

AIエージェント トレンド 2026

役割、ワークフロー、そしてビジネスの価値を再定義する5つのシフト



AIは今、「問いに答える」から 「行動を起こす」へ。

「人工一般知能（AGI）」の未来に関する話題が注目される一方、ビジネスにとって決定的なシフトは今まさに起きています。それが「エージェントAI」です。

エージェントAIとは、質問に答えるだけでなく、目標を理解し、計画を立て、人間による広範なガイダンスと監視の下で、アプリケーションを横断して行動を起こすAIです。

この能力は、人間の能力を拡張し、バックオフィスからフロントオフィス、経営層に至るまで、あらゆる業務に変革をもたらします。

「エージェントとは、高度なAIモデルの知能とツールへのアクセスを組み合わせ、人間の管理下で人間に代わって行動を起こすシステムです。」

- Sundar Pichai, CEO, Google, I/O, May 2025



**この変革は、単なるツールの導入ではなく、
マインドセットのシフトです。**

**「AIエージェントは、『アドオン』アプローチから『AIファースト』プロセスへの飛躍です。
これはワークフローの根本的な変化であり、
マインドセットと企業文化の大きな変革を
必要とする新しい働き方です。」**

- Oliver Parker, Vice President, Global GTM for Generative AI, Google Cloud

- * これらのトレンドの価値を解き放つには、単に新しいツールを導入するだけでは不十分です。
- * リーダーは古い前提を問い直し、この新しいエージェントAI時代で成功するために必要な文化変革を推進する必要があります。



2026年を形作る5つのAIトレンド



1

全従業員にエージェントを
個人の生産性を最大化し、誰もがイノベーションの担い手となる。



2

全ワークフローにエージェントを
ビジネスプロセス全体を自動化・最適化する「デジタル組立ライン」を構築する。



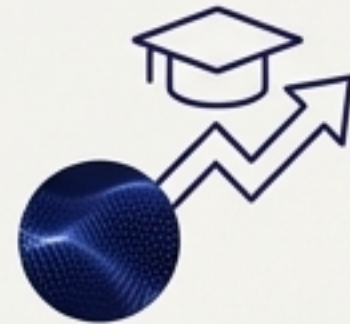
3

全顧客にエージェントを
コンシェルジュのようなパーソナライズされた体験で顧客を魅了する。



4

セキュリティのためのエージェント
「アラートへの対応」から「脅威への能動的なアクション」へと進化させる。



5

スケールのためのエージェント
人材のスキルアップこそが、ビジネス価値を最大化する究極の推進力となる。

トレンド1: 全従業員にエージェントを： 個人の生産性を最大化する

52%

生成AIを利用する企業の経営幹部のうち、
すでにAIエージェントを本番環境で運用し
ている割合。

49%

が顧客サービスに利用

46%

がマーケティングまたは
セキュリティ業務に利用

45%

45%が技術サポートに利用

43%

43%が製品イノベーション
または生産性・研究に利用

「このAI（エージェント）導入の急増は、AIを24時間365日利用可能な生産性向上ツールとして認識する、根本的なマインドセットのシフトを反映しています。

TELUSでは、57,000人以上のチームメンバーが日常的にAIを使用し、AIとの対話ごとに40分を節約しています。」

– Jaime Tatis, Chief AI Officer, TELUS

新しい働き方：従業員はAIエージェントの「監督者」になる

従業員の新しい役割（4つの主要な責任）

1. 委任：定型業務をエージェントに割り当てる。
2. 目標設定：エージェントに望ましい成果を明確に定義する。
3. 戦略の概説：人間の判断力でエージェントを導き、最終的な意思決定を行う。
4. 品質検証：品質、正確性、トーンの最終チェックポイントとして機能する。

10倍の成果を出すマーケティングマネージャー

データ
エージェント
市場トレンドの
パターンを発見。

アナリスト
エージェント
競合他社や市場セ
ンチメントを24
時間監視し、毎朝
レポートを提出。

コンテンツエー
ジェント
ブランドの声に沿
ったSNS投稿やブ
ログ記事を作成。



トレンド2: 全ワークフローにエージェントを: ビジネスを動かすエージェントシステム

キーコンセプト: エージェントシステムは「デジタル組立ライン」です。これは、人間が監督するマルチステップのワークフローであり、複数のエージェントを連携させてビジネスプロセスをエンドツーエンドで実行します。

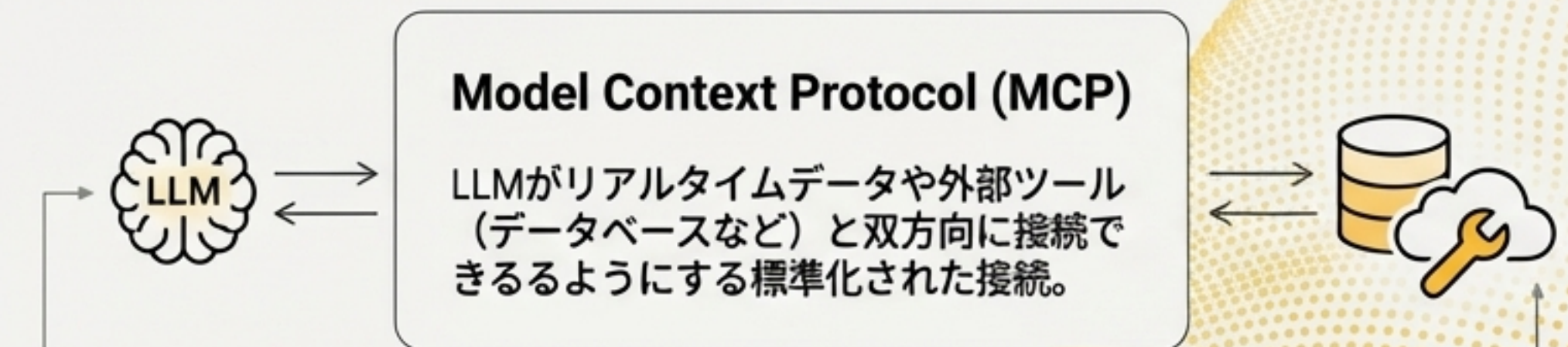
88%

エージェントAIの早期導入者のうち、少なくとも1つの生成AIユースケースでプラスのROIを実感している割合。

「AIは、企業の世代的なリファクタリング、つまり中核となるワークフローと技術スタック全体を推進しています。AIエージェントは、調達、セキュリティ・オペレーション、顧客サポートといった複雑なマルチステップのプロセスを変革し、人間の役割をビジネス全体にわたる高価値で戦略的なオーケストレーションにシフトさせるでしょう。」

– Francis deSouza, COO and President, Security Products, Google Cloud

エージェント間の連携が「デジタル組立ライン」を可能にする

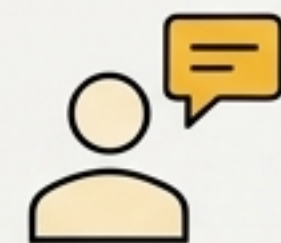


Salesforce: Google Cloudと協力し、A2Aプロトコルを使用して両プラットフォームで動作するAIエージェントを作成。



PayPal: GoogleのAgent Payments Protocol (AP2)を採用し、エージェントによる安全なeコマース体験を構築。

エージェントによるeコマースユースケース



1. 顧客がエージェントに「このジャケットが黒色で100ドル以下になったら購入して」と指示。



2. エージェントは価格と在庫を監視し、



...条件が満たされた瞬間に、人間による事前承認のもとで安全に購入を実行。

トレンド3: 全顧客にエージェントを： コンシェルジュのような体験を提供する

49%

エージェントAIを導入している企業の経営幹部のうち、顧客サービスと体験向上のためにエージェントを採用している割合。

チャットボット (旧)



「12桁の注文番号を入力してください。」

事前にプログラムされたスクリプトに応答。

エージェント型コンシェルジュ (新)

「こんにちは、Elizaveta様。先週ご購入いただいた青いセーターについてのお電話ですね。システムによると、ちょうど配達が完了したようです。返品または交換をご希望でしょうか？」

CRMの購入履歴や物流データベースの追跡情報など、企業のコンテキストに基づいてパーソナライズされた対応を提供。

企業事例： The Home Depot：専門的なガイダンスを24時間提供するAIエージェント「Magic Apron」を構築。

問題発生を待つのではなく、プロアクティブに解決する

エージェントの行動（4ステップ）



トリガー

物流エージェントが午後3時に配達失敗を検知。



1. 状況確認: バックエンドをチェックし、配送車の故障を確認。



2. 再スケジュール: 物流システムにアクセスし、翌朝一番の便で再配達を予約。



3. 補償: 請求システムにログインし、お詫びとして10ドルのサービスクレジットを適用。



4. 通知: 顧客にテキストメッセージで状況を報告し、新しい配達時間を確認。



結果

顧客が怒りの電話をかける前に問題が解決。複雑な問題の場合は、完全な要約とともに人間の担当者へ「スマートハンドオフ」を行う。

Danfoss: Eメールによる注文処理を自動化。取引判断の80%を自動化し、顧客への平均応答時間を42時間からほぼリアルタイムに短縮。

トレンド4: セキュリティのためのエージェント： アラートから アクションへ



セキュリティオペレーションセンター（SOC）のアナリストは、絶え間ないデータとアラートに直面しています。

82% のアナリストが、アラートの量のために本物の脅威を見逃している可能性を懸念しています。

46%

エージェントAIを導入している企業の経営幹部のうち、セキュリティオペレーションとサイバーセキュリティのためにエージェントを採用している割合。

ソリューション：エージェント型SOC

エージェントは、脅威をより効果的に特定し、対応するために、推論、行動、観察、そして新しい情報に基づいた行動の調整を行います。

「今日のCISOは、費やしたドルあたりのリスクを最大限に低減することに注力しています。エージェントは、企業のリスクをより迅速に検出し対応するため、これに不可欠です。さらに重要なのは、SOCアナリストを戦術的な対応者から戦略的な防御者へと引き上げることです。」

- Jon Ramsey, Vice President & General Manager, Security, Google Cloud

セキュリティアナリストの役割を進化させる



新しいアナリストの役割:

エージェントが「アラート監視」という消耗する受動的な作業を引き受けることで、人間はより戦略的なレベルの活動に従事できます。

1. 脅威ハンティング: 直感と経験を活かしてエージェントを指揮する。（例：「このサーバーが怪しい。異常なアウトバウンドデータ転送を探せ」）
2. エージェントの監督: エージェントの「交戦規則」を微調整し、自動化された対応をレビューする。
3. 防御の構築: 長期的なセキュリティ体制の強化に集中し、次の攻撃の波を予測する。

企業事例: Torq

AI SOCアナリスト「Socrates」を通じてセキュリティオペレーションのライフサイクル全体を自動化。ティア1アナリストのタスクの90%を自動修復し、手動タスクを95%削減、応答時間を10倍に短縮。

トレンド5: スケールのためのエージェント： 人材のスキルアップが究極の推進力

The Problem

最も重要な要素はテクノロジーではなく「人」です。

データで見るスキルアップの重要性

経営者の視点

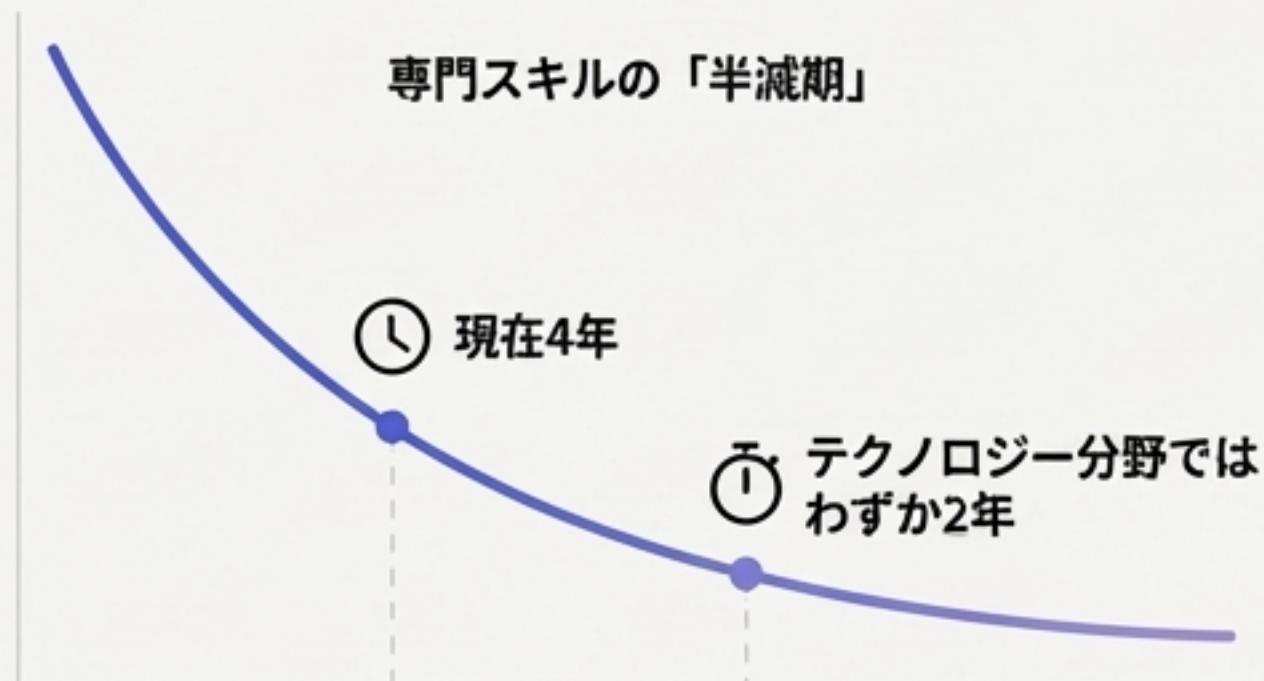
82% の意思決定者が、技術学習リソースがAIで先行するために役立つと回答。

71% の組織が、学習リソースの活用以降に収益増加を実感。

従業員の視点

84% がAIに関する組織的な重点化を望んでいる。

29% しか、AIが組織全体で広く支持されていると回答していない。



「2026年には、従業員の役割がエージェントの管理とオーケストレーションを含むようにシフトすることで、スキルギャップが生まれるでしょう。『AIのための参謀長』となる専門知識は、まだ市場に存在しないからです。」

- Shweta Maniar, Director, Life Sciences, Global Strategic Industries, Google Cloud

AIに対応できる人材を育成するための5つの柱



1.

目標の設定 (Establish goals)

ビジネス目標（例：組織内でのAIツール導入率100%）を明確にし、測定可能なものにする。



2.

スポンサーシップの確保 (Secure sponsorship)

エグゼクティブスポンサー、現場の推進リーダー、技術的なAIアクセラレーターからなるチームを編成する。



3.

勢いの維持とイノベーションへの報酬 (Sustain momentum and reward innovation)

ゲーム感覚のアイデア交換やリーダーボード、四半期ごとの表彰プログラムを通じて、継続的なエンゲージメントを促進する。



4.

日常業務へのAIの統合 (Integrate AI into daily workflows)

社内ハッカソンや、新しいAIツールを実践的に使用する「フィールドデイ」を開催する。



5.

信頼できるフレームワークでリスクに備える (Prepare for increasing risks with trusted frameworks)

AIツールの使用におけるデータポリシーや、AIを利用した高度な脅威について全従業員を教育する。

2026年の機会：より速く、より賢く、 そしてより人間らしい企業へ

我々は、従業員の役割の再定義、デジタル組立ラインの構築、エージェント型コンシェルジュの台頭、エージェントによるセキュリティオペレーション、そして人間中心のスキルアップ戦略という5つの重要なシフトを探究してきました。

この機会は技術的なものに見えますが、本質的には人間に関するものです。それは、チームを反復的な低価値業務から解放し、彼らにしかできない創造的、戦略的、共感的な仕事に集中させることです。

「エージェント AI の能力へのアクセスは、洞察、イノベーション、創造性、そしてビジネスの成長を民主化し、消費者、従業員、組織に価値をもたらします。この機会は非常に大きいですが、AI の約束がすべての人にとって安全で、倫理的で、公正な結果をもたらすことを保証するという大きな責任を伴います。」

- Anil Jain, Global Managing Director, Global Strategic Industries, Google Cloud

これらのトレンドが貴社のビジネスに何を意味するか、ぜひご相談ください。