

# AI等の技術革新が雇用・労働に 与える影響についてのヒアリング調査

労働政策研究・研修機構  
調査部

# 調査期間および実施方法

2019年1～3月、従業員の業務の一部をデジタル・機械化することで、業務の効率化や省力化に努めている企業等を対象に、具体的な取り組み内容や職場への影響の実態等について、ヒアリングした。

# 対象

## A社 職業紹介業

- ・機械化等の導入・活用による求職者と求人企業のマッチングの効率化と、それに伴う人材開発等の変化見通し、採用行動や既存人員の再配置

## B社 飲食店

- ・来客予測ツールを用いた仕入れ等予測、ロボット活用による接客省力化

## C社 労働者派遣業

- ・RPA導入による派遣更新手続き等の事務処理業務や、派遣スタッフの給与計算業務の効率化

## D社 銀行業

- ・RPA導入によるルーティン業務の効率化と近隣銀行との連携・推進

## E社 宿泊業

- ・新技術を活用したコンシェルジュサービスと、AIスピーカーとチャットボットを用いた音声認識によるサービスを展開

## F社 銀行業

- ・BPR推進の一環で店舗窓口でのチャット形式での新システムを導入

## G組織 労働組合

- ・デジタル技術革新の導入に向け、19春闘で生産性三原則を前提にし<sub>2</sub>た労使協議を要求化

# ヒアリングで明らかになったこと

1. メインの担当部署が人事労務部門と異なる
  - 総じて経営戦略・業務改革を企画・推進する部署が担当。さらに、内部業務に精通するキーパーソンの存在も見られた。
2. 業務の削減により雇用が減ることはない
  - ヒアリングした企業においては、人員削減を目的に新技術の導入を行ったケースはなかった(今はそれ以前に、人手不足のなかで長時間労働の是正などにも配慮する必要)。

# ヒアリングで明らかになったこと

## 3. RPA導入は内製化する傾向も

- 職場単位での小規模なRPAについては、現場の仕事を良く知る人が短期間の研修を受けたり、業務の合間にロボットに触れながら開発するケースが見られた(人材派遣、銀行)。

## 4. RPA等による業務削減に伴う働き方の変化

- 定型業務等を新技術に置換・削減した分、企業は従業員に「人ならではの」仕事を求める。さらに、RPAから一歩進めると、新技術が従業員の業務をサポートする役割を持つこともある(銀行、外食、宿泊、職業紹介)。

# 今後の課題

## 1. 新技術の導入によるビジネスモデルの拡大

- 今は現在進行形で新技術の導入を図りつつ、改善を重ねている状況。

## 2. 雇用問題が発生した時の対応

- どこかのタイミングで一気に業務の置き換え等が進むことへの懸念(労働組合)。

# 今後の課題

## 3. 労働者間の格差と人事の関わり方

- 業務の変化で付加される仕事は、職場ごとに異なることも少なくなく、職場での個別対応を求められる場合が多い。

## 4. 今回、追い切れなかったこと

- 企業規模による技術の導入状況の違い
- 製造業、建設業の事例