コラム3

日本社会における生成AI導入の課題



立命館大学大学院経営研究科 客員教授
桑津 浩太郎

1. 生成AIの導入動向――遅れながらも進む日本

2022年末のChatGPT公開以降、生成AIは世界的に急速な普及を遂げた。日本社会もこの潮流と無縁ではなく、導入は着実に進展している。総務省「令和7年版 情報通信白書」（2025年7月）によれば、個人の生成AI利用経験率は26.7%と前年度の9.1%から約3倍に拡大した。企業でもJUAS「企業IT動向調査2025」で導入・準備中の企業が41.2%（前年度26.9%）に増加している。2026年3月の読売新聞・帝国データバンク共同調査でも、企業の生成AI利用率は34.6%と初めて30%を突破した。また、本書の2026年2月調査でも、15歳から69歳の生成AIの利用率は51%であった（本書の資料3-10）。

しかし、この数字をもって「順調」と評するのは早計である。同白書の国際比較では、個人利用率は中国81.2%、米国68.8%、ドイツ59.2%と日本の2倍以上であり、企業利用率も日本55.2%に対し他3ヶ国はいずれも9割超である（**図表1**）。日本は先進国の中で明らかに後れを取っている。

2. オフィスの外に出られない生成AI――コンタクトセンターと対面サービスの壁

図表2の数値が示すように、オフィス業務における生成AIの浸透は確実に進んでいる。文書作成、要約、翻訳、情報収集といったホワイトカラー業務では、

図表1●生成AI利用経験率の国際比較（個人・企業）　（%）

	日本	米国	中国	ドイツ
個人利用率（2023年度）	9.1	46.3	56.3	34.6
個人利用率（2024年度）	26.7	68.8	81.2	59.2
企業利用率（2024年度）	55.2	90.6	95.8	90.3

出典：総務省「令和7年版 情報通信白書」2025年

図表2●日本における生成AI利用率の推移と予測（個人・企業）　（%）

年度	個人利用率	企業利用率（広義）	備考
2022年度	—	—	ChatGPT公開（2022年11月）
2023年度	9.1	—	総務省R6白書／JUAS調査2024
2024年度	26.7	55.2	総務省R7白書／JUAS調査2025
2025年度（推計）	約35	約65	
2026年度（予測）	*約45*	*約75*	
2027年度（予測）	*約55*	*約85*	
2028年度（予測）	*約65*	*約90*	先進国平均水準への収斂を想定

注：2025年度以降の数値は各種調査のトレンドに基づく推計・予測値（斜体）。個人利用率は総務省白書ベース、企業利用率（広義）は同白書の「業務利用」ベース、JUAS値は言語系生成AIの「導入済み＋準備中」ベース。

ChatGPTやMicrosoft Copilotといったツールが日常的に使われるようになった。生成AIの主な用途はテキスト作成・要約や情報収集であり、いわば「デスクワークの補助」としての位置付けが定着しつつある。

しかし、オフィスの外――すなわち、コンタクトセンターにおける自動応答や、店舗・窓口に設置される対面型の自動対応機器における生成AIの採用は、依然としてPoC（概念実証）の段階から脱却できていない例が多い。JUASの調査でも「顧客対応の自動化」に生成AIを利用する企業はわずか0.5%にとどまる。

その理由は明確である。オフィス業務では、ユーザー側にも一定のリテラシーがあり、AIの出力を理解し、批判的に読み、積み重ねた業務知識で適宜修正することが期待できる。ところが、コンタクトセンターや窓口に電話・来訪する顧客の状況は千差万別である。定型的な問い合わせ――たとえば営業時間の確

認や手続き方法の案内――については、現在の生成AIでも合理的な範囲内で対話が成立する。だが、顧客がAIと認識して戸惑ってしまう場合、あるいは顧客自身が何をすればよいのか理解できていない状態――においては、傾聴、感情の鎮静化、適切な導線への誘導といった、高度に文脈依存的な会話マネジメントが求められる。現在の生成AIには、このようなイレギュラー状態への柔軟な対応能力が不足しており、「最後の一線」を人間に委ねざるを得ない構造が続いている。

3. 正答率の壁――自治体ごみ分別案内の教訓

生成AIの精度が具体的な障壁となった象徴的な事例として、香川県三豊市のごみ出し案内がある。同市は2023年、東京大学松尾研究室と共同で、ChatGPTを活用した市民向けごみ分別案内の実証実験を行った。ごみの分別方法や収集日をAIが24時間自動応答するサービスである。

第1期実験(GPT-3.5使用)では正答率62.5%にとどまり、実験は一時中断された。GPT-4への移行や対話形式の導入など改善を重ねた第2期実験では、正答率は94.1%まで向上した。しかし、三豊市が本格導入の条件として設定していたのは正答率99%であった。約6%の誤答率――20回に1回以上は誤った案内をする水準――は、行政サービスとして容認できないものとされた。同市の担当者は「ごみ出し案内は正確性が特に求められる。AIが間違った案内をすると、それに基づいて行動した市民や収集業者に迷惑がかかる」と述べ、導入を断念した。

この事例は、生成AIの日本市場での受け止められ方を端的に示している。対市民サービスでは誤情報がそのまま行動に直結する。94%は技術的には相当な水準であるが、1%以下の誤り率を要求する自治体の基準からすれば不十分とする主張は厳しく感じられるが、責任を持たなければならない組織においては、この「99%と94%の間の5ポイント」こそが、生成AIがオフィスの外へ踏み出す際の最大の障壁とされてしまう。

4. リテラシー格差という構造的課題

コンタクトセンターの事例とごみ分別案内の事例は、1つの共通した構造的

課題を浮かび上がらせる。それは、生成AIの有効性が、利用者側のリテラシーと前提条件の共有度に強く依存しているという点である。

オフィス環境では、利用者がAIの出力を業務知識などに基づいて評価し、不完全な回答を認識し、自ら補完できる。リテラシーの高い利用者とAIの間には、暗黙の「協働関係」が成立している。

しかし、高齢者、デジタルリテラシーの低い層、あるいはAIに対して不安を有するような顧客を対象とするサービスでは、この協働関係が成立しない。AIの回答を誤って受け取り、そのまま行動に移す可能性もあり、行き違いのコストが桁違いに大きくなる。情報通信白書でも、日本における個人の生成AI利用率は20代の44.7%に対し、60代は15.5%と3倍近い開きがあり、年代間のデジタルデバイドは顕著である。つまり、生成AIが最も助けを必要とする層――高齢者、情報弱者――こそが、AIの不完全さに最も脆弱な層なのである。

5. 減点主義と「日本基準」――受容性を引き下げる文化的要因

ここまで述べた技術的課題は、実は日本に固有のものではない。コンタクトセンターのAI自動応答がPoCから進まない状況は米欧でも同様であり、AI精度の問題は各国共通である。にもかかわらず、日本のように欠点を過度に問題視し、リスクを減らすのではなく、AIを先送りする傾向は、他国では比較的少ないように思われる。

この差異の背景には、日本社会に根深い「減点主義」の思考様式があると考えられる。日本では、サービス提供者に対して、たとえ例外的・周辺的なケースであっても、不足点や失敗を厳しく追及する傾向が強い。新しい技術やサービスが「できること」の総量よりも、「できなかったこと」の一点に焦点が当たりやすい。前述の三豊市の事例においても、94%という正答率は、従来のルールベース型チャットボットを大幅に上回る水準であったにもかかわらず、残りの6%が許容されなかった。推測だが、自治体側の担当者が、十分だと思っても、不十分と主張する関係者を説得することは困難だったのかもしれない。

さらに重要なのは、この減点の「基準」そのものが、至れり尽くせりの日本型サービス水準に設定されていることである。日本の消費者は、世界的に見ても

極めて高いサービス品質を享受しており、それを当然のものとして期待する。鉄道の秒単位の定時運行に象徴される「完璧」を前提としたサービス文化の中で、「94％正確で6％間違える」AIは、技術の進歩ではなく、サービスの劣化と映るのである。

米国や中国では、生成AIの不完全さは「発展途上の技術として当然のコスト」ととらえられ、不完全でも全体としてプラスであれば採用するという「加点主義」の姿勢がある。日本においては、この加点的な評価軸が機能しにくく、結果として生成AIの社会的受容性が構造的に引き下げられているともいえる。

6. 結語――受容の時を待つということ

とはいえ、いずれ、この状況は変わるであろう。生成AI・AIエージェント技術は急速に進化を続けており、精度の向上、マルチモーダル対応の深化、コンテキスト理解の高度化が進めば、現在の「最後の一線」は徐々に後退していく。また、デジタルネイティブ世代の高齢化に伴い、利用者側のリテラシーも底上げされていく。

しかし、日本社会における生成AIの受容が本格的に進展する時期は、技術の成熟だけでは決まらない。減点主義的な評価文化と、高水準のサービス期待が変容するか、あるいは、人手不足という現実が「不完全なAIでもないよりはまし」という諦念と受け入れを生み出すか――おそらくは後者のルートが先に顕在化するであろう。労働力人口の減少が加速する中で、「完璧でなくても機能するサービス」を許容せざるを得ない局面は、遠からず訪れる。

我々は、その時期を待つしか道がなさそうである。ただし、「待つ」とは受動的に時間を過ごすことではない。技術の進歩を注視し、段階的な導入と評価を繰り返し、社会の受容性が変化する局面を見逃さない準備を続けること――それが、現時点で取り得る最も合理的な姿勢であろう。

主要参考文献

総務省「令和7年版 情報通信白書」（2025年7月）
読売新聞・帝国データバンク「企業における生成AI利用状況調査」（2026年3月）
日本情報システム・ユーザー協会（JUAS）「企業IT動向調査2025」
香川県三豊市「チャットGPTを利用したごみ出し案内実証実験報告」（2023年）