

私見

卓見

タイプ至上のAI導入は要注意

日本総合研究所リサーチ・コンサルティング部門
シニアマネジャー

高橋 千亜希

昨今の生成AI（人工知能）の普及において危惧されるのは、「タイプ（タイムパフォーマンス）」至上主義による短絡的なAIの導入だ。AIは人間の仕事を奪うのか、補完するのか。現場で起きている問題は「どちらが優れているか」という単純な比較ではない。

例えば先日、ある企業が新卒採用の初期選考にAI面接を導入した。工数削減という点では劇的な効率化を遂げたが、「なぜ機械に自分の人生を評価されなければならないのか」と、学生から強い反感を買ってしまったという。

これはあらゆる業務のAI化に潜むものだ。効率を優先するあまり、相手の感情や「人間として向き合ってほしい」という期待を軽視した結果である。この事例が示

唆するのは、AIの限界ではなく、使う側の「ヒューマンインテリジエンス（HI）」の欠如だ。HIとは文脈を読み取り、相手の意図や感情を理解し、問いを立て、複数の選択肢から意味や価値を選び取る人間の知性のことである。

HIを駆動させて相手の目線に立てば、面接という対話の場には人間が臨み、AIは後日の録画分析など裏方に回すべきだと気づけたはずだ。AIと協働する時代に求められるのは、導入成果をタイプやコスト削減という目に見えやすい効果だけで評価することをやめることだ。どれほど業務が効率化されても、顧客や取引先、求職者の納得感や企業への信頼を損なっては本末転倒である。

組織内でHIを育むには社内教

育のアップデートが急務だ。現在、多くの企業がプロンプト作成などAI操作スキルの研修に注力している。ただ、それ以上に重要なのは、「そもそも自社はなぜAIを活用するのか」「効率化の果てに、人間が担うべき聖域はどこなのか」を社員に問いかけ、共に考えるプロセスを組織に組み込むことだ。AIの答えをうのみにせず、相手の感情や倫理観を踏まえて議論を交わす対話型の学びこそが、次世代のHIを鍛え上げる。

不確実な状況下でも、企業文化や価値観と照らし合わせて最終的な意思決定を下し、結果と責任を引き受ける。それこそが人間にしかできない役割だ。AIと共に働く時代には、私たち一人ひとりのHIが真に試されている。