

### 事例 D-3

(1) タイトル:クラウド型ホーム・ボイス・アシスタントの便利さとリスク

(2) 本文:

米国ベンチャーX社が発表したクラウド型ホーム・ボイス・アシスタント用デバイス（ここでは、HBA と略す。）は、音声認識によりユーザの発話を理解して、インタラクティブに回答を行うハードウェアとクラウドサービスとして大々的に発表・発売された。

当該機器は、ユーザからの入力に即時対応できるように常に待ち受け状態となっており、マイクやインターネット接続、その他デバイスやX社のサーバとの連携が常に行われている。

A家では、X社からの荷物を受け取って大興奮状態である。それは、待ちに待ったHBAがやっと届いたからである。X社はユーザの発話や状態を認識して、適切な回答をしてくれると大変話題になっていた。

さっそく、A家の主人であるジョンは、リビングの特等席にHBAをセットアップして、妻のメアリーと子供のマイケルとその性能の素晴らしさに驚いていたのであった。特に、マイケルはまだ小学校に入学したばかりであるが、少し触っただけですっかりその使い方に慣れていたようにみえた。たとえば、朝、学校に登校する時にその日の天気を確認したり、ジョンの本棚からこっそり借りてきたちょっと難しい本に出てくる単語の意味を調べたり…。

ある日のこと、マイケルは小学校の友達と一緒に出かける約束をした。マイケルにとっては初めて出かけるその場所。行き方を調べるために地図を見たがちょっと分からない。そんな時ふと、HBAに「〇〇町への行き方」を尋ねたところ、詳しい行き方が返答されてきたのであった。マイケルはその返答を何度も聞いて、行き方を紙にメモして、ポッケに大事にしまい込み、待ち合わせ場所である〇〇町へ向かったのであった。10分程で到着するはずであったが、なかなか目的地には到着せず、マイケルはととても不安になった。不安のまま歩き続けること30分ほど、マイケルは紙に書いたメモの通りにでかけたにもかかわらず、友達と落ち合うことはできなかった。帰ろうにも帰り方がわからなくなってしまって途方にくれていたマイケルであったが、幸いなことに隣に住むおじいさんが通りかかり、事なきを得たのであった。

マイケルは今日起きたことを両親に話し、ジョンがマイケルと同じようにHBAに行き方を尋ねると、たしかにマイケルのメモと同じ回答が返ってきたのであった。これはおかしいと思ったジョン、地図を片手に確認すると、なんということだろう、HBAの回答は同じ読み方の違う街を答えていたのであった。

ユーザからの問いに対して、インターネット上の情報や独自のDB等を利用して返答する利便性が高く評価されつつあるが、その返答が誤っていて、障害が発生した際の責任の所在を、どう考えるべきであろうか？

(3) 考えてみよう:

(1) 音声認識や人工知能などは利便性を高める手段としてはとても有効であると考えられるが、機器が自動的、自律的に生成した回答をユーザが評価できないようなケースにおいて、機器提供者はどのような方策を打っておくべきか？また一方で利用者はどのような点に注意すれば良いか？

(2) このような機器を使う場合、A家で気をつけておくべきことは何か？

(3) クラウド側のサービスで障害や問題が発生した場合に備えて、X社はデバイスにどのような機能をあらかじめ設けると良いだろうか？