

AIに代替される可能性が高い業務は「一般事務」「経理」「コールセンター」。 一方、AIに代替されにくい業務とは…？

—『ミドルの転職』コンサルタントアンケート集計結果—

人材採用・入社後活躍のエン・ジャパン株式会社（本社:東京都新宿区、代表取締役社長:鈴木孝二）が運営する人材紹介会社集合サイト『ミドルの転職』（<https://mid-tenshoku.com/>）上で、サイトを利用している転職コンサルタントを対象「AIに代替される仕事、されない仕事」についてアンケートを行ない、160名から回答を得ました。以下、概要をご報告します。

調査結果概要

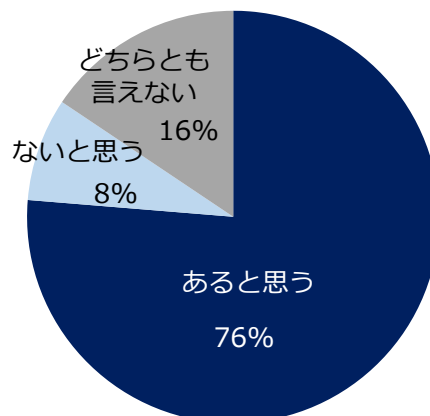
★ 76%の転職コンサルタントが、10～20年以内にAIに代替される業務があると回答。代替される可能性のある職種トップ3は「一般事務」「経理」「コールセンター」。

★ AIに代替されにくい職種トップ3は「経営者」「経営企画」「営業系」。コミュニケーションを通じて相手の意図や状況を汲み取りながら臨機応変に対応する業務や、新たに企画する業務は今後も残ると想定。

■ 調査結果詳細

1：76%の転職コンサルタントが、10～20年以内にAIに代替される業務があると回答。
代替される可能性のある職種トップ3は「一般事務」「経理」「コールセンター」。（図1、図2）

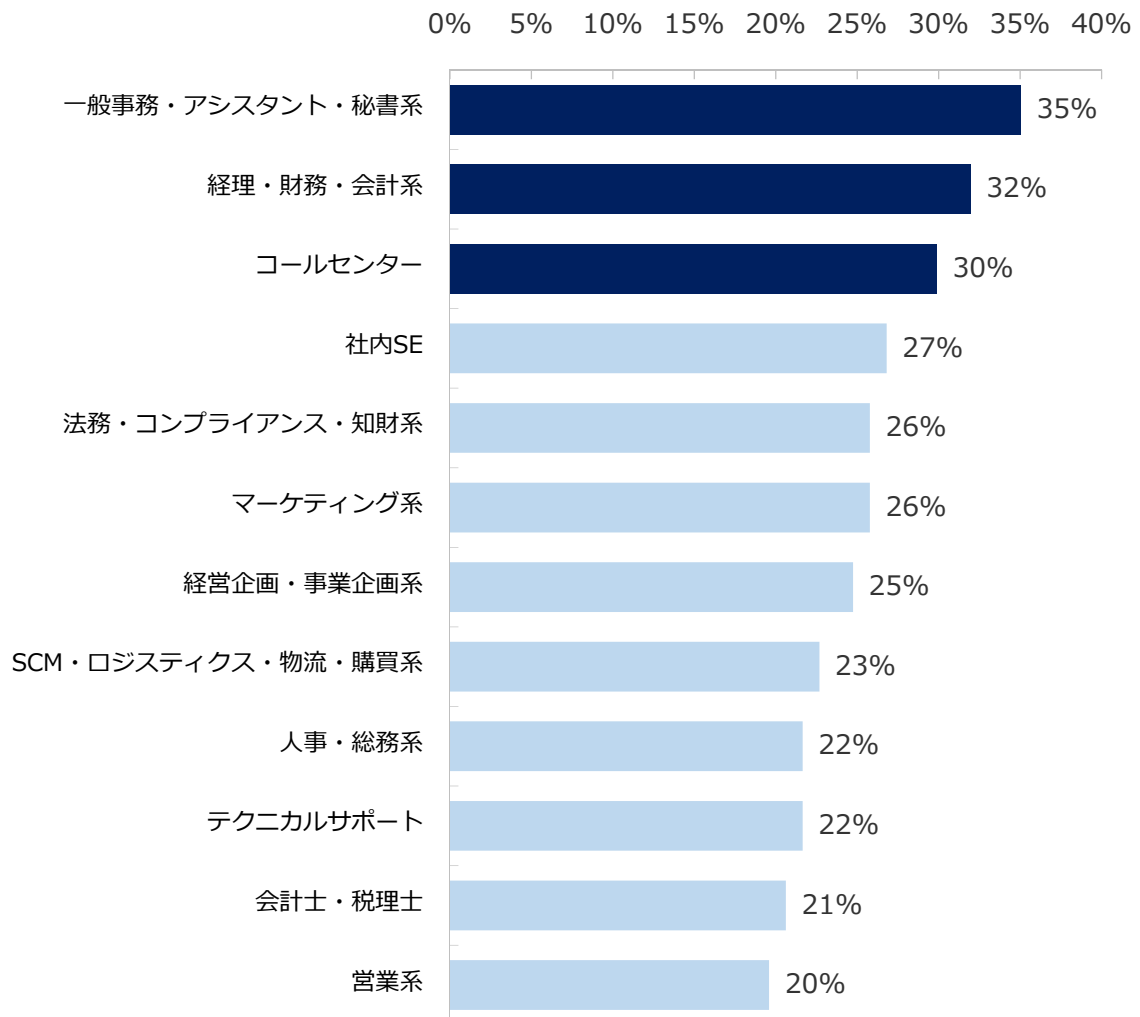
【図1】10～20年以内にAIに代替されてなくなってしまう業務はあると思いますか。



日々進歩を遂げているAI（人工知能）の技術。アルファ碁が世界トップクラスのプロ棋士に勝利したことが話題になるなど様々な分野での利用が進んでいます。今回は転職支援のプロである転職コンサルタントに「AIに代替される仕事、されない仕事」について伺いました。「10～20年以内にAIに代替されてなくなってしまう業務はあると思うか」については、76%の方が「ある」と回答しました。

実際になくなる可能性がある職種を伺ったところ、トップ3に挙げられたのは「一般事務」（35%）、「経理」（32%）、「コールセンター」（30%）でした。理由を見ると、全ての業務に共通していたのは『ルーチン（決まったことをする）業務なので』ということ。定型化された業務は、人間よりもAIの方が正確かつ早く遂行できるため、代替される可能性があると考えられているようです。各職種に対する具体的なコメントもご紹介します。

【図2】 AIに代替されなくなると考えられる職種を教えてください。
※複数回答可、20ポイント以上の項目のみグラフ化



【その他の回答※ポイントの高い順】SE・PG（IT系）、弁護士・弁理士、店長・販売・店舗管理、コンサルタント系、設計（建築・設備・土木）、薬剤師・医師・看護師、講師・教師・インストラクター、生産管理・品質管理・品質保証・工場長（機械・メカトロ・自動車）、研究・開発（医薬品）、臨床開発・治験、金融系専門職、設計・開発エンジニア（電気・電子・半導体）、生産管理・品質管理・品質保証・工場長（化学・素材・食品）、Webサイト運営・コンテンツ企画、不動産系専門職など

一般事務・アシスタント・秘書系と回答した方のコメント

- ・人間しかできない判断やインスピレーション部分以外は、どんどんAI化して合理化しないと、少子高齢化による労働力人口の急激な低下に対応が出来なくなる。
- ・ルーチンワークであることが多く、顧客ごとに対応を変えたり、業務の改善・改革の必要性が少ない職種である。
- ・対応方法がマニュアル化しやすいため、AIによる代替の可能性がある。

経理・財務・会計系と回答した方のコメント

- ・ルールにのっとって実施する業務は、膨大な過去データで傾向を分析し、ルールを守ることが求められるためコンピューターが得意とするところ。
- ・経験と勘に頼ったベテランのミスリードが防げるため。
- ・人との接点が少ないと思われる業務は代替可能。
- ・業務発生のタイミング、繁忙時期が固定だから。

コールセンターと回答した方のコメント

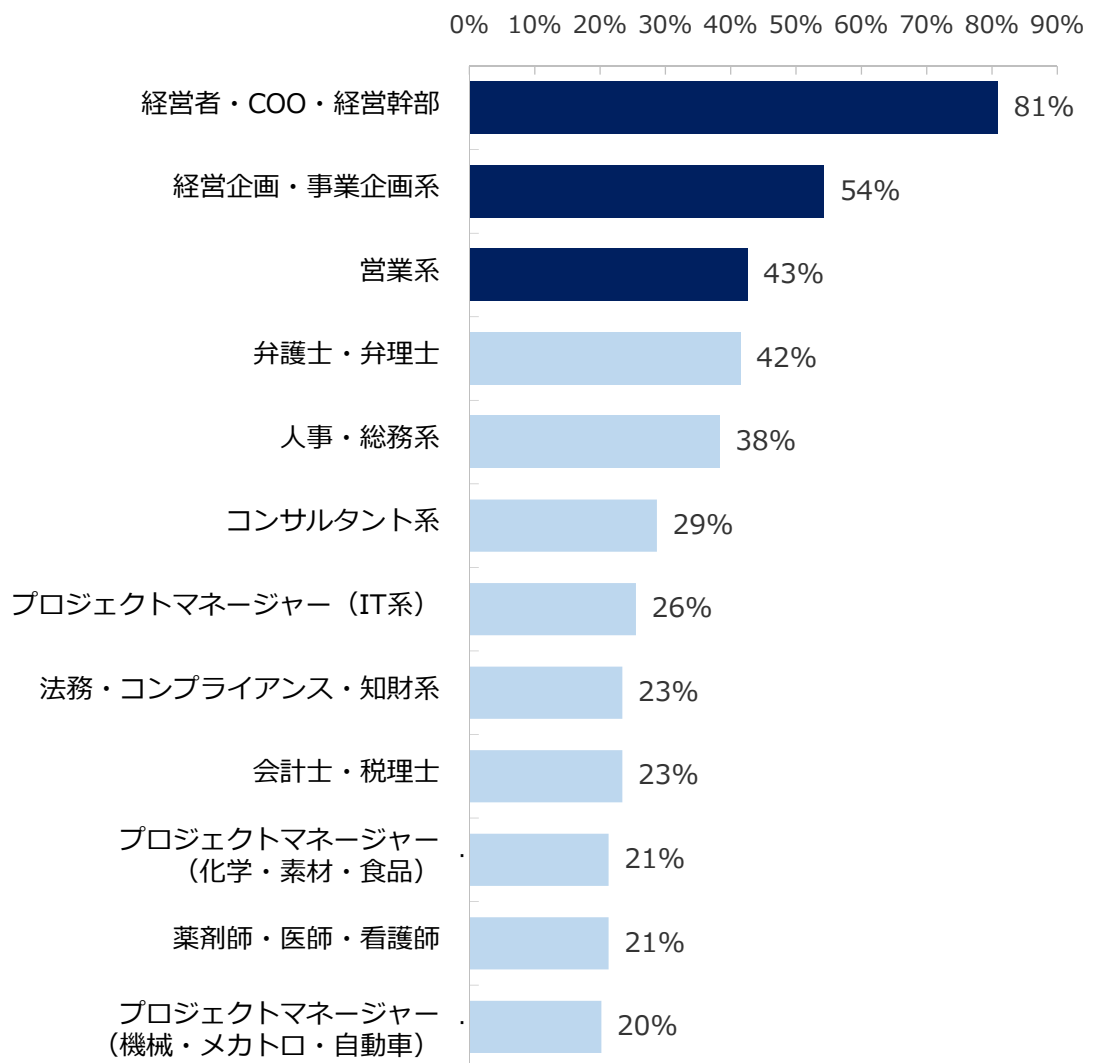
- ・音声認識技術とプログラミングの自動化の精度があがれば時間の問題だと思えるから。
- ・AIによる音声案内が出来れば、ルーチンで対応できるため。
- ・コンピューター、分析器、画像処理等の機器が開発されて、スピードと精度が飛躍的にあがったが、AIによりさらに複合的な判断業務が可能になったから。

2：AIに代替されにくい職種トップ3は「経営者」「経営企画」「営業系」。

コミュニケーションを通じて相手の意図や状況を汲み取りながら臨機応変に対応する業務や、新たに企画する業務は今後も残ると想定。（図3、図4）

AIに代替されないと想定される職種を伺ったところ、トップ3に挙げられたのは「経営者」（81%）、「経営企画」（54%）、「営業系」（43%）。また、AIに代替されず、なくならないと考えられる業務について伺うと、『相手の意図を汲み取り、臨機応変に対応する必要がある業務』（67%）、『新たな事業やサービスを企画する業務』（65%）、『他者とコミュニケーションを取りながら進める業務』（56%）といった代替されないであろう職種にも共通する項目が上位に挙げられています。

【図3】 AIに代替されないであろう職種を教えてください。
※複数回答可、20ポイント以上の項目のみグラフ化



【その他の回答※ポイントの高い順】研究・開発（化学・素材・食品）、プロジェクトマネージャー（メディカル）、デザイナー（ファッション・インテリア・工業）、マーケティング系、研究・開発（医薬品）、プロジェクトマネージャー（電気・電子・半導体）、施工管理（建築・設備・土木）、臨床開発・治験、CTO・CIO、不動産系専門職、研究・開発（医療用具・医療機器）、講師・教師・インストラクターなど。

経営者・COO・経営幹部と回答した方のコメント

- ・人が介在する中でも単純作業ではなく決定権が求められる。また、責任が発生したり、人間の成長や行動に直接影響される業務は一部は代替されても全ては不可能だと思います。
- ・経営者に対する共感が、社員を動かすことになるので。
- ・論理で割り切れない決定事項が存在するため。
- ・合理性で解決できない仕事、創造力が重要な仕事

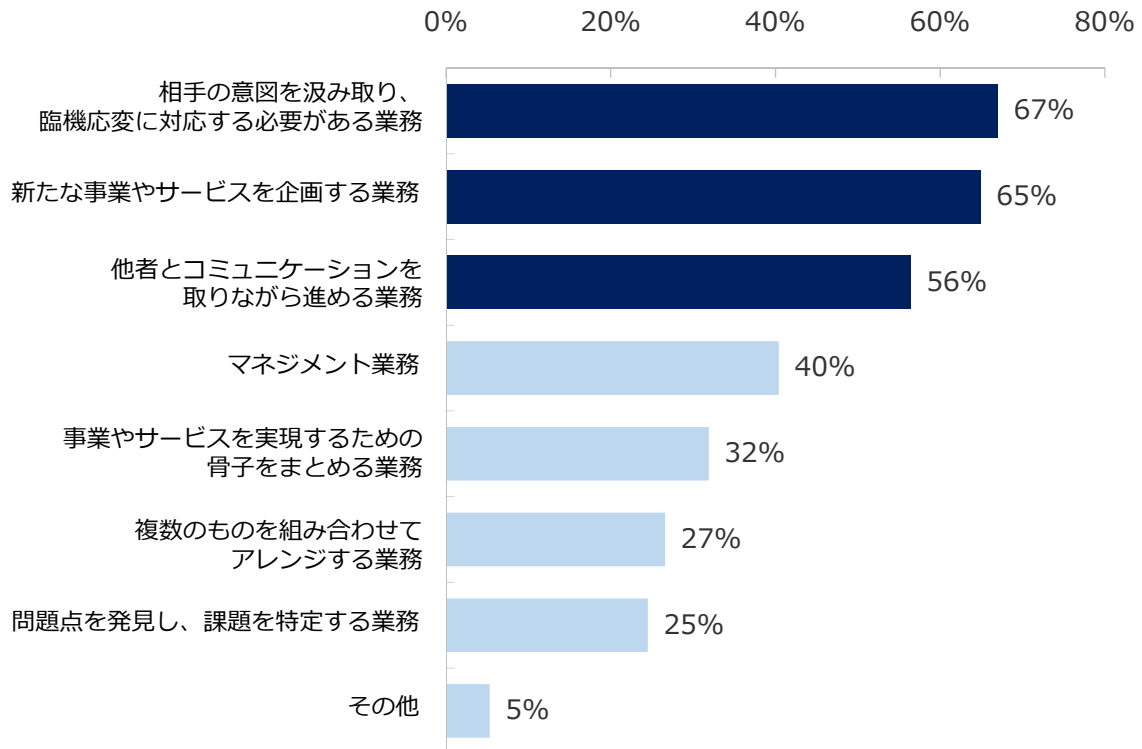
経営企画・事業企画系と回答した方のコメント

- ・企画することをAIに代替させるにはまだまだ難しい。
- ・コミュニケーションや高度な判断等が必要な職種は代替えされにくいと思う。
- ・経営あるいは事業判断等での独自性が失われるため。

営業と回答した方のコメント

- ・営業においては、人ならではの「コミュニケーション力」や「個性」「キャラクター」などが相手との関係構築に必要とされる要素の一つであると思う。経営者などは「信念」や「思想」と、経験からの「判断力」が必要とされるため。
- ・相手の感情やその場の状況をみてコミュニケーションをとらないと商品が良くても売れないと思うため。

【図4】 AIに代替されず、なくならないと考えられる業務を教えてください。※複数回答可



「相手の意図を汲み取り、臨機応変に対応する必要がある業務」と回答した方のコメント

- ・ AIという技術が感情を持つ、という可能性があるとしても、人間の持つ感情とは違う未発達のものであると考えるため。将来的にはわからないが、少なくとも上記業務はなくならないと感じます。
- ・ 相手の個性・性格・背景など、今まで関係性を含めた交渉や調整が必要だと思われるため。
- ・ 相手との交渉や話し合いの上でどんどん変わる状況についていけるのは、人間だと思う。

「新たな事業やサービスを企画する業務」と回答した方のコメント

- ・ 将来あるいは未知に向かって構築する必要がある業務。（過去データや成功例・失敗例が少ないもの）
- ・ AIに任せたら通り一遍の差別化できない商品や会社になり競争力がなくなるから。
- ・ 創造性を必要とする仕事であるため。

「他者とコミュニケーションを取りながら進める業務」と回答した方のコメント

- ・誰でも出来る仕事であればAIでも可能だと思いますが、コミュニケーション取りながら マネージメントしたり、いろいろなことをいっぺんにしないといけない場合は、AIでは難しいのではないかと思います。
- ・選択肢の特定が難しい、または選択肢だけで解決できない仕事。
- ・「心配り」はAIでは出来ない、から。

『ミドルの転職』



ミドル世代の登録者（平均年齢39歳）100万人が利用している、専門分野に精通したエージェントが転職活動を支援するサイトです。求人を探すエージェントの情報や各転職コンサルタントに対する求職者からの評価も掲載。転職活動の成功や入社後の活躍のために適切なアドバイスや求人を紹介してくれるエージェントとの出会いを創出します。

<http://mid-tenshoku.com/>

【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：『ミドルの転職』を利用するエージェントの転職コンサルタント
- 有効回答数：160名
- 調査期間：2016年4月9日～2016年4月19日

本ニュースリリースに関する問合せ先

広報担当：森本、大原

<http://corp.en-japan.com/>

エン・ジャパン株式会社

〒163-1335 新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー

TEL : 03-3342-4506 FAX : 03-3342-4507 MAIL : en-press@en-japan.com