



労働者： 人工知能の一步先を行く

労働力に対するAIの影響についての人々の誤解を払拭

genpact

学習準備が整っている労働者

トレーニングに及び腰の企業

我々の多くにとって、Siri、Alexa、Cortanaなどのアシスタントはもはや目新しい物などではなく、日常生活の役に立つツールです。しかし、AIがプロセスの実行、データの操作、顧客とのやりとりの方法を変革しつつある仕事環境での話となると、労働者と企業はこの先の変化に対して準備が整っていないようです。

ニュースの見出しはAIによる黙示録の到来を告げていますが、米国、英国、豪州の5,000以上を対象に行った調査の結果は異なる事実を示しています。労働者（2,795人）の中でAIが自分の仕事を脅かすと強く感じている人は10%に過ぎません。

これは、ジェンパクトが実施する[3回シリーズ](#)の調査の第2弾です。このシリーズでは、AIの採用とAIへの対応の現状、および3つの主要グループ（企業経営者、従業員、消費者）への影響について調べています。第2弾の調査対象は、AIと労働者の役割に対する従業員の見解です。

学習の時

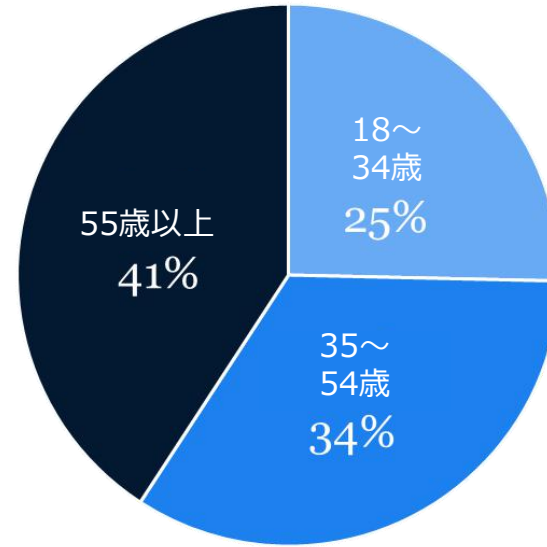
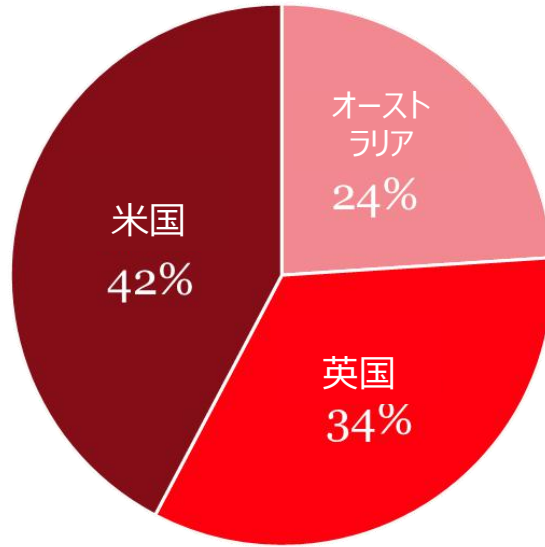
人々は、直ちに職を失ったり、ロボットの隣で作業することへの不安を感じたりはしていませんが、新しいスキルが必要になるとは考えており、AIと効果的に連携する能力を身に付けるための時間やリソースがないことを恐れています。また、こうしたスキルは必ずしも技術的であったり、学校で教わるようなものであったりするとは限りません。

トレーニング・ギャップへの懸念

課題となっているのは、スキルアップの方法です。企業経営者を対象とした[第1弾の調査](#)では、デジタルの創造的な破壊の波を踏まえて現在再教育を実施している企業は38%にすぎないことが明らかになりました。組織が既存の仕事を強化し、新しい仕事を創出し、AIの計画を成功させるためには、この傾向を変える必要があります。

このレポートでは、AIと労働者に関する一般的な誤解を調査結果に基づいて払拭します。

この調査について



ジェンパクトは調査会社のYouGovと連携し、人工知能がプライベートと仕事に及ぼす影響について調べるために5,179人（米国2,189人、英国1,749人、豪州1,241人）を対象に調査を実施しました。週に8時間以上雇用されていた労働者は、全調査対象のうち2,795人でした。YouGovは、2017年8月15～30日の間にオンラインで実地調査を実施しました。

少なくともパートタイムとして雇用され、労働者として分類されるのは半数を少し超える程度（54パーセント）の回答者で、残りは学生、退職者、または現在失業中の人々です。また、調査の対象となった人々の教育と所得には大きな幅があります。

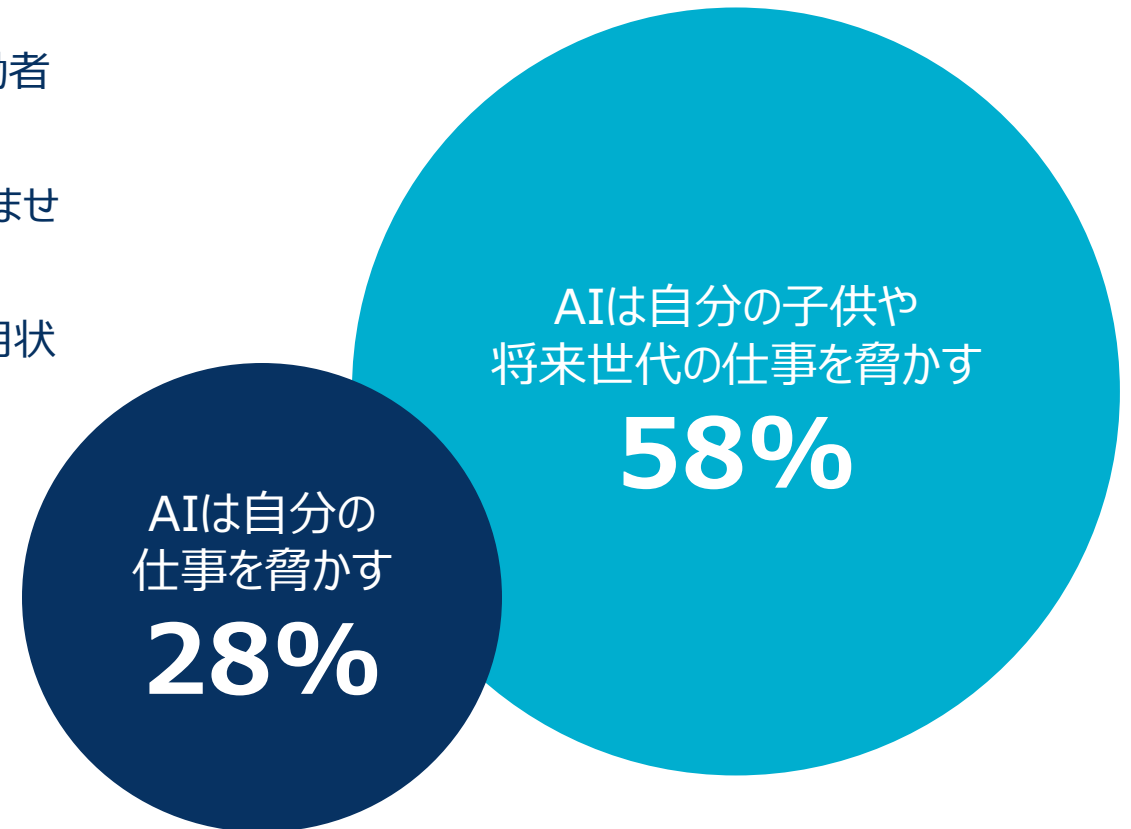
ジェンパクトの一連の調査は、AIの採用、AIへの対応、企業経営者、従業員、消費者への影響について総合的な視点を提供します。これらの結果を組み合わせることで、人工知能を利用して成功する方法について貴重なビジネス・インサイトを得ることができます。2017年9月に公開された最初の調査では、経営者の視点を対象としました。ジェンパクトは、本年中に消費者を対象とした調査を公開する予定です。

誤解1：
労働者は自分の仕事が
AIに奪われることを恐れている

影響を心配する必要はないのか？

現時点では、労働者は先進的労働環境に訪れたチャンスに対して好感を持っている

- 人々は、労働力に対するAIの影響を現在は懸念していません。AIが自分の仕事を脅かすと強く感じている人は、2,795人の労働者の4分の1を若干上回る程度でした
- 自分の仕事がリスクにさらされると強く感じている人は10%に過ぎませんでした
- しかし、全回答者の半数以上が、自分の子供や将来世代の雇用状況がAIによって脅かされることを心配しています

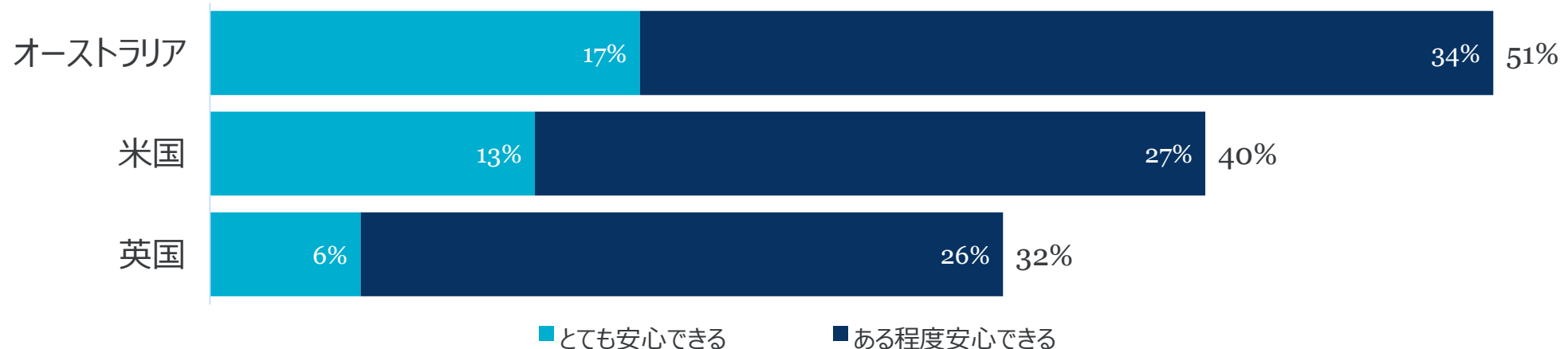


実際には、労働者はAIとの連携を歓迎することが多い

経営者も労働者もAIが普及、浸透すると考えている

- 労働者、特に若い世代の労働者は、AIを利用したプログラムや機械との連携を驚くほど受け入れています。全体としては、半数近くが職場でのロボットとの連携に少なくとも安心感を得ていると回答しています
- これは経営者の見解と一致します。300人の経営者を対象とした最初のAI調査では、45%がロボットは従業員の安心できる同僚になると回答し、AIの利用で先行する企業では、79%の経営者がそう回答しました
- 地域別では、豪州の労働者の過半数は職場のロボットを受け入れると回答しており、英国と米国の結果を上回りました

ロボットとの連携にどの程度の安心感を得ていますか？（回答者の割合）



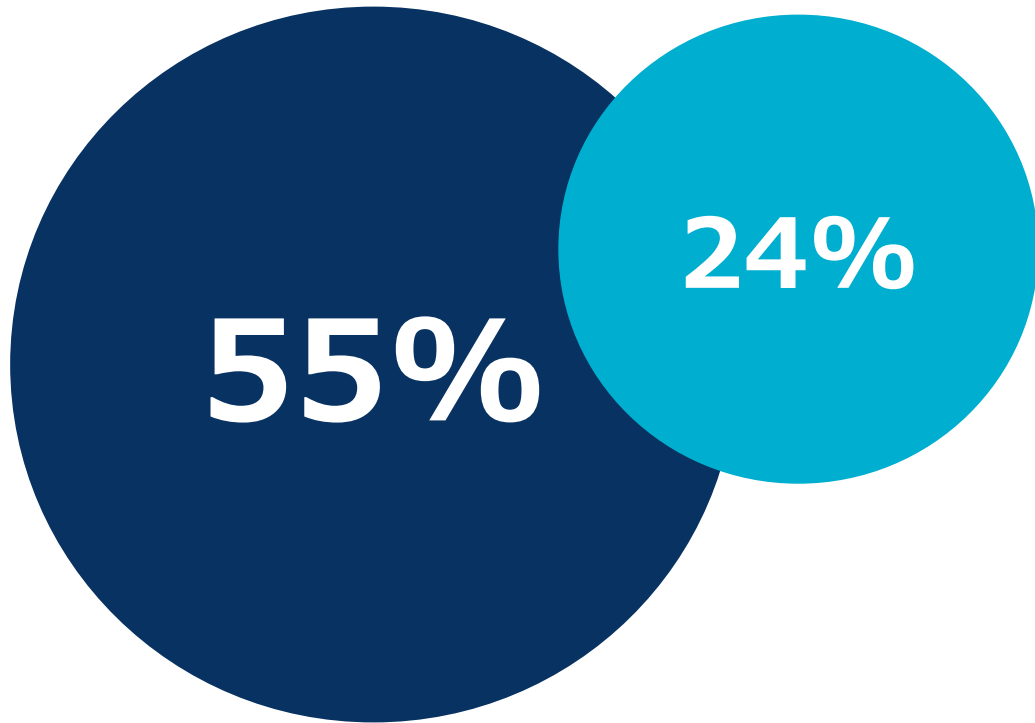
誤解2：
労働者はAIと連携するための
技術スキルを必要としている

労働者は準備を望んでいる

しかし、多くの企業は従業員に必要なスキルを与えていない

AIと効果的に連携するための再教育に必要な時間と資金がないことを心配している労働者の考え

- 会社はテクノロジーに投資している
- 会社はテクノロジーに投資していない



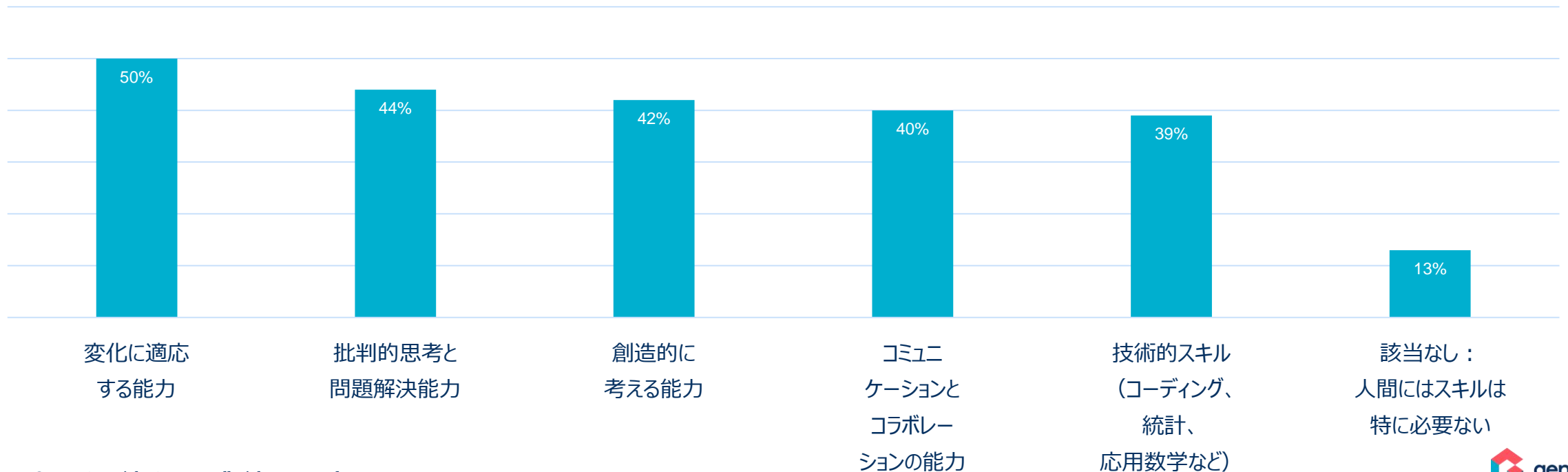
- AIと効果的に連携できるようになることを労働者は懸念していますが、AIに投資している企業では、その懸念は比較的小さくなります
- AIを活用するためにテクノロジーに投資している企業では、スキル不足を心配する従業員は4人に1人を若干下回る程度です（24%）。これは、AIに関する懸念をオンザジョブ・トレーニングによって大幅に緩和できることを示しています
- しかし、経営者を対象とした初回の調査では、企業は再教育のニーズに対応する準備ができていないことが示されています。
 - AIのメリットを活用するために必要なスキルを会社が従業員に身に付けさせていると強く感じていると答えた経営者は4人に1人（25%）に過ぎませんでした
 - デジタルの創造的破壊に対応するための再教育オプションを会社が現在提供していると答えた経営者は38%に過ぎませんでした

コーディングと数学に勝る批判的思考と創造性

何が必要であるかを理解している労働者、再教育の提供に及び腰の経営者

- 労働者は、より早期に、より頻繁に最先端のテクノロジーに接するため、新しい環境での仕事に必要なスキルを理解するようになります
- コーディング、統計、応用数学などの技術スキルの重要性は変わりませんが、適応性、批判的思考、問題解決、創造性などの「よりソフト」なスキルが重要です

仕事で成功するには、労働者にはどのようなスキルが必要ですか？（回答者の割合）



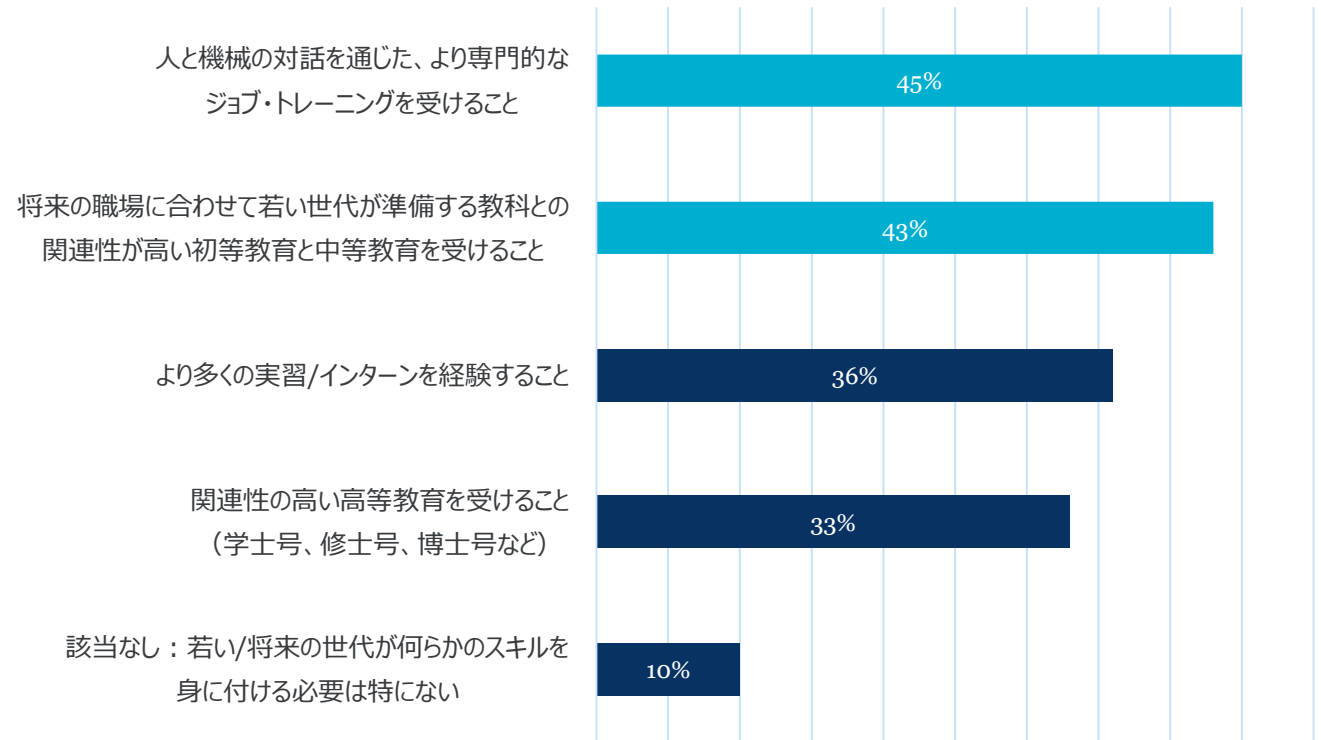
誤解3：
AIを効果的に利用するために、
将来の労働者は
より高度な教育を必要とする

学術的教育か、実践的教育か

ほとんどの人が、将来の職場で勝ち抜くには新しい能力が欠かせないと考えている

- AIによって形作られる職場で勝ち抜くために、若い世代は新しいスキルを身に付ける必要があると10人中9人が考えています
- このようなスキルを身に付けるには、人と機械の対話を通じたトレーニングと、より関連性の高い早期教育を若い人々に提供することが最も効果的です
- しかし、大学での高等教育は、スキル獲得のために最も重要な方法の1つとみなされず、上位3項目にも入りませんでした
- これは、将来の労働者を教育するための最適な方法が、基礎的リテラシーに重点を置き、上級学位よりもAIに重点を置いたトレーニングを施すことであることを示唆しています

若い世代がAI対応スキルを身に付けるための最適な方法は何ですか？
(回答者の割合)



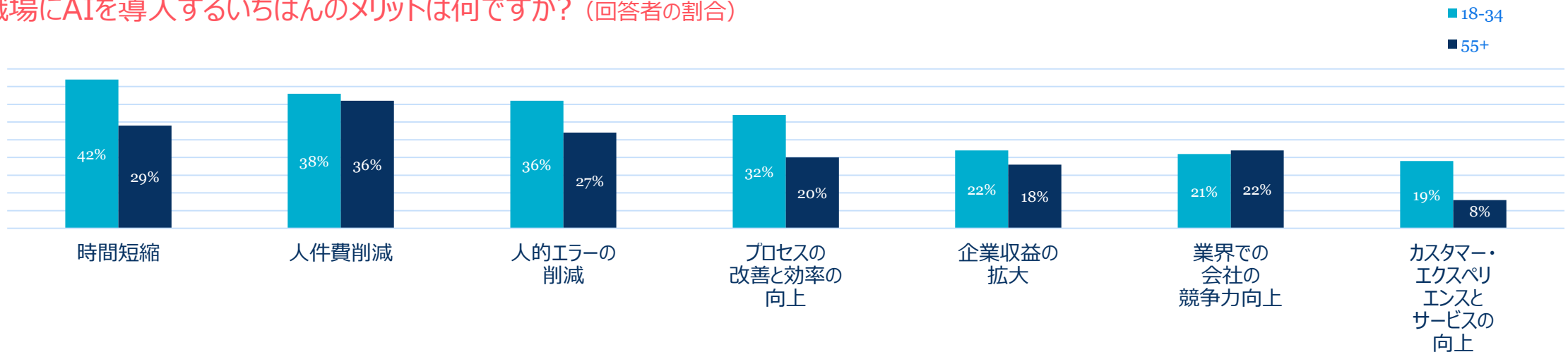
誤解4：
まだわずかの労働者しか
AIのメリットを感じていない

労働者は、認識できる範囲でAIのメリットを認めています

若い世代はAIのメリットに注目しています

- 労働者の回答によれば、2大メリットは人件費の削減と時間短縮です
- 若い労働者は、より高齢の同僚よりもこれらのメリットを認識する傾向が高く、AIの出現が個人的にもメリットになると考えています
- この傾向は、時間短縮やエラー削減のように労働者の目に見えるメリットでは顕著ですが、収益向上や人件費削減などの経営者向けのメリットではそれほどでもありません

職場にAIを導入するいちばんのメリットは何ですか？（回答者の割合）



まとめ

多くの組織では、AIの将来は従業員のトレーニングにかかっている

人工知能は将来の仕事に大きな変化をもたらします。時代遅れになる役割もあれば、重要性を増す役割もあります。また、同時に新しい仕事を創出し、新たな専門家が生まれることも考えられます。

多くの労働者は、今後3年以内にAIと連携することに安心感を示していますが、テクノロジーを活用するための再教育を経営者が施さないことを懸念しています。AIに関する[初回の調査](#)によれば、現在会社が再教育を提供していると答えた経営者はほとんどおらず、スキルのギャップは拡大しています。

人と機械のコラボレーションを機能させるには

これらの懸念は、最も効果的なAI関連スキルの従業員トレーニングに投資することで払拭でき、労働力とAIの既存のイニシアティブを最適化できます。

人と機械のコラボレーションを効果的に促進、採用する方法が大きな課題となっています。人工知能の台頭に対して労働者が完全に貢献するのであれば、組織はAI、学習、トレーニングをあらゆるレベルで促進するトップダウンの文化を速やかに醸成する必要があります。

次に：ライフスタイルの中のAI

最初のレポート「[Is your business AI-ready?](#)（あなたのビジネスはAIへの準備できていますか）」をご覧ください、個人の生活でAIが果たす役割についての消費者を対象とした[調査結果](#)にもご期待ください。

ジェンパクトについて

ジェンパクト (NYSE:G) は、ビジネス・トランスフォーメーションの実現を支援するグローバル・プロフェッショナル・サービス企業です。フォーチュン・グローバル500をはじめとする数百社のお客様の数千単位のプロセスを実行してきた経験に基づき、デジタル主導のイノベーションとデジタルを活用したインテリジェント・オペレーションをお客様に提供しています。私たちは、デザイン思考で考え、デジタルでビジョンを描き、データとアナリティクスで問題を解決します。グローバルで78,000人を超える従業員が、日々お客様のオペレーションの追求に励んでいます。ニューヨークからニューデリーまで、その間の20か国を含め事業を展開するジェンパクトは、エンド・ツー・エンドで拠点をつなぎ、すべてのプロセスを再考し、企業の新しい働き方を提案します。ジェンパクトは、スタートからゴールまで各ステップを再考することが優れたビジネス成果につながることを理解しています。対象が何であれ、お客様がデータとデジタルを活用して飛躍的かつ長期的な成果を達成できるように支援します。トランスフォーメーションはここから始まります。詳しくは、Genpact.com/jp/をご覧ください。

AIの詳細については、genpact.comをご覧ください。

genpact

