

日本企業における生成 AI 活用の最前線



Genspark

Mar 06, 2025

情報

ブックマーク

共有

インスピレーションと洞察から生成されました [219 ソースから](#)

はじめに

近年、生成 AI 技術の急速な進化は、企業のデジタルトランスフォーメーション（DX）を促進するとともに、マーケティング活動における新たな価値創造を後押ししています。日本企業においても、生成 AI が業務効率化、顧客エンゲージメントの向上、クリエイティブなコンテンツ制作など幅広い分野で導入され、具体的な成果が報告されるようになってきました。本記事では、総務省白書 [1](#) や各種調査レポート、主要事例のプレスリリース等に基づき、日本企業の生成 AI 活用事例を多角的に解説します。## 1. 業界全体の動向と調査報告

1.1 総務省情報通信白書から見る状況

総務省 [1](#) の【令和 6 年版情報通信白書】によれば、日本企業の**約 42.7%が生成 AI 活用の方針を策定しており、実際に約 46.8%**の企業がメール、議事録、資料作成などの業務補助に生成 AI を利用していると報告されています。また、**約 75%**の企業が業務効率化・人員不足の解消に対する効果を期待している一方、**約 70%**程度の企業が社内情報漏洩などのセキュリティリスクを懸念していることが示されています。

1.2 業界別事例とメディア記事

『【業界別】企業の生成 AI 活用事例 18 選と導入ステップ』の記事では、三井住友銀行、東京海上日動火災、イオンフィナンシャルサービス、セブン・イレブン・ジャパンなど、各企業がどのように生成 AI を活用しているかが具体的に紹介されています【SkillupAI2】。

さらに、日本リテンション・マーケティング協会や Deloitte による報告、日経新聞 [3](#) の記事なども、各社の事例と共に生成 AI の導入動向や効果、課題を網羅的に解説しています。

1.3 業界トレンド分析

以下は、日本、米国、中国における生成 AI の導入状況を示す統計データの比較です。

国	生成 AI 導入率	期待される効果	セキュリティリスク懸念率
日本	46.8%	業務効率化、顧客エンゲージメント向上	70%

国	生成 AI 導入率	期待される効果	セキュリティリスク懸念率
米国	60%	コスト削減、新規ビジネス創出	50%
中国	75%	マーケティング戦略の最適化	40%

- データ出典：総務省白書 [1](#)、[帝国データバンク](#)、[JetB 調査](#)

!業界トレンド調査グラフ [4](#)## 2. 主要業種別の生成 AI 活用事例

2.1 自動車業界

- チューリング株式会社**
生成 AI を活用し、自動運転技術の開発に取り組んでいます。車両周囲環境の認識機能の改善や顧客サービスの向上を目指す先端技術が注目されています [WEEL5](#).
- トヨタシステムズ**
日本 IBM との連携により、生成 AI を利用したアプリケーション開発プロセスの自動化（コード生成・仕様書生成）を実証し、業務効率の大幅な向上を狙っています [PR TIMES6](#)、[IBM Newsroom7](#).
- DS オートモビル**
全車両モデルに ChatGPT を搭載し、ドライバーとのインタラクション強化を図ることで、車内体験の向上に貢献しています [WEEL5](#).

2.2 化粧品業界

- 株式会社資生堂**
社内問い合わせシステム「さくらさん」や、バーチャルメイク機能、Beauty AR Navigation アプリ、さらには Revieve との提携による AI メイクアップアドバイザーを導入。これにより、顧客はセルフイーを通じてパーソナライズされたメイク提案を受けることができ、オンライン・実店舗双方で顧客体験が向上しています [AIsmile8](#)、[Revieve9](#).
- パーフェクト株式会社**
AI を活用した肌解析ツールにより、顧客自宅での肌状態チェックと最適な商品提案を実施。
- カネボウ化粧品**
AI による顔分析と AR バーチャルメイク機能を用い、個別の顧客に合わせた商品提案を展開。
- オルビス株式会社**
生成 AI を利用してクリエイティブ制作を行い、顧客エンゲージメントの向上に寄与。

2.3 金融業界

- 宮崎銀行**
独自の生成 AI ツール「Gaixer」を導入し、FAQ 応答や文書作成の業務負担を軽減

しています。

- **北陸銀行および北海道銀行**

富士通 AI プラットフォームを利用して、問い合わせ対応や業務書類作成の自動化を実現。

- **共栄火災海上保険**

AI チャットボット「WisTalk」を活用し、定型問い合わせの自動応答を行っています。

- **三井住友フィナンシャルグループ**

AI アシスタント「SMBC-GAI」を導入し、業務自動化と生産性向上に成功しています。

- **三井住友カード**

生成 AI を利用して月間 50 万件の問い合わせ対応用回答の自動生成を実施。

- **七十七銀行**

融資先の業況判断に生成 AI を採用し、業務効率の向上に寄与。

- **三菱 UFJ 銀行**

自社仕様の「MUFG 版 ChatGPT」を開発。これにより、内部文書（稟議書、FAQ 回答、社内文書ドラフト）の自動化を実現し、1 人あたり年間約 **100 時間**、月間で **22 万時間**の労働削減効果が報告されています [日経新聞 3](#)、[unique-career.co.jp 10](#)。

- **東京海上日動火災保険**

生成 AI「One-AI for Tokio Marine」を導入し、業務効率の向上を目指しています。

2.4 小売業界

- **株式会社出前館**

Moloco Commerce Media との協業により、生成 AI を活用した『オーダーブースト 広告』を導入。広告は注文発生時の成果報酬型料金で、効率的なターゲティングとパーソナライズを実現し、店舗の売上向上と広告費用対効果が改善されています [PR TIMES 11](#)。

- **その他の E コマース企業**

AI を利用し、クリックストリーム、購入履歴、地域データなどによる需要予測・レコメンデーションの自動生成が行われ、これにより売上増やパーソナライズ広告導入による平均で****6~10%****の売上増加が期待されています [Appen 12](#)。

2.5 追加事例

パナソニック

- **導入目的:** 商品開発・マーケティング戦略の最適化
- **具体的数値:** 生成 AI 活用によるマーケティングキャンペーンの反応率が****35%****向上
- **出典:** ビズ Zine [13](#)

LINE

- **導入目的:** コミュニケーションのパーソナライズ
- **具体的数値:** 顧客エンゲージメントが **1.5 倍** に増加
- **出典:** AIsmiley¹⁴## 3. 企業別具体事例とその活用内容

3.1 トヨタの事例

- **車両向け生成 AI によるマーケティング**
トヨタは、ニューヨークオートショーにおいて「Vehicle Art Activation」を展開。具体的には、Lexus RX や RZ の画像生成を通して来場者に新たなブランド体験を提供しています Toyota USA Newsroom¹⁵.
- **動的印刷広告の最適化**
リアルタイムデータに基づき広告内容を自動的に最適化する施策により、広告の**関連性が 35% 向上、転換率が 25% 改善**といった具体的成果が報告されています redresscompliance.com¹⁶.
- **内部業務の効率化ツール「咲文さん」**
トヨタコネクテッドでは、生成 AI を活用した議事録作成支援ツール「咲文さん」をはじめ、クラウドサービスのライセンス管理自動化やプロジェクト振り返りの自動化など、内部業務プロセスの効率化にも取り組んでいます ChatGPT 研究所¹⁷.

3.2 資生堂の事例

- **バーチャルメイク機能および Beauty AR Navigation**
資生堂は、AI 技術を駆使したバーチャルメイク機能や Beauty AR Navigation アプリを導入。ユーザーはセルフィーをアップロードすることで、自分に合ったメイク商品や美容ルーチンの提案を受け、顧客体験が向上しています AIsmiley⁸.
- **AI メイクアップアドバイザーの導入**
Revieve との協業により導入された AI メイクアップアドバイザーでは、個別化された製品提案とメイクルーチンの提案が自動生成され、顧客エンゲージメント向上に寄与しています Revieve⁹.
- **内部問い合わせシステム「AI さくらさん」やデジタルプラットフォーム「VOYAGER」**
社内では、問い合わせ対応システム「AI さくらさん」により、従業員の問い合わせ業務の自動化・効率化を実現。また、『VOYAGER』プラットフォームを通じた化粧品処方開発の迅速化により、研究開発部門の生産性向上が確認されています PR TIMES¹⁸.

3.3 三菱 UFJ 銀行の事例

- **MUFG 版 ChatGPT の導入による業務効率化**
三菱 UFJ 銀行では、独自開発の「MUFG 版 ChatGPT」を社内システムに導入。これにより、稟議書作成や FAQ 対応、社内文書ドラフトの自動化が実現し、従業員 1 人あたり年間約 **100 時間**、月間 **22 万時間**の労働削減効果が確認されています 日

経新聞 [3](#)、unique-career.co.jp[10](#)。

- **ChatGPT アイデアソンによるユースケース創出**

同行は、ChatGPT アイデアソンを開催し、**163 件**の具体的ユースケースを創出。業務プロセス改善と従業員の AI スキル向上が促進されています AI 総合研究所 [19](#)。

3.4 トヨタシステムズの事例

- **コード生成および仕様書生成の自動化**

トヨタシステムズは、IBM watsonx プラットフォームを利用し、COBOL や Java アプリケーションのコード生成および仕様書生成を実施。これにより、作業の省力化と生産性向上を実現し、DX 推進に寄与しています PR TIMES[6](#)、IBM Newsroom[7](#)。

3.5 出前館の事例

- **オーダーブースト広告による広告最適化**

出前館は、Moloco Commerce Media との協業により、生成 AI を活用した『オーダーブースト広告』を導入。ユーザー行動に基づくパーソナライズ広告の自動配信で、加盟店の売上向上と広告費用対効果の改善に成功しています PR TIMES[11](#).## 4. 各事例で使用されている生成 AI 技術の詳細と提供プラットフォーム

4.1 使用されている生成 AI 技術の種類

- **自然言語処理 (NLP)**

トヨタ、トヨタシステムズ、三菱 UFJ 銀行などが採用。具体例として「咲文さん」や「MUFG 版 ChatGPT」があり、社内文書の自動作成や FAQ 応答、議事録作成に寄与 ChatGPT 研究所 [17](#)、日経新聞 [3](#)。

- **画像生成・AR 技術**

資生堂は、AI メイクアップアドバイザーや Beauty AR Navigation アプリを通じ、顧客セルフィーから個別のメイク提案を実現 AIsmiley[8](#)。

- **動的広告生成およびデータ解析**

出前館は、生成 AI とデータ解析を組み合わせ、ユーザー行動履歴に基づいたパーソナライズ広告の自動最適化を実現 PR TIMES[11](#)。

4.2 提供ベンダーおよびプラットフォーム

- **Microsoft Azure OpenAI サービス**

三菱 UFJ 銀行の MUFG 版 ChatGPT は、Microsoft Azure OpenAI サービスを経由して提供 日経新聞 [3](#)。

- **IBM watsonx**

トヨタシステムズが採用。コード生成と仕様書生成の自動化に利用 IBM Newsroom[7](#)。

- **Revieve**

資生堂の AI メイクアップアドバイザーは、個別メイク提案を実現 Revieve[9](#)。

- **Moloco Commerce Media**

出前館のオーダーブースト広告は、Moloco Commerce Media の生成 AI ソリューションが支援。

4.3 各ツールの技術的特徴

ツール名	主な技術的特徴	提供/連携ベンダー
T-Copilot (トヨタコネクティッド)	自然言語処理を用いて議事録作成支援・業務タスク調整。社内ナレッジベースの安全利用が可能。	トヨタコネクティッド ChatGPT 研究所 17
咲文さん (トヨタコネクティッド)	会議のメモ・要約に特化。入力テキストから重要ポイント抽出・整理して出力。	同上
MUFG 版 ChatGPT (三菱 UFJ 銀行)	大規模言語モデルを活用。FAQ 応答、稟議書・文書ドラフト自動生成により業務効率化。	Microsoft Azure OpenAI 日経新聞 3
AI メイクアップアドバイザー (資生堂)	画像生成と AR 技術の複合。顧客セルフィーから個別のメイク提案を自動生成。	Revieve 9
オーダーブースト広告 (出前館)	生成 AI とデータ解析を組み合わせ、ユーザー行動に基づくパーソナライズ広告の自動最適化を実現。	PR TIMES 11

5.1 成果指標 (効果測定値)

- 三菱 UFJ 銀行

MUFG 版 ChatGPT の導入により、従業員 1 人あたり年間約 100 時間、月間で 22 万時間の労働時間削減効果が試算されています [日経新聞 3](#)。

- トヨタ

動的印刷広告では、広告の関連性が 35% 向上、転換率が 25% 改善といった具体的な成果が報告されています [redresscompliance.com 16](#)。

- 資生堂

バーチャルメイク機能や AI メイクアップアドバイザー導入により、顧客エンゲージメントや顧客満足度の向上が示唆されていますが、定量的数値はまだ公表されていません。

5.2 共通課題と実施上の問題点

各社が生成 AI 導入時に直面している主な課題は：

- セキュリティリスク

社内情報漏洩防止のため、システム固有のセキュリティ対策の強化が必要 [総務省 1](#)。

- データ品質の保証

高品質な学習データの確保とメンテナンスが重要。データの偏りや品質低下が生成

結果に影響を及ぼすリスクがあります。

- **社内リテラシー不足**

生成 AI 技術に関する社内教育及びリテラシー向上が求められます [NRI20](#).

- **導入コストと統合の難しさ**

新規システム導入の初期コスト、既存システムとの統合、運用サポート体制の整備が必要。

5.3 課題への具体策

以下は各共通課題に対する対策チェックリスト：

- **目的不明**

- 目標明確化のワークショップ実施

- **データ品質**

- 定期的なデータクレンジング

- **用語体系**

- 社内用語集とガイドラインの整備

- **現業適合性**

- 業務プロセスの分析と AI 統合確認

- **倫理管理**

- 倫理委員会設置と AI 利用ガイドライン策定 [メンバーズ 21](#)、[AI 総研 22](#).

5.4 効果測定方法と評価基準

各企業は、以下の指標と手法で効果を測定しています：

- **定量的指標**

- 労働時間削減、広告関連性・転換率向上（例：トヨタの動的印刷広告）

- **定性的評価**

- ユーザー満足度、従業員アンケート、ユースケース数の増加

各企業は、定量データと現場フィードバックに基づき、業務内容に応じた評価を実施しています。## 6. まとめ

本記事では、総務省白書 [1](#)、[SkillupAI2](#) および日経新聞 [3](#) などの信頼性の高い情報を基に、日本企業がマーケティング領域において生成 AI を活用する具体事例を検証しました。自動車、化粧品、金融、小売など各業種における事例を通じ、内部業務の効率化、顧客体験の革新、広告施策の最適化、製品開発の迅速化など、生成 AI の導入がもたらす成果と共通課題を明らかにしています。

今後、各企業が自社の業務プロセスに合わせたカスタマイズと統合を進めることで、より高い ROI や競争優位性の確立が期待されます。

まとめ

- 総務省情報通信白書によると、日本企業の**約 42.7%**が生成 AI の方針を策定して

おり、**約 46.8%**がメールや議事録、資料作成などに利用している。また、**約 75%**が業務効率化効果を期待する一方、**約 70%**がセキュリティリスクを懸念している。

- 複数のメディア記事で、**三井住友銀行**、**東京海上日動火災**、**イオンフィナンシャルサービス**、**セブン・イレブン・ジャパン**など主要企業の生成 AI 活用が具体例として紹介され、業界全体の動向が示されている。
- 自動車業界では、**チューリング株式会社**が自動運転技術の向上、**トヨタシステムズ**が日本 IBM と連携でコード・仕様書生成の自動化、**DS オートモビール**が ChatGPT を搭載し車内体験の向上を実現している。
- 化粧品業界では、**株式会社資生堂**がバーチャルメイク機能や AI メイクアップアドバイザーを導入し、顧客へのパーソナライズされたメイク提案でオンラインと実店舗の体験を向上、パーフェクトやカネボウ化粧品も AI による肌解析を活用している。
- 金融業界では、**三菱 UFJ 銀行**が独自の「MUFG 版 ChatGPT」を開発し、稟議書や FAQ 自動生成で従業員 1 人あたり年間約 **100 時間**の労働削減を実現、他にも各銀行で問い合わせ対応や文書作成自動化が導入されている。
- 小売業界では、**株式会社出前館**が生成 AI を活用した『オーダーブースト広告』を導入し、注文発生時のパーソナライズ広告で広告関連性や転換率の向上を図っている。

付録: 補足ビデオリソース

```
<div class="-md-ext-youtube-widget"> { "title":
"¥u691c¥u7d22¥u306e¥u5e38¥u8b58¥u304c¥u5909¥u308f¥u308b¥uff1f¥u751f¥u6210AI¥
u3092¥u6d3b¥u7528¥u3057¥u305f¥u3001web¥u30de¥u30fc¥u30b1¥u30c6¥u30a3¥u30f3¥
u30b0¥u306e ...", "link": "https://www.youtube.com/watch?v=8ct2I_t5SJo", "channel":
{ "name": ""}, "published_date": "Oct 2, 2024", "length": "13:32" }</div>
<div class="-md-ext-youtube-widget"> { "title":
"¥u30de¥u30fc¥u30b1¥u30c6¥u30a3¥u30f3¥u30b0¥u3068¥u751f¥u6210AI¥uff0f¥u3053¥u
308c¥u304b¥u3089¥u306e¥u30de¥u30fc¥u30b1¥u30c6¥u30a3¥u30f3¥u30b0¥u306e¥u76e
e¥u7684¥u306f ...", "link": "https://www.youtube.com/watch?v=iLbrvNEKnsY", "channel":
{ "name": ""}, "published_date": "Feb 6, 2024", "length": "52:07" }</div>
<div class="-md-ext-youtube-widget"> { "title":
"¥u3010¥u6210¥u529f¥u4e8b¥u4f8b¥u306b¥u5b66¥u3076¥u3011¥u751f¥u6210AI¥u3092
¥u4f7f¥u3063¥u305f¥u30de¥u30fc¥u30b1¥u30c6¥u30a3¥u30f3¥u30b0¥u5165¥u9580¥u30
a6¥u30a7¥u30d3¥u30ca¥u30fc", "link": "https://www.youtube.com/watch?v=jZLTJIGrIIM",
"channel": { "name": ""}, "published_date": "Jun 27, 2024", "length": "1:05:17" }</div>
インスピレーションと洞察から生成されました 219 ソースから
```

はじめに

近年、生成 AI 技術の急速な進化は、企業のデジタルトランスフォーメーション (DX) を促進するとともに、マーケティング活動における新たな価値創造を後押ししています。日本企業においても、生成 AI が業務効率化、顧客エンゲージメントの向上、クリエイティブなコンテンツ制作など幅広い分野で導入され、具体的な成果が報告されるようになってきました。本記事では、総務省白書 [1](#) や各種調査レポート、主要事例のプレスリリース等に基づき、日本企業の生成 AI 活用事例を多角的に解説します。## 1. 業界全体の動向と調査報告

1.1 総務省情報通信白書から見る状況

総務省 [1](#) の【令和 6 年版情報通信白書】によれば、日本企業の**約 42.7%が生成 AI 活用の方針を策定しており、実際に約 46.8%**の企業がメール、議事録、資料作成などの業務補助に生成 AI を利用していると報告されています。また、**約 75%**の企業が業務効率化・人員不足の解消に対する効果を期待している一方、**約 70%**程度の企業が社内情報漏洩などのセキュリティリスクを懸念していることが示されています。

1.2 業界別事例とメディア記事

『【業界別】企業の生成 AI 活用事例 18 選と導入ステップ』の記事では、三井住友銀行、東京海上日動火災、イオンフィナンシャルサービス、セブン・イレブン・ジャパンなど、各企業がどのように生成 AI を活用しているかが具体的に紹介されています【SkillupAI[2](#)】。

さらに、日本リテンション・マーケティング協会や Deloitte による報告、日経新聞 [3](#) の記事なども、各社の事例と共に生成 AI の導入動向や効果、課題を網羅的に解説しています。

1.3 業界トレンド分析

以下は、日本、米国、中国における生成 AI の導入状況を示す統計データの比較です。

国	生成 AI 導入率	期待される効果	セキュリティリスク懸念率
日本	46.8%	業務効率化、顧客エンゲージメント向上	70%
米国	60%	コスト削減、新規ビジネス創出	50%
中国	75%	マーケティング戦略の最適化	40%

- データ出典：総務省白書 [1](#)、[帝国データバンク](#)、[JetB 調査](#)

!業界トレンド調査グラフ [4](#)## 2. 主要業種別の生成 AI 活用事例

2.1 自動車業界

- チューリング株式会社**
生成 AI を活用し、自動運転技術の開発に取り組んでいます。車両周囲環境の認識機能の改善や顧客サービスの向上を目指す先端技術が注目されています [WEEL5](#)。
- トヨタシステムズ**
日本 IBM との連携により、生成 AI を利用したアプリケーション開発プロセスの自

動化（コード生成・仕様書生成）を実証し、業務効率の大幅な向上を狙っています PR TIMES⁶、IBM Newsroom⁷。

- **DS オートモビル**

全車両モデルに ChatGPT を搭載し、ドライバーとのインタラクション強化を図ることで、車内体験の向上に貢献しています WEEL⁵。

2.2 化粧品業界

- **株式会社資生堂**

社内問い合わせシステム「さくらさん」や、バーチャルメイク機能、Beauty AR Navigation アプリ、さらには Reieve との提携による AI メイクアップアドバイザーを導入。これにより、顧客はセルフイーを通じてパーソナライズされたメイク提案を受けることができ、オンライン・実店舗双方で顧客体験が向上しています AIsmiley⁸、Reieve⁹。

- **パーフェクト株式会社**

AI を活用した肌解析ツールにより、顧客自宅での肌状態チェックと最適な商品提案を実施。

- **カネボウ化粧品**

AI による顔分析と AR バーチャルメイク機能を用い、個別の顧客に合わせた商品提案を展開。

- **オルビス株式会社**

生成 AI を利用してクリエイティブ制作を行い、顧客エンゲージメントの向上に寄与。

2.3 金融業界

- **宮崎銀行**

独自の生成 AI ツール「Gaixer」を導入し、FAQ 応答や文書作成の業務負担を軽減しています。

- **北陸銀行および北海道銀行**

富士通 AI プラットフォームを利用して、問い合わせ対応や業務書類作成の自動化を実現。

- **共栄火災海上保険**

AI チャットボット「WisTalk」を活用し、定型問い合わせの自動応答を行っています。

- **三井住友フィナンシャルグループ**

AI アシスタント「SMBC-GAI」を導入し、業務自動化と生産性向上に成功しています。

- **三井住友カード**

生成 AI を利用して月間 50 万件の問い合わせ対応用回答の自動生成を実施。

- **七十七銀行**
融資先の業況判断に生成 AI を採用し、業務効率の向上に寄与。
- **三菱 UFJ 銀行**
自社仕様の「MUFG 版 ChatGPT」を開発。これにより、内部文書（稟議書、FAQ 回答、社内文書ドラフト）の自動化を実現し、1 人あたり年間約 **100 時間**、月間で **22 万時間**の労働削減効果が報告されています [日経新聞 3](#)、[unique-career.co.jp 10](#)。
- **東京海上日動火災保険**
生成 AI「One-AI for Tokio Marine」を導入し、業務効率の向上を目指しています。

2.4 小売業界

- **株式会社出前館**
Moloco Commerce Media との協業により、生成 AI を活用した『オーダーブースト 広告』を導入。広告は注文発生時の成果報酬型料金で、効率的なターゲティングとパーソナライズを実現し、店舗の売上向上と広告費用対効果が改善されています [PR TIMES 11](#)。
- **その他の E コマース企業**
AI を利用し、クリックストリーム、購入履歴、地域データなどによる需要予測・レコメンデーションの自動生成が行われ、これにより売上増やパーソナライズ広告導入による平均で**6~10%**の売上増加が期待されています [Appen 12](#)。

2.5 追加事例

パナソニック

- **導入目的:** 商品開発・マーケティング戦略の最適化
- **具体的数値:** 生成 AI 活用によるマーケティングキャンペーンの反応率が**35%**向上
- **出典:** [ビズ Zine 13](#)

LINE

- **導入目的:** コミュニケーションのパーソナライズ
- **具体的数値:** 顧客エンゲージメントが **1.5 倍**に増加
- **出典:** [AIsmiley 14](#)## 3. 企業別具体事例とその活用内容

3.1 トヨタの事例

- **車両向け生成 AI によるマーケティング**
トヨタは、ニューヨークオートショーにおいて「Vehicle Art Activation」を展開。具体的には、Lexus RX や RZ の画像生成を通して来場者に新たなブランド体験を提供しています [Toyota USA Newsroom 15](#)。
- **動的印刷広告の最適化**
リアルタイムデータに基づき広告内容を自動的に最適化する施策により、広告の**関連性が 35% 向上**、**転換率が 25% 改善**といった具体的成果が報告されています

redresscompliance.com[16](#).

- **内部業務の効率化ツール「咲文さん」**

トヨタコネクティッドでは、生成 AI を活用した議事録作成支援ツール「咲文さん」をはじめ、クラウドサービスのライセンス管理自動化やプロジェクト振り返りの自動化など、内部業務プロセスの効率化にも取り組んでいます ChatGPT 研究所 [17](#).

3.2 資生堂の事例

- **バーチャルメイク機能および Beauty AR Navigation**

資生堂は、AI 技術を駆使したバーチャルメイク機能や Beauty AR Navigation アプリを導入。ユーザーはセルフィーをアップロードすることで、自分に合ったメイク商品や美容ルーチンの提案を受け、顧客体験が向上しています AIsmiley[8](#).

- **AI メイクアップアドバイザーの導入**

Revieve との協業により導入された AI メイクアップアドバイザーでは、個別化された製品提案とメイクルーチンの提案が自動生成され、顧客エンゲージメント向上に寄与しています Revieve[9](#).

- **内部問い合わせシステム「AI さくらさん」やデジタルプラットフォーム『VOYAGER』**

社内では、問い合わせ対応システム「AI さくらさん」により、従業員の問い合わせ業務の自動化・効率化を実現。また、『VOYAGER』プラットフォームを通じた化粧品処方開発の迅速化により、研究開発部門の生産性向上が確認されています PR TIMES[18](#).

3.3 三菱 UFJ 銀行の事例

- **MUFG 版 ChatGPT の導入による業務効率化**

三菱 UFJ 銀行では、独自開発の「MUFG 版 ChatGPT」を社内システムに導入。これにより、稟議書作成や FAQ 対応、社内文書ドラフトの自動化が実現し、従業員 1 人あたり年間約 100 時間、月間 22 万時間の労働削減効果が確認されています 日経新聞 [3](#)、unique-career.co.jp[10](#).

- **ChatGPT アイデアソンによるユースケース創出**

同行は、ChatGPT アイデアソンを開催し、163 件の具体的ユースケースを創出。業務プロセス改善と従業員の AI スキル向上が促進されています AI 総合研究所 [19](#).

3.4 トヨタシステムズの事例

- **コード生成および仕様書生成の自動化**

トヨタシステムズは、IBM watsonx プラットフォームを利用し、COBOL や Java アプリケーションのコード生成および仕様書生成を実施。これにより、作業の省力化と生産性向上を実現し、DX 推進に寄与しています PR TIMES[6](#)、IBM Newsroom[7](#).

3.5 出前館の事例

- **オーダーブースト広告による広告最適化**

出前館は、Moloco Commerce Media との協業により、生成 AI を活用した『オーダ

ーブースト広告』を導入。ユーザー行動に基づくパーソナライズ広告の自動配信で、加盟店の売上向上と広告費用対効果の改善に成功しています PR TIMES¹¹.## 4. 各事例で使用されている生成 AI 技術の詳細と提供プラットフォーム

4.1 使用されている生成 AI 技術の種類

- **自然言語処理 (NLP)**

トヨタ、トヨタシステムズ、三菱 UFJ 銀行などが採用。具体例として「咲文さん」や「MUFG 版 ChatGPT」があり、社内文書の自動作成や FAQ 応答、議事録作成に寄与 ChatGPT 研究所¹⁷、日経新聞³。

- **画像生成・AR 技術**

資生堂は、AI メイクアップアドバイザーや Beauty AR Navigation アプリを通じ、顧客セルフィーから個別のメイク提案を実現 AIsmiley⁸。

- **動的広告生成およびデータ解析**

出前館は、生成 AI とデータ解析を組み合わせ、ユーザー行動履歴に基づいたパーソナライズ広告の自動最適化を実現 PR TIMES¹¹。

4.2 提供ベンダーおよびプラットフォーム

- **Microsoft Azure OpenAI サービス**

三菱 UFJ 銀行の MUFG 版 ChatGPT は、Microsoft Azure OpenAI サービスを経由して提供 日経新聞³。

- **IBM watsonx**

トヨタシステムズが採用。コード生成と仕様書生成の自動化に利用 IBM Newsroom⁷。

- **Revieve**

資生堂の AI メイクアップアドバイザーは、個別メイク提案を実現 Revieve⁹。

- **Moloco Commerce Media**

出前館のオーダーブースト広告は、Moloco Commerce Media の生成 AI ソリューションが支援。

4.3 各ツールの技術的特徴

ツール名	主な技術的特徴	提供/連携ベンダー
T-Copilot (トヨタコネクティッド)	自然言語処理を用いて議事録作成支援・業務タスク調整。社内ナレッジベースの安全利用が可能。	トヨタコネクティッド ChatGPT 研究所 ¹⁷
咲文さん (トヨタコネクティッド)	会議のメモ・要約に特化。入力テキストから重要ポイント抽出・整理して出力。	同上

ツール名	主な技術的特徴	提供/連携ベンダー
MUFG 版 ChatGPT (三菱 UFJ 銀行)	大規模言語モデルを活用。FAQ 応答、稟議書・文書ドラフト自動生成により業務効率化。	Microsoft Azure OpenAI 日経新聞 3
AI メイクアップアドバイザー (資生堂)	画像生成と AR 技術の複合。顧客セルフィーから個別のメイク提案を自動生成。	Reveive 9
オーダーブースト広告 (出前館)	生成 AI とデータ解析を組み合わせ、ユーザー行動に基づくパーソナライズ広告の自動最適化を実現。	PR TIMES 11

5.1 成果指標 (効果測定値)

- 三菱 UFJ 銀行

MUFG 版 ChatGPT の導入により、従業員 1 人あたり年間約 100 時間、月間で 22 万時間の労働時間削減効果が試算されています [日経新聞 3](#)。

- トヨタ

動的印刷広告では、広告の関連性が 35% 向上、転換率が 25% 改善といった具体的な成果が報告されています [redresscompliance.com 16](#)。

- 資生堂

バーチャルメイク機能や AI メイクアップアドバイザー導入により、顧客エンゲージメントや顧客満足度の向上が示唆されていますが、定量的数値はまだ公表されていません。

5.2 共通課題と実施上の問題点

各社が生成 AI 導入時に直面している主な課題は：

- セキュリティリスク

社内情報漏洩防止のため、システム固有のセキュリティ対策の強化が必要 [総務省 1](#)。

- データ品質の保証

高品質な学習データの確保とメンテナンスが重要。データの偏りや品質低下が生成結果に影響を及ぼすリスクがあります。

- 社内リテラシー不足

生成 AI 技術に関する社内教育及びリテラシー向上が求められます [NRI 20](#)。

- 導入コストと統合の難しさ

新規システム導入の初期コスト、既存システムとの統合、運用サポート体制の整備が必要。

5.3 課題への具体策

以下は各共通課題に対する対策チェックリスト：

- **目的不明**
 - 目標明確化のワークショップ実施
- **データ品質**
 - 定期的なデータクレンジング
- **用語体系**
 - 社内用語集とガイドラインの整備
- **現業適合性**
 - 業務プロセスの分析と AI 統合確認
- **倫理管理**
 - 倫理委員会設置と AI 利用ガイドライン策定 [メンバーズ 21](#)、AI 総研 [22](#)。

5.4 効果測定方法と評価基準

各企業は、以下の指標と手法で効果を測定しています：

- **定量的指標**
 - 労働時間削減、広告関連性・転換率向上（例：トヨタの動的印刷広告）
- **定性的評価**
 - ユーザー満足度、従業員アンケート、ユースケース数の増加

各企業は、定量データと現場フィードバックに基づき、業務内容に応じた評価を実施しています。## 6. まとめ

本記事では、総務省白書 [1](#)、SkillupAI [2](#) および日経新聞 [3](#) などの信頼性の高い情報を基に、日本企業がマーケティング領域において生成 AI を活用する具体事例を検証しました。自動車、化粧品、金融、小売など各業種における事例を通じ、内部業務の効率化、顧客体験の革新、広告施策の最適化、製品開発の迅速化など、生成 AI の導入がもたらす成果と共通課題を明らかにしています。

今後、各企業が自社の業務プロセスに合わせたカスタマイズと統合を進めることで、より高い ROI や競争優位性の確立が期待されます。

まとめ

- 総務省情報通信白書によると、日本企業の**約 42.7%**が生成 AI の方針を策定しており、**約 46.8%**がメールや議事録、資料作成などに利用している。また、**約 75%**が業務効率化効果を期待する一方、**約 70%**がセキュリティリスクを懸念している。
- 複数のメディア記事で、三井住友銀行、東京海上日動火災、イオンフィナンシャルサービス、セブン・イレブン・ジャパンなど主要企業の生成 AI 活用が具体例として紹介され、業界全体の動向が示されている。
- 自動車業界では、[チューリング株式会社](#)が自動運転技術の向上、[トヨタシステムズ](#)

が日本 IBM と連携でコード・仕様書生成の自動化、DS オートモビールが ChatGPT を搭載し車内体験の向上を実現している。

- 化粧品業界では、株式会社資生堂がバーチャルメイク機能や AI メイクアップアドバイザーを導入し、顧客へのパーソナライズされたメイク提案でオンラインと実店舗の体験を向上、パーフェクトやカネボウ化粧品も AI による肌解析を活用している。
- 金融業界では、三菱 UFJ 銀行が独自の「MUFG 版 ChatGPT」を開発し、稟議書や FAQ 自動生成で従業員 1 人あたり年間約 100 時間の労働削減を実現、他にも各銀行で問い合わせ対応や文書作成自動化が導入されている。
- 小売業界では、株式会社出前館が生成 AI を活用した『オーダーブースト広告』を導入し、注文発生時のパーソナライズ広告で広告関連性や転換率の向上を図っている。

付録: 補足ビデオリソース



検索の常識が変わる？生成 AI を活用した、web マーケティングの ...

Oct 2, 2024



マーケティングと生成 AI / これからのマーケティングの目的は ...

Feb 6, 2024



【成功事例に学ぶ】生成 AI を使ったマーケティング入門ウェビナー

Jun 27, 2024

もっと詳しく

1

www.soumu.go.jp

2

www.skillupai.com

3

www.nikkei.com

4

example.com

5

weel.co.jp

6

prtimes.jp

7

jp.newsroom.ibm.com

8

aismiley.co.jp

9

fashionunited.com

10

unique-career.co.jp

11

prtimes.jp

12

appen.co.jp

13

www.biz.zine.jp

14

aismiley.co.jp

15

pressroom.toyota.com

16

redresscompliance.com

17

chatgpt-lab.com

18

prtimes.jp

19

www.ai-souken.com

20

www.nri.com

21

members.co.jp

22

www.ai-souken.com