

フランスの公共職業安定機関における AI の導入状況

はじめに

本稿はフランスの公共職業安定機関における AI の活用状況についてとりまとめたものである。まず、第 1 節ではフランスにおける公共職業安定機関であるフランス・トラバユ（France Travail）の組織概要について述べる。第 2 節ではフランス・トラバユが AI を職業安定業務に活用している事例を紹介する。第 3 節では、フランス・トラバユが AI を職業安定業務に活用する目的や活用することによる効果と課題について述べる。

第 1 節 公共職業安定機関の概要

フランスの職業紹介や失業保険関連の業務を担っている公共職業安定機関は、フランス・トラバユというワンストップ・センターである。フランス・トラバユの前身である雇用局（Pôle emploi）は、サルコジ政権時の 2009 年 1 月、旧・公共職業安定所（ANPE：Agence nationale pour l'emploi＝国立雇用紹介所）と失業保険制度の運営組織の全国商工業雇用連合（Unédic：Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce）及びその地方機関の商工業雇用協会（Assédic：Associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce）が統合されて創設された組織であり、このとき職業紹介と失業保険給付がワンストップ・センター化された。統合前、失業者は求職者登録のために ANPE に出向き、失業手当の受給手続きをするために Assédic に出向く必要があり、複数の窓口を訪れる必要があったため失業者にとって大きな負担となっていて、速やかな再就職活動の開始を妨げていると考えられていた。その課題を解決するために求職者登録、再就職活動の指導、失業保険給付といった失業者の再就職支援をワンストップ・サービスで提供するため組織統合が行われた。また、2015 年からは手続きの電子化、オンライン化が本格的に推進されている^(注 1)。

1. 職員数、拠点設置数等

フランス・トラバユの職員数は、54,911 人（2025 年）であり、全国に 896 の拠点（出先事務所）があり、フランス各地の地方局と中継地として機能している^(注 2)。特に、

¹ 職業紹介と失業保険受給手続きのオンライン化およびデジタル化については、当機構資料シリーズ No.269（『諸外国の失業保険制度のオンライン化に関する調査－アメリカ、イギリス、ドイツ、フランス、韓国－』）の第 4 章を参照（<https://www.jil.go.jp/institute/siryo/2023/documents/0269.pdf>）。なお、本稿のウェブサイト最終閲覧日は、特に断りのない限り、2025 年 9 月 19 日である。

² フランス・トラバユのウェブサイト（Nos missions, Publié le 18/09/2024）参照（<https://www.francetravail.org/francetravail/mission/nos-missions.html?type=article>）。

雇用主支援を専門とする 6,062 名の「ビジネス関係カウンセラー」(conseillers « relation entreprises » spécialisés) がおり、地域雇用に関する幅広い情報に基づく診断結果を共有することで、雇用主にアドバイスを提供している。

2. 組織方針決定機関

フランス・トラバユの最高意思決定機関 (Conseil d'administration) は 20 人のメンバーからなり、労働大臣の命令により 3 年間の任期で、再任可能となっている^(注 3)。政府 (国)、労働組合、使用者、その他から 5 名ずつ選出されている。国家公務員 5 人が国の代表者として参画し、労働組合側として代表的な 5 大労組、フランス民主労働総同盟 (CFDT)、管理職総同盟 (CFE-CGC)、フランスキリスト教労働者同盟 (CFTC)、労働総同盟 (CGT)、労働総同盟労働者の力 (CGT-FO) からそれぞれ 1 人、使用者側としてフランス企業運動 (MEDEF) から 3 人、中小企業総連盟 (CGPME)、手工業連合会 (UPA) からそれぞれ 1 人、この他に労働大臣が任命する有識者、地域や地方自治体の代表者等の 5 人からなる。

3. 求人求職の利用数、満足度等

フランス・トラバユを利用する企業数は 40 万 3,000 社で^(注 4)、登録された求人情報の件数は 1 年間に 1,200 万件にのぼる^(注 5)。9 月 19 日現在の登録求人件数は、101 万 1,731 件であるが^(注 6)、この数値は時期や季節ごとに刻々と変化しており、6 月から 9 月にかけて閲覧したところ、98 万件強から 112 万件強の件数の間で推移していた。2025 年第 2 四半期にフランス・トラバユが新規に求人情報を公開した件数は 250 万件である^(注 7)。

年間の復職者数、つまりフランス・トラバユが求人紹介し、就職した者の数は、405 万 7,470 人 (2023 年 10 月から 2024 年 9 月) である^(注 8)。入手可能な直近の四半期ごと

-
- ³ フランス・トラバユのウェブサイト (Un établissement public doté d'une gouvernance tripartite, Le conseil d'administration, Publié le 01/05/2025) 参照
(<https://www.francetravail.org/francetravail/organisation-et-gouvernance/un-etablissement-public-dote-dun.html?type=article>)。
- ⁴ フランス・トラバユのウェブサイト (France Travail, Chiffres-clés, Entreprises utilisent nos services) 参照
(<https://www.francetravail.org/francetravail/>)。
- ⁵ フランス・トラバユのウェブサイト (France Travail, Chiffres-clés, D'offres publiées sur francetravail.fr) 参照
(<https://www.francetravail.org/francetravail/>)。
- ⁶ フランス・トラバユのウェブサイト (Accueil France Travail Emploi, 1 011 731 offres d'emploi actuellement disponibles) 参照
(<https://candidat.francetravail.fr/offres/emploi>)。
- ⁷ フランス・トラバユのウェブサイト (Offres d'emploi et recrutements, Les offres d'emploi diffusées par France Travail au 2e trimestre 2025, Publié le 16/09/2025) 参照
(<https://statistiques.francetravail.org/offres/offresp/226625>)。
- ⁸ フランス・トラバユのウェブサイト (Nos résultats) 参照
(<https://www.francetravail.org/francetravail/resultats.html>)。

の復職者数は 109 万 3,300 人（2024 年第 3 四半期）である^(注 9)。

フランス・トラバユは利用者の満足度を調査しているが、求職者の満足度（求職者が受けるフランス・トラバユの支援と求職活動に関するモニタリングに対する満足度）は 83.7%である。また、求人企業の満足度は 87.2%である^(注 10)。

フランス・トラバユは求職活動を通じて、就職するために必要な職業資格を取得するために職業訓練を受講することを推奨しているが、2024 年第 4 四半期の研修受講者数は 27 万 5,900 人である^(注 11)。

雇用労働者としての就職の他、起業を促進する活動もしており（第 2 節 1. (8)参照）、2024 年にフランス・トラバユの助言を受けて、起業した者の数は 20 万 5,000 人である^(注 12)。

第 2 節 公共職業安定機関等における A I の導入状況

本節では、フランス・トラバユが開発、運用（試験的運用も含めて）している AI 活用ツールについて、1. 求職者のニーズ理解に基づく、的を絞った支援の提供、2. 労働市場マッチングと求人雇用主サービスの順に紹介する。

フランス・トラバユは、フランスの生成 AI 開発スタートアップ企業である Mistral 社と提携を結び、主に文章作成支援に使用される会話型ツール「ChatFT」とカウンセラーと求職者とのやり取りを支援する人工知能ツール「MatchFT」の二つのツールにミストラルのモデルを活用している^(注 13)^(注 14)。

⁹ フランス・トラバユのウェブサイト(Statistiques et indicateurs) 参照

(<https://www.francetravail.org/statistiques-analyses/demandeurs-demploi/trajec-toires-et-retour-a-lemploi/les-reprises-d-emploi-de-demandeurs-d-emploi-au-3e-trimestre-2024.html?type=article>)、Les reprises d'emploi des demandeurs d'emploi au 3e trimestre 2024, France Travail, Statistiques et indicateurs, février 2025

(https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/pdfs/si_25.006_les_reprises_d_emploi_de_demandeurs_d_emploi_au_3e_trimestre_2024.pdf).

¹⁰ フランス・トラバユのウェブサイト(Résultats) 参照

(<https://www.francetravail.org/francetravail/resultats.html>).

¹¹ フランス・トラバユのウェブサイト(Formation des demandeurs d'emploi, Les entrées en formation au 4e trimestre 2024) 参照(<https://statistiques.francetravail.org/formation/formpub/226492>).

¹² Engagés pour la réussite de tous ! Rapport annuel 2024, France Travail, p 7(https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Publications/Rapport%20annuel/rapport_annuel_2024).

¹³ Intelligence artificielle : France Travail et Mistral AI signent un partenariat, La Tribune, Publié le 05/02/25

(<https://www.latribune.fr/economie/france/intelligence-artificielle-france-travail-et-mistral-ai-signent-un-partenariat-1017595.html>), France Travail et Mistral AI annoncent un partenariat sur l'intelligence artificielle generative, Europe 1 avec AFP, le 4 février 2025(<https://www.europe1.fr/technologies/france-travail-et-mistral-ai-annoncent-un-partenariat-sur-lintelligence-artificielle-generative-291269>).

¹⁴ なお、本稿で紹介する AI ツールは、基本的に機能として AI が活用されているツールを複数の資料から確認できるものを列挙する形をとっている。参考資料としたのはフランス・トラバユの発行した資料および同ウェブサイトの主たる出所としており、その他では主に Ailbhe Brioscú et al. (2024)や Willem Pieterse (2025)を参考資

1. 求職者のニーズ理解に基づく、的を絞った支援の提供

(1) 求職者向け会話型 AI による職業紹介ツール「MatchFT」

「MatchFT」は、プラットフォーム上のバーチャルアシスタントである。求人情報と候補となる求職者のプロフィールをマッチングし、求人情報に合致すると判断された候補者に SMS で連絡を取り、求職者に当該求人情報を提案するとともに、候補者の関心度を調査するツールである^(注 15)。

「MatchFT」は、会話型 AI による職業紹介ツールであり、求職者が「MatchFT」に希望するポストとその条件を声に出して話しかけると、会話型人工知能 (intelligence artificielle (IA) conversationnelle) がそれを精査するための質問を求職者に対して行い、相応しい企業や求人を提案するモバイル・ツールである。これは試験的に運用されている段階であるが、求職者がすべき手続きの初期段階で AI を活用するツールである^(注 16)。

具体的に言えば、従来の手続きでは、求職者は、通常、履歴書と自己 PR をフランス・トラバイユのサイトの個人ページにアップロードし、求人に応募することになっていた。この「MatchFT」では、希望する仕事、職業経験、現住所からの距離で受け入れ可能な勤務地(現住所から引っ越しすることも可能かなど)、希望給与などを「MatchFT」に口頭で伝え、自動会話プログラムのような会話型 AI が、求職条件を絞り込み、求職者の希望内容を要約し、それに対応する求人企業を提案するというモバイル・ツールである。従来通り、担当の再就職支援カウンセラーが付き添うが、手続きの初期段階に行う求人などを検索する時間が、AI によるツールのおかげで節約できるようになるため、求職条件の検討により多くの時間を割くことができるようになった。このツールはまだ実験的な導入段階だが、求職者のキャリアパスの明確化と求職に関するニーズに合致した求人をするにおいて、実際に役立つことが確認されれば、広く普及することになるとしている。

「MatchFT」は、仮想アシスタントの導入と位置づけられる。「MatchFT」は、いわば「求人版 Tinder」とも言えるもので、求職者の履歴書と求人案件のマッチングに効果的

料として用いた。フランス・トラバイユ発行の資料と Ailbhe Brioscú et al. (2024)や Willem Pieterse (2025)の記載内容には、挙げられているツールが一致しない点が散見されるが、それは発行時期の違い等が要因として考えられる。同じツールが更新された場合などが考えられるが、重複して挙げられている可能性も否定できない。また、AI の中でも生成 AI が活用されているツールを特出することとしているが、フランス・トラバイユの資料で生成 AI を活用していることが確認できた場合に、本文で明記している。Willem Pieterse (2025)で生成 AI を活用していると明記している場合に、同ツールがフランス・トラバイユの資料で生成 AI を活用していることが確認できなければ、本文では明記せず、脚注で参考として記述するかたちをとっている。

¹⁵ 政府公式サイト(France Travail : comment ça marche ? Écouter avec webReader, Publié le 27 février 2025, modifié le 27 février 2025) 参照(<https://www.info.gouv.fr/actualite/france-travail-comment-ca-marche>)。

¹⁶ フランス・トラバイユのウェブサイト(S'aider des outils Tech pour retrouver un emploi) 参照(<https://www.francetravail.fr/actualites/a-laffiche/2024/page-1.html>)。

な役割を果たす。「MatchFT」は、求職者のファイル（スキル、勤務地など）を精査した上で、一つ一つの求人案件について事前選考された求職者に SMS で連絡を取り、求人への関心度や必要条件（職場へのアクセス、勤務可能時間、関心、予定されている業務を遂行する能力など）を尋ねることでマッチングの精度を上げることができる^(注 17)。

また、「MatchFT」は、SMS（ショートメッセージ）で求職者に希望条件や希望職種について尋ねる。カウンセラーはこのやり取りを確認し、より効果的な介入を行うことができる。さらに、以前は電話でフォローアップしなければならなかった職員の時間も節約できる^(注 18)。

「MatchFT」には、求職条件の更新を促進する機能を備えた AI が活用されており、職種、就労可能な時間・勤務地などの求職条件の確認と更新のために、求職者に SMS を送信する機能がある。再就職支援カウンセラーが更新された求職条件に沿った最適な求人情報を、迅速に紹介することができるようになっている。これも現段階では試験的な導入であるが、求職者の再就職に有益と認められた場合、全面的に展開される見通しである^(注 19)。

「MatchFT」は 2025 年 6 月現在、ペイ・ド・ラ・ロワール県およびヴァル・ド・ロワール県の 87 の窓口で試験運用されており、初期段階のフィードバックから判断すると、かなりの高評価となっている。最初の SMS への返信時間の平均は 19 分で、接続の 50% は 24 時間以内に完了しており、求職候補者の 90% が 5 時間以内に事前審査を完了し、求人の 30% が接続に至っている。全国展開は 2025 年末に開始される予定である^(注 20)。なお、本稿における生成 AI か通常の AI かの区別について、「MatchFT」と次に挙げる「ChatFT」は、フランス・トラバイユの認識では、生成 AI として位置づけている^(注 21)。

¹⁷ L'intelligence artificielle arrive chez France Travail : cet outil facilitera-t-il les démarches ? Par Solina Prak, Publié le 25 février 2025(<https://www.capital.fr/votre-carriere/l-intelligence-artificielle-arrive-chez-france-travail-cet-outil-facilitera-t-il-les-demarches-1509680>).

¹⁸ フランス・トラバイユのウェブサイト (France Travail à VivaTech : accélérons sur l'IA !, Publié le 16/06/2025.) 参照
(<https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2025/france-travail-a-vivatech-accelérons-sur-l'ia.html?type=article>).

¹⁹ フランス・トラバイユのウェブサイト (S'aider des outils Tech pour retrouver un emploi) 参照
(<https://www.francetravail.fr/actualites/a-laffiche/2024/page-1.html>).

²⁰ France Travail veut se saisir de "l'opportunité que représente l'IA" à l'aide d'assistants dédiés, Célia Séramour, L'Usine digitale, 05 juin 2025
(<https://www.usine-digitale.fr/article/france-travail-veut-se-saisir-de-l-opportunite-que-represente-l-ia-a-coups-d-assistants-ia.N2233277>).

²¹ フランス・トラバイユのウェブサイト (France Travail présente à VivaTech 2025 ses nouveautés en matière d'IA, Publié le 10/06/2025.) 参照
(<https://www.francetravail.org/accueil/communiqués/2025/france-travail-presente-a-vivatech-2025-ses-nouveautés-en-matière-d'ia.html?type=article>). 生成 AI の定義づけについては、Willem Pieterse 「PES Network AI Study」(PES Network Webinar | 31/03/2025)において、AI の世代区分がなされており、フランスは第 2 世代から第 3 世代に該当すると位置づけられているが、フランス政府の位置づけと一致していない
(https://forschungsnetzwerk.ams.at/dam/jcr:7e670b48-d3a3-4a0d-b4e4-5e7733480776/Vortrag_KI_i

(2) 再就職支援カウンセラー向け対話型 AI「ChatFT」

「ChatFT」は、再就職支援カウンセラー向けの会話アシスタントのためのツールである。メールの文面(案)の作成、求職者との面接レポートの作成、面談の内容の要約、提出書類の要約のほか、求人情報の合法性検証や法律や失業手当の問題を状況に合わせてサポートしたりするツールである。カウンセラーのタスクに対応する新機能が定期的に追加されており、書類作成などにかかる時間を短縮できる^(注 22)。

2024 年 11 月以降、全職員が「ChatFT」に直接アクセスできるようになり、カウンセラーのビジネスツールに統合された。2025 年 6 月現在、約 4 万人の職員が活用している^(注 23)。

求職者から受信したメッセージをその内容を分析して仕分けするスマートツールを使用しており、「電子メールによる問い合わせ」と呼ばれるこのツールは、単純または標準的な問題を含む問い合わせを識別し、カウンセラーが返信するための定義済みの回答を推奨する。カウンセラーは下書きメッセージを変更するか、そのまま使用するか、または完全に拒否することができる^(注 24)。

「ChatFT」を利用することによって、情報の検索時間が従来の 3 分の 1 に短縮され、利用職員の 75%が文章作成支援、54%がテキストの要約と統合、51%がアイデア検索、31%が情報収集に「ChatFT」を活用している^(注 25)。

(a) ChatFT Ecoute

ChatFT のモジュールである「ChatFT Ecoute」は、求職者および求人企業採用担当者との対面または電話による面談において、やり取りをキャプチャし、要約し、情報システムへのデータ入力を自動化するツールである^(注 26)。カウンセラーの傾聴の質を向上させ、カウンセラーは求職者との面談に集中できるため、個々の求職に合致したサポートが可能となり、情報システム(IS)に収集されるデータの質も向上させることができる。

「ChatFT Ecoute」は、情報システムに収集されるデータの質を向上させながら、サポートを

n_PES_Willem%20Pieterson.pdf)。

²² 政府公式サイト(France Travail : comment ça marche ? Écouter avec webReader, Publié le 27 février 2025, modifié le 27 février 2025) 参照

(<https://www.info.gouv.fr/actualite/france-travail-comment-ca-marche>)。フランス・トラバユのウェブサイト (France Travail à VivaTech : accélérons sur l'IA !, Publié le 16/06/2025.) 参照 (<https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2025/france-travail-a-vivatech-accelérons-sur-l'ia.html?type=article>)。

²³ 前掲注 20、L'Usine digitale, 05 juin 2025.

²⁴ Ailbhe Brioscú et al. (2024) OECD: p. 36.

²⁵ 前掲注 20、L'Usine digitale, 05 juin 2025.

²⁶ 前掲注 21、フランス・トラバユのウェブサイト(France Travail présente à VivaTech 2025 ses nouveautés en matière d'IA, Publié le 10/06/2025.) 参照

(<https://www.francetravail.org/accueil/communiqués/2025/france-travail-presente-a-vivatech-2025-ses-nouveautés-en-matière-d'ia.html?type=article>),

([https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/images/Communiqu%C3%A9%20de%20pre](https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/images/Communiqu%C3%A9%20de%20presse/2025/20250610%20-%20FRANCE%20TRAVAIL%20-%20CP%20-%20VivaTech%202025.pdf)
[sse/2025/20250610%20-%20FRANCE%20TRAVAIL%20-%20CP%20-%20VivaTech%202025.pdf](https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/images/Communiqu%C3%A9%20de%20pre)).

個別化することを目指しており、2025 年末までにフランス・トラバイユの一部の機関で試験運用される予定である^(注 27)。

(b) ChatFT Listen

「ChatFT Listen」ツールは、求職者とカウンセラーのやり取りを記録し、要約を提供することで、初回面接でより直接的でフレンドリーなコミュニケーションを可能にするツールである^(注 28)。

(c) 自然言語での問い合わせ可能な「Neo」

ChatFT モジュール「Neo」は、出先窓口においてフランス・トラバイユの情報システムに自然言語で問い合わせることができるツールである^(注 29)。2024 年 10 月にサントル＝ヴァル＝ド＝ロワール地域圏とレユニオン海外地域圏で導入され、テスト運用されている^(注 30)。2025 年 4 月 15 日以降、ペイ＝ド＝ラ＝ロワール地域圏、プロヴァンス＝アルプ＝コート＝ダジュール地域圏を含めた 4 つの地域圏で段階的に導入することになる。

2025 年 6 月時点で、求職者のファイルに自然言語でアクセスできるようにする目標を掲げており、将来的には、Neo の導入により、カウンセラーは情報システム (IS) のすべてのアプリケーションとデータに自然言語 (書面、口頭) でより容易にアクセスできるようになる^(注 31)。

「ChatFT」は、書類作成にかかる時間を短縮することを目的としている。フランス・トラバイユの職員約 2 万 3,000 人が、2025 年 2 月の時点でこの会話型ツールを使用している^(注 32)。

このツールの利用により、再就職支援カウンセラーは、業務時間を従来と比較して、最大 30%節約することを目指している。このサービスのもうひとつの利点は、閉鎖されたシステムであるため保証される機密性で、つまりフランス・トラバイユが開発・構

²⁷ France Travail veut se saisir de "l'opportunité que représente l'IA" à l'aide d'assistants dédiés, Célia Séramour, L'Usine digitale, 05 juin 2025

(<https://www.usine-digitale.fr/article/france-travail-veut-se-saisir-de-l-opportunite-que-represente-l-ia-a-coups-d-assistants-ia.N2233277>).

²⁸ 前掲注 18、フランス・トラバイユのウェブサイト (France Travail à VivaTech : accélérons sur l'IA !, Publié le 16/06/2025.) 参照。

²⁹ 前掲注 21、フランス・トラバイユのウェブサイト (France Travail présente à VivaTech 2025 ses nouveautés en matière d'IA, Publié le 10/06/2025.) 参照。

³⁰ 前掲注 20、France Travail veut se saisir de "l'opportunité que représente l'IA" à l'aide d'assistants dédiés, Célia Séramour, L'Usine digitale, 05 juin 2025.

³¹ France Travail active la GenAI dans ses agences, Véronique Arène, Le Monde Informatique, publié le 06 Juin 2025

(<https://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-france-travail-active-la-genai-dans-ses-agences-97073.html>).

³² L'intelligence artificielle arrive chez France Travail : cet outil facilitera-t-il les démarches ? Par Solina Prak, Publié le 25 février 2025

(<https://www.capital.fr/votre-carriere/l-intelligence-artificielle-arrive-chez-france-travail-cet-outil-facilitera-t-il-les-demarches-1509680>).

築した内部インフラのため、情報漏えいを防ぐことができるという点である^(注 33)。

(3) QualifFT

求職者向けの「QualifFT」は、よりシンプルで包括的な体験を通じて求職者の自律性を促進し、次のような AI ツールを使用して復職を加速することを目的としている^(注 34)。

求職者は、音声体験を活用してフランス・トラバイユのカウンセラーとやり取りし、自分のキャリアプラン（希望職種、適性、研修など）を構築し、最新情報や手続きに関する情報の提供を受けることができる。

2025 年 6 月から「私の仕事イベント」（Mes événements emploi）サイトがテスト運用されており、求職者はガイド付きの会話を通じて自分に適した求職活動イベントを特定できるようになっている。

また、6 月末から新しいモバイル・アプリケーションにより、求職者は簡単な音声操作で、自分の進捗状況を随時確認したり、入力することができるようになる^(注 35)。

(4) AI カレンダー

AI カレンダー（Calendrier de l'IA）は、求職者向けに、Kokoroé 研修プラットフォームおよび Microsoft と共同で設計したツールである^(注 36)。特定の期日までの期間に日数を数えるために使用される「アドベントカレンダー(Advent calendar)」のような機能を備えている。毎日新しいカプセルが登場し、動画を見ることによって求職者は AI の応用例を発見することになり、この新技術が求職活動をどのように支援されるかを理解することができる^(注 37)。求職者の 25%が自然とこれらのイベントに関心を抱くという調査結果もある^(注 38)。

AI カレンダーの利用により、次のことが可能になる。31 日間にわたるマイクロラーニングにアクセスし、日常業務に生成 AI を活用することができる。プロンプト（利用者が入力する指示や質問）を形式化することができ、職務上の実際の活用例に適用し、応募

³³ フランス・トラバイユのウェブサイト（L'intelligence artificielle par France Travail）参照（<https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2024/l'intelligence-artificielle-par-france-travail.html?type=article>）。

³⁴ 前掲注 21、フランス・トラバイユのウェブサイト（France Travail présente à VivaTech 2025 ses nouveautés en matière d'IA, Publié le 10/06/2025.）参照。

³⁵ 前掲注 31、France Travail active la GenAI dans ses agences, Véronique Arène, Le Monde Informatique, publié le 06 Juin 2025.

³⁶ 前掲注 31、France Travail active la GenAI dans ses agences, Véronique Arène, Le Monde Informatique, publié le 06 Juin 2025.

³⁷ 前掲注 21、フランス・トラバイユのウェブサイト（France Travail présente à VivaTech 2025 ses nouveautés en matière d'IA, Publié le 10/06/2025.）参照。

³⁸ 前掲注 20、France Travail veut se saisir de "l'opportunité que représente l'IA" à l'aide d'assistants dédiés, Célia Séramour, L'Usine digitale, 05 juin 2025.

書類（履歴書、カバーレター）の作成とその最適化ができる上に、AI を就職活動ツール（面接対策など）として活用することができる^(注 39)。

AI カレンダーには、1 回あたり 5 分から 30 分のオンライン研修モジュールが 31 個含まれており、1 カ月かけて提供されている。求職者は、就職活動における AI の活用方法、特に履歴書やカバーレターの作成方法を学ぶことができる^(注 40)。求職者は AI を活用した質問の書き方、履歴書やカバーレターの最適化、面接対策などを学べる e ラーニングプログラムである^(注 41)。この取り組みを通じて、フランス・トラバイユは 2025 年末までに 30 万人の求職者のトレーニング参加を目指している^(注 42)。今後数年間で登録数を 750 万人にまで伸ばすことを目標としている^(注 43)。

(5) キャリア管理ツールと就職活動支援

カウンセラーは求職者の経歴を参照して、求職者のスキルをマッピングして就職の促進をはかっているが、AI を活用して履歴書を自動分析する機能が備えられている^(注 44)。履歴書分析ツール（Analyse Automatique de CV – AACV）は、アップロードされた履歴書を処理・分析し、自然言語処理を用いて、追加すべきスキルなどと推奨し、履歴書の改善すべき点を指摘し、就職可能性を向上する提案をする^(注 45)。履歴書の自動分析は、求職者の過去の職務経歴が「職業・職務運用ディレクトリ」（ROME（Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois））と照合されて、求職者のスキルがマッピングされ、スキルアップやリスクリングの可能性のある職業分野を特定し、カウンセラーが自身の判断で提案を活用したり、提案を控えたり選択できる仕組みになっている^(注 46)。

ROME は、職業上の流動性と求人と求職のマッチングのためのツールでもある。求人

³⁹ フランス・トラバイユのウェブサイト（Découvrez notre outil pour développer vos compétences en Intelligence Artificielle）
(<https://www.francetravail.fr/actualites/a-laffiche/2025/decouvrez-outil-competences-ia.html>).

⁴⁰ France Travail active la GenAI dans ses agences, Véronique Arène, Le Monde Informatique, publié le 06 Juin 2025
(<https://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-france-travail-active-la-genai-dans-ses-agences-97073.html>).

⁴¹ フランス・トラバイユのウェブサイト（France Travail à VivaTech : accélérons sur l'IA !, Publié le 16/06/2025.）参照。2025 年 6 月の VivaTech においてフランス・トラバイユのティボー・ギユイ・directeur général の発言による
(<https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2025/france-travail-a-vivatech-accelérons-sur-l'ia.html?type=article>).

⁴² フランス・トラバイユのウェブサイト（France Travail présente à VivaTech 2025 ses nouveautés en matière d'IA, Publié le 10/06/2025.）参照(<https://www.francetravail.org/accueil/communiqués/2025/france-travail-presente-a-vivatech-2025-ses-nouveautés-en-matière-d'ia.html?type=article>).

⁴³ 前掲注 41、フランス・トラバイユのウェブサイト（France Travail à VivaTech : accélérons sur l'IA !, Publié le 16/06/2025.）参照。

⁴⁴ Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 43, OECD:3.2.3.

⁴⁵ Willem Pieterse (2025) p. 39.

⁴⁶ Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 43, OECD: 3.2.3.

企業側の求める仕事内容と求職者の希望する仕事を正確に定義するために、職業の詳細な説明（職務定義、就職するために必要とされる事項、必要とされるスキル（専門的知識、職業的スキル、知識）、職場環境、職業上の流動性）が記載されている職業情報が組み込まれている^(注 47)。現行の ROME 4.0 は 2023 年 3 月にリリースされたもので、パートナー企業と連携して定期的に更新され、新しい職業情報が徐々に公開されている。この取り組みにより、2026 年までに掲載される職業情報を 532 件から 2,000 件近くに増やすことを目指している^(注 48)。

(6) ウェブサイト上で提供されるデジタル・サービス

フランス・トラバイユのウェブサイトでは、求職者向けの便利なデジタル・サービスとして、求人検索、応募書類作成など、240 種類以上のデジタル・サービスを利用できる「Emploi Store」や、求職者の自宅の近くで開催されるイベントにワンクリックでアクセスできる「マイジョブイベント」の他、短期の職業体験プログラムや専門家とのネットワーキングを探すための「イージー・イマージョン」や、求職者の自宅近隣の採用可能性が高い企業を見つけ、わずか数クリックで応募書類を送信できる「右のボックス」、以前の雇用主による「スキル検証」などのメニューが提供されている^(注 49)。

「Emploi Store」は、仕事探しに役立つ 240 ものアプリやツール、ウェブサイト（オンラインコース、シミュレーター、クイズなど）を提供するウェブサイトである^(注 50)。履歴書のテンプレートなどを容易に探しだすことができ、仕事探し、トレーニング、応募書類の準備などに役立つツールが一元管理されている。包括的なサービスカタログに加え、ステップ・バイ・ステップで求職活動をガイドする「アドバイス・パス」が用意されており、フランス・トラバイユのカウンセラーから最適な求職活動の準備方法に関するアドバイスや、求職者のキャリアの各段階に合わせたデジタル・ツールを利用できる。

具体的に若年の求職者が将来のキャリアを選ぶために「Emploi Store」に相談する例を挙げれば、まず、サイトは彼に、目標達成までの 5 つのステップを提示する。「自分を知るには？」「キャリアについて調べるには？」「どの会社が募集しているかを知るに

⁴⁷ Ailbhe Brioscú et al. (2024) OECD: p. 43 (3.2.3.) フランス・トラバイユのウェブサイト (Accueil, Entreprise – Employeur, Vos recrutements, Le ROME et les fiches métiers) 参照
(<https://www.francetravail.fr/employeur/vos-recrutements/le-rome-et-les-fiches-metiers.html>)。

⁴⁸ フランス・トラバイユのウェブサイト (Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois, Téléchargez les jeux de données sur le ROME, Publié le 23/06/2025) 参照
(<https://www.francetravail.org/opendata/repertoire-operationnel-des-meti.html?type=article>)。

⁴⁹ フランス・トラバイユのウェブサイト (S'aider des outils Tech pour retrouver un emploi, Quelques services numériques utiles) 参照
(<https://www.francetravail.fr/actualites/a-laffiche/2024/page-1.html>)。

⁵⁰ フランス・トラバイユのウェブサイト (Emploi Store nouvelle version : à vous l'Emploi !) 参照
(<https://www.francetravail.fr/candidat/vos-services-en-ligne/emploi-store/lemploi-store-en-3-mots-facile.html>)。

は?」。そういった疑問に対して「アドバイス・パス」という機能で全ての答えを見つけることができ、「Emploi Store」が提供するデジタル・ツールを使って各ステップをより深く探っていくことができる。すでに自分のキャリア・ビジョンが明確になっている求職者には、「Trouver un emploi (仕事を探す)・パス」という機能が用意されている^(注 51)。

(7) 求職者のニーズに合わせた積極的な労働市場政策 (ALMP) のターゲット設定「MAP」

この「MAP (Mon Assistant Personnel)」(パーソナライズされた推奨事項)というツールとして、求職者用とカウンセラー用の2つのツールが導入されている^(注 52)。「MAP」はフランス・トラバイユのオンラインポータル内の求職者の個人スペース内にある求職者向けツールだが、強化学習(機械学習のサブカテゴリ)とエキスパートモデルを使用して、適切なトレーニングの機会、利用可能なワークショップ(履歴書や面接のスキルを向上させるためのものなど)、フランス・トラバイユが主催するイベントなど、サービスと対策に関する推奨事項を求職者に提供するツールである^(注 53)。

MAP のもう一つの機能であるカウンセラー支援の面については、Mon Assistant Personnel (MAP – My Personal Assistant) ツールを通じて、カウンセラーの業務を支援するさまざまな機能を1つのスペースにまとめたものとなっている^(注 54)。AIを活用してカウンセラーの意思決定支援するツールであり、2017年に試験的に導入されたものである^(注 55)。このツールはさまざまな種類のAI(強化学習、機械学習、専門家モデル)を使用しており、就職カウンセラーは求職者の履歴書の自動分析にアクセスし、求職者の履歴書に基づいて支援や求人に関するカスタマイズされた推奨事項を受け取ることができる。このツールの目的は、人間の意思決定に置き換わるのではなく、カウンセラーを支援することであり、カウンセラーは節約した時間を他の重要なタスクに費やすことができる^(注 56)。

⁵¹ フランス・トラバイユのウェブサイト「Emploi Store」(Trouver un emploi) 参照(<https://www.emploi-store.fr/portail/thematiques/trouverUnEmploi>)。

⁵² Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 44, OECD:3.2.4.

⁵³ Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 44, OECD:3.2.4., Chapuis, R. (2018), “Les impacts de l’intelligence artificielle sur l’emploi : comment favoriser la complémentarité avec l’humain et faire émerger de nouveaux types de métiers ?”, Les Annales des Mines: Enjeux Numériques, Vol. 1(<https://www.annales.org/enjeux-numeriques/2018/en-2018-01/EN-2018-03-06.pdf>).

⁵⁴ Chapuis, R. (2018), “Les impacts de l’intelligence artificielle sur l’emploi : comment favoriser la complémentarité avec l’humain et faire émerger de nouveaux types de métiers ?”, Les Annales des Mines: Enjeux Numériques, Vol. 1, p. 80 (<https://www.annales.org/enjeux-numeriques/2018/en-2018-01/EN-2018-03-06.pdf>).

⁵⁵ Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 44, OECD:3.2.4., Chapuis, R. (2018), “Les impacts de l’intelligence artificielle sur l’emploi : comment favoriser la complémentarité avec l’humain et faire émerger de nouveaux types de métiers ?”, Les Annales des Mines: Enjeux Numériques, Vol. 1(<https://www.annales.org/enjeux-numeriques/2018/en-2018-01/EN-2018-03-06.pdf>).

⁵⁶ Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 44, OECD:3.2.4.

(8) 起業を検討する求職者向け支援のチャットボット「NOA」

チャットボット「NOA (Nous Orienter dans l'Administration)」は、起業を検討している求職者の幅広い事務手続きをサポートするツールである^(注 57)。

パリ地域において新規事業を立ち上げる個人の事務負担を軽減するため、フランス・トラバイユを含むイル・ド・フランス地域圏庁、フレンチテック・セントラル、イル・ド・フランス地域のフランス・トラバイユ、特許庁 (INPI)、経済財務省など 6 つの公的機関のウェブサイト NOA と命名されたチャットボットが導入されている^(注 58)。NOA は、税務面、商標申請、輸出入ライセンス、社会的義務など、幅広い事務問題をカバーしている。また、国レベルまたは地域レベルを問わず、現金 (雇用補助金、減税、輸出補助金、地域助成金など) または現物 (施設や敷地を提供するビジネスインキュベータなど) でスタートアップが受けられる可能性のあるさまざまな支援策に関する情報も提供している^(注 59)。

2. 労働市場マッチングと求人雇用主サービス

(1) 求職者の採用の可能性を予測する「La Bonne Boîte」

労働市場のマッチングを促進する機能として、フランス・トラバイユは AI を活用し、求職者に対して企業に採用される可能性を予測するサービスを提供している^(注 60)。求職者は、「La Bonne Boîte」を活用することによって、採用の可能性が高い企業を見つけることができる^(注 61)。

「La Bonne Boîte」は、求職者が今後 6 カ月以内に採用する可能性が最も高い企業に集中的に就職活動をできるようにすることで、求職者のより効率的な仕事探しの支援を目的としている。このツールは、機械学習を利用して、過去の採用傾向に基づいて将来の採用可能性を予測することができる。この予測アルゴリズムは、毎月、過去 12 カ月間の採用活動を分析し、今後 3 カ月間の企業の採用活動を予測するというものである^(注 62)。採用可能性が高い企業の絞り込みリストを作成し、求人登録されていない企業を含めて就職活動を支援する。「La Bonne Boîte」を活用し、求職者は興味や関心のある仕事を検

⁵⁷ Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 37, OECD:3.2.4.

⁵⁸ Le chatbot NOA, une nouvelle offre de service pour les start-up, Mise à jour : 09 avril 2019(<https://www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france/Region-et-institutions/L-action-de-l-Etat/Economie-et-finances-publiques/Innovation-Recherche/Le-chatbot-NOA-une-nouvelle-offre-de-service-pour-les-start-up>).

⁵⁹ 公共サービスサイト(Chatbot NOA : réponse aux questions sur la création d'entreprise pour les start-up) 参照(<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R54762>).

⁶⁰ Ailbhe Brioscú et al. (2024) p. 51, OECD:3.2.4.

⁶¹ フランス・トラバイユのウェブサイト(Accueil La Réunion, Candidat, Rechercher un emploi, La Bonne Boîte) 参照(<https://www.francetravail.fr/region/reunion/candidat/rechercher-un-emploi/la-bonne-boite.html>).

⁶² フランス・トラバイユのウェブサイト(7 entreprises sur 10 consultent les candidatures spontanées qu'elles ont reçues, Augmentez vos chances de trouver un emploi) 参照(<https://labonneboite.francetravail.fr/>).

索し、採用可能性（5つ星評価）に基づいて企業を選択し、自主的に応募を送信することもできる^(注 63)。「La Bonne Boîte」のツール上で 200 万の企業が求職者の応募に関心を持っており、10 社中 7 社が非公開の応募書類を実際に採用選考に用いている^(注 64)。

また、「La Bonne Boîte」は、利用者の求職活動促進に貢献し、求職を労働需要が供給を上回る職業に誘導することによってミスマッチを減らす効果があるとされている^(注 65)。

(2) 求人情報の適合性判定 AI「LegO」

「LegO」は、ウェブサイトに掲載する求人情報の適合性(求人情報の記載内容が適切かつ合法であるか)を判定する AI である^(注 66)。

フランス・トラバイユは、常時平均して 2,000 万件の求人情報をウェブサイトに掲載し、それを、延べ 4 億 7,800 万人がオンライン上で閲覧し、延べ 660 万人が全国各地のフランス・トラバイユで閲覧している。毎月 60 万件の求人登録を処理しており、従来の方法では、掲載される求人情報の合法性や適法性を確認するために、フランス・トラバイユの職員が細心の注意を払って確認する必要があった。つまり、職員は、求職者への応対や支援の職務に加えて、求人広告が法的基準に準拠しているかどうかの確認などの職務を抱えている。

業務の効率化のために、独自のシステムである AI を活用して求人情報を分析する「LegO」を開発した。「LegO」は、求人の内容を分析し、22 以上の適合性基準を満たしているかどうかをチェックする。その開発責任者のアガト・ラヴィリー氏によれば、「LegO」の導入によって公開される求人情報の質を向上させ、フランス・トラバイユの職員が求人情報の修正に費やす時間を短縮する効果が見込まれる。

問題や差別的な要素を含む求人を検出するためにディープラーニングと機械学習が使用されている。これには、年齢、性別、障害の有無等、さまざまな理由で候補者に対する差別を禁止するフランス労働法(Code du Travail)に違反する求人の検出が含まれる^(注 67)。

「LegO」サービスは 2021 年に運用開始され、分析精度は 82%に上り、20%の求人が、「LegO」によって法律に準拠していない(不適合)と判断されている。「LegO」によって不適合と判断された例として、応募の条件に健康な状態を要求したり、車の保有や性

⁶³ フランス・トラバイユのウェブサイト(Accueil, Candidat, Vos services en ligne, La Bonne Boîte) 参照(<https://www.francetravail.fr/candidat/vos-services-en-ligne/la-bonne-boite.html>)。

⁶⁴ フランス・トラバイユのウェブサイト(2 millions d'entreprises attendent votre candidature spontanée.) 参照(<https://labonneboite.francetravail.fr/>)。

⁶⁵ Behaghel et al.(2022) pp. 21-22, pp. 29-30.

⁶⁶ 独立系製品調査メディア clubic のサイト(France Travail utilise une IA pour détecter les offres d'emploi non conformes, Par Mélina Loupia., Publié le 16 février 2024) 参照(<https://www.clubic.com/actualite-519076-france-travail-utilise-une-ia-pour-detecter-les-offres-d-emploi-non-conformes.html>)。2024 年 2 月に南仏・カンヌで開催された世界 AI フェスティバルで披露された。

⁶⁷ Ailbhe Brioscú et al. (2024) pp. 49-50, OECD:3.2.4.

別にに基づく差別などがある。

ただし、個々の求人企業の立地などにより訂正内容を区別する必要がある。例えば、職場への公共交通機関が全くないため、会社は応募者に対して運転免許証と車の保有を求める場合がある。一般的な求人要件に運転免許証と車を要求することは差別とみなされるが、当該の職場には公共交通機関がない場合には、その旨を知らせる必要があるため、差別とみなされない場合もある。このように再就職支援カウンセラーは、個々の求人企業によって求人内容を修正する必要がある^(注 68)。

フランス・トラバイユの職員は、「LegO」が不適合と判定した求人を手作業で修正したり、AI が正しく処理できなかった求人に対応する必要がある。また、この AI の判断結果等を、専門家に定期的にフィードバックする必要がある。AI の活用によって、再就職支援カウンセラーが求職者を支援するよりも、AI を支援することに多くの時間が費やされているのが実状であり、そういった課題も浮き彫りになっている^(注 69)。

(3) 埋めるのが難しい求人ポストの診断

「Action Recrut」は、欠員補充に困難を抱える雇用主を支援するためのツールであり、2020 年にサービス提供が開始された^(注 70)。フランス・トラバイユのカウンセラーが、欠員を抱える雇用主に働きかける。求人登録の 30 日後に問題を診断し、解決策を提案するというものだが、この取り組みを支援するために、2 つの AI ツールが開発された。

フランス・トラバイユに求人登録されて 30 日以内に人材が採用されなかった雇用主に、カウンセラーが連絡を取り、求人企業が直面している、または予想される困難を診断し、必要に応じてニーズに合わせたサービスを導入するというものである。診断とサービス提案の恩恵を受けた 10 社中 8 社は、提案された解決策がニーズに合致しものだったと述べている^(注 71)。

まず、予測モデルが欠員の補充にかかる時間を予測する。これにより、補充がより困難になる可能性が高いポジションを積極的に特定し、カウンセラーが雇用主に連絡して欠員の魅力を高めるための推奨事項を提供できるようになる。

第二に、AI を活用したツールが求人を分析し、地域の労働市場の状況を含むいくつか

⁶⁸ デジタル・トランスフォーメーションに関するメディアの L'Usine Digitale (Comment France Travail s'appuie sur l'IA pour valider la conformité des offres d'emploi, Célia Séramour, 12 février 2024) 参照 (<https://www.usine-digitale.fr/article/comment-france-travail-s-appuie-sur-l-ia-pour-valider-la-conformite-des-offres-d-emploi.N2208151>)。

⁶⁹ 前掲注 66、独立系製品調査メディア clubic のサイト (France Travail utilise une IA pour détecter les offres d'emploi non conformes, Par Mélina Loupia., Publié le 16 février 2024) 参照。

⁷⁰ Ailbhe Brioscú et al. (2024) OECD: p. 50.

⁷¹ フランス・トラバイユのウェブサイト (Offres d'emploi et recrutements, Action recrut' : un dispositif permettant de lutter de manière efficace contre les difficultés de recrutement) 参照 (<https://statistiques.francetravail.org/offres/offrespub/216684>)。

の基準に基づいて魅力スコアを割り当てる。このスコアは、フランス・トラバイユのカウンセラーが雇用主に求人の魅力を高めるための支援を行う際に役立つ。この取り組みは雇用主に好意的に受けとめられており、採用の加速と雇用主が採用に至らなく放棄する求人数の削減に貢献している^(注 72)。

このツールの効果として、求人登録されて採用断念になる求人企業のケースを約 15% 削減することができ、待機時間を約 2 日短縮することを可能になったとされている。また、「Action Recrut」により、2021 年には約 2 万 7,000 件、2022 年には約 3 万 5,000 件の求人が充足可能になった^(注 73)。

(4) Profilence

「Profilence」という AI アシスタント・ツールは、カウンセラーが求職者のスキルに着目し、該当する求人企業がない求職者の履歴書を改善提案する形で、求職活動を支援する。求職者の就職先を事前に予測することで、マッチングの精度を高め、求職者の再就職可能性を高めることができる。2025 年 6 月現在、テスト運用中である^(注 74)。

「Profilence」は求職者の履歴書の宣伝を促進するツールであり、公開されていない求人情報（隠れた求人（marché caché de l'emploi）、つまり人脈、社内紹介、あるいは自主的な応募によって採用が決まる求人）へのアクセスを容易にすることを目的としており、フランス・トラバイユと「雇用のためのネットワーク（Réseau pour l'emploi）」^(注 75)の間で調和のとれた実践を提案するものである^(注 76)。全国規模のシンプルな共同ソリュ

⁷² フランス・トラバイユのウェブサイト（Action recrut' : 3 ans après sa mise en place, le dispositif permet aux entreprises bénéficiaires de diminuer d'environ 15% les abandons de recrutement et de réduire leurs délais de recrutement d'environ 2 jours, Publié le 27/07/2023）参照

(<https://www.francetravail.org/accueil/communiqués/action-recrut--3-ans-apres-sa-mise-en-place-le-dispositif-permet-aux-entreprises-beneficiaires-de-diminuer-denviron-15-les-aband.html?type=article>), (<https://www.francetravail.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Communiqu%C3%A9%20de%20presse/20230727%20-%20POLE%20EMPLOI%20-%20CP%20-%20Action%20recrut'%20Un%20dispositif%20permettant%20de%20diminuer%20les%20abandons%20de%20recrutement.pdf>).

⁷³ フランス・トラバイユのウェブサイト（Offres d'emploi et recrutements, Action recrut' : un dispositif permettant de lutter de manière efficace contre les difficultés de recrutement）参照 (<https://statistiques.francetravail.org/offres/offresp/216684>).

⁷⁴ フランス・トラバイユのウェブサイト（France Travail à VivaTech : accélérons sur l'IA !, Publié le 16/06/2025.）参照 (<https://www.francetravail.org/accueil/actualités/2025/france-travail-a-vivatech-accelérons-sur-l'ia.html?type=article>).

⁷⁵ 「雇用のためのネットワーク」は、フランス・トラバイユのほか、地域ミッション（Missions locales）、キャップ・アンブローワ（Cap emploi）ネットワーク、国や地方自治体（地域、県、市町村など）が運営する様々な公共サービス機関で構成される雇用のためのネットワークである。労働省ウェブサイト（Accueil Ministère Organisation Réseau pour l'emploi）参照 (<https://travail-emploi.gouv.fr/ministere/organisation/reseau-pour-lemploi>).

⁷⁶ 政府サイト（Profilence, Faciliter la promotion de profil des demandeurs d'emploi）参照 (<https://beta.gouv.fr/startups/profilence.html>).

ーションであり、190 万人の求職者が自分の履歴書のプロモーションを承認しており、カウンセラーは求人情報が公開されていなくても、企業に求職者の履歴書を送信することができる。

ただ、現段階では十分に利用されておらず、少なくとも 1 回以上、履歴書が送信されたのは 4 万 5,000 件のみであり、これは求職者によって許可された履歴書の 2%、求職者登録された履歴書総数のわずか 0.8%にすぎない。

課題として挙げられているのは、相互接続されていない 3 つのソフトウェアを使用する必要があり、技術面で複雑なツールが分散化されているのが現状である。履歴書の送付の結果を追跡したり、その効果を評価測定する可能性が欠如している。全国のネットワークを活用しながら、地域ごとに手続きがホワイトボード、ファイル、履歴書ボックスなどを利用して行われているという点で、全国的な共通のビジョンがなく、地域が個々の取り組みになってしまっているという課題もある。そのため、履歴書の送付手続きを一元化、統一化し、プロセスを簡素化し、処理時間を短縮し、送信された履歴書の受理確認のため追跡可能にして、プロセスの可視性を高める必要がある。また、企業との連絡の効率性を強化する必要もある。

第3節 AI 導入の経緯と目的、効果と課題

1. フランス・トラバイユにおける AI の導入までの経緯

フランス・トラバイユは、ここ数年、職員や求職者などが恩恵を受けるツールを開発するために、新技術の開発に取り組んでいる。2014 年には情報システム部（Direction des Systèmes d'Information）に、大量のデータを収集・処理するデータサービス部門（Agence Data Services）を発足させた。AI をフランス・トラバイユの業務支援に活用するための取り組みが開始されたのは 2018 年である^(注 77)。2020 年には、AI に関する技術などを結集し、その利用拡大を進めるため、AI 工場「Usine IA」を設立することを決定した^(注 78)。

フランス・トラバイユの技術チームは、情報通信技術 IT や AI の専門家、データに関するスペシャリストなどを動員し、フランス・トラバイユの課題を分析し、それを解決するために必要なシステムを構築、提供している。

2. AI 導入の目的

AI 活用の目的は、求職者と求人雇用主のニーズに一層合致したサービスを提供できる

⁷⁷ 前掲注 20、France Travail veut se saisir de "l'opportunité que représente l'IA" à l'aide d'assistants dédiés, Célia Séramour, L'Usine digitale, 05 juin 2025.

⁷⁸ 前掲注 33、フランス・トラバイユのウェブサイト(L'intelligence artificielle par France Travail) 参照。

ようにするとともに、また、求人と求職のマッチングを容易にし、求職者がより自立した求職活動を行えるようにすることである。それと同時に、フランス・トラバイユの職員の業務を簡素化し、求職者に対してきめ細やかな対応に、一層集中できるようにするツールの導入などを通じて、AIの恩恵がフランス・トラバイユの職員にもたらされている。フランス・トラバイユにおけるAI導入の責任者であるギナール部門長は、「私たちの職員にとって、フランス・トラバイユの職員を必要とする求職者にできるだけ近づけるように、時間を空ける、つまり、求職者の対応に割く時間を増加させることが必要」であるとしている。また、同氏は、「AIが、フランス・トラバイユにおけるサービスの効率を向上させ、利用者(主に求職者)や企業へのサポートを個々のニーズに合わせたものとするための起爆剤として、フランス・トラバイユ内で認識されている。AIには多くの可能性がある」と強調している^(注 79)。

また、フランス・トラバイユは、AIを活用したツールによって、提供されるサービスを簡素化し、利用者の間にあるデジタル・デバイドの縮小をも目的としている^(注 80)。

フランス・トラバイユにおけるAIの活用は、再就職支援カウンセラーの職務に取って代わることを目的としているわけではなく、再就職支援カウンセラーの仕事をAIが支援することを目的としている^(注 81)。AI導入によって実現が可能となるのは、まず(1)単純で反復的な業務を自動化することによって、従来、事務的な業務に費やされていた時間を節約し、再就職支援カウンセラーが求職者の支援(サポート)の職務に集中できるようになるということである。次に、(2)企業の検索、企業の必要としている人材ニーズ、企業の採用活動をよりやり易くなるようにフランス・トラバイユのサービスを改善するために、データの効果的な活用ができるようになることである。(1)と(2)により、求職者が確実に就職することができ、しかもその雇用に定着できるような職業紹介に注力し、あるいは再就職への復帰プロセスを加速することが可能となると期待している。

しかも、フランス・トラバイユには人員不足の懸念がある。法改正により2025年1月1日から、生活保護(RSA)の受給者全員にフランス・トラバイユに求職者登録することが義務付けられた^(注 82)。そのため、求職者が急増し、業務が急増し、人手不足に陥る恐れがあり、それをAIで補うことを模索、検討している^(注 83)。

⁷⁹ 前掲注 33、フランス・トラバイユのウェブサイト(L'intelligence artificielle par France Travail) 参照。

⁸⁰ 前掲注 20、L'Usine digitale, 05 juin 2025.

⁸¹ 就職支援・求人情報提供サイト emploi.org (Pôle Emploi : une Intelligence Artificielle pour trouver du travail) 参照(<https://www.emploi.org/le-blog-emploi.org/pole-emploi-une-intelligence-artificielle-pour-trouver-du-travail>)。

⁸² 政府提供の公共サービスサイト (Revenu de solidarité active (RSA)) 参照(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N19775>)。

⁸³ 元パリ東マルヌ・ラ・ヴァレ大学教員のミシェル・アベルヴェ Michel Abhervé 氏による。France Travail : faire plus avec moins grâce à l'intelligence artificielle ? 02/10/2024 (<https://blogs.alternatives-economiques.fr/abhervé/2024/10/02/france-travail-faire-plus-avec-moins-grace-a-l-intelligence-artificielle>)。

フランス・トラバイユの前身である雇用局（Pôle emploi）は、AI の活用に関する取り組みを 2018 年に本格化し、AI 開発の指針となり、すべての AI 導入が倫理基準を満たしていることを保証するための「AI 倫理憲章」を 2022 年策定した^(注 84)。この憲章は信頼できる AI のための 7 つのコミットメントで構成されている。（1）目的と正当性、（2）人間中心、（3）公平性と差別の禁止、（4）選択の自由、（5）透明性、（6）セキュリティ、（7）環境への影響、の 7 点である。倫理委員会（comité consultatif éthique）は、フランス・トラバイユ内の各 AI プロジェクトをこれらのコミットメントに照らして評価する役割を果たしている。また、国家 AI 投資委員会がこれらのガイドラインの遵守を確保し、すべてのフランス・トラバイユの AI プロジェクトの価値を評価する^(注 85)。

倫理委員会は、ソルボンヌ大学コンピュータサイエンス専攻のジャン＝ガブリエル・ガナシア教授を委員長として、エリック・ジャーマン氏（歴史家、人類学者、国家デジタル倫理運営委員会（CNPEN）委員）、パリ・サクレ大学のアレクサンドラ・ベンサモン・法学教授、MD France PageGroup のステファニー・デニールサーフ人事部長など 11 人からなる委員会である^(注 86)。

3. AI 導入の効果

AI の活用によって、運営コストが削減されるとともに、求職者支援の効率化で早期就職が実現すれば、失業手当などにかかる経費の削減にもつながると考えられている^(注 87)。

フランス・トラバイユの職員の 56%が生成型 AI を職務に活用しており、そのうち 73%は AI が業務にプラスの影響を与えていると考えている^(注 88)。

そのほか、第 2 節の記述内容の繰り返しになるが、各ツールの利用によって次のような効果が期待されている。

雇用主支援の「Action Recrut」は、雇用主に好意的に受けとめられており、採用断念企業数の削減に貢献している。求人が困難な企業に対する「Action Recrut」のツールの

⁸⁴ 前掲注 20、L'Usine digitale, 05 juin 2025. Comment Pôle emploi construit une « IA de service public, éthique et citoyenne » Philippe Guerrier, RH Matin, Le mercredi 1 juin 2022 (<https://www.rhmatin.com/recrutement-talents/solutions-evaluation/pole-emploi-charte-ia-ethique-service-public.html>)..

⁸⁵ Willem Pieterse (2025) p. 51.

⁸⁶ フランス・トラバイユのウェブサイト (Un établissement public doté d'une gouvernance tripartite, Le conseil d'administration, Publié le 01/05/2025) 参照 (<https://www.francetravail.org/francetravail/organisation-et-gouvernance/un-etablissement-public-dote-dun.html?type=article>)..

⁸⁷ 就職支援・求人情報提供サイト emploi.org (Pôle Emploi : une Intelligence Artificielle pour trouver du travail) 参照 (<https://www.emploi.org/le-blog-emploi.org/pole-emploi-une-intelligence-artificielle-pour-trouver-du-travail>)..

⁸⁸ France Travail veut se saisir de "l'opportunité que représente l'IA" à l'aide d'assistants dédiés, Célia Séramour, L'Usine digitale, 05 juin 2025 (<https://www.usine-digitale.fr/article/france-travail-veut-se-saisir-de-l-opportunite-que-represente-l-ia-a-coups-d-assistants-ia.N2233277>)..

効果として、求人登録されて採用断念になる求人企業のケースを約 15%削減することができ、待機時間を約 2 日短縮することを可能になったとされている。2021 年には約 2 万 7,000 件、2022 年には約 3 万 5,000 件の求人が充足可能になった。

「La Bonne Boîte」は利用者の求職活動の促進に貢献し、求職を労働需要が供給を上回る求人職種に誘導することによってミスマッチを減らす効果があるとされている。

また、カウンセラー支援の「LegO」の導入によって公開される求人情報の質を向上させ、フランス・トラバイユの職員が求人情報の修正に費やす時間を短縮する効果が見込まれる。さらに、積極的労働市場政策のターゲット設定のための「MAP」の活用によって、カウンセラーは節約できた時間を他の重要なタスクに費やすことができる。

カウンセラー支援ツール「ChatFT」の利用により、再就職支援カウンセラーは、業務時間を従来と比較して、最大 30%節約することを目標としている。また、求職者に対する求職活動のフォローアップは、以前は電話でしなかったため、「MatchFT」の活用により時間を節約できるようになったとされている。

そのほか、政府サイトによると、「AI は、求職者の職業経験や保有資格に最も関連性の高い求人を見つけ出すのに役立つツールであり、わずか数秒で大量の求人広告を分析し、最も興味深いものを提示する」「求職者がどのような種類の仕事に応募すればよいかまだわからない場合は、AI が求職者のスキル、興味、経験 に基づいて検索を絞り込むお手伝いをする」「AI の使用は、フランス・トラバイユのカウンセラーに連絡する前の段階で求職者自身のスキル評価の第一歩の役割を果たす」といった求職活動を支援する効果があるとしている^(注 89)。

4. AI 導入の課題

AI 活用の課題として挙げられているのが、アルゴリズムによる差別の問題が生じる可能性である^(注 90)。また、アルゴリズムの悪用の可能性も課題となる。そのため、フランス・トラバイユは、人間が依然として意思決定者であり、プロセスの中心にいて、AI の介在を拒否する分野なども決めている。また、アルゴリズムがフランス・トラバイユによるサービスにおいて、どのように機能しているかについての情報を説明をする体制を整えている。

その他、具体的なツールの課題としてカウンセラー支援の「LegO」に関して、次のような課題が浮き彫りになっている。フランス・トラバイユの職員は、「LegO」が適合して

⁸⁹ 政府公式サイト(France Travail : comment ça marche ? Écouteravec webReader, Publié le 27 février 2025, modifié le 27 février 2025) 参照(<https://www.info.gouv.fr/actualite/france-travail-comment-ca-marche>)。

⁹⁰ 前掲注 87、就職支援・求人情報提供サイト emploi.org(Pôle Emploi : une Intelligence Artificielle pour trouver du travail) 参照。

いないと判定した求人を手作業で修正したり、AI が正しく処理できなかった求人に対応しなくてはならない。また、AI の判断結果等を、専門家に定期的にフィードバックする必要がある。AI の活用によって、そういった課題も浮き彫りになっている。再就職支援カウンセラーが求職者を支援するよりも、AI を支援することに多くの時間が費やされているのが現状である^(注 91)。

なお、会計検査院（Cour des Comptes）による公共政策の AI 活用に関する評価レポートについて、経済財政省の事業に関するレポートは確認できたが^(注 92)、フランス・トラバイユの AI 事業に関する評価レポートについては、今回の調査では確認できなかった。

おわりに

フランスにおける公共職業安定機関であるフランス・トラバイユは、2018 年から業務支援に AI を活用している。とりわけ、求職者のニーズに即して的確な支援のために開発された再就職支援カウンセラー向け対話型 AI「ChatFT」と求職者向け会話型 AI による職業紹介ツール「Match FT」には、生成 AI が活用されている。そのほか、求職者の自律的求職活動を促す「QualifFT」や求職者の採用の可能性を予測する「La Bonne Boîte」などがサービス提供されている。カウンセラー支援で特に効果が期待されているのが、求人情報の適合性判定 AI「LegO」である。掲載される求人票に違法な記述がないか分析する精度が 82%とされており、職員が求人情報の確認と修正に費やす時間を短縮する効果が見込まれる。

だが、このような利点がある一方で、課題も浮かびあがっている。アルゴリズムが悪用され、求職活動における差別の懸念があるため、あくまでも最終的意思決定は人間が行い、AI の活用の範囲を限定する基本方針を掲げている。また、「LegO」が適合していないと判定した求人を手作業で修正したり、AI の解析が正しく処理できなかった求人に対応しなくてはならない場合もあり、再就職支援カウンセラーが求職者を支援するよりも、AI を支援することに多くの時間が費やされているといった課題が出ている。今後もこういった顕在化している課題のほか、潜在的な課題に対しても対処していく必要がある。

⁹¹ 独立系製品調査メディア clubic のサイト(France Travail utilise une IA pour détecter les offres d'emploi non conformes, Par Mélina Loupia, Publié le 16 février 2024) 参照
(<https://www.clubic.com/actualite-519076-france-travail-utilise-une-ia-pour-detecter-les-offres-d-emploi-non-conformes.html>)。

⁹² L'intelligence artificielle dans les politiques publiques : l'exemple du ministère de l'économie et des finances, Cour des Comptes, 22.10.2024
(<https://www.ccomptes.fr/fr/publications/lintelligence-artificielle-dans-les-politiques-publiques-lexemple-du-ministere-de>). 経済財政省が 2015 年以降に導入した 35 の人工知能プログラムについて、技術的な側面は十分に対応がなされているものの、倫理、人材、環境に関する課題への対応は依然として不十分であるとして、同省の AI の欠陥を指摘するかたちとなっている。

参考文献

- Ailbhe Brioscú, Anne Lauringson, Anne Saint-Martin and Theodora Xenogiani (2024)
A new dawn for public employment services: Service delivery in the age of artificial intelligence, Working paper, More info, OECD Artificial Intelligence Papers, 13 June 2024
(https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/06/a-new-dawn-for-public-employment-services_25e1e70e/5dc3eb8e-en.pdf).
- Willem Pieterse (2025) European Network of Public Employment Services, Opportunities of AI within PES processes and services, PES Network Report exploring PES experiences, best practices and emerging business value, EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, January – 2025
(<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4146f153-e466-11ef-be2a-01aa75ed71a1/language-en>).
- Luc Behaghel, Sofia Dromundo, Marc Gurgand, Yagan Hazard and Thomas Zuber (2022) “Encouraging and Directing Job Search: Direct and Spillover Effects in a Large Scale Experiment”, Banque de France Working Papers
(<https://publications.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/wp900.pdf>).