

AI等の導入により労働者の更なる活躍を実現している 企業の取組事例集（暫定版）

ソフトウェア関連会社

- ✓ 事業内容：「サプライチェーン」「公共サービス」「生活インフラ」「エンターテインメント」分野向け機器・ソフトウェアの開発／製造／販売、並びに、システムインテグレーション／施工／保守・メンテナンス、およびサービスを含むソリューションの提供

1. AI等の導入のきっかけ

- 顧客からの要望が多様化し、対応すべき業務が多岐にわたる中で、全社的な生産性の向上が求められる状況であった。
- そうした中で、定型業務については、自動化やアウトソーシング等により徹底した効率化を進めていたものの、**非定型業務については、なかなか効率化が進まず、課題が残る状況**であった。
- そこで技術革新が著しい生成AIを業務に活用し、生産性を向上できないか、という状況であった。

3. AI等の導入に向け従業員に伝えたメッセージ

- 簡単な使用例等は示したものの、どの業務で使うべきなどは特段示さず、**使用方法はあくまでも社員に委ねる**形で導入した。
- 導入から約半年後、社員向けに、適切な回答を得やすいプロンプトの書き方の参考となるよう、生成AIが学習しているデータの特徴等のセミナーを行ったが、あくまでも使用用途は、従業員の裁量に任されている。

2. AI等の導入の手法

- **生成AIソフトを活用したAIアシスタントサービスを全社員向けに導入**した。
- 同サービスは、社員が業務で使いやすいようなインターフェースとした上で、**インプットされた社内情報が外部に流出しないような仕様**が施されるなど、必要なカスタマイズが加えられ、社員に提供されている。

4. AI等の導入による効果

- 用途は多岐にわたり、単なる調べ物にとどまらず、会議の要約・司会原稿等の文書作成やアンケート調査の自由記述欄の分析、プログラムのコーディングに至るまで、出力可能であるため、社員は出力された回答のファクトチェックを行った上で使用するという流れになる。**AIをアシスタントのように使うことで大幅に作業が効率化**された。
- また、**社員全員が生成AIのユーザーとなることで、昨今、技術の発展が著しい生成AIの特徴等を実感をもって把握できる**点もメリットとなっている。

介護・福祉関連会社

- ✓ 事業内容：高齢者向けグループホーム運営、小規模多機能ホーム運営、サービス付き高齢者向け住宅運営、住宅型有料老人ホーム、介護・福祉のスクール運営、人材派遣、システム開発、外国人人材の受入・育成、子育て支援

1. AI等の導入のきっかけ

- 人材確保に難しさを抱える中で、外国人材の活用を進めていたところ、日本語に不慣れな外国人にとって、毎日のケア記録の作成が課題となっていた。
- また、紙でのケア記録の作成は、外国人職員に限らず、サービス提供とは別に、毎日1～2時間程度かけている状況であり、残業して対応する職員もいるなど、利用者へのサービス提供以外の業務として、大きな負担となっている状況であった。

3. AI等の導入に向け従業員に伝えたメッセージ

- アプリの導入に当たっては、紙でのケア記録の作成に思い入れのある職員も一部おり、スマホでケア記録を作成することが不慣れである点もあいまって、職員からの多少の抵抗感が示された。
- 一方で、多くの職員が既にスマホを所有しており、操作には慣れている状況であったことから、比較的早い段階で、アプリの利便性を実感する声が多く上がった。

2. AI等の導入の手法

- ケア記録作成用のスマートフォンアプリを、技術者を雇用して自社開発し、サービス利用者の氏名やサービス提供日時といった、定型的な事項の入力は選択式にし、記述式の欄（音声入力可）は特記事項など最小限にすることで、ケア記録の作成の負担を最小限にした。
- 加えて、同アプリで収集されるケア記録のデータをAIに学習させることにより、施設利用者の行動予測など今後のサービス提供の改善に活用することを目指している。

4. AI等の導入による効果

- ケア記録の作成にかかる時間が大幅に短縮され、勤務後に残ってケア記録作成の業務を行うケースは、ほぼみられなくなった。
- これにより、職員が利用者へのサービス提供により専念できる状況となり、職員の仕事に対する満足度も改善している。
- さらに、同社が介護福祉の現場に、テクノロジーを導入し生産性向上に努めていることが評判となり、安定して新卒の採用を行えている状況になっている。

生命保険関連会社

✓ 事業内容：生命保険業

1. AI等の導入のきっかけ

- 営業職の確保においては、人手不足を背景に、同業他社や他業種との人材確保競争が激しくなっていた。
- 他方で、生命保険という商品の性質上、その営業にあたっては、商品の特徴など必要な知識が多く、経験が浅い場合などには十分な研修を行う必要があった。
- **営業のスキルの向上に向けては、従来であれば、対面での研修会や上司によるマンツーマンでの指導など、必要な労力が大きい状況であった。**

3. AI等の導入に向け従業員に伝えたメッセージ

- 同ソフトの導入時には、AIに向かって話しかけることに慣れないという声や、ソフトの音声認識等の不調に対する不満等、ネガティブな反応もみられた。
- こうした反応に対しては、ソフトのアップデートを行う一方で、**営業職のスキル向上に貢献したいという想い**を伝えることで、大きな摩擦を生むことなく、ソフトの利用者を増やしていった。

2. AI等の導入の手法

- 顧客を模したAIに対して、新商品説明のシミュレーションができるソフトを開発した。
- 同ソフトでは、**新商品の基本情報をどの程度網羅して説明できているかに加え、説明の速度、不適切な発言をしていないか、口癖が出ていないか等を踏まえた、採点機能が搭載**されている。
- 同ソフトで商品説明の練習を重ねることで、実際の営業経験が少ない人でも、自信を持って商品の説明ができるようになっていく。

4. AI等の導入による効果

- ソフトを使うことで、**商品説明の練習の機会が増え、経験が浅い場合でも、営業先で自信をもって説明を行える**ようになった。
- また、経験が豊富な営業職についても、新商品の説明にあたっては、十分な練習が必要であり、ソフトを用いた練習が効果を発揮している。
- **ソフトの利用を含む新商品研修を完了した場合の方が、未完了の場合よりも販売実績が高いなど、高い生産性が発揮できる。**
- 加えて、研修会や指導に充てる人や時間を削減でき、その分のリソースを他の業務に充てることが可能となった。