

## AI 等の新技術の進展に伴う労働態様と職業能力の変化に関する調査研究

### 【研究メンバー】

主査	樋口 美雄	慶應義塾大学特任教授
	阿部 正浩	中央大学教授
	鬼丸 朋子	中央大学教授
	中村 章	(株)産業社会研究センター代表
	北浦 正行	(株)産業社会研究センター研究主幹、 (公財)日本生産性本部参与
事務局・研究員	田所 薫	(株)産業社会研究センター主任研究員
	内野 亘	(公財)日本生産性本部社会政策部長
	加藤 孝	(公財)日本生産性本部社会政策部研究主幹
	竹内 孝太郎	(公財)日本生産性本部社会政策部研究員

### 【報告書目次】

#### 序章 調査研究の概要

#### 第 1 部 調査結果からの考察

##### 第 1 章 新技術の導入の雇用労働への影響に関する最近の動向

- 1 新技術の導入に対する産業界の受け止め
- 2 ME 化の進展当時との比較
- 3 IT 情報システムの利活用に対する企業の姿勢

##### 第 2 章 サービス産業における新技術導入の影響

- 1 対人サービスにおける新技術導入の視点
- 2 対人サービスにおける導入—外食産業の例
- 3 対人サービスにおける導入—銀行業の例
- 4 対人サービスにおける導入—損害保険業の例

##### 第 3 章 新技術導入に対する労働組合の対応

- 1 新技術導入に対する労働組合の受け止め
- 2 生産性 3 原則による対応にあたっての問題

##### 第 4 章 若干の課題

#### 第 2 部 事例研究

#### 第 3 部 労働組合からのヒアリング

## 第4部 関連文献の調査 付属資料 労働組合からのヒアリングの記録

### 【内容要旨】

欧米先進国の議論にもあるように、ロボット化の進展が雇用機会の縮小をもたらすという危機感は、我が国の場合も産業・企業の現場レベルではまだ希薄であると思われる。その背景には、全体的な労働力不足基調に我が国経済が置かれていることと同時に、ロボット導入に伴う投資コストの高さによって、まだその動きを本格化させていないこともある。

その一方、ICTの利活用は既に経済活動に限らず国民生活の全般に普及し、共通のインフラとなった感がある。AIなど新技術についても、ビジネス面での応用が徐々に進んでいる。例えばビッグデータを迅速かつ正確に処理する能力は人が行う処理能力を超えるなど、経営管理手法やそれに伴う業務手順の簡素合理化はもちろん、場合によってはヒトに代替して自律的に業務を遂行していくことも可能になっている。

重要な点は、こうした新技術の導入が労働力不足に対する補填手段という側面や、危険な作業や心身の負担が大きい作業などを代替するという側面で評価されてきたことである。介護産業を含めて対人サービスを主軸とする業界では、むしろこうしたプラス面の効果が強く表れてきている。しかし、金融関係の産業に見られるように、とりわけ事務作業の簡素合理化が要員の縮小・削減や機械による代替といった「仕事」の変化と、これに伴う職種転換や技能・スキルの再教育など「働き方」の変化をもたらしてきていることも事実であり、こうした産業ごとのこの新技術の導入に対する受け止めの違いに着目する必要がある。

第1部においては、新技術の導入に対する最近の動向とその問題点ないし課題について整理している。

人間の労働を代替して雇用機会の縮小をもたらすマイナスの側面よりも、業務の効率化や新事業分野開発への応用など企業経営にプラスの側面が強調されてきたことが大きな特徴である。とりわけ現下の深刻化する労働力不足に対する有効な補填手段として機能を果たす事例も増えている。かつてのME化の進展の当時の議論と比較すると、生産性向上などの有力な手段に位置付けられてきていることは同様であるといえるが、技能スキルの変化を抜本的に見直すことが不可欠になってきている点が注目される。また、米国との比較では、我が国の場合、IT情報システムの企業への導入に際してローカル化を図る傾向が強いため、新技術全体に対する新規投資への姿勢を弱めていることが特徴となっている。(第1章)

人的要素のウエイトが高いサービス産業、とりわけ対人サービス業では、労働者の保有する知識や経験が提供するサービスの品質を決定されていくことが多い。また顧客満足度という顧客の心理的要素を抜きにしてサービス提供は完成しないことから、機械によって代替できない職務の領域も多いといえる。そのため、むしろ人間と機械との併存や分業関係をどのように作り出していくかが大きな課題となる。しかしながら、現状を見ると業務の

プロセスを見直すことによって簡素合理化の余地があるとともに、付随する事務作業についてもペーパーレス化によって簡略化や削減できることなどから、RPA との結びつきによって要員の縮小が進められている。これらの実態について外食産業、銀行業、損害保険業への訪問調査やヒアリングの結果をもとに実態をまとめている。(第2章)

労働組合については、今のところ現場レベルでの問題整理はあまり進んでいない。この問題の重要性は認識しているものの、人員整理あるいは大規模な配置転換・職種転換のような事態が起きるなど具体的な議論がないため、新技術が雇用労働に及ぼす影響への危機意識はまだ薄い。また、我が国の場合は、労働組合が企業別に組織化されていることから、産業・企業の関心事項が労使の共通課題にもなりやすく、そのために経営戦略としての問題認識が前面に出てしまい、労働者視点の論議は十分行われているとは必ずしもいえない。この問題に対する労働組合の対応として、生産性3原則を再認識するとともに、これに基づいて労使協議などを今後の対策の柱に据えて取り組もうという動きがある。ただし、生産性3原則の解釈は、雇用の安定、労使協議、成果の公正分配のいずれにおいても、新技術導入への対応であることを前提にしたうえで見直しを行い、今日的な視点からの新たな問題提起を行う必要がある。(第3章)

今後における若干の課題として、現在のところは人間との協業が課題であるが、更に無人化へと発展していくことも見越した対策の検討が必要であること、心身の負担の軽減など労働者の働きやすさや人材募集などへのプラスの効果が期待されること、労働力不足対策としては他の方法による生産性向上や外国人など未活用労働力の活用との関連性を考慮する必要があること、サービス部門や事務管理部門の効率化・合理化に対する有力な手段として利活用が進んでいることなどをあげている。(第4章)

第2部及び第3部では、新技術の導入が雇用労働に及ぼす影響に関する議論について、その産業界や労働界でどのように受け止められているかという点を主題にして、ヒアリングや文献研究等を実施したけっかをまとめている。このうち第2部においては、新技術の導入に関し、先駆的な事例である電機産業及び農業機器製造の企業と、サービス関連として、外食産業及び損害保険業の企業について、訪問してヒアリングを行った結果を取りまとめた。また、第3部においては、新技術導入に対する労働組合の受け止めの実情と今後の対応方針を把握するため、JAM、損保労連、電機連合、UA ゼンセンの4産別の関係者を交えて、研究会方式でヒアリングと討論を行った。付属資料はその詳細な議事録である。

第4部においては、直近の関連文献による論調について、その要点を整理している。