスマートロボットの支援を受け、人間の労働力がブランドの差別化を実現する次世代の CX を提供できるという、歴史的に見てもエキサイティングな時期にいます。NICE は、人類の向上のためのロボットを使用を確実にするために、率先して行動することを誇りに思っています。また、当社独自の AI 駆動のイノベーションを開発する際のガイドラインとなる倫理原則を明確にし、このフレームワークを通して RPA 分野全体に適用していきます。業界初のロボット倫理フレームワークは、私たちのこの取り組みへのコミットメントを反映したものであり、業界のリーダーたちにもぜひ参加していただきたいと思います」と述べています。

■ NICEについて

NICE(NASDAQ : NICE)は、企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断ができるよう、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICE は、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICE のソリューションはフォーチュン 100 企業の 85 社を含め、150 ケ国以上にわたる 2 万 5,000 社以上の組織で利用されています。

【本件に関するお問い合わせ先】

ナイスジャパン株式会社 広報事務局（共同ピーアール内） 担当：俞（ゆう）、上段、上瀧
TEL : 080-8914-9372（俞） Email : nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp