経営羅針盤 ～令和への挑戦～
三菱UFJリサーチ&コンサルティング
238

始まった知的生産革命

生成AI時代の仕事(1)

梅木 秀雄（うめき・ひでお）テクノロジー・エバンジェリスト、コンサルティング事業本部ココロミルラボ室長

チャットGPTに代表される生成AI（人工知能）が世の中に出てから1年5カ月。調査分析、企画立案など創造性や意思決定に関わる知的生産の現場で急速に利用が拡大してきた。生成AIの進化で、人の仕事や業務の大半が影響を受けると言われている。実際ここ1年余りで、フリーランスの市場では、ライティング（文章書き）、翻訳、カスタマーサービス対応などの仕事の依頼が2割から3割減ったとの報告もあり、生成AIの影響が垣間見える。本稿から4回にわたり、生成AIの進化と仕事への影響について解説し、今後必要な取り組みを考える。

生成AIは、人間が書いてきた膨大な文章をほぼ無尽蔵に学習できるアルゴリズムの発明から生まれた。ほんの7、8年前の出来事だ。その結果、自然な文で書かれた指示や知識を解釈して、意図した表現や形式に変換したり、文章を生成したりできるようになった。

人と人の意思疎通に用いてきた「自然言語」が機械（AI）にも使えるようになり、プログラムなど特別な機械操作ための学習や経験は今後不要になるかもしれない。

人間の相談相手のように自然な言葉で、事業や業務を説明して、考え得る経営リスクや課題を挙げたり、新企画のたたき台作りからブラッシュアップまで指示したりできる。現場の担当者だけでなく、経営層や管理職にもこうした使い方が広まっている。

生成AIが変えつつあるのは、仕事の仕方だけではない。自然言語つまり文章のデータとしての価値が高まっている。企業や地域に固有の問題解決に生成AIを活用するには、単純な質問だけでは不十分で、その前提となる背景や現状、方針、理想など丁寧に説明したコンテキストと呼ばれる文章データが重要となる。しかし、欧米に比べて多様性が低い日本では、多くの常識が暗黙的に共有され、企業内で言語化して確認・管理する習慣が根付いていない。メールやチャットなど、データは大量にあっても、必要なコンテキスト情報は抽出しにくく、質の良いアウトプットにはつながらないと考えられている。生成AI活用に必要な企業独自の言語情報は量よりも質なのだ。

暗黙知を丁寧に言語化する第一の効用は人材育成にある。建設業界や伝統工芸の職人育成では、暗黙知であった作業手順などのノウハウを細かく言語化し、実際に体験しながら確認することで、短期間に効率よく技能習得できることがわかってきた。そして、第二の効用が生成AIの企業独自の活用だと言える。

次回以降では、生成AI自体の進化の最前線と、変わりつつあるデータと仕事の関わりについて解説する。

（毎週木曜日に掲載）