

2023年6月

## アンケート調査にみる「生成 AI」のビジネス利用の実態と意向

～生成 AI を仕事に活用しているビジネスパーソンの割合は 3.0%、トライアル中は 6.7%。

「ドキュメントの要約」、「マニュアルの作成」などへの活用に期待～

野村総合研究所 未来創発センター 生活DX・データ研究室 室長 塩崎 潤一

「生成 AI」という言葉が注目をあびています。

生成 AI とは「Generative AI : ジェネレーティブ AI」の訳で、Generative という単語の意味から、「さまざまなコンテンツを生成できる人工知能 (AI) 」と言えるでしょう。質問や条件に応じた「文章」を生成できる「ChatGPT」や、入力したテキストに応じた「画像」を創造できる「Stable Diffusion」などが有名ですが、他にも、プログラムコード、音声、動画などを生成することもできます。最近では、新たなデータを入力して学習することで、利用者の意図に即したコンテンツが生成される精度が高まり、ビジネスにも活用されるようになってきました。一方では、生成 AI がもたらす悪影響やリスクについての議論も生じています。

このような状況のもと、野村総合研究所 (NRI) では、本年 5 月に日本のビジネスパーソン約 2,400 名を対象としてインターネットアンケートを行い、生成 AI の「ビジネス利用の現状と今後」について調査しました (調査概要は末尾参照)。以下でそのポイントをお伝えします。

### 【調査結果の要約】

- ・ビジネスパーソンにおける「生成 AI」の認知率は 50%を超え、男性で高い傾向。
- ・AI のイメージは、「業務効率・生産性を高める」と、「仕事を奪う」の両面あり。
- ・生成 AI のビジネス利用は、「実際に活用中」が 3.0%、「トライアル中」が 6.7%で、業界別に差あり。
- ・現状では、挨拶文や記事の作成が生成 AI の利用の中心だが、今後は、ドキュメントの要約、マニュアル・議事録の作成、プログラムコードの作成、広告制作への拡大が想定される。

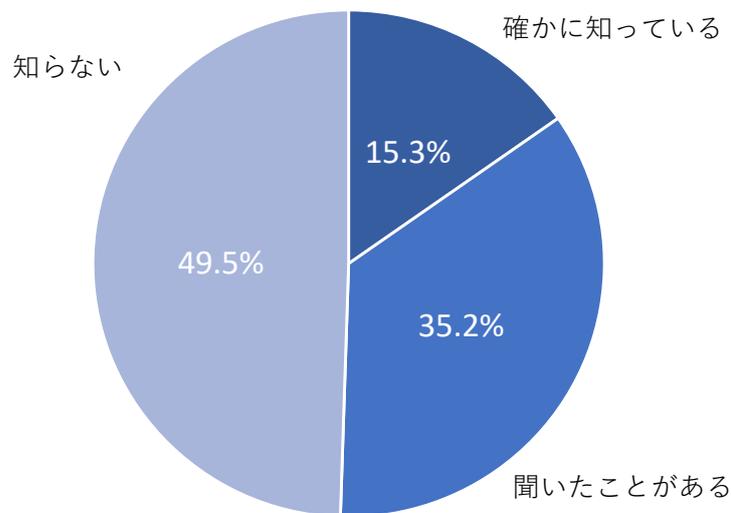
■ 一般ビジネスパーソンにおける「生成 AI」の認知率は 50%を超え、男性で高い傾向

アンケート調査の結果をみると、生成 AI という言葉は、ビジネスパーソンの 50.5%と約半数に認知されています（図 1）。認知率を性・年代別でみると、全体的に男性における認知率が高くなっていますが、男性の年代別認知率に大きな差は見られません（図 2）。女性は、20 代から 50 代にかけて、年齢が高いほど認知率が減少する傾向にあります。女性の 60 代では認知率が 47.3%と、20 代の 49.6%に次いで高い結果となりました。

図 1：生成 AI の認知率

あなたは「生成 AI」という言葉を知っていますか。（ひとつだけ）

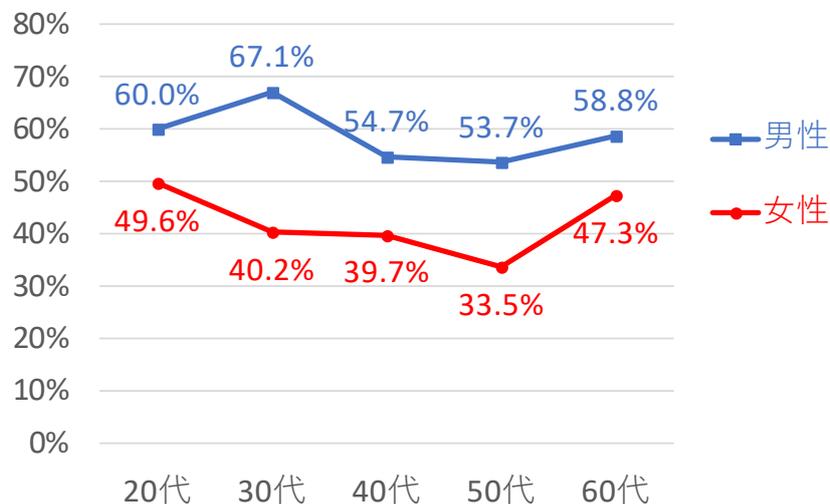
N=2,421



出所：NRI「AI の導入に関するアンケート調査」（2023 年 5 月）

**図 2：生成 AI の認知率（性・年代別）**

あなたは「生成 AI」という言葉を知っていますか。（ひとつだけ）



出所：NRI「AIの導入に関するアンケート調査」（2023年5月）

### ■ AIにはプラスとマイナスのイメージがある

一般的な AI に対するイメージを調査した結果をみると、「業務効率・生産性を高める」（46.2%）というイメージが高い一方で、「仕事を奪う」イメージも 22.1%あります（図 3、複数回答）。

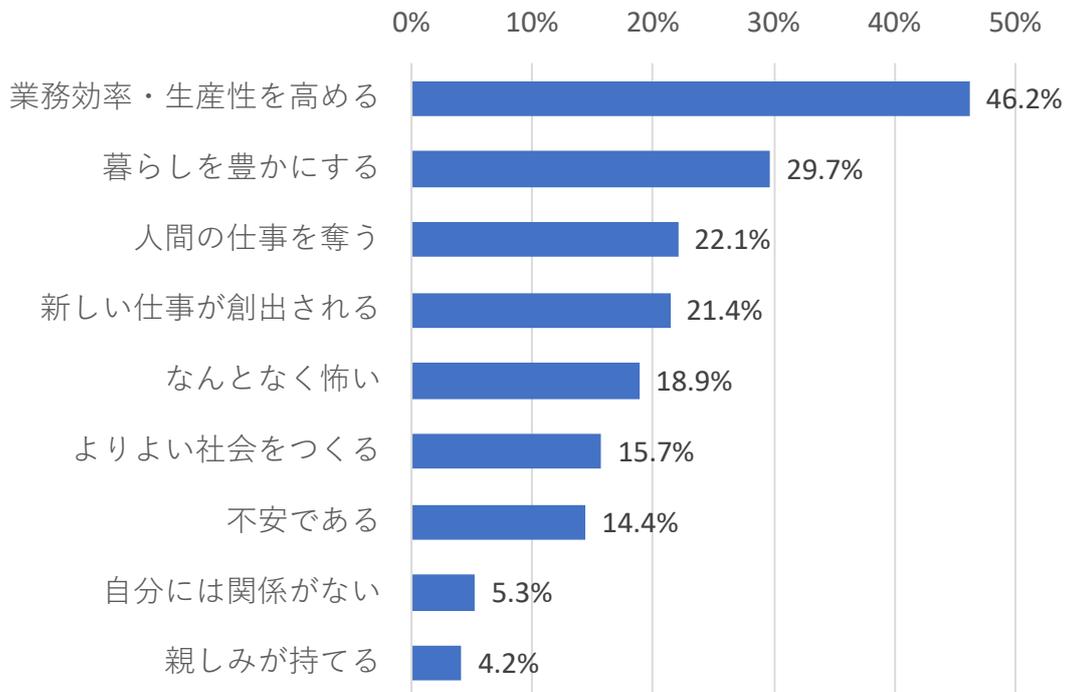
「新しい仕事が創出される（21.4%）」「よりよい社会をつくる（15.7%）」というポジティブな面と、「なんとなく怖い（18.9%）」や「不安である（14.4%）」というネガティブなイメージを持っている人もおり、日本のビジネスパーソンにとって、AI は必ずしもプラスのイメージだけではないようです。

今後、生成 AI が浸透することで、具体的に業務で AI を使うようになると、AI がより身近になってイメージが変わる可能性もあるでしょう。漠然と「AI で仕事なくなる」と恐れるのではなく、AI の利用が有効な場合はそれを活用し、人間がやるべき仕事を見極めていくことが重要です。

**図 3 : AI(人工知能)のイメージ**

「AI（人工知能）」のイメージについて、あてはまるものをお知らせください。（いくつでも）

N=2,421



出所：NRI「AIの導入に関するアンケート調査」（2023年5月）

**■生成 AI のビジネス利用は、「実際に活用中」3.0%、「トライアル中」6.7%**

自身の職場における業務の中で、生成 AI の導入状況を見ると、「実際に業務で利用している」割合が 3.0%、「トライアル中」が 6.7%、「使用を検討中」が 9.5%となっています（図 4）。

実際に利用している割合を勤務先の業種別で見ると、製造業、金融・保険、その他サービス業などで高くなっています。製造業では、開発などの業務において、ドキュメント作成やプログラムコード作成などで導入が進んでいることが考えられます。金融・保険などのサービス業では、コンタクトセンターでの自動応答での利用や、営業支援などで活用している例が考えられます。

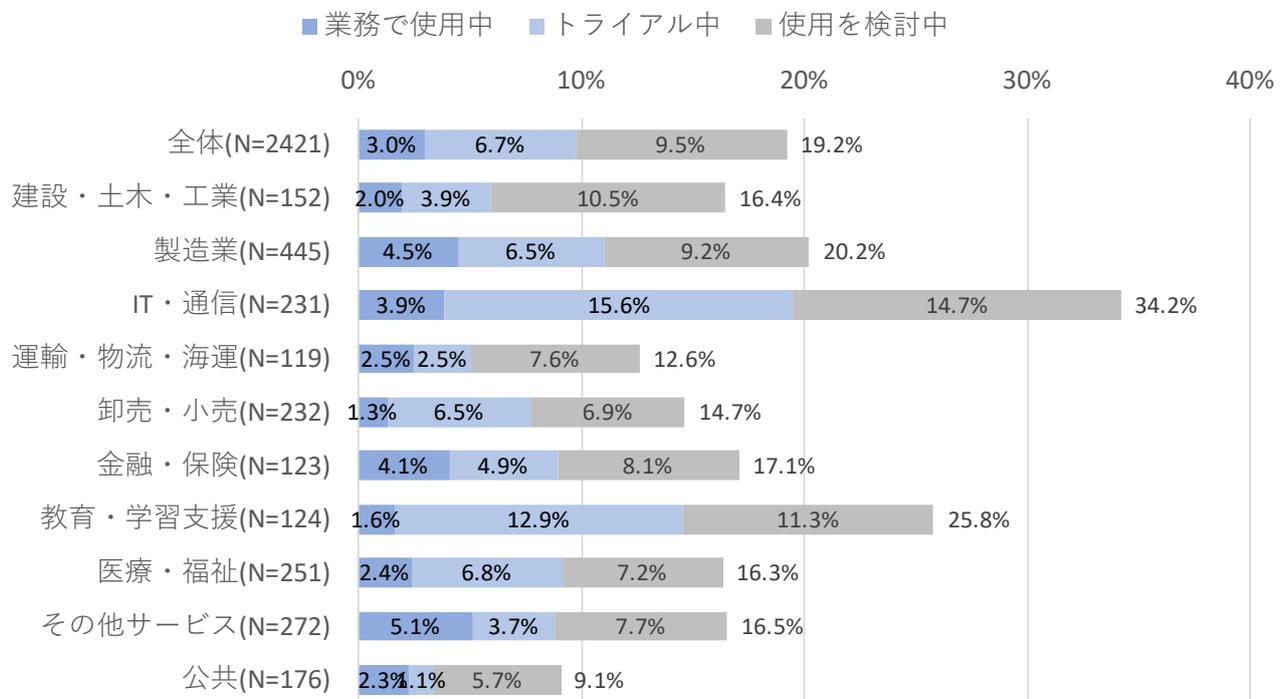
「実際に業務で利用している」割合と「トライアル中」の割合の合計は 9.7%になり、この割合までは、

今後、比較的早い段階での生成 AI の導入が想定されます。業種別では、IT・通信、教育・学習支援などの業種で高くなっており、これらの業種では、現在は導入されていないとしても、今後、急速に生成 AI が導入されていくと考えられます。

また、「使用を検討中」まで含めると、ビジネスパーソンの約 2 割の職場で、将来的に生成 AI を導入することが見込まれます。現在の導入率は低いものの、今後の導入が拡大しそうな業種としては、建築・土木、運輸・物流、公共などの業種があります。現在では、テキストを中心としたコンテンツの生成が中心ですが、デザインや地図など画像の生成が進むことで、建築・土木、運輸・物流という業界でも利用が拡大することが考えられます。

**図 4：生成 AI の職場における導入・検討状況（勤務先の業種別）**

ご自身の仕事における業務の中で、「生成 AI」のツール・アプリ・ソフトを使っていますか。（ひとつだけ）



出所：NRI「AI の導入に関するアンケート調査」（2023 年 5 月）

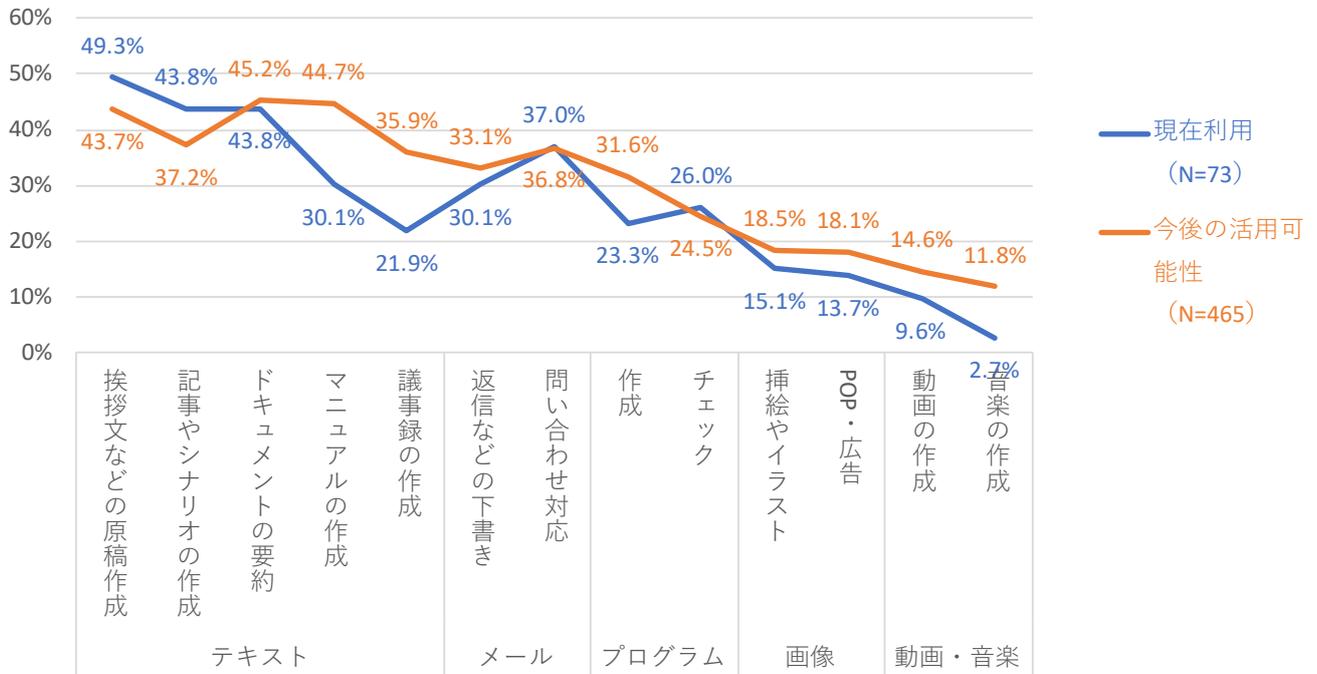
■現状では「挨拶文や記事の作成」が利用の中心、今後は、「ドキュメントの要約」、「マニュアル・議事録」が拡大。「プログラム作成・広告制作」も期待

具体的に生成 AI を利用している業務内容と、今後利用できると考えている業務内容を整理した結果、前者は「挨拶文などの原稿作成（49.3%）」「記事やシナリオ作成（43.8%）」など、テキストのアウトプットでの利用が多くなっています（図 5、複数回答）。現状では、創造性のあるコンテンツを生成するというよりは、定型的でパターン化された出力結果を業務に活用している人が多くなっています。今後の利用については、同じようにテキストを生成する機能の中でも、現在利用されている使い方にプラスして、「マニュアル作成」や「議事録の作成」など、より高度な編集能力を要する使い方を想定しています。

テキスト以外での活用分野では、「プログラムの作成」で現在利用している人が 23.8%、「挿絵やイラストの作成」が 15.1%、「動画の作成」が 9.6%となっており、相対的には少ないながらもテキスト以外のコンテンツ生成に活用している事例も見られます。これらの利用内容については、現在利用している割合と、今後の活用可能性を感じている人の割合の差は小さいことが特徴的です。言い換えると、実際にプログラムや画像などの生成ニーズがある職場では、現在でも、ある程度は生成 AI を活用していると言えます。

図 5 : 生成 AI の利用用途と今後の活用可能性

- ① 実際に、どのような業務で「生成 AI」のツール・アプリ・ソフトを使っていますか。(いくつでも)  
② 今後、どのような業務で「生成 AI」が活用できると思いますか。(いくつでも)



出所：NRI「AIの導入に関するアンケート調査」(2023年5月)

### ■これからの生成 AI に求められるもの

生成 AI が注目されるようになった背景には、①アウトプットの精度の向上、②生成スピードの速さ、③生成関連アプリの使いやすさの向上、などがあげられます。その結果、ビジネスパーソンや企業での利用が進みました。現時点では、生成 AI の基礎技術、基礎モデルの精度が向上したことで一挙に利用が拡大しつつあります。

今後は、基礎モデルを活用したアプリケーションやサービスの拡充が加速することが予想され、利用者の裾野の拡大や、コンテンツ種類の拡大が考えられます。特に、テキストなど1種類の出力ではなく、テキスト、画像、データなど複数の種類を AI が同時に処理する「マルチモーダル」が進むことで、より人間の感性

に近いモデルができ、生成 AI のビジネス活用が拡大すると考えられます。一方で、偽情報の拡散、生成されるものに対する著作権などの問題も指摘されており、利用者の不安を払拭するためにも、法制度の整備やルールづくりを行い健全な発展を図ることが求められます。

【調査概要】

調査名	AI の導入に関するアンケート調査
調査期間	2023 年 5 月 22 日から 2023 年 5 月 23 日
調査方法	インターネットアンケート
対象者	日本全国に居住する 20～69 歳のビジネスパーソン（パート・アルバイトを除く就労者）
回答数	2,421 人 (性・年代で均等割付、予備サンプルを含む)

【サンプル数】

	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代
男性	240	240	243	244	250
女性	242	239	239	239	245

【レポートに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部

TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp