

クラウドソーシングにおけるワーカーのスキルアップに関する実態調査

A Survey on Skills of Workers in Crowdsourcing

王 功成, 増田 央, 神田 陽治

WANG Gongcheng, MASUDA Hisashi, KOHDA Youji

wang31win@gmail.com, masuda@jaist.ac.jp, kohda@jaist.ac.jp

北陸先端科学技術大学院大学

Japan Advanced Institute of Science and Technology

【要約】クラウドソーシングサービスは、日本でも普及が進んでいる新しい雇用形態であり、ネットを利用し、企業や個人が、不特定多数の人に業務を外部委託（アウトソーシング）できるサービスである。本研究では、先行研究調査により、クラウドソーシングにおいても、ワーカーのスキルアップが重要であることを示した上で、日本における大手のクラウドソーシングサービスの会社の運営側とワーカーへのインタビューとアンケートによる調査を通して、ワーカー自身もスキルアップが必要であることを理解しているが、クラウドソーシングサービスの会社が提供している支援サービスは十分とはいえ、整備への課題があることがわかった。

【キーワード】クラウドソーシング, 人材育成, スキルアップ

1. はじめに

ICT (Information and communication technology) の進歩が著しい現代では、変化に対応できる、「成長できる人材が求められている」。ICT の発展は、クラウドソーシング (Crowd Sourcing) と呼ばれる、不特定多数の人に、業務を外部委託 (アウトソーシング) する新しい雇用形態を生んでいる。特に、近年、ICT の発展とインターネットの普及が相まって、クラウドソーシングの利用者は世界中で急激に増加している (比嘉邦彦, 2013)。当初は、米国中心だったが、日本でも、2012 年頃からメディアや新聞に取り上げられるようになってから、急速に広がりを見せている。

ところで、エリク・ブリニョルフソンとアンドリュー・マカフィー(2013) は、テクノロジーの変化が速過ぎて、人々がその発展に追いつけず、就労できないという「雇用の喪失」説を主張している。技術の著しい進歩に対応できる、自ら成長できる人材が求められていることを指摘している。一方、水島洋平 (2006) は、在宅ワーカーには、能力開発・スキルアップの課題があることを指摘している。在宅ワーカーは、能力開発を自ら行う機会がほとんど無いため、知識・技能を維持・向上させ、より高度な職種へのステップアップを図ることが難しくなっている。

以上より、変化が激しくなっている現代においては、新たな雇用形態であるクラウドソーシングにおいても、ワーカーの知識・技能の維持・向上のためのスキルアップ環境の構築・支援が、求められると考える。

本研究は、「クラウドソーシングのワーカーは、スキルアップに対してどのような意識を持っているのか？」という実情を明らかにすることによって、クラウドソーシングのワーカーに対するスキルアップ支援環境構築への実務的な提案をすることを目的としている。

本研究では、インタビュー調査とアンケート調査の研究方法を用いた。インタビュー調査は、日本の

大手クラウドソーシングサイトを運営するクラウドワークス社の CFO に行った。アンケート調査は、クラウドワークス社のクラウドソーシングをそのまま使い、クラウドワークス社に登録しているワーカーを対象に、ワーカーの属性、スキルアップの意識及びスキルアップの方法などについて、アンケートを仕事の形で発注した。

2. クラウドソーシングについて

2006年にWIRED誌のジェフ・ハウが、「The Rise of Crowdsourcing」というブログ記事の中で最初に使ってから、すでに7年が経過している。その中で、ハウは、クラウドソーシングを「企業、組織が、自社もしくはアウトソースの人材により実施していた業務を、よりオープンかつ不特定多数の人的ネットワークから人材を集め、実施すること」と定義した。それに遡る2004年に、トーマス・W・マローンはその著書『フューチャー・オブ・ワーク』で、ICT（情報通信技術）の進歩により情報の伝達コストが低下し、ワーカーはインターネットを通じて、仕事を受注し、地理的・時間的な制約なく仕事ができるようになるだろうと述べている。また、このような形態の就労環境を大規模に実現するためには、仕事の内容や必要なスキル、ワーカーの能力や報酬について、多くの情報交換が必要となるとし、そのためにはネットを介したプラットフォームの構築が必要であると述べている。これは現在のクラウドソーシングの原型と言える。

クラウドソーシングは英語のcrowdsourcingの読みをそのままカタカナにしたものである。クラウドソーシングの定義は、いくつかのバージョンがあるが、狭義では不特定多数の人に業務を委託するという新しい雇用形態とされている。ウェブサービスのトレンドの一つでもある。群衆(crowd)と業務委託(sourcing)を組み合わせた造語である。広義では、必ずしも雇用関係を必要とせず、不特定多数の人間により共同で進められるプロジェクト全般を指す場合もある。

本研究では、クラウドソーシングを、「インターネットを通じて、企業や個人が、不特定多数の人々に業務を委託する仕組み」とする。

3. 先行研究

諏訪康雄(2009)によれば、在宅ワークという働き方は、基本的に「自営業」であって、サラリーマンのように雇用主の会社組織に組み込まれ、組織に拘束されることがない代わりに、組織から保護されるということもないので、自分なりのキャリア・デザインとキャリア戦略を持っていないと、長く続けられない働き方である。それゆえに、自分で仕事を進捗管理し、営業し、売り掛け管理し、将来に向けて教育訓練などの投資などを行うなど、ワーカーには自立性・自律性が求められると述べている。

村上義昭(2012)によると、在宅ワーカーにはスキルにばらつきがあるので、クラウドソーシングを利用して仕事を発注する側は、スキルのばらつきが大きな在宅ワーカーの中から、一定水準以上の人材を確保する必要がある。そして、まったくの初心者や自社で一定水準以上のスキルをもつ在宅ワーカーに育成するという選択肢は考えられない。なぜなら、契約したすべての在宅ワーカーに恒常的に仕事を発注できるわけではないので、育成コストを回収するのが困難であるからとしている。また、在宅ワーカーが複数の企業から仕事を請け負うことがあるため、育成コストを他社によってただ乗りされるおそれもあることを指摘している。このこともまた、一定水準以上のスキルをもつ人材を確保することの重要性を高めていると述べている。要するに、在宅ワーカーであっても、スキルが重要視されている。

水島洋平(2006)も、在宅ワーカーには、能力開発・スキルアップという課題があると述べている。すなわち、「在宅ワーカーは、能力開発を実施する機会が少ないため、知識・技能を維持・向上させ、より高度な職種へのステップアップを図ることが難しくなっている。また、在宅ワークに関する能力を評価できる客観的な基準がないため、在宅ワーカーが自らの能力を対外的にアピールしたり、発注者が在宅ワーカーの能力を確認したりすることが難しくなっている。このことは、在宅ワーカーがよりよい仕事を確保するチャンスを得るうえで障害となるが、発注者にとっても優秀な人材を安定的に確保して

いくことに困難をきたすものと考えられる。このため、在宅ワーク希望者が良質な仕事を確保するには、在宅ワーカーの能力開発とスキルアップを積極的に進めていくことが重要になってくる。とりわけ、在宅ワークを始めたばかりの者に対しては、より積極的な関与が必要になるであろう」と述べている。さらに、B. Satzger と H. Psai er (2013) も、クラウドソーシングを利用するワーカーがスキルを改善できると、より高い質の仕事を受けられると述べている。

先行研究の結果を要約するに、クラウドソーシングにおいても、ワーカーにスキルアップさせるかの答えが求められている。

4. インタビュー調査とアンケート調査について

4.1 インタビュー調査の内容と結果

2013年11月18日(月曜日)午前11時から12時に、クラウドソーシングの大手会社である株式会社クラウドワークス社のCF0にインタビュー調査を行った。「クラウドソーシングサイトの運営側として、利用するワーカーのスキルアップ支援についての考え方」について質問をした。その結果、「クラウドソーシングでの働きは、能力主義である。それゆえ、スキルを身につけることは、クラウドソーシングワーカーが仕事を受けられる前提である。現在、登録しているほとんどワーカーは、ある程度のスキルを持っており、それが会社の強みとなっている。会社としても、スキルアップは非常に重要であると考えており、ワーカーのスキルアップ環境の構築・支援を積極的に取り組んでいる。しかし、それら支援サービスを利用しているワーカーの数がまだ少ないことが課題である。」ということがわかった。

クラウドソーシングを運営側も、ワーカーのスキルアップの重要性を認識しているということが確認できた。一方では、スキルアップ支援が十分に行えていないという課題も明らかとなった。

4.2 アンケートの内容と結果

2013年12月11日から年12月20日まで、クラウドソーシングのワーカーに、アンケートへの回答をクラウドソーシングの仕事として発注する形で、100件のアンケートの回答を有効に回収した。アンケートでは、クラウドソーシングを利用するワーカーがスキルアップについてどのような認識を持っているのか、どのようなスキルアップを実際に行っているかを質問した。

SPSSのクロス集計表を用いて、ワーカーの属性とスキルアップの状況にどのような関係があるかを分析した。アンケート調査の主な結果としては、

- ① クラウドソーシングのワーカーは、スキルアップが重要であることを認識している。
- ② クラウドソーシングのワーカーは、スキルアップのための自主的な勉強をしている。
- ③ 細かく見ると、自主的に勉強をしているワーカーにおいて、勉強の方法に違いが見られた。特筆できるスキルを持っていないために、スキルが要らない仕事を受注しているグループは、主に「eラーニングの受講」、「講座やセミナーの参加」という方法を使っていた。一方で、過去に獲得したスキルがあり、当該スキルを必要とする仕事を受注しているグループでは、自分で専門書を買って勉強するなど、「自主的に勉強する」方法を使っていた。

このスキル有無により勉強法が異なっている原因を探るために、一部のワーカーを選んで、追加でメールインタビューを行った。その結果、

- ④ スキルを既に持っているワーカーは、仕事を遂行する上でぶつかった課題を、ピンポイントで解決できるような支援が欲しいのであって、基礎から学ぶような教育コースを受けることにニーズがない。なぜなら、受講期間が長く、費用もかかるからである。

つまり、クラウドワークス社が現状用意している、スキルアップのための支援コースと、期待されている支援にはギャップがあることがわかった。現状、運営側によって提供されている支援サービスは、他の会社や学校と提携したオンライン教育、講座が主に提供されている。

5. インタビュー調査とアンケート調査について

調査の分析結果を踏まえると、ある程度スキルがあるワーカーに対して、支援サービスの工夫が必要であると考察される。スキルがあるワーカーが「自主的に勉強している」のは、必ずしも好きでやっているわけではないと思われる。それは、ワーカーへの追加インタビューで、「仕事を遂行する上でぶつかった課題を、ピンポイントを解決できるような支援が欲しい」と言っていることから察することができる。

図1は、クラウドソーシングサービスには、仕事を発注する側のクライアントと、仕事を受注するワーカーがおり、ワーカーのスキルの有無によって、受注できる仕事の範囲が、異なってくることを表している。当然ながら、スキルがあるワーカーの方が、受注できる仕事の範囲は広い。それが、すべてのワーカーがスキルアップの必要性を認識し、自ら勉強している理由である。スキルアップできれば、多くの仕事を受注できるようになるからである。現状、スキルがないワーカーは外部の「eラーニング、セミナー・講座」を使っており、スキルがあるワーカーは自主的な勉強により補っている。

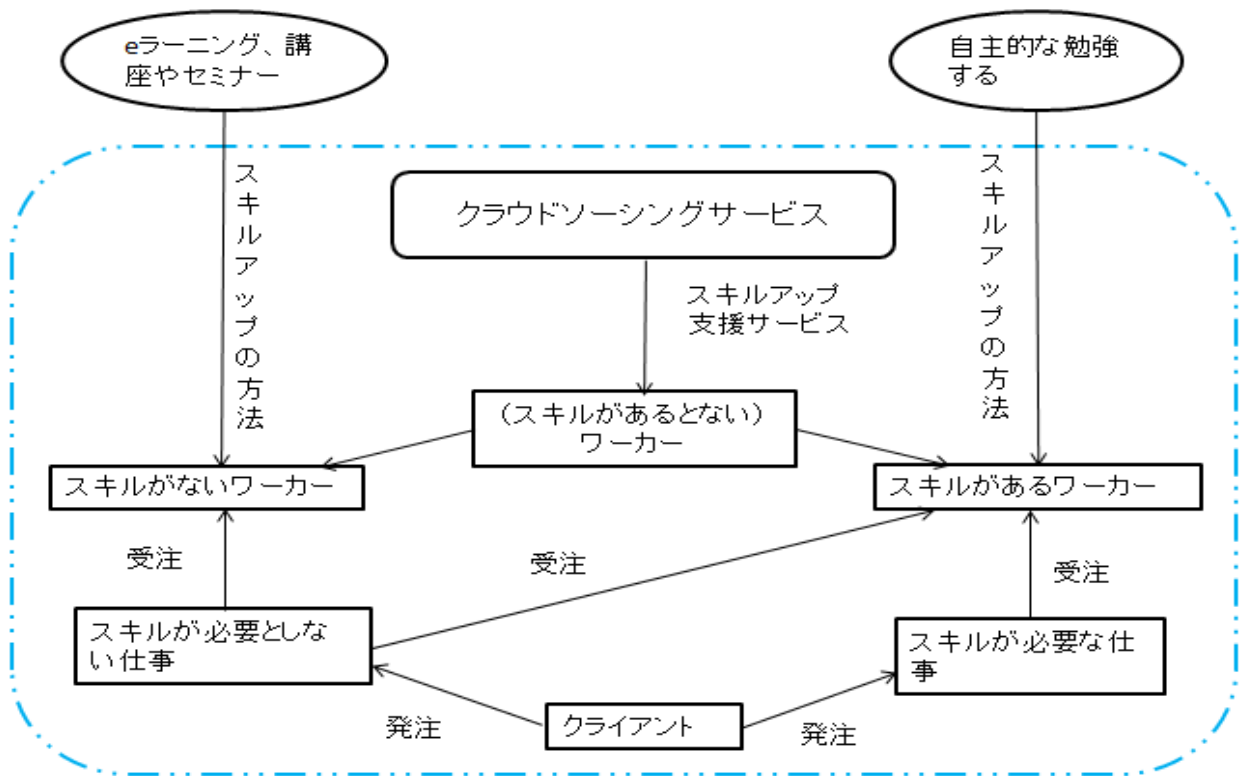


図1：クラウドソーシングサービスの活性化の鍵となるスキルアップ支援サービス

我々が提案するのは、クラウドソーシングサービスを運営する者が、スキルがあるワーカーとスキルがないワーカーに分けて、スキルアップ支援サービスを提供すべきということである。クラウドソーシングサービスを運営する者がスキルアップ支援サービスへ投資するだろう動機は、よりたくさんのクライアントを誘致することにある。自社のサービスに登録しているワーカー全体のスキルが総体として高くなれば、クライアントへの魅力が高まり、より多くのクライアントが集まる。多くのクライアントが集まれば、多くの仕事が発注されるようになり、より多くのワーカーが登録するようになる。このような正のフィードバックが創り出せれば、スキルアップ支援サービスへの投資は回収でき、かつ、他社差異化が達成できるだろう。

一つのアイディアとしては、スキルがあるワーカーの、「仕事を遂行する上でぶつかった課題を、ピン

ポイントを解決できるような支援が欲しい」という要求に答えるために、クラウドソーシング自体の仕組みを利用させる方法だろう。例えば、仕事の遂行上の課題解決のための発注については、会社が料金の一部を補助をするなどの施策が考えられる。

6. 要約

本研究は、スキルアップはクラウドソーシングを利用するワーカーに対しても大事であることを明らかにした。同時に、スキルアップの方法については、クラウドソーシングという働き方にふさわしい方法で解決することを提案した。

参考文献

エリック・ブリニョルフソン, アンドリュー・マカフィー(2013)「機械との競争」, 日経 BP 社.

比嘉邦彦, 井川甲作(2013)「クラウドソーシングの衝撃」, インプレス R&D.

水島洋平(2006)「在宅ワーク支援政策に関する一考察」, 同志社政策科学研究 8(1), pp189-193.

村上義昭(2012)「在宅ワーカーを活用する中小企業」, 日本政策金融公庫論集, 第 15 号.

B.Satzger, H.Psaier(2013) *Auction-based crowdsourcing supporting skill management*, Information Systems 38, pp.547-560.

諏訪康雄(2009)『在宅ワーク実践テキスト』, 厚生労働省委託事業, 財団法人社会経済生産性本部発行.

連絡先

住所: 〒923-1211 石川県能美市旭台町 1-1 北陸先端科学技術大学院大学

名前: 王 功成

E-mail: wang31win@gmail.com