

AI新時代のスキルと学び直し

エクサウィザーズ はたらくAI&DX研究所所長

石原直子

いしはら なおこ



2023年は生成AIという新しいテクノロジーが世界を席巻した1年であったといえる。中でも、米国のOpenAIが提供するChatGPTをはじめとするテキスト生成AIは、自然言語で扱えるという利点をてこに、AIをより身近なものに変えた。ビジネスの現場も大きく変わりつつある。

エクサウィザーズの調査では、日本のビジネスの現場でも生成AIの利用が進んでいることがわかる(図表1)。2023年4月時点での生成AIの利用状況は「試しに使った」とはあるが、それだけにとどまっている」が43・0%だったが、4カ月後の2023年8月時点では「時々使用している」が41・5%と、生成AIを活用するボリューム層のレベルが一段上がった。また同じ8月の調査では、「日常的に使用している」も20%を超え、生成AIを活用する人が急速に増えていることがわかる(エクサウィザーズ主催の会合でのアンケートであり、回答者もそもそも生成AIに関心がある層であったことには留意が必要)。

生成AIで仕事の現場が変わる

仕事の現場も大いに変わりつつある。生成AIは仕事上ではどのように使われているのだろうか。

基本的な使い方としては、翻訳、論文や報告書など大容量テキストの要約、録音された音声データからの会議録の作成など、まさに「文章を生成する」場面での活用がある。

次に挙げられるのはいわゆる壁打ち相手、アイデア出しなど、推論のサポートを得ることだ。「この文章のタイトル案を10個生成して」「こういう商品を売り出すにあたってどのような販路をとるべきか」などの質問に対し、生成AIは効力を発揮する。重要なのは、いかに的確な指示を出すかと、1回のやり取りで終わらせず、複数回の問答でより良いアウトプットに近づける姿勢だ。「2個目と8個目の候補が気に入ったので、それを踏まえてもう一度10個のタイトルの案を出して」「それぞれの案のメリットとデメリットを100文字以内で説明して」「20代の男性読者に最

も響くものを選んで」というように質問を重ねていくことで、使用者が望む結果を得られる可能性は高まる。

さらに高度な使い方になると、社内の文書やデータなどの情報を読み込ませ、自社の特徴や固有データを踏まえた回答を引き出すこともできる。さらに大規模データを読み込ませるの統計的な分析やソフトウェアを動かすためのコード生成もでき、多くの分野で劇的な生産性の向上が見込まれている。

生成AI時代の必要スキル

こうしてみると、生成AIが、特にホワイトカラーの仕事に大きな影響を与えることがわかる。図表2の上段は、ホワイトカラーの一般的な仕事プロセスを表したものだ。各プロセスについて、AIが得意なのか人間が得意なのかを考えてみると、意思決定するところと責任を取るところ以外は、AIの方が得意な可能性がある(図表2中段)。ホワイトカラーの仕事として多く存在した「作業」は、今やAIに任せられるようになりつつあるのだ。

AI新時代の学び直し

が求められるのだ。

以上のような新しいスキルを獲得する際に、まず立ちほだかるのが従来の価値観だ。例えば「言われたことをきちんとこなしておけば、そこそこ出世するのではないか」といった感覚のままでは、自分自身のオリジナリティある強みや考え方は育まれない。新しいスキルを身につける前に、従来の価値観から脱却する「アンラーニング(学習棄却)」が大事になる。また、単調なルーティンワークから解放されたときに、「やりたいこと」があるのかを問われる。自分の好きなことを突き詰める集中力や意思が必要だ。アンラーニングの後には、好きなことをより深く掘り下げる探求的な姿勢が求められる。

また、生成AIが自然言語で活用できるのであれば、今後はプログラミングをはじめとするテクノロジーに関する知識や技術は必要ないのか、と問われることがあるが、答えはNOだ。テクノロジーの限界と可能性、今後どこに向かっていくかを理解するためには、テクノロジーをこれまで以上に理解する必要はある。デジタルリテラシーやデジタル基本知識の獲得は、ビジネスパーソンの基本の学びとなるだろう。

リスキリングや学び直しという言葉は2022年以降に広まった新しい言葉だが、早くも生成AIの時代にはその学ぶ中身が変わるうとしていて、学び直しに終わりが無いというところもあるだろう。

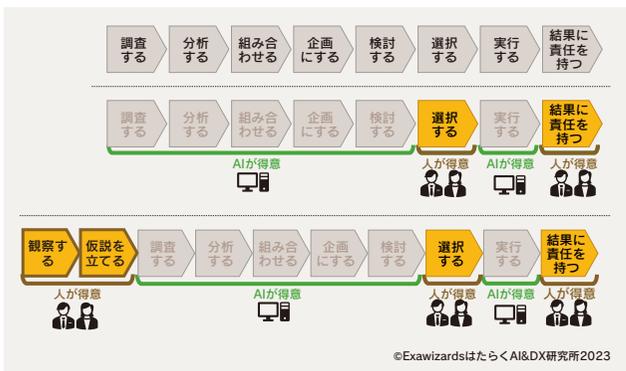
図表1 わずか4カ月で活用レベルは大きく向上(エクサウィザーズ調査)

生成AI活用レベル	活用状況	23年4月調査	23年8月調査
レベル5 日常的に使用	生成AIを業務に取り入れて日常的に使用している	7.2%	20.3%
レベル4 時々使用	時々使用している	25.9%	41.5%
レベル3 試しに利用	試しに使ってはみたがそれだけにとどまっている	43.0%	29.0%
レベル2 関心はある	生成AIに関心はあるが、自ら試したことはない	21.6%	9.1%
レベル1 関心なし	そもそも生成AIに関心がない	2.3%	0.2%

注: レベル5は20.3%まで増加
ボリュームゾーンは1段階上がりレベル4へ

調査概要: 2023年4月と8月にエクサウィザーズが経団連後援セミナーにて実施した「生成AIの利用実態に関するアンケート」。8月調査回答者は518人(368社) ©ExawizardsはたらくAI&DX研究所2023

図表2 ホワイトカラーの仕事モデルとAI



もう一つ、AI新時代ともいうべき現代に必要なのは、アナログな世界を観察して、仮説を立てる力だ。AIは今のところ、データになったものからしか学習できない。「今の会議は嫌な空気だった」「お客さまがとてもイライラしている」「あそこにいる老人はただ座っているだけだが、とても幸せそうだ」といったことは、現時点ではAIには読み取れない。こうしたアナログな現場を観察し、そこから仮説を立てることは人間にしかできないことなのだ。

ここで再び、図表2を見てほしい。下段の通り、ホワイトカラーの仕事プロセスを再定義し、プロセスの冒頭に「観察する」と「仮説を立てる」の二つを加えた。人間にしかできないこの二つのプロセスの重要性は、今後とも低下することはない。観察する力、そこからは人の心や場の空気感といったアナログなものを感じ取る力、それはなぜなのかと仮説を立てる力、これら