

## 経営者・管理職よりロボットを信頼 中日インドで顕著、米企業の調査で判明

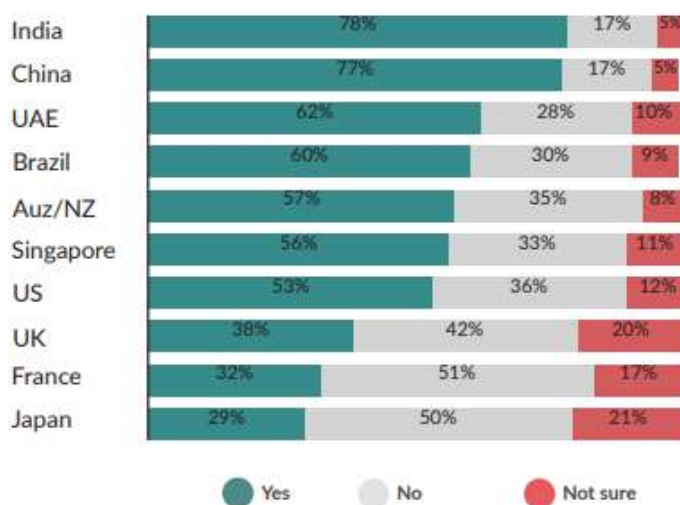
マネージャー（経営者や管理職）よりロボットを信頼する。そう考えている人が、インド、中国、シンガポール、日本というアジア諸国で特に多いことが、米国のソフトウェア会社「オラクル」と調査会社フューチャー・ワークプレイス社の共同調査で明らかになった。

### AI 採用の好意的受け止め増加

この調査は、米、英、フランス、中国、インド、オーストラリア・ニュージーランド、シンガポール、アラブ首長国連邦（UAE）、ブラジル、日本の従業員、マネージャー、人事部門リーダーを対象に今年 7 月から 8 月にかけて実施された。18 歳から 74 歳にわたる計 8,370 人から回答を得ている。調査は昨年につき 2 回目。職場で何らかの形で人工知能（AI）を利用していると回答した従業員は昨年 32%にとどまっていたが、今年は 50%に増えている。

国別で見ると、最も AI の採用が進む国はインド 78%と中国 77%。これに対し、日本 29%、フランス 32%、英国 38%が平均（50%）を下回っている。平均すると過半数（65%）の従業員は、ロボットの同僚がいることを歓迎しており、約 4 分の 1 は、職場での AI との関係に満足している、と回答した。AI を最も歓迎しているのは、インド（60%）と中国（56%）の従業員。それ以外の国は、UAE（44%）、シンガポール（41%）、ブラジル（32%）、オーストラリア・ニュージーランド（26%）、日本（25%）、米国（22%）、英国（20%）、フランス（8%）となっている。こうした結果をオラクル社は、職場で AI の採用が増え、多くの人々が好意的に受け止めていることを示す、と見ている。

### 職場に AI を採用している割合



(ORACLE、Future Workplace プレスリリースから)

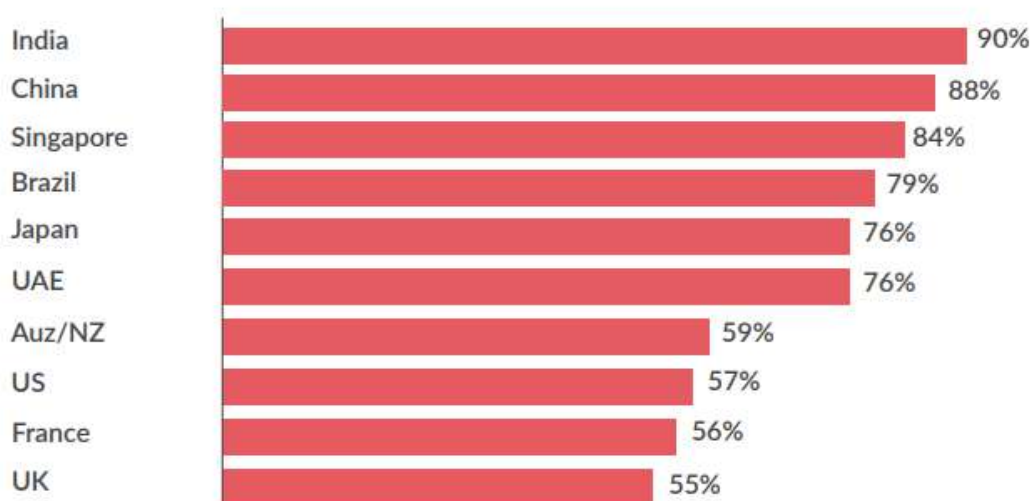
### 64%がマネージャーよりロボット信頼

マネージャーよりロボットを信頼すると答えた人は全体の 64%に上る。ただし、国による差は大きく、インド 89%、中国 88%、シンガポール 83%、ブラジル 78%、日本 76%と上位 5 カ国のうち、4 カ国をアジアで調査対象国となった国が占めた。これに対し、英国 54%、フランス 56%、米国 57%と欧米 3 カ国は 50%を超えるものの平均(64%)を下回る。UAE は 74%、オーストラリア・ニュージーランドは 58%と、調査対象国の中では比較的平均に近い結果となった。

マネージャーよりロボットの方が物事をうまくこなすと答えた人は、回答者の 82%に上る。ロボットがマネージャーより優れているのは何かという問いに対しては、「作業スケジュールの維持」を挙げたのが 34%、「問題解決」が 29%、「偏見のない情報の提供」が 26%、「予算管理」が 26%だった。一方、ロボットよりマネージャーの方が優れているとみる能力については、「従業員の感情の理解」を挙げたのが 45%。「従業員の指導」33%、「職場文化の創出」29%と合わせて、上位 3 位となっている。

これらの結果からオラクル社は、職場での AI の浸透は従業員とマネージャーとの接し方に大きく影響し、人事チームとマネージャーの従来の役割が変化していることを示すとみている。

マネージャーよりロボットを信頼する人の比率



(ORACLE、Future Workplace プレスリリースから)

## 変化求められるマネージャー

従業員が AI に対するより簡単な扱い(シンプルなエクスペリエンス)を求めている実態も明らかになった。従業員の 76%と人事リーダーの 81%が、職場での技術変化の速さについて行くのが大変だと感じている。より優れたユーザーインターフェイスを求める従業員が 34%に、ベスト・プラクティス・トレーニングを求める従業員が 30%に上った。

今回の調査結果について、オラクル社のプレスリリースは、専門家の次のようなコメントを紹介している。

「AI は従業員とマネージャーの関係を変化させるだけでなく、AI 主導の職場におけるマネージャーの役割も変化させていることを示している。マネージャーはソフトスキルの使用に注力し、技術的なスキルやルーティンタスクをロボットに任せることができれば、将来も関係を維持できる」(ダン・ショベル=Dan Schawbel フェューチャー・ワークプレイス・リサーチ・ディレクター)

「すでに AI やロボットを受け入れる土壌は整いつつあり、日本のマネージャーは変化することが求められることを示唆している。上意下達で部下を指導する旧来のやり方ではなく、その人でしかできないマネジメント手法がないと、マネージャーの存在価値はどんどん薄れていく。人事、経理、総務といった部門でも、データの活用やテクノロジーの導入に向け、データサイエンティストなどと折衝する力が必要。早く始めないと、場合によっては企業価値に影響するといったことにもなりかねない」(岩本隆 慶應義塾大学大学院経営管理研究科特任教授)

文：小岩井忠道 客観日本編集部

### 【関連サイト】

Oracle & Future Workplace AI@Work Study 2019 「From Fear to Enthusiasm」

<https://www.oracle.com/a/ocom/docs/applications/hcm/ai-at-work-ebook.pdf?elqTrackId=d4173ca9d54b4d6b8fe73a5c03f2db1e&elqaid=86150&elqat=2>

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 10 カ国・地域の中で日本は最下位」

<https://www.oracle.com/jp/corporate/pressrelease/jp20191113.html>

「職場における AI」調査：回答者の 64%はマネージャーよりもロボットを信頼」

<https://www.oracle.com/jp/corporate/pressrelease/jp20191016.html>

