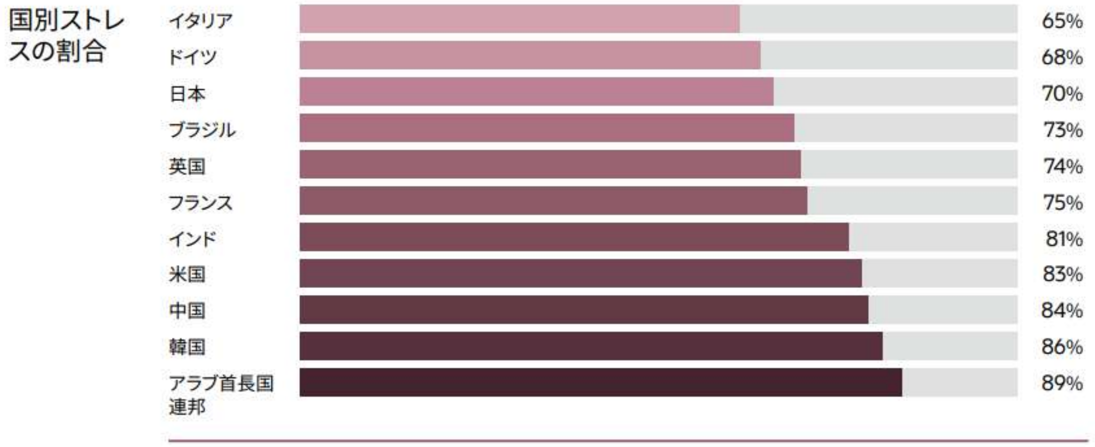
「日本リモートワークで生産性低下　11カ国メンタルヘルス影響調査で判明」

日本オラクルは4日、新型コロナウイルス感染拡大が日本人の働き方と人工知能（AI）利用にどのような影響を与えたかを調べた結果を公表した。リモートワークで生産性が上がったと回答したのは15%にとどまり、調査対象の11カ国中、最下位となっている。コロナ禍がメンタルヘルスに悪影響をおよぼしたという回答は70%。2020年はこれまでで最もストレスを感じる年だ、という回答も61%に上った。

この調査は、米国のソフトウェア企業「オラクル」と人事関連リサーチ企業「ワークプレイスインテリジェンス」が、2020年7月16日から8月4日に主要11カ国の企業の経営層や人事部門リーダー、従業員約1万2,000人に対し実施した。調査対象となった人々の年齢は22～74歳。職場でのメンタルヘルス、AI技術、ロボットなどについての見方、行動を調べている。

コロナ禍で70%メンタルヘルスに影響

11カ国の平均では78%が、コロナ禍がメンタルヘルスにマイナスの影響を与えていると回答した。最も多かったのはアラブ首長国連邦（UAE)の89%で、韓国86%、中国84%、米国83%、インド81%と続く。日本は11カ国中、下から3番目だが70%となっている。これまでのどの年よりも2020年は職場でストレスと不安を感じた、と回答したのは11カ国平均の70%よりは低かったものの、61%に上る。



（オラクル・コーポレーション、ワークプレイスインテリジェンス社調査レポートから）

メンタルヘルスへの具体的な悪影響については、ストレスの増加（37%）、ワーク・ライフ・バランスの喪失（30%）、社交がないことによる気力減退（20%）、極度の疲労（燃え

尽き症候群）（16%）となっている。11 カ国平均と比較すると、ストレスの増加がやや高いだけで、残りは少ない。コロナ禍によって新たに生じたプレッシャーは、業績基準の達成（48%）、不公平な報酬（39%）、薄いチーム関係（39%）、職場でのバイアス（38%）、退屈なルーティーン作業の処理（38%）、管理不可能な仕事量のやりくり（35%）、マネジャーサポートの欠如（33%）、上司からの非現実的な期待（30%）などとなっている。

リモートワークで生産性向上と回答 15%のみ

コロナ禍によるリモートワークで、多くの国では生産性が上がっているのに対し、日本では生産性が下がる傾向があるという興味深い現象も明らかになった。11 カ国中 8 カ国が、リモートワークで生産性が上がったという回答が、生産性が下がったという回答を上回っている。11 カ国平均でみると、41%が生産性は上がったと回答し、生産性が下がったと回答したのは 36%。日本は、生産性が上がったと回答したのは 15%で 11 カ国中最下位だった。リモートワークで生産性が下がったという回答が 46%に上る。

リモートワークで労働時間が減ったと回答したのは日本が 34%と、11 カ国平均の 25%を上回る。労働時間が増えたのは 11 カ国平均では 52%だったのに、日本は最下位の 21%。企業の生産性は労働時間と個人の生産性の掛け算であることから、日本以外の多くの国では、労働時間が増えて企業の生産性が上がっているのに対し、日本では、個人の労働時間が減ったことにより企業全体の生産性が大きく下がる傾向が明らかになった。

職場で AI 活用は最下位

一方、職場にロボットや AI が導入されることに対する許容度は、日本は世界平均と同様、肯定的であることが分かった。ただし、実際に現在、職場で AI を活用していると回答した人は日本では 26%であり、昨年の同じ調査に引き続き、11 カ国の中で最下位。11 カ国平均の 50%に比べるとはるかに見劣る。日本以外は、インド 79%、中国 76%、UAE58%、ブラジル 54%、米国 53%、韓国 46%、フランス 41%、イタリア 40%、ドイツ 37%、英国 36%と職場への AI 導入が進む。

一方、コロナ禍により AI ツールへの投資を加速すると回答した人は日本では 44%で、特に経営者層は 63%、部長クラスは 58%が投資を加速すると回答しており、事業をけん引する経営層の AI ツールへの投資意欲が高まっていることを示していた。

半数が上司よりロボット・AI に相談望む

従業員はメンタルヘルスに対する支援を求めているが、人よりもテクノロジーに期待していることが分かる。仕事上のストレスや不安を上司よりもロボット・AI に話したいと回答した人が 49%と、半数に上る。ロボット・AI よりも、カウンセラーやセラピストといっ

た人に頼りたいという回答はわずか13%だった。ロボット・AIの方がよいとする理由としては「ロボット・AIはジャッジメント・フリー・ゾーン（無批判区域、決めつけのない環境）を与えてくれる」を挙げた人が42%と最も多い。以下「問題を共有する上での先入観のない感情のはけ口を提供してくれる」が27%、「医療に関する質問に迅速に回答してくれる」が26%となっている。

岩本隆慶應義塾大学大学院経営管理研究科特任教授は、今回の調査結果について「職場でのAI活用が進んでいる国々では、コロナ禍により常態化したリモートワークをうまく活用して生産性が上がっている。デジタル・トランスフォーメーションが重要であることは、理屈では理解できても、実行ができていないのが日本の現状。コロナ禍は、日本企業の職場でのデジタル・トランスフォーメーションを加速するチャンスとも考えられる」というコメントを寄せている。

日文　小岩井忠道(JST客観日本編集部)

関連サイト

日本オラクルプレスリリース「日本の「職場における AI」調査：AI 利用は世界 11 カ国で最下位も、87%が不安やストレスを相談する相手としてロボット・AI を受け入れると回答」

https://www.oracle.com/jp/corporate/pressrelease/jp20201104.html

日本オラクルプレスリリース「日本を含む 11 カ国、12,000 人調査：82%が、人よりロボットがメンタルヘルスを上手く支援と回答」

https://www.oracle.com/jp/corporate/pressrelease/jp20201008.html

オラクル、ワークプレイスインテリジェンス調査報告「先が読めない不安とストレスを乗り越える転換期」

https://www.oracle.com/a/ocom/docs/applications/hcm/2020-hcm-ai-at-work-study-jp.pdf

関連記事

2020年07月30日「【新型肺炎】博报堂调查：疫情平息后，日本人更加注重安全和自我满足」

https://www.keguanjp.com/kgjp_shehui/kgjp_sh_yishi/pt20200730000003.html

2020年06月16日「【新型肺炎】远程办公的阴影：居家办公者和出勤者均感到不安和不满」

https://www.keguanjp.com/kgjp_jingji/kgjp_jj_jyzx/pt20200616000003.html

2020年06月12日「【新型肺炎】家有学龄前儿童的母亲负担明显加重，育儿状态回到半个世纪前」

https://www.keguanjp.com/kgjp_shehui/kgjp_sh_yishi/pt20200612000002.html

2020年05月19日「【新型肺炎】调查：自肃生活主妇压力最大，响应政府要求自肃的人仅占3%」

https://www.keguanjp.com/kgjp_shehui/kgjp_sh_yishi/pt20200519000002.html