

【HAKUHODO ITTENI 生成 AI 業務活用実態調査 2025】

6 割超の企業で活用が進む生成 AI の「次なる壁」 個人利用から組織全体での活用に向けた意識・スキル差解消へ 創造性を重視した使い方にも期待

株式会社 HAKUHODO ITTENI（本社：東京都港区、代表取締役社長：萩原 隆史）は、企業における生成 AI の業務活用の実態を把握するため、「生成 AI 業務活用実態調査 2025」を実施いたしました。

生成 AI が急速に普及し、企業活動や生活者の行動に様々な変化を起こしています。本調査においても 61.5%の企業において導入されていることがわかりました。一方で導入に関与する立場の目論見と、現場で利用する一般層の普及・活用状況にギャップが生じていることも明らかになりました。本調査ではこのギャップを乗り越え、企業が真に生成 AI の価値を引き出していくための 3 つの重要なポイントを抽出しました。

調査結果のポイント

① 導入における"当初想定"と"現状"にギャップ

導入後、「AI を活用した新規事業のヒントの獲得」「社内の IT・AI リテラシーの向上」といった項目で当初想定と現状の差が発生。社員の AI リテラシーに関する対応が今後の懸念となっています。

② 活用は「個人の効率化」から「組織・業務プロセス変革」へ

現在は「長い文章の要約」「文章作成」といった個人レベルの効率化がメインでしたが、今後は「仕事の進め方の整理」「社内データの検索・収集」といった組織的な知識活用や業務プロセス変革への意向が高いです。

③ 効率化の先にある「創造性」への期待

今後活用してみたいシーンとしては一般層・導入関与者ともに「新しい行動や挑戦へのアドバイス」がトップ。また、導入層のメリットでは「思考の幅を広げられる」が上位にあがりました。

<調査概要>

- ・調査名：生成 AI 業務活用実態調査 2025
- ・調査手法：インターネット定量調査
- ・調査期間：スクリーニング調査 2025 年 8 月 20 日～8 月 25 日 本調査 2025 年 8 月 22 日～8 月 27 日
- ・調査対象者：
 - ・スクリーニング調査：全国 20 歳～60 歳までの男女（27,777 名）※生成 AI 利用問わず
 - ・本調査：全国 20 歳～60 歳までの男女で、正社員または経営者・役員として、従業員数 1,000 人以上の会社に勤務し、かつ勤務先で生成 AI を利用している人（1,408 名）

一般層：正社員／経営者・役員 ・ 従業員1,000人以上の会社に勤めている（大企業勤務者）
・勤め先で、生成AIを利用している
導入関与者：勤め先に、生成AIが導入されている ・ 生成AI導入に関して、【導入決定する権限を持つ立場】
（一般層のうち）あるいは【導入に関して、検討もしくは提案する立場】として携わっている

< 調査結果詳細 >

Point① 導入フェーズの課題：当初想定と現状のギャップ、そしてガバナンスの壁

生成 AI 導入関係者が導入当初に想定していた変化についてきいたところ、回答の上位は「チーム全体の業務スピードの向上」「AI 活用による一人当たりの生産性向上」「テクノロジー・DX 推進の強化」でした。また導入前の想定と、現状感じている変化への回答を比較すると、「AI を活用した新規事業のヒントの獲得」「社内の IT・AI リテラシーの向上」で大きなギャップが生じています。

想定していた生成AI 導入による変化 (TOP3)			想定と現状のギャップが大きいもの (TOP3)		
順位	項目	(%)	順位	項目	(%)
1	チーム全体の業務スピードの向上	36.6	1	AIを活用した新規事業のヒントの獲得	－ 10.6
2	AI活用による一人当たりの生産性向上	36.1	2	社内のIT・AIリテラシーの向上	－ 10.3
3	テクノロジー・DX推進の強化	35.2	3	AI活用による一人当たりの生産性向上	－ 9.4

Q15.主なお勤め先での生成AIの導入による変化について、あなたのお気持ちにあてはまるものをそれぞれお選びください。

生成AIが導入された際に、想定していた変化（すべて） 生成AIが導入されたことで、現在感じている変化（すべて）

※生成AI導入関係者ベース n=568

このギャップは導入後の課題にも表れています。生成 AI 導入関係者が今後利用を拡大させていく際の懸念として上位にあげているのは「社内の情報漏洩やセキュリティリスクが増える」「社員が AI の内容をそのまま鵜呑みにしてしまう」「社員のリテラシーやスキルに差があり、活用できる人が少ない」でした。利用する際の困りごとでは、「出力された内容が正しいかどうか判断が難しい」がトップで、「生成 AI がつくったものに対する責任の所在が不明確」「法的に使ってよい内容か判断がつかない」といった項目が続いており、社員の AI リテラシーに伴うガバナンス・安全性の課題を強く意識していることがうかがえました。

今後利用を拡大させていく際の懸念点 (TOP3)			生成AIを利用する際の困りごと (TOP3)		
順位	項目	(%)	順位	項目	(%)
1	社内の情報漏えいやセキュリティリスクが増える	29.8	1	出力された内容が正しいかどうか判断が難しい	26.4
2	社員がAIの内容をそのまま鵜呑みにしてしまう	29.4	2	生成AIがつくったものに対する責任の所在が不明確	26.4
3	社員のリテラシーやスキルに差があり、活用できる人が少ない	27.9	3	法的に使ってよい内容か判断がつかない	24.8

Q17 あなたの主なお勤め先で導入されている生成AIについて、今後利用を広げていくにあたって、どのような不安や懸念がありますか。

あてはまるものをすべて、またその中から最もあてはまるものをひとつお選びください。

Q9.主なお勤め先で生成AIを利用する際に、あなたはどのようなことに困っていますか。※生成AI導入関係者ベース n=568

Point② 活用ステージの進化：個人の効率化から組織の業務プロセス変革へ

現在の生成 AI の利用シーンについては文章の要約や作成といった個人タスクの効率化が上位となっていました。導入関係者は現在の個人利用・効率化の先を見据えていることも明らかになりました。エージェント型 AI への期待において導入関係者は一般層と比較して「ROI 向上・費用削減に向けた戦略提言」や「自社の売上・利益の向上に向けた戦略提言」が高い傾向にあります。また、「スケジュール調整や会議の日程を自動で

決めてくれる」・「仕事の進め方に合わせて、やるべきことを整理してくれる」といった業務プロセス全体への関与や、「必要な社内資料やマニュアルを探して見つけてくれる」といった組織知の活用を望む傾向が一般層よりも強くみられます。これらの結果から、生成 AI の活用は個人利用・効率化にとどまらない組織・業務プロセスレベルでの変革や戦略提言が今後はより求められていくことがうかがえます。

エージェント型AIに期待する機能・役割 ギャップ上位（10pt 以上を抜粋）

順位	項目	ギャップ (pt)	生成AI導入 関与者 (%)	一般層 (%)
1	自社のROI向上・費用削減に向けた戦略提言をしてくれる	16.5	30.7	14.2
2	自社の売上・利益の向上に向けた戦略提言をしてくれる	15.6	31.4	15.8
3	社内のエージェントAI同士で対話し、内容を深めてくれる	11.4	28.5	17.1
4	スケジュール調整や会議の日程を自動で決めてくれる	11.2	31.9	20.7
5	仕事の進め方に合わせて、やるべきことを整理してくれる	11.2	35.3	24.1
6	必要な社内資料やマニュアルを探して見つけてくれる	10.4	38.9	28.5

戦略への提言が上位に

業務プロセス全体への関与・組織知の活用の項目も上位に

Q24.今後、お仕事の中で【エージェント型AI】を活用するとして、あなたはどのような機能や役割を期待しますか。

※生成AI導入関与者 n=568 一般層 n=1,000

Point③ 効率化の先に求める創造性のパートナー

生成 AI 活用の現状としては作業効率面が重視されています。一方で今後生成 AI を活用してみたい利用シーンを仕事・プライベートを問わずきいたところ、「新しい行動や挑戦へのアドバイス」がトップとなりました。これは一般層・導入関与者ともに同様の傾向がみられています。この結果から、生成 AI は単なる効率化のツールや作業代行者としての役割にとどまらず、創造性や行動変革を促すパートナーとしての役割が期待されていると考えられます。

生成AI利用メリット：業務面（TOP 5）

順位	項目	(%)
1	作業時間の短縮ができる	42.4
2	わかりやすい文章の作成を手伝ってくれる	33.6
3	わからないことをその場で学べる	28.1
4	大量のデータを要約・分析できる	26.8
5	欲しい情報をすばやく見つけられる	25.4

生成AIを今後活用してみたい利用方法（TOP 5）

順位	項目	(%)
1	新しい挑戦や行動へのアドバイス	29.7
2	健康習慣に基づくセルフケア提案	22.8
3	思考感情分析によるメンタル支援	22.4
4	会話や行動記録の要約・リマインド	22.3
5	行動傾向から無意識のバイアスや偏見の指摘	21.8

Q8.主なお勤め先で生成AIを利用する際に、あなたはどのようなメリットを感じていますか。※一般層 n=1,000

Q28.生成AIの利用について、今後（も）活用してみたいと思う利用方法はありますか。※仕事・プライベートなどの利用の目的は問いません。 ※一般層 n=1,000

<調査結果全体に対する所見>

今回の調査結果は、多くの大企業で生成 AI の導入が初期段階を終え、その次のフェーズ、「定着と変革」の壁に直面していることを示しています。

1：導入後の「定着」に向けた全社的なリテラシー・ガバナンス支援

導入時の期待と現状のギャップとしては AI リテラシーの向上や新規事業へのヒント獲得が大きく、この差を埋めるためには、部門間の理解度差の解消や、利用を推進するためのガイドラインの整備が不可欠です。

2：個人活用から「組織・業務プロセス変革」へのシフト

活用ステージは、個人の効率化から生成 AI を前提とした業務プロセスそのものの再設計が求められる段階へと進んでいます。AI を含めた視点から DX 実現し、組織的な知識活用と生産性向上が期待されています。

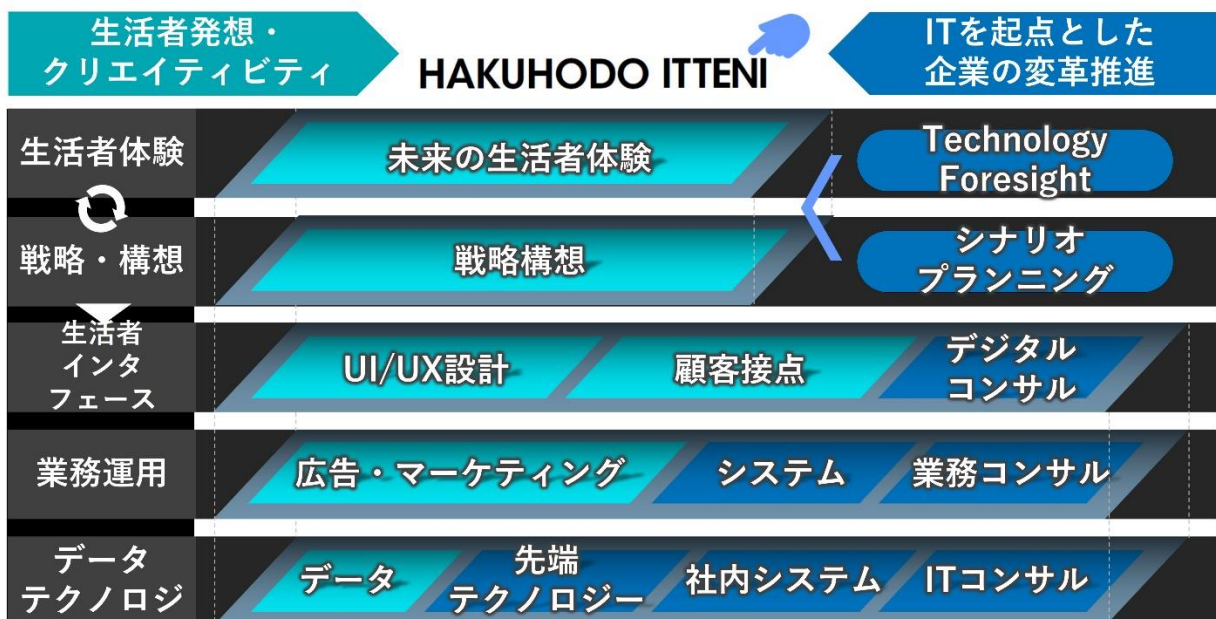
3：効率化の先の「創造性」に向けたリテラシー向上

生成 AI は新しい行動や挑戦へのアドバイスといった創造的な役割を期待されています。効率化にとどまらず戦略立案や新規事業創出の領域で活用するためには、AI を正しく使うためのリテラシーが重要です。

※詳細な調査結果については info@hakuhoodo-itteni.co.jp までお問い合わせください

<HAKUHODO ITTENI について>

「HAKUHODO ITTENI」は、博報堂が培ってきた生活者理解を基盤としたマーケティング力・創造力と、NTT データの先端 IT 技術・セキュアなシステム構築力を融合させ、クライアント企業の市場創造と事業変革に貢献することを目的につくられた合併会社です。企業の競争力の鍵となる自社データを活用した AI-ready な環境構築を土台に、AI エージェントを活用した新しい UX 開発、多種多様な生活者データを活用した新市場創造を目指します。AI 活用における思考力・創造力・マーケティング力に秀でた組織づくりを通じて、組織で働く人々を支援してまいります。



【本件に関するお問い合わせ】

株式会社 HAKUHODO ITTENI info@hakuhoodo-itteni.co.jp