

コミュニケーションを考える

うら
浦 さなえ
早苗

●情報産業労働組合連合会 政策局長

昔、職場のボスで「伝わったことが伝えたこと」を信条としている方がいました。全くもってその通りと思う一方で、わが身を顧みると全く出来ていない自分がいます。

先日も組織内の役員を対象に話をする機会があり、事前に話す内容を書き出して臨んだにもかかわらず、時間が押したため「ちょっと急ごう」と思ったとたん、メモから逸脱し外すポイント、どこに向かうか見えなくなる話の行方、参加者からは「一生懸命さが伝わってきました」とのフォロー、有難いけれど伝えたいのはそれではないのです。相手に応じた話の組み立てなんて夢のまた夢、いっそ機械にしゃべらせた方が伝わるのではないか、などと、合成音声を使ったYouTubeチャンネルを見ながら思う今日この頃です。

実際、『アルゴリズムが世界を支配する』という本によれば、2010年頃にはコールセンターに架けた顧客の声紋判定と過去の会話によるパーソナリティ分析を用いて、相性の良いオペレーターにつなぐボットが構築されています。実験台となった米国の携帯電話会社のコールセンターでは問題解決率が大きく向上し、対応時間も短縮したそうです。電話セールスに転用した場合、パーソナリティに応じた宣伝文句やセールス方法で成約率が桁違いにアップしたとのこと。既に10年も前の事例なので、今は日本でも対応品質向上を目的に導入・活用されているかもしれません。顧客とオペレーター双方から取得するデータの扱いは課題となりそうですが、

ミスコミュニケーションを回避できるとしたらオペレーターにとってもメリットがありそうです。

この技術を労働組合の目線で見たと時、ボットによるマッチングでオペレーターの段階的育成（徐々にそのオペレーターとは異なるパーソナリティの顧客対応を任せ、総合的対応力をつける）等ができれば労働者にとっても喜ばしいことだと思います。しかし、もしも効率・利益を優先し、労働者を単なるボットの先の対応ツールのように扱うなら、労働者にとって憂慮すべき事態になるのではないのでしょうか。なにより、顧客のパーソナリティに応じたオペレーター業務の多くをこのボットとAIで代替するようになれば、コミュニケーション性が重視されるコールセンターのような分野においても雇用が大きく消失する可能性があります。コールセンターに限らず、労働者のリスクリングは既に社会全体で向き合わなければならない課題となっており、産別としても何が出来るのか、頭を悩ませているところではあります。

このボットが行うパーソナリティ分析の基になった理論は、日本でも人間向けのセミナーが開催されています。十分理解している人であれば15分程度会話をすれば相手の支配的パーソナリティが6つのカテゴリーのどれであるか判るそうですが（ボットがそれを判断する場合、30秒程度の会話で十分なのだそう）、私の場合、15分どころか10数年一緒にいるパートナーのパーソナリティが未だに判断できていません。