

直「勘」力を鍛えよう！

(株)アルティスタ人材開発研究所代表

玄間千映子

他国よりもはるかに“人間力”重視の日本も、将棋も囲碁もAIとの負けが続く昨今では、やはりコンピュータには勝てないのかと、だんだん弱気になってくるというものです。ところが先日の勝負では、藤井七段がAIに勝ちました。こうなると俄然元気になってくるのもまた人間。ひょっとして人間も、まだまだAIに勝負できるのかもしれない、と思わせてくれました。

そこで、それを日常の仕事の中で実感することを考えてみましょう。例えば駅の自動改札。現在、大きな駅ではJRのSUICAのような自動改札システムが導入されています。自動改札になったら無人化でもよさそうなものですが、他地域からの往來の激しい東京や大阪などの改札では、改札に改札案内者が立っています。実は、こういう仕事がAI・ITの生産性を上げるには欠かせないのです。

詳しく眺めてみましょう。駅の仕事には、運賃精算に加えて、乗り場や乗り換えの確認、所要時間の確認、乗客の安全、車両との連携等々、実にたくさんの仕事があり、その中でAI・ITに取って代わられたのは「正しい切符で入場しているか」「正しい運賃で出場しているか」の判断と、「運賃精算」の仕事だけ。その他は、まだまだ人の側に残っています。なぜ残っているかという、人との関わりが外せないからです。

運賃は規則で決められますが、その他のことは全て乗客側とのやりとりで決まること。インターネットが使えても、的確な検索ワードが思いつかないと期待した情報にはたどり着けないのと同じで、自分の行動に迷いがあるときには、誰に何を尋ねたらよいのか分からずウロウロしてしまうのが、人なのです。

折角の自動改札機。自動改札機の目的は、大量の切符の正しさを処理することですから、改札付

近でウロウロする人が溢れたら機械の能力も発揮できません。

そこで、大きな駅では機械の能力発揮と人の利便の調整役として、改札案内者の登場となるのです。ところでこの案内者、それなりのしっかりした知識が無いとやはり多くの人をさばくことはできず、それにはやはり改札業務で培った経験は強みになります。

このようにAI・ITが登場すると、担当業務の主軸が変わったり、いくつかの調整業務をまとめて担うということにはなりますが、それまでその業務で培った経験は十分活かすことができるのです。

現実の社会は、当然ながら“人間が主体”です。特に、安全・安心に関心の強い日本社会では、その傾向が強いというもの。AI・ITが登場すると、それらの能力向上と共に人間の仕事が無くなってしまわないかと話題になりますが、それらはある種の脅しにしか過ぎません。機械の能力発揮には、人の利便の調整役はますます不可欠になるのです。

そういう場面でも存分に力を発揮するには、相手の不便さに常に心を寄せること。相手の心の揺れや迷いを足がかりに、相手の必要性と満足から“仮説を立てる勘”を鍛えることが肝心です。



筆者紹介

玄間千映子 (げんま・ちえこ)



(株)アルティスタ人材開発研究所代表。國學院大学卒。米インマヌエル大学大学院卒業後、米スタンフォード大学ビジネススクール修了。財団法人日本船舶振興会(現日本財団)役員、国会議員各秘書を経て1994年に前身の(株)アルティスタを設立し代表に。2006年現社名に改組。日本経済大学大学院非常勤講師、(一社)水底質浄化技術協会監事などを兼任。著書に「ジョブ・ディスクリプション一問一答」「リストラ無用の会社革命」など。