



Nomura Research Institute Group

## NEWS RELEASE

2024年2月27日

株式会社野村総合研究所

NRI デジタル株式会社

# 野村総合研究所と NRI デジタル、 「生成 AI が変える仕事と産業の未来」について将来像の予測を発表

～製造、金融、流通小売、広告、エンターテインメント、行政の将来像を予測～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役会長 兼 社長：此本 臣吾、以下「NRI」）と NRI デジタル株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：雨宮 正和、以下「NRI デジタル」）は、生成 AI が変える仕事のありかたや、生成 AI が導入されることによって大きな構造変化がもたらされる製造、金融、流通小売、広告、エンターテインメント、行政という 6つの産業・分野について、それぞれの動向分析と将来像の予測、および生成 AI を進化させる技術動向の分析を行いましたので、その要旨を本稿で発表します。詳細は、NRI と NRI デジタルの共同執筆で 2月 28日に発売される書籍「AI ナビゲーター2024年版」をご参照ください。

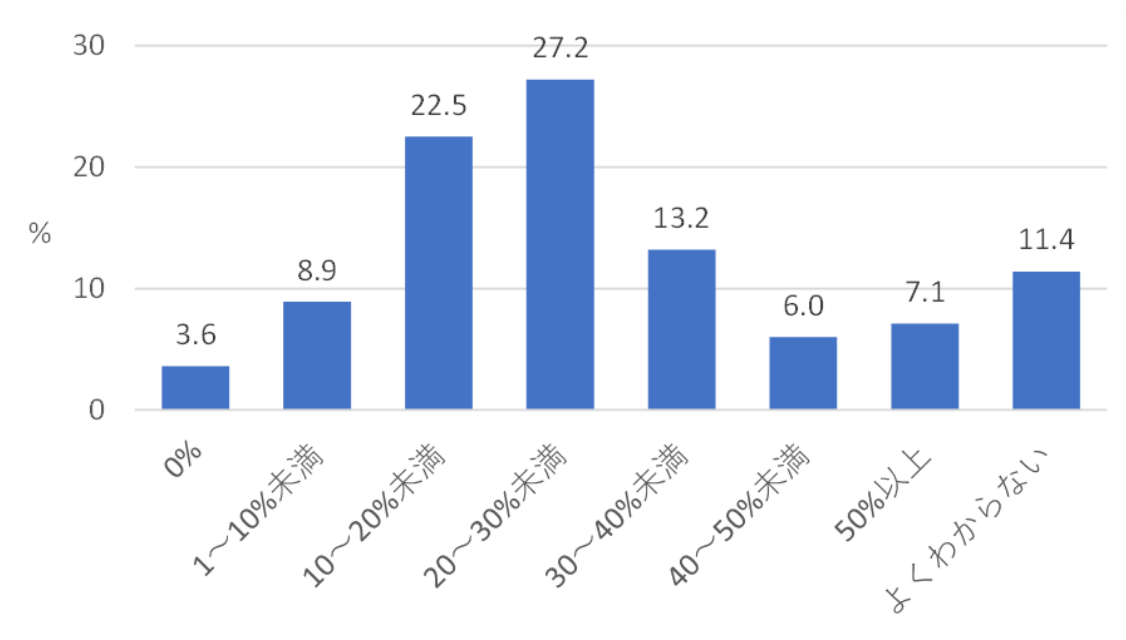
書籍「AI ナビゲーター」では AI 技術の最新トレンドと各産業における活用状況を掘り下げるとともに、生成 AI の実用化を促進する「AI スーパーコンピュータ」「生成 AI プラットフォーム」や、大規模言語モデル（LLM）の拡張技術（RAG、ファインチューニング等）についても分析しています。

### ■生成 AI のビジネス活用予測

NRI が、業務で生成 AI を利用している就労者に対して、現在の業務が、生成 AI でどの程度自動化・効率化されると思うかを調査した結果、20～30%未満の自動化・効率化がはかれるという回答が最も多くなっています（図1）。

図1：生成AIの導入で現在の業務が自動化・効率化される割合

設問：「生成AI」を導入することで、あなたが現在行っている業務が、どのくらい自動化・効率化されると思いますか。



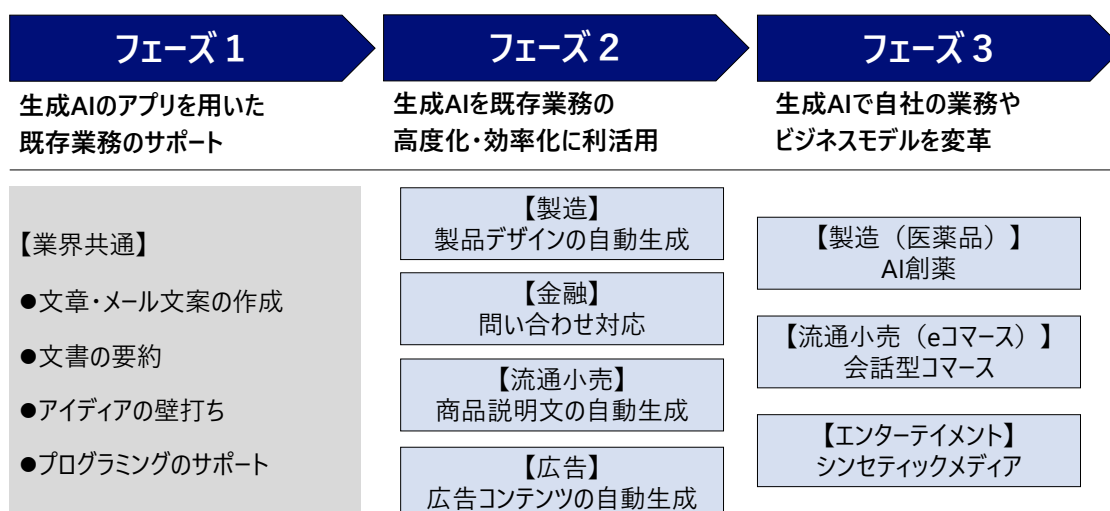
※業務で生成AIを利用している就労者が対象（448人）

出所：NRI「生成AI利用に関する就労者調査」（2023年10月）

一方、生成AIの発展により、AIは単なる効率化のツールという段階を脱し、人間と円滑にコミュニケーションを取りながら作業を進められる新たな段階に入っています。

NRIは、生成AIがビジネスにおいて活用されている現状と今後の予測を、「生成AIのアプリを用いた既存業務のサポート（フェーズ1）」、「生成AIを既存業務の高度化・効率化に利活用（フェーズ2）」、「生成AIで自社の業務やビジネスモデルを変革（フェーズ3）」という3段階に分け、特に変化が大きい業界において、現在とどのように異なる業務となっているかを見通しました（図2）。

図2：生成AIの活用フェーズと主な活用例（業界別）



出所：NRI

## フェーズ1：生成 AI のアプリを用いた既存業務のサポート

### <業界共通>

- 文章作成の場面で、生成 AI があいさつ文など作成したり、オリジナリティある「ひねり」を加えた文章にする際の「壁打ち」相手となったりしている。
- 文章要約において、専門用語を平易な表現に変えたり、アンケートの自由回答欄について、どのような意見が多く見受けられたか文章にまとめて説明したり、ポジティブまたはネガティブな意見に分類し、グラフなどに「見える化」をしている。
- プログラミング支援として、Excel のマクロ作成やデータの整形、作業を効率化するためのコマンドなどを生成している。
- 人対人のディスカッションに先立ち、生成 AI をアイデアの「壁打ち」相手として、思いや考えをまとめるための整理に使ったり、ディスカッション時に生成 AI を検討メンバーの一員として加えたりしている。

## フェーズ2：生成 AI を既存業務の高度化・効率化に利活用

### <製造>

- 生成 AI によって大量に生成された画像を参考に、デザイナーがイラストやデザインを作成し直し、製品やパッケージなどのデザインを完成している。
- 生成 AI を活用して短時間で大量かつ多様なアイデアを創出することが可能になり、デザインの方向性の共有と意思決定が高速化され、開発に関する業務全体が大幅に短縮されている。
- 生成 AI が生成した多数の画像から、どのデザインが消費者に好まれそうかを人間が評価しながら、デザインを絞り込んでいる。

### <金融>

- 個人向けサービスとして、日々のニュースや利用者の情報を踏まえて、さまざまな金融商品や保険商品に対してアドバイスを提供している。
- セールスの支援として、営業員と生成 AI がコワークしながら、顧客のニーズに応えている。
- コンプライアンス対策として、新たに業務を追加する場合に起こりうる内部不正のシナリオに、生成 AI を活用して役立てている。

### <流通小売>

- 顧客からのあいまいな問い合わせに対して、生成 AI が適切な商品を紐づけ、在庫データをもとに自動的な発注業務を行ったり、店頭の配荷・陳列データをもとに最適な商品陳列を提案したりしている。
- よく受ける質問のデータを用いて、生成 AI が質の高い FAQ を生成し、FAQ だけで解決する確率が向上するとともに、顧客にとっての利便性も高まる。

### <広告>

- 動画広告では、生成 AI に簡単なプロンプト（命令）を与えるだけで、クライアントとその提案内容に即したバーチャルな人物やキャラクターなどが生成され、場面に応じて声色やトーンなどを自動で選択したり、説明に適切な抑揚をつけたりしている。
- クライアントへの広告提案や、打ち合わせの日程調整を、生成 AI が完遂している。
- 営業部門によるプロジェクトの統括と、クリエイティブ部門による広告の最終チェックと仕上げのみを人間が担当し、その他の業務は全て生成 AI が担当している。

## フェーズ3：生成 AI で自社の業務やビジネスモデルを変革

### <製造>

- 医薬品の製造において、大量の電子顕微鏡画像から生成 AI を活用してタンパク質の構造変化を広範囲に予測できるようになったことなどから、過去の研究データや分子データなどを用いた「AI 創薬」が本格化している。

### <流通>

- ユーザーのニーズやコンテキストを理解し提案する「ショッピング AI アシスタント」がウェブサイトに搭載され、店頭で店員と会話しながら提案を受けるように、ウェブ上で生成 AI と会話しながらショッピングする「会話型コマース」が浸透している。

### <エンターテインメント>

- 「AI タレント」やバーチャルヒューマンなどのリアリティの高度化が進み、それらを提供するサービスが一般化し、生成 AI を用いて生成された文章、画像、音声、動画、音楽などのデジタルコンテンツである「シンセティックメディア」が活用されている。

NRI と NRI デジタルは、将来的に誰もがデータ・AI を活用できるようになると予測します。生成 AI が人間とデータ・AI の仲介者（エージェント）として、人間の指示や意図を理解し、データ・AI との対話を補助するようになります。即ち、誰もが「言葉」で AI と対話し、データから価値や洞察を抽出できる時代がくると予測されます。

**【ニュースリリース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 玉岡、梅澤

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

NRI デジタル株式会社 広報担当 野呂、瀬戸

E-mail : info@nri-digital.jp

**【ご参考：調査概要】**

調査名	生成 AI 利用に関する就労者調査（2023 年 10 月）
調査期間	2023 年 10 月 13 日から 2023 年 10 月 16 日
調査方法	インターネットアンケート
対象者	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	2,000 人（性・年代別に均等割付）