

日本企業AI実装レポート 2026

日本企業AI実装ギャップ 2026

個人利用・組織方針・業務定着の断絶を、国内外の公開統計・公的資料・国際機関レポートから読み解く。

ABSTRACT

生成AIを試した人は増えている。しかし、企業として方針を決め、業務プロセスに組み込み、現場で継続運用するところには断絶が残る。本レポートは、総務省、JILPT、IPA、OECD、Eurostat、U.S. Census Bureau、IMDAなどの一次情報を再分析し、日本企業がAIを実装へ進めるための論点を整理する。

01 / SUMMARY

論点は、AIを知っているかではなく、業務で継続して使える状態にできているか。

生成AIは急速に広がっている。総務省の調査では、日本の個人の生成AIサービス利用経験は2024年度に26.7%となり、2023年度の9.1%から約3倍に伸びた。一方で、JILPTの労働者調査では、職場で自身がAIを利用している雇用者は8.4%、生成AIに限ると6.4%にとどまる。

個人の生成AI利用経験

26.7%

2024年度。2023年度9.1%から約3倍。

職場で自身がAIを利用

8.4%

労働者22,000人調査。

職場で自身が生成AIを利用

6.4%

AI全体ではなく生成AIに限定。

01 個人利用と職場利用の間には、明確な断絶がある。

個人として触れること、会社として方針を持つこと、実際の業務プロセスに組み込むことは別の取り組みである。

02 日本企業は、組織方針でも国際差が残る。

生成AIを活用する方針の割合は日本49.7%。中国92.8%、米国84.8%、ドイツ76.4%と比べて低い。

03 試用から業務プロセス化への移行が弱い。

IPAは、生成AIの試験利用や個人業務利用は高い一方、日本では部署の業務プロセスに組み込まれている割合が低いと整理している。

Sources: 総務省「令和7年版 情報通信白書」、JILPT No.256, IPA「DX動向2025」

02 / JAPAN BASELINE

日本では、個人利用の伸びがそのまま職場利用には変換されていない。

個人利用は入口指標である

総務省の調査では、日本の個人の生成AIサービス利用経験は26.7%である。米国68.8%、ドイツ59.2%、中国81.2%と比べると低いが、2023年度の9.1%からは大きく伸びた。

ただし、この数値は業務や日常生活での利用経験を含む。企業内でAIが業務プロセスに組み込まれた割合ではない。

職場利用はまだ薄い

JLLPT調査では、勤め先企業全体でAIが使用されている雇用者は12.9%、自身がAIを利用している雇用者は8.4%、自身が生成AIを利用している雇用者は6.4%だった。

つまり、個人利用から職場利用への移行は、まだ十分に進んでいない。ここに日本企業のAI実装ギャップが表れている。

組織方針の差

企業の生成AI活用方針について、日本は「積極的に活用」23.7%、「領域を限定して利用」26.0%、合計49.7%である。

同じ合算では、中国92.8%、米国84.8%、ドイツ76.4%。日本は、現場利用以前の方針策定でも差が残る。

企業の生成AI活用方針



注: 「積極的に活用する方針」と「活用する領域を限定して利用する方針」の合算。出典: 総務省。

層	観測値	読み替え
個人利用	生成AI利用経験 26.7%	AIに触れる入口は拡大している。ただし業務利用とは限らない。
組織方針	日本企業の生成AI活用方針 49.7%	使う・使わない以前に、会社として扱いを定める時点で差が残る。
規模別	大企業55.7%、中小企業34.3%	規模差は一つのセグメント。大企業にも方針・定着・統制の課題は残る。
職場利用	自身がAIを利用 8.4%、生成AI 6.4%	個人利用から職場利用への移行が十分に進んでいない。

03 / PROCESS GAP

試用と実装の間には、業務設計、データ整備、運用責任の工程がある。

IPA「DX動向2025」は、日本・米国・ドイツ企業の生成AI利用を比較している。同資料では、「個人や部署で試験利用」「個人で業務利用」は3カ国とも高い一方、「部署の業務プロセスに組み込まれている」は日本の回答率が低いと整理されている。

これは、生成AI活用が「試す」「個人で使う」ところまでは進む一方、「部署の業務として標準化する」ところで止まりやすいことを示す。

業務プロセス化に必要な工程

対象業務の選定、業務フローの再設計、社内データの整備、評価指標、運用責任、ガバナンス。この六つが揃わないと、AIは個人利用やPoCの範囲に残りやすい。

実装工程

工程	実装上の問い
対象業務	営業、顧客対応、経理、人事、開発、品質管理など、どこから始めるか。
業務フロー	AIが作業する工程、人が判断する工程、確認が必要な工程をどう分けるか。
データ整備	社内文書、FAQ、CRM、会計、問い合わせ履歴をどこまで使える状態にするか。
評価指標	時間削減、品質、一次回答率、ミス削減、売上貢献などで測るか。
運用責任	誰が更新し、誰が出力品質を確認し、誰がリスクを監督するか。
ガバナンス	入力禁止情報、ログ管理、外部共有、顧客説明、例外対応をどう定めるか。

AI実装は、技術導入であると同時に、業務設計、組織設計、人材育成、ガバナンス設計である。

PoC止まりの兆候	現場で起きること	必要な修正
担当者依存	詳しい人だけが使い、異動や多忙で止まる。	部門内の標準手順と更新責任を置く。
KPI不在	便利だったという感想で終わり、投資判断につながらない。	時間、品質、売上、ミス削減などの測定指標を決める。
データ未整備	一般論の回答にとどまり、自社業務の判断支援にならない。	ナレッジ、FAQ、CRM、文書群の利用範囲を決める。
責任不明	出力確認や例外対応の責任が曖昧で、通常業務に入らない。	確認者、承認者、改善担当を分けて定義する。

AI実装を止めているのは、専門人材だけではなく、学習機会と安心して使えるルールの不足である。

人材不足

IPAによれば、DX推進人材の「量」について、日本では「やや不足」「大幅不足」の合計が85.1%だった。DX推進人材の「質」について「過不足はない」と回答した企業は、日本3.8%、米国52.9%、ドイツ25.1%である。

JILPT調査では、AIを利用しながら働くための学び直しに取り組んだ労働者は6.9%。AIを学ぶためのリソースがあると回答した労働者は46.0%。AI使用企業の雇用者に対して、企業が訓練提供や資金援助を行ってきた割合は25.3%だった。

OECDのSME向けAI採用レポートでも、日本の生成AI利用SMEで、従業員がAI関連研修に参加している割合は11.3%にとどまる。

ガバナンス不足

JILPT調査では、新しい技術が職場で使用される際、雇用主が労働者または労働者代表と話し合いを実施している割合は全体15.6%。職場でAIが使用された場合に限っても32.0%である。

OECDの日本レポートでは、日本の生成AI利用者のうち、内部ルールまたはガイドラインがあると回答した割合は34.8%だった。

ガバナンスは利用を止めるものではない。入力してよい情報、確認責任、禁止事項、ログ管理、顧客説明が明確になるほど、現場は安心してAIを使いやすくなる。

AI学び直し実施	6.9%	JILPT
AI学習リソースあり	46.0%	JILPT
企業の訓練提供・資金援助	25.3%	JILPT
生成AI利用者の内部ルールあり	34.8%	OECD

整備対象	最低限確認すること	未整備の場合のリスク
学習機会	職種別に、AIを使う場面と使わない場面を具体化しているか。	一部の自発利用者だけに成果が偏る。
対話	新技術導入時に、現場の不安や業務影響を回収する場があるか。	利用不安、抵抗感、非公式利用が増える。
ガイドライン	入力禁止情報、出力確認、外部共有、ログ管理が明文化されているか。	慎重な現場は使わず、使う現場は個人裁量になる。
改善体制	プロンプト、ナレッジ、業務ルールを誰が更新するか決まっているか。	初期導入後に品質が劣化し、使われなくなる。

海外でも実装ギャップは残る。ただし先行国は、人材、職務再設計、データ基盤に投資している。

EU: 規模差と専門知識不足

Eurostatによれば、2025年にEUの10人以上企業でAI技術を使用している割合は19.95%。大企業55.03%、中企業30.36%、小企業17.00%である。

AIを検討したが使用していない企業の理由は、関連専門知識の不足70.89%、法的影響の不明確さ52.52%、データ保護・プライバシー懸念48.83%だった。

米国: 正式導入と現場利用のズレ

U.S. Census Bureauの2026年ワーキングペーパーでは、18%の米国企業が事業機能でAIを使用している。雇用者加重では32%。ただし、AI利用企業の57%はAIを3つ以下の事業機能に限定している。

米国: 包括実装は例外

同ペーパーでは、包括的にAIを事業機能へ展開している企業はfunctional AI usersの4%にすぎない。労働者がAIを使っている企業の36%では正式な企業レベル導入が確認されず、正式導入がある企業の19%では労働者タスクでの利用が確認されない。

シンガポール: 実装条件への投資

IMDAによれば、シンガポールSMEのAI採用率は2023年4.2%から2024年14.5%へ3倍超に伸びた。AI使用企業の今後1-2年の重点施策は、訓練・アップスキリング68%、職務・ワークフロー再設計63%、IT・データ基盤強化59%である。

先行国の示唆は、AI採用を増やすだけでなく、AIを業務へ深く入れるための補完投資を同時に進めることにある。

地域・機関	主要観測値	日本企業への示唆
EU / Eurostat	AI使用は大企業55.03%、小企業17.00%。未使用理由は専門知識不足70.89%。	規模差は自然に縮まらない。専門知識と法務・プライバシー対応を補う。
OECD	G7のコア業務AI採用は10%未満。日本1.9%、米国6.1%。	生成AI利用の有無だけでなく、コア業務に組み込まれているかを見る。
U.S. Census	AI利用企業の57%は3機能以下。包括導入は4%。	正式導入と現場利用を分けて測り、両者のズレを管理する。
IMDA	AI深化策は訓練68%、職務再設計63%、IT・データ基盤59%。	AIはツール選定だけでなく、学習、業務再設計、データ基盤と同時に進める。

06 / ACTION IMPLICATIONS

AI実装の初動は、全社展開ではなく、一つの業務を運用可能な形に落とすこと。

日本企業が最初に決めるべきことは、どのAIツールを入れるかではない。対象業務、使うデータ、責任者、確認ルールを先に決める。初動では、経営課題に近く、現場データが存在し、成果を測りやすい業務の一つを選び、限定範囲で実運用まで落とすことが出発点になる。

順序	やること	成果物
課題を選ぶ	売上、顧客対応速度、採用、品質、経理などから、経営課題に直結するテーマの一つを選ぶ。	AI実装テーマ
業務を棚卸しする	対象部門の反復業務を分解し、工数、頻度、利用データ、確認者を並べる。	業務棚卸し表
優先業務を絞る	AIが担う工程、人が判断する工程、使うデータ、禁止情報、評価指標を決める。	優先業務リスト
運用設計を作る	最小の業務フローと利用ルールを作り、責任者、確認者、ログ管理、例外対応を置く。	最小業務フロー
限定運用で判断する	実業務で小さく運用し、導入前後の工数、品質、手戻り、現場負荷を測る。	継続・停止・拡張判断

最初に選びやすい業務

候補になりやすいのは、顧客対応、営業資料作成、社内問い合わせ、会議資料作成である。これらは既存データが比較的存在し、成果を時間削減や品質改善として測りやすく、人間による確認工程を置きやすい。

避けるべき始め方

最初から全社展開を掲げること、ツール比較だけに時間を使うこと、全社員向けの一般研修だけで終えること、禁止事項だけのガイドラインを作ること、PoCの成功を本番運用の成功と混同することは避けるべきである。

着手前に決めること	具体化する内容	例
事業課題	AI利用を売上、粗利、顧客対応速度、採用、品質、経理などの成果にひもづける。	問い合わせ一次回答時間を短縮する
対象業務	AIが担う工程と、人が判断・承認する工程を分ける。	FAQ検索、回答案生成、担当者確認
利用データ	社内文書、FAQ、CRM、問い合わせ履歴など、使える情報を確認する。	既存FAQ、過去対応ログ、商品資料
責任体制	改善、監査、教育、問い合わせ対応、品質確認の役割を置く。	部門責任者、確認者、更新担当
利用ルール	入力禁止情報、出力確認、ログ管理、顧客説明、例外対応を明確にする。	個人情報入力禁止、回答前確認

初動では、AIの出力性能だけでなく、通常業務の中で継続運用できるかを見る。確認者、更新者、責任者、評価指標がそろって初めて実装と言える。

07 / COMMENT / SOURCES

生成AIの導入は、経営が決めた方針を現場の業務フローにどう落とすかの議論に移っている。

代表コメント

生成AIの導入は、ツールを入れるかどうかの議論から、経営が決めた方針を現場の業務フローにどう落とすかの議論に移っています。今回の分析は、企業規模や部門を問わず、AI活用を実装へ進めるうえで確認すべき論点を整理したものです。

個人としてAIに触れる人は増えています。しかし、会社としての方針、業務プロセス、学習機会、ガバナンスがそろわなければ、AIは現場に定着しません。FULLFACTは、AIツールの導入そのものではなく、業務と組織にAIを組み込む設計を支援していきます。

分析対象

総務省	令和7年版 情報通信白書
JILPT	AIの職場導入が働き方に及ぼす影響
IPA	DX動向2025
OECD	Artificial Intelligence and the Labour Market in Japan
OECD	AI adoption by small and medium-sized enterprises
Eurostat	Use of artificial intelligence in enterprises
U.S. Census Bureau	The Microstructure of AI Diffusion
IMDA	Singapore Digital Economy Report 2024/2025

公開一次情報を「個人利用」「組織方針」「業務定着」の三層に再分類し、経営判断に使える論点として整理した。

NEXT STEP

AI実装の論点を、対象業務・データ・責任体制まで整理する。

本レポートで整理した観点をもとに、貴社で最初に扱うべき業務、利用できるデータ、確認ルール、推進体制を棚卸しします。10枠限定の無料顧問制度では、実装前の論点整理を優先し、必要に応じてAI実装診断へ接続します。

PRIMARY OFFER

10枠限定 無料顧問制度

- 対象業務の選定
- 利用データの棚卸し
- 責任者・確認ルールの整理

<https://fullfact.net/contact>
info@fullfact.net