

【「使ってみたい」で止まる、CUAの本番導入という壁】

CUA(Computer-Using Agent)利用実態調査

～ビジネスパーソン319名調査でわかった”任せる設計”の壁～

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査名称	CUA(Computer-Using Agent)利用実態調査
調査方法	IDEATECHが提供するリサーチマーケティング「リサピー®」の企画によるインターネット調査
調査期間	2026年8月14日～同年8月19日
有効回答	従業員数300名以上の企業に勤める、総務／経営企画・経営管理／情報システム／業務改善／DX推進のいずれかの業務に携わるビジネスパーソン319名 ※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

※本調査では、AIがPC画面やブラウザ、業務システムを認識し、クリック・入力・画面遷移などの操作を通じて業務を進める機能を総称して「CUA(Computer-Using Agent)」と表記しています。

CUA（Computer-Using Agent）利用実態調査

TOPIC 01

今後1年以内のCUA導入・活用に前向きな回答は**48.6%**、
一方で業務ルールを「十分に整理・文書化できている」は**11.9%**

TOPIC 02

本番運用の障壁、
第1位「例外処理やイレギュラー時の判断が難しい」
第2位「システムごとに権限や承認フローが複雑である」

TOPIC 03

CUA導入・活用に必要な仕組み、
「人の確認・承認を組み込める仕組み」が**33.5%**でトップ

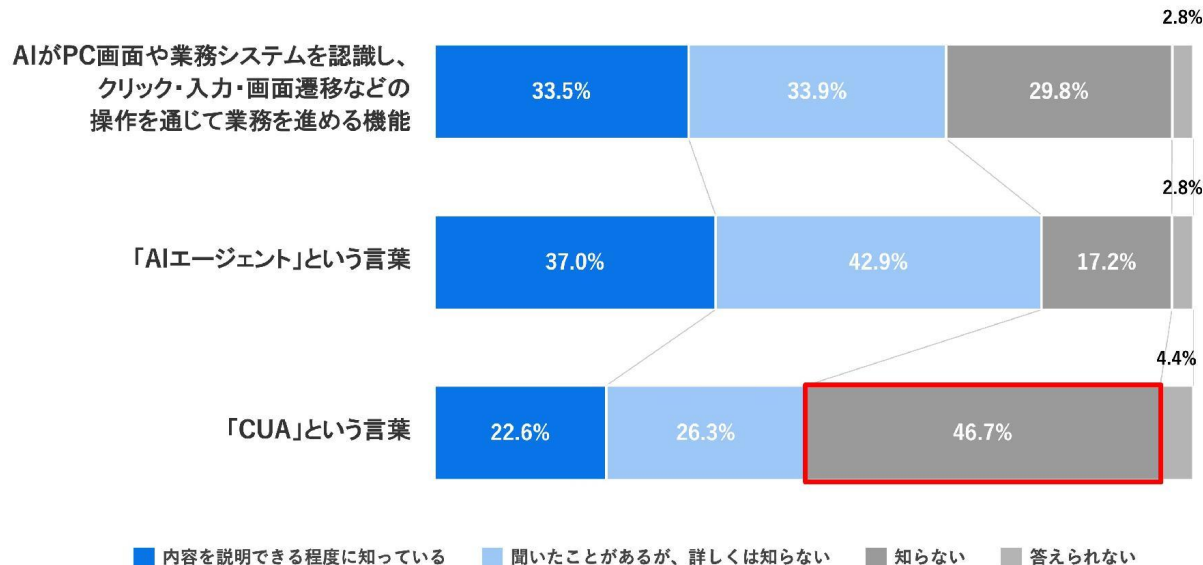
第1章 | 機能の認知は先行、業務への定着はこれから

AIがPC画面や業務システムを認識し、クリック・入力・画面遷移といった操作を通じて業務を進める。
この機能そのものは、すでに一定の認知を得ています。
一方で、それを指す「CUA」という言葉は、まだ浸透していません。

職場での利用状況を見ても、業務で継続的に使っている層は限定的で、PoCや個人試用の段階にとどまるケースが少なくありません。
どの業務でどこまで使われているのか、その実像は見えにくいのが実情です。

本章では、CUAの認知・利用状況・実際に使われている業務の3つの側面から、大企業におけるCUA活用の現在地を明らかにします。

Q1 | 以下のそれぞれについて、どの程度知っていますか。



約半数が「CUA」という言葉を「知らない」、実態としての認知はこれから

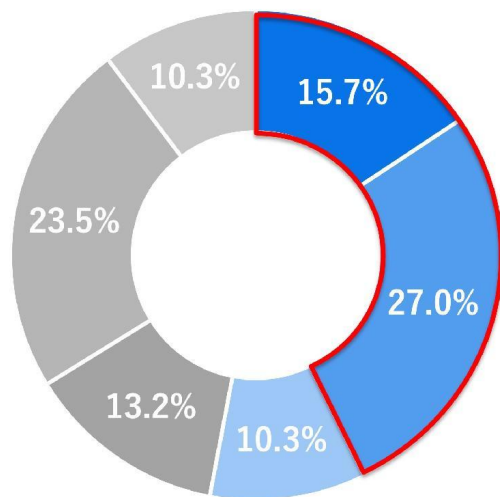
「AIがPC画面や業務システムを認識し、クリック・入力・画面遷移などの操作を通じて業務を進める機能」の認知は67.4%、「AIエージェント」という言葉は79.9%に達しました。

一方、「CUA」という言葉は48.9%にとどまり、46.7%が「知らない」と回答しています。

機能認知が先行し、名称の定着はまだ追いついていない構図です。

Q2

あなたの職場におけるCUAの利用状況として、最も近いものをお選びください。



15.7%

部署または全社で、実際の業務に継続的に利用している

27.0%

一部業務で試験導入・PoCを進めている

10.3%

個人または少人数で試したことがある

13.2%

関心はあるが、まだ試していない

23.5%

検討対象になっていない

10.3%

わからない

業務での継続利用は
15.7%、試験導入
・PoCは27.0%

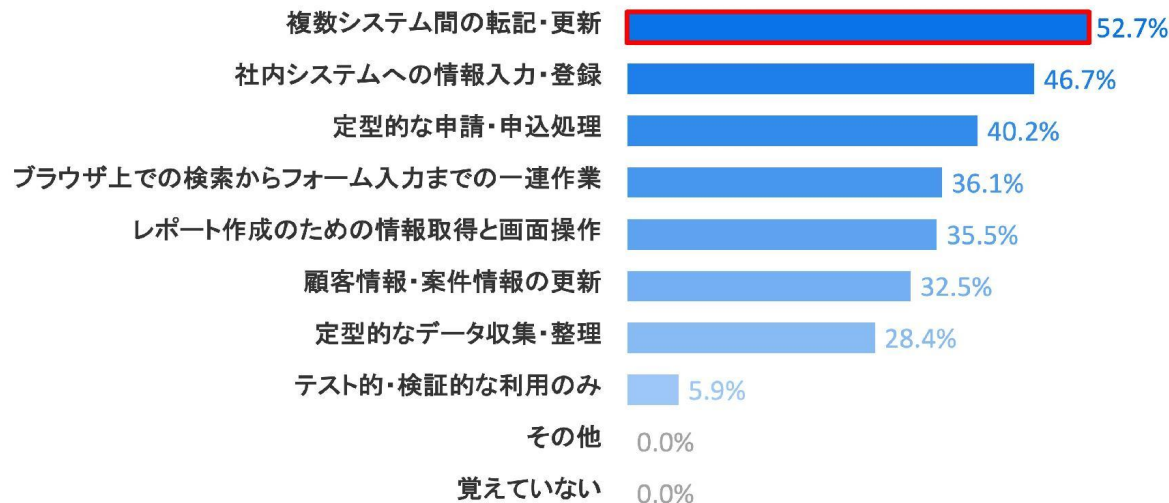
職場におけるCUAの利用状況は、「部署または全社で、実際の業務に継続的に利用している」が15.7%、「一部業務で試験導入・PoCを進めている」が27.0%となりました。

一方、「関心はあるが、まだ試していない」13.2%、「検討対象になっていない」23.5%と、未着手層も4割弱残っています。

使い始めた企業と手つかずの企業が並存する、ばらつきの大きい状況です。

Q3

CUAを使ったことがある業務として、あてはまるものをすべてお選びください。（複数回答）



使ったことがある業務は「複数システム間の転記・更新」が52.7%で最多

CUAを使ったことがある業務は、「複数システム間の転記・更新」が52.7%で最多、「社内システムへの情報入力・登録」46.7%、「定型的な申請・申込処理」40.2%が続きました。

これまで人が画面を行き来しながら繰り返してきた作業から、CUAの適用が始まっていることが分かります。

単一の業務システムでは完結しない、情報の受け渡しや反映といったすき間を埋める役割として使われ始めています。

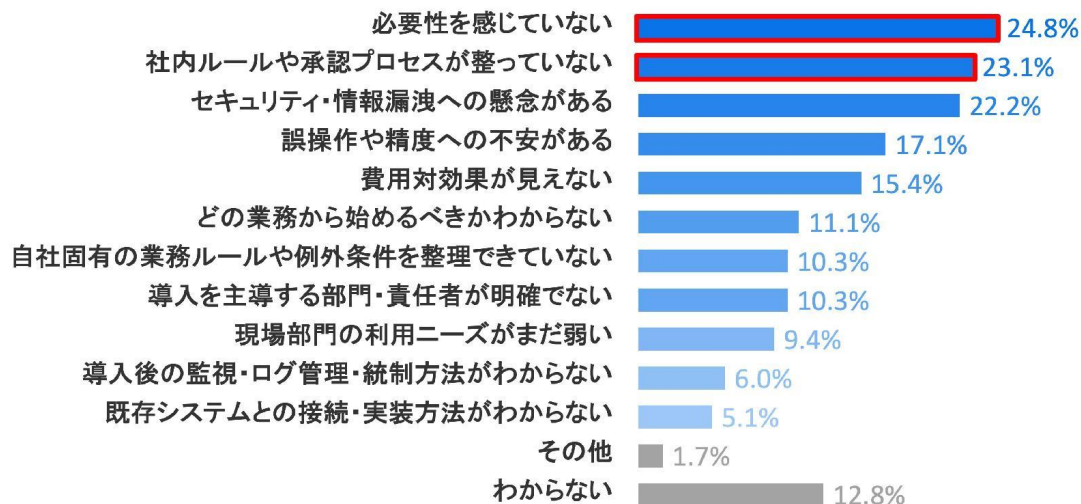
では、CUAを本番業務で活用するうえで、何が障壁となっているのでしょうか。

例外処理やイレギュラー時の判断、権限や承認フロー、誤操作時の停止・復旧ルール等、業務システムを直接操作するという性質上、CUAは他のAIツール以上に「任せた後、どう制御するか」の設計が求められます。

本章では、まだ着手していない企業側の理由と、本番運用で立ちはだかる障壁の中身を明らかにします。

Q4

あなたの職場で、CUAの利用をまだ始めていない、または広げていない理由として、あてはまるものを3つまでお選びください。（複数回答・3つまで）



始めていない理由、
「必要性を感じていない」24.8%、「社内ルール未整備」23.1%

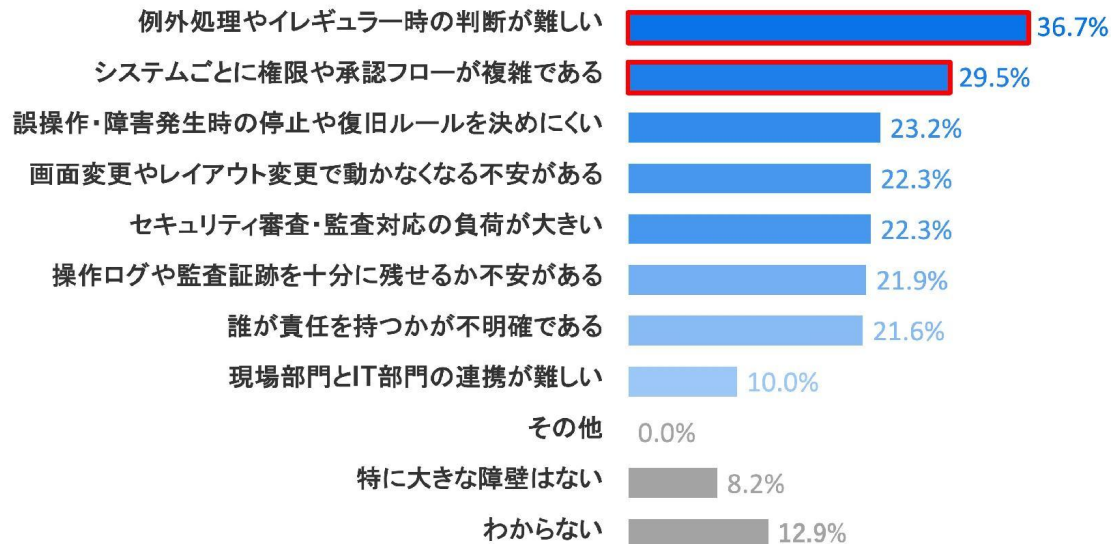
まだ着手していない層に理由を尋ねると、「必要性を感じていない」が24.8%で最多、「社内ルールや承認プロセスが整っていない」23.1%が並びました。

一方、「既存システムとの接続・実装方法がわからない」は5.1%で、具体的な理由として挙げた11項目中最も低い水準にとどまりました。

社内の合意形成や統制の未整備が入口の壁になっていることがうかがえます。

Q5

CUAを本番業務で運用するうえで、障壁になりそうなものを3つまでお選びください。（複数回答・3つまで）



本番運用の障壁、
第1位「例外処理やイレギュラー時の判断」
36.7%

CUAを本番業務で運用するうえでの障壁は、「例外処理やイレギュラー時の判断が難しい」が36.7%で最多。以下、「システムごとに権限や承認フローが複雑である」29.5%が続きました。

1位・2位はいずれも、「AIに任せた後、どう制御するか」に関わる項目です。

技術的な難しさ以上に、業務ルールと運用設計に踏み込む必要性が示されています。

第3章 | 「任せる基準」はまだ言語化されていない

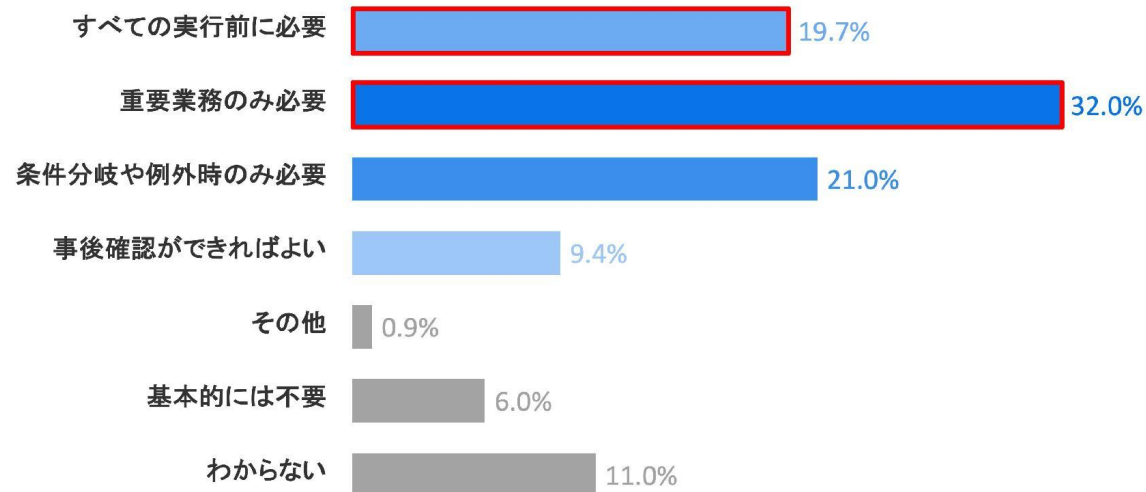
障壁として挙げた項目は、いずれも「AIに任せる業務と、人が関与する業務の境界をどう設計するか」という一点に行き着きます。

どこまでをAIに任せ、どこで人が確認するのか。その判断基準は、自社固有の業務ルールや例外条件として、あらかじめ言語化されている必要があります。

本章では、人による確認・承認の考え方と、AIに任せる前提となる業務ルール整備の現状を明らかにします。

Q6

AIが業務システムを操作する場合、
人による確認・承認はどの程度必要だと思いますか。



AIによる業務システム 操作、半数以上が「人 の確認が必要」と実感

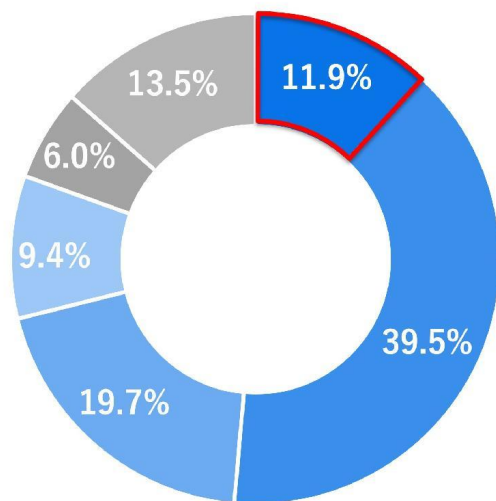
AIが業務システムを操作する場合、「重要業務のみ必要」32.0%、「すべての実行前に必要」19.7%と、合計51.7%が実行前の人の確認を前提としています。

「条件分岐や例外時のみ必要」21.0%まで含めると7割を超え、「基本的には不要」は6.0%にとどまりました。

CUAを「AIだけで完結する仕組み」ではなく、人と組み合わせさせて動かす仕組みとして捉える姿勢が主流です。

Q7

自社固有の業務ルールや例外条件は、
AIに実行させる前提でどの程度整理できていますか。



- 11.9% 十分に整理・文書化できている
- 39.5% 一部整理できているが、不十分である
- 19.7% 重要だが、ほとんど整理できていない
- 9.4% 重要だが、どう整理・設定すればよいかわからない
- 6.0% あまり重要ではない
- 13.5% わからない

「業務ルール・例外条件を十分に整理できている」はわずか
11.9%

自社固有の業務ルールや例外条件をAIに実行させる前提でどの程度整理できているかを聞くと、「十分に整理・文書化できている」は11.9%にとどまり、「一部整理できているが、不十分である」が39.5%で最多となりました。

「重要だが、ほとんど整理できていない」19.7%などと合わせると、68.6%が未整備を認識しています。

任せたいが、任せる基準をまだ言語化できていない。それが現在地です。

第4章 | 求められるのは「人が確認し、止められる」仕組み

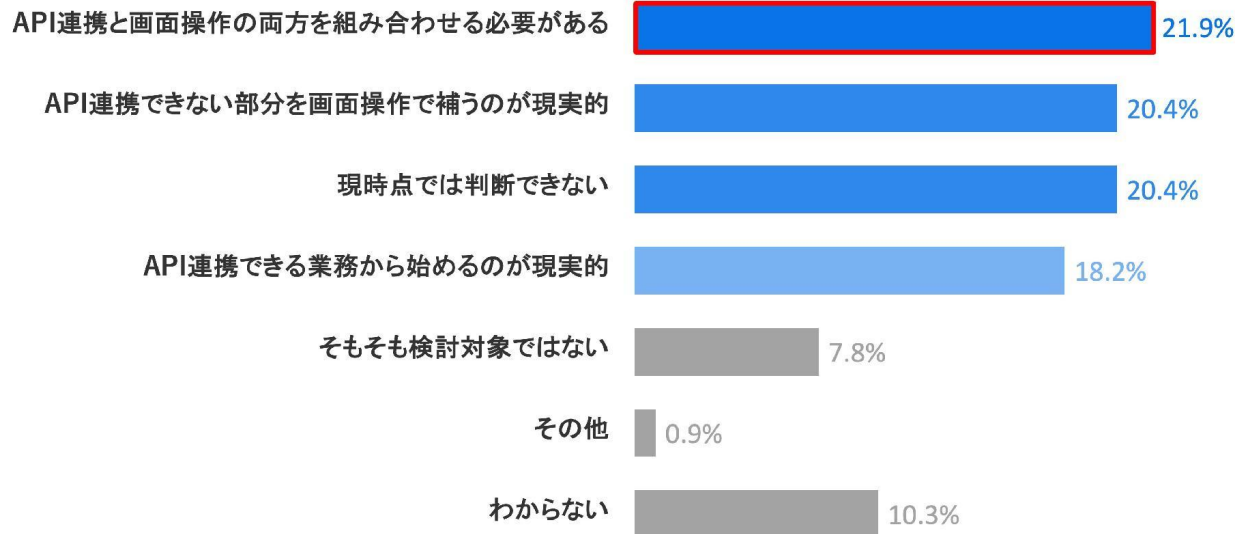
障壁と準備状況が見えてきた一方で、企業側にはCUAをどう業務に組み込むかについての具体的な志向も表れています。

API連携と画面操作をどう組み合わせるか。どのような仕組みがあれば前に進めるのか。こうした「任せ方の設計」が、これからの定着の可否を分けます。

本章では、現実的な進め方、今後1年の導入意向、そして必要とされる仕組みの3点から、CUA本格活用に向けた企業側の要件を明らかにします。

Q8

AIに業務を実行させる場合、あなたの職場ではどの進め方が最も現実的だと思いますか。



現実的な進め方、
「API連携＋画面操作
の両方」21.9%が首位

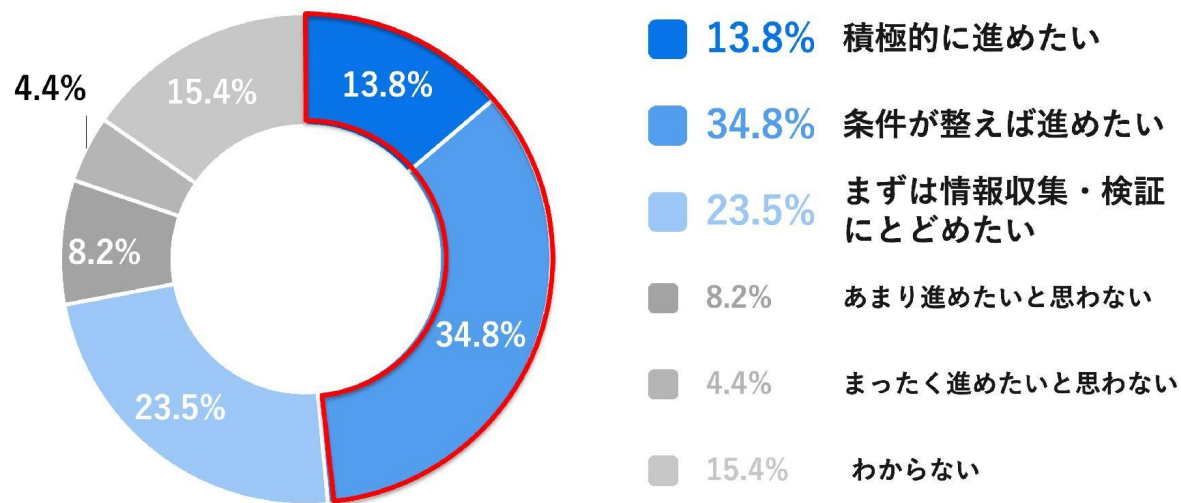
AIに業務を実行させる際の現実的な進め方は、「API連携と画面操作の両方を組み合わせる必要がある」が21.9%で最多、「API連携できない部分を画面操作で補うのが現実的」が20.4%で続きました。

合計42.3%が「画面操作を含む組み合わせ」を現実解と捉えています。

既存システムを大きく作り変えずに進めたいという実務の感覚が表れています。

Q9

今後1年以内に、あなたの職場でCUAの導入・活用をどの程度進めたいですか。



今後1年以内のCUA 導入・活用意向、約半 数が前向き

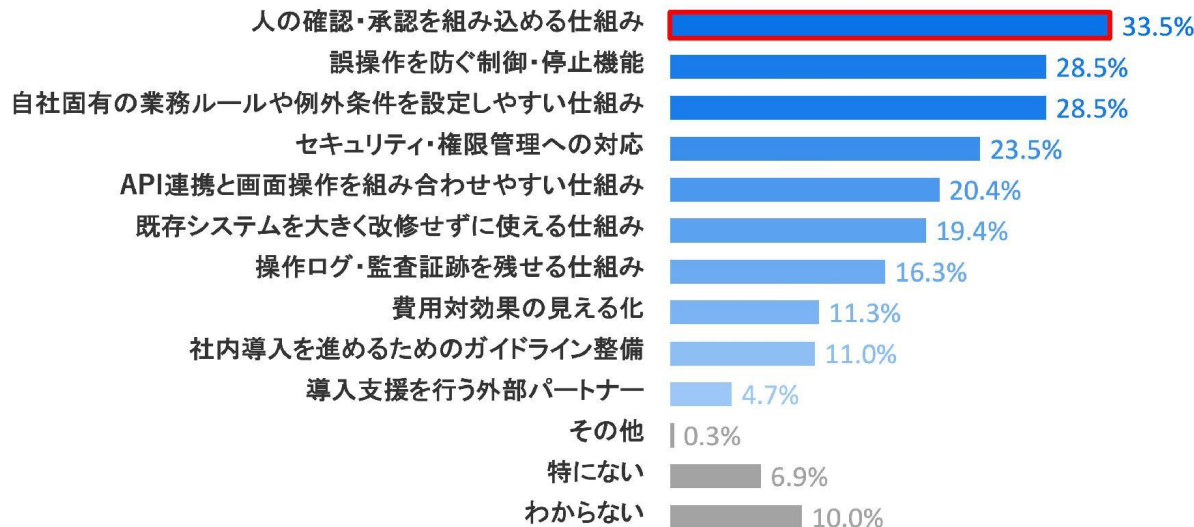
今後1年以内の導入・活用については、「積極的に進めたい」が13.8%、「条件が整えば進めたい」が34.8%と、合計48.6%が前向きな回答でした。

注目したいのは、前向き層の7割超が「条件が整えば」という条件付きである点です。

条件を整える側の設計——人の確認・承認、業務ルールの整理、停止機能——が、意向を実行に変える鍵となります。

Q10

あなたの職場でCUAの導入・活用を進めるために、特に必要だと思うものを3つまでお選びください。
(複数回答・3つまで)



必要な仕組み、「人の確認・承認を組み込む仕組み」33.5%がトップ

CUAの導入・活用を進めるために特に必要だと思う仕組みは、「人の確認・承認を組み込む仕組み」が33.5%でトップ、「誤操作を防ぐ制御・停止機能」「自社固有の業務ルールや例外条件を設定しやすい仕組み」がいずれも28.5%で続きました。

速く動かすことよりも、確実に止められること。そして、自社のルールを反映できること。

CUA活用の焦点は、AIの性能そのものよりも、その周辺的设计に移りつつあります。

「任せたい」意向と「任せられる」準備のギャップ

従業員数300名以上の企業に勤める、総務／経営企画・経営管理／情報システム／業務改善／DX推進のいずれかの業務に携わるビジネスパーソン319名を対象に、CUA(Computer-Using Agent)利用実態調査を実施しました。

調査全体を通して浮かび上がったのは、「任せたい」という意向と、「任せられる」準備との落差です。今後1年以内の導入・活用に前向きな職場は48.6%と半数近くに達する一方、AIに任せる前提となる業務ルールや例外条件を「十分に整理・文書化できている」職場は11.9%にとどまりました。

本番運用の障壁も、AIの精度や実装方法ではなく、「例外処理やイレギュラー時の判断が難しい」36.7%、「システムごとに権限や承認フローが複雑である」29.5%といった、例外時の判断や権限・承認フロー等の「任せた後の制御」に集中しています。

必要な仕組みとして「人の確認・承認を組み込める仕組み」33.5%が最も多く挙げられたのも、この「制御できるか」という不安の表れと考えられます。実際、AIによる業務システム操作については51.7%が実行前の人の確認を前提としていました。

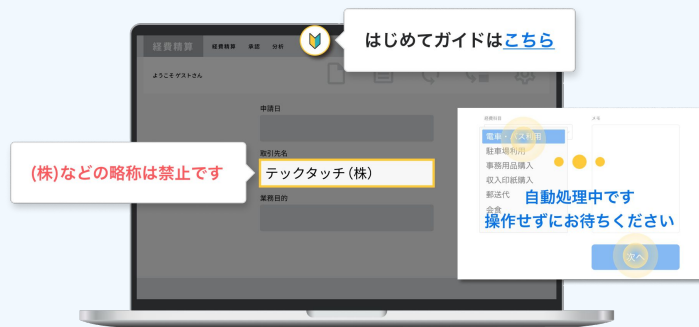
これらの結果から見てくるのは、CUAの論点が「AIがどこまで操作できるか」から「人がどこで関与し、どう止めるか」へ移りつつあるということです。人による確認・承認、停止・復旧のルール、自社固有の業務ルールや例外条件の整理など、AIと人の役割分担をあらかじめ設計することが、CUAを本番活用へ進めるうえで重要になりそうです。

テックタッチの2つの事業

国内シェアNo.1 次世代AI型DAP 「テックタッチ」

DX・AIとユーザーのラストワンマイルを支援

「テックタッチ」は、操作ガイドをシステム上に表示することで、誰もが迷わずにシステムを操作できる環境を提供します。また、システム導線上に設置可能なAIを活用することで、従業員のAI利活用を促進します。

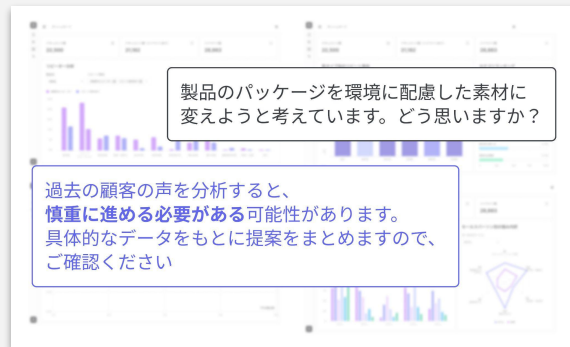


お問い合わせ

VoC分析AIエージェント 「AI Central Voice」

埋もれたデータが、戦略のヒントに。

企業内に散在する顧客の声(VoC)や通話ログ、アンケート、SNSなどの様々な定性データを、AIが自動で構造化・可視化します。断片的な声から文脈や真意を読み解き、不満の裏にある真因の特定や解約予兆の検知を行うことで、分析で終わらず次の一手までサポートします。



お問い合わせ



すべてのユーザーが
システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム