

HUMAN+MACHINE:AI時代の働き方とは

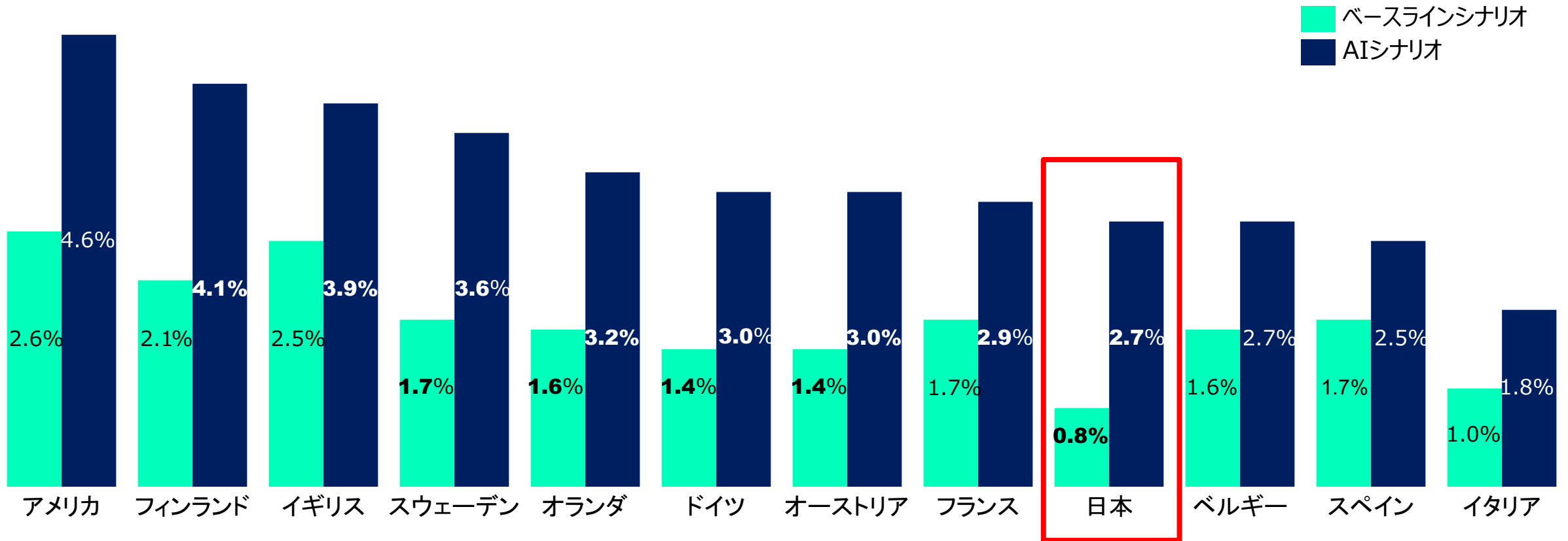
アクセントチュア アプライド・インテリジェンス日本統括 兼
アクセントチュア・イノベーション・ハブ東京 共同統括
マネジング・ディレクター
保科 学世

2019年3月18日

日本はAI活用による潜在的経済効果が高い

企業がAIを最大活用した場合とそうでない場合の、経済成長への影響の差が約3倍と各国に比べて大きい。
また、AIの活用が進まない場合における成長予想が最も低く、競争力の維持・強化にAIの活用は不可避と言える。

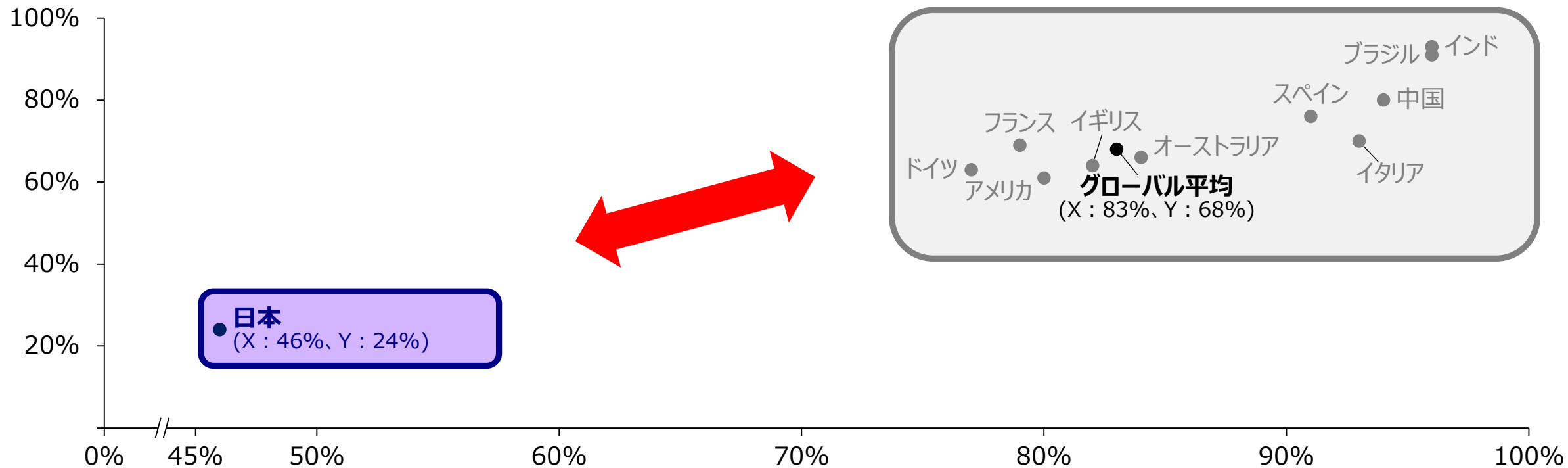
2035年の各国のGVA成長率(GDP成長率にほぼ相当)の比較



AIとの協働に向けた労働者の意識変革と行動の遅れ

日本人労働者はAIとの協働に向けたスキル習得の重要性の理解、具体的なスキル習得の取り組み共に、グローバルとのかい離が大きい

AIと協働するために
新たなスキルを
習得することが重要



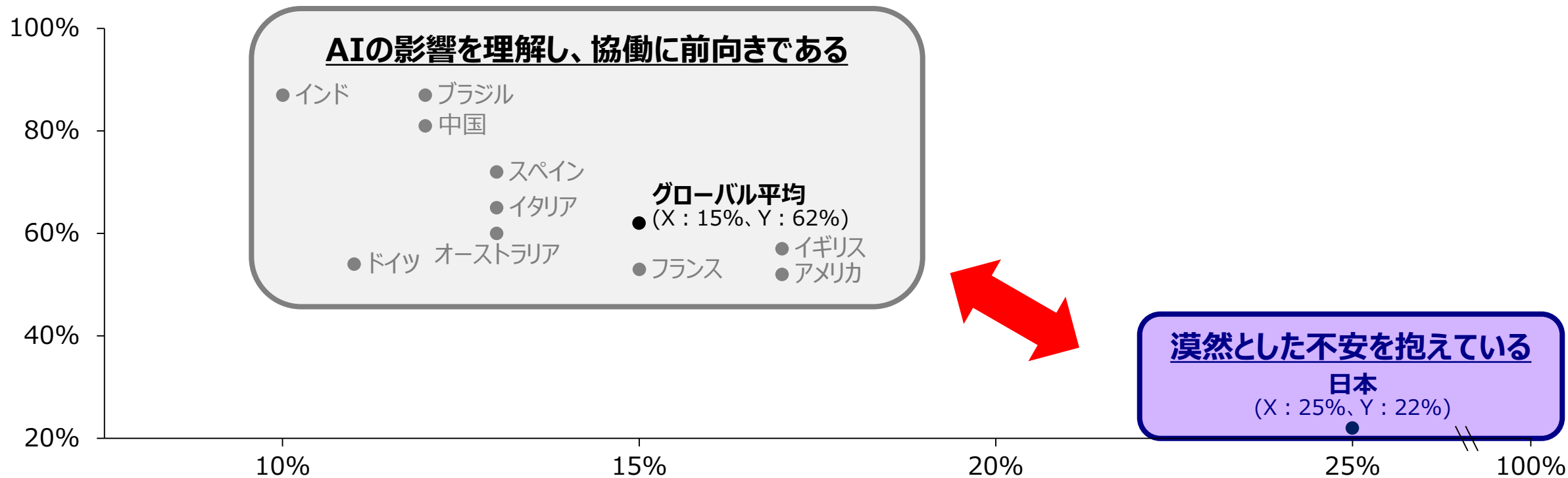
過去1年間に、AIとの協働に向けたスキル習得に取り組んだ人の割合

AIに対する漠然とした労働者の不安

労働者の25%はAIが自身の仕事にどのような影響をもたらすかイメージを持っていない

加えて、AIに対してポジティブな感情を持つ労働者は22%に留まり、漠然とした不安感を抱いていると考えられる

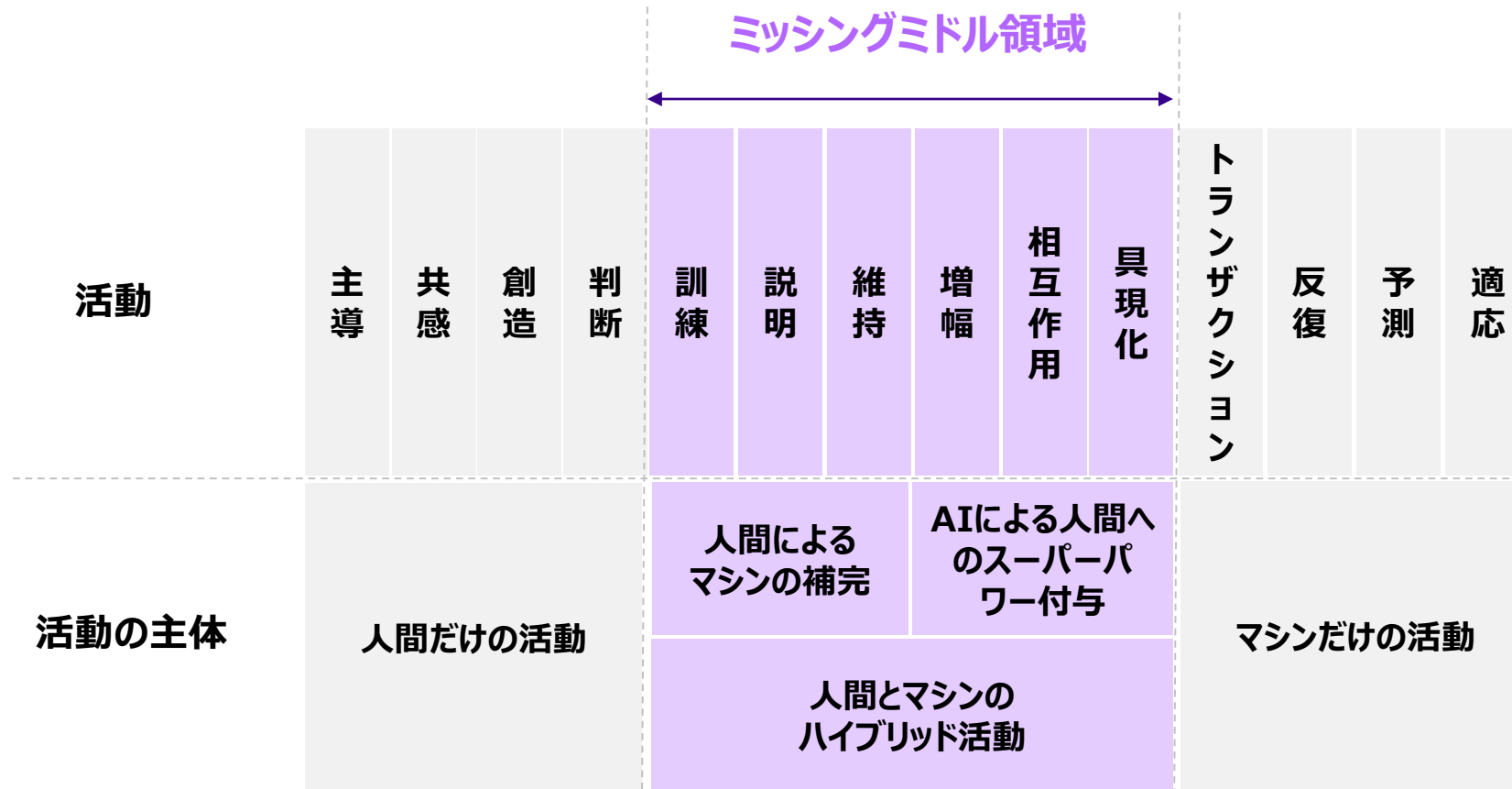
AIが私の仕事に
ポジティブな影響をもたらす



AIが私の仕事にもたらす具体的な変化が分からない¹

ミッシングミドル

多くの古い仕事はその姿を変えつつあり、さらに人間とマシンのチームの周囲に、新しい仕事生まれ始めている。人間とマシンの関係から生まれるそうした**新しい仕事の多くが**、人間だけの活動とマシンだけの活動の中間に存在し、今までの経済調査や雇用調査では見落とされていた領域「**ミッシング・ミドル**」において登場している。



HUMAN+MACHINE 8つの融合スキル

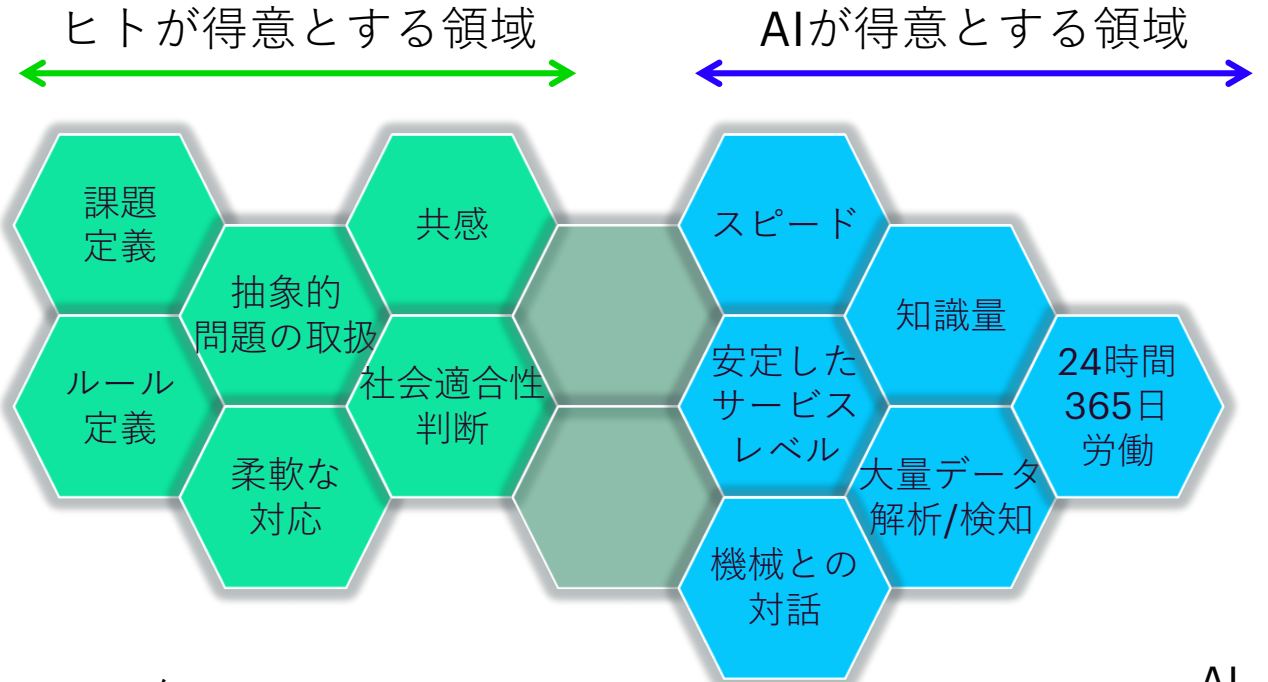
スキル	定義	活用例
1.人間性回復	人間同士でのやり取りや創造、意思決定など、再設計された業務プロセスにおいて、 人間にしかできない作業の時間を増やす 能力。	・ピッツバーグ大学医療センターとマイクロソフトはAIツールを利用した電子カルテ入力システムを導入し、医師の労働時間削減を行っている。
2.責任ある定着化	人間とマシンの相互作用の目的とあり方が、 個人やビジネス、社会の認識に沿ったものになるように責任を持って構築する 行為。	・アウディ社は「パイロット・ドライビング」という概念を示し、人間とAI両者が自動運転技術に必要であることを示す広告キャンペーンを行った。
3.判断統合	倫理的な判断など、マシンが何をすべきかわからなくなったときに、 マシンの行動の方向性を決める判断力 。	・キャピタル・ワン社ではAIの作成したモデルの判断結果の倫理的欠陥を人間がチェックしている。
4.合理的質問	必要な知見を手に入れるために、さまざまな抽象度で、 AIにどのような質問をするのが適切かを理解 する。	・AIと会話し、取得した情報から人間が商品の最適な価格を判断し、価格設定を行う。
5.ポットによる強化	AIエージェントと共に働き、自分の能力を拡張 して、業務プロセスと仕事上のキャリアにおけるスーパーパワーを手に入れる。	・FDC社ではアインシュタイン・フォーカスティングを利用した売り上げを予測している。
6.総合的融合	プロセスの結果を改善するために、 AI・マシンと総合的(身体的かつ精神的)に融合する 能力。	・難易度の高い眼科手術において、医師はコンソールで変動や振動を排除するように設計された手術用ロボットを操作することで手術をより短時間で完了させた。
7.相互学習	AIエージェントと共に、お互いが新しいスキルを獲得できるような形でタスクを実施 すること。	・AIアシスタント「アメリア」は人間の行動を観察しながら学習することに加え、わからない質問を人間に聞いて学ぶという人間との「徒弟関係」を築くことで継続的な改善を行っている。
8.継続的再設計	単に古いプロセスを自動化するのではなく、 新しいプロセスやビジネスモデルをゼロからつくり上げる行為を規範として根付かせる こと	・キャピタル・ワンはAIを利用したチャットボット等のサービスにより顧客体験の再構築を行いながら機械学習のCoEを立ち上げ、テクノロジーのさらなる活用を目指し、金融サービス会社を超えたテクノロジー企業になろうとしている。

単にヒトをAIに置き換えるのではなく...

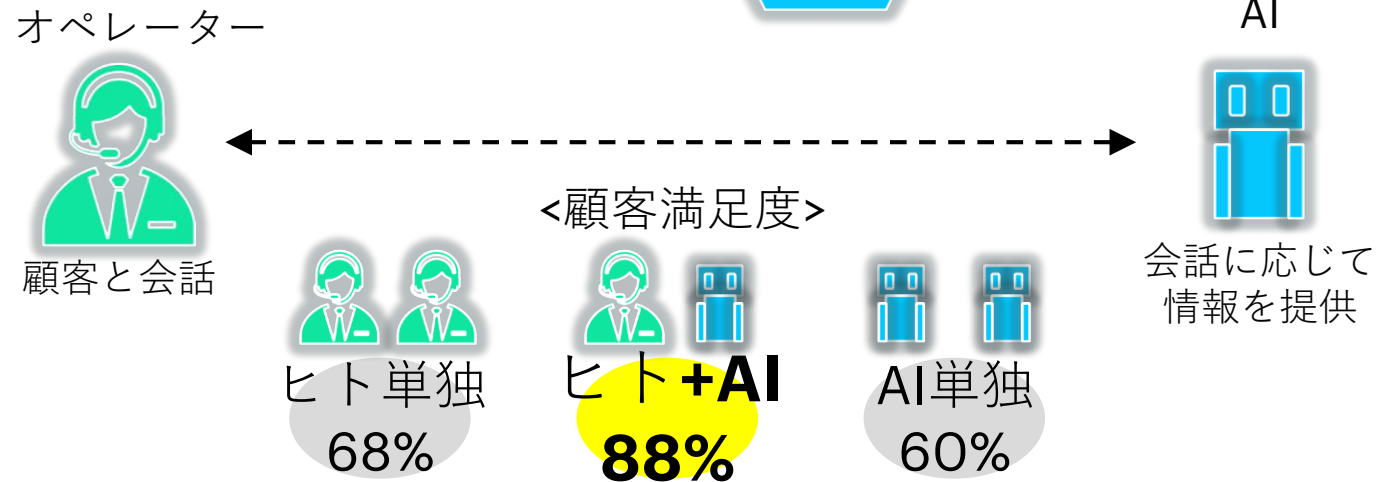
ヒトとAIが互いの長所を活かした“協働”を目指す

- ヒトとAIが協働することで、単独時よりも高い成果が見込める
- ヒトとAIの協働に向けては、互いの得意分野を活かした起用が重要
- AIは、特定領域ではヒトを大きく越えるパフォーマンスを発揮する、いわゆる“スペシャリスト”と言える
- その特徴を踏まえ、業務プロセスを改めて再構築することが肝要

得意分野



お客様対応での協働例

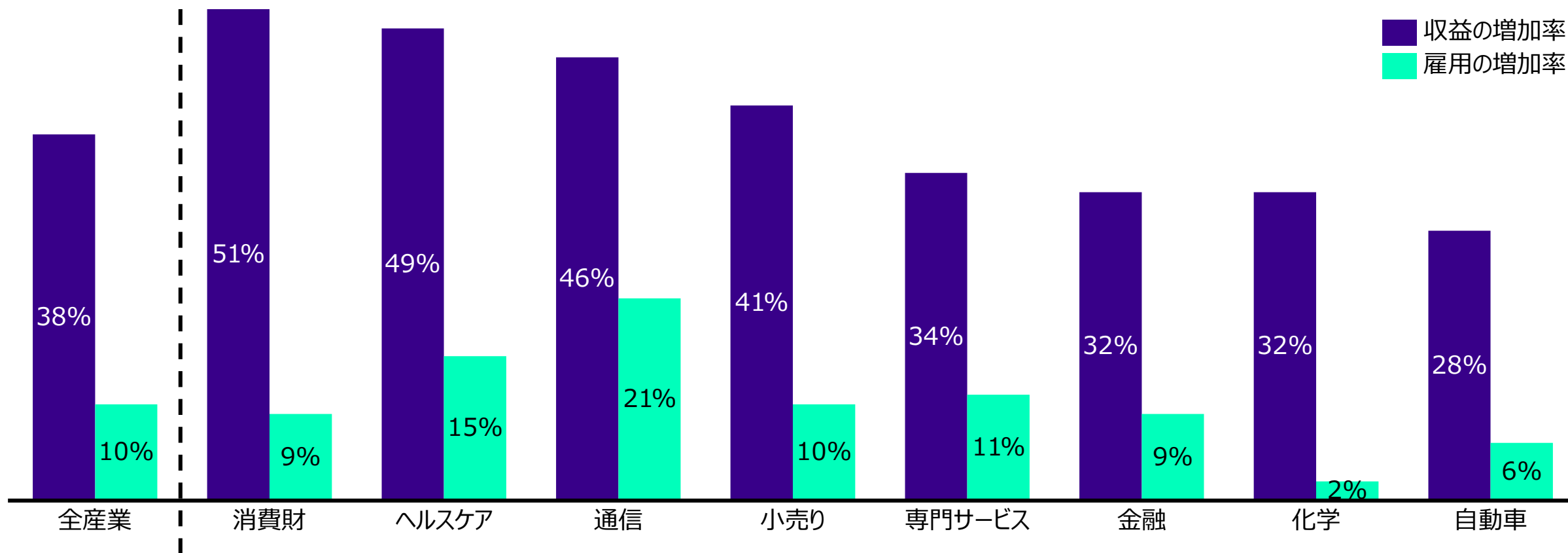


*アクセントチュア調べ/エンドユーザー向けテクニカルサポートにおけるクライアント事例をベースに作成

人間とAIの協働が重要

AIとの協働により、業界横断で2022年には38%の収益拡大、10%の雇用増加が見込まれる。いかにこれを享受していくか

AIとの協働により、収益・雇用はどの程度増加するか？



ご清聴ありがとうございました