

AIは働き方をどのように変えるのか

『日本労働研究雑誌』編集委員会

AIへの関心がにわかに高まっている。第4次産業革命の中核的技術として、人口減少社会における人手不足の救世主として、反対に失業の種として……。だが、実際にAIがどのような形で職場に導入されようとしており、人がしている仕事の何がAIに代替されようとしているのか、それによってどのように我々の働き方が変わろうとしているのか、その実態は正確に理解されているだろうか。AIの可能性を過大にも過少にも評価せず、この技術と適切に協働していくためには、現に起きている事実即して議論することが重要ではないだろうか。そのような問題意識にもとづいて本特集の座談会を企画し、AIの導入が現に職場と働き方に及ぼしている影響とその可能性を議論した。

はじめに、職場へのAI導入の現状を理解するために2つの講演を掲載している。

1つ目の貞松成氏による講演「ケアワークを担うAI」は、少子高齢化と人口減少にともなって人手不足がとりわけ深刻になると予想されるケアワークの現場で人手不足の解消に寄与しうるAI技術の導入事例である。氏の経営する保育所でも、保育士は不足しており、幅広い業務を1人の保育士が担う負担は重い。その負担軽減と業務効率化を目的に保育ロボットを導入し、センサーで子どものデータを取っている。

貞松氏は、保育事業の生産性は売上や利益といった経済的な価値ではなく、子どもの成長に主眼を置くべきと考えている。その観点から保育ロボットが保護者に子どもの様子を伝えることで、保護者と保育士の会話が増えたり、子どもの発育の状況を適切に把握したりといったプラスの効果があるという。

2つ目の原有希氏による講演「機械と協働する作法」はもう少し広い文脈で、機械が人間の労働現場に適切に定着するための方法を解説している。機械と人間の相互行為の分析は、近年ワークプレイス研究として盛んになりつつある。氏はこれまでのワークプレイス研

究の経験から、AIが得意なことと苦手なことに現場はすでに気づいていること、世の中の仕事のほとんどは機械だけでは成立せず人間が介在していること、データへの信頼がないと人間はそれに従わない可能性があることの3点をAI技術導入の留意点として挙げる。その上で、今後検討が必要な課題として、人とデジタルの境界線という観点を加えてAI・データアナリティクスの技術開発を行うこと、データを提供する人にもたらされる価値という倫理的問題があること、データのメリットを享受するユーザーが多様化すること、人の行動とデータの相互作用によるデータの変容が加速することを挙げる。

原氏の指摘は、AIを開発するのも使うのも人であるということを感じさせてくれる。AIによって働き方がどのように変わるのかという問いは、AIが一方的に人に変化を迫るような印象を与える。だが、実際はAIを使うことによって人が自ら働き方を変えるのである。今後の働き方を展望するためには、この視点が欠かせないといえる。

これら2つの講演に対して、山本陽大 JILPT 副主任研究員は労働法、中原淳立 教大大学教授は人事労務管理の観点からコメントをし、AI導入の留意点について意見交換を行った。AIの言いなりにならない管理職の養成や、現場で働く人の意欲が低下しないAI導入の重要性など、AIの可能性について様々な意見が交わされているが、AIと人の関係から人と人との関係に議論が展開し、AIの活用を通じて対話や議論つまりコミュニケーションが活性化される可能性が示唆されている。

本特集がAIと人間の協働のあり方を展望する際の一助になっていれば幸いである。

責任編集 池田心豪・西村純
(解題執筆 池田心豪)