

記述式総合問題

問1 解答例

「同僚」 顧客の感情を分析し、画面表示してアドバイスする。

「部下」 問い合わせメールへの返信の下書きをする。

「上司」 顧客とのやりとりを評価し、必要なビデオ研修を提示する。

問2 解答例

(格差拡大の場合)

AI の導入により、顧客満足度を上げるための熟練者のスキルをオペレーター全員に要求する必要がなくなる。一方で AI を訓練するための高い熟練者が一部必要になるため、格差は拡大する。

(格差縮小の場合)

AI には 30 年以上集めてきた会話データがあり優秀なオペレーターの会話から研修データを作成できる。こうして熟練者のスキルを全従業員で共有することができるので、格差は縮小する。

問3 解答例

AI は、例えばセールスやマーケティングでは市場調査、エンジニアリングや研究開発ではシミュレーション、またサービス業では顧客対応など、これまで膨大な時間や労働力を必要とした業務を極めて短時間に実行できる一方、リスク管理や戦略、人材や組織の分野は、もともと労働力よりも創造力を本質とするため、AI のインパクトは前者ほど高くはない。すなわち AI は労働力削減という意味で救世主であるが、その労働力を労働人口で賄っていた場合は労働者の大量解雇を生み、敵になるといえる。

AI が敵ではなく、AI と人間が共存するためには、それぞれの特性を活かした役割分担が重要である。人間が物量で対応していた分野を AI が担当し質を上げるならば、人間はより臨機応変かつ戦略的な判断を担当し、かつ、そのために発生する大量解雇を防ぐため、特に過渡期においては新しい雇用とサービスを創出する必要がある。