

OpenAI Deep Research

承知しました。情報システム部門における生成 AI の活用事例について、以下の点を含めて調査します。

- ソフトウェア開発での活用(コーディング支援、テスト自動化、コードレビューなど)
- その他の業務での活用(ヘルプデスク対応、データ分析、文書作成、ナレッジ管理など)
- 企業や業界ごとの具体的な事例(IT、金融、製造、小売など)
- 活用されている生成 AI ツール(ChatGPT、GitHub Copilot、Claude、Bard など)

調査が完了しましたら、結果を共有いたします。

情報システム部門における生成 AI の活用事例

企業の情報システム部門では、生成 AI(Generative AI)の活用が急速に広がっています。ソフトウェア開発から社内サポート、データ分析、文書作成まで、幅広い業務で生成 AI が導入されており、生産性向上や業務効率化に大きく貢献しています ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#)) ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。以下では、(1)ソフトウェア開発における活用事例、(2)開発以外の業務での活用事例、(3)企業や業界ごとの具体的な導入事例、(4)主な生成 AI ツールについて、それぞれ具体例を交えながら解説します。

1. ソフトウェア開発での生成 AI 活用事例

ソフトウェア開発分野では、生成 AI がプログラミング作業をサポートし、開発効率を高めています。特に注目されるのがコーディング支援やコード自動生成の分野です。例えば、GitHub 社の**「Copilot」**は大規模言語モデルを用いたコード補完ツールで、開発者が書き始めたコードの続きを予測・提案してくれます。LINE ヤフー株式会社では Copilot を約 7,000 名のエンジニアに導入したところ、コード作成の生産性が

約 10～30%向上したと報告されています ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。

また、生成 AI はテストの自動化やコードレビューの効率化にも活用されています。ChatGPT のようなモデルにコードを解析させてバグの検出や改善点の指摘を行うことが可能であり、近年では AI がプルリクエストをチェックするコードレビューツールも登場し、既に国内の IT 企業で導入が進んでいます ([AI コードレビューとは？メリットやおすすめツール、企業の活用事例を徹底解説 | WEEL](#))。さらに、テストケースやテストスクリプトの自動生成にも生成 AI が利用されており、テスト工程の省力化につながっています ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。

その他、仕様書や設計書の作成支援にも生成 AI は有効です。要件定義の段階で ChatGPT にアイデア出しをさせたり、書いたコードから自動でドキュメントを生成したりすることもできます。実際、生成 AI は要件定義のプレインストーミングや UI デザインの自動生成、議事録やプロジェクト計画書の作成といったタスクでも活用され始めています ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。これらの技術により、開発者は反復的な作業の負担を減らし、より創造的な開発業務に集中できるようになります。

2. ソフトウェア開発以外の業務での生成 AI 活用事例

情報システム部門のソフト開発以外の業務、例えばヘルプデスク対応や社内手続き支援、データ分析、文書作成などでも生成 AI が活躍しています。

- **ヘルプデスク・社内サポート**: 社内問い合わせ対応にチャットボットを導入する企業が増えています。OpenAI の ChatGPT を組み込んだチャットボットにより、社員からの問い合わせの一部を AI が自動回答する仕組みです ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。メリットは迅速な回答と問い合わせ対応の省力化で、実際にソフトバンク株式会社では社内 IT ヘルプデスクに独自の生成 AI チャットボットを開発・導入し、約 3 万 6 千件の Q&A データを学習させることで高精度な自動応答を実現しています (

- **データ分析・レポート作成:** 生成 AI は大量のデータを素早く解析し、洞察を得たりレポートを自動生成したりする用途でも注目されています。例えば KDDI 株式会社では、コールセンターの応対メモを Amazon の生成 AI サービス (Bedrock) で**自動分類・要約し、傾向分析レポートを自動生成するシステム**を構築しました ([KDDI 株式会社様の生成 AI を活用した「お客様の声」の分析およびレポート自動生成機能の導入事例](#))。これにより膨大な顧客応対データを有効活用し、サービス改善につなげています。また、JP モルガン・チェース銀行では過去 25 年分の中央銀行発表文を ChatGPT ベースのモデルで分析し、**金融政策の方向性をスコア化・予測する**試みも行われています ([【ChatGPT × 金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。このように、生成 AI は高度なパターン分析や市場分析にも応用され、分析結果のレポート自動作成によって専門家の業務を支援しています。
- **文書作成・議事録作成:** 定型的な文書や会議の議事録作成でも生成 AI が使われています。例えば、京都大学医学部附属病院ではカルテ内容から診療文書を下書きする**文書作成支援システム「CocktailAI」**を開発し、医師の文書作成負担を大幅に軽減しました ([【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](#))。企業内でも、会議の音声を文字起こしして要約するツール(例:朝日新聞社の取材音声要約システム ([【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](#))) や、Slack と連携して自動で議事録を作成するボット (Anthropic 社の Claude を用いた例 ([Claude\(クロード\)とは? Anthropic の最新 AI モデルの使い方や活用例を紹介](#))) が登場しています。これらにより、社員は記録作成に費やす時間を削減し、コア業務に注力できるようになります。
- **ナレッジ管理・FAQ 自動生成:** 社内ナレッジの共有にも生成 AI が活用されています。大量の社内文書や Q&A データを学習した AI を社内 FAQ システムに組み込むことで、社員が自然言語で質問すると AI が適切な回答や関連資料を提示してくれます。Slack 連携の Claude を使えば社内データから回答や要約を生成できます ([Claude\(クロード\)とは? Anthropic の最新 AI モデルの使い方や活用例を紹介](#))、米国のモルガン・スタンレーでは 10 万件以上の社内ドキュメントを GPT-4 に学習させ、**社内の専門的な質問に答えるチャットボット**を開発しています ([【ChatGPT × 金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。このような AI は高度な社内ナレッジマネジメントを実現し、問い合わせ対応だけでなく、新人教育や情報検索の効率化にも役立っています。

3. 企業・業界ごとの具体的な導入事例

各業界でも生成 AI の活用が進んでおり、それぞれの業務特性に合わせた導入事例が報告されています。以下に IT 業界、金融業界、製造業、小売業の順で具体例を紹介します。

IT 業界の導入事例(ソフトウェア開発の効率化など)

IT 業界の企業では、自社のソフトウェア開発力強化やサービス運用効率化のために生成 AI を積極的に採用しています。

- **LINE ヤフー株式会社 (IT・通信)**: ソフトウェア開発現場に GitHub Copilot を導入し、約 7,000 人のエンジニアにコーディング支援 AI を提供しました。その結果、**10~30%の開発生産性向上**を達成し、大規模プロジェクトの効率化に寄与しています ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。また従業員約 2 万人に ChatGPT を含む生成 AI アシスタントを展開し、合計 16 件の業務で活用したと報告されています ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。
- **ソフトバンク株式会社 (通信)**: 社内の IT ヘルプデスク問い合わせ対応に生成 AI チャットボットを自社開発で導入しました。**約 3.6 万件の Q&A ナレッジ**を学習させた AI が社員の質問に 24 時間自動応答し、必要に応じて人間の担当者へエスカレーションします ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))。導入後は回答の正答率が向上し、問い合わせ対応の省力化・迅速化によって社内 IT サポート業務の円滑化が実現しました。
- **サイバーエージェント株式会社 (IT・メディア)**: セキュリティ運用の分野で生成 AI を導入した例もあります。サイバーエージェントでは、**セキュリティアラートの自動分析やレポート生成**に生成 AI を活用し、アラート対応の速度・精度を向上させました ([【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](#))。これによりセキュリティ担当者は日常的なアラート対応負荷が軽減され、より高度なタスクに注力できる体制を整えています。

金融業界の導入事例(チャットボット対応、データ分析など)

金融機関では、顧客対応や社内事務、データ分析に生成 AI を取り入れる動きが活発です。高い正確性と迅速な情報処理が求められる金融業務において、生成 AI が効率化と付加価値向上に貢献しています。

- **三菱 UFJ 銀行(銀行)**: 稟議書などの社内承認文書作成に ChatGPT を試験活用しています。行員が ChatGPT に稟議書の下書きを作らせたり内容をチェックさせることで、**稟議書作成にかかる時間を短縮し**、記入漏れ防止にも役立てています ([【ChatGPT×金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。この取り組みにより決裁プロセスの迅速化と事務効率化が図られています。
- **東京海上日動火災保険(保険)**: 社員向けに「One-AI」という ChatGPT 活用システムを導入し、保険契約の補償内容や手続きに関する問い合わせ対応を自動化しています。ChatGPT が質問に対する回答文を自動生成し、**顧客からの問い合わせやクレームに迅速に対応**することで顧客満足度向上と担当者の負荷軽減を両立しました ([【ChatGPT×金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。
- **明治安田生命保険(保険)**: マイクロソフトの「Azure OpenAI Service」を通じて ChatGPT を社内利用し始めました。**社内の情報収集、資料作成、プログラミング支援**などに生成 AI を活用しつつ、AI を安心・安全に使うためのルール整備も進めています ([【ChatGPT×金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。大手生保が社内業務全般に生成 AI を広く展開し、業務高度化を図っている好例と言えます。
- **JP モルガン・チェース(米・銀行)**: 海外では、JP モルガンが自社開発の金融特化言語モデル「IndexGPT (BloombergGPT)」を用いて、**市場レポートの自動作成やニュース見出しの株価影響分析**を試みています ([【ChatGPT×金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。さらに、FOMC (連邦公開市場委員会) の声明文を分析し金融政策スタンスを数値化するツールも開発 ([【ChatGPT×金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#)) しており、金融データ分析に生成 AI を活用する最先端事例として注目されています。
- **米 Lemonade 社(保険・インシュアテック)**: 保険業界の新興企業 Lemonade は、ChatGPT 搭載のチャットボットで顧客サポートを劇的に効率化しました。**顧客からの問い合わせやクレームに AI が即時対応**し、待ち時間を短縮するとともに顧客満足度を向上させています ([【ChatGPT×金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。サポート担当チームの負担も大幅に軽減され、生成 AI 活用による顧客対応の高度化を示す代表例となっています。

製造業の導入事例(ナレッジ管理、自動レポート作成など)

製造業では、社内の技術知識の共有や業務報告の自動化、製品開発プロセスの効率化に生成 AI が活用されています。熟練者のノウハウ継承や大量データの分析といった製造業特有の課題に対して、AI がソリューションを提供しています。

- **江崎グリコ株式会社** (食品メーカー): バックオフィス業務効率化のため、Allganize Japan 社と提携して社内外向けの AI チャットボットを導入しました。これにより社外からの問い合わせ件数を約 31%削減し、オペレーション負荷を軽減することに成功しています ([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](#))。さらに、マーケティング強化の一環で需要予測に AI を活用したり、新製品開発に生成 AI を用いて開発期間の短縮も図っており、製造業における幅広い AI 活用事例となっています ([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](#))。
- **中外製薬株式会社** (医薬品メーカー): 研究開発部門から生成 AI 活用を開始し、独自の社内アプリ「Chugai AI Assistant」を開発しました。これは医薬品研究における実験データの分析や報告書の作成、専門知識の共有を支援するツールで、導入後は研究者だけでなく他部門の社員も効率的に業務を遂行できる環境が整い、組織全体の生産性が向上しました ([【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](#)) ([【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](#))。専門性の高い製造業の現場でも、生成 AI がレポート自動生成やナレッジ共有の促進に寄与した好例です。
- **ライオン株式会社** (日用品メーカー): 約 5,000 人の社員が利用できる社内チャットボット「LION AI Chat」を公開し、企画書作成や専門用語の翻訳など様々な業務を AI が支援しています。また社内の膨大なデータを素早く検索・要約できる「知識伝承 AI」ツールを導入し、従業員が必要な情報に迅速にアクセスできる環境を整備しました ([【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](#))。これにより部門ごとの業務効率化やベテラン社員の知見共有が進み、創造的な業務へのシフトを促しています。
- **パナソニック コネクト株式会社** (電機メーカー): 大企業では他社の様子を見てから AI 導入に踏み切る傾向がありますが、パナソニック コネクト社は社内でもいち早く ChatGPT の全社展開を実施しました。社内からの利用ニーズが高く、導入 3 ヶ月で想定の 5 倍以上の利用回数に達したとの報道もあります ([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](#))。失敗を恐れずに新技術に挑戦する企業カルチャーが、生成 AI 活用を推進する原動力となった事例です。

小売業の導入事例(顧客対応の自動化、データ活用など)

小売業界でも、接客やマーケティングから在庫管理、店舗運営まで生成 AI の活用が見られます。人手不足への対応や顧客体験向上を目的に、生成 AI がデータ分析とコンテンツ生成の両面で貢献しています。

- **イオングループ(流通・小売)**: 小売大手のイオンでは、グループ 90 社約 1,000 名の社員を対象にエクサウィザーズ社の「[exaBase 生成 AI](#)」を導入しました。これにより、**店舗で使う文書の作成、商品企画のアイデア出し、IT 開発におけるコード生成など多岐にわたる業務で AI を活用しています** ([小売業の生成 AI 活用事例5選 | 人手不足の解消に](#))。特に人事部門では翻訳や文章レビュー、発想支援から簡易なコード作成まで幅広く使われ、**部門全体で月 130 時間相当の業務削減効果があったとされています** ([小売業の生成 AI 活用事例5選 | 人手不足の解消に](#))。生成 AI の導入によって大幅な働き方改革を実現した例と言えます。
- **株式会社トライアルホールディングス(小売/流通)**: スーパーマーケットを展開する同社では、商品マスタ情報の取り扱いに生成 AI(ChatGPT)を活用しました。従来は取引先ごとに異なるフォーマットで商品情報を何度も入力し直していましたが、ChatGPT による自動フォーマット変換を導入し、「**同じ商品情報を何度も打ち直す**」非効率を解消しています ([小売業の生成 AI 活用事例5選 | 人手不足の解消に](#))。これにより入力ミス削減と作業時間短縮を達成し、バックオフィス業務の効率化につながりました。
- **ウォルマート(米・小売)**: 世界最大手の小売企業ウォルマートは、製品カタログの充実に生成 AI を活用しました。複数の LLM を使って商品データ 8 億 5,000 万件超の属性情報を自動入力し、手動では **100 倍の時間**がかかるカタログ改善作業を大幅に高速化しました ([小売業の生成 AI 活用事例5選 | 人手不足の解消に](#))。このプロジェクトにより商品ページの情報量と質が向上し、サイトや店舗での顧客サービス改善につながったと報告されています(2024 年第二四半期の EC 事業売上が前年同期比 22%成長し、生成 AI 活用が貢献 ([小売業の生成 AI 活用事例5選 | 人手不足の解消に](#)))。
- **株式会社しまむら(アパレル小売)**: 衣料品チェーンのしまむらは、SNS マーケティング強化のため**AI が生成したバーチャルモデル「[瑠菜\(るな\)](#)」**を起用しました。従来は紙の折込チラシが主流でしたが、SNS 上で若年層にも訴求するため、スケジュール調整不要で迅速に新コーディネートを提案できる AI モ

デルを活用しています ([小売業の生成 AI 活用事例5選 | 人手不足の解消に](#))。流行の移り変わりが早いファッション分野で、生成 AI によりスピーディーな情報発信を可能にしたマーケティング事例です。

- **その他の小売業全般:** 小売店では他にも、過去の購買データを生成 AI が分析し顧客に商品のレコメンドを自動提案するといった活用も始まっています ([生成 AI 比較&導入事例 | 日本企業の成功事例 10 選と活用ポイント](#))。チャットボットによる 24 時間の顧客問い合わせ対応や、需要予測による在庫・人員の最適化など、生成 AI は小売業の顧客対応力とデータ活用を底上げするツールとして期待されています。

4. 活用されている主な生成 AI ツール

最後に、情報システム部門で主に活用されている代表的な生成 AI ツールと、その利用シーンを紹介します。

- **ChatGPT (OpenAI):** 最も知名度の高い対話型生成 AI です。高度な文章生成能力を持ち、社内問い合わせ対応のチャットボットや文書の要約・下書き作成など幅広い用途で使われています。例えば明治安田生命では ChatGPT を社内の情報収集や資料作成、プログラミング支援に活用し始めました ([【ChatGPT × 金融】業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#))。豊富な知識と自然な会話能力により、ヘルプデスクから企画書作成まで企業内の様々なシーンで活躍しています。
- **GitHub Copilot (Microsoft/OpenAI):** ソースコード自動補完に特化した生成 AI ツールです。開発者がエディタ上で数行コードを書くと、その続きを推測して提案してくれるため、コーディングの生産性が飛躍的に向上します。コーディング支援 AI の代表格であり、前述の通り LINE ヤフーで導入され生産性向上が確認された他 ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#))、多くの企業が開発現場で採用しはじめています。Copilot の成功以降、各社から類似のコード生成 AI (例: Amazon CodeWhisperer、Google Codey など) も登場し、プログラミング作業の自動化が進展しています。
- **Claude (Anthropic):** Anthropic 社が提供する対話型 AI で、ChatGPT の競合モデルの一つです。非常に長い文章や大量の文書を一度に扱えるのが特徴で、最大 10 万トークン程度の長大な入力にも対応できます。また Slack との公式連携機能を備えており、Slack 上で社内 FAQ ボットや議事録作成、文章要約などに活用できます ([Claude \(クロード\) とは? Anthropic の最新 AI モデ](#)

[ルの使い方や活用例を紹介](#))。コンテキストを活かした丁寧な回答や安全性の高さに定評があり、一部企業では ChatGPT に代わる社内アシスタントとして Claude を採用する動きもあります。

- **Bard(Google)**: Google が開発した対話型 AI で、インターネット検索との連携や最新情報の取り扱いに強みがあります。企業向けには Google Workspace との統合(Duet AI)を通じて、Gmail やドキュメント内での文章生成・要約支援などにも活用されています。実際の活用事例として、日本のある調査会社では Bard に市場調査レポートの自動作成を試行させ、**レポート作成時間を約 40% 削減**するといった成果を上げました ([ChatGPT vs Bard: 日本企業の導入事例と成果](#))。また別の企業ではニュース記事要約や教材作成に Bard を活用し、**20~30%の作業時間短縮**につなげています ([ChatGPT vs Bard: 日本企業の導入事例と成果](#))。ChatGPT と併用しつつ、Bard のリアルタイム情報検索能力を評価して導入する企業も増えています。

以上のように、情報システム部門では生成 AI を活用した様々な取り組みが行われています。ソフトウェア開発の自動化から社内問い合わせ対応、データ分析、ナレッジ共有まで、生成 AI は業務プロセスを革新し得る強力なツールです。各社の事例が示すように、自社の課題に適した形で生成 AI を導入することで、業務効率やサービス品質の向上、そして新たな価値創出が期待できます ([ChatGPT vs Bard: 日本企業の導入事例と成果](#))。今後も技術の進化とともに、情報システム部門における生成 AI 活用はさらに拡大していくでしょう。

参考文献・情報源: 本調査レポートでは公開されている導入事例記事やニュースリリース、専門メディアの解説記事等を参照しています ([ヘルプデスク、システム開発でも活用が進む生成 AI | IT 部門をビジネスクリエイティブ集団に](#)) ([『ChatGPT × 金融』業界で注目されている生成 AI の活用事例 10 選 | WEEL](#)) ([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](#)) ([小売業の生成 AI 活用事例5選 | 人手不足の解消に](#))。各引用箇所に出典を明記しておりますので、詳細についてはそちらもご参照ください。