

経営幹部の 74%が、生成 AI には懸念を上回るメリットがあると回答

企業があげたもっとも有用な生成 AI ツールは、チャットボット、製品・サービス設計、顧客体験

2023 年 8 月 7 日 東京発 – キャップジェミニ・リサーチ・インスティテュート発行の最新レポート「[Harnessing the value of generative AI: Top use cases across industries](#)（生成 AI の価値を活用する：各業界の活用事例）」によると、経営幹部の 70%が、生成 AI によりナレッジワーカー¹の業務領域が拡大すると考えています。また大多数（96%）が、生成 AI を経営上の重要課題と認識しており、過半数が「経営層が率先してこの課題に取り組んでいる」と答えています。

企業は生成 AI を収益拡大のチャンスと捉えている

経営幹部の 74%が、著作権侵害やサイバーセキュリティなどの明らかなリスクを認識しながらも、生成 AI にはそうした懸念を上回るメリットがあると考えています。21%の企業が各業界で起こりうる生成 AI による混乱を予測する一方で、40%が生成 AI に対応する人員や予算を既に確保しており、さらに 49%が今後 12 か月以内に確保する予定があると回答しています。

その他の主な調査結果

- 自社の業界で最も有用な生成 AI プラットフォームやツールは、チャットボットによるカスタマーサービスの自動化やナレッジマネジメントの強化（83%）、データの設計・収集・集約（75%）
- 大多数の経営幹部が、製品やサービス設計の効率化が進み（78%）、利用しやすくなる（76%）と回答
- 顧客体験はよりインタラクティブなものとなり（71%）、自動化・パーソナライズ化されたサポートの提供により、カスタマーサービスが向上する（67%）と回答

今後 3 年間に期待される、さまざまなメリット

経営幹部は、生成 AI の順調な導入により、今後 3 年間にさまざまな利益を見込めると考えており、売上高 8%増、コスト 7%減、さらに顧客エンゲージメント、顧客満足度、業務効率のそれぞれにおいて 9%増の改善を期待しています。

キャップジェミニのポートフォリオ責任者でエグゼクティブ・ボード・メンバーである Franck Greverie は次のように述べています。「生成 AI は、組織のイノベーションを推進する大きな力となります。各業界で価値を生み出す業界特有の使用事例が増えてきており、生成 AI は、事実上すでに、あらゆる大企業にとっての最重要課題となっています。生成 AI は企業にも社員にも多くのメリットをもたらします。テクノロジーの利用範囲を広げながら、必要なガイドラインを整備し、ヒューマンセントリックなアプローチを取ることが、職場における信頼感醸成のカギとなります。生成 AI の取り組みを加速する際には、組織全体で持続可能性が優先されなければなりません」

¹ ナレッジワーカーは、知的才能や専門性を活かして各分野で価値を提供する専門家と定義。認知能力、問題解決力、専門知識を活用。



ハイテク業界が生成 AI の統合をリード

生成 AI が全体として好影響をもたらすと確信している経営幹部は、ハイテク業界で最も多く（84%）、同業界の約 7%の企業が試験導入しており、18%が一部拠点や業務で生成 AI を使用しています。活用事例の上位 2 位は詳細な形状の 3D モデリングと予知保全でした。業界を問わず全体で、経営幹部の過半数以上（67%）が、生成 AI が使用される可能性がもっとも高い部門として IT 部門をあげています。特にハイテク業界で顕著な傾向が見られ、生成 AI を IT システムに導入している、または導入する予定があると答えた経営幹部は（86%）に上りました。その他、営業（54%）、マーケティング・広報（48%）で利用価値があるとされています。

生成 AI の台頭により、新しい職務が、スキルアップへの投資が必要となる

69%の企業が、生成 AI がプロジェクトのコンセプトや初期設計を担うようになり、従業員の役割はアイデアの考案やクリエイティブな業務から、確認や改良にシフトしていくと考えています。これは消費者にも共通しており、70%が生成 AI により業務効率が向上し、ルーチンワークから解放され、戦略面に注力できるようになると回答しています²。本レポートによると、経営幹部の 69%が、今後、AI 監査人や AI 倫理などの新しい職務が生まれると考えており、これに伴い 68%が、業務にテクノロジーを統合していくために、スキルアップやクロストレーニングへの多額な投資が必要だとしています。

大多数の企業が、持続可能な生成 AI の必要性を理解している

約 80%の企業が、生成 AI を持続可能な方法で導入・拡大することの重要性を認識しています。また 78%が生成 AI が従来の IT プログラムよりもカーボンフットプリントを増加させる可能性を認識しています。一方、AI モデルのトレーニングを自社で行う予定のある企業（8%）の過半数が、環境負荷を低減するための措置を講じており、持続可能性に向けたより具体的な取り組みの必要性が強調されました。

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）の生成 AI 活用に関心のある 1,000 企業を対象に実施した調査に基づいています。本調査と並行して 10 人の業界エグゼクティブとの詳細なインタビューを実施しました。調査対象の企業の大半（99%）が年間売上高 10 億ドル超、過半数（55%）が 50 億ドル超の企業です。

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

² キャップジェミニ・リサーチ・インスティテュートのレポート「[Why Consumers Love Generative AI](#)」(2023 年 6 月)による



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社内のシンクタンクです。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。

日本企業の経営幹部に対する調査結果：

- 日本企業の 38%が、生成 AI 専門部署を立ち上げ、予算を確保している
- 今後 1 年以内に生成 AI 専門部署の立ち上げや予算の確保を予定している企業が、世界では 49%であるのに対し日本は 55%
- 日本の経営幹部の 72%が、生成 AI に指令を出すプロンプトライターなどの新しい職業が生まれると考えている
- 生成 AI には潜在リスクを上回るメリットがあると答えた回答者は 64%にとどまる
- 生成 AI アルゴリズムからの出力結果を説明できないとする企業は、世界では 37%に対し日本では 42%