

## 主な内容

同社は、若手社員のキャリア支援や人事部門の業務効率化と負担軽減を目的に、①「キャリア実現支援ダッシュボード」、②「人事に関するFAQ自動作成ツール」の2つのツールを開発し活用している。


## 1. キャリア実現支援ダッシュボード

### (1) 導入経緯

同社は、社員のエンゲージメントを高め、自律的なキャリア形成を促す取組みを推進している。そうした中でも、若手社員のエンゲージメントが全社と比べて低く、その一因としてキャリアに関する不安があった。そこで、特に若手社員向けに、社員一人ひとりのキャリア形成支援を行う「キャリア実現支援ダッシュボード」を開発し、2023年より運用を開始した。


### (2) 「キャリア実現支援ダッシュボード」とは

同ツールは、キャリア形成に関する自社オリジナルのアンケートの回答結果を踏まえ、統計的手法により、社内存在する十数種類のキャリアタイプを特定したうえで、同社の過去のキャリア面談の分析結果や社内のキャリア形成に資する人事制度などの大量のデータを読み込ませた専用の生成AIが、①本人の希望するキャリア形成を実現するための一歩を踏み出すための具体的なアクションや、②そのために活用できそうな社内の各種制度や機会を提案するレポートを、キャリアタイプごとに自動的に生成し、本人に提示するものである（右図）。



キャリアアンケートから分かるご自身のタイプは...

**仕事の意義・大事なこと明確タイプ**



ご自身のキャリア実現に関するアンケート回答結果

ご自身の業務で一歩踏み出すためのアクション提案

研修前後で得点に変化があれば、ご自身の思いや行動が研修期間を通じて変化した可能性があります。得点は5点満点で、高いほど肯定的です。右のアクションは自身の事後スコアに応じて表示されています。

キャリア実現に関する項目	事前	事後
私の仕事は、社会や社内外のお客さまに貢献している	5	5
私は、目指すキャリアプランを自ら描き、その実現に向けて努力している	5	5
私は今後の自分の成長のために、経験したいことがある	5	5
私は今後の自分の成長のために、自分のどこを伸ばしていきたいか考えている	5	5
私は仕事で活かしたい自分の強みを理解している	5	5
私は仕事のために新しいことをいろいろ勉強している	5	5
私は仕事の中で知恵と工夫をこらし、よりよい方法を絶えず追求している	5	5
私は仕事を通じて成長を感じている	5	5
私は自分がやりたいこと、仕事をする上で大切にしたいことが明らかである	5	5
私は自分のキャリア形成は、自分自身の責任であると考えている	5	5
私は自分の仕事の内容や取り巻く環境が変わることを、前向きにとらえている	5	5
私は自分の所属する組織のビジョン・大義に共感をしている	5	5
私は自分の組織・仲間のために、力を尽くしたいと思う	5	5
私は新しい人間関係を構築するために、社内外の活動に積極的に参加している	4	4

生成AIが個人のアンケート回答結果に応じて提案

仕事の意義や仕事をする上で大切にしたい事が明確です。今後は自分の成長のための経験したい事を具体化し、そのための自己学習やネットワーキング行動がおすすめです。

ご自身の業務で一歩踏み出すためのアクション提案

自己学習のため、上司や経験豊富な同僚に業務以外でも学べる領域（例：プロジェクト管理、スキルセットなど）でのアドバイスを求める。同僚が自分の学習に役立つ勉強会について知っていないか確認してみる。

社内外にネットワークを拡げるために、会社内の研修や勉強会に参加し、その場で積極的に意見や質問をすることで、他部署の人々と自然な関わりを持つ。勉強会はポータルサイトや社内チャットグループ、オープンチャネル等で情報収集できる。

デンソーのキャリア実現制度や機会活用の提案

活用できそうな制度・機会	リンク
新しいことの学習を支援する制度があります。学習の機会を積極的に活用し、さらなる知識やスキルを獲得ができます。	<a href="#">リンク</a>

（3）具体的なフローと開発における工夫

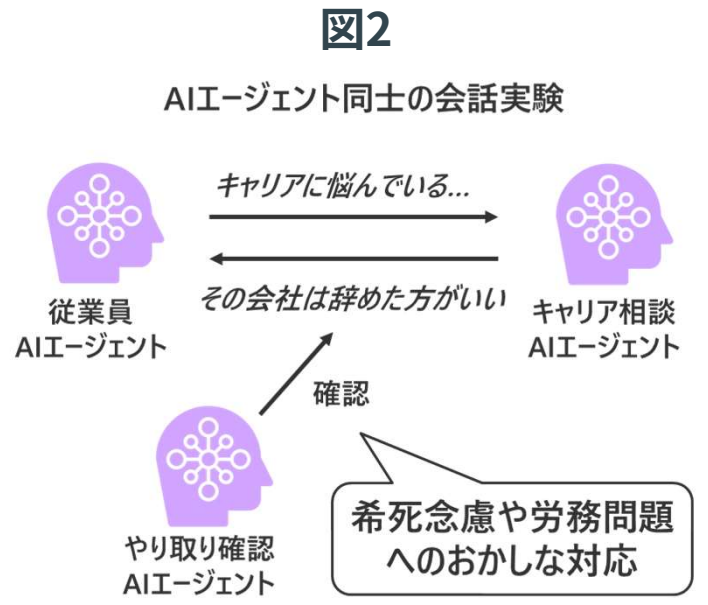
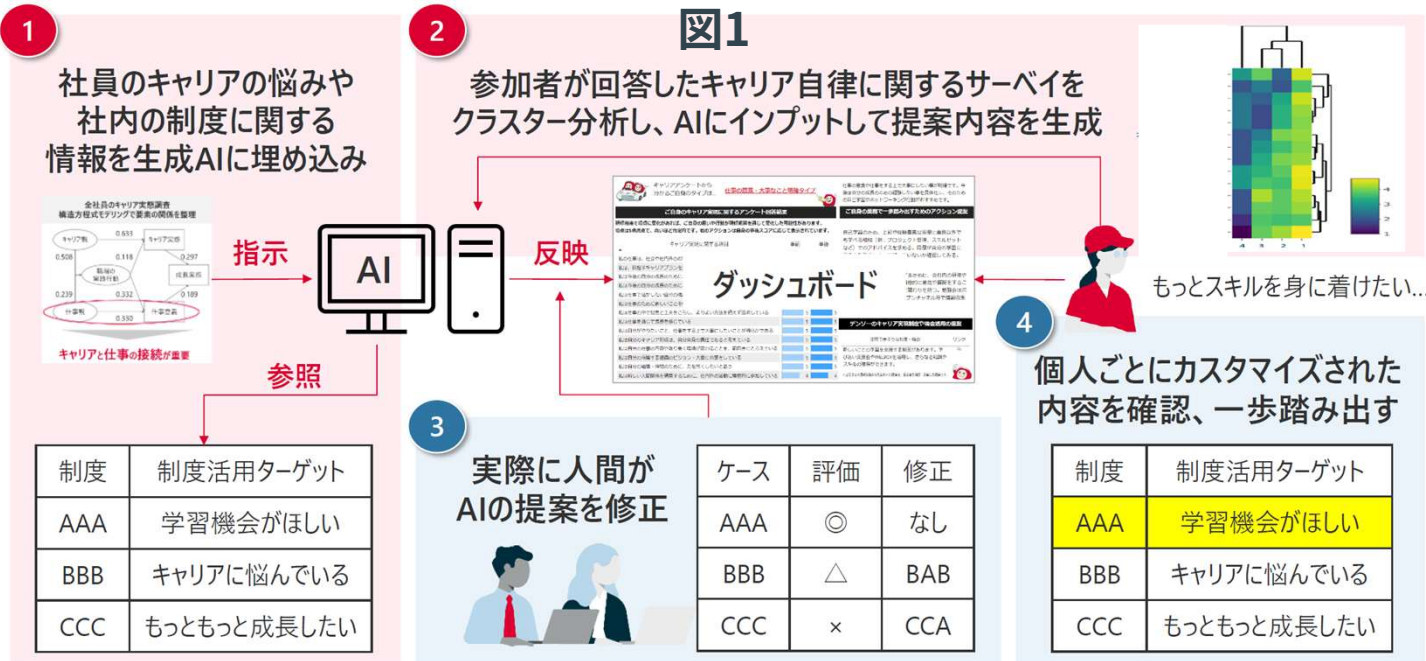
同ツールは、下図1の①～④のフローを通じて、社員一人ひとりにカスタマイズされたキャリア形成支援のレポートを自動生成する。まず、キャリアに関する提案ができる専用のAIを作成するため、同社の社員に多く見られる悩みや社内的人事制度に関する情報を生成AIに事前に読み込ませ、自社の社員の特徴や制度を十分に理解させた。また、AIが社員のキャリアの状況を解釈するベースとなるサーベイの作成においては、社内のキャリアアドバイザーや外部の専門家の意見など内外の知見を活かすなど、自社の実態に合った設問となるよう調整を重ねた。これらの情報を元に、AIがアクションや制度を提案し、その安全性や妥当性を人間がチェックした上で、ダッシュボードで社員に提示された。

（4）導入効果と今後の対応

仮に、こうしたきめ細かいキャリア支援を人間が全社員にアナログで行う場合、約5,400時間が必要になるが、統計的手法やAI、ダッシュボードを導入したことで、約15時間で可能であることが試算されており、今後は若手社員以外への展開も検討されている。

また、社員からは「AIの提案は参考になった」等の肯定的な評価が多く寄せられた。一方、「AIの提案は一般論にみえる」との意見も寄せられたことから、現在はキャリアに対する考え方や立ち位置が自身に近い実際の同期や先輩のアクションプランを踏まえた提案となるよう、より納得感のある提案ができるように仕様を変更している。

今後は、AIが直接キャリア相談に乗る仕組みも検討している。下図2の通り、AIによる応答の安全性を検証したところ、希死念慮や労務問題に対する誤回答の懸念があり、AIが社員の悩みに答える仕組みには、倫理や技術的なハードルがあることが明らかになった。AIに任せるべき点を慎重に判断しながら、AIの利活用を進めていくこととしている。



## 2. 人事に関するFAQ自動作成ツール

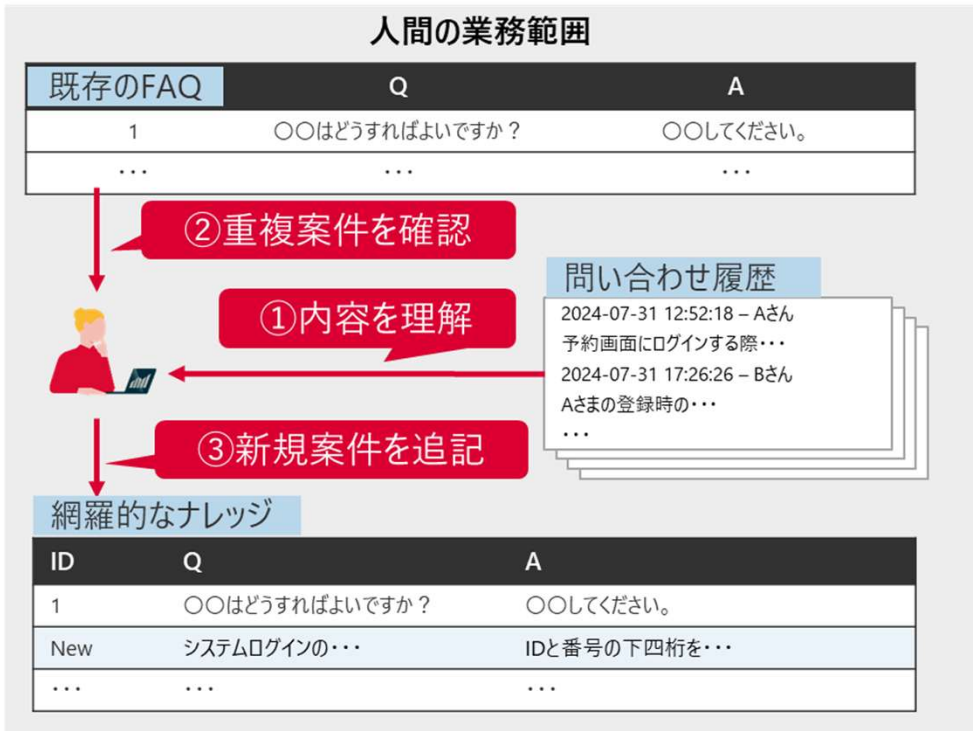
### (1) 導入背景と機能

同社においては、社員からの多くの問い合わせが届き、日々その対応に多くの時間を費やしていた。問い合わせ履歴から、FAQを生成AIが自動生成するツールを開発して運用している。担当者がAIに作業指示をしてから退勤すると、膨大な問い合わせ履歴をAIが分析し、翌日に出勤したときにはFAQのたたき台が完成している。

### (2) 導入効果と留意事項

同ツールを導入したことで、担当者の業務効率と負荷軽減はもとより、大幅な経費削減効果を実現している。人事部門導入の成果を踏まえ、現在は全社的に同様のツールを導入している。他方、AIが社員の問い合わせに直接対応する仕組みについては慎重に検討している。特に人事の問い合わせはAIが誤った回答をすると、重大な問題につながりかねないことから、AIの性能評価やAIに任せる業務内容は慎重に判断している。

#### これまでの業務



#### AIとの協業

