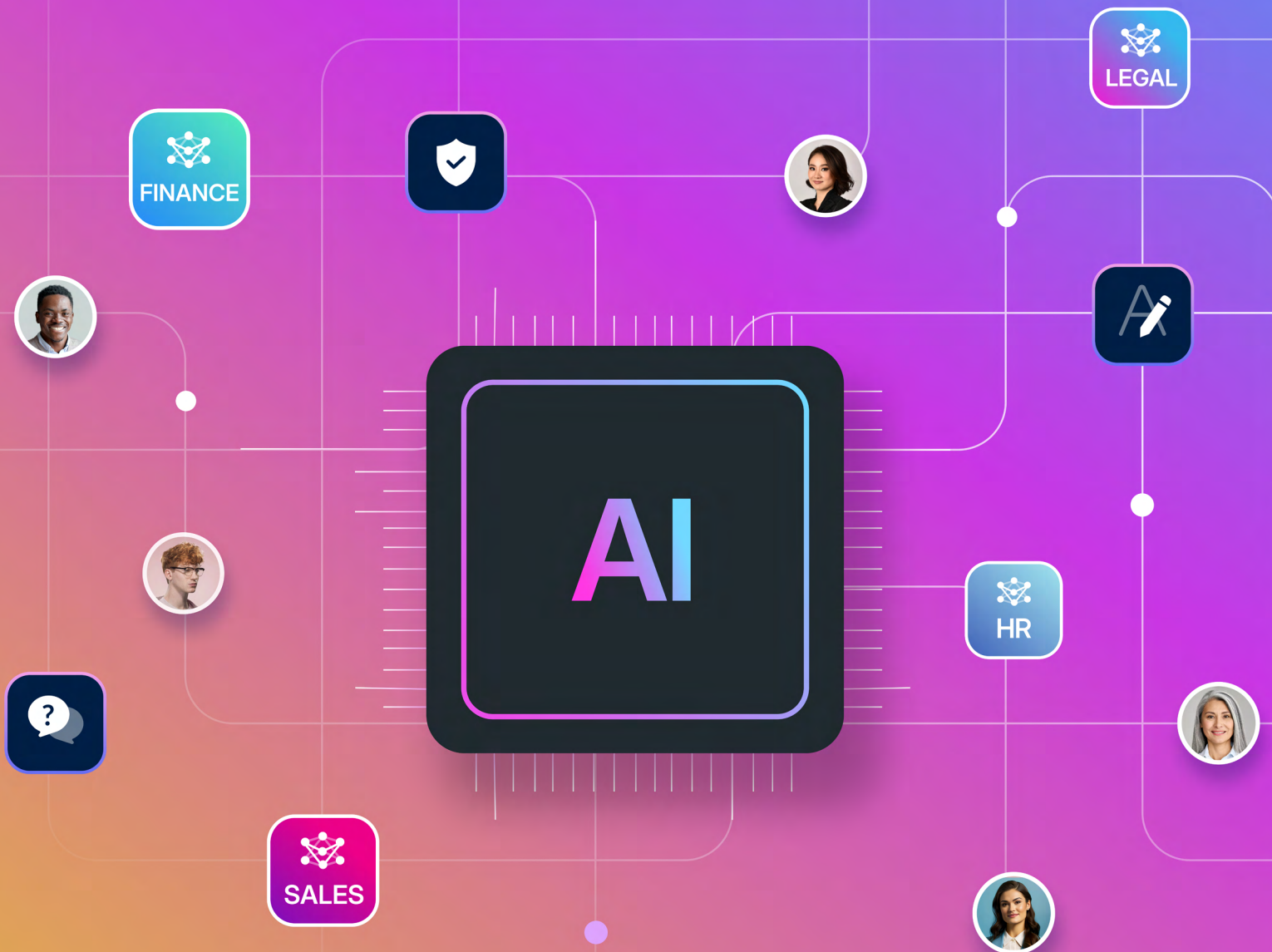


box

企業における AI利用の現状

AIファースト時代にビジネス競争力を
維持するために



はじめに 日々進化する AI環境

世界中の企業で、重役会議や戦略会議で交わされる議論に大きな変化が起きています。単なる新興テクノロジーとして扱われていたAIは、幅広い業界の競争環境を一変させるビジネスの基礎的能力として急速に受容されつつあります。

1,300人を超えるグローバルITリーダーを対象とした当社の包括的なアンケート調査では、戦略的にAIを採用した組織と、まだ導入の初期段階にある組織との間に明確な差があることが判明しています。早期に導入した組織は、さらに高度な機能を加えることで生産性を大幅に高めており、従業員にとってはAIエージェントが業務上不可欠な存在になっています。組織はデータセキュリティとガバナンスを最優先にすることを念頭に置きながら、複数のAIモデルとエージェントを組み合わせ導入しています。現在の不安定な経済状況にもかかわらず、AIへの投資はさらに加熱し、今後も相当な投資効果が得られると見込まれています。

この報告書では、こういったトレンドを詳細に分析し、組織のAI成熟度を評価、促進するためのフレームワークを提示します。

主なトピック

この報告書では、AI利用の現状と、AIファースト時代のビジネスを形作る5つのトレンドについて、詳しく解説します。

1. 企業全体のAI化が進んでおり、早期導入企業ではすでに生産性が向上している

AI導入が急速に進んでいる現在、ほとんどの大企業がある程度まではAIを利用しています。特にAIを重視している一部の企業は、関連予算が他の企業よりも大きく、AIエージェントシステムによるプロセス自動化などの高度なユースケースを導入しています。このような早期導入企業は、多くの企業が目指している2桁の生産性向上をすでに達成しています。しかし、現時点でAI導入プロセスのどの段階にあっても、高いROIに対する期待の高まりから、ほぼすべての企業がビジネスプロセスへのAI導入を広げており、来年にはAI予算をさらに増額することを予定しています。

2. AIエージェントは革新的なテクノロジーであり、新たな労働力として急速に普及している

AIエージェントは基本的なものから複雑なものまで、さまざまな種類があります。高度なAIエージェントは業務の効率化やイノベーションの迅速化に役立つ革新的なテクノロジーですが、ほとんどの組織が、まだ基本的なエージェント型AIも使いこなせていない状況です。従業員は、このようなAI駆動型のワークフローに適応することが求められています。多くの企業は既存の従業員にトレーニングを実施することで、AIスキル不足の問題を解消しようとしています。

3. AIは競争環境を激変させている

多くの企業が、AIは競争環境の力関係を変えると認識しています。AIを早期に導入した企業は競争で優位に立つことができます。たとえば、AIを全面的に導入したスタートアップ企業は、革新的なテクノロジーを利用することで、市場参入へのハードルを下げています。さまざまなビジネスモデルが破壊される一方で、AIによって新たな価値の源泉が生まれ、新たな競争が実現しています。

4. 複数のAIモデルとエージェントを利用することで柔軟性とROIが大幅に高まる

業務支援を目的にAIを導入している企業の多くは、複数のAIモデルとエージェントを利用しています。生産性が大幅に改善している企業は、生産性がさほど上がっていない企業に比べて、多様なモデルやエージェントを利用している傾向が見られます。

5. データセキュリティとガバナンスがAIプラットフォームを評価する基準となる

コンテンツ（非構造化データ）を扱うためのAIプラットフォームを検討している企業にとって、データセキュリティとコンプライアンスは最優先事項です。ところが、AIに対応するガバナンス戦略については、ほとんどの企業で対応が遅れています。

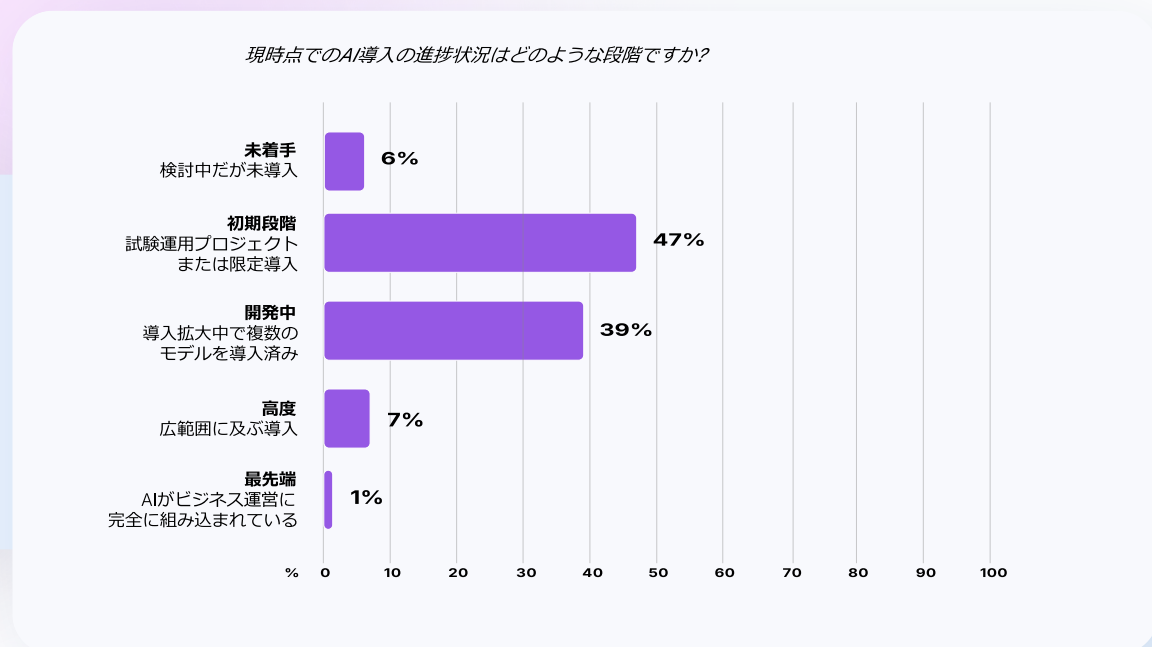
1. 企業全体のAI化が進んでおり、早期導入企業ではすでに生産性が向上している

AIはただの新奇なテクノロジーという扱いから脱却して、ビジネス変革を推進する基本的要素、競争に優位性をもたらす存在として扱われています。当社が実施した包括的な調査では、ビジネス環境を定義する要素として、AIの可能性を引き出す組織の能力がますます重要になっていることが判明しており、AIを早期に導入した企業が相当な成果を上げている一方で、それ以外の企業は競合相手に後れを取る危険にさらされています。

ChatGPTのリリースに衝撃を受けたビジネスリーダーが、AIが自社にどのような影響を及ぼすのか検討を始めてから2年半が経ちました。以来、多くの組織でAIが導入され、当社のアンケート調査の回答者の94%が何らかの形でAIを利用していると回答しています。ただし、現在AIを利用している組織も、AI導入の「初期段階」にあると認識している組織と、複数のユースケースでAIを有効活用している組織に、ほぼ二分されています。



アンケート調査対象の企業の94%が、導入の成熟度は異なるものの、AIを利用している



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

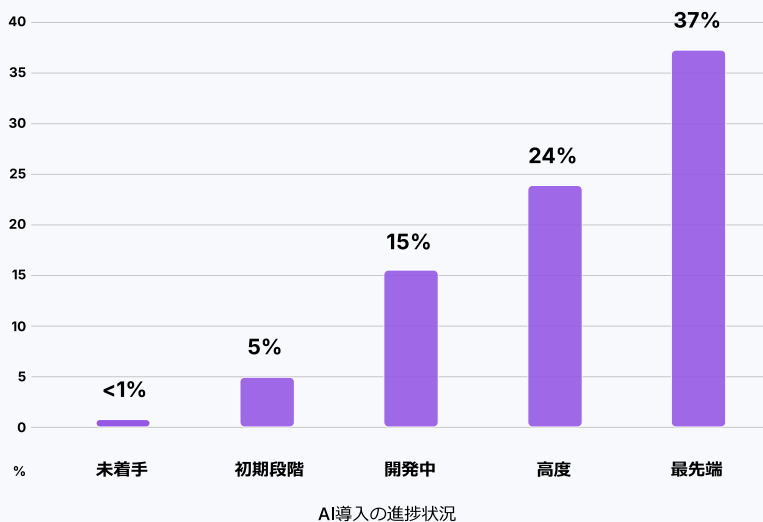
AI導入による成果の測定

AI導入プロセスがさらに進んでいる企業では、AIによって、測定可能なレベルで生産性向上の効果が現れ始めています。当社のアンケート調査によると、AI導入の最先端にいると自認している企業は、AIによって生産性が37%向上しています。このような最先端企業がAI ROIをどのように捉えているかを示す例として、あるテクノロジー企業のIT担当ディレクタの声を紹介します。「当社はモデルを実際に導入する前に、独自の基準に照らして厳密に評価しています。カスタマーサービス用として、当社の過去のチケットデータに照らしてモデルの意図認識精度をテストしたところ、GPT-4は92%の精度を達成し、他のモデルの84%を上回っていました。この8ポイントの優位性は、エスカレーション件数の削減による年間120万ドルのコスト削減につながります」

37%

早期導入企業は非常に高いROIを達成しており、AI利用の最先端を走る企業では生産性向上率が平均37%に達している

これまでAI導入によって達成した測定可能なROIはどれくらいですか？

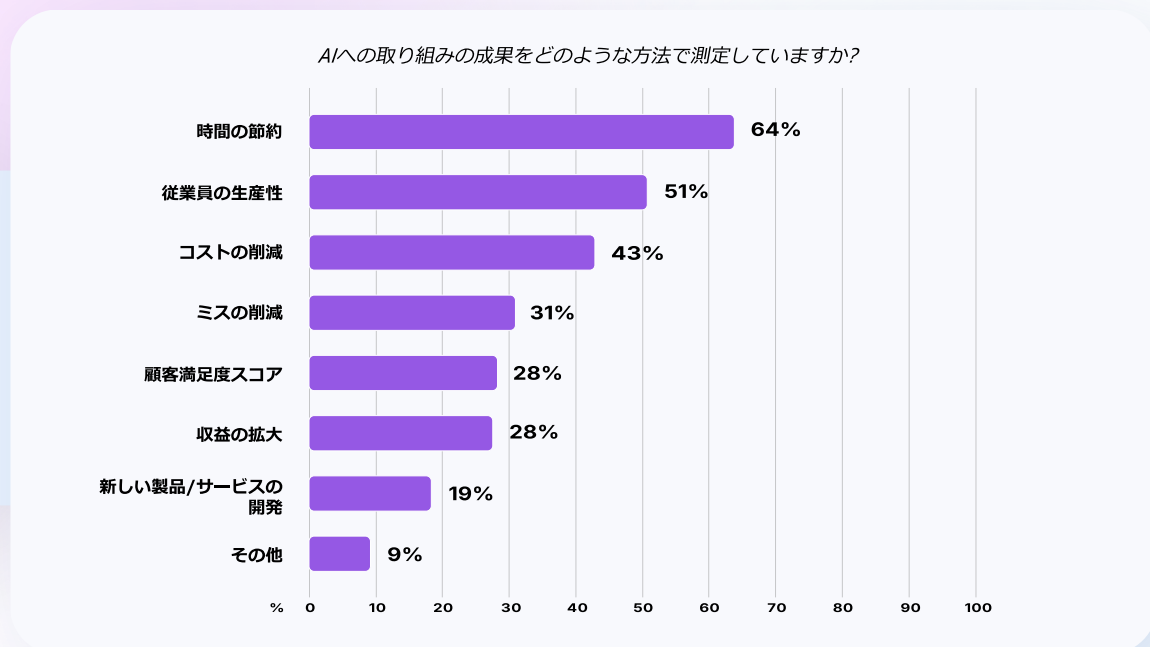


出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

AIによるROIが高い企業ほど 他の企業と異なる方法でAIを 利用している



企業は複数の指標を使ってAIの影響を測定している



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

企業は以下のような指標を基準に、AIの効果を評価しています。

時間の節約: 最も直接的かつ簡単に定量化できるメリットです。データ入力やドキュメント処理、スケジュール設定やレポート作成まで、定型的な管理作業を自動化することにより、組織は従業員の負担を減らし、他の業務に集中してもらうことができます。特にナレッジワーカーにとって、情報の取得や統合の作業が効率化されることは大きな効果があります。以前は特定するまで数時間かかっていた関連インサイトを、現在は数秒で入手できます。承認ワークフローと意思決定プロセスが効率化されるため、以前は重要な行動の遅延につながっていたボトルネックが解消されます。恐らく最も大きな影響は、AIシステムによってミスが防げるため手戻りが少なくなり、作業を最初から正しく完了させることができるという点でしょう。

コストの削減: 時間の節約は必然的にコストの削減につながりますが、単に労働効率が上がるだけではありません。自動化されたプロセスによる運営費用の削減は、利益率の向上に直結します。カスタマーサービスでは、AIを利用したセルフサービス機能によって定型的な問い合わせや取引に対応できるようになり、コストが削減されます。AIシステムによって一貫性のあるルールを適用し、顧客に影響が及ぶ前に潜在的な問題を特定するため、保証請求からコンプライアンス違反の罰金に至るまで、ミスによって発生するコストを削減できます。リソースを効率的に割り当てられるため、設備投資や運営費用から大きなリターンを得られるようになります。

顧客満足度: 顧客満足度の向上は、直接的な重要性では劣りますが、AIの影響としては他の指標と同様に重要です。カスタマーエクスペリエンスの強化により、従来型のアプローチでは実現できない形でロイヤリティとリテンションを高められます。顧客の好みに応じた対応やリコmendが、万人向けのカスタマーエクスペリエンスに不足している納得感や価値を生み出します。問い合わせや問題をより迅速に解決することで、顧客の手間や不満を減らせます。複数のチャンネルで一貫したサービス品質を実現でき、連携を欠いたカスタマーエクスペリエンスによって信頼を損なうことがなくなります。恐らく最も効果的なのは、問題を事前に特定して解決できるため、マイナスになりかねないカスタマーエクスペリエンスを組織の対応力や配慮を示す体験に変えることができる点です。

収益の拡大: AIがビジネスにもたらす影響を構成する最後の要素が、収益の拡大です。AIシステムが最も見込みのある営業案件を特定し、それに応じてアプローチを調整することで、見込み客のターゲティングとコンバージョンの効果が高まり、売上高の増加につながります。顧客のニーズや好みをより高度に理解することで、クロスセルやアップセルの効果が高まります。カスタマーエクスペリエンスの向上と関係性悪化の早期特定により、顧客の解約率が低減します。AIを利用した市場分析と製品開発によって新たな収益源の開拓が促進され、AIなしでは見つからなかったかもしれない成長機会を創出できます。

多くのアンケート回答者から、AIの早期導入によってどのようなメリットが得られたかという点について、詳しい情報が得られました。あるテクノロジー企業のCIOは、「早期導入企業は、AIによって製品開発の迅速化、リアルタイムの顧客フィードバック分析、トレンドの予測が可能になり、先行者利益を得られています」とコメントしています。

**「早期導入企業は、AIによって
製品開発の迅速化、リアルタイムの
顧客フィードバック分析、トレンドの
予測が可能になり、先行者利益を得ら
れています」**

- あるテクノロジー企業のCIO

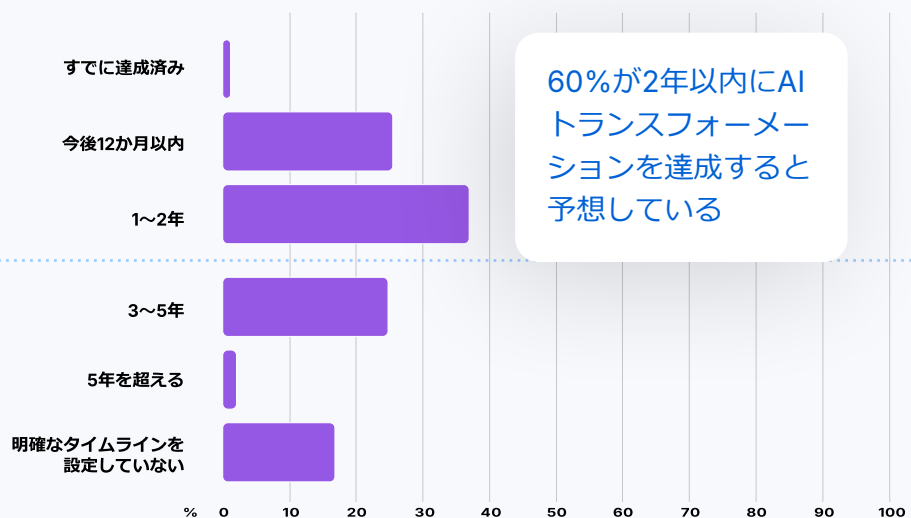
今後数年間でのAIトランスフォーメーション

AIトランスフォーメーションのペースはさらに加速する見込みで、ほとんどの回答者が今後2年以内にAIトランスフォーメーションを達成すると予想しています。AIの早期導入企業が、目に見える競争優位性や、AIが競争力学を激変させるという強い予感を感じていることを踏まえると、他社に後れを取る前に企業がAIのメリットを生かせる時間は限られていると言えます。



ほとんどの組織が2年以内にAIトランスフォーメーションを達成すると予想している

抜本的なAIトランスフォーメーションの達成に向けたタイムラインを教えてください。



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

例を挙げると、あるテクノロジー系スタートアップ企業のCEOは、今後数年間で自社のビジネスがAIによってどのように変わるのかについて説明しています。「社内の全員がすでにAIに精通し、毎日のように利用しています。さらに、当社のテクノロジー製品にもAIが組み込まれています。今後1~2年で、エージェント型AIと完全自律エージェントを主要プロセスと自社製品の両方に組み込みたいと考えています」

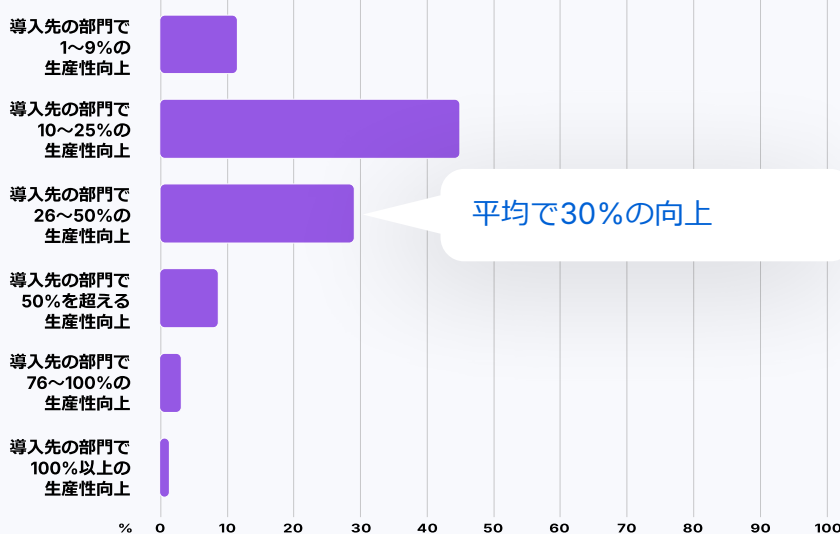
もう1つ例を挙げると、ある小売企業のCIOは今後3年間で明確なAI計画を示しています。「1年目: AI在庫管理 (40%の店舗に導入)。2年目: レジなし決済の拡大。3年目: AIで設計した製品ライン」

組織はAIへの投資を増やししながら、投資利益を高めるための計画も立てています。平均すると、回答者はAI導入によって3年以内に生産性が30%向上すると予想しており、これにはAI導入の効果が向上していること、より価値の高いユースケースに導入が拡大していることが反映されています。初期の実験的な導入の段階から戦略的な応用へと進んでいる組織は、それに応じてビジネスへの影響も大きくなると予想しています。



AIによって3年以内に生産性が30%向上すると認識されている

今後3年以内に、AIによって獲得できると見込まれる測定可能なROIはどれくらいですか？



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

鈍化することのないAIへの支出

組織はこうしたAIトランスフォーメーション戦略を今後数年で実現するために、AIへの投資を増やし続けています。このような持続的投資は、AIが任意の取り組みというよりは、戦略的に不可欠な取り組みと見なされるようになってきていることを示しています。こういった投資の規模や対象に注目することで、組織が今後数年間でのAIによる事業の変革をどのように予想しているのかを把握できます。

当社のアンケート調査から、さまざまな業界や規模の組織で、AIへの支出が着実に増加しつつあることが分かっています。平均で現在ITテクノロジー予算の10%がAIに投入されており、90%という圧倒的多数の回答者が、来年度はAIへの支出が増えると予想しています。AI以外の多くのテクノロジーカテゴリでは、経済環境が厳しくなると支出パターンが多様化する傾向が見られますが、AIはほぼすべての組織で継続的な投資が進められており、まったく傾向が異

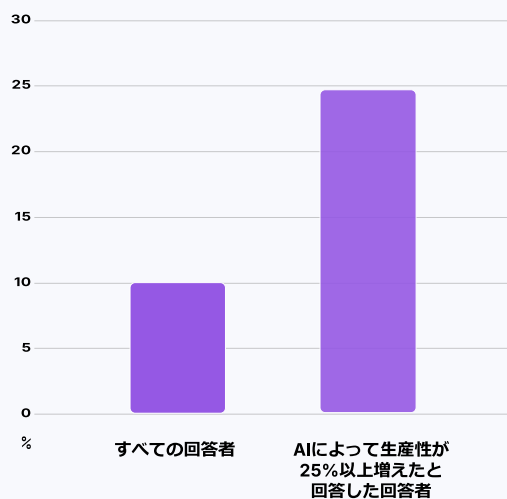
なることがわかります。実のところ、来年のAIへの支出を減らす予定であると回答したのは、1,300人を超える回答者のうち1人だけです。

AI ROIの高い企業ほど現在までの支出額が多く、今後もさらに支出を増やす計画を立てていることは、当然のことと言えるでしょう。現在までのAIによる生産性向上率が25%を超えている企業は、平均でIT予算の25%をAIに投入しており、そのほぼ半数が来年のIT投資は25%以上増えるの見込んでいます。



AI ROIの高い企業は
IT予算の25%をAIに
費やしている（全体
の平均値は10%）

AI利用の取り組みに現在割り当てられている
ITテクノロジー予算の割合はどれくらいですか？

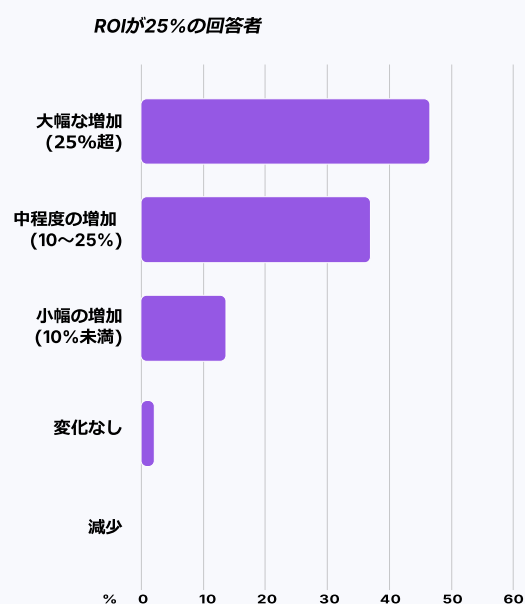
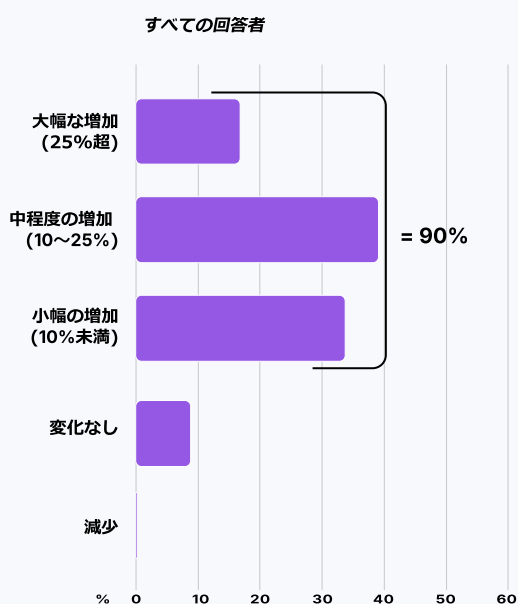


出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査



90%の企業が来年のAIへの支出が増えると予想している

来年度のAIへの投資はどのように変化すると想定していますか？



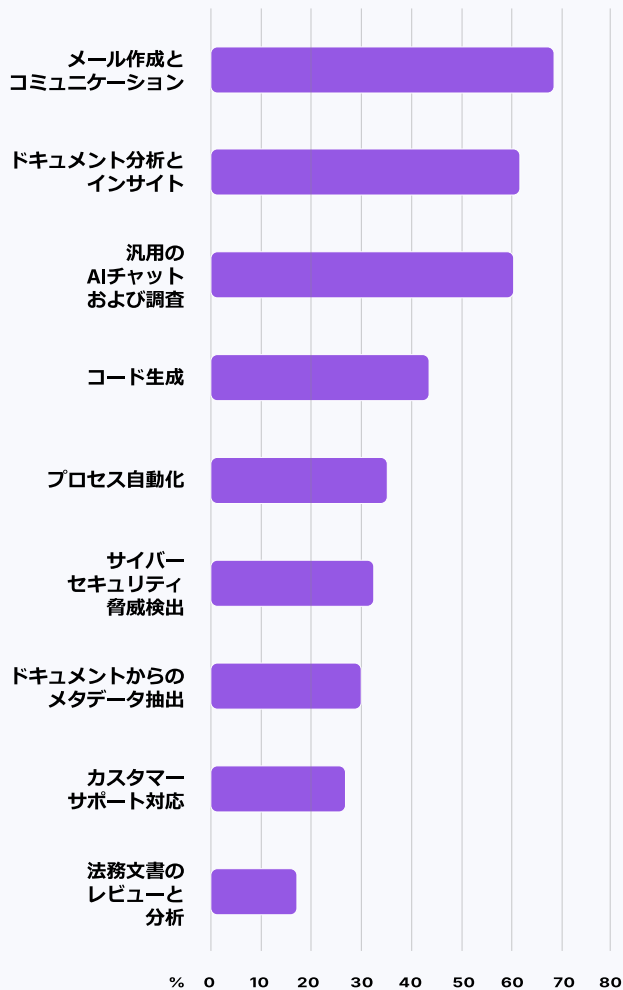
出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査



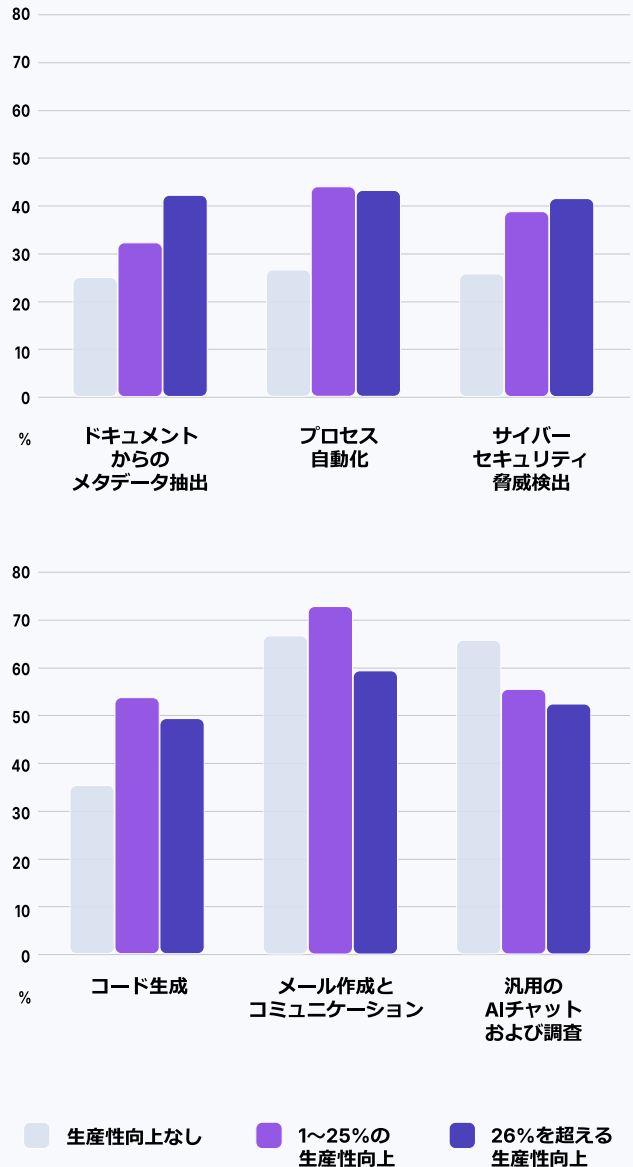
最も一般的なAIユースケースは、メッセージの作成、ドキュメントの分析、AIチャット/調査である

一方で高いROIを達成している企業は、メタデータの抽出、プロセスの自動化、サイバーセキュリティといった高度なユースケースを導入している

現在どのようなAIユースケースを導入済みですか？



現在どのようなAIユースケースを導入済みですか？



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

複雑化するAIユースケース

組織でAIに関するノウハウが蓄積されるにつれて、シンプルなユースケースから、より大きな価値が得られる複雑な用途へと利用の幅が広がっていきます。上のグラフは、さまざまなユースケースにわたってAIを利用している回答者が、全体に占める割合を表したものです。しかし、AIによる生産性向上のレベルごとにユースケースの結果を分けると、ROIの高い企業はROIの低い企業とかなり異なる方法でAIを利用していることがわかります。

メタデータの抽出、プロセスの自動化、サイバーセキュリティ脅威検出、コード生成などの高度なユースケースは、低ROIの企業よりも高ROIの企業で使われる傾向が強いことがわかります。このような新しいユースケースは、メール作成やAIチャットなど、ほとんどのユーザーが使い慣れたシンプルな機能よりもはるかに高度な機能を実現します。

この新しいユースケースをAIがどのように実現しているかを示す例を、いくつか紹介しましょう。たとえばメタデータの抽出によって、非構造化データが戦略的資産へと生まれ変わります。現在の高度なAIシステムなら、ドキュメント、画像、音声、ビデオから有益なメタデータを大規模かつ自動的に抽出できます。このような機能は、企業における社内の情報資産の活用方法を根本から変えることとなります。先進的な企業は、膨大な数のドキュメントから概念、関連性、インサイトを抽出する、包括的なナレッジマイニングシステムを構築しています。このようなシステムによって、組織的記憶を保持し、情報の取得を加速させる検索可能なナレッジベースが得られます。規制の厳しい業界では、AIを利用したコンプライアンスの自動化により、個人を特定できる情報 (PII)、保護対象の医療情報 (PHI)、財務データなどの機密情報を識別およびタグ付けすることで、ユーザーの規制遵守を支援し、手動レビューの必要性を減らしています。

もう1つの例は、日々進化する脅威状況での防御手段としてAIを利用する、サイバーセキュリティ脅威検出です。サイバー攻撃の高度化に伴い、最新のセキュリティ運用にAIが活用されるようになっていきます。従来型のルールベースのセキュリティツールでは、進化する攻撃ベクトルへの対応が困難になりつつありますが、AIを利用したソリューションなら、継続的な学習によって新たな脅威に適応することができます。

行動分析システムは、ユーザーやシステムの標準的なアクティビティの基準値を確立することで、セキュリティ侵害を示す可能性のあるわずかな異常を検出します。このアプローチは、従来型のセキュリティコントロールでは捕捉できない可能性がある、内部関係者による脅威やアカウントの乗っ取りに対して特に効果的です。機械学習モデルは、無関係のように見えるイベントをネットワーク全体にわたって関連付け、従来の監視ツールでは検出できない潜在的な攻撃パターンを明らかにすることにより、脅威ハンティングを強化します。

このような高度なユースケースの多くがAIエージェントによって実現されています。AI ROIの高い企業の多くが、AIエージェントを導入するようになっています。次のセクションでは、AIによる生産性向上を次の段階に進めるうえで、AIエージェントがどのような役割を果たすのか詳しく解説します。

2.

AIエージェントは革新的なテクノロジーであり、新たな労働力として急速に普及している

AIエージェントは自身が置かれている状況を認識し、判断し、措置を実行して具体的な目標を達成できるソフトウェアエンティティであり、新しい時代の職場に欠かせない存在となりつつあります。AIエージェントは従来型の自動化機能よりもはるかに高い能力を備え、ますます複雑かつデリケートになる業務にも対応することができます。このようなエージェントの登場が、業務を構築し、遂行する仕組みを組織全体で根底から変えています。

AIエージェントは基本的な機能を果たすものから極めて高度な機能を備えたものまで能力の違いが大きく、それに応じて潜在的な影響も異なります。

1. 基本的な統合型AIエージェント：主にビジネスアプリケーションに組み込まれ、シンプルな対話型タスクにAIを利用

- スケジュールの管理、ドキュメントの分類、顧客からの簡単な問い合わせへの応答など、狭いパラメータの範囲内で事前定義されたタスクを実行できる基本的なエージェントです。このようなエージェントには適切に構造化された入力データが必要であり、明確に定義された境界内で動作しますが、大量の定型的作業を確実に処理でき、監視は最小限で済みます。

2. 集中型AIエージェント：内部で複数のシステムやプロセスと統合された、集中型のAIチャットインターフェース

- このような中間的エージェントは近年大幅な進化を遂げており、ある程度の判断と状況に応じた理解が求められる、半構造化ワークフローを処理します。顧客からの問い合わせの目的と複雑さに応じた優先順位付け、適切な注釈を加えた標準的なレポートの生成、システムの監視、一般的な問題への対応が可能です。この種のエージェントも一定の領域内で動作しますが、変化や曖昧さに対応できる能力があるため、より広い範囲のビジネスプロセスに適しています。

AIエージェントが可能にする ワークフローの自動化により、 生産性と効率性が高まる

3. エージェント型AIシステム: 自律的に計画を立ててそれを実行し、重要なビジネスプロセスの複雑なワークフローに適応できる、導入型のAIエージェント

- このような高度なエージェントは、状況に応じた高度な理解や適応が求められる複雑なプロセスを扱うことができます。このようなエージェントが実行できる作業としては、契約の分析、パーソナライズされた顧客エンゲージメント、異常の調査などがあります。複数のソースからの情報を統合し、パターンを認識して、各領域に固有の知識を適用できるため、以前は専門家の膨大な知識が要求されていた作業にも対応できます。

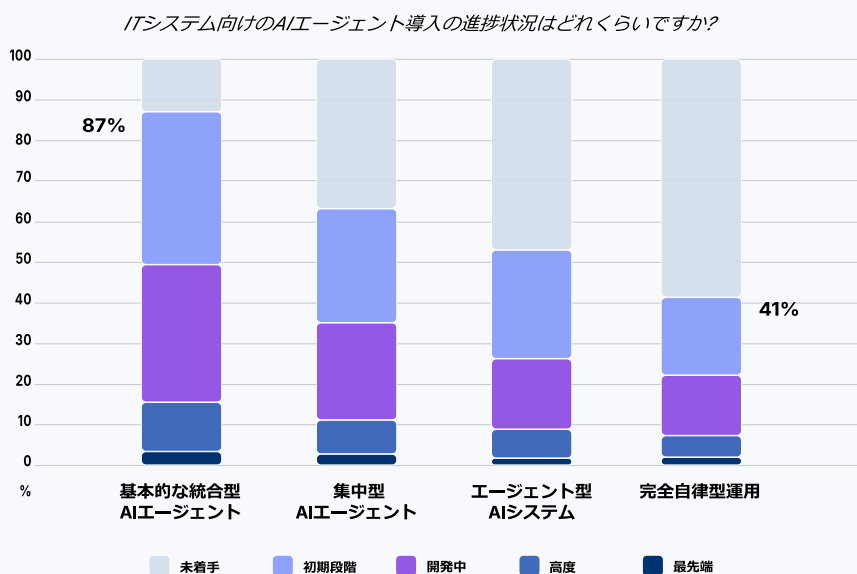
4. 完全自律型運用: 人間による監視のみで業務全体を独立して管理するAIエージェントおよびシステム

- 自律型エージェントには現時点の最先端の技術が盛り込まれ、最小限の監視の下で、相互に関連する複数のプロセスをこなします。このようなエージェントは意思決定と成果の最適化を別々に行い、経験から学習することにより、時間の経過とともにパフォーマンスを向上させます。例としては、サプライチェーン業務の管理、マーケティングキャンペーンのパフォーマンス最適化、投資判断のための事前デューデリジェンスの実行などを担うAIシステムが挙げられます。やはり特定の領域に限定されますが、このようなエージェントは適用対象の分野で並外れた生産性向上を実現できます。

今回の調査では、以上のような多様なエージェントの導入が広がっていることが明らかになりました。87%もの回答者が少なくとも基本的なAIエージェントの試験運用を開始しており、このテクノロジーがすでに実験段階を過ぎていることが分かります。もっと高度なエージェントの導入も広がり始めており、63%の組織が1つ以上の業務に中間的エージェントを導入しています。驚くべきことに、41%の回答者が一部の領域で完全自律型エージェントの試験運用を始めており、AIの能力への信頼が急速に高まっていることがわかります。



87%の組織がAIエージェントを利用して
おり、うち41%は完全自律型エージェントを運用している

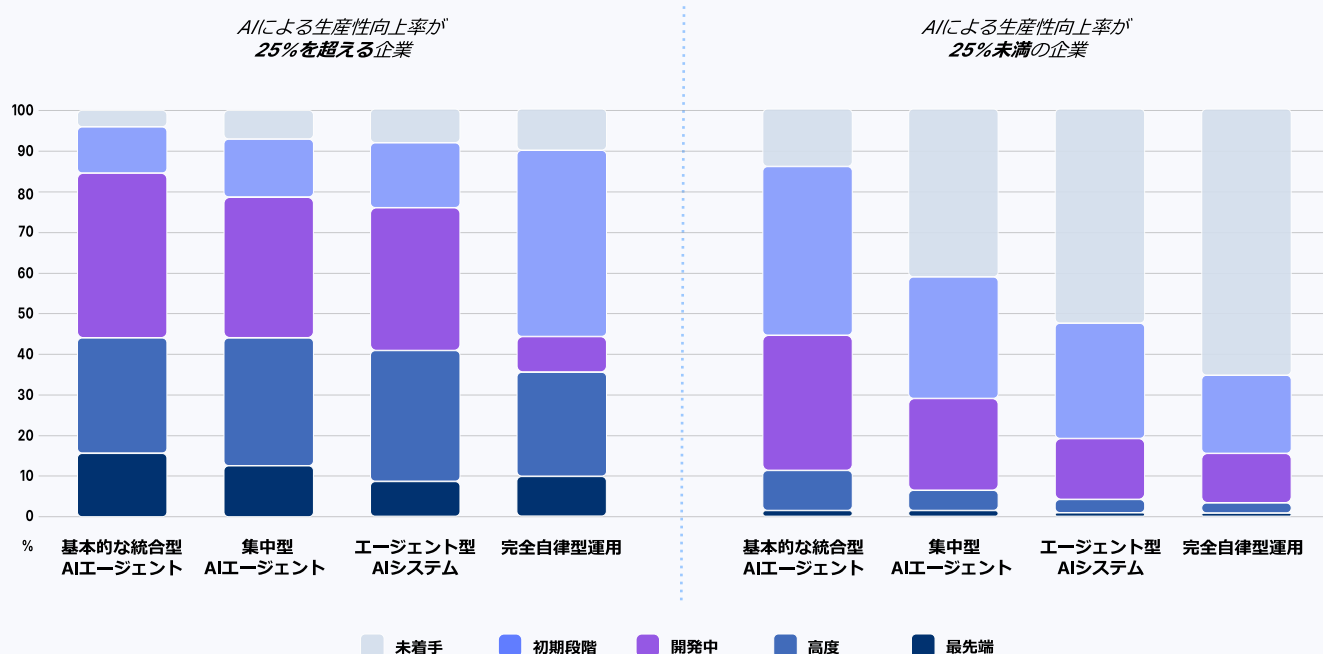


出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査



AI ROIの高い企業は、高度なAIエージェントの利用率が非常に高い

ITシステムへのAIエージェント導入の進捗状況はどれくらいですか？



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

このようなAIエージェントの早期導入企業は、生産性をどのように分析しているのでしょうか。それがよく分かるのが、あるテクノロジー企業のIT担当ディレクターのコメントです。「当社はAIを利用した請求処理（6つの市場で運用中）と在庫最適化（すべての配送センターに拡大予定）によって、2025年までに年間520万ドルのコスト削減を目指しています。2027年の目標の1つは、AI as a Serviceの提供によって15%の収益を獲得することです」。この組織では、IT、営業、マーケティング、人事、エンジニアリング、業務を含むほとんどの部門にわたってAIを利用し、前述した高度なユースケースの大部分にAIを活用しています。

AIエージェントでほとんどのワークフローを自動化できるが、従業員のスキルアップが不可欠

AIエージェントの迅速な導入により、複数のメカニズムを通じて生産性を大幅に高めるワークフロー自動化が可能になります。AIファースト時代のビジネスでは、従来は人間の対応を待つ順番待ちが発生していたプロセスのボトルネックが解消されるため、スムーズで一貫したスループットが実現します。24時間年中無休で稼働できるAIエージェントにより、重要なプロセスを従来の営業時間外も継続できるため、グローバルな組織や顧客と直に接する部門には特に有益です。作業量の変動や時間帯に関係なく一貫した品質基準が維持されるため、人間の能力の特徴とも言える、作業品質のばらつきを排除できます。恐らく最も重要なのは、このような特性を持

つAIは、運用を拡大してもそれに比例してコストが増大しない点です。これは、成長の経済的側面が根底から変わることを意味します。

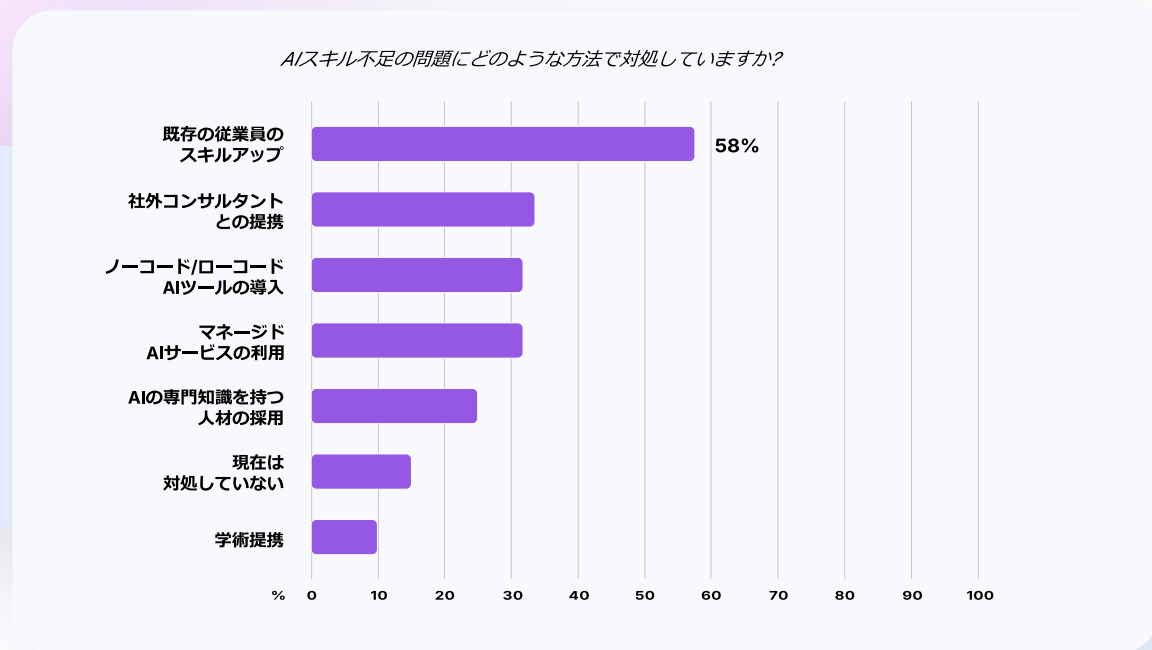
アンケート調査からは、企業がAIエージェントがワークフローの自動化によって労働生産性を高めるAIファーストの未来をどのように想定しているかを示す、さまざまな例が得られました。たとえば法務業界のIT担当ディレクタは、自社の将来に向けて「業務の80%を占める機械的/日常的作業をAI生成によって処理し、残り20%は人間がレビュー/介入する」という計画を立てています。また、財務サービス組織のCIOは次のように回答しています。「3年以内にAIで現在のビジネスタスク/プロセスの90%超を処理できるようになるでしょう。ただし、顧客に直接対応するアドバイザリーサービス (EQ

が必要であり、顧客にとって「本物の」人間が対応するという認識が必要) と、高度な問題解決 (引受業務用に提出するファイルの最適化など) は例外です。現在と同じスタッフで10倍の業務量をこなせるようになるでしょう」

ただし、従業員がAIエージェントと連携して働くためには、組織全体の複数のレベルで適応を進める必要があります。多くの回答者が組織内のAIスキルに差が見られると回答しています。このスキル不足をどのような方法で解消するのかという質問には、ほとんどがトレーニングによって既存の従業員のスキルを向上させて、AIファーストの未来に備えたと回答しています。



58%の組織がAIスキル不足に対処するために既存の従業員のスキルを高めようとしている



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

人間とAIでの分業を最適化し、それぞれが独自の強みを生かして全体的な成果に貢献できるようにするには、多くの場合、プロセスの再設計が必要です。従来の逐次的なワークフローは今後より協調的なモデルへと移行し、人間とAIエージェントが平行して業務を進め、重要な意思決定を下す際に話し合うことになるでしょう。従業員とAIエージェントの間に、新たなコラボレーションモデルが生まれようと

しています。単に人間の仕事をAIに置き換えるのではない、最も効果的な方法によるパートナーシップは、AIが定型的な業務を担う一方で、人間は監視、例外処理、クリエイティブディレクションを担うというものです。このようなモデルでは、新しいコミュニケーションインターフェース、フィードバックメカニズム、信頼構築のアプローチが必要になります。

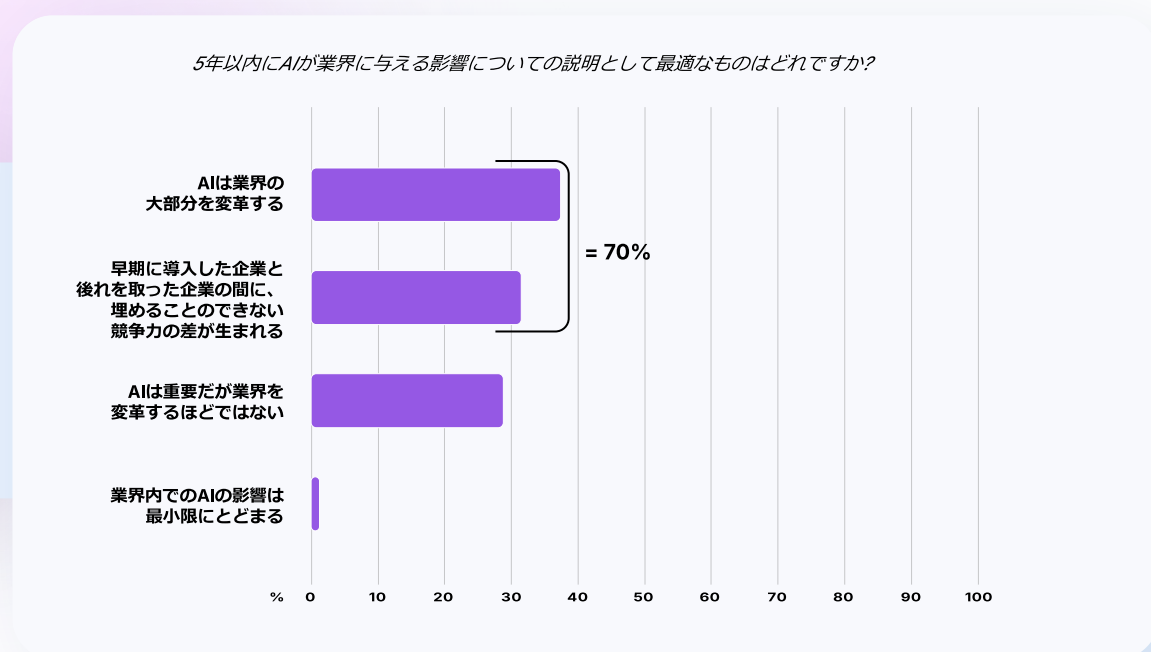
従業員はこのようなAI駆動型のワークフローに適応することが求められ、多くの企業は既存の従業員のスキルを高めることでAIスキル不足の問題を解消しようとしている

3. AIは競争環境を激変させている

AIはビジネス環境を根底から変えようとしています。当社の調査によると、回答者の約70%がAIは競争環境を変化させていると考えており、その多くがAIは早期導入企業に大きな優位性をもたらし、既存のビジネスモデルを破壊していると考えています。



回答者の70%がAIは競争環境を変化させていると考えている



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

AIファースト時代のビジネス環境の中、早期導入企業はAIを活用してイノベーションサイクルを加速させ、前例のないスピードで新しい製品やサービスを市場に投入しています。このような企業は、以前は人間による相当な介入が必要だった複雑なプロセスを自動化することで、運用効率を高めています。こうした企業の意思決定能力は受動的なものから予測的なものへと進化し、競合企業よりも先に市場の変化や顧客のニーズを予測できるようになっています。

しかし、AIは早期導入企業に競争優位性をもたらしているように見えますが、一方ですべての企業に平等な競争の場がもたらされ、市場への新規参入企業が既存企業に対抗できるようになったと考えることもできます。複数の回答者が、AIの登場によって、AIに積極的な新興企業が業界最大手の企業を脅かすことができるようになった点を指摘しています。

「AIは、参入障壁を引き下げながら、同時に顧客の期待を引き上げたことで、競争環境を激変させています。当社は現在、既製のAIツールを利用する身軽なスタートアップ企業と、AIに大規模投資を行う既存のライバル企業の双方と対峙する状況になっています」そう回答したのは、テクノロジー業界のあるITリーダーです。

恐らく最も重要なのは、多くの回答者がAIを利用してカスタマーエクスペリエンスの根本的な再構築にも取り組んでいるという点でしょう。膨大な量の顧客データを分析して大規模なハイパーパーソナライゼーションを行うという、従来のアプローチではまったく不可能だったことが可能になりました。このようなパーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスを提供できれば、特に強力な競争優位性になります。顧客はニーズに沿ったやり取りをますます期待するようになり、そうした期待に一貫して応えられる組織は、より深い関係や強固なブランドロイヤリティを築いています。

運用の改善とカスタマーエクスペリエンスの強化に加え、AIファーストのアプローチはまったく新しいビジネスモデルの構築も可能にします。データ資産の収益化、AIを利用した製品やサービスの創出に加え、以前は手が届かなかった隣接市場に参入する可能性も生まれています。このようなビジネスモデルのイノベーションは、多くの場合、既存の業界構造に破壊的な影響を及ぼし、新たなバリューチェーンや競争関係を生み出すことにつながります。

ある財務サービス企業のITリーダーは、このように回答しています。「AIはまったく新しいカテゴリーの価値を生み出しています。製品は (AI機能が搭載されることで) 多機能化し、サービスはAIファーストの提供モデル (自律型エージェントによる24時間年中無休のサービス) に変わるでしょう」

「AIはまったく新しい価値のカテゴリーを生み出しています。製品は (AI機能が搭載されることで) 多機能化し、サービスはAIファーストの提供モデル (自律型エージェントによる24時間年中無休のサービス) に変わるでしょう」

- 財務サービス企業のITリーダー

4. 複数のAIモデルとエージェントを利用することで柔軟性とROIが大幅に高まる

AIファーストの最先端企業が導入しているAIソリューションは、1つだけではありません。それどころか、さまざまなビジネスニーズに対応できるように、複数のモデルプロバイダとエージェントで構成されたポートフォリオを導入しています。このようなマルチモデルのアプローチはさらに幅広いユースケースへの対応を可能にし、どのようなユースケースに対しても、最適なパフォーマンスのソリューションを選択できるようになります。こういったポートフォリオを戦略的に構成し統合することが、革新的な成果を達成する組織と段階的な改善しか達成できない組織とを分ける、重要な差別化要因として浮上しています。

当社のアンケート調査では、さまざまな組織の現状の導入方法に明確なパターンが見つかりました。回答者は平均で2.3社のAIモデルプロバイダを利用しており、大部分が初期の実験段階を終えて複数のAI機能の導入へと進んでいることがわかります。ただし、平均してしまうと見えなくなりますが、各社のアプローチや成果にはかなり大きな違いがあります。

AIによって生産性が大幅に改善されている企業はモデルの選定を重要視している

使用率が最も高いモデルプロバイダはMicrosoft/OpenAIとGoogle Geminiでしたが、その主な理由は、会社で導入済みのMicrosoft製またはGoogle製のスタックにそのモデルがすでに含まれていたためでした。大きな成果を上げているAIファースト企業は、使用するモデルプロバイダを入念に検討しています。

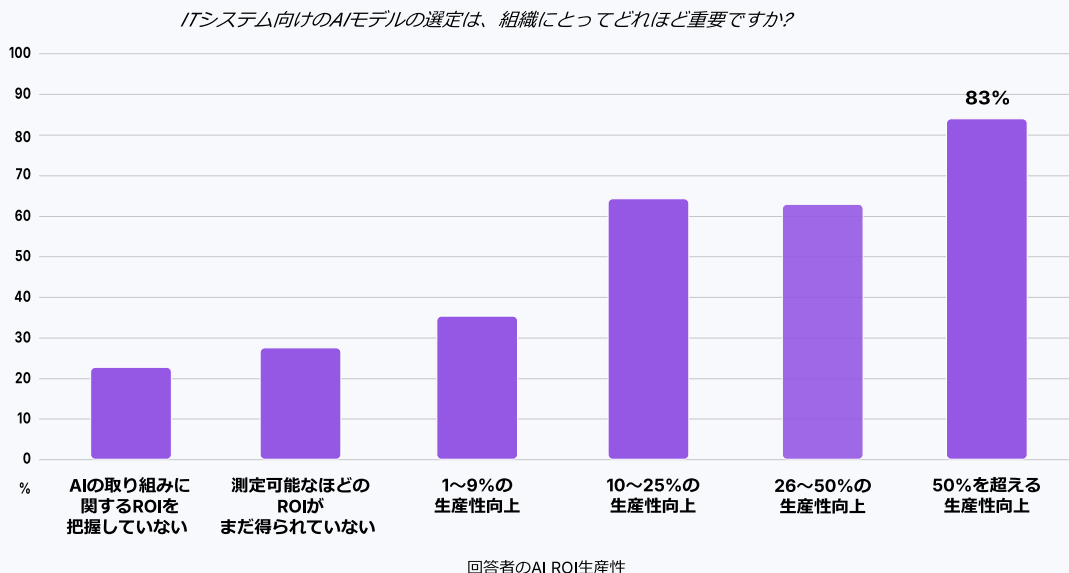
AIによるROIの低い企業が利用しているモデルプロバイダが平均2社であるのに対し、ROIが25%を超える企業が利用しているモデルプロバイダは、平均でほぼ3社でした。このような高パフォーマンス企業は、簡単に導入できるデフォルトのAIモデルを利用するのではなく、多大な労力をかけてさまざまなモデルをテストし、ユースケースごとに最適なモデルを選定しています。

一例を挙げると、あるテクノロジー企業のITスペシャリストは次のように回答しています。「カスタマーサービス向けには多言語での流ちょうな対話性能とAPIの拡張性からGPT-4を選びましたが、品質管理にはクラウドコストの節約のためにオープンソースのYOLOv8を利用しています。医療データ向けには、コンプライアンスの観点からIBM Watsonをオンプレミス環境に導入しました」

ユースケースに最適なモデルを選べるのが、AIの生産性を高めるために非常に重要であるようです。AIモデルの選定の重要性について質問したところ、回答者全体の42%が非常に重要であると回答していますが、その企業がAIへの投資からどれくらいのROIを得ているかによって回答に顕著な差異が見られました。AIによる生産性向上率が50%を超えるパフォーマンス上位の企業の場合、83%もの回答者がモデルの選定は非常に重要であると回答しています。



AI ROIの高い企業ほどAIモデルの選定を重視する傾向が強い (83%が「非常に重要」を選択)



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

最も大きな成功を収めている組織は、AIポートフォリオを戦略的に構成することで、異なる種類の能力を複数導入しています。基盤モデルは、多様なデータでトレーニングした大規模な汎用システムであり、複数の領域に対応できる広範な能力を提供します。このようなモデルは言語理解、コンテンツ生成、パターン認識に優れているため、カスタマーサービスからコンテンツ管理、市場分析に至るまで、幅広いユースケースで役立ちます。

特化型モデルは、業種や職種に特化したデータを使ってトレーニングされており、各領域の高度な専門知識によって、基盤モデルの能力を補完します。このようなモデルは、業界に固有の用語、規制、慣行を理解しているため、専門的な知識が要求されるタスクを実行できます。たとえば、医療用途向けには医療文献を学習したモデル、コンプライアンス部門向けには金融規制を学習したモデル、製造業務向けには技術仕様を学習したモデルを使用します。

カスタムモデルは、組織固有のニーズに対処できるよう開発されたモデルであり、AIポートフォリオの第3層を担います。このような独自開発モデルは社内データを使用してトレーニングされ、より汎用的

なソリューションでは十分に対処できない特定のビジネス上の問題を解決できるよう設計されています。開発と保守に必要なリソースは多くなりますが、このようなモデルは戦略的に重要なプロセスに対象を絞った場合に、競争上の大きな差別化要因となります。

こうした統合型AIポートフォリオの開発には、単なる技術的な開発力にとどまらない、企業全体の組織的能力が試されます。組織のAIファースト化を促進するには、最も有益な能力の組み合わせを見極めるための戦略的ビジョン、効果的な統合を設計するためのアーキテクチャに関する専門知識、ますます複雑化するモデルやエージェントのエコシステムを管理するための運用規律が必要です。

5. データセキュリティとガバナンスが AIプラットフォームを評価する基準 となる

AIの導入が加速する中で、この強力なテクノロジーがセキュリティやガバナンスに及ぼす影響への懸念も広がっています。AIシステムによって処理されるデータの機密性と、アルゴリズムによる判断が及ぼす潜在的影響力の大きさから、こうした懸念が経営層レベルの優先事項へと引き上げられています。AIファースト時代のビジネスにおいて、持続可能なAI導入を実現し、イノベーションと適切なリスク管理を両立するために不可欠なものとして、効果的なガバナンスが注目されています。

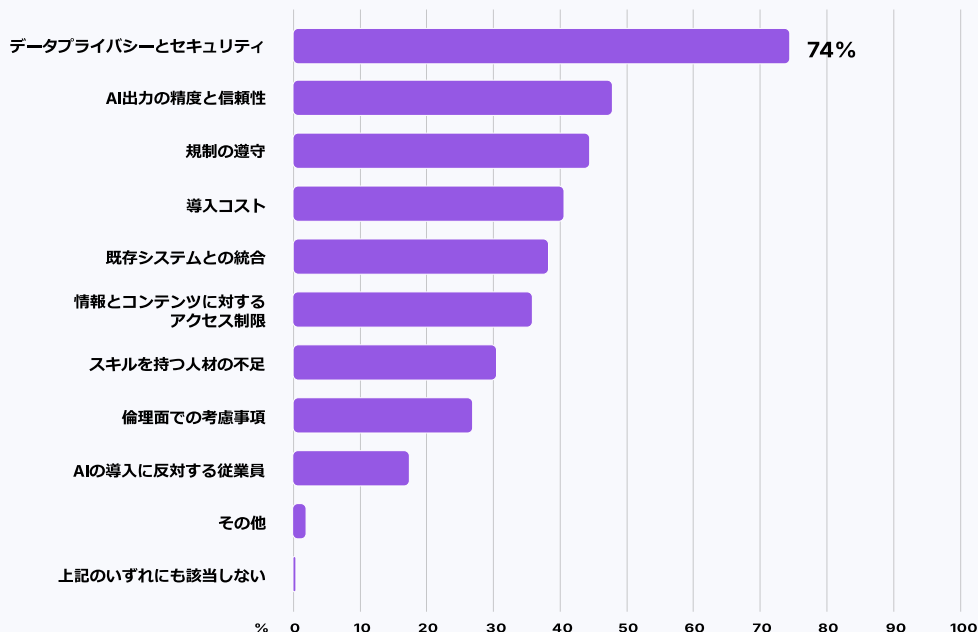
当社の調査では、AIファースト時代におけるAI導入の組織的アプローチに大きな影響を与えている、主な懸念事項が明らかになりました。最優先で検討する事項として挙げられたのはデータプライバシーとセキュリティが突出して多く、回答者の74%が最大の懸念事項として挙げています。この2項目に回答が集中しているのは、AIシステムではよく機密性の高いデータが扱われることと、不正アクセスや悪用による潜在的な危険性が大きいことが影響しています。組織は、複雑化が進むAIエコシステムで扱われる顧客情報、独自のビジネスデータ、知的財産などの資産の保護について、特に強い懸念を抱いています。

同様に、コンテンツや非構造化データ向けにAIプラットフォームを選定する際に最も重視する検討事項について質問したところ、回答者の73%がデータセキュリティとコンプライアンスを最優先すると回答しました。(その次に重視する検討事項として最も多く選ばれたのは「幅広いモデルの中から選択できること」であり、先ほどの説明を裏付ける結果となっています。)この結果は、AIシステムの安全性はそれが運用されるプラットフォームの安全性に依存すると認識されていることが反映されています。組織はベンダーのセキュリティ対策、データ処理手順、コンプライアンス認定を、これまでにないほど厳格に調査するようになっています。

74%

回答者の74%が、
AI導入に関する最大の
懸念事項としてセ
キュリティとプライ
バシーを挙げている

AI導入に関する最大の懸念は何ですか？

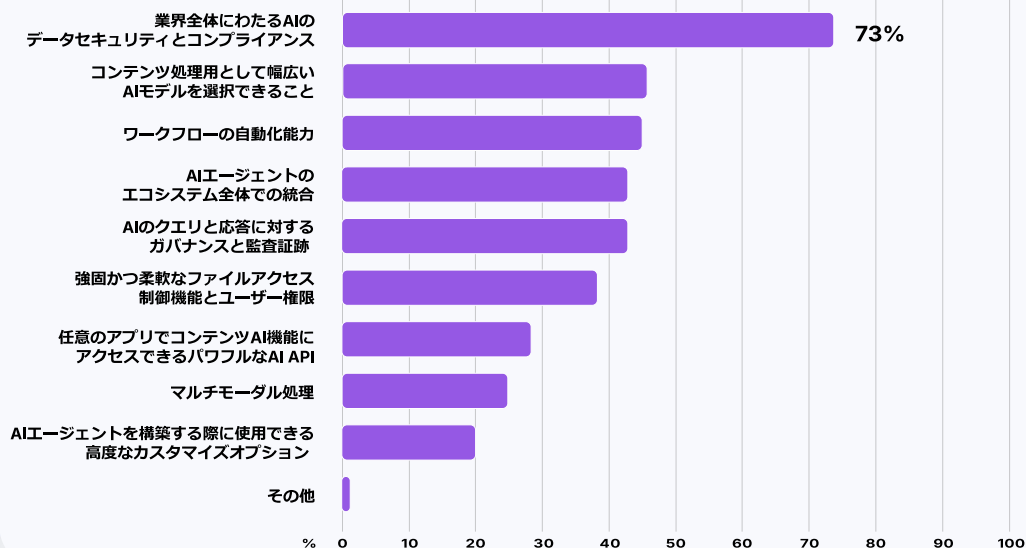


出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

73%

回答者の73%が、AI
プラットフォームの
評価における最優先
の検討事項として
データセキュリティ
とコンプライアンス
を挙げている

コンテンツや非構造化データを扱うAIプラットフォームを選定する際に
最も重視する事項は何ですか？

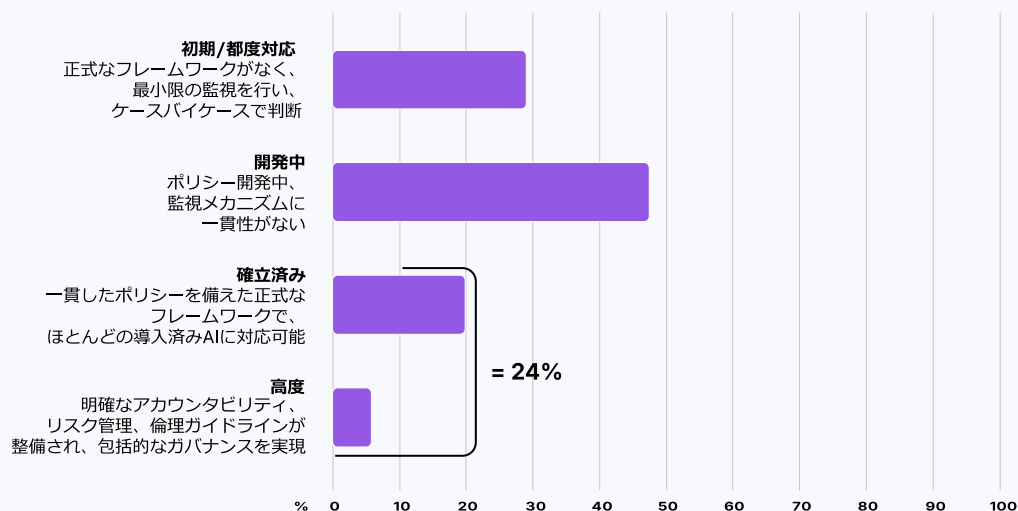


出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

24%

ガバナンスフレームワークを十分に確立している組織はわずか24%にとどまる

AI導入に関して、現在どの程度のガバナンスを実施していますか？



出典: AI利用の現状に関するBoxの研究調査

AIガバナンスモデルが不十分な現状

こうした懸念が広まっているにもかかわらず、ほとんどの組織では正式なガバナンスフレームワークが未完成のままです。

回答者の24%のみが、AIの取り組み全体にわたって一貫したポリシーを備えたガバナンスフレームワークを正式に確立しているか、さらにそれに改善を加えています。こうしたガバナンスの取り組みで一歩先を行く企業の多くは、AI導入の技術面、倫理面、運用面の課題を包括的に扱うアプローチを採用しています。

比較的大きいグループである47%は、AIガバナンスの全体ではなく一部のみに対応する部分的なフレームワークを導入しています。こうした組織の多くはデータプライバシーやモデルの検証など、リスクが最も大きい領域や規制当局による調査対象の領域を優先する一方、その他のガバナンス面に対しては正式な対策をあまり進めていません。このアプローチでも当面の懸念には対処できるかもしれませんが、多くの場合、ガバナンスに穴が生じ、AI導入の規模を拡大していくうえで問題になります。

残りの29%の組織は、AIの取り組みに関する正式なガバナンスの枠組みがないか、その開発計画の初期段階にあります。このようなガバナンスの欠如した組織は、ますます強力になるAIの能力を、それに対応する制御なしで導入することになるため、重大なリスクにさらされます。技術的能力とガバナンスの成熟度に差があると、想定外の影響、法規制への違反、組織の評判の悪化につながる危険性が生じます。

成熟したガバナンスフレームワークを確立したAIファーストの組織の多くは、5つの重要な課題を解決するための取り組みを実施

- 1. データガバナンスにより、AIのライフサイクル全体におけるデータの品質、アクセス、保持、プライバシーに関するポリシーを確立します。** このポリシーにより、AIシステムが適切なデータでトレーニングおよび運用されるように規定し、機密情報に必要な保護と、関連する規制の遵守を実現します。
- 2. モデルガバナンスにより、AIモデルの開発、検証、導入、監視に関する基準を定義します。** 一般的にこの基準には、文書化、テスト、パフォーマンスしきい値、継続的評価の要件が含まれます。強固なモデルガバナンスにより、AIシステムを想定通りに動作させ、開発者とユーザーの双方にその制限を十分に理解してもらうことができます。
- 3. 倫理ガイドラインにより、責任あるAIの利用と影響の評価に関する原則を明確に示します。** こうしたガイドラインによって、公平性、透明性、アカウンタビリティ、人間による監視などの課題に対処します。明確な倫理的境界を確立することで、組織で重視される価値や社会的期待に合わせた形でAIを導入できます。
- 4. 運用管理により、AIシステムの変更管理、インシデント対応、継続的な改善に関する手順を導入します。** このような管理を行うことで、AI機能の変更を適切に評価した後で導入し、問題を速やかに特定して解決し、得られた教訓を将来の導入に反映することができます。
- 5. コンプライアンスメカニズムにより、社内外の関連する規制や標準が遵守されるようにするためのプロセスを確立します。** 一般的に、定期監査、文書化の要件、報告手順などがこのメカニズムに該当します。効果的なコンプライアンスメカニズムなら、実践的な要素を損なうことなく導入しながら、厳格な監視を実施できます。

興味深いことに、組織のAIガバナンスポリシーについての詳細を質問したところ、複数の回答者が自社ウェブサイトのAIガバナンスポリシー専用ページのリンクを提示しました。これは、多くの企業がAIファースト時代のガバナンスに真剣に取り組み始めていることを示しています。一方、まだガバナンスが不足している組織は、AI導入の規模が拡大し、重要なビジネスプロセスにより深く組み込まれるようになるにつれ、重大なリスクを抱えることになりま

す。堅牢なガバナンスフレームワークを早期に確立している組織は、ステークホルダーとの信頼関係や規制へのコンプライアンスを維持しながら、AIへの取り組みの規模を拡大できる有利な立場にあります。逆に、ガバナンスの検討を先送りしている組織は、規制当局による調査が強化されるにつれ、AIの能力を最大限に活用することが難しくなる恐れがあります。

結論

AIファースト時代の ビジネスにおける 競争力の強化

企業におけるAI利用の現状をまとめると、導入が加速し、はっきりわかるほどの影響をビジネスに及ぼし、高度化が進んでいます。AIファーストの組織は、ビジネス目標を明確化し、考え抜かれた形で導入を進め、強固なガバナンスを確立することで、他の競合企業を大きく引き離しており、その差は今後ますます大きくなっていくと考えられます。

当社の調査では、ビジネス環境を定義する要素として、AIの革新的な可能性を引き出す組織の能力がますます重要になっていることが明らかになりました。AIが複数の業界で競争関係を一変させる大きな役割を果たしていることを、回答者の70%が認識しており、戦略的重要性は明らかです。

AIファーストのアプローチは、イノベーション、効率化、カスタマーエンゲージメントの新たな機会となります。AIがさらに高度化し、ビジネスの中核業務の基盤として組み込まれ始めている現状では、早期導入企業が獲得した優位性に競合企業が対抗することは難しくなっている可能性があります。

労働力の一員としてのAIエージェントの登場は、特に大きな進展と言えます。87%の組織がAIエージェントの利用を開始し、41%の組織がすでに最も高度な完全自律型運用を検討している現在、これらのシステムは単に定型的なタスクを自動化するだけでなく、業務を計画し遂行する仕組みも大きく変えつつあります。AIエージェントを業務に効果的に組み込んでいる組織は、従来型のアプローチでは不可能と思われるレベルで生産性の向上を達成しています。

補完的なAIモデルやエージェントを複数導入することで相乗効果が得られ、この優位性はさらに大きくなります。多くの種類のモデルやエージェントを利用している組織は、その種類が少ない組織よりもはるかに大きな成果を上げています。AIファーストの主要企業は、複雑なビジネスの課題に対処し、複合的なROIを生み出す統合型のAIエコシステムを構築しています。

AIが業務の基盤に浸透するにつれ、ガバナンス能力がますます重要になりつつあります。回答者の74%がデータプライバシーおよびセキュリティを最大の懸念として挙げていますが、ガバナンスフレームワークを十分に確立していると回答したのは24%のみで、認識されている重要性和実際に導入された施策の間に大きな差が生じています。組織は包括的なフレームワークを開発して、責任あるAIの開発および導入を保証し、機密データを保護し、日々変化する規制を遵守し、アルゴリズムバイアスを軽減し、AI関連の意思決定で適切な透明性を維持することが求められます。

投資パターンを見ると、組織がAIの戦略的重要性を認識し、それに応じてリソースを投入していることがわかります。回答者の90%が来年のAI支出を増やす計画を立てていること、さらに3年以内にビジネスプロセスの25%がAI拡張型になるという予測を踏

まえると、今後の展開は明らかです。現在平均10%のROIが3年以内に30%に高まるという予想から、AIによるビジネスへの影響が今後数年にわたり大幅に拡大し続けることがわかります。

AIファーストの未来に目を向けると、AIの革新的な可能性を最大限に生かそうとしている組織にとっての必須課題が、いくつか浮かび上がります。

1つ目は、ビジネス目標に合わせた包括的なAI戦略の策定です。

この戦略によって、高価値のユースケースを特定し、明確な成果測定指標を設定し、迅速な目標達成と長期的な変革への取り組みを両立する実装へのロードマップを作成する必要があります。

2つ目は、複数のAIモデルとエージェントを導入し管理する能力の獲得です。

これには、モデル統合のための技術インフラの準備、効果的な監視を行う組織作り、継続的な改善と適応のためのプロセスの構築が含まれます。

3つ目は、責任あるAI利用を保証する強固なガバナンスフレームワークの確立です。

このフレームワークでは、組織の業種とリスクの特性に応じて、データセキュリティ、規制の遵守、倫理的な考慮事項、透明性の要件などの課題に対応する必要があります。

4つ目は、AIシステムとのコラボレーションに向けた従業員の教育です。

これには、スペシャリスト向けの技術トレーニング、AIの能力と制限についての広範な教育、懸念事項に対処するための変更管理の取り組み、AI拡張型の業務に対する意欲の形成が含まれます。

5つ目は、成功したAI導入を広げて、ビジネスへの効果を最大限に高めることです。

これには、導入の可能性がある業務の見極め、組織全体への知識の移転、結果の継続的な測定と伝達を行うための、体系的なアプローチが必要です。

AIによって競争環境が一変しつつあります。このAIファーストという考え方の変化を受け入れ、決断力を持って行動する組織が、次の時代のビジネスパフォーマンスを定義することになるでしょう。行動に踏み出せない組織は、AIの能力が進化を続け、業務の基幹部分に組み込まれる中で、不利な競争を強いられることになる可能性があります。



調査方法

この調査報告書は、1,300人を超えるグローバルITリーダーを対象に、AI導入の現状について質問したアンケート調査に基づいています。この調査は、米国、カナダ、ヨーロッパ、オーストラリア/ニュージーランド、日本の代表的企業（Boxを導入済みの企業と未導入の企業を含む）に対して、2025年の4月から5月にかけて実施されました。回答者は、AIの利用、購入、導入、管理などに関する意思決定に関与する立場の人物です。調査の対象は、中小企業から従業員数が10,000人を超える大企業まで、さまざまな業界や規模の企業で働く人々です。

Boxについて

Boxは最先端のAIソリューションを提供し、組織がAIファースト時代のビジネスで成功を収められるよう支援します。Boxのセキュアなインテリジェントコンテンツ管理プラットフォームにより、AIエージェントによるワークフローの自動化から、非構造化データからのインサイト抽出まで、AIのすべての機能を自社のコンテンツに組み込むことができます。詳細については、<https://www.box.com/ja-jp/ai>をご覧ください。AIについてBoxの担当者に問い合わせたい方は、[こちらをクリック](#)してください。