

## 選択の効用：働き方改革と AI 社会

富永 朋義（AIG 総合研究所所長）

2011年に放映された「コロンビア白熱教室」、ご覧になった方も多いと思います。米国コロンビア大学ビジネススクールのシーナ・アイエンガー教授の講義で、その元となる本が『The Art of Choosing』（邦題『選択の科学』）です。心理学に軸足を置きながら、経済学や経営学、生物学、哲学、公共政策、医学等さまざまな視点から、人生における選択の役割と実践、選択を左右するもの、選択の代償等について幅広く考察したものです。

選択するには「自分の力で変えられる」という認識がまず必要であり、実際に状況をコントロールできるかどうかよりも、コントロールできるという認識の方がはるかに大きな意味を持つと著者は述べています。そして、その認識と健康状態との関係を調べたロンドン大学の研究を紹介しています。仕事上の裁量が小さいほど勤務中の血圧が高いという結果ですが、最も大事な要因は実際の決定権の大きさではなく、選択の自由度に関する認識の高さであったとのことでした。

日本では「働き方改革」あるいは「健康経営」の下、法制度の見直しとともに各企業は持続可能な職場環境の整備に取り組んでいます。健康な状態で働くことは社員にとってはもちろんのこと、企業にとっても生産性や業績向上の大事な要素です。そのためのポイントとして、上記ロンドン大学の研究結果が日本人にも当てはまるとすれば（コラム#01「身体性とリスク」で紹介しましたように行動プロファイルは国により違います）、選択の自由度に関する社員の認識にも目を向ける意義がありそうです。就きたい職務を選ぶ（社内公募）、働きたい場所や時間帯を選ぶ等、一部企業で実施されている施策が認識に与える効用に加え、日々の仕事の進め方についても同じ視点で振り返ることが大事ではないでしょうか。日常のコミュニケーションや意思決定のプロセスが選択の自由度に関する社員の認識にどう影響しているか、今まで以上に気を配ることが社員の健康に資するかもしれません。

また、自分の力で変えられるという認識、著者が言う「後天的な楽観主義」を培うには、どれほど小さいな事柄であっても頻繁に選択を行うことが大事であると著者は述べています。日々の選択の積み重ねが、自分で環境をコントロールしているという意識を意外なほど高めるといえるのです。文字通り小さいな例でいえば、外食する人より自分で料理をする人の方が、そのプロセスにおける選択の回数は多いので、「後天的な楽観」の度合いは高いのかもしれません。

その箇所を読んでいる時に頭に浮かんだものが、人工知能（AI）です。AI（技術）の利活用が進むと、さまざまな判断をAIに任せることができるようになります。どのような判断や選択をAIに任せてよいのかという倫理的・法的な議論はここではふれませんが、AIに選択を任せる場面が増えるということは、私たち自身の選択する機会が減ることです。AIの判断を参考に自分で決めるのではなくそのまま受け入れるとしたら、著者の論によれば、「後天的な楽観」は育たず健康に影響を及ぼす可能性があるかもしれません。もちろん、決める、選ぶこと自体に心理的負担を感じる人もいるでしょうし、先ほど述べたように国民性の違いもありますので、日本人の場合に選択の頻度が最終的にどれほどの影響を身体に及ぼすかについては、より専門的な考察が必要です。

では、リスク認識という点ではどうでしょうか。選択しなくてよいということは、考えなくてもよいということです。抽象的な言い方ですが、今どういう状況にいるのか、どういう対応策があるのか、それぞれのメリット・デメリットは何か等、順を追って考えを進めていく必要がないということです。肉体運動と同様、認識という精神活動もその向上には訓練がものを言いますから、考える機会が減ると、判断する力や選ぶ力、そしてリスクを想定する力も弱くなっていくのではないのでしょうか。

AIは、多くの業務・サービスの効率性や安全性を高めるものとして期待されていますので、過去の技術革新と同様、日常生活やビジネスのクオリティ向上につながる「省力化」は進めていくべきものです。その一方で、AIの利活用には「省思考（選択）化」のリスクが潜んでいることも忘れずにいる必要があるのではないかと思います。そのリスクがどれくらい顕在化するかは私たちの使い方次第ですが、大きな流れとしてAIによる判断の領域が広がっていく時代を迎える今、著者が言う「どれほどささいな事柄であっても頻繁に選択を行う」ことの意義がますます高まっているように感じます。

（出所）シーナ・アイエンガー / 櫻井祐子訳（2014年）「選択の科学」文春文庫

※本ドキュメントは保険もしくはその他一切の金融商品の販売、勧誘を意図したものではありません。また、本ドキュメントは具体的な特定の取引をご提案するものではなく、その実現性を保証するものでもありません。

※AIG 総合研究所（以下「AIG」と呼びます。）は、本ドキュメントの利用あるいは利用の結果に関して、その正確性、精度、信頼性などについていかなる表明および保証も行わないものではなく、その利用の結果については責任を負いません。AIGは、本ドキュメントがいかなる場所においても適切であり利用可能であることを表明するものではありません。AIGは、正確かつ最新の情報を本ドキュメントで提供しようとする合理的な努力をしていますが、誤差・脱漏が生じる場合があります。

※AIGあるいは本ドキュメントの企画、作成または提供に関わるいかなる当事者も、お客様が本ドキュメントを利用したことあるいは利用できなかったことに起因する直接的、偶発的、結果的、間接的損害あるいは懲罰的賠償の責任を負うものではありません。

※本ドキュメントに掲載されている内容に関する権利は、AIGおよびAIGが利用許諾を得た著作権者に帰属します。無断で転用・複製・改変をすることはできません。