

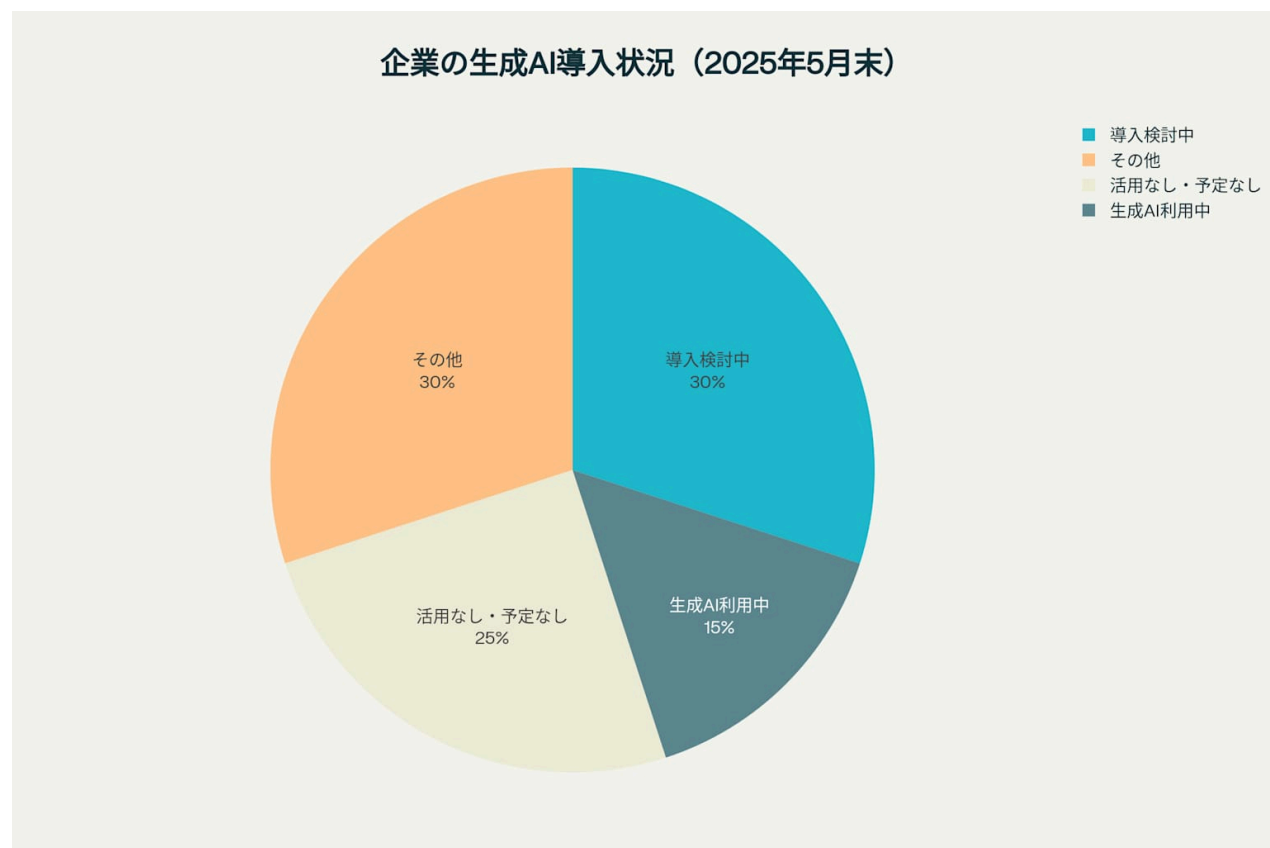
企業の生成AI活用状況調査報告書：2025年5月末時点

2025年5月末時点での調査結果によると、先進企業におけるAIエージェントの導入は本格化の段階に入り、特に情報通信・IT業界では71%の企業が何らかの生成AI活用を実施している状況が明らかになった^[1]^[2]。一方で、中小企業における生成AI導入率は15%に留まっており、企業規模による格差が顕著に現れている^[3]。

全体的な導入状況

企業の生成AI導入フェーズ

2025年5月末時点において、企業の生成AI活用は以下のような段階的な分布を示している^[1]^[3]。導入検討中の企業が30%と最も多く、これは生成AIの本格導入前の準備段階にある企業が多数存在することを意味している^[3]。



企業の生成AI導入状況（2025年5月末）

国内企業における生成AIサービスの導入社数シェア調査では、ChatGPTが56.8%でトップの地位を維持し、Googleの「Gemini」が37%、Anthropicの「Claude」が6.4%という結果となった^[1]。これらの数値は複数回答を含むため、多くの企業が複数のAIサービスを併用している実態を示している^[4]。

AIエージェントの導入加速

全世界的には51%の企業が既にAIエージェントを導入済みであり、さらに35%の企業が今後2年以内に導入を計画している^[5]^[6]。これにより、2027年までには全企業の86%がAIエージェントを業務で活用する状況になると予測される^[5]。ただし、日本企業のAIエージェント導入率は32%と、英国（66%）、オーストラリア（60%）、米国（48%）と比較して遅れている状況が確認された^[5]^[6]。

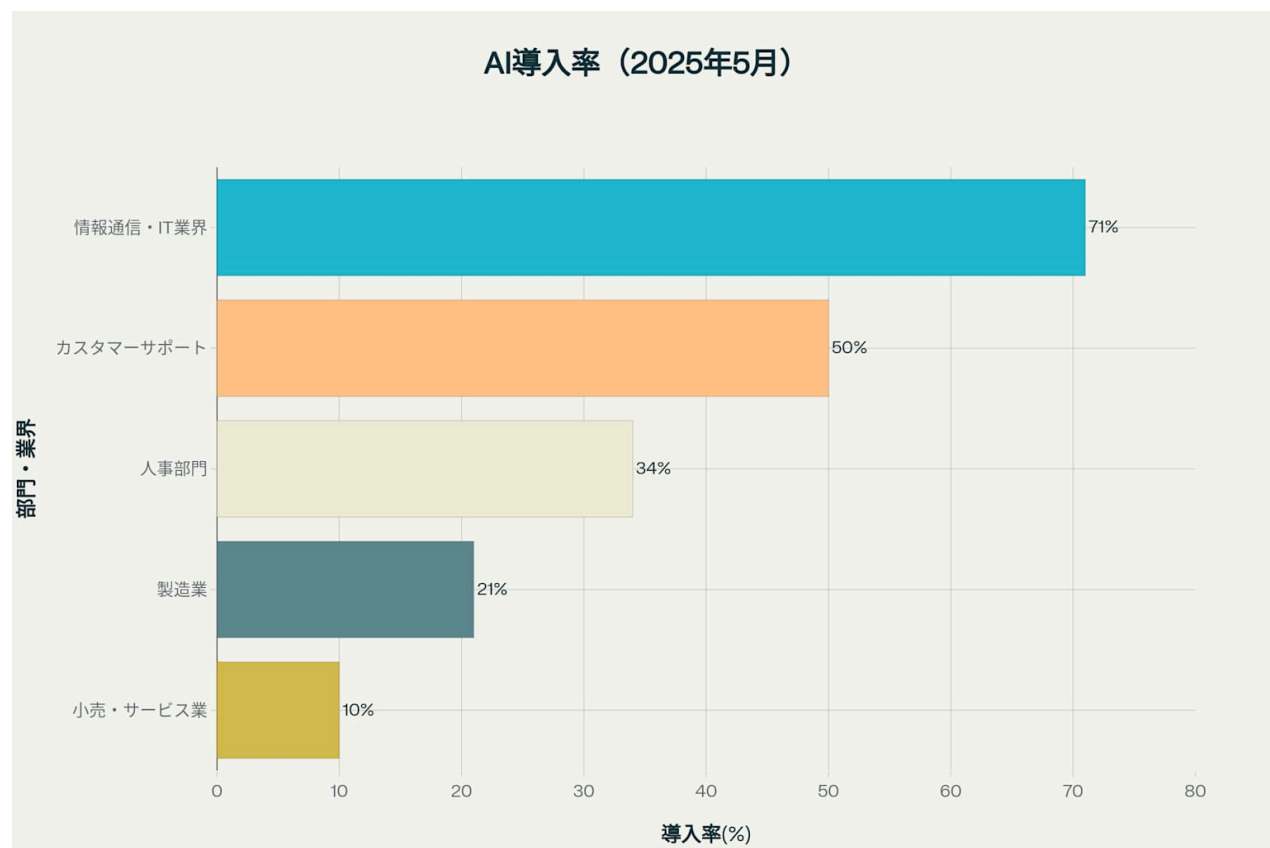
部門別活用状況

人事部門での導入進展

人事部門における生成AI活用は34%の企業で導入されており、主な用途として文書作成業務の効率化（65.4%）、文章の添削（47.6%）、企画等のアイデア出し（44.3%）が挙げられている^[7]。人事労務領域では、機密情報の取り扱いや属人的業務の多さから使える業務が限られる（41.1%）という課題も明らかになった^[7]。

カスタマーサポートでの活用拡大

カスタマーサポート部門では約50%の企業でAI導入が進んでおり、コンタクトセンターAI導入率は約50%まで伸びている^[8]。生成AIを活用することで、問い合わせ内容をもとにリアルタイムでトークスクリプトを作成し、対応時間を大幅に短縮することが可能になっている^[8]。



部門別・業界別AI導入率（2025年5月末）

製造・研究開発部門の成果

製造業における生成AI活用では、導入企業において20%以上の生産性向上が実現されている^[9]。ボストン・コンサルティング・グループの分析によれば、生成AIを利用した工場オペレーションにより生産性が20%以上向上する可能性が示されており、実際にある自動車部品サプライヤーでは21%の生産性向上を達成した事例が報告されている^[9]。

業界別動向

情報通信・IT業界の先行

情報通信・IT業界は最も導入が進んでおり、71%の企業が何らかの生成AI活用を実施している^[2]。この業界では、生成AI技術への理解が深く、技術的なインフラも整っているため、他業界に先駆けて活用が進んでいる状況にある^[2]。

金融・保険業での慎重な導入

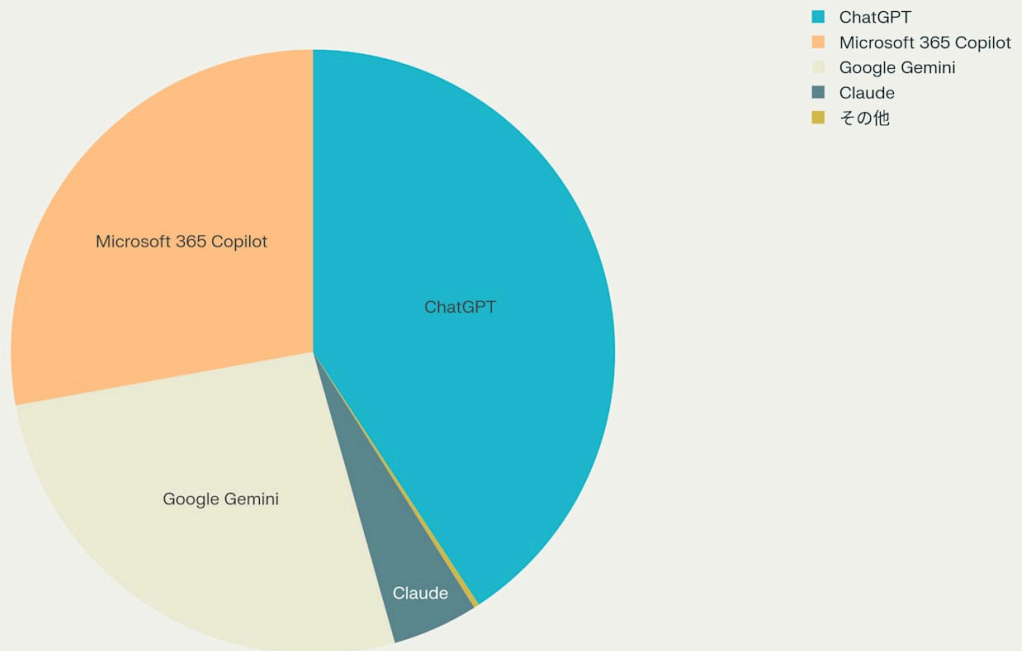
金融・保険業では比較的導入が進んでいるものの、セキュリティとコンプライアンスへの配慮から慎重なアプローチを取っている^{[10] [11]}。AI Agentを活用した融資審査資料の自動整理により担当者の事務作業を60%削減した地方銀行や、顧客問い合わせ対応の高度化により対応時間を約70%短縮した証券会社の事例が報告されている^[10]。

小売・サービス業の課題

小売・サービス業では導入率が10%前後と低迷しており、他業界との格差が顕著に現れている^[2]。この業界では、卸売業・小売業・サービス業全体で導入率が10%前後にとどまっており、生成AIの活用イメージが湧かないことが主要な課題となっている^[2]。

主要AIサービスの利用状況

主要AIサービス利用シェア（2025年5月末時点）



主要AIサービスの利用シェア（2025年5月末）

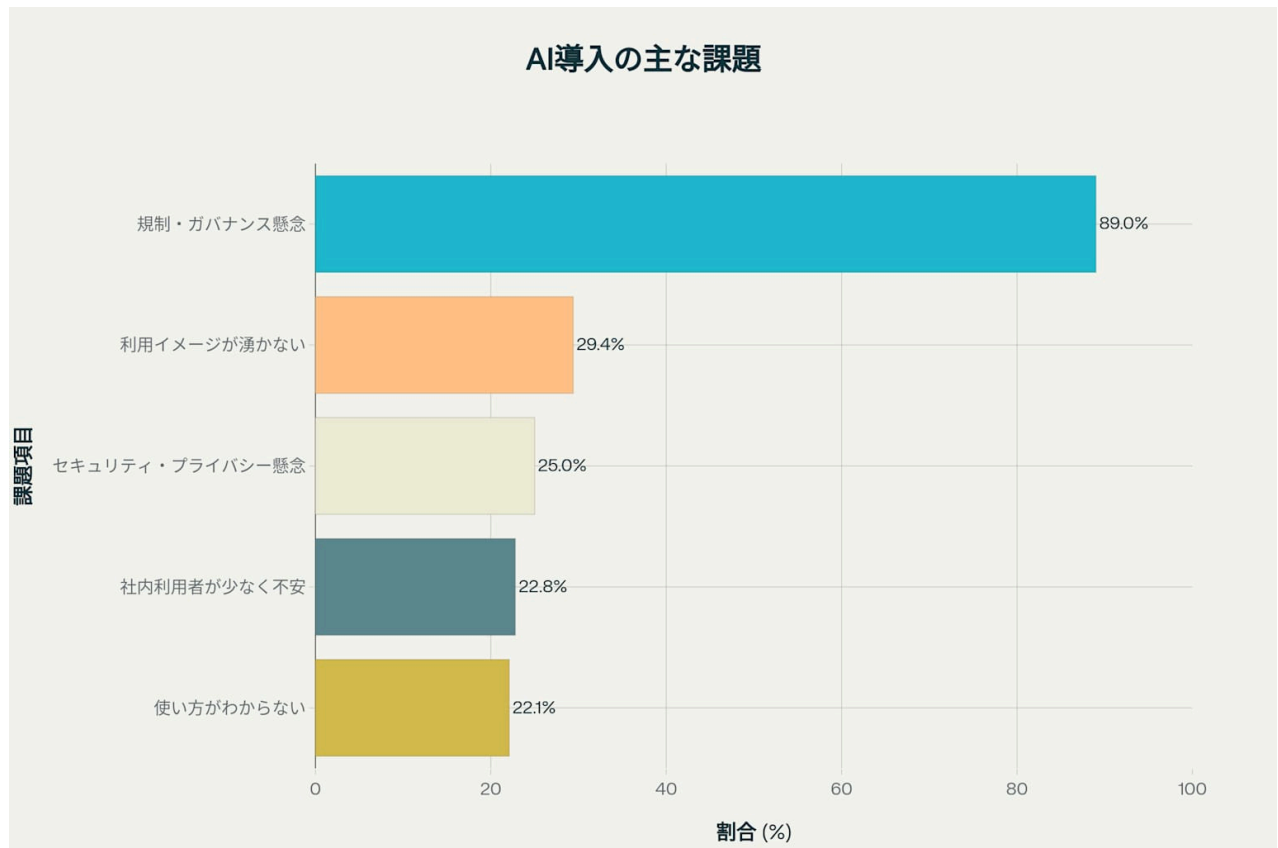
Microsoft 365 Copilotは文書作業支援分野において38.8%のシェアを獲得し、他サービスと大差をつけている^[1]。これは「Microsoft 365の各アプリケーションから利用できる点や、メール/文書/表計算などをカバーする点が強み」となっているためである^[1]。

具体的な導入事例として、ベネッセホールディングスが社内相談AIを自社開発し、社内での情報検索や部門への相談などを削減する取り組みを実施している^[12]。また、デンソーではMicrosoft 365 Copilotの導入により設計部門での月12時間の業務効率化や設計品質向上などに成功している^[12]。

課題とリスク

セキュリティとガバナンスの懸念

企業が直面する最大の課題として、89%の経営幹部が生成AIの導入に伴う潜在的なセキュリティリスクを懸念していることが明らかになった^[13]。日本における生成AI導入企業のうち、十分なセキュリティ対策を講じている企業は全体のわずか1割に過ぎない状況である^[14]。



2025年5月末時点での企業の生成AI活用状況（導入率、サービスシェア、課題分析）

活用ノウハウの不足

生成AIを利用していない人事担当者の最多意見は「どのような業務に使うべきか、利用するイメージが湧かないため」（29.4%）であった^[7]。次いで「情報漏洩等、セキュリティ性が担保されない可能性があるため」（25%）、「社内で利用する人が少なく、利用に際して不安を感じているため」（22.8%）という結果となった^[7]。

法的・規制面での障壁

生成AIの活用における法的障壁の一つとして、データの越境移転に関する問題がある^[15]。多くの先進的AI技術は国外のサーバーで処理されるため、日本企業にとって複雑な規制対応が必要となっている^[15]。また、10人中8人がAIに関する政府の規制が不明確で、イノベーションが抑制され生成AIへの投資が妨げられていると回答している^[13]。

投資収益率（ROI）への期待

企業の62%が生成AIと同様に、AIエージェントへの投資で100%以上の投資収益率（ROI）を期待している^[6]。平均期待ROIは171%であり、特に米国企業では192%という高い期待値を示している^[6]。一方で、日本企業では十分なセキュリティ対策が全体の1割のみという状況が、ROI実現への障壁となっている可能性がある^[13]。

具体的な成功事例

大手企業の取り組み

日産自動車では、「Azure OpenAI Service」を基盤とした社内ツール「Nissan AI-Chat」を開発・導入し、導入初期から高い利用率を達成している^[16]。導入数ヶ月で社員の約25%がアクティブユーザーとなり、業務時間短縮により他業務への集中が可能になった^[16]。

ソフトバンクでは、グループ全体で12万人にのぼる従業員を対象に生成AIを活用した業務改善が進められ、文書作成やプログラムコードの生成といった幅広い業務が効率化されている^[17]。

製造業での革新的活用

トヨタ自動車とソフトバンクは共同で畜産DXプロジェクトを推進し、AIとセンサー技術を用いた牛の飼育プロセス最適化の技術検証を実施している^[18]。カメラや環境センサにより肥育牛の摂食の様子や体重推定を行い、牛の成長の「見える化」を図っている^[18]。

中小企業における導入状況

中小企業の生成AI導入率は15%に留まっているものの、導入企業では圧倒的なコスト削減効果が報告されている^[19]。文書作成やデータ入力といった定型業務を生成AIに任せることで、従業員の作業時間を最大50%削減できるケースもある^[19]。

Dellの調査によれば、中小企業における生成AI導入企業の約4割が「目立った成果を出せていない」と回答しており、活用ノウハウや人材の不足が課題となっている^[3]。

今後の展望

2025年下半期の予測

2025年には、生成AIの技術が成熟し、企業にとって必須のツールとなる一方で、AIレディなデータの準備、AIレディなインフラの整備、そしてAI専門人材の確保が重要な課題となると予想される^[20]。

人材育成の重要性

経済産業省が推進する人材育成支援策として、ITスキル標準（ITSS）やデジタル人材育成プラットフォーム「マナビDX」などが整備されており、AI人材不足の解消に向けた取り組みが本格化している^[21]。

結論

2025年5月末時点での調査結果から、企業の生成AI活用は明確に二極化している状況が浮き彫りになった。情報通信・IT業界を筆頭とする先進企業では71%の活用率を達成している一方で、小売・サービス業では10%程度の導入率に留まっている。

特に注目すべきは、AIエージェントの導入が本格化していることであり、世界的には51%の企業が既に導入済みという状況にある。しかし、日本企業の導入率は32%と国際的に遅れており、セキュリティ対策の不備（十分な対策は全体の1割のみ）が大きな課題となっている。

今後の成功の鍵は、技術導入だけでなく、適切なガバナンス体制の構築、人材育成への投資、そして段階的なアプローチによる組織変革にあると考えられる。2027年までに86%の企業がAIエージェントを活用すると予測される中、日本企業は国際競争力維持のため、迅速かつ戦略的な生成AI導入が求められている状況にある。



1. <https://it.impress.co.jp/articles/-/27890>
2. https://artvibes.co.jp/blog/250528-ai_rate_2025/
3. <https://kn.itmedia.co.jp/kn/articles/2505/14/news059.html>
4. <https://uruchikara.jp/2025-overseas-ec-ai-news/>
5. <https://www.pagerduty.co.jp/blog/companies-expecting-agentic-ai-roi-2025/>
6. <https://news.dxable.com/pagerduty-survey-reveals-62-of-businesses-expect-over-100-roi-from-ai-agent-investments/>
7. <https://hcm-jinjer.com/news/136361/>
8. <https://weel.co.jp/media/customer-support>
9. <https://blog.scuti.jp/frontline-and-future-prospects-of-generative-ai-in-manufacturing/>
10. <https://nocoderi.co.jp/2025/04/03/金融業で進むai-agentの活用とは？業務効率化・顧客対/>
11. https://ai-market.jp/industry/bank_ai/
12. <https://kaopiz.com/ja-news-case-study-of-microsoft-copilot/>
13. https://www.boj.or.jp/finsys/c_aft/data/aft250213a10.pdf
14. <https://japan.pluginandplaytechcenter.com/blog/generative-ai-security/>
15. https://note.com/legit_snipe297/n/ne17aa2c2db3c
16. <https://bizroad-svc.com/blog/seiseiai-kigyuu-katuyou/>
17. <https://japan-ai.geniee.co.jp/media/business-efficiency/2510/>
18. https://aismiley.co.jp/ai_news/ttdc-softbank-livestock-dx-ai/
19. [【保存版】中小企業が生成aiを使うべき5つの理由/](https://wakuwakumarketing.com/)
20. <https://www.dataadventure.co.jp/post-1945/>
21. https://ai-kenkyujo.com/news/ai_jinzai_husoku/