

AI@Work スタディ 2020

先が読めない不安とストレスを 乗り越える転換期

人工知能 (AI) が職場のメンタルヘルスを支援する



リモートワーカーがストレス軽減のために AI を活用

2020年ほど仕事と私生活の境界線が曖昧になったことは、いまだかつてありませんでした。従業員はほぼ一夜にしてリモートワークへのシフトを余儀なくされ、パンデミックのピーク時にはまさに不安とストレスがこれまでにないレベルに達しました。

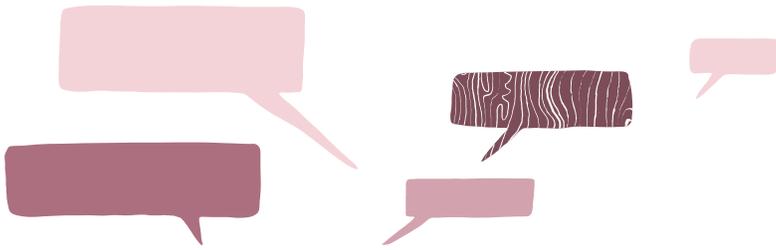
仕事、育児、学校教育、予測できない家計のやりくりに努めながら、ステイホームすることは、勤労者世帯に負担をかけています。

刻々と変化していく業務に対応するにつれて、メンタルヘルスは従業員と雇用主が対処すべき最も大きな課題の一つとなっています。生産性の低下や仕事上の燃えつきを防ぐため、ストレスや不安を含む、従業員の健康のあらゆる側面に取り組まなくてはならないことを、企業は自覚しています。肯定的な観点から見ると、パンデミックによって、これまで必ずしもスポットライトを浴びてこなかったメンタルヘルスに関する論議が活発になされるようになりました。

では、企業は従業員のメンタルヘルスにおいて、どのような役割を担うべきなのでしょう。従業員はどのような種類のサポートを求めているのでしょうか。AIや他のテクノロジーは、デジタルな職場環境で従業員を連携させる面でのソリューションを提供できたのと同様、メンタルヘルスの課題に対処する上でも役立つのでしょうか。

この点を探るため、オラクルはリサーチ会社 Workplace Intelligence とパートナーを組み、世界 11 カ国、12,000 名の最高経営幹部、人事リーダー、マネージャ、従業員にアンケート調査を行いました。調査結果により、驚くべき思考のシフトが見られることが分かりました。例えば、人間よりもロボットの方がメンタルヘルスの面で優れたサポートを提供できると考える回答者が 82%、仕事のストレスや不安についてマネージャよりもロボットに話したいと思う回答者は 68% に上りました。さらに、従業員の 4 分の 3 近くが、企業による従業員のメンタルヘルスを守るための取り組みがもっと必要だと考えていることが明らかになりました。

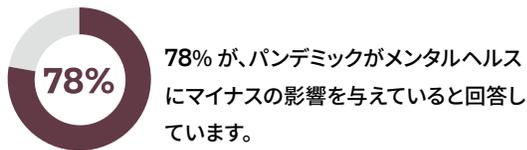




主な調査結果

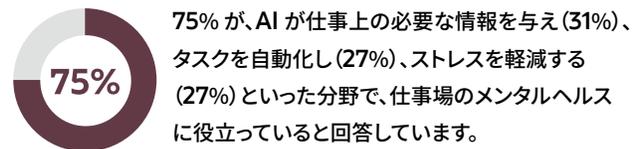
2020年は史上最もストレスの多い年となっている

新型コロナウイルス感染症は、国際的な労働力のメンタルヘル스에マイナスの影響を与えています。



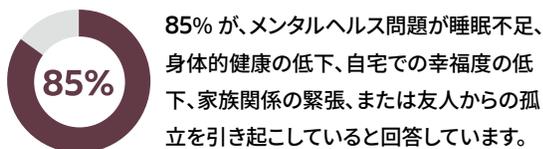
AIはメンタルヘルスとウェルビーイングの向上に役立つ

テクノロジーは、国際的な労働力のウェルビーイングをサポートするソリューションであり、今後もそうあり続けるでしょう。



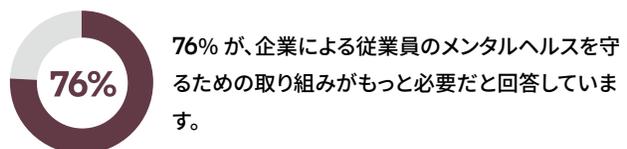
仕事場のメンタルヘルス問題が家庭生活にも影響を与えている

仕事場のメンタルヘルスは職場だけの問題ではなく、特に在宅勤務の人々の私生活にも影響を及ぼしています。



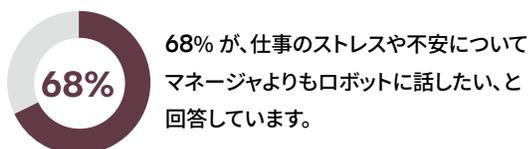
メンタルヘルスは従業員にとっての優先事項である

企業はこの話題について、もっと活発に話し合う必要があります。リモートワーカーの多くが難しさを感じているという問題に取り組みないなら、世界的に生産性を損なう可能性があります。



従業員は助けを必要をしており、テクノロジーに注目している

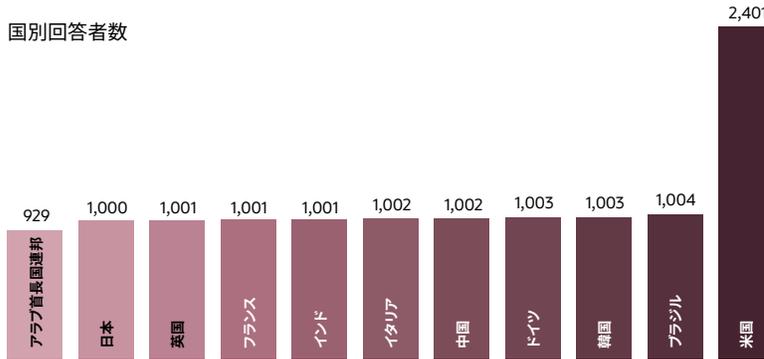
困難を切り抜けるためにテクノロジーを活用することに、人々は抵抗がありません。



アンケート調査方法

リサーチ調査結果は、2020年7月16日～8月4日の間に Savanta 社により実施されたアンケートに基づいています。アンケートでは、世界中の 12,347 名の参加者（米国、英国、アラブ首長国連邦、フランス、イタリア、ドイツ、インド、日本、中国、ブラジル、韓国から）の協力を得て、職場でのメンタルヘルス、人工知能テクノロジー、デジタル・アシスタント、チャットボット、ロボットに関する、リーダーおよび従業員の考え方を探る一般的な質問に回答していただきました。

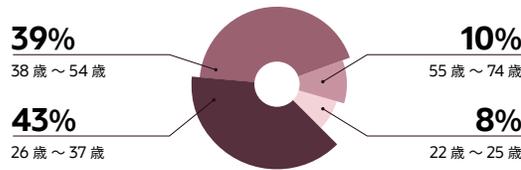
国別回答者数



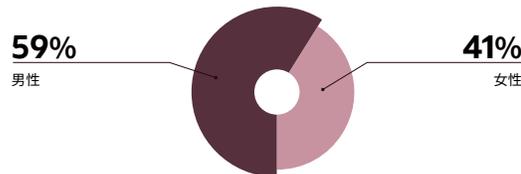
22 歳から 74 歳までがアンケートの調査対象となり、回答者の募集は、多数の異なるメカニズムを通じて、また、パネルへの参加や市場調査への参加など異なるソースを通じて行われました。すべての回答者は、調査に加わる前に二度のオプトインプロセスを通過し、平均 300 のプロファイリングデータポイントを完了しています。回答者への参加の呼びかけはメールで行われ、少額の謝礼が支払われました。いかなるサンプルの結果も、サンプリング変動が生じる場合があります。変動の大きさは測定可能であり、インタビュー数と結果を表すパーセンテージのレベルに影響されます。

本調査では、サンプルが代表する、地球上すべての人にインタビューした場合に得られる結果と比べて、アンケート結果が ±0.9% 以上変動しない確率は 95% です。

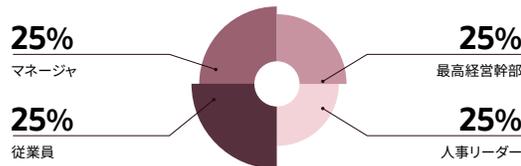
年齢別回答者数



男女別回答者数



役割別回答者数



2020年の社会人はストレスで疲れ切っている

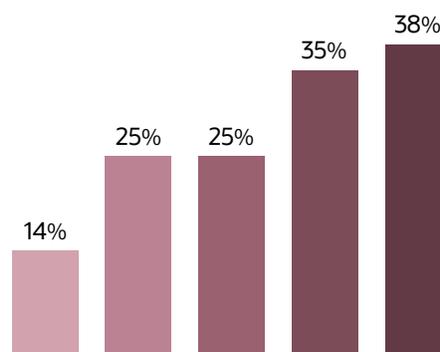
新型コロナウイルス感染症は、国際的な労働力のメンタルヘルスにマイナスの影響を与えており、**10人中7人が今年はいくつまでの労働人生の中で最もストレスの多い年である、と回答しています。**健康面の心配や複雑な家庭のダイナミクスに加えて、パフォーマンス基準を満たすプレッシャー、ルーティン、退屈な作業、手に負えないワークロードといった**毎日の職場のストレス要因とも闘っている回答者は10人中4人に上りました。**

この点は、家族の他の者も共に在宅勤務の場合や子供が自宅学習をしている場合、特に当てはまります。自分の仕事をしつつ、混乱やトラウマを経験する中オンライン学習する子供を支えなくてはならないという葛藤は、パンデミック以前にすでに感じていた職場の緊張をさらに増幅させています。自宅には、逃げ込める休憩場所はなく、多くの場合、働く部屋のドアを閉めることもできません。配偶者が失業しているため、より重い経済的な負担を担っている人もいることでしょう。リモートワークが以前より快適になっていたとしても、依然として仕事が夜の時間に食い込むことは避けられず、曜日や週の感覚が曖昧になっているのが現状です。実際、仕事と私生活との区別がすでになくなっていくと述べた回答者は41%に上ります。

言い換えると、この問題はワクチンが開発されたとしても、自然にはなくなりません。職場でのストレスとそれに関するメンタルヘルスの影響は、何も目新しいことではありません。新型コロナウイルスにより、従業員のメンタルヘルスという別の世界的な労働力危機に対する注意が喚起されただけなのです。

新型コロナのパンデミックは、メンタルヘルスにどのようなマイナスの影響を与えていますか？

- 孤独感
- 人との交流不足によるうつ状態
- 燃えつき
- ワークライフバランスの不足
- ストレスの増加



新型コロナのパンデミックにより、今年はいくつまでの労働人生の中で最もストレスの多い年となり、世界の労働者の78%のメンタルヘルスにマイナスの影響をもたらしています。

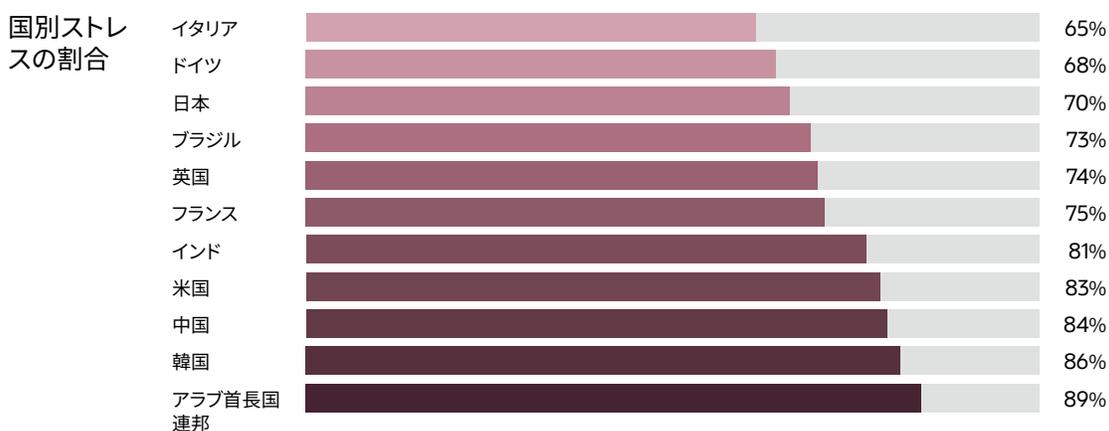
人口統計上の相違

年齢別で見ると、若い年齢層の方が、パンデミックによるメンタルヘルスへのマイナスの影響を感じる傾向が強いことが明らかになりました。



世界各国の統計

労働者の過半数がストレスを経験しており、一部の国ではその割合が他の国を上回っています。



仕事に関するストレスや心配が理由で睡眠不足になっている従業員の世界平均は40%であるのに対し、ブラジルではその比率が53%に上ります。

米国、アラブ首長国連邦、インドでは、パンデミックの間、普段よりも15時間以上多く働いたと報告した回答者が最も多い結果になりました。



ご存じでしたか？

パンデミックが開始した時から、より長時間働くようになった(週あたり10時間以上)と回答したリモートワーカーは35%に上りました。これは、月あたり40時間以上多い計算になります！

仕事と私生活のストレスフルな交錯

以前は仕事上のストレスをオフィスに残して帰宅できたかもしれませんが、在宅勤務で自宅が働く場所になり、スタッフと常時つながった状態の場合、分け隔てるのが難しくなっています。加えて、仕事をこなしつつも次々と直面せざるを得ない、コロナ禍による健康上の懸念や、経済面での心配などのストレス、また多くの家庭で常に生じているメンタルヘルスの葛藤という問題もあります。

在宅勤務を究極のワークライフバランスとする一部の考え方もありますが、それにより人々は同時に多くのことをしようとしています。過半数の回答者が、以前よりも長時間働いていると回答しているのです。さらに、以下の事実も無視できません。

85% が、仕事場のメンタルヘルス問題が家庭生活にマイナスの影響を与えている、と回答しています。

しかし、希望の兆しがあります。いくらかの障害はあるものの、多くの人々はリモートワークを今後もずっと続けていくという考えを受け入れるようになってきました。実際に、**10人中6人が現在ではパンデミック前よりもリモートワークを魅力的に感じるようになっています。**雇用主にとっての鍵は、従業員がバランスを保って、仕事と私生活の間の境界線を作り、困難を感じる時にサポートを得られるよう助けることです。

メンタルヘルスの問題が生活の他の分野にも影響を与えているため、従業員は対処する方法を探っています。

職場でのメンタルヘルス問題が個人に与える影響

- 友人からの孤立 - 28%
- 家族関係の緊張 - 30%
- 自宅での幸福度の低下 - 33%
- 身体的健康の低下 - 35%
- 睡眠不足 - 40%



新型コロナのパンデミックの結果、25%の回答者が過労による燃えつきを経験しています

テクノロジーと AI ソリューションの活用 に意欲的な姿勢

2020 年に全世界が同時にリモートワークへシフトすることを想像していなかったのと同様、全世界の労働力がメンタルヘルスのサポート手段としてロボットを活用することなど、多くの人にとって考えも及ばないことでした。しかし、人間のレジリエンスと適応する能力のおかげで、ほぼ例外なく革新的なソリューションに対する寛容さが見られています。

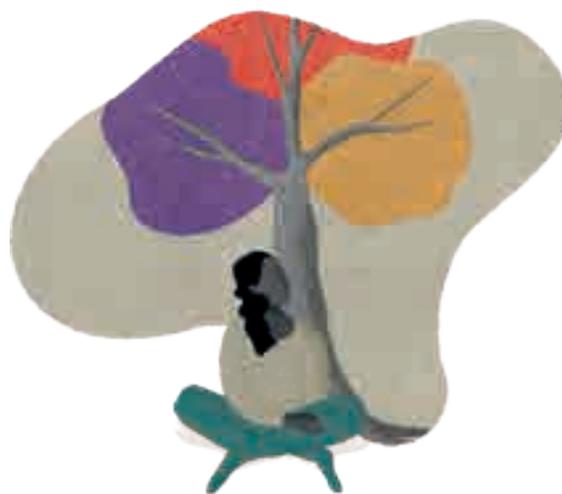
例えば、仕事場のメンタルヘルスについてマネージャよりもロボットに話したいと思う回答者は 68%、人間よりもロボットの方がメンタルヘルスの面で優れたサポートを提供できると考える回答者が 82% に上りました。

パンデミックにより、コラボレーションとビデオ会議ツールの大規模な導入が開始され、以前よりもテクノロジーによる様々なサポートに慣れ親しんだ人々は、さらに多くを求めるようになっていきます。これには、職場でのストレスやメンタルヘルスの問題に対処するためのソリューションが含まれます。

アンケートでは、68% の回答者が仕事のストレスや不安についてマネージャよりもロボットに話したい、と述べています。テクノロジーイノベーションが、ワクワクさせる新しい方法で役立つことを、人々は以前より確信するようになっていきます。しかしこれは同時に、仕事場のメンタルヘルスについて話し合うことを恥ずかしく思い、躊躇する傾向が依然として見られることも示しています。

それでもやはり、メンタルヘルスをサポートする面で AI を受け入れることは、従業員にとっても雇用主にとってもプラスになると言えます。

新型コロナウイルスのパンデミックの結果、企業が手当および給付金を変更し、メンタルヘルスのサービスまたはサポートを提供している、という回答は 51% に上りました。しかし、回答者の 76% が企業によるさらなる取り組みが必要である、と述べています。



今後の活躍が期待されるロボット

増え続けるリモートワークをサポートするテクノロジーソリューションの需要に伴い、企業はすでに様々な職場の取り組みにおいて AI を活用しています。今年、AI が実際にメンタルヘルスの向上に直接的または間接的に役立ったと報告している従業員は 75% に上ります。

AI は、困難な時代に従業員を支える 1 回限りのツールではありません。今年、生産性の向上から企業カルチャー改革に至るまで、AI を組み込むことからくる数々のメリットが見られています。

ロボットとメンタルヘルスサポート:なぜうまく行くのか

- 批判を恐れずに発言できる雰囲気を提供してくれる (34%)
- 先入観がない (30%)
- 健康上の質問に対して即座に回答してくれる (29%)

88% が AI ソリューションを望んでいる。それはなぜか?

- 即座の回答と情報を提供するため (63%)
- 管理タスクを自動化するため (59%)
- 新たに学べるスキルを勧めるため (50%)

AI ツールがストレスレベルを下げる方法:

- 仕事をより効果的に行うために必要な情報を提供 (31%)
- タスクを自動化し、ワークロードを減らすことにより燃えつきを予防 (27%)
- タスクの優先順位付けを支援 (27%)

結論:AI 導入のメリット

- 従業員の生産性の向上 (63%)
- 仕事満足度の向上 (54%)
- 全体的なウェルビーイングの向上 (52%)
- 週間労働時間の短縮 (51%)
- より長い休暇の取得が可能 (51%)



従業員のメンタルヘルスサポートを強化する必要性

新型コロナのパンデミックがいつ終息するかは分かりませんが、今後長期にわたり仕事の性質に影響を与えることが考えられます。これには、リモートワークのメンタルヘルスの側面が含まれます。これは今後も持続する問題であり、競争力を保つことを願う企業が無視できないことです。

仕事場のメンタルヘルス問題は、放置するなら従業員の私生活と仕事の両方に、さらには企業の最終収益にも多大な影響を与えることになります。以下は、職場のストレスが与えている損害です。

- 生産性の落ち込み(10人中4人)
- 仕事で以前よりも誤った決定をするようになった(10人中4人)
- 仕事のストレス、心配、うつ状態が家庭生活に影響を与えている(10人中9人)

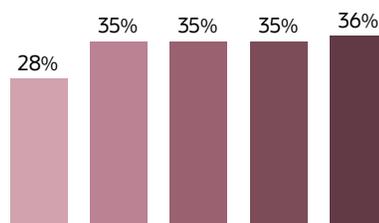
十分な取り組みがなされていますか？ 76% が、企業による従業員のメンタルヘルスを守るための取り組みがもっと必要だと回答しています。

従業員はテクノロジーに助けを求めている

メンタルヘルスのサポートのために企業がテクノロジーを提供することを、回答者の 83% が望んでいます。従業員が望むこと:

従業員が望むメンタルヘルスのテクノロジー

- 健康に関する質問に答えるチャットボット
- 健康管理または瞑想のアプリへのアクセス
- 積極的に健康のモニタリングをするツール
- オンデマンドのカウンセリングサービス
- 健康リソースへのセルフサービスアクセス



世界的な観点: AI を最も受け入れているのはどの国ですか？

- インドと中国はマネージャよりもロボットに話すことに関して最も開放的で、両国ともに回答者の 91% が受け入れています。
- 韓国とドイツは、企業が AI テクノロジーを有効に活用しているという回答が最も少なく、それぞれ 54% と 52% にとどまりました。
- 企業が現在何らかの人工知能を活用していると報告した日本の回答者はわずか 26% で、世界平均の 50% を大幅に下回りました。



メンタルヘルスのサポートソリューションとしての AI はまだ始まったばかりです。準備はできていますか？

—

仕事場のメンタルヘルスに関してロボットと関わることに意欲的な回答者が 68% に上ることから、AI が仕事のタスク以上のことを解決できるという幅広い認識が見られることが明らかになりました。

メンタルヘルスのための AI 導入が広く普及するかどうかは時間が経てば分かることですが、以前は障壁となっていたデジタル不安が、リモートワークの経験によって幾分か和らいでいることは確かです。

労働力のメンタルウェルビーイングを向上させるテクノロジーを初期段階で導入する企業は、先進的な考えを持つ前向きな企業として見られることでしょう。生産性の向上や思いやりのカルチャー強化によるビジネス面でのメリットは明白です。

ワークライフバランスとメンタルヘルスのサポートのための重要なツールとして、従業員はすでに AI を受け入れています。あなたは仕事の性質が適応し進化するにつれて生じるニーズに応じていますか？