

3種類の「〇〇」労働

「働き方改革」という言葉が一般に聞かれるようになった一方で、人員不足についても、さまざまな業界から囁かれるようになりました。

あるラジオ番組で、大手外食チェーン代表取締役会長の菊池唯夫さんは「労働には3種類ある」と述べていました。どのような労働でしょうか。



◆「肉体」労働

人はこれまで、地道に汗を流し、さまざまなものをつくり、きました。しかし、それらはいずれ、ロボットに替わると菊池さんは語っています。見方を変えれば、ロボットは、これからの生産労働人口の減少を補う労働力といえるでしょう。

◆「頭脳」労働

人は、新商品の企画や開発、

設計、そして効率の良い生産方法を考えてきました。しかし、それらの一部はすでにAI（人工知能）に変わっています。そしてAIは加速度的にさまざまな産業に広がっています。おそらくいろいろなアイデアそのものを、人が生み出すことはなくなるのかもしれない……。

◆「感情」労働

何だそれ？ 聞いたことがない……これは人と接することを意味します。接客、コミュニケーション、おもてなし、気遣いなどは、人でしか担えないと菊池さんは訴えています。もちろん、接客のスキル

は社会人になってすぐ身に付くものではなく、今のうちに、その基礎を身に付けておかなければなりません。相手がどのようなことを考えているか、うれしいと思うことは何か——これは今からできる「人権のスキル」と同じです。

これら3種類の労働は、それぞれを競合させるのではなく、うまく組み合わせることで、新しい技術革新が生まれる可能性もあります。菊池さんの外食チェーンは、客の満足度を向上

新型コロナウイルスの「実態」

新型コロナウイルスの報道に呼応するように、国内では感染者や特定の国の人に対する誹謗中傷や心ない書込みがSNS等で広がっています。感染者の治療にあたって医療関係者の家族が差別にあつたという報道もあります。一方、ヨーロッパや中東で

させて業績をアップさせることに成功しただけでなく、従業員の離職率低下にもつながっているそうです。

中学生が職場体験学習で体験できる職種は限られていますが、ほとんどは「感情」労働の体験ではないでしょうか。それを体験することで、未来の自分の一部分が見えるかもしれません。

（文化放送「みらいブンカ」2019年11月26日放送分より構成）

は、アジア人差別が表面化しています。

問題は人ではなく、ウイルスです。デマや噂に惑わされるとあなたが差別者になりかねません。世界中の研究者や医療関係者、感染者が今も賢明に闘っているのです。

私たちに求められているのは、正しい情報を知ること、冷静な行動です。