

世界の消費者の 73%が「生成 AI によるコンテンツを信頼する」と回答

消費者は「ファイナンシャル・プランニング、医療診断、人間関係のアドバイスに生成 AI を活用したいと考えている」ことが、キャップジェミニ・リサーチ・インスティテュートの最新レポートで明らかに。

2023 年 7 月 20 日、東京発 - 本最新レポートによると、消費者の過半数（51%）が「生成 AI の最新トレンドを認知しており、生成 AI ツールを利用したことがある」と回答しています。第一世代の生成 AI ツールは、あらゆる年齢層、地域で非常に広く一様に普及しており、団塊の世代を含む全世代の過半数が「生成 AI 技術を利用したことがある」と答えています。これは、キャップジェミニ・リサーチ・インスティテュートの最新レポート「Why consumers love generative AI（生成 AI が消費者に好まれる理由）」で明らかにされたものです。本レポートでは、世界の消費者が生成 AI アプリケーションをどのように利用し、そしてそれが未来のデジタル社会を加速するキーとなり得るかを詳細に調査しています。

生成 AI を頻繁に利用する消費者は、チャットボット、ゲーム、検索での使用の満足度が最も高く、個人の日常的な活動においても生成 AI プラットフォームを使用しています。回答者の過半数（53%）が、ファイナンシャル・プランニングに生成 AI を活用したいと回答しています。世界では、消費者の 67%が、医療診断やアドバイスを受ける際に生成 AI が役立つとし、63%がより精密で効率的な創薬における生成 AI の活用に期待感を示しました。また、人間関係、人生設計、キャリア設計に関して生成 AI のアドバイスを求めたいと回答した消費者が 3 分の 2（66%）を占め、特に団塊の世代で最も割合が高くなりました（70%）。

生成 AI の倫理的懸念や悪用に関する消費者の認知度は低い

サイバー攻撃やディープフェイクの可能性に対する、消費者のリスク認知度は低い結果となりました。半数近く（49%）の消費者が、生成 AI がフェイクニュースの作成に利用される可能性があることには関心を示しておらず、フィッシング攻撃を懸念する回答者はわずか 34%にとどまりました。生成 AI の倫理的懸念に対する消費者の認知度も低く、著作権の問題に懸念を示したのは 33%にとどまり、競合他社の製品の設計や成分の複製に生成 AI アルゴリズムが利用される可能性に懸念を示した回答者はさらに少数となりました（27%）。

キャップジェミニの Insights & Data Global Business Line の CEO でグループ執行委員会の委員でもある Niraj Parihar は次のように述べています。「生成 AI に対する世界の消費者の認知度はかなり高く、非常に広く普及していますが、この技術の仕組みやそれに伴うリスクへの理解はまだ非常に低い状況です。規制が重要である一方で、ビジネスパートナーやテクノロジーパートナーもまた、啓発に取り組み、生成 AI の倫理や悪用に関する懸念に対処するセーフガードを確立する重要な役割を担っています。例えば、当社の役割は、クライアントが誇大広告に惑わされることなく、倫理的な枠組みの中で固有のビジネスニーズに最適な形で生成 AI を活用できるよう支援することです。生成 AI はそれ自体



が、『インテリジェント』なのではありません。インテリジェンスを引き出すのは、生成 AI ツールのサポートを受ける人間の専門家です。ですから、どのような AI であっても、アウトプットの品質を保証するために、人間が AI の周辺に構築するセーフガードこそが成功の鍵となります」

消費者の 70%は新製品や新サービスのオススメ機能を求めている

半数近く（43%）の消費者が、企業の顧客対応に、生成 AI の全面的な導入を求めており、半数が、高度な没入型のインタラクティブ体験の可能性に期待しています。すでに 70%の消費者が新製品や新サービスを探す際に生成 AI ツールを活用しており、半数以上（64%）が生成 AI ツールが薦める商品の購入に前向きな姿勢を示しており、企業にとっての商機となっています。年齢層による顕著な差はなく、67%が、特にカスタマイズされたファッションやホームインテリアを推奨する生成 AI の能力に大いに期待しています。

キャップジェミニの AI ラボ「AI Futures Lab」で具体的なビジネスインパクトを生み出す

キャップジェミニは、特にライフサイエンス、消費財、小売、金融サービスの分野でクライアント固有のビジネスニーズに対応するために、クライアントとともに AI や生成 AI に取り組んでいます。「AI Futures Lab」を通してキャップジェミニは、クライアントが、信頼性の高い、安全で倫理的な枠組みの中で生成 AI の可能性を活かし、具体的なビジネスインパクトを実現できるよう、クライアントの個別のニーズに合ったソリューション開発に注力しています。

「AI Futures Lab」は、キャップジェミニの、世界中の様々な部門から集結した、AI のエキスパートで構成される専門チームです。テクノロジーの進化を追求し、クライアントに最適な生成 AI のユースケースの研究・適用に取り組んでいます。「AI Futures Lab」ではアセット、啓発、AI 領域における今後ますます深化するキャップジェミニの専門知識、クライアントに提供する価値を創造し、ご提供してまいります。

調査方法

本レポートは、キャップジェミニ・リサーチ・インスティテュートが米国、欧州、アジア太平洋の 13 か国（英国、米国、オーストラリア、カナダ、フランス、ドイツ、イタリア、日本、オランダ、ノルウェー、シンガポール、スペイン、スウェーデン）の 18 歳以上の消費者 1 万人を対象に実施した定量調査に基づいています。生成 AI に関する消費者の意識についてソーシャル分析と検索分析を、2022 年 4 月～2023 年 3 月（検索分析）と 2022 年 10 月～2023 年 4 月（ソーシャル分析）の期間に実施しました。

データ集計ツールには Google Keyword Planner データ、Talkwalker、デスクリサーチなどを使用しています。SNS やフォーラムなどのデータソースは、オーストラリア、カナダ、フランス、ドイツ、イタリア、日本、オランダ、ノルウェー、シンガポール、スペイン、スウェーデン、英国、米国を含む国々をカバーする複数言語（英語、イタリア語、日本語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、オランダ語、ポルトガル語、スウェーデン語）で調査しました。

キャップジェミニについて

キャップジェミニは、テクノロジーの力を活用し、クライアントのパートナーとして、企業のビジネス変革・業務改革を支援するグローバルリーダーです。「テクノロジーの力で人々のエネルギーを解放し、インクルーシブで持続可能な未来を実現する」というパーパスを共有し、事業活動に取り組んでいます。キャップジェミニ・グループは、50 か国以上、約 36 万人の使命感あふれる多様性に富んだチームメンバーから成る組織です。55 年にわたり培ってきた高い専門性と業界における知見



を活かし、クラウド、データ、AI、コネクティビティ、ソフトウェア、デジタルエンジニアリング、プラットフォームなど、急速に進化する革新的な術を強みとしています。戦略・設計から運用まで幅広いビジネスニーズに対応し、クライアントからの厚い信頼をいただいています。2022年のグループの売上は220億ユーロです。

Get the Future You Want - 望む未来を手に入れよう | www.capgemini.com

キャップジェミニ・リサーチ・インスティテュートについて

キャップジェミニ・リサーチ・インスティテュートは、デジタル全般に関するキャップジェミニの社内シンクタンクです。デジタル技術が従来型の大企業に及ぼす影響についての調査レポートを発行しています。キャップジェミニの、グローバルな専門家ネットワークを活用し、アカデミアやテクノロジー企業と緊密に連携しています。インド、シンガポール、英国、米国に研究専門拠点を有します。最近では、独立系アナリスト企業によるリサーチ品質の調査で世界第1位にランキングされました。詳しくは <https://www.capgemini.com/researchinstitute/> をご覧ください。

日本の消費者に対する調査結果：

- 生成 AI の最新トレンドを認知しており、ChatGPT や DALL-E などのツールを利用したことがある消費者の割合は、世界では 51%、日本では 57%
- 日本の消費者の 72% が、生成 AI によるコンテンツを信頼
- 日本の消費者の 63% が、生成 AI の推奨に基づく購入に前向き
- 日本の消費者の 66% が、人間関係やキャリアプランについて生成 AI ツールのアドバイスを求めたいと回答