

①働きがいをもたらす雇用

単純作業や定型業務などはロボットやAI（人工知能）が担い、人間は、相手との対話を通じたサービス対応や新技術の開発など、新たなニーズに対する創造的な仕事に取り組んでいる。

2040年の生活シーン

<プロフィール>

- 20代の女性。大学卒業後、ホテル運営会社に就職し、現在は、神戸市内のシティホテルに勤務している。
- 世界中の人と関わる仕事がしたいと、大学時代、語学の勉強に力を入れたおかげで、英語、中国語での日常会話は可能で、スペイン語も少しは分かる。

<ロボットが担う仕事>

- 職場には、多くのロボットが導入されている。私はまだ入社3年目だけど、先輩の話では、以前のホテルの仕事は、立ち続けたり、荷物を運んだり、客室を掃除したりと体力勝負だったようだ。
- 今では、ドアの開閉、宿泊客の受付、荷物運びや掃除などは、ロボットの役割となっている。多言語対応で力持ちのロボットには、対応できる仕事がたくさんある。

<人が担う仕事>

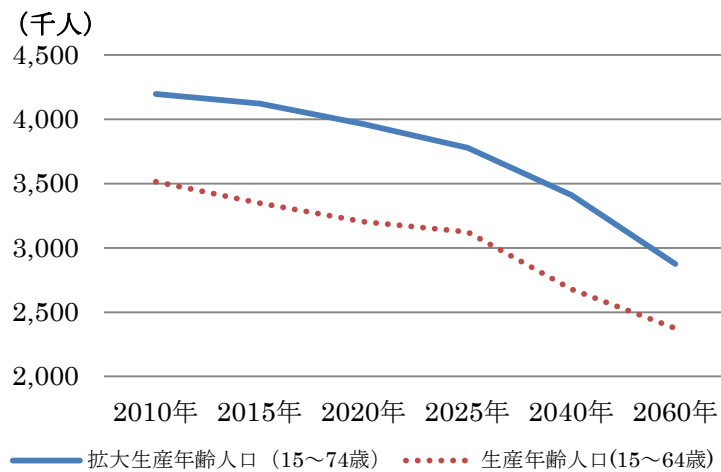
- しかし、ホテルは人間を相手にする仕事なので、やはり接客の主体となるのは私たち従業員だ。外国人観光客の時は、勉強してきた英語や中国語を駆使して接客している。ロボットが多言語に翻訳してくれるけど、私のつたないスペイン語でなんとかお伝えすると、お客様が笑顔になってくれる。
- 先日は、夕食のレストランを探している外国人グループに、ロボットがお店のリストを提示したが、全員が納得するお店がなかなか決まらなかった。そこで、私も加わり、それぞれのお店の雰囲気や行った方の感想などをお伝えし、一人ひとりのご要望を汲んだ上で改めてお店を提案したら、全員が納得してくれた。心の機微を掴むには、やはり人間の役割が大事だ。
- ロボットがたくさん仕事を受け持ってくれるおかげで、私たちは、余裕を持って、きめ細やかな気配り、心配りができ、お客様の満足度を高めることができている。また、現場での問題点を解決するための策や、お客様が喜んでくれる企画を考える時間も取ることができ、ホテル運営にプラスになっている。

<ロボットと人の共存>

- ロボットの活用分野が広がったことで、ホテルで単純作業の仕事を人間が行うことはほとんどなくなった。その分、コミュニケーション能力やイノベーションを生み出す力を育てる教育や職業訓練が重視されている。他の業種でも、ロボットやAIの影響でなくなった仕事もあるが、全く新しい技術が開発されて、新たな産業、雇用が生まれている。
- 私は、これからもホテル従業員としてのおもてなしの心を磨きながら、ロボットと力を合わせて、お客様に喜んでもらえるホテルをめざしたい。

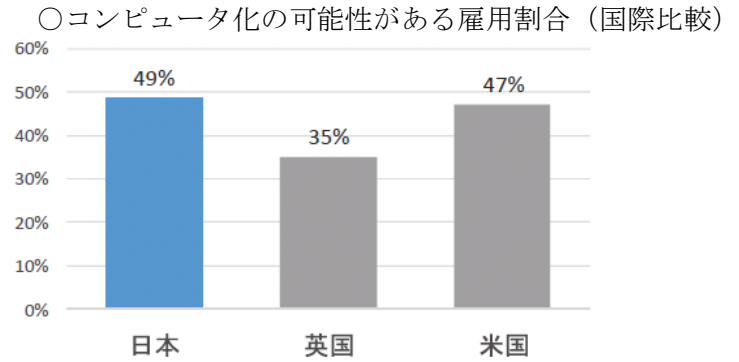
現状や課題

【生産労働人口推計（県）】



(出典：兵庫県推計(2010年は総務省「国勢調査」))

【コンピュータ化の雇用への影響】



○コンピュータ化の影響度別職業例

〔影響が大きいもの〕

レジ係、受付係、行政事務員、警備員、銀行窓口係

〔影響が小さいもの〕

保育士、外科医、助産師、社会福祉施設介護職員
医療ソーシャルワーカー、コピーライター

(出典：野村総合研究所ニュースリリース記事)

見えてきた兆し

【AIの活用例】

○弁護士業務のサポート（裁判に備えた証拠探し）



(出典：日本放送協会HP「NHKニュースおはよう日本 進化する人工知能 ビジネス最前線」)

【ロボットの活用例】



※ホテルのフロントにいる受付ロボット。このホテルでは人が行っていた業務の約7割をロボットが行い、人件費を従来の3分の1に抑えた。

(出典：変なホテル HP)

【専門家等の意見】

- 職場にロボットを導入する際は抵抗があるが、導入のメリットは実際に使ってみないとわからない。
- 労働により現在よりも高次の目標を設定すれば、人間と機械の共存の余地が生まれる。