

**I****次の新聞記事を読み、続く問いに答えよ。**

旅行会社のコールセンターで働くオペレーターの画面に、顧客からメッセージが入った。「ホテルに着いたのに、私の予約が見つからないと言われた」

状況を把握した人工知能（A I）のアドバイスが、画面右上に次々と表示される。オレンジ色の文字で「顧客は怒っている」。緑色で「共感を見せて」。

オペレーターが「カウンターで予約番号を確認しましたか」と尋ねると、顧客は「何を考えているんだ？ もちろんしたぞ」。A Iの助言に従い、オペレーターは居場所を尋ねた。顧客が予約したホテルと違う場所にいることがわかると、予約画面が表示され、オペレーターが新たな予約を確定。顧客は納得した。

終了後、A Iが即座にやりとりを評価し、オペレーターに必要なビデオ研修を提示してくる。イスラエルの顧客サービス支援大手「ナイス」が提供するA I支援システム「エンライテン・コーパイロット」のデモ映像だ。

英語で「啓蒙（けいもう）する」を意味するエンライテンの売りの一つが感情分析だ。顧客やオペレーターの言葉、話す速度、トーン、会話の文脈などから、顧客の心理状態を推し量る。客の言葉が真意か皮肉かも見分けるといふ。「単調で退屈な仕事が自動化され、人間はより洗練された仕事をこなせるようになる」。ナイスの顧客サービス部門のトップ、バリー・クーパー氏はそう言う。同社の製品は世界で数千社に活用され、ソニーやトヨタ自動車、日本航空も導入する。

(A) A Iが職場に入り込み、「同僚」となり「部下」となり、時に「上司」ともなる時代。私たちの働き方はどう変わるのか。 (B) スキル（技能）や所得の格差は広がるのか、逆に縮まるのか。 A Iの導入が進む代表的な職場の一つ、コールセンターの今の姿から探る。

顧客サービス支援会社「ナイス」が手がけるコールセンター向けA Iの土台には、30年以上も集めてきた数十億件分の会話データがある。優秀なオペレーターの会話でA Iを訓練し、訓練データ自体をA Iがつくこともできる。できあがったA Iは、「相棒」として人間のオペレーターの負担を軽くする。同社のサービスを採用するソニーでは、人間を介さずに問題を解決した割合が増え、顧客満足度も19%上がったという。ソニーのロジャー・ブルワー氏は「オペレーターが対応する電話の量が減り始めた」と話す。ナイス顧客サービス部門のバリー・クーパー氏は「10年、15年後には、コールセンターの大半の仕事は自動化される」とみる。「人間は洗練された仕事に集中できるようになり、賃金は2～3倍に上がる」

日本でもコールセンターの風景は変わりつつある。全国に5万7千人の従業員を抱える国内大手アルティウスリンク。都内のある拠点の一室には250席余りが並ぶ。だが、オペレーターの姿はまばらで、空席も目立つ。「5、6年前は今の倍近く席があり、人が入れ替わる昼休憩前には後ろに次の人が立って待つほどでした」。フロアの責任者、中島将和さんによると、複数フロアを束ねたユニット全体で最盛期に700人いたオペレーターは450人前後に減ったという。

コールセンター業界は深刻な人手不足に悩む。(C) 効率を上げる生成A Iは雇用を奪う「敵」というよりも、「救世主」という面がある。中島さんが担当するチームもこの2年、採用活動をしていない。生成A Iが会話を自動要約するシステムを昨年導入した。電話後の事務作業にかかる時間はほぼ半減。問い合わせメールへの返信は書く人と確認する人の2人態勢だったがA Iが下書きして人が確認する流れに変えた。

(以下略)

【出典】2024/8/14 朝日新聞 「AIは同僚・部下・上司」

五十嵐大介＝米ミシシッピ州オーシャンスプリングス、村井七緒子

問1 本文中の下線部(A)について、A Iが「同僚」「部下」「上司」になる具体的な例として本文中に示されている内容を簡潔に答えなさい。

「同僚」

---

「部下」

---

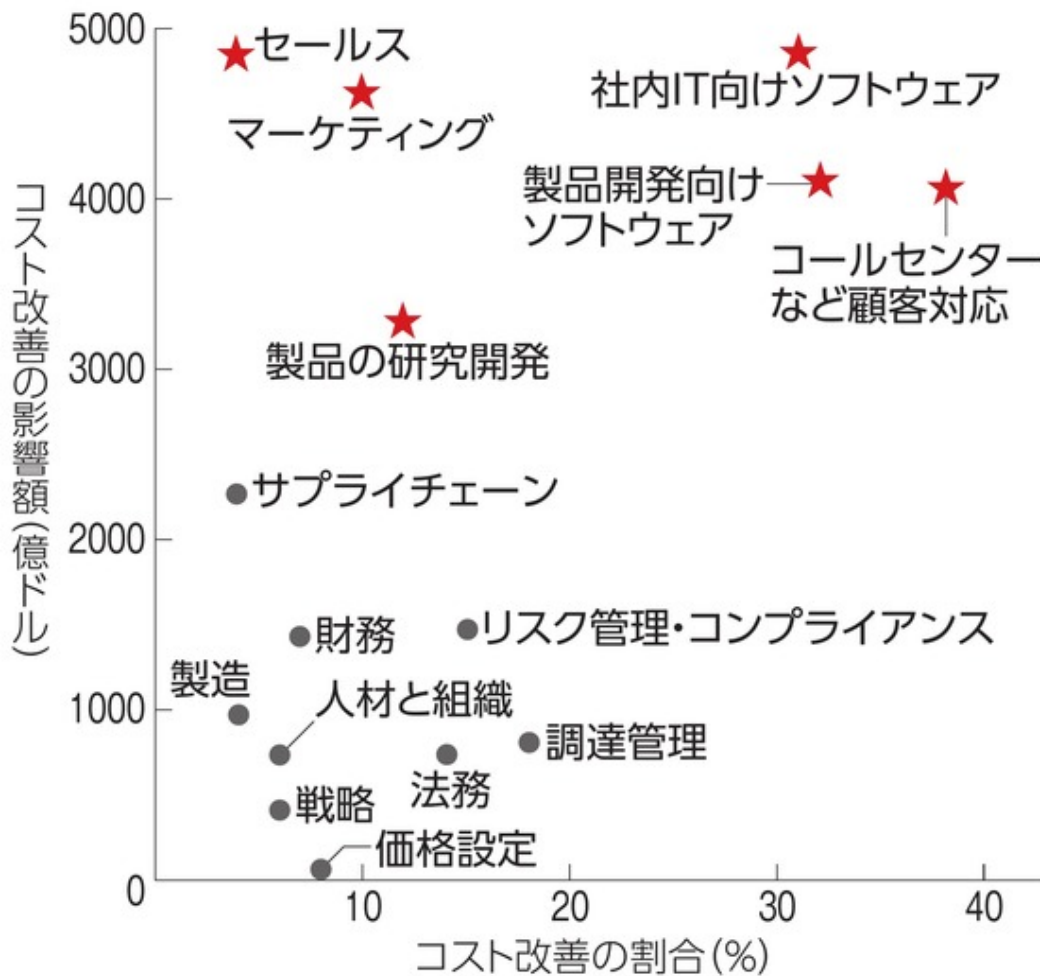
「上司」

---

問2 本文中の下線部(B)「スキル(技能)や所得の格差は広がるのか」について、あなたはどのように考えますか。格差が広がると考えるのか、あるいは格差が縮まると考えるのか、どちらかを選び、そう考える理由を100字程度で述べなさい。

問3 本文中の下線部(C)について、AIが導入されるとなぜAIが「敵」または「救世主」になりうるのか、下の図1にある職業などを例に説明し、AIと人間の共存に関するあなたの考えを400字以内で述べなさい。

図1： 生成AIが仕事に与える影響



コンサルティング会社マッキンゼー・アンド・カンパニーの「生成AIがもたらす潜在的な経済効果」レポートから作製。★の仕事だけで全体の約75%の影響額を占める