

「生成 AI」の活用状況に関する調査について

近年 AI（人工知能）技術の発達は目覚ましく、特に生成 AI（文字・画像・音声・動画などの新しいコンテンツを自動的に生成する技術）の活用用途は広がりを見せ、企業の間でも生産性向上や業務効率化にとどまらず、顧客対応力や商品提案力の向上等に取り入れようとする動きが盛んになっています。今回は、生成 AI の活用の状況について実施したアンケート結果を紹介します。

【生成 AI の業務課題別活用事例】

●業務効率化

- ・メール文書の作成、文書の校正・編集・要約
- ・言語翻訳
- ・情報の収集・調査・分析
- ・社内プログラミングの構築
- ・データ処理・分析

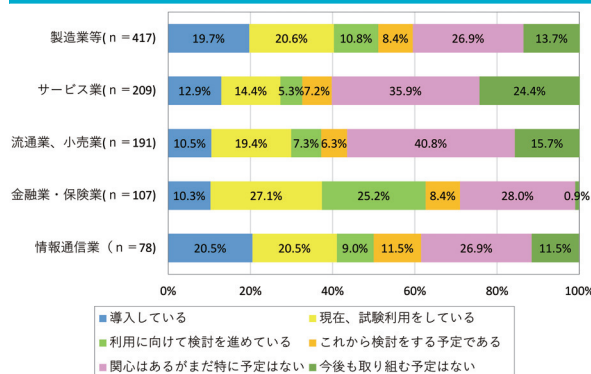
●売上向上

- ・メールマガジン・SNS 投稿文の文書作成
- ・商品・サービスのキャッチコピー作成
- ・経営戦略・経営課題解決のアドバイス
- ・マーケティング戦略の策定

●人事採用・育成

- ・採用面接質問の作成
- ・研修内容企画書の作成

図表 1：生成 AI の導入状況（業種別）



出典：「DX 動向 2024（データ集）」（独立行政法人情報処理推進機構：2024年6月27日）を当研究所にて一部加工（以下同じ）

通信サービスの多様化・高度化への対応や膨大なデータ処理業務が必要とされる「情報通信業」、生産プロセスの自動化や製品設計等で活用が進む「製造業等」、顧客への提案書の作成や問い合わせへの対応、文書の要約、商品の企画・立案などで活用が広がる「金融業・保険業」で生成 AI の導入が進んでいる。他方、「流通業、小売業」、「サービス業」はデータ処理や事務作業の業務割合が比較的少なく、他業種に比べて生成 AI の導入予定がない企業の割合が高い傾向がうかがえる。

（2）「生成 AI の利用方法」について

「生成 AI の利用」について、「入力情報が学習などに利用されない外部の生成 AI を利用」49.8%、「入力情報が学習などに利用される外部の生成 AI をルール・ガイドラインを設けた上で利用」40.0%に対し、「入力情報が学習などに利用される外部の生成 AI をルール・ガイドラインを設けず利用」が 14.2%となった（図表 2）。

1. 調査の概要

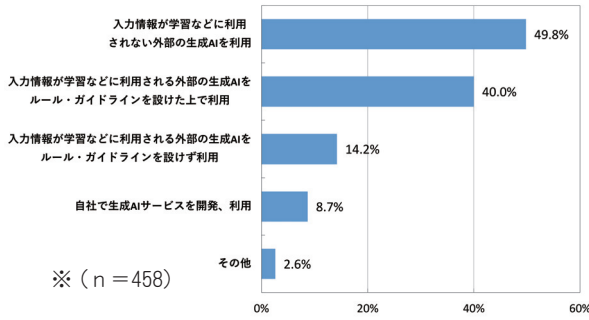
調査目的	企業等における DX（デジタルトランスフォーメーション）推進状況等調査分析として、DX への取組や成果の状況等に関してアンケート調査を実施した。
調査実施期間	2024年2月9日～2024年5月2日
調査対象	国内企業の経営者または人事部門、情報システム部門、DX 推進部門等の担当者
調査対象抽出方法や留意点	企業データベースから業種や従業員規模で割付けてランダムに抽出
サンプル数	7,564 件（うち回収数：1,013 件） ※有効回答率 13.4%
事務局	独立行政法人 情報処理推進機構

2. 調査の結果（一部抜粋）

（1）「生成 AI の導入状況（業種別）」について

「生成 AI の導入状況」について、「導入している」と「現在、試験利用をしている」との合計は「情報通信業」41.0%、「製造業等」40.3%、「金融業、保険業」37.4%、「流通業、小売業」29.9%、「サービス業」27.3%となった（図表 1）。

図表 2：生成 AI の利用方法



※(1)の生成 AI 導入状況の設問で「導入している」、「現在、試験利用をしている」、「利用に向けて検討を進めている」と回答した企業が対象

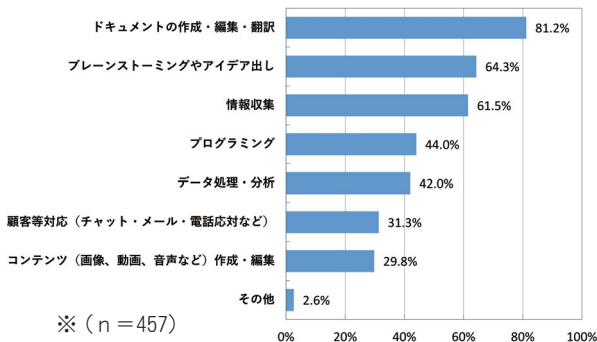
自社で生成 AI サービスを開発した企業 (8.7%) を除き、セキュリティ対策はサービス提供事業者に依存し、機密情報や未公開情報を入力すると、万が一の場合の情報漏洩のリスクが存在する。

外部の生成 AI を利用する場合は、入力情報が学習などに利用されない仕組みの導入や利用に一定のルール・ガイドラインを設けるなど入力情報の漏洩が発生しないように取り組む企業が多い。

(3) 「生成 AI を導入する目的」について

「生成 AI を導入する目的」について、「ドキュメント (文書) の作成・編集・翻訳」81.2%、「ブレインストーミングやアイデア出し」64.3%、「情報収集」61.5%が半数を超えるなど、日常的に行う業務を中心に比較的取り組みやすい分野で活用が進んでいることがうかがえる (図表 3)。

図表 3：生成 AI を導入する目的



※(1)の生成 AI 導入状況の設問で「導入している」、「現在、試験利用をしている」、「利用に向けて検討を進めている」と回答した企業が対象

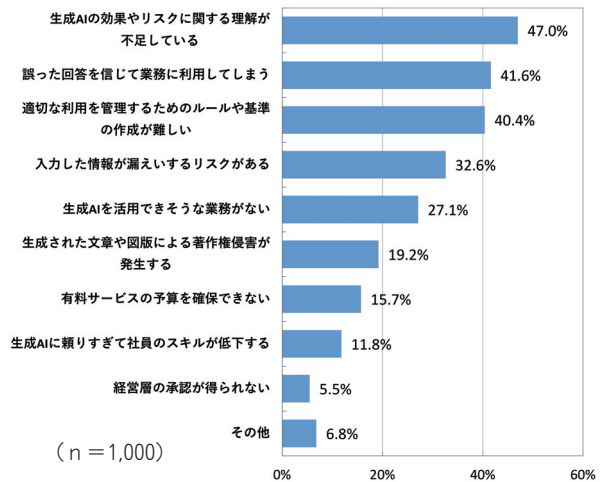
他方、専門知識がなくても高度な技術を効果的に利用できる生成 AI の特性を利用した「プログラミング」44.0%、「データ処理・分析」42.0%、「コンテンツ (画像、動画、音声など) 作成・編集」

29.8%などの活用も徐々に広がりを見せている。

(4) 「生成 AI を業務で活用する上での課題」について

「生成 AI を業務で活用する上での課題」について、経営者側の課題として、「適切な利用を管理するためのルールや基準の作成が難しい」40.4%、「入力した情報が漏えいするリスクがある」32.6%、「生成された文書や図版による著作権侵害が発生する」19.2%、従業員側の課題として、「生成 AI の効果やリスクに関する理解が不足している」47.0%「誤った回答を信じて業務に利用してしまう」41.6%、「生成 AI を活用できそうな業務がない」27.1%となった。経営者側は、運用面でのリスクやトラブル、従業員側は、活用に対する理解や意義が広がっていないことを課題とする傾向が表れた (図表 4)。

図表 4：生成 AI を業務で活用する上での課題



人手不足が慢性化する中、生成 AI の導入・活用について、生産性向上や業務効率化にとどまらず、営業活動の強化やビジネスチャンスの創出など活用範囲の拡大への期待が高まっていることが示唆される。今後生成 AI の活用を進めるため、生成 AI 活用のメリットや意義だけでなく、情報漏洩など生成 AI がもたらすリスクを組織内で共有し、社内ルールやガイドライン整備など各企業で取り組んでいく必要があるだろう。

(井上主税)