電子秘書はリアル秘書に勝てるのか!? ⑤

Round4「お茶出し＆コピーとりで対決」

猫の手でもOKなら、猫よりもITやロボットの方がいい

「猫の手も借りたい」ほど忙しいのに、採用広告を出しても応募がなくて困っている企業が少なくない。

一方で、ニュース番組では、仕事がなくて困っている人、内定がもらえなくて困っている学生が出てきて「仕事がない」「就職できない」と言っている。それを見て、評論家や学者が「企業はもっと採用を増やさなければならない」と言っている。本当だろうか。

病気や障害、介護や育児などで仕事ができない、就職が難しい人には支援や助成が必要だろうが、健常者が今の日本で仕事がないというのはいかがなものかと思う。評論家や学者は、ハローワークはもちろん、求人広告や就職サイトを見てみよ。「猫の手も借りたい」と言っている企業がたくさんある。

だが、求職者が「猫の手にはなりたくない（小さな会社では働きたくない）」「猫でもできるような仕事はしたくない（安い給料ではイヤだ）」と言うわけだ。人口減少でこれからますます働き手が減っていく。その中でさらに働く側が選り好みをするようになっている。日本人が贅沢を言うから外国人へのシフトも進むだろうが、それも限界があるだろう。

いっそ「猫の手でもいいから手伝ってほしい」ような仕事であれば、ITやロボットでいいのではないか。人が来てくれないのだから仕方ない。猫よりはITやロボットの方がきっとマシだろう。

少ない頭数でより多くの仕事をこなす「省人数経営」へ

現実に、失業していたり、内定がもらえなくて困っている人には悪いが、これから企業は、より少ない人数でより多くの仕事をこなす「省人数経営」に進まざるを得ない。猫でもできるような仕事はITやロボットに置き換えられ、生身の人間は「おもてなし」など生身の人間にしかできない接客や、創造性を要求されるような仕事にシフトすることになるだろう。人間には、人にしかできない、感性や創意、熱意や癒しといった付加価値が求められる。頭数が足りるか足りないかという問題ではない。

本稿では、省人化シフトを進める一つの事例として、生身のリアル秘書とIT化した電子秘書との対決を考えている。今回はその第4ラウンド。

リアル秘書 対 電子秘書 第4ラウンド

秘書対決第4ラウンドのテーマは「お茶出し＆コピーとり」だ。そんなに高度な知識や技能が必要なわけではないが、電子秘書にはできない。セルフサービスでお願いするしかない。

これが、リアルな秘書だと、「ちょっとお茶入れて」と言えば、すすっとお茶を出してくれ、「悪いけどコピーとって」とお願いすると、ぱぱっとコピーして、さらに気を利かせて製本したり、並べ替えたりしてくれて、持ってきてくれる。電子秘書の完敗である。

生身の人間であるリアル秘書には、感性や癒しがあり、「おもてなし」の心がある。私も「そんな気転の利く優秀な秘書が欲しい」ともちろん思う。だが、そのリアル秘書が、面倒臭そうにしたり、不機嫌だったらどうだろう。

電子秘書には無理だが、数年後には秘書ロボットになって、「お茶出し＆コピーとり」も解決してくれるはずだ。不機嫌なリアル秘書に頼むくらいならロボットの方がよっぽどいい。「猫の手よりもロボットの手を借りたい」と思う。猫型ロボットより人型ロボットの方がいいな。

さて、秘書対決の第4ラウンドはリアル秘書の勝利である。果たして第5ラウンドの展開はいかに。乞うご期待。

（次号につづく）

株式会社
NIコンサルティング
代表取締役
中小企業診断士
長尾一洋

［ながお・かずひろ］一九九一年に株式会社 NIコンサルティングを設立し、ITを活用した営業力強化、経営改革に取り組む。自社開発の経営支援ツール「可視化経営システム」はすでに三二〇〇社を超える企業に導入された。孫子を企業経営に実践応用する孫子兵法家として、孫子流コンサルティングも手がける。【主要著書】「営業マンは目先の注文を捨てなさい！」「孫子の兵法経営戦略」「営業の見える化」「仕事の見える化」「社員の見える化」「リーダーは誰だ?」などがある。