

働き方改革とAIの活用

昨年1月の施政方針演説で、安倍首相は、「最大のチャレンジは、一人ひとりの事情に応じた、多様で柔軟な働き方を可能とする、労働制度の大胆な改革。働き方改革です。」と働き方改革を断行すると宣言しました。それから1年、官民一体となって働き方改革は推し進められ¹、今日に至っています。一方、ICTの世界ではAIの実用化がいろいろな分野で実現されてきています。その動きは当然のごとく働き方改革でも起きており、日々進歩しています。そこで今回は、働き方改革とICTということで、このAIに焦点をあて、働き方改革推進におけるAIの活用について紹介します。

■ 働き方改革の取組と成果

政府の働き方改革は、処遇の改善、制約の克服、キャリアの構築という3つの課題から9つの検討テーマとそれに対する19の対応策を策定しています²。

これらの対応策についてどの程度成果が出ているのかは興味のあるところですが、RMS Research社が実施した「働き方改革」の推進に関する実態調査³の結果を参考に見てみます。この調査では、働き方改革の成果を次の9項目で捉えています。

- ・ 長時間労働者の減少、総労働時間の減少
- ・ 業務効率・労働生産性の向上
- ・ 新事業・新商品開発、イノベーションの進展
- ・ 採用力向上
- ・ 育児・介護・傷病による離職の低下
- ・ メンタルヘルスを損なう従業員の減少
- ・ 従業員の満足感・働きがいの向上
- ・ 従業員のキャリア自律意識や学習意欲の向上
- ・ 女性管理職比率の上昇

¹政府は、働き方改革の実現を目的に「働き方改革実現会議」(議長は安倍首相)を開催し、2017年3月公表の「働き方改革実行計画」を取りまとめ、ロードマップを提示しました。2018年1月の通常国会において働き方改革関連法案は、サンドボックス制度(規制を一時凍結して企業が新しい技術を試すことができる制度)等生産性革命法案(生産性向上特別措置法案)、企業再編を促す産業競争力強化法改正案と並ぶ3本柱の法案の1つとなっています。

(<http://www.kantei.go.jp/jp/headline/ichiokusoukatsuyaku/hatarakikata.html>)

² 上記URLの「実行計画(工程表)」を参照。これら3つの課題を具体化した9つの検討テーマは以下の通りです。①非正規雇用の処遇改善、②賃金引上げと労働生産性向上、③長時間労働の是正、④柔軟な働き方がしやすい環境整備等、⑤、病気の治療、子育て・介護等と仕事の両立等、⑥外国人材の受入れ、⑦女性・若者が活躍しやすい環境整備、⑧雇用吸収力の高い産業への転職・再就職支援等、⑨高齢者の就業促進。

³ リクルートマネジメントソリューションズ「働き方改革」の推進に関する実態調査(詳細版報告書)(2017年12月)、P13を参照。なお、調査概要は以下の通りです。

実施期間：2017年6月～8月

有効回答社数：161社

調査対象：従業員300名以上の企業の人事制度、運用、及び「働き方改革」推進の責任者

調査方法：郵送調査法(一部持参)/WEBでの回答受付も併用

(<https://www.recruit-ms.co.jp/research/inquiry/000000621/>)

この調査結果によれば、「『生産性向上』施策の導入が、他に比べて先行」しているということ、しかし「成果実感としては、4 割強の企業が『長時間労働者・労働時間減少』への手応えを感じている一方、『業務効率・労働生産性の向上』は約 3 割にとどまる」⁴という結果となっています。働き方改革における労働生産性への関心の高さと実際に成果を上げることの難しさが垣間見えていると言えるでしょう。

■ AI を活用した働き方改革支援サービスの動向

そこで業務効率・労働生産性の向上の 1 手段として注目されているのが AI です。AI の実用化における機能領域は、識別(音声・画像・動画認識、言語解析)、予測(数値予測、マッチング、意図予測、ニーズ予測)、実行(表現生成、デザイン、行動最適化、作業の自動化)と大きく 3 種類があるとされています⁵。

働き方改革における AI 活用という点では、AI の「予測」「実行」機能を活用した応用が考えられます。「予測」機能を活用した例ではコールセンターでの応対時間の削減⁶や、「実行」機能を活用した例では RPA(Robotic Process Automation：事務作業の自動化)によるルーチンワークの時間の削減があります。

上記の 2 つの応用例は、いずれも特定業務の時間削減をもたらすのですが、最近では従業員の非定型業務での働き方改革を支援するサービス(下表)が登場しています。いずれも、従業員の業務ごとの時間や、会議での表情を可視化することにより、業務の進め方の改善を促すサービスとなっています。

○AI を活用した働き方改革を支援するサービス⁷

	サービス内容
日本マイクロソフト 「My Analytics」 「Office Delve」	「My Analytics」は AI 活用により、従業員個人の働き方(作業時間、会議の時間、メールに費やした時間や相手に送って既読になるまでの時間、既読率等)を可視化し、気づきを与えるサービス。 「Office Delve」は、AI を活用し、自分が気づけなかった情報、コラボレーションすべき相手を教えてくれるサービス。

⁴ 同上。

⁵ 総務省「ICT の進化が雇用と働き方に及ぼす影響に関する調査研究」(平成 28 年)
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h28_03_houkoku.pdf
P19 の図表 2-1-2-1

⁶ AI 対応時間を 90%削減--ソフトバンクが語った通信事業への導入効果
<https://japan.zdnet.com/article/35100543/>

⁷ マイクロソフト「Microsoft Workplace Analytics」
<https://products.office.com/ja-jp/business/workplace-analytics>
Office 365 のツールで AI による働き方改革をサポート
<https://swri.jp/article/189>

働き方改革に向けた ICT の貢献～今後の展望と、日本マイクロソフトの取り組み(後半)

<http://www.icr.co.jp/newsletter/reyes20170810b-teshima.html>

マイクロソフトの「Office 365」、AI で働き方を見直す新機能追加

<https://iotnews.jp/archives/48888>

スコラ・コンサルタント「DIA diver」

<https://www.diadiver.com/>

スコラ、AI を活用し会議の空気や感情を可視化するコンサルティングサービスを開発

<https://japan.cnet.com/article/35107879/>

野村総合研究所「人工知能を利用して、「働き方改革」を支援するコンサルティングサービスを提供開始」(2017 年 8 月 4 日)

https://www.nri.com/jp/news/2017/170804_1.aspx

スコラ・コンサルタント 「DIA diver」	AI を用いて、会議などの対話における“空気”や“感情”を可視化し（ウェブカメラや 360 度カメラを活用し、会議参加者の表情を読み取る）分析した上で、生産的な議論の場になるようにコンサルティングを行うサービス。
野村総合研究所	AI でスケジュールを分析して社員の働き方を可視化し、業務改善や働き方改革を支援するコンサルティングサービス。

■ 今後の展望

AI による業務の可視化は従来以上にわれわれに多くの気づきを与えることになると考えられます。そしてこれまで以上に業務効率・生産性の向上を具体的に目に見える形で実施・評価することを可能にしましょう。働き方改革の推進にあたって、AI の業務への応用の重要性は今後ますます増大していくと考えられます。

(情報通信総合研究所 手嶋彩子)

<p>問い合わせ先：情報通信総合研究所 野口正人 メール：noguti@icr.co.jp 電話：03-3663-7289</p>
