

# 生成AIの進化と企業に求められる対応

田邊 美穂

(株式会社大和総研)  
(主任研究員)



## 1. 生成AIの進化と日本企業の活用の現状

「生成AIはすごいけれど、業務で利用するには不安が残る」——そんな印象のまま、生成AIとの距離を置いていないだろうか。2022年11月、米国のOpenAI社が「ChatGPT」を発表した当時、自然な文章生成に驚きの声が上がる一方で、事実と異なる内容をもっともらしく語る“ハルシネーション”や情報管理への懸念が指摘され、業務利用には慎重な姿勢が広がった。それから約3年が経過し、生成AIは飛躍的な進化を遂げている。言語生成にとどまらず、画像・音声・動画など多様な分野での応用が進み、最新の生成AIモデルでは、大学～専門家レベルの知識を問うベンチマークにおいて、専門家を上回る性能を示すものも登場している。ビジネスや教育、医療など幅広い領域での活用が現実味を帯びてきた。

しかし、日本国内では生成AIの利用率は依然として低い。総務省が2024年度に実施した調査によれば、一般利用者のうち「使ったことがある」と回答した割合はわずか9.1%にとどまり、「使い方がわからない」「自分の生活には必要ない」といった回答が多く、性能や用途に対する理解が十分に浸透していないことがうかがえる。一方、企業を対象とした調査では、業務において専門的なスキルや知識の不足を補う存在として生成AIに期待する認識も一定程度確認されている。こうした期待は、生成AIの進化を踏まえれば妥当なものであり、実際に期待される水準に近づいたモデルも既に登場しはじめている。それにもかかわらず、企業における活用はまだ限られた範囲にとどまっている。

生成AI市場は今後も加速度的に成長すると見込まれており、関連サービスの需要も急拡大している。こうした状況を踏まえれば、企業は“様子見”を続けるのではなく、具体的な活用に向けた準備を早急に進める必要がある。

## 2. 生成AIサービスの活用をどのように浸透・定着させていくべきか

生成AIの性能が実用水準に達しつつある中で、次なる課題は「どのように職場に浸透・定着させるか」である。先述の総務省の調査では、日本で生成AIの活用方針を策定している企業の割合は42.7%にとどまっており、約8割のアメリカや9割を超える中国よりも低い水準である。実際に、職場環境において生成AIサービスの利用を開始するにあたっては、情報管理やコスト、法令遵守といった観点から、慎重な準備と多角的な配慮が求められ、これらは決して容易ではない。以下に、具体的に導入時に留意すべき主なポイントと発生しうる課題を整理する。

まず、①データプライバシーやセキュリティリスクへの対応が不可欠である。生成AIサービスに入力される情報には、業務上の機密情報や個人情報が含まれる可能性が高い。暗号化や

アクセス制御、監査ログの導入といった技術的対策に加え、外部サービスの活用による負担軽減も選択肢となるが、対応の可否は業務内容や社内のITリテラシーによって異なるため、画一的な対応は難しい。

次に、②コストの把握と管理も重要な論点である。初期導入費用に加え、運用・保守・クラウド利用料など継続的な費用も含めた見通しが必要となる。段階的な導入やスマーティアスタートを選択することで、費用対効果を見極めながら進めることができが、対象の選定を誤ると、活用が進まずコストだけが発生するリスクもある。

また、③コンプライアンスとガイドラインの整備も欠かせない。AI倫理や法令遵守に関する社内ルールの策定は、社会的責任を果たすうえでも不可欠であり、生成AI技術の進化に応じて定期的な見直しと柔軟な更新が求められる。こうしたルール整備には、専門的な知識や法的・倫理的観点を踏まえた判断力が必要である。

さらに、④社員のAIリテラシー向上も導入成功の鍵を握る。研修やワークショップを通じて、基本的な使い方や生成AIに指示を与えるプロンプト作成の技術を学ぶ機会を提供することが重要であり、継続的な学習機会の確保と専門人材の関与が求められる。

加えて、⑤その他の要素として、ユーザビリティの高いインターフェースや、利用規模の拡大に対応できるスケーラブルな設計も、定着に向けた重要な要素となる。試行導入から全社展開へと段階的に進める際には、柔軟な運用体制の構築が不可欠である。

こうした制度面・技術面の整備に加え、生成AIの活用を促進するためには、組織文化の醸成も欠かせない。たとえば、社内SNSで活用事例を共有する、部門ごとにアンバサダーを配置して現場の活用支援を行うなど、利用者層の拡大に向けた工夫が求められる。実際にこうした取り組みにより、利用者数が倍増した事例もあり、社内での認知度向上と定着に一定の効果を上げている。

### 3. 早期活用が将来の企業競争力の鍵になる

前節あげた職場環境における生成AIサービスの利用環境の整備や、活用を促進するための組織文化の醸成に向けた取り組みは、いずれも決して容易ではない。生成AIは新しい技術であり、変化のスピードが速く、将来の展望にも不確実性が残ることから、導入に慎重な姿勢を取る企業が多いのも理解できる。このような状況を踏まえれば、ガイドラインの整備や導入にあたってのサポートなど、政府による支援は、今後企業が生成AIサービスの導入を進めいく上で、ますます重要になっていくだろう。しかし、生成AI市場の成長率を考えると、制度や支援の整備を待つだけでは変化に対応しきれない可能性が高い。だからこそ、企業は専門人材の確保・育成にいち早く取り組み、必要に応じて外部支援も活用しながら、利用環境の整備と社内での活用文化の醸成を進めていくことが求められる。そのためには、最初から万全の体制を整えるのは難しいものの、セキュリティやプライバシーなど最低限の注意は払いつつ、まずは無理のない範囲で生成AIを試してみることが重要だ。実践を通じて活用の可能性を模索しながら、徐々に体制を整えていく姿勢こそが、将来的な競争力を左右する鍵となるだろう。

#### 【参考文献】

- 総務省情報流通行政局情報通信政策課情報通信経済室[2024]「デジタルテクノロジーの高度化とその活用に関する調査研究の請負成果報告書」(委託先: 株式会社NTTデータ経営研究所)