

AIとVRは働く世界に どのような変革を もたらすのか



イマーシブ・テクノロジー*と人工知能（AI）が従来の職場環境に変化をもたらし始めており、人材獲得戦略に新たな時代が生まれようとしています。機械学習（ML）、拡張現実（AR）、ブロックチェーン、会話型 AI ツール（ChatGPT など）の進化が、企業にとって不可欠な HR ライフサイクルに新たな可能性を生み出しています。

これまで最先端テクノロジーとされていたものがニューノーマルに移行しつつある今、オンラインの採用イベント、多国籍でのイマーシブ（体験型・没入型）な会議、AI による人材獲得の支援、データに基づくスキル向上と新たなスキルの習得など、従業員と企業にとって新たな機会が訪れています。

* 利用者をコンテンツの世界に引き込む『没入型体験』

” 既存のテクノロジーやツール、さらには科学的イノベーションを活用しつつ、今後必要となるかもしれない事柄は柔軟に取り込んでいく、というバランスを保つことが課題となっています。

– Tomas Chamorro-Premuzic（トマス・チャモロ=プリミュージク）、マンパワーグループ、最高イノベーション責任者

目次





誰が最新テクノロジーに期待を寄せているのか

ML、AI、VRなどの最新テクノロジーを既に導入済みもしくは今後3年以内に導入を計画していますか？

ML **72%**



会話型 AI と AI 全般 **71%**

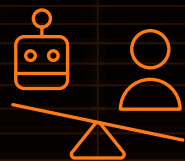
VR **65%**

従業員と企業が最新テクノロジーについてどのように感じ、どこに大きな可能性があると考えているのかを把握するために、マンパワーグループは2023年第3四半期の雇用予測調査で41カ国、39,000社の企業と、求職者にアンケートを実施しました。調査結果から、企業が最新テクノロジーに大きな期待を寄せており、従業員管理や人材採用に活用し始めていることがわかりました。

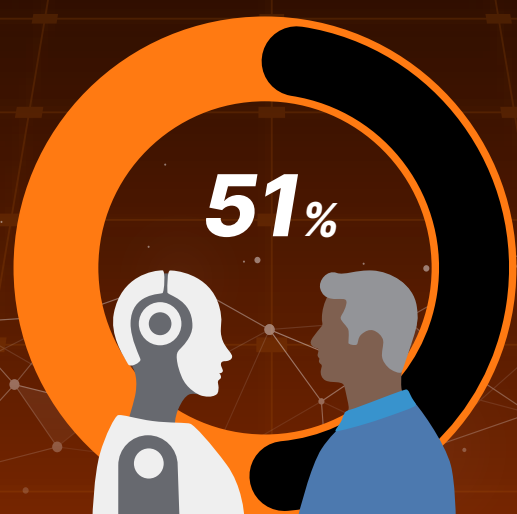
世界各国の企業の70%が採用活動でAI、VR、MLなどの最新テクノロジーを既に導入済みか、今後3年以内に導入を計画しています。 また企業の72%がMLを導入済みか3年以内に導入の計画があり、71%が会話型AIやその他のAIの導入について同じことを述べています。ほぼ3分の2（65%）がVRを使用しているか、それほど遠くない将来に使用しようとしています。（日本のデータ / 44%が採用活動でAI、VR、MLなどの最新テクノロジーを既に導入済みもしくは今後3年以内に導入を計画。テクノロジー種類別：ML 43%、会話型AIとAI全般 42%、VR 35%）

企業が最新テクノロジーにより採用のプロセスを変革できると考え、大半の企業が積極的に導入を計画していることは明らかです。





人材採用の 変革が進む中、 バランスを取ることも必要



調査回答者の51%が
VR面接を容認しています。

マンパワーグループの調査では、従業員と求職者からもテクノロジーに対して同様の期待が寄せられているものの、テクノロジーは人間同士のつながりに代わるものではないことが判明しています。たとえば、**求職者からの応募がAIテクノロジーのみで審査されることを容認している回答者は38%しか存在しないものの、ほぼ60%が就職フェアのような機会にVRを使用した採用体験を容認しています。**

求職者の採用プロセスがさらに進むと、テクノロジーのみでやり取りをすることに関する容認の度合いが変化します。求職者の半数以上（51%）がVR面接を容認していますが、3分の1が最終面接に至るまでの過程で、人と人とのやり取りがないことに強い抵抗感を示し、これが最も大きな声となっています。採用プロセスを成功に導くポイントは、テクノロジーで採用担当者を置き換えるのではなく、採用担当者の能力を強化するためにテクノロジーを活用することにあります。

このような複雑な思いは、求職者だけでなく求職者を評価する企業も持っています。採用プロセスの最初の段階を自動化することで企業はより迅速に、より質の高い求職者を見つけることができます。企業のほぼ3分の2が、新たに採用した従業員のオンボーディングにメタバースが役に立つと考えています。

” オンボーディングのプロセスが主な原因となって、新たに採用した従業員の業務開始に遅れを生じさせることがあります。そんな中、バックグラウンドチェックに関していえば、AIを活用する事でこの状況を一変させることが期待できます。

- Christine Kiefer (クリスティーン・キーファー)、Experis、プラクティス担当
シニアバイスプレジデント



採用担当者がいなくなることはありません。今後、人間ならではの業務に注力する時間的な余裕が生まれることで、採用担当者の役割がより重要となるでしょう。書類仕事に費やす時間を減らすことで、求職者のことを理解し、求職者が募集職種に適しているか確認することにより多くの時間を費やすべきだと、Experisのシニアバイスプレジデントのクリスティーン・キーファーは述べます。



現在の採用担当者の業務を考えると、手作業のタスクに多くの時間を費やしていることがわかります。適切な候補者を見つけるには多くの事務作業が必要で、募集条件に適さない候補者とのコミュニケーションも多く発生しています。この点でAIが大いに役立つはずですよ。

— Christine Kiefer (クリスティーン・キーファー)、Experis、
プラクティス担当シニアバイスプレジデント

ChatGPTは一定の指示に基づき職務要件を作成することができたり、搭載されているAIを活用して応募書類の審査に活用できるため、採用担当者は業務時間を大幅に短縮できるようになります。採用担当者はこれまでのように役職ごとに数十枚あるいは数百枚の履歴書を審査する作業から解放され、時間的な余裕が生まれることで、求職者を理解するためにより多くの時間を割くことが可能となるでしょう。

必要なスキルを持つ人材の獲得が困難なこの時代に、AIをはじめとする最新テクノロジーの波が到来しています。有効的にテクノロジーを活用すれば、企業はより効果的に人材を獲得し、従業員を管理できます。このようなテクノロジーに対する期待は高いものの、テクノロジーは採用担当者の代わりになるものではなく、採用担当者の生産性を高めるものです。求職者は引き続き人と人とのつながりを求めているため、採用担当者は採用プロセス全体で業務時間を短縮することと対面でのコミュニケーションのバランスを取ることで、最適なポジションに最適な人材を決定することができるのです。

採用の意思決定の際には、人間がシビアに評価しなければならない主観的な側面があります。

— Jeff Brown (ジェフ・ブラウン)、マンパワーグループ、
グローバル・ポートフォリオ戦略 – RPO & MSP、ディレクター

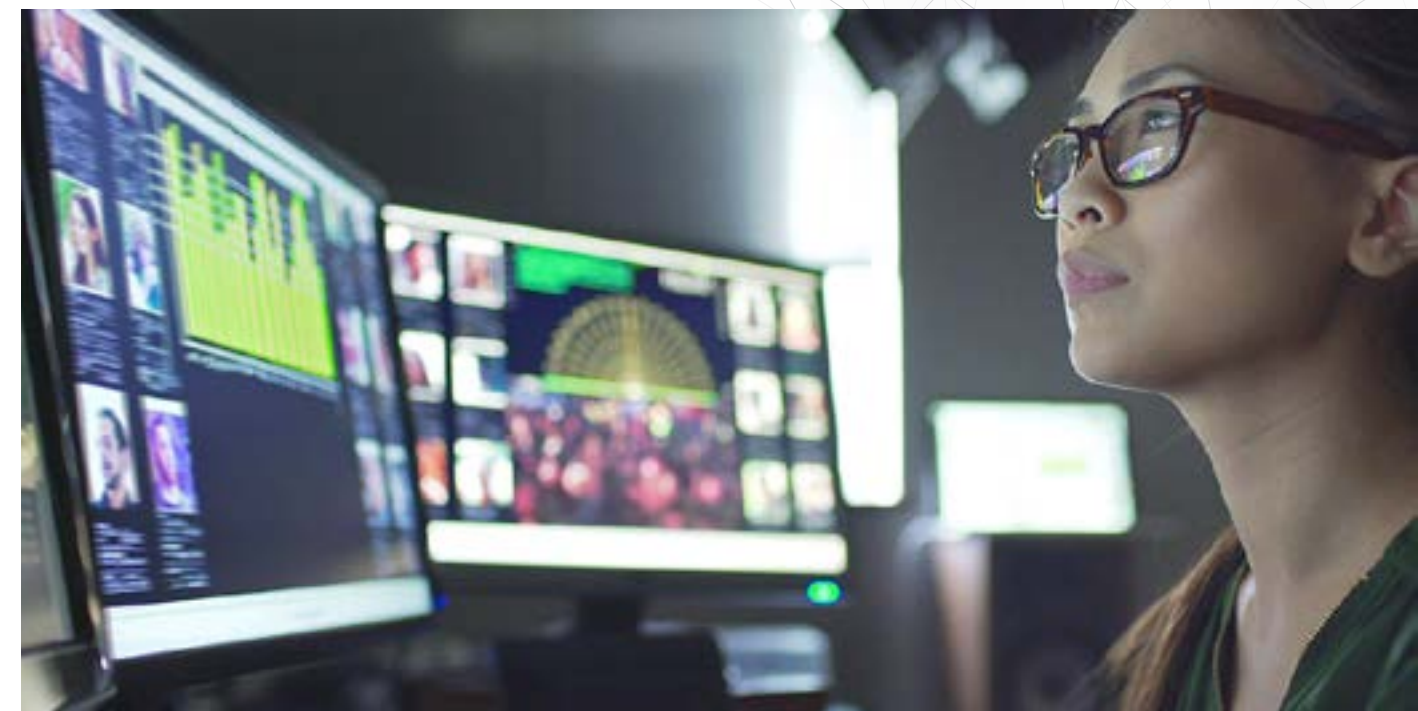


採用の障壁を取り払う



2/3 以上の採用担当者が、
AIを導入することで潜在的な偏見が
排除されると考えています。

採用プロセスでバイアスを排除するために最新テクノロジーを活用することが増えています。AIツールを使用して最も適切な求職者を見つけることで、個人の判断による意思決定がなくなります。最新のソフトウェアで求める条件を入力すると、プログラムがその条件を使用して客観的に見込みある候補者を定義します。

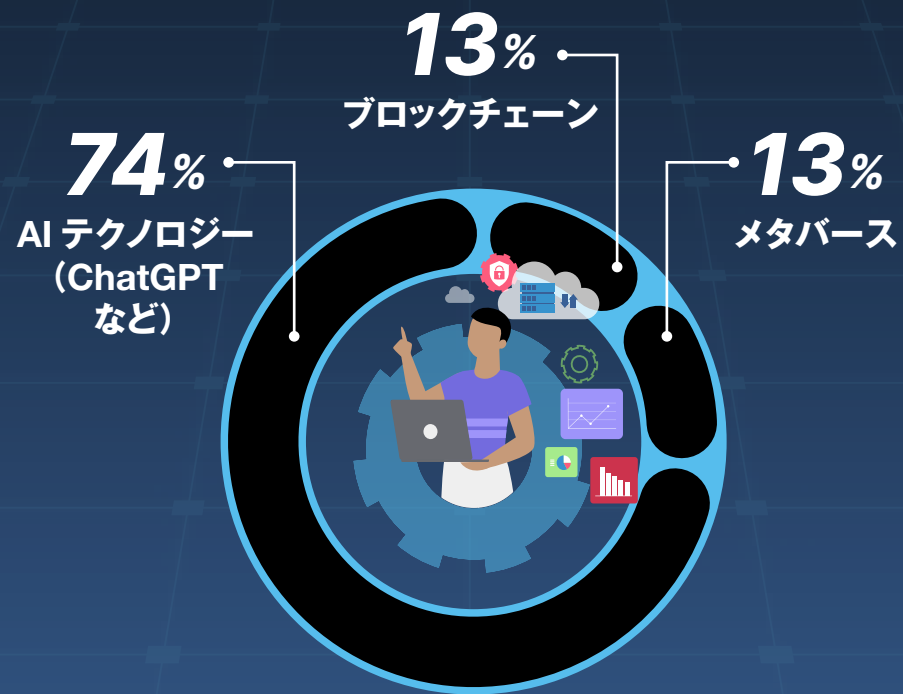


採用担当者の3分の2以上はAIの導入により潜在的な偏見が排除されると考えています。しかし、AIのアルゴリズムにバイアスがあることも危惧されており、採用プロセスにおけるAIの可能性について期待を持ちつつも懸念が残っています。

この懸念には理由があります。MITの調査によると、機械は白人の顔と肯定的な言葉を結び付け、黒人の顔と否定的な言葉を結び付ける可能性が高いことがわかっています。**採用プロセスから偏見を排除するにはテクノロジーが不可欠ですが、テクノロジーも完璧なわけではありません。**



未来のテクノロジー



未来のテクノロジーのうちどれが
キャリアに最も大きな影響を及ぼすと
思いますか？

では、どのテクノロジーが業務の遂行を変革するのでしょうか。1,687人に対して実施したマンパワーグループとLinkedInの調査では、回答者の74%がAIテクノロジー（ChatGPTなど）が自分のキャリアに最も大きく影響すると答え、メタバースとブロックチェーンがこれに続いています。

最新テクノロジーの果たす役割が採用、コーチング、新たなチームメンバーの定着に革新的な影響を及ぼしていますが、その影響はこれだけなのでしょうか。求職者を就業者へと導くためにAIを導入したのであれば、AIを業務の遂行に役立てることはできるのでしょうか。



AIを導入すると人間が対応しなければならない業務に注力できます。機械が得意な業務は機械に任せることで、対人的なやり取りが必要な業務に集中することが可能です。

- Christine Kiefer (クリスティーン・キーファー)、Experis、
プラクティス担当シニアバイスプレジデント



肉体労働においてテクノロジーのもたらす可能性が最も大きいのはおそらく間違いのないでしょう。作業者はロボティクスを活用することで、危険のある作業環境に入らずに、リモートでプロジェクトを完了できます。たとえばカリフォルニア州では、消防士がVRヘッドセットを活用して山火事の延焼を食い止める訓練を行い、発がん性物質を吸い込むなどの潜在的な危険を回避しています。

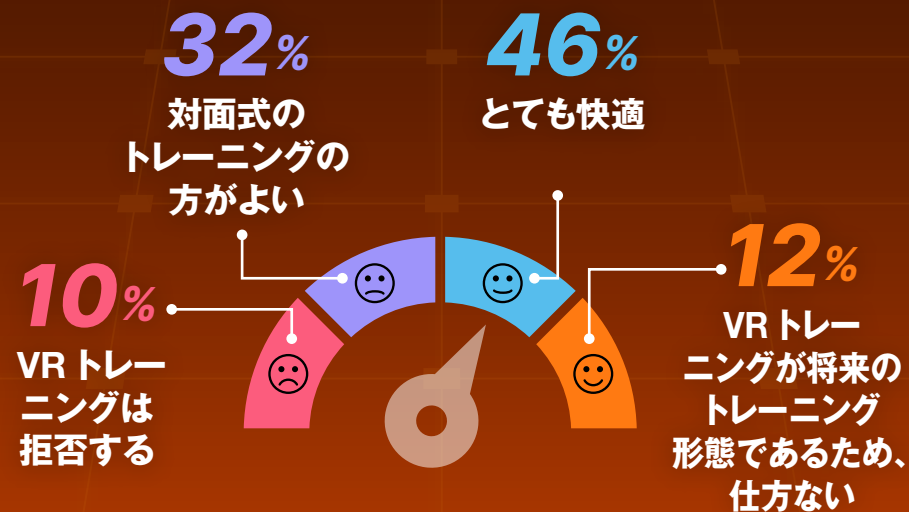
AIの未来に関しては、デメリットとなる要素について否定的な見方をする人もいます。どのツールにもメリットとデメリットはあり、すべての要素を理解したうえで賢明にAIを選択する必要があります。ただし、企業にとってはメリットも少なくありません。テクノロジーの可能性を有効活用できる企業は今後のビジネスを成功させることができるでしょう。





アップスキルと リスクリングの強化

メタバースでコーチングが
提供されることについて
どう思いますか？



仮想現実などを利用することで、再現が難しいシナリオや、PowerPointでの講義だけではイメージが湧かない訓練を安全に実施することができます。VRを活用することで、緊急事態、チームダイナミクス、高ストレス環境をシミュレーションできます。これにより、高額な費用がかかる上、従業員にとって不快な対面式のロールプレイの演習も必要なくなります。

VRによる安全訓練と従来のPowerPointによる訓練の有効性を測定したノッティンガム大学の調査では、VRによる訓練の方がはるかに有効性が高いことがわかっています。**VR訓練を受けた従業員は長期定着率が向上し、研修への参加や今後も研修を受けたいと考える意欲が高まったと言います。**メタバースにおけるVRは効果的なだけでなく、従業員が習得可能なスキルの種類を増やすこともできます。

マンパワーグループが求職者にVRによるコーチングや訓練を受けることに対してどう感じるか質問すると、ほぼ半数（46%）が賛成できると回答しています。VRによるトレーニングを通じて、求職者はより効果的に学習し、メンターはリアルタイムで状況をモニタリングしながら、状況に応じたコーチングを提供することができます。

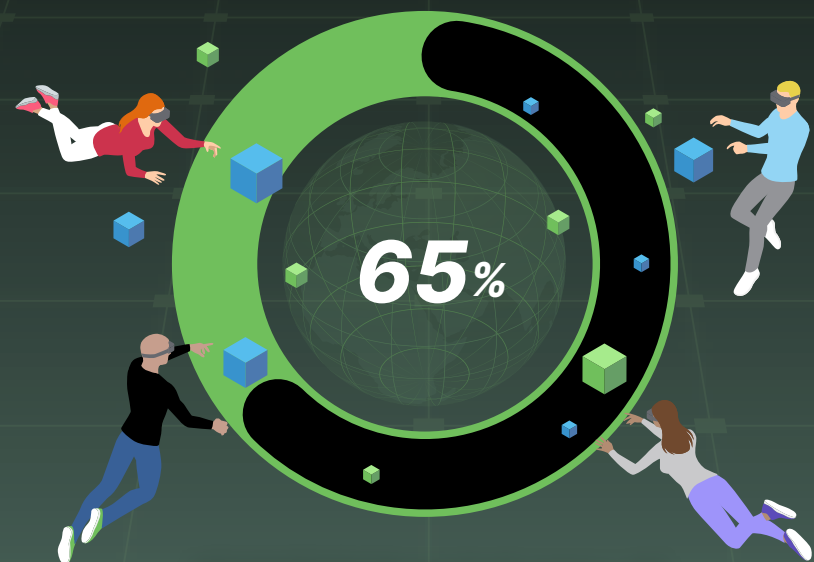
” コーチがメタバースや仮想現実で置き換えられるわけではなく、コーチの能力が高まると考えています。メタバースでは、メンターはメンティーの反応を観察し、意思決定と問題解決を改善するアドバイスを提供できます。しかも、現実味のある体験ができる安全な環境を、費用対効果が良く、拡張性のある形で、活用することができます。

- Tomas Chamorro-Premuzic (トマス・チャモロ=プリミュージク)、マンパワーグループ、最高イノベーション責任者





アナログとデジタルの融合： 仮想現実と働く場所



調査回答者のうち65%が
メタバースによって他の場所で働く
同僚とのコミュニケーションが
改善されると答えています。

リモート勤務やさまざまな地域の同僚と協業することが当たり前になると、仮想ワークスペースがデジタルデバイド*の解消に役立つ可能性があるとしてトマス・チャモロ=プリミュージクは述べています。
Google本社や欧州議会の例にあるように、AIやメタバースなどの最新テクノロジーがもたらす変革の可能性について注目が高まり、マンパワーグループの調査に回答した人の65%がメタバースによって他の場所で働く同僚とのコミュニケーションが改善されると答えています。

*最新テクノロジーを使える人と使えない人との間に生じる格差



AR がデジタル世界とアナログ世界を結びます。
オフィスで起こることをオンライン空間でも体験できる必要があり、その逆も必要です。

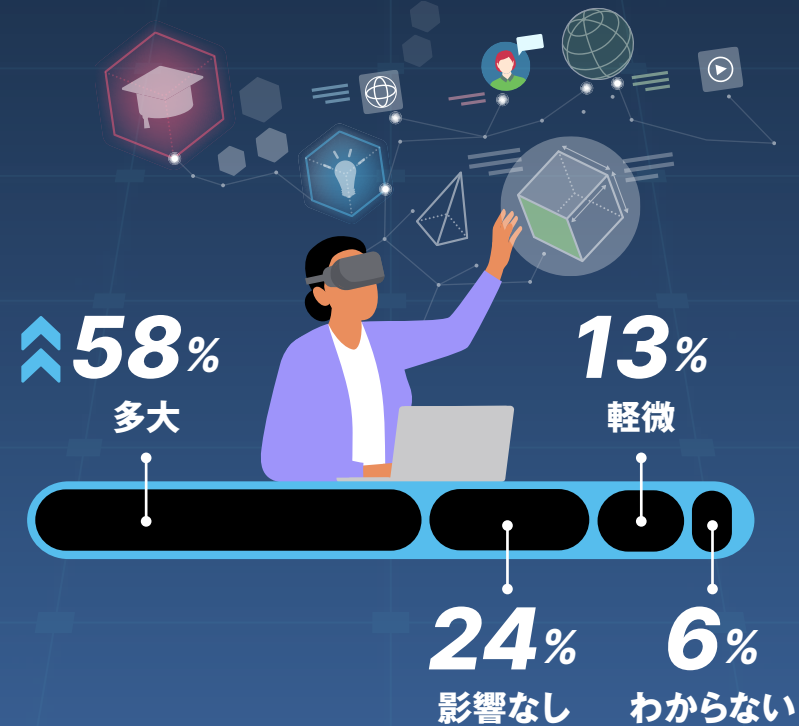
- Tomas Chamorro-Premuzic (トマス・チャモロ=プリミュージク),
マンパワーグループ、最高イノベーション責任者

最新テクノロジーの可能性を実現するには、企業は対面式のやり取りでしか得られない要素を損なうことなく、テクノロジーがもたらす可能性を活かす必要があります。**つまり、職場の人間味を損なうことなく、生産性と価値を高めるAIの革新的な可能性を実現する必要があります。**



人材の能力開発：AI、VR、イマーシブ・テクノロジーによるスキルの変化

イマーシブ・テクノロジーは雇用にどの程度影響を及ぼすと予測していますか？



このようなテクノロジーの進歩により業務の特徴が大きく変化しつつあります。データ入力から基本的なカスタマーサポートに至るまで、機械が日常的にさまざまな業務を実施しています。物流業界では自動運転車のテストが始まり、仮想ショールームでは商品を購入する顧客がでてきた一方で、他の業界ではこのような可能性はまだ完全に実現できていません。このような変化は人々の将来の働き方に大きな影響を与えています。経済協力開発機構（OECD）によると、2030年までに

11億人の雇用がテクノロジーによって大きく変化する可能性があります。

自動化に関しては、人間が実施してきた業務をテクノロジーが実施することで大量の失業が発生するのではないかと懸念があります。実際に、最新テクノロジーの導入が全体として雇用の縮小につながっているという調査結果があります。





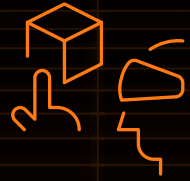
マンパワーグループの雇用予測調査のデータでは、企業の半数以上(58%)がイマーシブ・テクノロジーにより従業員の雇用が増えると予測していることが分かりました。ただし、新たに生まれる仕事の種類と必要とされるスキルは変化しています。(日本のデータ / イマーシブ・テクノロジーが雇用に及ぼす影響について: 多大31%、影響なし41%、軽微9%、わからない18%)

最新テクノロジーにより特定の職業がなくなる可能性があります、これまでにないチャンスも生まれます。**創造性、クリティカルシンキング、複雑な問題解決力、対人スキルが必要な職業は自動化される可能性は低くなります。**これまで見てきたように、テクノロジーの進化は必ず新たな産業や職業を生み出します。また、最新テクノロジーにより、従業員はテクノロジーの機能を最大限に活用できるよう新たなスキルを身につけなければなりません。

”
仮想現実によって人々の業務やキャリアアップのために必要となるスキルが変化するプロセスはまだ始まったばかりです。まだ誰も認識していないような新たなスキルが今後必要になるでしょう。より多くの人々が仮想現実に関連する業務を実施するようになると、このような「メタスキル」の需要が高まります。たとえば、プレゼンテーションやVRでうまくコミュニケーションを取る方法、クリエイティブでありながらエキセントリックには見えない他人からの見え方もこれに含まれます。

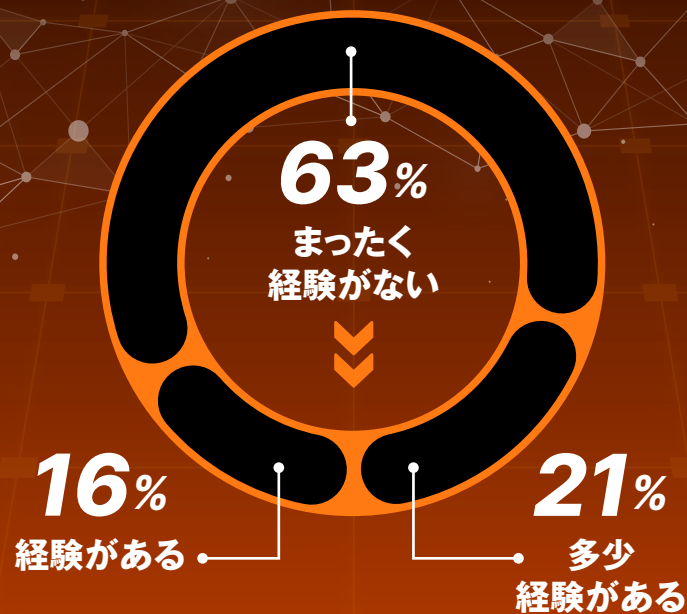
- Christine Kiefer (クリスティーン・キーファー)、Experis、プラクティス担当シニアバイスプレジデント





現状の検証：現在保有しているスキルと今後必要なスキルのギャップを埋める

業務上でメタバースを活用したことはありますか？

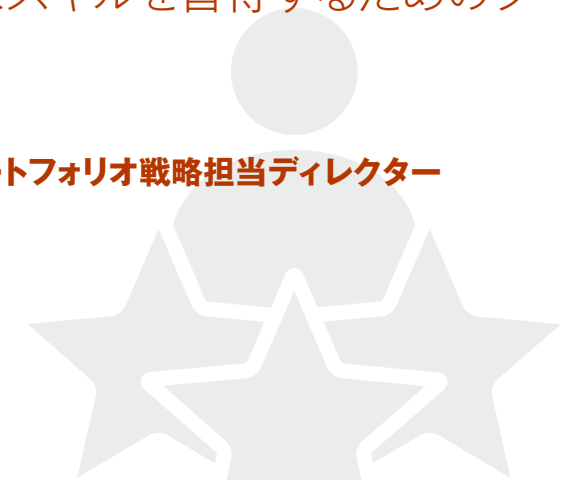


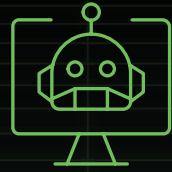
イマーシブ・テクノロジー、AI、VRを通じ、従業員が効果的に業務を遂行するために必要なスキルが変化していますが、今の従業員はこの状況に対してまったく準備ができていません。常にテクノロジーが変化する職場では、従業員が求められるスキルを身につけることが困難な場合があります。マンパワーグループの調査によると、回答者の63%が業務の遂行のためにメタバースを使用した経験がまったくないと答えています。

一人一人の従業員がキャリアを成功に導けるようにするには、企業は従業員が常にスキルを進化させられるエコシステムを構築する必要があります。イマーシブ・テクノロジーはこのスキル革命を促進するだけでなく、従業員がこのような新たなスキルを身につけるためにも役立ちます。トレーニングにおけるVRの有効性を調査したPwCの調査では、VRが従来のe-ラーニングよりもはるかに効果的であるだけでなく、教室で実施する対面式のトレーニングよりも効果的な場合があることが判明しています。VRのコースを受講した人は教室で同じコースを受講した人よりもコースの完了スピードが4倍速くなっています。また、学習した内容を実践する確率が35%高くなっています。

” 企業は従業員がスキルを効果的に発揮できる方法について考えなければなりません。マネージャーは、既存人材のスキルアップやリスキリングで対応できる場合は新たな人材の採用を回避したいと考えています。メタバースを使用することで、既存人材で対応できるか否かのシミュレーションができ、またVRはチームに必要なスキルを習得するためのツールとして役立ちます。

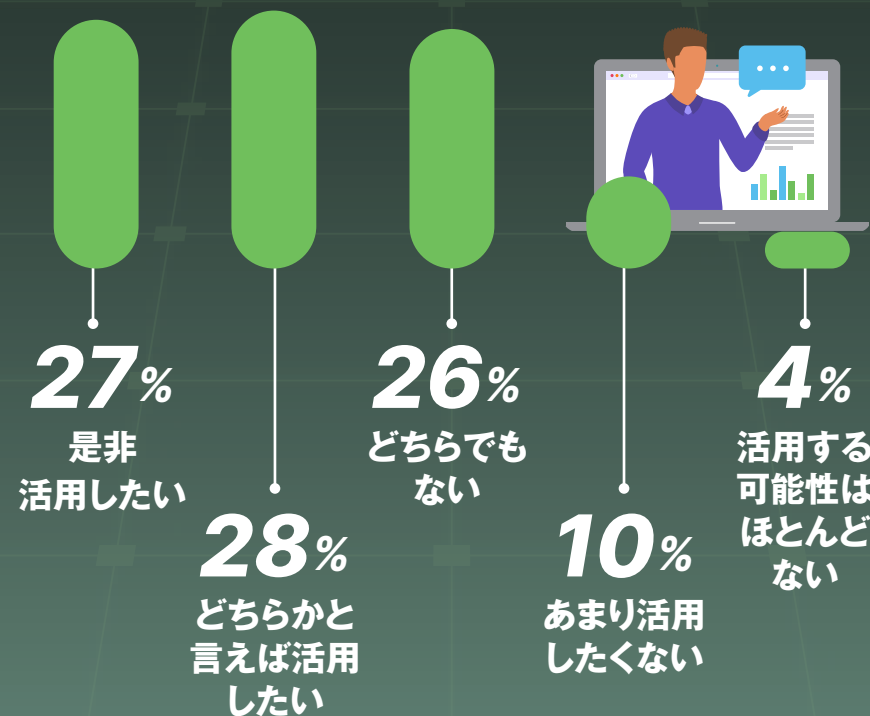
– Jeff Brown (ジェフ・ブラウン)、マンパワーグループ、グローバル・ポートフォリオ戦略担当ディレクター





オンラインコーチングによる適切なスキル： 将来のトレーニング環境

メタバースで提供されるコーチングを
活用したいと思いますか？



マンパワーグループとExperisはVRがトレーニングとコーチングにもたらすメリットをフル活用することで、**求職者が質の高いトレーニングにアクセスできるVRを活用したトレーニング機関、Experis Academyを立ち上げました。**求職者はよりクリエイティブな演習や学習方法を利用できます。また、Experis Academyは国を越えた連携を強化し、柔軟性を高めます。企業にとってはより効率的かつ効果的であり、従業員もより意欲的に取り組み、コースを最後まで完了することで、学習した内容が定着しやすくなります。

Experis Academyのような機会がより幅広く提供されると、より多くの人にとってメリットがあります。調査結果を見ると、イマーシブトレーニングに対して大きな期待が寄せられています。回答者の55%がメタバースで提供されるコーチングがあれば是非活用したいか、どちらかと言えば活用したいと回答し、活用する可能性はほとんどないと答えたのは4%のみでした。



Experis Tech Academy

最新のテクノロジーと最新のトレーニング方法は、企業がより効率的に社員をトレーニングやコーチング、スキルアップさせることを可能とします。これは、従業員が最新テクノロジーによる業務の変化に対応していく際に非常に重要な要素となります。**企業はVRを活用することで、迅速に数多くの従業員にトレーニングを提供し、育成することができ、より価値の高い業務に注力できる能力の高い従業員を生み出すことができます。**



未来の仕事に与える インパクト



1 ChatGPTなどの最新テクノロジーにより、採用担当者だけでなく求職者にとってもチャンスが生まれる。AIを使用して履歴書を審査する企業もあれば、履歴書を書くためにAIを使う候補者もいるでしょう。当社の調査では、候補者は就職活動のためにAIを活用することに非常に前向きです。



2 AIにより採用プロセスの一部は変わるが、すべてが変わるわけではない。一部のプロセス（求職者を適切なポジションに割り当てるなど）はそれほど遠くない将来に完全に自動化される可能性があります。その他のプロセス（最終面接など）については、求職者は人と人とのやり取りのほうがよいと考えています。



3 AIは採用プロセスのバイアスを軽減するための有効なツールとなりうる。最新テクノロジーを活用することで、企業は採用からバイアスを排除するという課題に対処可能となり、すべての人が平等にアクセスできるチャンスを生み出すことが可能となります。

4 最新のテクノロジーは企業が既存の従業員をトレーニングする方法と、新たな人材をどう採用するかを変革できる。場合によっては、メタバースはPowerPointのような従来のデジタルツールよりも効果的なトレーニングエクスペリエンスの提供が可能となり、従業員は教室での学習に比べてより多くを学ぶことができます。



5 リモート勤務などの多様化する働き方により生まれるデジタルデバイドをメタバースが解消する。一般的なビデオ通話と比べて、仮想ワークスペースは企業文化をよりリアルに体験でき、世界各国の従業員を結び付けることができます。



Experisについて

ManpowerGroup® のブランドのひとつである Experis® は、IT 分野に特化したプロフェッショナル人材、プロジェクトソリューションを中心としたサービスを提供するグローバルリーダーです。デジタルトランスフォーメーションによって、テクノロジー分野における深刻な人材不足が続く中、IT に関するテクニカルスキルとビジネスの成功に欠かせないソフトスキルを併せ持つ人材をご紹介します。エクスペリサアカデミーでは、幅広い分野の教育機関や企業・組織と連携し、即戦力となるスキルを習得するためのカリキュラムを構成しています。

Experisについてはexperis.jpをご覧ください。

