

A photograph of three business professionals (two women and one man) sitting around a table, smiling and engaged in a discussion. The man is on the left, wearing a white shirt. The woman in the middle is wearing a light blue shirt and holding a pen. The woman on the right is wearing a grey top. The background is a blurred office setting.

# 3 CHROが今すぐ AIでできる 3つのこと

—  
AIは人事部門の日々の課題解決にどのように役立つのでしょうか

# 目次

AIの支援が必要な理由.....	3
AIの概要と、AIが人事にもたらすもの.....	4
人事が今すぐAIでできる3つのこと	
1. AIによるキャリア開発パスの作成とパーソナライズ.....	6
2. AI分析がタレントの発掘と育成を支援.....	9
3. AIが一般的な人事業務を簡素化し、生産性を向上.....	11
今後の展望.....	13
オラクルが支援できること.....	14



## AIの支援が必要な理由

職場環境が大きく変化する中、従業員が会社の成功に貢献し続けるためには、人事部門による全面的なサポートが必要です。World Economic Forumは、世界各国の800社以上、合計1,130万人の従業員を対象とした調査において、2027年までに、あらゆる仕事に必要なコアスキルの44%が変化すると予測しています。<sup>1</sup>

ほとんどの従業員は、自身が会社の発展に貢献し、キャリアアップを図るために必要な新しいスキルが何かを理解していません。そして彼らは、会社からのサポートを期待しています。人材マネージャーや採用担当者も、離職率が一向に減らない現状に頭を悩ませています。一方、企業の採用ペースが遅くなることで、従業員はより大きな責任を担うことになり、生産性向上の必要性が増し、従業員のストレスリスクも高まります。

2027年までに、あらゆる仕事に必要なコアスキルの44%が変化すると予測されています。

CHROやその他の人事リーダーは、これらの課題に対処するために、今すぐAIを実際の業務に活用することができます。

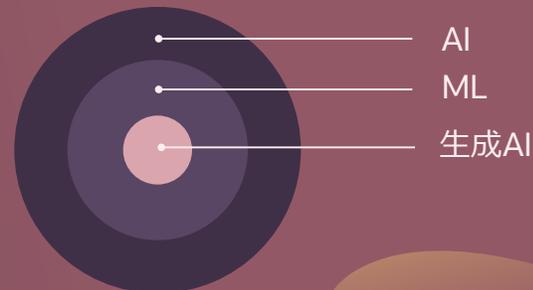
AIとその関連テクノロジーは、個人の目標と企業のニーズの両方を満たす研修や成長の機会を特定することで、人材開発を支援します。AIは、求職者を適切な職務に導くのに役立ちます。また、AIは一部の反復的なタスクを自動化したり、その他のタスクを簡素化したりすることで、生産性を向上させ、業務の負担を軽減することができます。いずれの場合も、AIは人事担当者が課題に対処するのを支援しますが、人間の関与をなくすわけではありません。彼らの専門知識は、あらゆる場面で不可欠です。ここでは、人事担当者がAIを業務に活用できる3つの方法を探ります。その前に、AIとは何かについて簡単に確認しておきましょう。

# AIの概要と、AIが人事にもたらすもの

AIとは、文章の作成や過去の行動に基づく推奨など、人間が行っているようなタスクを実行できるテクノロジーの総称です。これらの機能を実現しているのが、機械学習（ML）と呼ばれるAIの一分野です。機械学習では、プログラムがデータとアルゴリズムを使用して、人間の学習方法を模倣します。機械学習は、データ内の傾向やパターンを見つけることができます。また、情報が追加されるたびに学習し、時間の経過とともに精度が向上します。例えば、機械学習は画像内の犬を識別したり、製造現場で故障した機器を示すデータの異常を発見したり、クレジットカードに通常とは異なる購入が請求された場合に詐欺行為を識別したりすることができます。

## AIの種類

AIは、機械学習や生成AIなどのサブセットを含む幅広い用語です。



生成AIは、GenAIとも呼ばれ、指示に応じて画像やテキストなどを新規に生成するという、さらに一歩進んだ機能を備えています。皆さんも、ChatGPTという生成AIプラットフォームをご存知でしょう。ChatGPTに質問すると、大規模言語モデル（機械学習を使用して膨大なデータセットから学習するAIアルゴリズムの一種）が質問の意図を理解します。その後、さまざまなソースから情報を収集し、回答を作成します。最近では、リアルタイムのインターネット検索からの情報も考慮するようになりました。これは非常に価値のあることですが、ChatGPTやその他のGenAIツールは知能を模倣しているにすぎないため、情報が不十分だとミスをする可能性があることを忘れてはなりません。このようなミスは「ハルシネーション（Hallucination）」と呼ばれます。例えば、ある人物の伝記を書く際に、その人物が獲得していない賞や学位を付け加えるといったことが起こっています。幸い、一部のHCMアプリケーションに組み込まれたGenAIツールは、公開モデルよりも管理された環境で運用することができます。これらのツールは、LLMの助けを借りて、組織内のデータを使用して回答を見つけたり、情報を要約したりすることができます。

これらのモデルは、無制限のトピックに基づいて質問に回答しようとするチャットボットと比較して、より関連性の高い限定的な範囲をカバーできるという利点があります。生成AIツールは、求人依頼フォームの最初の草案を作成することで、採用担当者の作業時間を大幅に短縮することができます。しかし、生成されたテキストのレビューと編集は採用担当者の責任となります。

一般的に、AIはアシスタントやアドバイザーのようなものだと考えてください。AIは、適切なHCMソリューションと組み合わせることで、人事部門内および全社的な業務の効率化を支援します。さらに、AIは業務フローの中でパーソナライズや提案を行うことができ、従業員のエクスペリエンスをさらに改善することができます。

AIのユースケースは急速に増えつつあり、1年後には大きく変わっている可能性もありますが、ここでは、人事部門が今すぐ大きな効果をもたらすことができる3つのAI活用方法をご紹介します。

1. AIによるキャリア開発パスの作成とパーソナライズ
2. AI分析がタレントの発掘と育成を支援
3. AIが一般的な人事業務を簡素化し、生産性を向上



# 1 AIによるキャリア開発パスの作成とパーソナライズ

従業員が新しいスキルを習得するのを支援することは、今日の人事および人材管理者に課せられた必須要件です。こうした取り組みは、従業員にとってのメリットであるだけでなく、従業員のスキルをすばやく向上させて社内のスキルギャップを埋めるという企業側のメリットもあります。2023年にWorld Economic Forumが実施した調査によると、2027年までに10人中6人の従業員がトレーニングを必要とすることが明らかになっています。<sup>2</sup> 企業の目標達成に必要なスキルを確実に確保するためには、従業員を育成することが不可欠であり、最終的にはCHROの組織がその役割を担います。

一方で、人事部門は効果的なスキルアッププログラムの作成に苦戦しています。World Economic Forumの同じ調査によると、十分なトレーニングの機会を得ている従業員は全体の半数にすぎません。また、開発プログラムに参加している従業員でも、どのようなスキルを習得すべきなのかを正確に理解できないことがあります。その理由の1つとして、現在では無数のキャリアパスが存在することが挙げられます。以前は、従業員は会社の部門内または製品分野内で昇進していくの普通でした。しかし現在では、達成感、給与、新しいやりがいなどを求めて、部門を横断して異動することが一般的になっています。適切なスキルがあれば、このような移動が可能になります。そして、ある人にとって重要なスキルが、他の人にとっても重要とは限りません。

# 77%

世界中の経営幹部の77%は、従業員が必要なスキルを習得できるよう支援することで、従業員の市場価値を高めるべきだと考えています。しかし、十分な支援ができていないのは、わずか5%です。<sup>3</sup>

より多くの人事部門が、AIベースの学習プラットフォームを利用するようになってきました。これらのプラットフォームは、従業員一人ひとりに合わせたキャリア開発パスを提供し、従業員の成長を積極的に支援します。AIは、複数の要因を考慮して、個人に合わせたトレーニングの推奨を自動的に調整することができます。AIは、従業員のタレントプロフィールに不足しているスキルや、同様の役割を担う同僚のスキルに基づいて、従業員の現在の職務に関連する学習教材を提案することができます。

さらに、HCMプラットフォームは多くの場合、さまざまな人事領域を網羅しているため、求人依頼に新しいスキルが頻繁に追加されていることをAI分析が検知し、従業員に関連するスキルアップの機会を推奨することができます。このようなAI分析により、企業は従業員のスキルセットの変化を長期にわたって把握することができます。また、このような重要なスキル検知と記録を行うにあたり、AIはその他多くのメリットをもたらします。

求人依頼に新しいスキルが頻繁に追加されていることをAI分析が検知し、従業員に関連するスキルアップの機会を推奨することができます。

例えば、組み込みのAIツールは、CHROによる継続的な従業員の評価と、新たに生じたスキルギャップの積極的な発見と通知を支援します。AIが継続的に組織全体のスキルセットの変化を検知し、分類するため、人事部門は従来よりも高い可視性を確保できます。学習プラットフォームでは、従業員は興味のある分野や開発したい特定のスキルをリストアップするオプションも提供されています。これにより、AIアルゴリズムの評価に利用できるデータが増えます。このスキルカタログがあれば、CHROは、トレーニング、メンタリング、短期的な仕事の割り当てなど、ギャップに対処するためのさまざまな人材開発オプションを検討できます。

スキル要件は企業によって異なりますが、テクノロジーでは代替できないソフトスキルは、世界的に高い需要があります。World Economic Forumの調査によると、2023年において最も重要な従業員の能力は、分析的思考力と創造的思考力であることが明らかになりました。<sup>4</sup> また、柔軟性、モチベーション、好奇心も高く評価されています。



従業員が実践的なスキルと分析力や創造力を養う上で、マネージャーは重要な役割を果たします。マネージャーは、AIモデルが推奨するスキルアップ関連のヒント、学習パス、記事などを、従業員と共有することができます。

マネージャーは、AIツールを活用して適切なスキルアップの機会を提案することができます。

さらに、人事部門が組織全体のスキルのギャップを特定するのと同じように、マネージャーがAIを活用してチーム内に存在するスキルを可視化し、新たに生じたスキルギャップを特定できる学習プラットフォームもあります。マネージャーは、この情報をもとに、学習プラットフォームに組み込まれたAIツールの助けを借りながら、個人とチーム双方に有益なスキルアップの機会を従業員に提案することができます。このような可視化が可能になることで、マネージャーはより有意義なキャリア面談を行い、部下との絆を深めることができます。そのビジネス上の効果は絶大です。

Boston Consulting Group が 8 か国 11,000 人の従業員を対象に行った 2023 年の調査によると、従業員が上司のサポートに満足している場合は、仕事の満足度が大幅に高まり、離職リスクが最大 72% 減少します。<sup>5</sup> また、満足度の高い従業員は生産性が高い傾向があります。

## 2 AI分析がタレントの発掘と育成を支援

採用に以前よりも時間がかかっているのは、決して気のせいではありません。LinkedInが発表した米国における2023年の17万8,000件の採用実績データによると、エントリーレベルのポジションを埋めるのに平均46.5日（約7週間）かかっており、シニアポジションの場合はさらに長くなります。<sup>6</sup> 2022年の世界平均は44日でした。<sup>7</sup> この遅れの一因は労働人口におけるスキル不足であり、これは、既存のタレントを育成することの重要性をさらに強調しています。しかし、人事がどれだけスキルアップに注力していても、候補者を見つけるために社外に目を向ける必要がある場合があります。CHROは、人材獲得マネージャーや採用担当者が優秀な候補者を迅速に見つけ、採用し、長期的に維持できるよう支援する責任があります。

人事部門に役立つAI機能には、オーサリング支援をはじめ、さまざまなものがあります。生成AIによるオーサリング支援を利用すれば、フォームへの記入や職務内容の記述にかかる時間を短縮し、新しいポジションの承認と掲載をスピードアップすることができます。さらに、AIは候補者エクスペリエンスの向上にも役立ちます。求職者が求人に応募するためにタレントプロフィールを作成する際、AIは求職者の職務経歴や経験、そして求人要件に基づいて記載すべきスキルを提案することができます。一部のHCMプラットフォームでは、求職者は生成AIを活用して、最も適した能力と適性の概要を作成することができます。求職者はそれを編集して応募書類に添付することができます。これらの機能は、求職者が自分の魅力を最大限にアピールするのに役立つでしょう。さらに、人事部門は、AIを使って求職者に類似の求人情報を提案することもできます。こうすることで、企業は素早く空きを埋めることができます。

社内異動の多い  
企業の従業員は、  
そうでない企業の従業員よりも60%長く  
勤務しています。<sup>8</sup>

一部のHCMプラットフォームでは、AIを使用して履歴書をスキャンし、多忙な採用担当者や採用マネージャーのために候補者のまとめを作成することで、選考をスピードアップさせることができます。応募書類をすべて手作業でチェックすることを好む採用担当者もいますが、それでも有望な応募者を取りこぼしていないかどうかを確認するために、同様のAI支援プロセスを利用することができます。たとえば、理想的なプロフィールを持つ候補者を見つけたいとします。一部のプラットフォームでは、AIを使用して、見過ごされている可能性のある、同様のスキルや資格を持つ応募者を探することができます。人事部門は、この機能を利用して、例えば他部署で働いている有能な社員など、マネージャーが知らない可能性のある社員を特定し、後継者育成計画をより公平なものにすることができます。

## 予測分析は、社内異動に適した人材と離職リスクの高い人材を特定するのに役立ちます。

離職リスクの高い社員を特定することと同様に、社内異動を円滑に進めることは、あらゆる人材維持戦略において極めて重要です。HCMプラットフォームの予測分析ツールは、機械学習を利用して、社内異動に適した人材と離職リスクの高い人材を特定するのに役立ちます。離職防止に関しては、部門や上司に対する従業員の満足度評価、個人が最後に昇給を受けた時期、その他の要因など、従業員の全体的なセンチメントの傾向を機械学習モデルが分析し、離職の可能性を判断することで、人事部門が積極的に介入できるようになります。また、人事リーダーは、日々の従業員エクスペリエンスを向上させることが離職率の低下につながり、生産性に大きな影響を与えることを強く認識しています。



### 3 AIが一般的な人事業務を簡素化し、生産性を向上

反復的な業務は従業員の体力を消耗させ、特に個人の負担が増えるにつれ、ストレスは増大します。2023年10月に発行されたLinkedInレポートによると、世界的に採用率が年々低下していることから、個々の従業員がこなさなければならない業務量が増えています。<sup>9</sup> AIは、特定の文章作成や分析業務に関連する作業負担を軽減することで、この問題に対処します。

AIは、人事関連の文章作成業務に関する基本的な作業の一部をサポートすることで、人事担当者や部門マネージャーを支援します。直属の部下に関する年次パフォーマンス・レビューを作成しなければならないマネージャーにとって、どこから手をつけたらよいかかわからないという状況は、非常に大きなプレッシャーとなります。HCMアプリケーションに組み込まれた生成AIツールは、年間を通じて提供されたフィードバックに基づいて最初のドラフトを作成することができます。もちろん、マネージャーはドラフトを確認し、編集し、加筆する必要があります。しかし、最初の着手点を提供することで、時間を大幅に節約し、他の業務に時間を割く余裕が生まれ、ストレスを軽減することができます。

# 38%

従業員の作業の効率化を支援する信頼性の高いテクノロジーを効果的に提供している企業は、世界中で38%となっています。<sup>10</sup>

同様に、新しい職務記述書や求人依頼の作成は、難しく時間がかかる作業です。生成AIは、採用担当者や採用マネージャーが入力した情報をもとに、組織内の既存のジョブデータベースをスキャンして不足している情報を補い、担当者が確認して編集できる初稿を作成します。またAIは、人事が定期的に更新している既存の職務記述書に追加すべき関連スキルも提案することができます。

従業員フィードバック調査などの膨大なデータセットを分析し、貴重なインサイトを導き出す作業は、人事リーダーやマネージャーにとっても一つの時間のかかるタスクです。AIは、これも支援することができます。AIは、自由回答形式の質問に対する従業員の回答をスキャンし、人事が従業員のセンチメントを一目で理解できるようにします。これは、オンライン小売業者がAIを活用して、何十件、何百件もの顧客レビューを1段落の商品概要にまとめるのと似ています。人事リーダーや部門マネージャーは、個々の回答を掘り下げて、より詳細まで理解することができます。AIは、人間の時間を節約することで、マネージャーや人事部門の生産性と効率性を高め、ストレスを軽減することができます。

AIは、人々の時間を節約することで、生産性と効率性を高めることができます。

人事部門の日常業務をサポートする別のAIツールとして、チャットボットがあります。チャットボットは、24時間365日、従業員が基本的な質問やよくある質問に対する回答をすぐに得られるようサポートします。これにより、従業員はすぐに仕事を継続できるようになり、従業員エクスペリエンスも向上します。チャットボットを利用すれば、従業員は「2024年に休日は何日ありますか？」といった簡単な質問に対する回答を社内のWebサイト上で探す時間を節約できます。この機能は、シフト勤務の従業員や、人事と勤務時間がずれてしまう現場勤務の従業員にとっては特に有益です。また、チャットボットにより、人事担当者もより戦略的な業務に専念できるようになります。チャットボットは、AIの一分野であるNLP（自然言語処理）を活用してテキストを理解し、返答します。

## 今後の展望

人事リーダーは、AI、特に生成AIの可能性によりやく気付き始めています。彼らは今、適切なHCMプラットフォームが、人事部門、マネージャー、そして従業員の業務改善に役立つことを理解しつつあります。今後AIが人事部門にもたらす影響はとて大きいでしょう。そのため、人事リーダーは、AIを活用してどのように変化に対応できるかを、じっくりと考えてみる必要があります。

たとえば、AIが従業員関連の新しい法律を評価し、新しい法律を遵守するために、標準的な求人アプリケーションをどのように再構成すべきか、どのソフトウェアを更新する必要があるか、従業員に何を伝えるべきかを提案してくれるとしたらどうでしょう？また、買収時に買収先の従業員を統合するために、どのポリシーが一致し、どのポリシーが対立しているかを評価して、人事プロセスやコミュニケーションの変更を提案できるとしたらどうでしょう？その他、AIが支援できるであろう人事上の課題はありますか？



# Oracleが支援できること

Oracle Fusion Cloud HCMは、人事全体のプロセスを連携させることで、人事部門がより戦略的な意思決定を行えるようにします。また、このスイートに組み込まれたAIツールは、複雑で時間のかかるタスクを自動化することで、意思決定プロセスを迅速化し、人事部門がより迅速にインサイトを導き出せるようにします。また、Oracle Cloud HCMは、質問にすばやく回答するチャットボットや、初稿を生成することで人事関連の文章作成タスクを簡素化する生成AIツールにより、従業員の生産性も向上させます。Oracle Cloud HCMは、最も先進的なAI機能を通じて、お客様が組織のニーズに応じて、上記のようなユースケースを実現できるよう支援します。

職場環境は常に進化しています。人事部門は、Oracle Cloud HCMの絶え間ないイノベーションにより、変化に対応し続けることができます。さらに、Oracle Fusion ApplicationsはOracle Cloud Infrastructure (OCI) 上で稼働するため、組織全体でデータを簡単に共有できます。これにより、ビジネス戦略の整合性を高め、競争優位性を獲得しやすくなります。また、OCIはAIサービスも提供しており、Oracle Cloud HCMプラットフォームとの統合を維持しながら、貴社独自のユースケースに最適なアプリケーションを開発することができます。

[詳細を見る](#)

1. [Future of Jobs Report 2023], World Economic Forum
2. [Future of Jobs Report 2023], World Economic Forum
3. [The skills-based organization: A new operating model for work and the workforce], Deloitte
4. [Future of Jobs Report 2023], World Economic Forum
5. [More Than a Quarter of Employees Globally Are Ready to Move on From Their Current Jobs], Boston Consulting Group
6. [Who hires fastest? New LinkedIn data ranks 10 key job functions], LinkedIn
7. [New Research Shows That Hiring Is Harder Than Ever: Time to Hire Increasing Significantly for Almost All Roles], Josh Bersin Company
8. [Future of Recruiting 2023], LinkedIn Talent Solutions
9. [Global Talent Trends], LinkedIn
10. [HR Trends Report for 2024], McLean & Company

Copyright © 2024, Oracle and/or its affiliates. このドキュメントは情報提供のみを目的としており、記載内容は予告なしに変更される場合があります。このドキュメントは、誤りがないことを保証するものではなく、口頭または法律で明示されているかどうかにかかわらず、商品性または特定の目的への適合性の黙示の保証および条件を含む、その他の保証または条件の対象ではありません。Oracleは、このドキュメントに関連するいかなる責任も明確に否認します。また、このドキュメントによって直接的、間接的に関わらず契約上の義務が生じることは一切ありません。このドキュメントは、Oracleによる事前の書面による承諾を得ることなく、目的の如何を問わず、電子的手段または印刷によるものも含めていかなる形式や手段によっても複製または送信することが禁じられています。Oracle、Java、MySQLおよびNetSuiteはOracleおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

