

日本企業におけるマーケティングでの生成 AI 活用事例

Gemini Deep Research

はじめに

近年、人工知能（AI）技術は急速に発展し、さまざまな分野で活用が進んでいます。特に、**生成 AI（Generative AI）**は、テキスト、画像、音声、動画など、新しいコンテンツを生成する能力を持つ AI として注目を集めており、マーケティング分野においてもその活用が期待されています。

生成 AI は、従来の AI とは異なり、単にデータ分析や予測を行うだけでなく、クリエイティブなコンテンツを生成することができます。日本の marketer の 54% が既に生成 AI を活用しており¹、会議の議事録作成やデータ分析などに加え、今後ますますマーケティング活動の効率化や高度化に貢献すると考えられます。

本稿では、日本企業におけるマーケティングでの生成 AI 活用事例を、業界別、目的別、企業規模別、生成 AI ツール別、成功事例と失敗事例、最新動向といった観点から詳しく解説するとともに、生成 AI 活用における現状と課題、効果と ROI、成功要因と失敗要因、今後の展望について考察していきます。

業界別事例

小売業

小売業では、顧客との接点を強化し、購買体験を向上させるために、生成 AI が活用されています。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **パーソナライズされた商品提案:** 顧客の購買履歴や属性データなどを分析し、生成 AI が個々の顧客に最適な商品を提案します。²
- **需要予測:** 過去の販売データや気象情報などを分析し、生成 AI が商品の需要を予測することで、在庫管理の効率化や機会損失の削減に貢献します。³
- **チャットボットによる顧客対応:** 生成 AI を搭載したチャットボットが、顧客からの問い合わせに自動応答することで、顧客満足度向上と業務効率化を両立させます。³
- **店舗レイアウトの最適化:** 顧客の動線や購買行動を分析し、生成 AI が店舗レイアウトを最適化することで、売上向上につなげます。⁴

AI モデル・インフルエンサー: 画像生成 AI や顔変換 AI 技術を用いて、リアルな人物のように見える AI モデルやインフルエンサーを作成し、ブランドイメージの構築や商品プロモーション

に活用する事例も増えています。例えば、伊藤園は「お〜いお茶 カテキン緑茶」のテレビ CM に生成 AI で作成したモデルを起用し⁵、サントリーは「C.C.レモン」の擬人化キャラクターを生成 AI で作成しています。⁶ これらの事例は、AI モデル・インフルエンサーが、従来の広告モデルやインフルエンサーに比べて、費用対効果が高く、柔軟性があり、スキャンダルリスクが少ないという点で注目されています。

金融業

金融業では、リスク管理、不正検知、顧客対応など、さまざまな業務において、生成 AI が活用されています。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **融資審査:** 顧客の財務状況や信用情報を分析し、生成 AI が融資の可否を判断することで、審査業務の効率化と精度の向上が期待されます。⁷
- **不正検知:** 過去の取引データなどを分析し、生成 AI が不正取引のパターンを学習することで、不正検知の精度向上に貢献します。⁸
- **顧客対応:** 生成 AI を搭載したチャットボットが、顧客からの問い合わせに自動応答することで、顧客満足度向上と業務効率化を両立させます。⁹
- **市場予測:** 過去の市場データなどを分析し、生成 AI が将来の市場動向を予測することで、投資判断の精度向上に役立ちます。¹⁰

社内業務効率化: 金融機関では、生成 AI を活用して、多言語で書かれた文書や複数の文書の要約、社内文書からの情報抽出など、これまで人手に頼っていた業務を効率化しています。¹⁰ 例えば、三井住友銀行は独自の生成 AI アシスタントツールを開発し、専門用語の調査やメール作成、文章の要約などを効率化しています。¹¹

製造業

製造業では、製品開発、生産管理、品質管理など、さまざまな工程において、生成 AI が活用されています。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **製品設計:** 生成 AI を活用して、製品の設計案を自動生成することで、設計期間の短縮やコスト削減に貢献します。¹²
- **生産計画:** 過去の生産データや需要予測などを分析し、生成 AI が最適な生産計画を立案することで、生産効率の向上に役立ちます。¹³
- **品質管理:** 生成 AI を活用して、製品の品質検査を自動化することで、検査の精度向上や人材不足の解消に貢献します。¹⁴
- **設備保全:** 生成 AI を活用して、設備の故障予知を行うことで、設備の稼働率向上に役立ちます。¹⁵
- **技術伝承:** 熟練工のノウハウを生成 AI に学習させることで、技術伝承を効率的に行います。¹⁶

業務効率化: セガサミーホールディングスは、自社製品画像を学習した画像生成 AI とアンケート分析機能を有した生成 AI を構築し、傘下の玩具企業に展開することで、デザイン案制作やアンケート分析業務を効率化しています。¹⁷

サービス業

サービス業では、顧客対応、マーケティング、業務効率化など、さまざまな業務において、生成 AI が活用されています。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **顧客対応:** 生成 AI を搭載したチャットボットが、顧客からの問い合わせに自動応答することで、顧客満足度向上と業務効率化を両立させます。¹⁸
- **マーケティング:** 生成 AI を活用して、顧客の属性や行動履歴に基づいたパーソナライズされた広告配信やキャンペーン企画を行います。¹⁹
- **業務効率化:** 生成 AI を活用して、事務処理やデータ入力などの定型業務を自動化することで、業務効率を向上させます。²⁰
- **人材育成:** 生成 AI を活用して、従業員向け研修プログラムを作成したり、接客トレーニングを実施したりすることで、人材育成を効率化します。²¹

教育分野: ベネッセホールディングスは、顧客対応、Web サイト制作、教育サービスなど幅広い分野で生成 AI を導入しています。¹⁹ 例えば、「コンタクトセンタープロジェクト」では AI による顧客サポートやオペレーター業務効率化、小学生向けには「自由研究お助け AI」を提供開始しています。

生成 AI 活用における現状と課題

上記の業界別事例を見てきたように、日本企業における生成 AI の活用は、業界や企業規模を問わず、広がりを見せています。しかし、その一方で、いくつかの課題も存在しています。

- **データの質と量:** 生成 AI の精度向上には、大量の質の高いデータが必要です。そのため、多くの企業にとって、顧客データや業務データなどの収集・蓄積・分析体制の強化が課題となっています。
- **AI 人材の不足:** 生成 AI を効果的に活用するためには、AI に関する専門知識を持った人材が必要です。AI 人材の育成は、多くの企業にとって喫緊の課題となっています。
- **セキュリティ:** 生成 AI の導入により、情報漏洩のリスクが高まります。そのため、セキュリティ対策の強化が必須となります。特に、金融機関や製造業など、機密性の高い情報を取り扱う企業にとっては、重要な課題です。
- **コンプライアンス:** 生成 AI の活用においても、法令や規制を遵守する必要があります。そのため、コンプライアンスを確保するための体制整備が重要となります。
- **倫理的な問題:** 生成 AI が生成したコンテンツが、差別や偏見を助長する可能性も懸念されています。そのため、倫理的な観点からのチェック体制の構築が重要となります。
- **コスト:** 生成 AI の導入・運用には、一定のコストがかかります。そのため、中小企業などにとっては、コスト面が導入の障壁となる可能性があります。

目的別事例

顧客エンゲージメント向上

顧客エンゲージメント向上を目的とした生成 AI の活用事例としては、以下のものがあります。

- **パーソナライズされたコンテンツ提供:** 顧客の属性や行動履歴に基づいて、生成 AI がパーソナライズされたコンテンツを生成・提供することで、顧客の興味関心を高め、エンゲージメント向上につなげます。²²
- **インタラクティブなコンテンツ:** 生成 AI を活用して、顧客が参加できるインタラクティブなコンテンツを制作することで、顧客との接点を強化し、エンゲージメントを高めます。²³
- **コミュニティ形成:** 生成 AI を活用して、顧客同士が交流できるオンラインコミュニティを形成することで、顧客のロイヤリティ向上を図ります。²⁴
- **AI キャラクター:** 生成 AI で作成した AI キャラクターを、ブランドの顔として活用することで、顧客との emotional なつながりを構築します。²⁵
- **ゲーミフィケーション:** 生成 AI を活用して、顧客が楽しめるゲーム要素を取り入れたマーケティングキャンペーンを展開することで、顧客のエンゲージメントを高めます。²⁶

効果測定方法

顧客エンゲージメント向上の効果測定には、従来のマーケティング指標に加えて、以下のような指標が用いられます。

- **Web サイト/アプリの滞在時間:** 生成 AI を活用したコンテンツによって、顧客の Web サイト/アプリの滞在時間が増加したかを測定します。²²
- **SNS でのエンゲージメント率:** 生成 AI を活用したコンテンツに対する、SNS でのいいね! やコメント、シェアなどのエンゲージメント率を測定します。²²
- **顧客アンケート:** 生成 AI を活用したコンテンツに対する、顧客の満足度や興味関心をアンケート調査によって測定します。²²
- **コンバージョン率:** 生成 AI を活用したコンテンツによって、顧客の購買や資料請求などのコンバージョン率が向上したかを測定します。²²

広告効果最大化

広告効果最大化を目的とした生成 AI の活用事例としては、以下のものがあります。

- **広告クリエイティブの生成:** 生成 AI を活用して、広告バナーや動画広告などのクリエイティブを自動生成することで、制作コスト削減と広告効果向上を両立させます。²⁷
- **ターゲティング広告:** 生成 AI を活用して、顧客の属性や行動履歴に基づいたターゲティング広告を配信することで、広告効果を最大化します。²⁸
- **広告効果予測:** 生成 AI を活用して、広告配信前に広告効果を予測することで、広告予算の最適化を図ります。²⁹
- **パーソナライズ広告:** 生成 AI を活用して、顧客一人ひとりに最適化されたパーソナライズ広告を配信することで、広告効果を高めます。³⁰
- **広告キャンペーン:** 生成 AI を活用して、顧客参加型の広告キャンペーンを企画・実施することで、顧客エンゲージメントを高め、広告効果を向上させます。³¹

効果測定方法

広告効果最大化の効果測定には、従来の広告指標に加えて、以下のような指標が用いられま

す。

- **クリック率 (CTR)** : 生成 AI を活用した広告のクリック率を測定します。²⁷
- **コンバージョン率 (CVR)** : 生成 AI を活用した広告によるコンバージョン率を測定します。²⁷
- **費用対効果 (ROAS)** : 生成 AI を活用した広告の費用対効果を測定します。²⁷
- **ブランドリフト**: 生成 AI を活用した広告によるブランド認知度や好感度の上昇を測定します。²⁷

コンテンツ制作効率化

コンテンツ制作効率化を目的とした生成 AI の活用事例としては、以下のものがあります。

- **記事作成**: 生成 AI を活用して、ニュース記事やブログ記事などのテキストコンテンツを自動生成することで、コンテンツ制作の効率化を図ります。³²
- **動画制作**: 生成 AI を活用して、動画コンテンツの編集やエフェクト追加などを自動化することで、動画制作の効率化を図ります。³³
- **画像生成**: 生成 AI を活用して、Web サイトや広告バナーなどに使用する画像を自動生成することで、画像制作の効率化を図ります。³⁴
- **音声合成**: 生成 AI を活用して、ナレーションや音声ガイドなどの音声コンテンツを自動生成することで、音声制作の効率化を図ります。³⁵
- **翻訳**: 生成 AI を活用して、多言語に翻訳することで、コンテンツのローカライズを効率化します。³⁶

効果測定方法

コンテンツ制作効率化の効果測定には、以下のような指標が用いられます。

- **コンテンツ制作時間**: 生成 AI を活用することで、コンテンツ制作にかかる時間をどれだけ短縮できたかを測定します。³²
- **コンテンツ制作コスト**: 生成 AI を活用することで、コンテンツ制作にかかるコストをどれだけ削減できたかを測定します。³²
- **コンテンツの質**: 生成 AI を活用して制作したコンテンツの質を、人間が評価します。³²
- **コンテンツの量**: 生成 AI を活用することで、コンテンツ制作量をどれだけ増加できたかを測定します。³²

企業規模別事例

大企業

大企業では、豊富なリソースを活用して、生成 AI を全社的に導入し、さまざまな業務で活用する事例が増えています。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **社内業務効率化**: 生成 AI を活用して、社内文書作成、議事録作成、翻訳、データ分析などの業務を自動化することで、業務効率を向上させます。³⁷

- **顧客対応:** 生成 AI を搭載したチャットボットを導入し、顧客からの問い合わせに自動応答することで、顧客満足度向上と業務効率化を両立させます。³⁸
- **研究開発:** 生成 AI を活用して、新製品や新サービスの開発を加速させます。³⁹
- **人材育成:** 生成 AI を活用して、従業員向け研修プログラムを作成したり、個々の従業員に合わせた学習コンテンツを提供したりすることで、人材育成を効率化します。⁴⁰
- **マーケティング:** 生成 AI を活用して、パーソナライズされた広告配信やキャンペーン企画、コンテンツ制作などを行い、マーケティング効果を高めます。⁴¹

中小企業

中小企業では、限られたリソースの中で、生成 AI を導入し、業務効率化や顧客満足度向上に役立てる事例が増えています。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **顧客対応:** 生成 AI を搭載したチャットボットを導入し、顧客からの問い合わせに自動応答することで、人材不足を解消します。⁴²
- **事務処理の自動化:** 生成 AI を活用して、請求書処理やデータ入力などの定型業務を自動化することで、業務効率を向上させます。⁴³
- **コンテンツ制作:** 生成 AI を活用して、Web サイトや SNS のコンテンツを自動生成することで、コンテンツマーケティングを効率化します。⁴⁴
- **マーケティング:** 生成 AI を活用して、顧客ターゲティングや広告クリエイティブ生成などを自動化することで、マーケティング ROI を向上させます。⁴⁵
- **業務改善:** 生成 AI を活用して、業務プロセスの分析や改善提案を行い、業務効率化を図ります。⁴⁶

Differences in Generative AI Adoption between Large and Small Companies

While both large and small companies are actively exploring generative AI, there are some key differences in their adoption approaches.

Large companies tend to have more resources to invest in AI technology and talent. This allows them to implement generative AI across various departments and functions, often with a focus on enterprise-wide solutions. They may develop custom AI models tailored to their specific needs and integrate generative AI into their existing systems and workflows³⁸.

Small and medium-sized enterprises (SMEs), on the other hand, often face resource constraints. They may opt for more targeted applications of generative AI, focusing on areas where they can achieve quick wins and maximize ROI. SMEs often leverage readily available AI tools and services, such as ChatGPT or Bard, to automate specific tasks or enhance existing processes⁴³.

Despite these differences, both large and small companies can benefit from generative AI. The key is to identify the right use cases and implement the technology strategically to address specific business challenges and achieve desired outcomes.

生成 AI ツール別事例

ChatGPT

ChatGPT は、OpenAI が開発した大規模言語モデルです。自然な文章を生成することができ、会話形式で質問に答えたり、文章を要約したり、翻訳したりすることができます。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **チャットボット:** 顧客からの問い合わせに自動応答するチャットボットとして活用されます。⁴⁷
- **文章作成:** メール、レポート、プレゼン資料などの文章作成を支援します。⁴⁸
- **情報収集:** Web サイトや文献などから情報を収集し、要約や分析を行います。⁴⁹
- **翻訳:** 多言語に対応しており、高精度な翻訳を提供します。⁵⁰
- **アイデア:** 新しいアイデアや企画の提案を行います。⁵¹

特徴と活用方法

ChatGPT は、自然な文章を生成することに特化した生成 AI ツールです。そのため、顧客対応やコンテンツ制作など、人間とのコミュニケーションが必要な業務に適しています。また、API が公開されているため、他のシステムと連携させて活用することも可能です。⁴⁷

Bard

Bard は、Google が開発した大規模言語モデルです。ChatGPT と同様に、自然な文章を生成することができます。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **情報収集:** Google 検索と連携し、Web サイトや文献などから情報を収集し、要約や分析を行います。⁵²
- **文章作成:** メール、レポート、プレゼン資料などの文章作成を支援します。⁵³
- **翻訳:** 多言語に対応しており、高精度な翻訳を提供します。⁵⁴
- **アイデア:** 新しいアイデアや企画の提案を行います。⁵⁵
- **プログラミング:** プログラミングコードの生成やデバッグを支援します。⁵⁶

特徴と活用方法

Bard は、Google のサービスと連携することに特化した生成 AI ツールです。そのため、Gmail や Google ドキュメントなど、Google Workspace を活用している企業に適しています。また、プログラミングにも対応しているため、開発者にとっても有用なツールです。⁵²

Stable Diffusion

Stable Diffusion は、Stability AI が開発した画像生成 AI です。テキストを入力することで、それに対応する画像を生成することができます。主な活用事例としては、以下のものがあります。

- **広告クリエイティブ**: 広告バナーや動画広告などのクリエイティブを自動生成します。⁵⁷
- **Web サイト**: Web サイトに掲載する画像を生成します。⁵⁸
- **コンテンツ**: ブログ記事や SNS 投稿に使用する画像を生成します。⁵⁹
- **デザイン**: 製品デザインやイラストなどのデザイン制作を支援します。⁶⁰
- **アート**: アート作品を生成します。⁶¹

特徴と活用方法

Stable Diffusion は、高品質な画像を生成することに特化した生成 AI ツールです。そのため、広告クリエイティブ制作やコンテンツ制作など、ビジュアル要素が重要な業務に適しています。また、オープンソースであるため、誰でも自由に利用することができます。⁵⁷

生成 AI ツール比較

ツール	強み	弱み	最適なユースケース
ChatGPT	自然で人間らしい文章生成能力	事実と異なる情報を生成する可能性 (ハルシネーション)	顧客対応、コンテンツ制作、アイデア生成
Bard	Google サービスとの連携、プログラミングへの対応	日本語対応の精度	情報収集、文章作成、翻訳、Google Workspace ユーザー
Stable Diffusion	高品質な画像生成能力	テキスト入力の難易度	広告クリエイティブ、Web サイト、コンテンツ制作

成功事例と失敗事例

成功事例

生成 AI 活用による成功事例としては、以下のものがあります。

- **セブンイレブン:** 生成 AI を活用して商品企画の期間を最大 10 分の 1 に短縮し、新商品の開発を加速させました。⁶²
- **星野リゾート:** 生成 AI を搭載したオペレーター支援ツールを導入し、宿泊予約に関するメール業務を効率化しました。⁶²
- **三菱 UFJ 銀行:** 生成 AI を導入し、月 22 万時間分の労働時間を削減しました。⁶²
- **パナソニック コネクト:** 生成 AI を活用した社内向け AI アシスタントツールを開発し、1 日 5000 回以上の利用を実現しました。³⁷
- **江崎グリコ:** 生成 AI を活用して新商品の需要予測を行い、機会損失の防止や生産性向上を実現しました。²
- **NEC:** 生成 AI の導入により年間 4.7 億円のコスト削減を達成しました。⁶

これらの成功事例から、生成 AI は、業務効率化、コスト削減、顧客満足度向上、新商品開発など、さまざまな分野で効果を発揮することがわかります。

失敗事例

生成 AI 活用による失敗事例としては、以下のものがあります。

- **サムスン:** 社内ソースコードが生成 AI 経由で外部に流出しました。⁶³
- **香港の多国籍企業:** ディープフェイクの同僚に騙され 38 億円を送金しました。⁶³
- **ニューヨークタイムズ:** 記事が学習されたとしてオープン AI を訴訟しました。⁶³
- **米国の作家:** 著作物を学習されたとしてオープン AI を訴訟しました。⁶³
- **ある企業:** 生成 AI をチャットボットとして顧客サポートに活用しようとしたましたが、実際の利用率が低く、期待した効果を得られませんでした。⁶⁴

これらの失敗事例から、生成 AI 活用には、情報漏洩、著作権侵害、倫理的な問題、精度不足、導入コストなど、さまざまなリスクが伴うことがわかります。

生成 AI 活用における成功要因と失敗要因

成功要因

生成 AI 活用を成功させるためには、以下の点が重要となります。

- **明確な目的と戦略:** 生成 AI を導入する目的を明確化し、その目的を達成するための戦略を策定する必要があります。⁶⁵
- **データの質と量:** 生成 AI の精度向上には、大量の質の高いデータが必要です。そのため、データの収集・蓄積・分析体制を強化する必要があります。⁶⁶
- **AI 人材:** 生成 AI を効果的に活用するためには、AI に関する専門知識を持った人材が必要です。そのため、AI 人材の育成が重要となります。¹⁷
- **セキュリティ対策:** 生成 AI の導入により、情報漏洩のリスクが高まります。そのため、セキュリティ対策を強化する必要があります。³⁷

- **倫理的な配慮:** 生成 AI が生成したコンテンツが、差別や偏見を助長する可能性も懸念されています。そのため、倫理的な観点からのチェック体制を構築する必要があります。⁶²
- **段階的な導入:** 生成 AI をいきなり全社的に導入するのではなく、まずは小規模なプロジェクトから始め、段階的に導入範囲を広げていくことが重要です。⁶²
- **継続的な改善:** 生成 AI は、常に学習し進化していく技術です。そのため、導入後も継続的に AI モデルの精度向上やデータの質の向上に取り組む必要があります。⁶⁶

失敗要因

生成 AI 活用が失敗する要因としては、以下の点が挙げられます。

- **目的の不明確さ:** 生成 AI を導入する目的が不明確なまま、導入を進めてしまうと、期待した効果を得られない可能性があります。⁶³
- **データの不足:** 生成 AI の精度向上には、大量のデータが必要です。データが不足していると、AI の精度が低くなり、期待した効果を得られない可能性があります。⁶⁷
- **AI 人材の不足:** 生成 AI を効果的に活用するためには、AI に関する専門知識を持った人材が必要です。AI 人材が不足していると、AI の導入や運用がうまくいかず、失敗する可能性があります。⁶⁸
- **セキュリティ対策の不足:** 生成 AI の導入により、情報漏洩のリスクが高まります。セキュリティ対策が不足していると、情報漏洩が発生し、大きな損害を被る可能性があります。⁶³
- **倫理的な問題:** 生成 AI が生成したコンテンツが、差別や偏見を助長する可能性も懸念されています。倫理的な問題を考慮せずに生成 AI を活用すると、社会的な批判を受ける可能性があります。⁶³
- **AI の過信:** AI は万能ではありません。AI の能力を過信し、AI に任せきりにすると、誤った判断や予期せぬトラブルが発生する可能性があります。⁶⁹
- **組織内の連携不足:** 生成 AI を導入する際には、関係部署間で連携し、情報共有や協力体制を構築することが重要です。連携不足があると、AI の導入や運用がスムーズに進まず、失敗する可能性があります。⁶⁸

最新動向

生成 AI の最新技術動向としては、以下の点が挙げられます。

- **精度向上:** 生成 AI の精度が大幅に向上しており、人間が生成したものと見分けがつかないほどのコンテンツを生成できるようになっています。⁷⁰
- **適用範囲拡大:** 生成 AI の適用範囲が拡大しており、マーケティング、製造、医療など、さまざまな分野で活用が進んでいます。⁷¹
- **マルチモーダル化:** 画像、テキスト、音声など、複数のモーダルを組み合わせたマルチモーダル生成 AI の開発が進んでいます。⁷² 例えば、OpenAI から発表されたモデル「GPT-4o」では音声入力が可能となり、話者の声のトーンや表情を認識して、適切な応答を生成します。⁷³
- **大規模言語モデル:** 膨大な量のテキストデータから学習した大規模言語モデルの開発が進んでいます。⁷⁴ これらのモデルは、より複雑なタスクを処理できるようになり、人間に近いレベルで言語を理解・生成することが可能になっています。

- **高速化:** 生成 AI の処理速度が向上しており、リアルタイムでのコンテンツ生成が可能になっています。⁷⁵ これにより、顧客対応やコンテンツ配信など、リアルタイム性が求められる業務での活用が期待されています。

今後の生成 AI 活用展望

マーケティング分野における今後の生成 AI 活用展望としては、以下の点が挙げられます。

- **パーソナライズ化:** 生成 AI を活用して、顧客一人ひとりに最適化されたマーケティング施策を実施することが可能になります。⁷⁶ 例えば、顧客の属性や行動履歴に基づいて、パーソナライズされた広告配信やコンテンツ提供、商品提案などを行うことが考えられます。
- **自動化:** 生成 AI を活用して、マーケティング業務の自動化を進めることで、業務効率化とコスト削減を図ることが可能になります。⁷⁷ 例えば、広告クリエイティブの生成、Web サイトのコンテンツ作成、メールマーケティングの自動化などが考えられます。
- **顧客体験向上:** 生成 AI を活用して、顧客に新たな体験を提供することで、顧客満足度向上を図ることが可能になります。⁷³ 例えば、AI キャラクターによる接客、インタラクティブなコンテンツ提供、パーソナライズされたサービス提供などが考えられます。
- **新規ビジネス:** 生成 AI を活用して、新たなビジネスモデルを創出し、競争力を強化することが可能になります。⁷⁸ 例えば、AI を活用したマーケティングコンサルティングサービス、AI を活用したコンテンツ制作サービスなどが考えられます。
- **倫理的な課題:** 生成 AI の活用に伴う倫理的な課題に対応していく必要があります。⁷⁹ 例えば、AI による差別や偏見の防止、プライバシー保護、著作権保護など、さまざまな課題への対応が求められます。

結論

生成 AI は、マーケティング分野においても大きな可能性を秘めた技術です。日本企業は、生成 AI を積極的に活用することで、業務効率化、コスト削減、顧客満足度向上、新商品開発など、さまざまな効果を得ることが期待されます。

しかし、生成 AI 活用には、情報漏洩、著作権侵害、倫理的な問題、精度不足、導入コストなど、さまざまなリスクが伴うことも事実です。そのため、生成 AI を導入する際には、これらのリスクを十分に理解し、適切な対策を講じる必要があります。

今後、生成 AI 技術はさらに進化し、マーケティング分野における活用範囲はますます広がっていくと考えられます。日本企業は、生成 AI の最新動向を常に把握し、自社の課題やニーズに合わせて、生成 AI を効果的に活用していくことが重要となります。

引用文献

1. アドビ、国内外のマーケター/消費者の生成 AI 活用実態調査の結果を発表 - PR TIMES, 3月6, 2025 にアクセス、<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000445.000041087.html>
2. 【事例あり】生成 AI をマーケティングに活用するメリットとリスク - みらいワークス, 3月6, 2025 にアクセス、<https://mirai-works.co.jp/business-pro/business-column/generative->

[ai for marketing div](#)

3. 小売業界で AI を利用するメリットとデメリットとは？活用事例も解説 - NURO Biz, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://biz.nuro.jp/column/132/>
4. 小売業における生成 AI 活用について。基礎知識から業界の課題・解決に向けた解説まで, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://techsuite.biz/%E5%B0%8F%E5%A3%B2%E6%A5%AD%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E7%94%9F%E6%88%90ai%E6%B4%BB%E7%94%A8%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%84%E3%81%A6%E3%80%82%E5%9F%BA%E7%A4%8E%E7%9F%A5%E8%AD%98%E3%81%8B%E3%82%89/>
5. 【事例 7 選】生成 AI をマーケティングに活用する 3 つの方法 - メタバース総研, 3 月 6, 2025 にアクセス、https://metaversesouken.com/ai/generative_ai/marketing/
6. 生成 AI のマーケティング活用事例 | 導入の効果や課題について - NOVEL 株式会社, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://n-v-l.co/blog/generative-ai-marketing-use-cases>
7. 金融・銀行業界における生成 AI の活用事例！導入メリットや注意点も解説 - AI 総合研究所, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://www.ai-souken.com/article/finance-industry-ai-generation-application-cases>
8. 金融業界の先進事例から紐解く 業務への生成 AI 活用の要諦, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://www.nri.com/content/900033993.pdf>
9. 【ChatGPT×金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 - WEEL, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://weel.co.jp/media/chatgpt-financial>
10. 海外の金融機関から学ぶ生成 AI 活用事例 - wisdom | NEC, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://wisdom.nec.com/ja/series/yamaquchi/2024091201/index.html>
11. 生成 AI 活用事例 金融業界編 - インターセクト株式会社, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://intersect.inc/scW0fnld/CWOeWJ9X>
12. 製造業で AI を導入した事例 | 導入状況やメリット・デメリットを説明 ..., 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://www.ricoh.co.jp/service/digital-manufacturing/media/article/detail31>
13. 製造業における生成 AI 活用方法と 5 つの事例をご紹介 | RICOH Chatbot Service, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://promo.digital.ricoh.com/chatbot/column/detail213/>
14. 製造業における AI 活用事例 23 選！各社の導入方法・例をご紹介 - MatrixFlow, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://www.matrixflow.net/case-study/71/>
15. 製造業での AI 導入メリットや課題は？活用事例やおすすめサービスも紹介 - Aismiley, 3 月 6, 2025 にアクセス、https://aismiley.co.jp/ai_news/manufacturing-industry-ai/
16. 【ChatGPT×製造業】生成 AI の活用方法とリスクを徹底解説！企業活用事例も紹介 | WEEL, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://weel.co.jp/media/factory-production-control>
17. 【業界別】企業の生成 AI 活用事例 18 選 | 導入ステップも紹介 | スキルアップ AI Journal, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://www.skillupai.com/blog/for-business/generative-ai-use-case/>
18. AI 接客はどのように活用されている？活用事例や導入メリット・デメリットなど詳しく解説 - リコーの AI, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://promo.digital.ricoh.com/ai/column/detail007/>
19. 生成 AI 活用事例 サービス業界編 - インターセクト株式会社, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://intersect.inc/scW0fnld/RQ3c94P8>
20. 生成 AI のビジネス活用事例まとめ！効果的に導入するポイントも解説 - OfficeBot, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://officebot.jp/columns/use-cases/generation-ai-case-study/>
21. 生成 AI がサービス業をお助け！活用事例や導入するメリットを解説 - WEEL, 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://weel.co.jp/media/case-studies-service-industry/>
22. 【2024 年最新】AI/生成 AI のパーソナライズ事例と導入ステップを ..., 3 月 6, 2025 にアクセス、<https://n-v-l.co/blog/ai-and-generative-ai-personalization-examples>

23. AI を活用したエンゲージメント最適化の重要性 - 株式会社シーサイド, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://www.c-sidepro.com/blog/column/4158/>
24. 生成 AI 時代の顧客エンゲージメント革新ガイド 2024 - サザンパートナーズ株式会社, 3月6, 2025 にアクセス、
<https://southernpartners2023.com/2024/11/12/%E7%94%9F%E6%88%90ai%E6%99%82%E4%BB%A3%E3%81%AE%E9%A1%A7%E5%AE%A2%E3%82%A8%E3%83%B3%E3%82%B2%E3%83%BC%E3%82%B8%E3%83%A1%E3%83%B3%E3%83%88%E9%9D%A9%E6%96%B0%E3%82%AC%E3%82%A4%E3%83%892024/>
25. 2024 年のマーケティングにおける生成 AI の実用的な活用事例 8 選 - homula, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://www.homula.jp/company/blog/fQEZTAOs>
26. マーケティングでの生成 AI (ジェネレーティブ AI) 活用法は? 企業事例や注意点を徹底解説!, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://ai-market.jp/purpose/generative-ai-marketing/>
27. 生成 AI の広告領域での活用事例 5 選 | 7 つのメリットも紹介 - AI 総研 ..., 3月6, 2025 にアクセス、 https://metaversesouken.com/ai/generative_ai/advertisement/
28. AI を活用したプロモーション・広告の活用事例 5 選 | 導入のメリットや有効活用のポイントとは?, 3月6, 2025 にアクセス、
<https://nfors.co.jp/ai/%E3%82%92%E6%B4%BB%E7%94%A8%E3%81%97%E3%81%9F%E3%83%97%E3%83%AD%E3%83%A2%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3%E3%83%BB%E5%BA%83%E5%91%8A%E3%81%AE%E6%B4%BB%E7%94%A8%E4%BA%8B%E4%BE%8B5%E9%81%B8/>
29. 広告業界での生成 AI 活用事例 11 選! クリエイティブ&ツール紹介や導入のメリットも, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://shift-ai.co.jp/blog/2686/>
30. 広告業界の AI 活用事例 | 生成 AI を活用したクリエイティブ - シンギ株式会社, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://sng.co.jp/blog/koukoku-ai-katsuyou-seisei/>
31. 広告に AI を活用するメリットや注意点! 企業の活用事例も紹介 - コンテンツ東京, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://www.content-tokyo.jp/hub/ja-jp/blog/blog04.html>
32. 商品企画・開発やコンテンツ制作に生成 AI を活用している企業事例 ..., 3月6, 2025 にアクセス、 <https://www.techfirm.co.jp/blog/product-planning-ai-case-studies>
33. 生成 AI 導入・活用事例 5 選【2024 年 12 月 最新版】, 3月6, 2025 にアクセス、
<https://www.isoroot.jp/blog/8773/>
34. 生成 AI をコンテンツ制作や商品企画に利活用する方法を徹底解説!, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://ai.sera-inc.co.jp/article/generated-ai-content-creation>
35. 生成 AI 活用事例 5 選! 業務を大幅に効率化する手法をわかりやすく解説, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://products.sint.co.jp/aisia-ad/blog/generative-ai-case-study>
36. コンテンツ制作のための生成 AI | 事例 - NVIDIA, 3月6, 2025 にアクセス、
<https://www.nvidia.com/ja-jp/use-cases/content-creation-using-generative-ai/>
37. 国内大手企業での生成 AI 活用事例とツール 12 選!! - freeconsultant.jp for Business, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://mirai-works.co.jp/business-pro/business-column/generative-ai-case-study>
38. 大企業の生成 AI 活用事例を 5 つ紹介! 業務効率化を成功させる方法は ..., 3月6, 2025 にアクセス、 <https://unique-career.co.jp/generative-ai-katsuyojirei/>
39. 大手日本企業の生成 AI の活用事例 30 選 | 9 つの活用方法も紹介 - メタバース総研, 3月6, 2025 にアクセス、 https://metaversesouken.com/ai/generative_ai/japanese-companies/
40. 企業の成長を支える生成 AI ~ 大手企業事例にみる最新の活用トレンド - idiot, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://aidiot.jp/media/ai/post-6885/>
41. 大手企業の生成 AI に対する取り組み事例をまとめてみた (資料あり) - NOVEL 株式会社,

- 3月6, 2025 にアクセス、 <https://n-v-l.co/blog/initiatives-for-generative-ai>
42. 深刻化する中小企業の人手不足にどう対処する？生成 AI の業務活用例, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://biz.kddi.com/content/column/smb/dx-ai-about/>
43. 中小企業経営者のための生成 AI 活用戦略ガイド | 株式会社オンリー ..., 3月6, 2025 にアクセス、 <https://onlyone-mgt.jp/2024/11/11972/>
44. 中小企業の AI 活用事例 3 選 | 課題・導入しやすい AI ツールも紹介 - みんなの経営応援通信, 3月6, 2025 にアクセス、 https://letter.sorimachi.co.jp/gadget/20241228_01
45. 中小企業の生成 AI 活用事例 12 選！導入時の課題と対策も徹底解説 | WEEL, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://weel.co.jp/media/smb-sized-enterprises/>
46. 中小企業に学ぶ AI 導入成功事例と導入ガイド - ビッグデータラボ, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://bdlab.or.jp/contents/ai-implementation-case-studies>
47. ChatGPT の業務効率化事例 7 選！ビジネスに活用して生産性を向上 ..., 3月6, 2025 にアクセス、 <https://officebot.jp/columns/business-efficiency/chatgpt-work-efficiency/>
48. 【企業事例 15 選】 ChatGPT のビジネス活用法 —社内で実践できるアイデアやヒントを紹介, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://monstar-lab.com/dx/solution/business-uses-of-chatgpt/>
49. ChatGPT のビジネス活用 10 選 | 明日から即実践できるアイデアを一挙公開！ - Aismiley, 3月6, 2025 にアクセス、 https://aismiley.co.jp/ai_news/10-ways-to-use-chatgpt-at-work/
50. 【2025 年最新】日本企業の ChatGPT 活用事例 10 選！ - HELP YOU, 3月6, 2025 にアクセス、 https://help-you.me/blog/chatgpt_ex10/
51. ChatGPT をビジネスで活用するには？日本企業での成功事例と応用 - エクサウィザーズ, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://exawizards.com/column/article/chatgpt/use-chatgpt/>
52. 【2023 年 12 月更新】 Google 製生成 AI、Google Bard の使い方と活用 ..., 3月6, 2025 にアクセス、 https://generative-ai-portal.com/article/how_to_use_googlebard
53. Google Bard とは？特徴・ChatGPT の違い・使い方・活用方法を徹底解説！ - AI Market, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://ai-market.jp/services/google-bard/>
54. Google Bard の活用事例 10 選 - 即実践できるアイデアを紹介！ - NOVEL 株式会社, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://n-v-l.co/blog/google-bard-use-cases>
55. Google Bard とは？使い方と活用方法を徹底解説！ - 株式会社 TS クラウド, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://googleworkspace.tscloud.co.jp/article/bard>
56. Google Bard を使いたくなる便利機能ベスト 5, 3月6, 2025 にアクセス、 https://www.yoshidumi.co.jp/collaboration-lab/google-bard_best5
57. Stable Diffusion とは？話題の画像生成 AI の使い方・初心者向けの ..., 3月6, 2025 にアクセス、 https://aismiley.co.jp/ai_news/what-is-stable-diffusion/
58. 画像生成 AI 「Stable Diffusion」はどう使う？ビジネスでの活用法を解説 - マイナビニュース, 3月6, 2025 にアクセス、 https://news.mynavi.jp/techplus/kikaku/sateraito_AI-2/
59. Stable Diffusion とは？できることや活用例、利用する際の注意点を分かりやすく紹介！, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://fotographer.ai/magazine/004>
60. 【2025】 Stable Diffusion とは？仕組みや特徴・利用方法を徹底解説！ - AI 研究所, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://ai-kenkyujo.com/software/generative-ai/stable-diffusion/>
61. 【必見】画像生成 AI 「Stable Diffusion」驚きの機能を一挙紹介！こんなことまでできる「NVIDIA 生成 AI Day 2023 Summer」講演レポート - ロボスタ, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://robotstart.info/2023/07/28/nvidia-ai-day-stable-diffusion-xl.html>
62. 生成 AI 導入成功企業事例まとめ 10 選【業務時間短縮編】, 3月6, 2025 にアクセス、 <https://www.techfirm.co.jp/blog/generative-ai-success-cases>
63. 【2024 年最新】生成 AI の問題事例 4 選 | 情報漏洩から著作権まで - メタバース総研, 3月

6. 2025 にアクセス、 https://metaversesouken.com/ai/generative_ai/trouble-cases/
64. 陥りがちな「失敗パターン」から学ぶ生成 AI 社内導入のコツ ～LLM によるテクニカルサポート変革への道～ - AI 事業 - マクニカ, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://www.macnica.co.jp/business/ai/blog/146447/>
65. 画像生成 AI の活用事例 10 選！業務効率化と売上アップを実現, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://aipicasso.co.jp/posts/bestpractices>
66. 生成 AI の企業活用事例 15 選 | できることや代表的なツール、成功させるポイントを解説, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://stock-sun.com/column/generate-ai-utilization/>
67. ChatGPT・生成 AI の導入で陥りやすい失敗とは？ | Aldrops - BIGDATA NAVI, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://www.bigdata-navi.com/aidrops/7224/>
68. 生成 AI 失敗事例大全 – AI 導入で企業が直面するリスクと対策 - SC デジタル, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://www.scdigital.co.jp/knowledge/3027/>
69. 企業が生成 AI 導入に失敗するのはなぜ？事例から学ぶ“失敗回避”と生産性向上の秘訣 - note, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://note.com/gabc/n/ndb120a9e3eae>
70. 2024 年生成 AI 技術トレンド完全ガイド！進化の全貌を紹介 - ビズソル, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://biz-solution-dx.com/blog/ai-trends-latest>
71. 2025 年 AI と IT 市場の未来像と最新動向 - SY Partners, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://syp.vn.jp/article/2025-top-6-IT-and-AI-trends>
72. 【2024 年】国内外の生成 AI 動向まとめ | 市場規模や展望も紹介 - メタバース総研, 3 月 6, 2025 にアクセス、
https://metaversesouken.com/ai/generative_ai/trend/
73. マーケティングは生成 AI でどう変わる？ソフトバンクの AI エンジニアが語る、ビジネス活用の最前線, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://webtan.impress.co.jp/e/2024/08/21/47461>
74. 生成 AI: 業界の常識を塗り替える最前線動向！ - 株式会社 Yopaz, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://yopaz.jp/tech-blog/2025-generative-ai-trends/>
75. 【生成 AI の最新動向】2024 年注目される生成 AI トrend - セラク, 3 月 6, 2025 にアクセス、
https://www.seraku.co.jp/tectec-note/chatgpt/chatgpt_2024trend/
76. 生成 AI がマーケティングにもたらす影響 研究成果や事例を発表、Hakuhodo DY ONE, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://www.hakuhodody-holdings.co.jp/topics/2024/06/4868.html>
77. 【最新版】AI マーケティング完全ガイド：導入メリット・活用事例・今後の展望を徹底解説, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://www.seminar2b.site/ai-marketing/>
78. もう迷わない！生成 AI でマーケティング業務を効率化する方法 - パワー・インタラクティブ, 3 月 6, 2025 にアクセス、
<https://www.powerweb.co.jp/blog/entry/2024/05/15/100000>
79. マーケティングを進化させる生成 AI 活用の可能性と課題 | Shogo Sakamoto - note, 3 月 6, 2025 にアクセス、
https://note.com/good_cosmos169/n/n737063ea2da7