

2018年5月31日

公益財団法人 トランスコスモス財団 御中

## 調査報告書

東京経済大学経営学部  
教授 関口 和代

平成 29 年度に助成を受けました調査研究について、以下の通り報告いたします。

### 1. テーマ

A I 活用がアウトソーシング・ビジネスに与える影響

### 2. 調査概要

Brynjolfsson & McAfee (2013) は、「デジタル革命によって、飛躍的に能力を拡大していくコンピュータに人間はますます仕事を奪われる」と指摘した。さらに「技術は常に雇用を破壊し、そして常に雇用を創出する」とし、200 年前は古い仕事が姿を消すのと同じような速さで新しい仕事生まれ、それは 1990 年代の終わりまで続いてきたが、その後、技術による雇用破壊は雇用創出よりも速く進んでいると述べている。それは、技術の進歩が早過ぎて、人々が追い付いていないという「雇用の喪失」説につながるものである。

日本では、2000 年からの 5 年間で、事務用機器操作員の 50%、会計事務員の 10%、商品販売外交員の 10%が減少したという調査結果が紹介された（東洋経済新報社,2013）。実数ベースで最大の減少となった会計事務員の数は 31 万人にのぼる等、情報技術や A I の発展は、雇用の二極化を招いている。A I に置き換えられる仕事がある一方で、A I が苦手とする仕事もある。たとえば、新たなビジネスを創出すること、感動的な音楽や文学を生む直感的で創造的な仕事、高度な問題解決能力を必要とする看護師や美容師、配管工などが挙げられている。また、清水亮 (2016) は、今の A I が得意なこととして「ひたすら何かを見る仕事」「ひたすら何かを繰り返す仕事」「24 時間いる仕事」を挙げる一方で、今の A I ができないこととして、「自発的に考えること」「自分の意見を持つこと」「怒ること」「感動すること」「喜ぶこと」「落ち込むこと」を挙げている。

情報技術や A I の発展による雇用の二極化が言われる中、一般に、アウトソーシング業務の多くは A I 等で代替可能であり、判断が必要な業務であってもフローチャート等に従って問題なく処理できる業務も多いと思われる。一方で、すぐには代替できない、代替困難な業務も存在する。たとえば、高度な対応力や柔軟性が求められる相談業務等である。それらの一つにコールセンター業務、特にクレーム対応があるが、それら職種はストレス負荷が高いことから人材の採用・定着の点で問題となっている。

#### (1) 目的

前述したような状況を受けて、情報技術や A I の発展が、今後のアウトソーシング・ビジネスとアウトソーシング人材の雇用に与える影響について検討することが本研究の目的である。

## (2)調査方法と調査日程

アウトソーシング・ビジネスにおいて、情報技術やA I の活用は広範囲な業務を効率的に受託できる可能性を高めるものと思われる。情報技術やA I の発展が、アウトソーシング・ビジネスと人材に与える影響、特に代替可能な業務と代替しにくい業務を分析するために、アウトソーシング企業を対象とした実態調査と、感情労働を中心とした従業員対象の質問紙調査の実施を計画した。

2017年度は、それら調査の前提として、中国4都市におけるアウトソーシング・ビジネスの状況と今後の発展可能性、アウトソーシング人材の採用・定着を中心とした雇用確保策などについて現地調査を実施した。調査は、2017年9月に、アウトソーシング・ビジネスの先行都市である大連市・天津市で、2018年2～3月にアウトソーシング・ビジネスの新興都市である西安市・成都市で、企業及び教育機関を対象としたインタビュー調査を実施した。

## (3)調査結果

大連・天津・西安・成都の4都市でインタビュー調査を実施した結果、それぞれの都市の特徴はあるものの、全体として日本語能力（語学力）よりも専門技術や専門的知識がより重視される傾向、また両方を兼ね備えた複合型人才へのニーズが強まっていることを把握できた。

比較的単純で定型的な業務は既に、情報技術の発展により代替されており、アウトソーシング・ビジネスの今後という点では、より高付加価値な業務を受託するためにも専門技術や専門的知識を持つ人材が必要とされている状況を反映した結果であると思われる。中国の人件費を含む事業運営コストが上昇していることもあり、利益率確保の観点からも高付加価値業務の受託へとシフトするものと思われる。

前述のような状況を踏まえ、今後は、情報技術やA I の発展が、アウトソーシング・ビジネスに与える影響を調査する予定である。

## 3. 調査結果の公表(予定)

- ・関口和代「A I 活用がアウトソーシング・ビジネスに与える影響（仮）」『東京経大会誌（経営学）』第302号, 2019年1月発刊予定。
- ・朱家林「大連市の対日アウトソーシング産業の業績低迷要因 —人材確保策からの検討—（仮）」東京経済大学大学院経営学研究科修士論文, 2018年度提出予定。

## 4. 研究組織

- ・申請者 関口和代（東京経済大学経営学部教授）
- ・共同研究者 高石光一（亜細亜大学経営学部教授）
- ・共同研究者 朱家林（東京経済大学大学院経営学研究科修士課程2年）

## 参考文献

- Brynjolfsson, E & McAfee, A (2013) 『機械との競争』日経BP社。
- 清水亮 (2016) 『よくわかる人工知能—最先端の人だけが知っているディープラーニングのひみつ』KADOKAWA。
- 東洋経済新報社 (2013) 「2030年 あなたの仕事がなくなる—将来、あなたを襲う危機」『週刊東洋経済』2013年3月2日号。

この度は、調査研究に対して助成いただき心より感謝しております。今回の調査結果をもとに、さらに研究を進めたいと思います。ありがとうございました。