

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ていながら、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性がある。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/abherve/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・サクレー大学のアレクサン德拉・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 Pietersen (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-opportunité-que-représente-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・トライ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、以前は電話でしなければならなかったため、「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る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・トライ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・トライバイユは、人間が依然として意思決定者であり、プロセスの中心において、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・トライ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・トライバイユの職員は、「LegO」が適合して

⁸⁹ 政府公式サイト(France Travail : comment ça marche ? 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>)。

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を絞った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、あくまでも最終の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。今後もそ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。