

○小売業者が AI を利用する際に果たすべき 4 つの原則

1. ガバナンスとリスク管理：小売業者は、AI やデータサイエンスチームに限らず、法務、コンプライアンス、マーケティングなど、ビジネス上の役割を担う全てのステークホルダーを巻き込み、AI の活用に関する全社的なガバナンスを構築する。このガバナンスチームは、テストからデプロイメント（開発したアプリケーションを実際の運用環境に配置・展開して使用可能な状態にすること）、導入後の監視に至るまで、ライフサイクル全体にわたって AI 機能のリスク管理、監督、セキュリティに責任を持つ。
2. 顧客エンゲージメントと信頼：顧客の個人データを利用する AI ツールについて、小売業者は、AI の利用が顧客に法的または同様の重大な影響を及ぼす可能性がある場合、これらのツールが顧客体験を支援するために、どのように利用されているかについて透明性を確保する。また、悪意ある行為から企業や顧客を保護するための AI 機能の開示については適切な例外を設け、AI の利用が説明可能であることに努める。
3. 労働力における用途と利用：小売業者は、従業員の採用と昇進に影響を与える AI アプリケーションを、明確なガイドラインと、適用される全ての法律や規制整合性のある方法で開発・導入する。また、従業員のパフォーマンスを監視または評価する機能の継続的な監視およびレビューに従事し、既存の法律および規制の遵守を確保する。
4. ビジネスパートナーの説明責任：小売業者は、自社の AI ガバナンスに関するベンダーやサービスプロバイダーへの期待を確立するために、既存の第 3 者のリスク管理活動や契約に AI ガバナンスを組み込むことを検討する。

以上