

2020/8/28

(うとQ ブログ 餅は餅屋)

受け答えに情味や思いやり、ユーモアもなく、自分のテリトリーの知識にも乏しく、組織横断的な話となると、それまでの居丈高な態度を一変して途端に「逃げに回る」窓口で、人間ならではの情味、思いやり、ユーモアがまるで期待できないのであるなら、少なくとも後者の知識の正確さ、横断的な事柄に関わる検索照合能力とスピードを持ち合わせた AI ロボットの方が余程ましでしょう。

となれば、早晚、役所、銀行、病院等の窓口の90%はAIロボに置き換わっても不思議ではありません。

所属組織体の経営的に見ても「退職金いらぬ」「給与いらぬ」「人事考課必要なし」「メンタルメンテナンス不要」となれば願ったりかなったりの筈。必要なのはIT&メカニズムメンテナンスマンの経費のみ。

となれば恐らく5年以内には、否応なくこの流れは実現してしまうでしょう。

が、しかしそうなると、失職した窓口の雇用をどうするのか？という問題が起きますが、これはある意味今まで胡坐をかき過ぎた故の自業自得なので、新しいスキルノウハウを身につけなさいね、というアドバイスをする位しかありません。

問題は、その身に着けるべきスキル、ノウハウとは一体何なのか？です。

しかしこの答えは既に冒頭に出ていると思います。

人間ならではの、情味や思いやりユーモアのブラッシュアップとそれを活かした職の創造です。

この点では接客業、或いは接客業務というのがこれに最も近いと思います。

そうして極端に言えば、お客様一人に対して一人のスタッフ（接客業務従事者）がサポートする。人間の声と体温（暖かみ）で。

まさに効率万能のAIとは正反対の、徹底的に不効率な人海戦術大作戦。

こうなれば、多大な失職者分だけ雇用が生まれますし、AIとかち合わなくて済み、棲み分けと共生が可能になります。

餅は餅屋。お互い特異な分野を分担する。これに越したことはありません。

AIをフィンテックや暗号解読にだけ使うなんて勿体ないし馬鹿げています。まずは役所にも使うのが一番だと思いますけれど、ね。