

消費者庁 新未来ビジョンフォーラム

第7回情報交換会

ディスカッション用資料

2023年12月13日

独立行政法人労働政策研究・研修機構

多様な働き方部門 研究員

関家 ちさと

1

関家ちさと



2008～2012年 立教大学 異文化コミュニケーション学部
2年生後期に5カ月間、フランスの西カトリック大学へ語学留学。21組の共働き子育て家庭にインタビュー調査

2012～2018年 学習院大学大学院 経営学研究科
日本とフランスの企業が行う人材育成について研究、フランス調査を4回実施

2018年 博士号（経営学）取得
『企業内養成訓練の日仏比較』

2018年～現在 労働政策研究・研修機構 研究員

現在の所属

独立行政法人

労働政策研究・研修機構（JILPT）

多様な働き方部門 <https://www.jil.go.jp/>

- 厚生労働省が所管する研究所
- 練馬区に拠点を置く。
- 労働問題に関する調査・研究を行い、その成果を厚生労働省を含む関係各所に普及することで、我が国の労働政策の立案と、その効果的かつ効率的な推進に貢献する。
- 経営学や労働経済、労働法、労使関係、社会教育学、心理学等の研究者、約30名が所属。従業員数約100名。

主な業務内容

専門は、経営学とくに人事管理

●主な研究領域は、人事制度や個人のキャリア、公共職業訓練の国際比較。日本企業の人材育成方法や日本政府が行う職業訓練政策が、国際的にどのような特徴や課題があるかに関心を持ち、インタビュー調査を中心に研究を行う。

●OECD（経済協力開発機構）の報告書を要約し、労働環境の世界的な動きや、日本政府・企業の向かうべき方向性について取りまとめ、機構HPで発信。

* OECDは38カ国が加盟する国際機関。世界的な経済の動向を様々な視点から分析し、各国政府に提言。

* プロフィールページ：<https://www.jil.go.jp/profile/index.html>

La comparaison
des modalités de formation interne
en entreprise entre
le Japon et la France

日本型人材育成の 有効性を評価する

企業内養成訓練の日仏比較

関家ちさと [著]

Chisato Sekiya

人材育成の強みと課題を解明

日本とフランスの企業へのインタビュー調査をもとに、
どのように人材を育成しているのか、
どのように育成方法が異なり、その違いはどのように
生まれているのかを明らかにする。

ジョブ型雇用の推進など転換期を迎える
日本企業の人材育成策の見直しに示唆を与える書。

中央経済社

<その他のほかの業務>

●フランスのOECD本部で開催された国際会議に出席。2日間にわたり36カ国の政府関係者と、世界の雇用の未来について議論。

会議後にはOECD分析官と厚生労働省担当者との個別会議に同席し、世界における日本の人材育成のプレゼンス向上に努めた。

●2021年、著書『日本型人材育成の有効性を評価する』を出版

●厚生労働省人材開発統括官「今後の人材開発政策の在り方に関する研究会」委員

●東京都「『職業能力評価制度』の活用による人材の育成・処遇改善に向けた意見交換会」コーディネーター

●内閣府「若者円卓会議」委員

●明治大学 経営学部講師 等

本日の流れ

1. AIの定義
2. AIによる雇用への影響
3. 労働者個人への影響
4. まとめとディスカッションテーマ

本日のテーマ

消費の未来⇒雇用の未来

現在、その影響が注目されているAIについて、
AIが将来の雇用や労働者（ひいては消費者）に
及ぼす影響を検討。

1) AIの定義

1. AIの種類

特化型AI:人間の行っている特定の知的処理に特化。

汎用型AI:人間のように意識をもち、人間の扱う幅広い知的処理に対応。

(高橋他2023)

2. OECDによる定義

「AI技術とは、人間が定義づけた特定の目的に対して、仮想または現実の環境へ影響を与える予測、提言、判断を行う機械ベースのシステム」

(JILPT2022)

3. 特化型AIができること

「識別」、「予測」、「実行」の3つの処理が可能。

例) 音声や画像を識別したり、学習データから将来の出来事や結果を予測。識別や予測結果に基づいて、最適な表現を生成したり、作業の自動化を行う。

4. 特化型AIが苦手なこと

① 問いを立てる

② 感情を理解する

接客やカウンセリング等感情の理解が必要な分野

③ 五感のような身体感覚を伴うこと

五感を複雑に組み合わせて活用は困難

(高橋他2023)

5. これまでの技術革新との違い

これまで技術革新による影響は、ルーティンワーク等が多い技能水準の低い労働者が中心とされてきた。

しかし、AI技術は特定の知的処理に関わるため、技能水準の高い労働者や管理職やリーダー層の仕事内容にも大きな変化を及ぼす。

OECD (2023a)

2) 雇用への影響

OECDは2021年～2023年にかけて、日本を含む8カ国の政府や研究機関の協力により、100近い企業のAI導入事例を収集し、国際比較分析を行った。日本からはJILPTが参加。

<AI導入が最も多かった仕事Top3>

1位:カスタマーサービス対応での活用(14社)

チャットボットや検索システム等。

2位:メンテナンス・修理(11社)

3位:機械組み立て(9社)

画像解析技術を使った製品の品質管理や製造過程の自動化等。

このほか、金融業ではデータアナリティクスや不正検知等。

日本におけるAIの導入事例

ネット銀行A社（JILPT2022）

<AIの担当業務>

住宅ローン審査において仮審査業務の一部をAIが処理。

過去の審査データを学習し、「可決」「否決」「保留」の結果と、否決率を示すスコアと、そう判断した理由を表示。

審査担当者は、「保留」の処理と本審査を担当。

<ねらい>

- ・審査担当者の負担軽減。
- ・審査時間の短縮による顧客満足度向上。
- ・審査結果のばらつきをなくし、審査基準を均一化。

<審査担当者への影響>

- ・業務量の変化。
- ・AIが「否決」した案件についても十分な説明責任を果たす必要があり、AIの分析結果を説明する力が求められる。

日本におけるAIの導入事例

電気メーカーF社（JILPT2023）

<AIの担当業務>

社内人材公募制度におけるマッチングとレコメンド機能。

社内募集ポジションと社員の職務経歴書を照らし合わせ、人材を募集している部門と社員双方にレコメンドする。

<ねらい>

- ・社内人材の流動性を高めること。
- ・社員が自律的にキャリアを形成する環境を整備する。
これによって、エンゲージメント向上、優秀な人材の定着を目指す。

<AI開発担当者への影響>

- ・レコメンド機能の質向上のため、利用者の評価結果をもとに精度向上。
- ・社員に対して職務履歴書の登録促進。

アンケート調査からみるAIの影響

OECDでは2023年3月に、

「AIが職場に与える影響: AI導入事例からのエビデンス」

(The impact of AI on the workplace: Evidence from OECD case studies of AI implementation)と題するワーキングペーパーを発表。

同ペーパーでは、2022年に7カ国を対象として実施したアンケート調査(OECD AI surveys of employers and workers)の結果を分析。

*対象国はオーストリア、カナダ、フランス、ドイツ、アイルランド、イギリス、アメリカ。

*対象産業は金融業と製造業。

*労働者は計5334人、企業は2053社に上る。

AI導入のメリット

- AI導入によって「生産性が向上」した企業の割合： 金融業57%、製造業63%
- AI導入によって、「社員の健康と安全性が向上」した企業は、製造業で約45%
- 労働者も金融で79%、製造業で80%が、AI導入によって自身のパフォーマンスが向上したと回答。

AI導入のデメリット

- ただし、AI導入によって仕事を失った同僚がいると回答した人は、金融業で20%、製造業で15%を占める。
- さらに、AIによって10年以内に仕事を失うリスクありと回答した人は、金融業で19%、製造業で14%。
- AIの導入によって、いくつかの自分のスキルが陳腐化すると回答した人は、約半数に迫る。

3) 労働者個人への影響

- 今後、AI技術のさらなる進化によって、労働者の仕事内容や、仕事で求められるスキルはどんどん変化していくうえ、そのスピードも加速していくと予想される。

したがって労働者個人には、仕事内容の変化や新たなスキル習得のための負担が増大する可能性。

これまで日本では、企業が労働者の能力開発を主導してきたが、これからは労働者個人が自律的に学び続けることが求められる。

- 新たに求められる人材像（学生とのディスカッションから）
仕事を早く大量にこなす人⇒問いを立て、目的意識をもって取り組む人
新しいことに興味をもち、スピーディに学習できる人

「自律的な学び」の現状

自己啓発を行った人の割合は低い

令和3年度に自己啓発を行った者は、「労働者全体」では34.7%。「正社員」で44.1%、「正社員以外」で17.5%と、正社員以外の実施率がとくに低い。

年齢が高くなるほど自己啓発の実施率は低くなる

「20～29歳」(41.7%)、「30～39歳」(41.6%)、「40～49歳」(35.1%)、「50～59歳」(29.1%)、「60歳以上」(23.1%)

厚生労働省「令和4年度 能力開発基本調査」

自律的な学びを支援する国の仕組み

教育訓練給付制度

労働者と離職後1年以内の者は、厚生労働大臣が指定する教育訓練を受ける際に、受講費用の20%～最大70%について国から補助を受けることができる。

約14,000講座あり、オンラインで受講できる講座や、夜間・土日に受講できる講座もあり、働きながら受講することができる。

キャリアコンサルティング

労働者個人が今後のキャリア設計や能力開発について「キャリアコンサルタント」に相談に応じ、アドバイスを受けるための仕組み。

「キャリアコンサルタント」は国家資格であり、企業やハローワーク、教育機関、若者自立支援機関などで活躍している。

キャリアコンサルティング受講者は低い水準にとどまる

令和3年度中にキャリアコンサルティングを受けた者は、「労働者全体」では10.5%（正社員13.5%、正社員以外5.1%）。

正社員の相談先としては「職場の上司・管理者」が最も多く76.8%。「企業内のキャリアコンサルタント」は6.9%、「企業外の機関等（再就職支援会社、キャリアコンサルティングサービス機関等）」は6.6%。

キャリアコンサルタントに相談したい内容は、

正社員では、「将来のキャリアプラン」58.9%

「仕事に対する適性・適職」42.8%

「適切な職業能力開発の方法」35.9%と続いている。

厚生労働省「令和4年度 能力開発基本調査」

4) まとめとディスカッションテーマ

- これまでの議論から、消費行動＝個人の生活・心を満たすもの

- 宮木委員のご発表

「画一的な生活・人生設計」⇒個人にとっての「幸せ」の形が多様化・個別化

くわえて、年齢や家族、社会の環境によっても大切にしたいものや、理想とする将来像は変化する。

⇒「自分がどう生きたいのか」や「どういうことに幸せを感じるのか」は、定期的に検討する必要がある。

これがひいては、幸せな消費行動にもつながる？

こうした労働者自身が自分を見つめる機会として、「キャリアコンサルティング」が鍵となるのではないか。皆様のご意見・ご推察をお聞かせください。

参考文献

- 高橋海渡, 立川裕之, 小西功記, 小林寛子, 石井大輔 (2023) 『図解即戦力 AIのしくみと活用がこれ一冊でしっかりわかる教科書』株式会社技術評論社
- JILPT (2022) 資料シリーズNo.253「金融業におけるAI技術の活用が職場に与える影響—OECD共同研究—」
- JILPT (2023) 資料シリーズNo.262「製造業におけるAI技術の活用が職場に与える影響—OECD共同研究—」
- OECD (2023a) *The impact of AI on the workplace: Main findings from the OECD AI surveys of employers and workers*. OECD Publishing. Paris.
- OECD (2023b) *OECD Employment Outlook 2023: Artificial Intelligence and the Labour Market*. OECD Publishing. Paris.
- 厚生労働省「令和4年度 能力開発基本調査」
- 厚生労働省のウェブサイト「教育訓練給付制度」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/kyouiku.html

- 厚生労働省のウェブサイト「キャリアコンサルティング・キャリアコンサルタント」
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/career_consulting.html