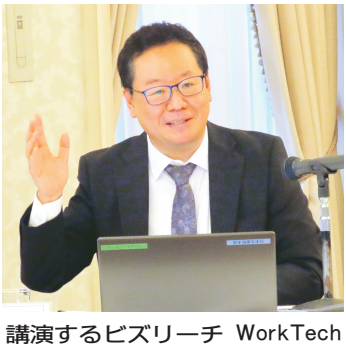
AI前提で仕事・組織を再設計

人事は業務改善能力を

人事部長クラブ

日本生産性本部は9月11日、人事部長クラブ9月例会を開催した。ビズリーチ WorkTech研究所の友部博教所長が「事例を交えて掴む人事へのAI実装のヒント」をテーマに講演し、AIを既存業務に「ツールとして追加」するだけでなく、働き方や意思決定、評価制度などをAI前提で再設計する必要性を指摘した。

企業では、AI戦略と人事戦略を一体で捉える動きも始まっている。今年6月には国内大手IT企業が、AI責任者と人事責任者の役割を一人に集約した。起点は人事と技術で異なるものの、AI推進を情報システム・開発部門だけに閉じず、人や組織の設計に直結させている点は共通する。



講演するビズリーチ WorkTech研究所の友部博教所長

こうした変化の中、人事担当者自身にも新たな能力が求められる。友部氏は、AI活用の差は単なるプロンプト作成の巧拙ではなく、複雑な問題を分解し、本質や因果関係を捉える「構造的理解」によって生じると説明。人事が制度やオペレーションの運用を通じて培ってきた知見を生かし、今後は現場の業務を分解し、プロセスを再設計した上で、AIに何を任せるかを考える「業務改善能力」が重要になるとした。

一方、AIの導入が必ずしも生産性向上につながるわけではない。講演では、AIの支援で顧客サポートの時間当たり処理件数が15%向上した研究が紹介された一方、経験豊富なソフトウエア開発者では、AI利用によって作業時間が19%増えた研究も示された。AIには得意・不得意なタスクの「ギザギザの境界線」があり、友部氏は、「AIが得意な領域を見極めて業務に組み込むことが重要だ」と強調した。

AIの進化によって、人事には制度やオペレーションを運用するだけでなく、AIを前提に「仕事そのものをどう設計するか」「組織をどう設計するか」を考える役割が求められている。