

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 II

【研究メンバー】

主査	鬼丸 朋子	中央大学経済学部教授
	田口 和雄	高千穂大学経済学部教授
事務局・研究員	中村 章	産業社会研究センター代表
	北浦 正行	産業社会研究センター研究主幹・ 日本生産性本部参与
	田所 薫	産業社会研究センター主任研究員
	内野 亘	日本生産性本部統括本部総務部部长
	加藤 隆	日本生産性本部統括本部総合政策部 社会政策グループ主席調査役
	竹内孝太郎	日本生産性本部統括本部総合政策部 社会政策グループ研究員

【報告書目次】

序章 調査研究の概要

第1部 新技術の導入によるホワイトカラー等の労働への影響

はじめに一問題意識

第1章 事務・管理・営業部門における新技術の導入の現状

第2章 RPA等による業務内容と職業能力の変化

第3章 RPA等の導入の具体的事例—ヒアリング結果

第4章 新技術の導入に伴う人事管理・賃金制度の見直し

第5章 新技術導入をめぐる労使の受け止め

第6章 今後の課題

あとがき

第2部 新技術(AI・RPA等)の導入に伴う雇用・労働への影響に関する調査

(企業調査票・労働組合調査票・集計表)

第3部 関連文献の解題

付属資料

1. 新技術の導入による事務・管理・営業部門における労働への影響に関する調査結果(調査票及び集計表)

2. 収集文献 出版年次別一覧

【内容要旨】

AI 等の新技術の導入に対する産業界の受け止めは、総じてプラスの評価が強まってきた。人間の雇用を機械が奪うのではないかという悲観的なシナリオはかなり薄らいできている。その大きな背景は、一つにはこの AI 等の新技術の導入による雇用問題の発生があるとしてもまだ先のことではないかという安心感である。しかも、労働力の不足が進展してきた中で国内労働力の活用に限界が出てきたことがそうした見方を強化している。

このような環境変化が進む中でも、新技術の導入が徐々に労働代替の動きを進めてきたことが本調査研究を含め多くの事例で確認されている。もちろん、肯定的な側面として生産の効率化や生産性の向上に寄与しているが、一方でそうした業務効率化の取組が人員の縮小や再配置の可能性につながっていることも看過できない。

こうした変化は製造業関係では顕著であり、工場など作業現場における無人化やロボットによる連続操業、間接部門の事務作業の簡素化・集約化など多くの事例が見られる。

一方、ホワイトカラーの仕事については、RPA 等の利活用によって、事務従事者の作業量を削減し、時期的な繁忙の平準化の他、単純反復作業からの解放や人為的なミス削減も実現できる一方で、雇用削減につながる可能性が小さくないことも指摘されている。

事務、管理、営業部門においても、AI 等の新技術の導入が進んだ産業・企業の現場では、雇用の代替はもちろん、職務体制の再編や必要とされる新しい技能・スキルへの転換が課題になってきていることは否めない。とりわけ生産性向上の遅れていた事務・管理・営業部門においては、こうした AI 等の新技術の導入による業務革新が急速に進んでおり、その雇用・労働面に及ぼす影響は顕著になってきたといえよう。

第1部は、大きく第1章～3章の前半と、4章～6章の後半に分かれている。

第1章では、事務・管理・営業部門のように成果や生産性が把握しにくい分野での生産性向上策として、AI や RPA に対する期待が高まっていることに触れた。近年、わが国では、これまで情報システムを導入する際に重視されたカスタマイズ化のために、更新のコストが膨れ上がってしまうという弊害がしばしば指摘されている。RPA は、このシステム更新に替わる簡便な方法という側面があり、導入が加速されている。つまり、RPA は業務の頻度や優先順位、コストが ROI（投資収益率）に見合わないなどの観点からシステム化が見送られてきた手作業の業務プロセスを、作業の品質を落とさず、比較的 low コストかつ短期間で導入できるという特徴がある。

第2章では、RPA 等による業務内容と職業能力の変化について検討している。RPA に適している業務としては、ルール化しやすい業務、繰り返しの多い業務、パソコンのみで完了する業務があげられる。導入・運用に求められる能力としては、所謂「カツモデル」で言うところのコンピュラスキルとテクニカルスキルの拡張ないし高度化が求められて来る。こうしたスキルを合わせて「RPA スキル」と呼んでいる例もある。重要なことは、こうしたスキルが明確に定義づけられ、企業横断的に定められることである。

第3章では、RPA の具体的な導入事例として、損保ジャパン日本興亜株式会社、パイオニア株式会社、港区役所を取り上げた。

後半部分では、新技術の導入に伴う人事管理・賃金制度の見直し、新技術導入をめぐる労使の受け止めを考察した上で、生産性3原則を超えた議論の必要性について大要次のよ

うに指摘した。

第一に、雇用の安定という点については、配置転換が万全の手法かという問題がある。新技術に対応した IT スキルなどの知識や技能の習得が必要となることから、すべての対象者が円滑に移行できるという保証はない。また、新技術に対する不適合を起こす者が増えるかどうかという問題もある。

第二に、労使協議について悩ましい点は、技術開発や導入に関する事項は企業機密に属する部分も多く経営の専管領域であるとして、なかなか事前的な協議の土俵に乗らないのではないかということである。しかし、何らかの形で新技術導入に対する企業の方針や具体的な取り組み動向についての情報提供を積極的に行う枠組みができることは不可欠であり、その中から協議すべき事項を適宜拾い上げていく仕組みが必要であろう。

第三に、成果の公正分配の問題については、職務の再編成が賃金の格差を広げていく可能性を考えておかなければならない。

この場合、まずは、新技術による生産性向上が成果配分として労働者に還元されていくプロセスを考えるべきである。注意しなければならないのは、技術革新によって成果が生み出されるならば、それは資本による貢献であるという認識が強まることである。言い換えれば労働分配率の低下の可能性である。こうしたことは、企業の人事制度や賃金体系の考え方にも大きく影響を与えよう。「能力」を中核にしたこれらの現在の諸制度は、より「成果」あるいは「経営への貢献」といった尺度に重点を置いた形になる可能性がある。今後の労使関係を考える重要な視点として、こうした人事管理面での変化についても検討を急ぐ必要がある。

第2部では、「新技術(AI・RPA等)の導入に伴う雇用・労働への影響に関する調査」の企業調査票・労働組合調査票・集計表を収録した。

第3部では、直近の関連文献による論調について、その要点を収録している。