

AIによって、事務職はなくなるのか？

5割の女性が、10～20年以内では代替されないと回答。

— 『エンウィメンズワーク』ユーザー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、正社員勤務を希望する女性向け求人情報サイト『エンウィメンズワーク』（<https://women.en-japan.com/>）上で、「AIと事務職」をテーマにアンケートを行ない、女性577名から回答を得ました。以下、結果をご報告いたします。

調査結果 概要

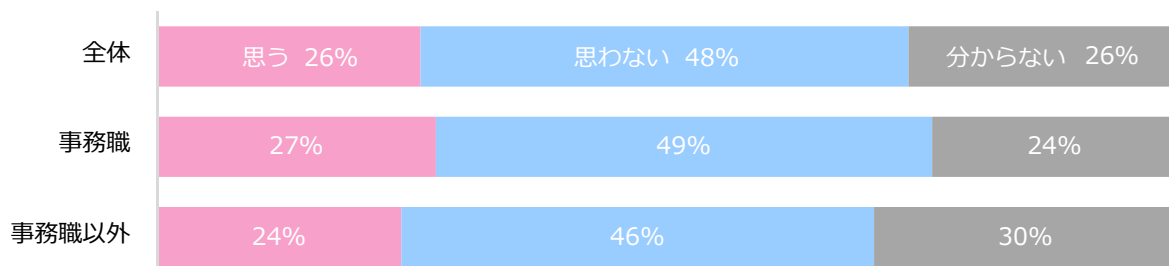
- ★ 5割の女性が「10～20年以内に事務職はAIに代替されない」と回答。「AIに代替される」と回答した方を上回る。
- ★ 仮にAIが台頭するとしたら、今から身につけておくべきスキル、「臨機応変に対応するスキル」「コミュニケーションスキル」「発想力」。

■ 調査結果 詳細

1：5割の女性が「10～20年以内に事務職はAIに代替されない」と回答。「AIに代替される」と回答した方を上回る。（図1）

「10～20年以内に一般事務や受付、経理などの事務職がAIに代替されて無くなると思いますか？」と質問したところ、「思わない」（48%）と回答した方が「思う」（26%）と回答した方を上回りました。職種別に比較すると、事務職以外の方よりも事務職の方のほうが「思わない」と回答した方が多い結果でした。「思う」「思わない」それぞれ回答した方の具体的な理由もご紹介します。

【図1】 10～20年以内に一般事務や受付、経理などの事務職がAIに代替されて無くなると思いますか？



「思う」と回答した方

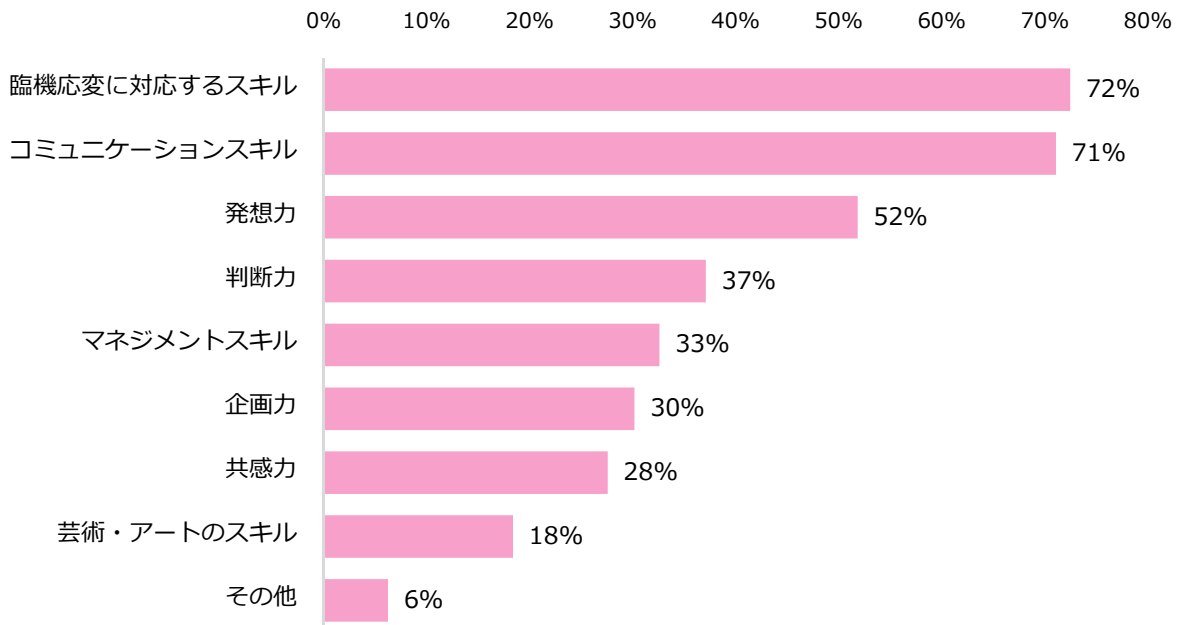
- 事務職の作業がすべていろいろなシステムで簡単に素早くできるようになり、人件費などのコストが下がるから。(24歳)
- AIにできる仕事をわざわざ人間にさせる必要がないのではないかと考えます。(26歳)
- 処理能力の速さ・正確性などからみても、人間で起こりうるヒューマンエラーも減らせるし、人件費も削減でき、企業にとってはプラスの面が大きいのではないかと考えるためです。(35歳)
- 実際、データ入力業務の派遣の仕事が機械導入により契約更新されないということを経験したので、近い将来そうなるもおかしくないと思うから。(39歳)

「思わない」と回答した方

- 10年から20年くらいでは、人の機微まで判断できるAIは開発されると思っていない。電話対応や例外処理の対応までは出来ないと考えているため、全ての仕事はAIに取って代わられないと思う。最終チェックは人間が行う必要があるのではないかと。(24歳)
- 部分的な代替にとどまると考える。事務業務の中には、個人間の微妙な感情のやりとりを必要とするようなものも含まれるので、AIが苦手とする、曖昧・情緒的な面を推し量ったりするような能力は、ディープラーニングのさらなる進化が必要で10~20年の範囲では技術的にまだそこまで到達できないと思う。(27歳)
- AI導入できる余裕がある企業はなくなるかもしれないが、小さな規模の会社はいろんな職種を兼務する人がいて無理だと思う。(30歳)
- AIに対して、仕事がミス無く出来るまでのプログラムは完璧に出来るようになると思うが、人間のような感情や感謝の言葉、習慣などを理解することは不可能だと思うからです。(34歳)

2：仮にAIが台頭するとしたら、今から身につけておくべきスキル、 「臨機応変に対応するスキル」「コミュニケーションスキル」「発想力」。(図2)

【図2】 AIの台頭にあたり、今から身につけておくべきスキルは何だと思えますか？(複数回答可)





「AIの台頭にあたり、今から身につけておくべきスキルは何だと思いますか？」と質問したところ、第1位は「臨機応変に対応するスキル」（72%）でした。「相手によって対応を変えたり、優先順位を変えたりなど、暗黙のルールや空気を察知して臨機応変に対応することは、まだまだ機械にはできないことだと思うから」（24歳）、「ルーティンワークではなく、イレギュラー対応できるスキルを身につければAIと仕事のすみわけができると思うので」（28歳）といった声が寄せられました。

第2位は、「コミュニケーションスキル」（71%）。「コミュニケーションはどの場面においても大切で、コミュニケーションスキルがないと業務を進めにくいから」（27歳）、「コミュニケーションスキルが高い人は、事務職以外でも活躍できそうだから」（33歳）といった声が寄せられました。

第3位は「発想力」。「AIを上手にコントロールしながら活用するような発想力が、人には求められてくると思う」（29歳）、「統計や情報量ではAIの方が人よりも勝るため、そうではない創造性の高い能力を磨いておく必要があるのではないか」（35歳）といった声が寄せられました。AIにより事務職が無くなると言われていることについて、具体的なコメントもご紹介します。

AIにより事務職（一般事務や受付、経理など）が無くなると言われていますが、どう思いますか？

- 業務の生産性はAIのほうが高いだろうし、コストも安価だと思うので、能力不足の人材は雇ってもらえなくなるのではと不安。スキルや資格が役に立たない時代になっていくのかと考えてしまいます。（26歳）
- AIは人間のホスピタリティを表現することはできないと思います。基本的な事務処理をまかせ、人間の手もつかう、ということならまだ理解ができます。仕事が無くなれば雇用の問題や、人間としてのスキル向上の場がなくなるのはかなり深刻な問題だと思う。（28歳）
- 自身の仕事が無くなる不安はあるが、仕事が効率化し、人手不足が深刻な業界や職種の待遇面改善や人員確保につながる可能性があるのではないかと、希望を持ちたい。（30歳）
- 人にしかできないクリエイティブな仕事が人には求められる。いかに価値のある創造ができるかで、人の価値が決まってくるのではないかと思う。（30歳）
- 事務職の仕事においてAIに人間が勝てる要素は少ないので、AIどころというより、そもそもの「働く意味、自分の強み」などを自身で探していくことが必要。今までと同じように「働かなきゃいけないから」レベルの意識では仕事はなくなると思う。（37歳）

【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：『エンウィメンズワーク』（<https://women.en-japan.com/>）を利用するユーザー
- 有効回答数：女性577名
- 調査期間：6月22日～7月24日

本ニュースリリースに関する問合せ先

広報担当：森本、松田

<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：03-3342-6590 FAX：03-3342-4507 MAIL：en-press@en-japan.com