

## 働き方再考(第23回)

# 改めて考えたい。“本業”に集中できる職場環境づくり

2024.10.11



今、生成AIの進化に注目が集まっている。これまでのAIとの違いは自然な会話を通してAIにさまざまな指示を出せることだ。しかし、生成AIと聞いてどんな業務を任せられるのかはなかなか思いつかない。実はオフィスワークを自動化するツールはすでに数多く提供されていて、AIが使われているものも多い。働き手不足が深刻化すると予測されるだけに、オフィスワークの効率化のために改めてどんなツールが利用できるのか考えてみたい。

### AI活用時代のオフィスワークの自動化、効率化とは？

AIの活用がここまで注目される背景には深刻な人材不足がある。少子高齢化が進む日本ではこの問題の解消は容易に期待できない。しかし、ICTやAIでオフィスワークを自動化して、効率を向上させることで、人材の有効活用の道筋が見えてくる。ICTやAIにできることはICTやAIに任せ、人は人にしかできない業務に集中するということが今求められている。

自動化や効率化を考える上では、一体どんな手段があるのだろうか。身近なところから考えていくと解決策は意外に多いことがわかる。「これは人がやらないと仕方ない」と諦めてしまうのは早計と言えるだろう。前提となるのは、情報のデジタル化だ。アナログのままではICTはデータを活用できず、データを活用できないと業務効率化に向けた取り組みはできることは限られてくる。

第一歩として、自動化や効率化の扉は紙の書類などのアナログ情報を徹底してデジタル化することで開かれる、と考えてほしい。例えば、手書きの伝票類を読み取るOCRはご存じだろう。昔から多くの場面で利用されてきた。しかし、OCRの文字認識率が低いことから「やっぱり使えない」と落胆させられたことも多いのではないだろうか。

こうしたOCRがAI活用によって急速に進化している。「AI OCR」とよばれるカテゴリだ。機械学習やディープラーニングを利用することで、文字認識率が飛躍的に向上した。しかも特別な機器を使うことなく、紙の書類をスキャンして、クラウドにアップロードすることで利用できる。

従業員が紙の帳票からエクセルなどにデータを手入力している業務がある場合には、導入によって大幅な自動化が実現される。手書き文字でも認識率は高く、加えて仕分けまでしてくれるサービスもある。単純作業から解放されるので、従業員のモチベーションアップにもつながるだろう。

- ・さらなる働き手不足の深刻化が今後予測されている
- ・バックオフィス業務や事務職などでは、本業以外にさまざまな業務を担当
- ・これらを効率化・自動化することで本業に集中し、生産性向上も可能に



デジタルの力で多様な業務が自動化できるようになった… 続きを読む