

生成 AI の進化と、人間にしかできない仕事

使用者委員 竹之内日出晴

私たちは日々の仕事の中で、B to B（企業間取引）や C to C（消費者間取引）といった言葉を当たり前のように耳にしています。では、A to A（Agent to Agent）という言葉をご存知でしょうか。これは、人間ではなく AI 同士が主体となってやり取りを行う概念です。

近年、企業内に導入される生成 AI は、単なる業務支援ツールの域を超え、意思決定を補助し、交渉や調整の前段階を担う「エージェント」としての役割を持ち始めています。将来的には、発注、見積、契約条件の整理といったプロセスを、企業が保有する AI 同士が自動で対話し、最適解を導き出す時代が訪れるでしょう。そのとき重要になるのは、企業がどれだけ高度で信頼できる AI を持っているか、つまり「AI の質」が競争力そのものになるという点です。

では A to A のやり取りが増えるほど、人間の仕事や役割は減っていくのでしょうか。私はそうは思いません。むしろ、人間にしかできない仕事や役割が、より鮮明になると考えています。価値観の対立をどう乗り越えるか、前例のない課題にどう向き合うか、あるいは相手の言葉にならない不安や期待をどう受け止めるか。こうした判断や共感は、データから導かれる最適解だけでは完結しません。

生成 AI は非常に優秀ですが、責任を引き受けることや、社会的影響を踏まえて「決断する」ことはできません。誰かの人生や働き方に影響を与える場面で、最後に判断し、説明し、責任を負うのは人間です。だからこそ、AI が進化すればするほど、人間には倫理観や想像力、対話力がこれまで以上に求められます。

A to A の時代とは、人間が不要になる時代ではありません。AI と共存しながら、人間の仕事や役割を問い直す、過渡期と言える時代です。労働の現場においても、技術の進歩を恐れるのではなく、人にしか創造できない価値をどう育て、どう守っていくのか。その視点を持ち続けることが、これからの社会に求められているのではないのでしょうか。