

IT 企業の特定期間における生成 AI 利活用に関する調査

東洋大学 総合情報学部
中野研究室
長谷川翼

はじめに

生成 AI の活用の浸透に伴い、IT 企業の従業員に求められるスキルにも変化が見られようになってきている。本調査は、GPAI 学生チームの活動の一環として、IT 企業における生成 AI の利活用の実態と生成 AI を適切に運用するための「ガバナンス」、「教育体制」や「評価制度」等の整備状況を明らかにすることを目的として実施したものである。なお、本調査はインタビュー対象の都合上、対象企業全体の取り組みを示すものではなく、インタビューを実施した特定部門における取り組み事例として整理したものである。

調査概要

本調査は、国内外において大規模な情報システム事業を展開する IT 企業の特定期間を対象として実施した。当該企業は、売上高 3 兆円超の大規模企業である（2024 年 3 月期）。

インタビュー対象部門は、主に大規模システム開発プロジェクトの円滑な推進を支援する Project Management Office (PMO) 部門であり、官公庁システムなど社会基盤を支える重要システムを多数担当している。これらのプロジェクトにおいて、開発工程全体を通じた品質管理、進捗管理、リスク管理を担い、システムが安定的に稼働し続けるための支援を行っている。

インタビューは、事前質問票への回答にもとづき 2026 年 1 月 6 日にオンライン形式で実施した。

調査結果

本調査対象部門における生成 AI の導入は、主に業務効率化および成果物の品質向上を目的として進められていた。組織全体としては、生産性向上に関する KPI 達成の主要な手段の一つとして生成 AI の活用が位置付けられており、資料要約、議事録作成、メール文作成などの共通業務において日常的な利用が推進されている。

生成 AI の本格的な利用開始時期は、社内環境における生成 AI では 2025 年 4 月、顧客提供環境における生成 AI では同年 6 月であったが、これは技術基盤の導入時期ではなく、組織として生成 AI 活用を強く推進し、全社員に対して積極的な利用が求められるようになった時期を示すものである（実際には、部署によっては数年前から先行的に活用が進められていた事例も確認されている）。

生成 AI の導入により作業時間の短縮および成果物の質が向上した。社内環境における生成 AI については、作業時間は概ね 15~20%程度短縮された一方、成果物の品質は大幅に向上したとの回答が得られた。特に、議事録作成業務では、従来は決定事項や課題の整理が中心であったが、生成 AI の活用により ToDo リストの自動生成を一括して実施できるようになり、会議終了直後に議事メモを完成できるなど業務プロセス自体も変化が見られた。また、発言内容の記録が即時に整理される

ことで認識齟齬の軽減にもつながっている。さらに、従来は若手社員が担当することが多かった議事録作成等の共通文書作業を各社員が個別に処理できるようになり、若手社員はより専門的な業務へ時間を配分できるようになっている。

顧客提供環境における生成 AI の活用についても同様に、作業時間の短縮効果が大きく、一人当たりが対応可能な業務量が大幅に増加したとの回答を得ている。従来は複数人で対応していた高度な業務についても生成 AI を補助的に活用することで一人でも対応可能となるケースが見られ、生産性が明確に向上し個人単位で創出できる成果の幅が拡大していることが確認された。

一方、生成 AI を積極的に活用する社員と活用しない社員との間で、業務効率や成果物の質に差が生じつつあるという課題も指摘されている。そのため、組織内では「まず活用すること」を前提とした意識醸成が進められており、社員全体の活用レベルを引き上げる取り組みが行われている。具体的には、各社員が生成 AI の活用事例（ユースケース）を創出し、それを組織内のナレッジとして登録・共有する仕組みが整備されており、新たな活用方法の提案自体が評価につながる制度も導入されている。こうした活用事例の発表や表彰制度を通じて、生成 AI を業務へどのように組み込むかが組織内の重要な評価指標の一つとして位置付けられつつある。

生成 AI のリスクマネジメントとして、まず個人情報や機密情報の取扱いは生成 AI 利用に限らず、従来から情報セキュリティ管理の規定に則り運用されている。その他、AI 倫理の外部委員会や社内専門部署での統制を行っており、全員必須の教育で浸透を図っている。次に、生成 AI の出力内容に誤りや不適切な内容が含まれる可能性については、利用者がその特性を理解した上で活用することが前提とされており、出力結果は人間による確認を経て利用される運用となっている。誤りが確認された場合には、プロンプトの修正や追加指示による再生成を行う対応が一般的である。

教育体制については、社内ナレッジサイト、動画教材、既存プロジェクトの活用事例などを通じて各社員が主体的に学習する形式が基本となっている。また、生成 AI の活用事例（ユースケース）を検索できるチャットボットや活用事例を登録・共有する仕組みが整備されており、社員が新たな活用方法を提案し共有することで組織全体の知識蓄積を進める体制が構築されている。

さらに、評価制度として社員の生成 AI 活用スキルを定期的に自己評価・登録する仕組みが導入されており、個人ごとのスキル差を把握した上で、一定水準への到達を目標とする組織的なフォローが行われている。新技術の登場時には e-learning などの教育機会が提供されるが、活用方法に関する学習は必須ではなく個人の主体的な学習姿勢に依存している側面も見られている。

まとめ

本調査では、対象部門における生成 AI の活用状況を整理した結果、生成 AI は業務効率化および成果物の品質向上に一定の効果をもたらしており、特に文書作成や情報整理といった共通業務において日常的に活用されていることが明らかになった。

また、生成 AI の導入により、作業時間の短縮だけでなく、一人当たりが担える業務量の増加や若手社員の業務内容の高度化など、働き方や業務分担にも変化が生じている。一方、生成 AI の活用度合いやスキルには個人差が見られ、組織全体として活用レベルを底上げするための教育やナレッジ共有の重要性も示唆された。



(注) 本記事のサムネイル画像は生成 AI (ChatGPT5. 2) を用いて作成している。