



フジサンケイ広報フォーラム8月の月例会は、サイバーエージェントAI事業本部 AI広報室室長の田爪裕子氏を講師にお招きし、『広報活動におけるAI活用』といったテーマでお話をいただきました。
また、講演後は講師の田爪氏を交えた8月恒例の懇親会も開催しました。

広報という仕事は一次情報を扱い、言葉で表現する性質上、生成AIとの相性が極めて高い。AIを強力なパートナーとして使いこなすための鍵は、「業務の分解力」と「暗黙知の言語化」にある。新入社員に業務を丸投げしないのと同様、AIへの指示も工程ごとに細分化して伝える必要がある。ベテラン広報が長年の経験で培ってきた「判断基準」や違和感を言葉にしてAIに学ばせ、ルール（知識・毎回必ず守る方針）とスキル（指示・業務の手順）の棚に分けて構造化することこそが、AI活用の本質である。

具体的な業務分解の例として「取材対応」を挙げると、市場調査、想定問答、オフレコチェックや論調分析など、実は17もの細かい工程に分解することができる。私はこれらの分解した工程ごとに専任のAIを構築していった結果、現在では約20人の「AI社員」と日々の様々な業務を協働で進めている。また、一部の業務は自動化もしている。例えば、朝はAI秘書が予定や未返信メールを整理して下書きを作り、日中は30以上の事業部の進捗を可視化するダッシュボードを自作してチーム全体の進捗管理に活用している。

さらに、会議や取材の録音データから自動で議事録を作成するだけでなく、事前に設定した「オフレコ発言」が届いた原稿に流出していないかをAIで自動照合し、リスクを防ぐ仕組みも運用している。また、組織全体の広報クオリティの担保には、自社らしい文章に修正指導する「リリース文章校閲AI」や、多角的な事業展開における炎上リスクを検知する「リスクチェックAI」が大きな役割を果たしている。

これらのAIは、単に正解を自動提示するのではない。「こう書くと読み手にはこのように受け取られる」といった、人間に思考の余地を残すアドバイスを行うことで、人間の「学びの場」となるよう設計されている。特にリスクチェックでは、「リスク責任者」「法務」「AI倫理」、そして「意地悪なベテラン記者」などの4つの異なる人格（ペルソナ）をAIに与え、他事業とのカニバリズムも含めて多角的な視点から検証を行っている。

こうした自分専用のカスタムAI（スキル）は、プログラミングの知識を必要とせず、日常の日本語のみで誰でも作成可能である。個人で検証を重ねて精度を上げたスキルは、チーム内だけに留めず、サイバーエージェントグループ全体の約30～40人の広報担当者へ配布されている。これにより、個人の知恵を組織全体の資産へと昇華させ、グループ全体の広報クオリティの底上げに挑んでいる。

生成AIは人間の仕事を奪うものではなく、共に高みを目指す優秀な相棒である。まずは毎週行う日常業務を細かく工程に分解し、自らの暗黙知を丁寧に言語化してAIに仕込むことから始めるべきだ。ベテランが持つ独自の「物差し」をAIに渡し、対話や壁打ちを繰り返す。この試行錯誤のプロセスそのものが、これからの時代を生き抜く広報パーソンの確かな成長へと繋がるのである。

田爪裕子（たづめ・ひろこ）氏

株式会社サイバーエージェント AI事業本部 AI広報室室長

2005年サイバーエージェント入社。2014年からAI領域の広報全般を担う。16年のAI研究組織「AI Lab」設立期から同社のAIブランディングの確立を一から牽引。現在はAI事業の広報統括責任者として、生成AIを活用した次世代の広報実務転換にも着手。急速な環境変化の中で、新しい働き方を日々アップデートしている。