

2024年11月14日

## 企業における生成 AI 活用の格差浮き彫りに — 規模別・業種別の利用状況・課題と今後の展望 —

(株)情報通信総合研究所（本社：東京都中央区、代表取締役社長：神谷直広）は、生成 AI の企業における導入状況や活用に関するアンケート調査を実施しましたので、その結果をご報告いたします。

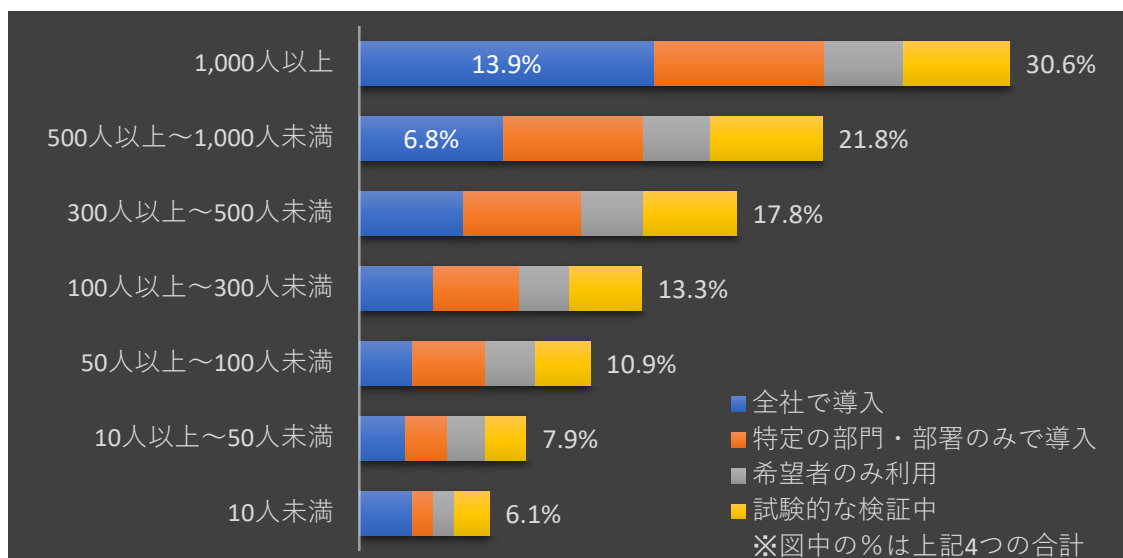
### 【サマリー】

生成 AI の導入は大企業を中心に進んでおり、業種別では情報通信業や金融業、保険業などで活発化している一方、卸売業、小売業やサービス業では導入率が低い傾向が見られます。また、生成 AI の活用における課題として、ノウハウ不足や正確性の確認の難しさが指摘されており、今後の導入促進に向けて、社内でのユースケースの共有や教育が重要なポイントとなっています。

### 【企業における生成 AI の導入・利用率】

生成 AI が注目されて 2 年近くが経過し、企業では様々な用途での活用が拡大していますが、従業員規模別に生成 AI の導入・利用率を比較すると、従業員規模が大きいほど導入・利用が進んでいる状況が確認できます（図表 1）。特に、全社で導入している企業の割合は、従業員数が 1,000 人以上の企業とそれ以外で倍以上の差が見られます。

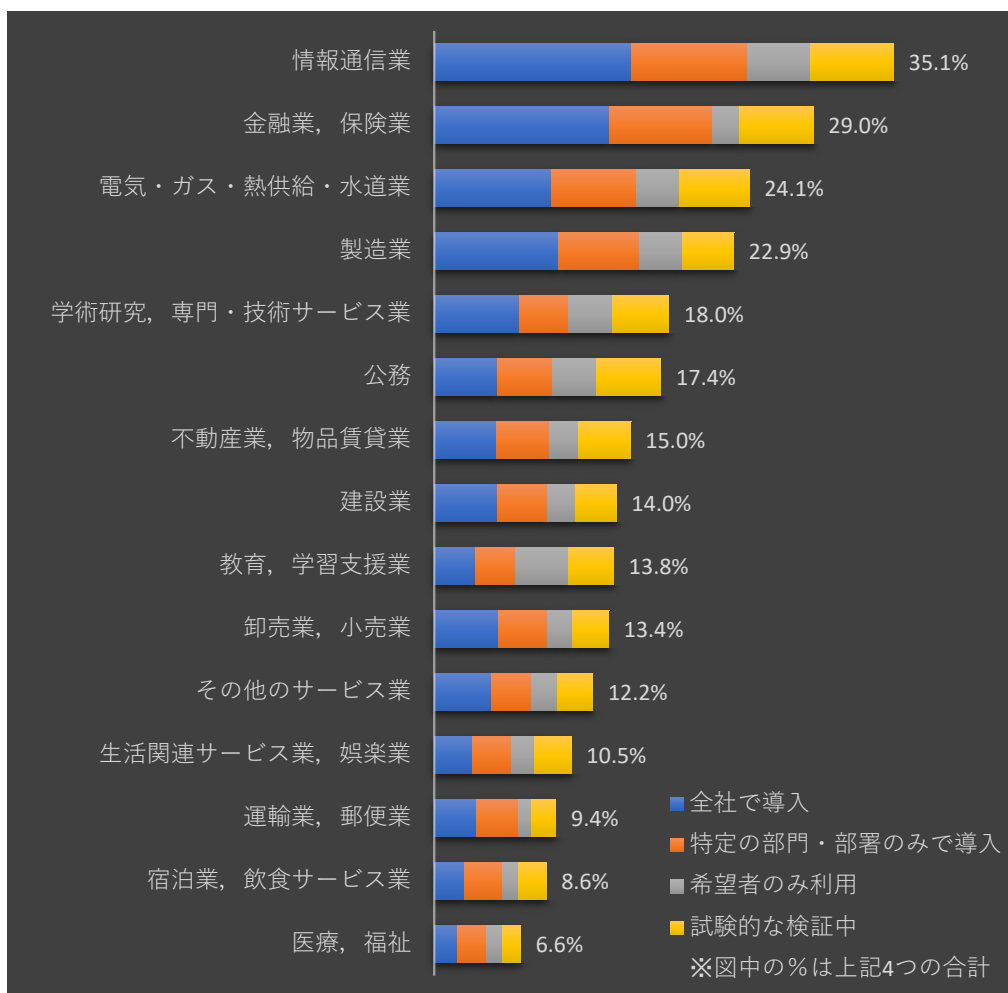
図表 1：企業の生成 AI 導入・利用率（従業員規模別）



(注) 本調査における生成 AI の定義：AI 技術を駆使して、人が作り出すような文章/テキスト、画像/写真、音声/音楽、動画などのデジタルコンテンツを生成する技術

業種別に生成 AI の導入・利用率を比較すると、情報通信業や金融業、保険業で導入・利用が進んでいる一方、卸売業、小売業や各種サービス業では 10%前後となっており、業種によってかなりの差が見られます（図表 2）。

図表 2：企業の生成 AI 導入・利用率（業種別）



（注）アンケート調査の回答数が 1,000 以上の業種のみを掲載しています。

### 【課題】

生成 AI を利用する中で感じている課題を確認すると、活用ノウハウや知識不足（54.0%）が最も多く、正確性が確認できない、または確認に時間を要する（50.1%）、著作権侵害などのリスク（35.5%）と続いています。

また、生成 AI の利用をさらに進める上での改善点については、社内事例/ユースケースの共有（50.8%）が最も多く、プロンプト/テンプレートの共有（43.8%）、社内教育/研修の実施（41.6%）と続いています（図表 3）。

図表 3：生成 AI を利用している従業員の状況（課題、改善点）

生成 AI を利用する中での課題		生成 AI の利用をさらに進める上での改善点	
活用ノウハウや知識不足	54.0%	社内事例/ユースケースの共有	50.8%
正確性が確認できない、または確認に時間を要する（ハルシネーション対策等）	50.1%	プロンプト/テンプレートの共有	43.8%
著作権侵害などのリスク	35.5%	社内教育/研修の実施	41.6%
機密情報や個人情報等の流出懸念	28.1%	マニュアル/FAQ/社内ルールなどの作成	37.6%
倫理的な課題（差別的表現や有害なコンテンツの懸念）	24.2%	生成 AI モデルの改良（ファインチューニング、RAG 等）	32.4%
社内情報を入力したいが、社内のルールで社内情報入力禁止されている	12.3%	社内運用体制の検討・構築	24.8%
その他	0.8%	その他	0.6%
課題はない	6.3%	上記に当てはまるものはない	7.7%

（注）回答対象は現在生成 AI を利用している人（n=3,347）。

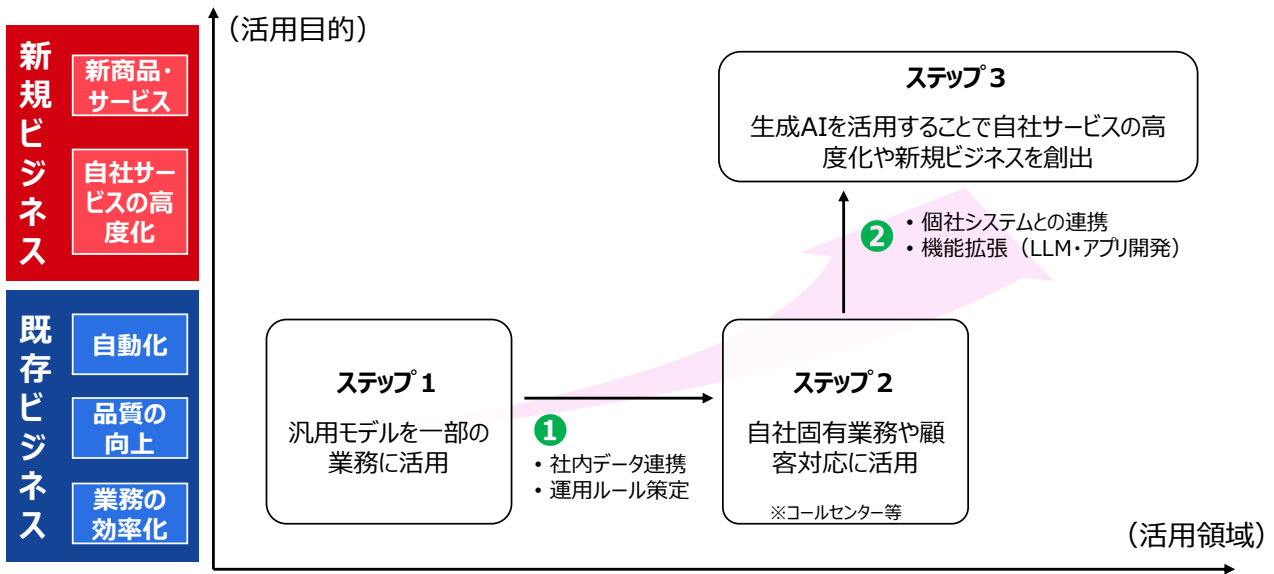
### 【今後の展望】

今回実施したアンケート調査の結果から分かるように、企業の生成 AI 導入・利用率は従業員規模や業種によってかなり差があります。総務・人事や企画、営業など業界横断的な利用シーンがあることを踏まえると、まだまだ普及拡大の余地が大きいと言えます。今後は、中小企業やサービス業を中心に利用が遅れている企業への導入をいかに進めていくのかを考える必要があり、全体を底上げするという観点でも、政府として企業の導入を後押しするような具体的な推進策が望まれます。

また、生成 AI の活用は、既存ビジネスの強化（業務効率化等）から新商品・サービスの創出といったビジネスの中核へと進んでいくとみられます。そのような状況では、ハルシネーション対策の重要性が増し、汎用型の生成 AI ではなく、業務や事業領域に合わせてカスタマイズされた専門的な生成 AI が重要になると見込まれます。日本企業はこれまでもソフトウェアを中心に自社専用にカスタマイズして利用する傾向があり<sup>1</sup>、これが諸外国と比較した場合の強みとなることも期待されます。

<sup>1</sup> 総務省「令和元年版情報通信白書」<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd112210.html>

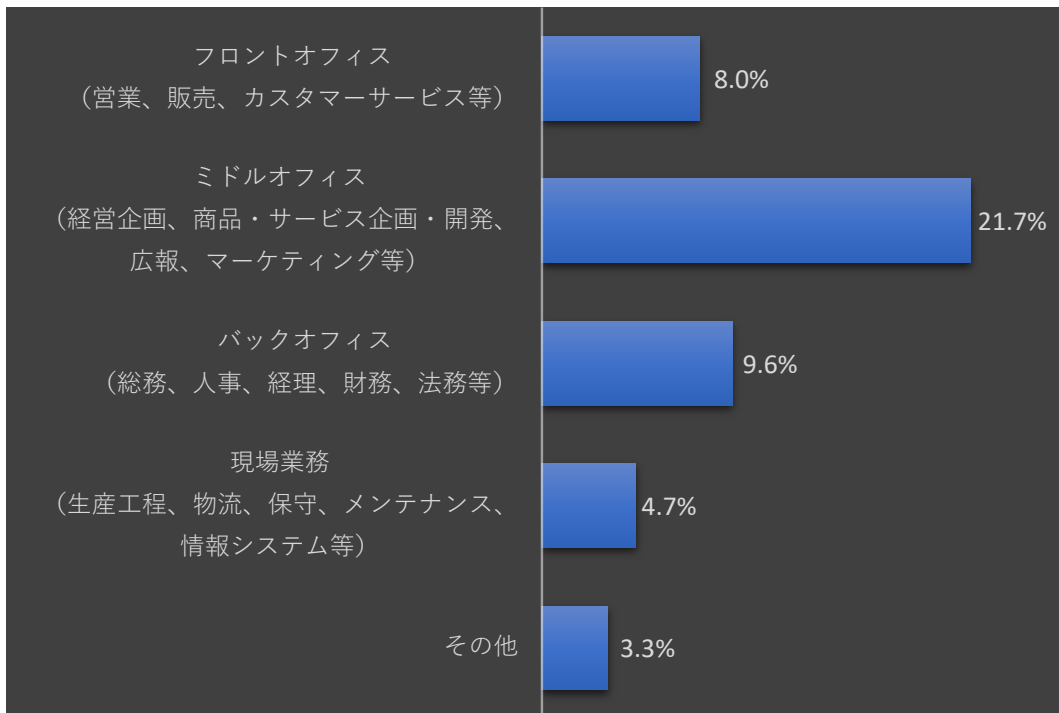
図表 4：生成 AI の活用ステップ



【参考：従業員の生成 AI 利用率】

個人として業務の中で生成 AI を利用している割合は 8.4%。部署別に比較するとミドルオフィス（経営企画、商品・サービス企画・開発、広報、マーケティング等）での利用が進んでいます。

参考図表 1：従業員の生成 AI 利用率（部署別）

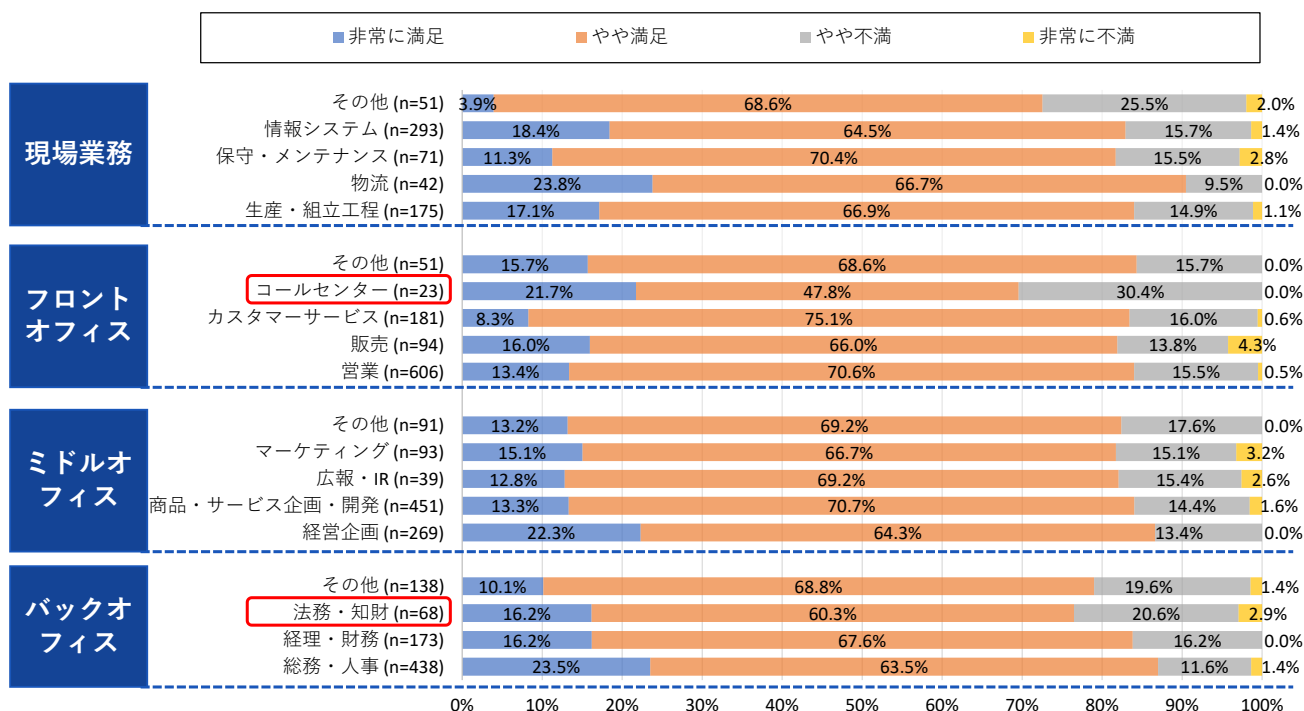


(注) 直近 1 年間に、業務の中で生成 AI サービスを利用したかどうかを尋ねています。

### 【参考：生成 AI を利用している従業員の満足度】

生成 AI 利用に対する満足度については、全体的に満足（非常に満足、やや満足）が多いものの、個社特有の情報や専門用語等を多く扱うと想定される「コールセンター」や「法務・知財」部門で働く従業員はやや不満を感じる割合が多くなっています。

参考図表 2：生成 AI を利用している従業員の満足度（職種別）



(注) 回答対象は現在生成 AI を利用している人 (n=3,347)。

### 【アンケート調査の概要】

調査対象：全国の就業者

調査手法：Web アンケート調査

調査期間：2024年8月29日～9月6日

有効回答数：112,021名（従業員規模別、業種別の回答数は下表のとおり）

業種別の有効回答数				従業員規模別の有効回答数	
農業、林業	932	不動産業、物品賃貸業	2,707	1,000人以上	34,115
漁業	139	学術研究、専門・技術サービス業	2,218	500人以上～1,000人未満	8,438
鉱業、採石業、砂利採取業	237	宿泊業、飲食サービス業	2,254	300人以上～500人未満	7,142
建設業	7,566	生活関連サービス業、娯楽業	2,174	100人以上～300人未満	15,636
製造業	23,989	教育、学習支援業	5,042	50人以上～100人未満	11,465
電気・ガス・熱供給・水道業	1,958	医療、福祉	11,979	10人以上～50人未満	17,207
情報通信業	8,754	複合サービス事業	966	10人未満	18,018
運輸業、郵便業	8,027	その他のサービス業	8,510		
卸売業、小売業	10,163	公務	6,997		
金融業、保険業	5,068	その他	2,341		

【株式会社情報通信総合研究所】 <https://www.icr.co.jp/>

1985年6月設立。情報通信分野をコアとしたシンクタンクとして、専門的な調査研究、コンサルティング、マーケティング、地域情報化等にかかわる調査・提案などのビジネスを展開しています。

【本件に関するお問い合わせ先】

ICT リサーチ・コンサルティング部 鷺尾哲

E-mail : [sa.washio@icr.co.jp](mailto:sa.washio@icr.co.jp)