

ICT や IoT 等を活用した働き方

ICT、IoT、AI等の進展に伴い、デジタル先端技術を活用する企業が増えている。こうした企業では、どのような形で新しい技術を取り入れているのか。その導入に当たっては、働く人の仕事や職場環境の変化にどう対応しているのだろうか——。JILPTが実施したヒアリング調査から、新しい技術の導入が職場や働く人に与える影響を見る。

<ヒアリング調査>

新しい技術の導入が雇用・労働に与える影響 調査部

当機構では厚生労働省からの要請を受けて今年1～9月、交通、医療、保育、人材サービス、情報・通信、宿泊、製造等の業種を対象にヒアリング調査を実施した。質問項目は主に、①ICT、IoT、AI等の活用の考え方および背景②具体的な取り組み内容③導入した職場や働く人への影響とコミュニケーション④導入後の課題と今後の展望——等。また、ヒアリング開始後、新型コロナウイルスの感染拡大が起こり、それをきっかけにテレワークの勤務体系やZoomやTeams等のアプリ・ツールを活用した働き方が加速したことから、これに関連して、新型コロナウイルス感染拡大後の働き方・職場環境の変化についても、可能な限り聞いた。

IoT機器の導入で安全対策を強化

ヒアリングでは、ICT、IoT、AI等を導入し実用化を進めているところでは、①安全対策の強化②業務整理とコミュニケーションの円滑化③採用・人材育成の効率化④専門人材の確保⑤労使コミュニケーション——などに取り組むといった特徴が見られた。

お客さまを乗せて長距離を走る高速バス。その運行を主力事業にしているWILLER EXPRESSは、安全対策を見直すに当たって「乗務員用眠気探知機器」や「通信型デジタル式運航記録計」などのIoTを活用した機器を導入。事故の発生を未然に防ぐほか、収集された運行中の出来事やデータを、運行管理面での指導や評価に活かしている。

業務効率化と円滑なコミュニケーションに向けて

看護師がやりがいを感じられる職場を目指して

「ナースハッピープロジェクト」を展開する聖マリアンナ医科大学病院は、看護師の業務で看護記録を書くことが時間外労働の大きな原因になっていることに着目。スマートフォンでの音声入力やパソコンを活用することで記録スピードを向上させ、時間外労働の削減につなげているほか、医療専用のアプリやSNSも使って医師も含めたコミュニケーションの円滑化にも取り組んだ。

先端技術に取り組むイメージがまだ薄い保育職場でも、ICTを用いた環境改善の動きが見られた。滋賀県の小規模保育園であるくらら保育園では、時計型のデバイスから取得するデータから感情を見える化する「感情分析ソリューション」を用いて実証実験を実施。仕事の内容や時間帯等で変化する保育士の感情の動きを把握するとともに、保育士同士の仕事の振り返りなどにも役立てている。

採用活動や人材育成の効率化にも

プラットフォームからアプリケーションまで、一環したクラウドソリューションを提供する日本オラクルは、「使い勝手の良いアプリが、働く人の業務のサポーターになる」として、SaaS(クラウドで提供されるソフトウェア)に組み込む形でのアプリケーションを用意。人事や経理などのバックオフィスの業務にAIを活用することで業務の自動化・効率化が大きく進むとしたうえで、採用時に企業が求める人材のマッチング度合いをAIが推奨する例などを挙げて、1企業では開発が難しいシステムの重要性を指摘している。さらに、今後の方向性についても触れ、ジョブ型人事制度や(従業員のスキルや能力等を把握し、戦略的な人材育成や配置につなげる)タレントマネジメントの推進も必要だとする。

業務のペーパーレス化等を背景に人事情報グループを立ち上げ、データ活用を進めることになった総合人材サービスのパーソルホールディングスでは、5年の試行錯誤を経て取り組みを深化させて戦略室を組織化。グループ全体の人事業務にデータ活用の風土を浸透させ、「なくてはならない人事機能」に位置付けようと努めている。具体的には現在、採用に関わる全行程の業務時間の可視化や、社内人材の育成や配置に活かすタレントマネジメントの議論等に集めたデータを活用している。

専門人材の確保のあり方

国内外で高級宿泊施設を運営する星野リゾートでは、情報システム業務に携わるスタッフについて内部人材の活用を推進。現場をよく知るスタッフからの異動・職種転換の割合を高めて育成することで、現場との円滑なコミュニケーションや役員への施策の説明に役立っている。

一方、ICT人材への処遇を改善することで専門性を有する人材の確保に注力する動きもある。中長期的な価値の創出に向けて、人事諸制度の設計・再構築を進めている大日本印刷は、その一環としてICT人材の処遇と育成に関わる制度を拡充してきている。ICTを活かした新しい価値の創出に向けて、2019年4月にはICTプロフェッショナル制度を新設。2020年4月からは、ICTアーキテクト手当とICTアジャイル開発手

当の支給を開始するなど、ICTに係わる新しい価値の創出に取り組んでいる。

今後は弊害が生じる可能性も

こうした動きに労働組合はどう対応しようとしているのか——。電機メーカーなどの労働組合でつくる電機連合は、昨夏の定期大会で第7次となる産業政策を確立した。AI等のデジタル技術の普及が人の役割の一部を代替・補完するツールになることを指摘。現場での働き方の変化の実例を示しながら、AI等を使って利便性を追求することで、就労者数の減少や所得・労働時間の二極化といった弊害が生じる可能性を懸念している。その一方で、今後の仕事や職場の方向性も提起。IoTやAI等の導入に伴う職場環境の変化のなかで、「労使コミュニケーションは一層、重要になってくる」と主張する。

労使コミュニケーションの深化・再構築を

ヒアリングした企業等で概ね共通していたのは、新しい技術を採り入れる際には、当該職場で働く人が理解し効果を感じられるように進めることが円滑な導入につながるという点だ。それには導入を推進する部門と現場とのコミュニケーションが必要で、今回、ヒアリングした限りにおいては、多くの事例で(労組の有無にかかわらず)旗振り役となる部署の担当者や現場の管理職などが周知に努め、職場全体に効果を実感するように水を向けて浸透を図っていた。

また、新しい技術が、事故や災害を未然に防いだり、起きた際の迅速な対応につなげるといった安全対策に用いられるとともに、従業員個々人の健康を増進させることにも利活用されていることが分かったほか、デジタル化で業務の合理化・省力化が進むとともに従業員の担う役割や責務がより明確になり、そうした動きに処遇を合わせる兆しも見られた。

一方、ヒアリングでは新型コロナウイルスの感染拡大後の対応として、デジタルを活用する働き方が大きく加速する様子も垣間見えた。この先、デジタル人材の確保に向けた人事制度や教育体系の再整備が予測されるなか、電機連合の指摘も踏まえると、労使コミュニケーションの深化・再構築の必要性が示唆される。以下、ヒアリング結果の概要を紹介する。

(新井栄三、荒川創太、田中瑞穂)