

【最も定着している業務でも7割超が「別画面・コピー運用」】

生成AIの業務定着の実態と課題に関する調査

～広がった利用の先へ。分かれ目は、業務システムへの組み込み～

調査概要

調査実施者	テックタッチ株式会社
調査名称	生成AIの業務定着の実態と課題に関する調査
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7月28日～同年7月29日
有効回答	従業員1,000名以上の企業で生成AIの活用・推進に携わる責任者・担当者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。

生成AIの業務定着の実態と課題に関する調査

TOPIC 01

生成AI活用・推進の責任者・担当者の**7割以上**が、最も定着している業務でも「**別画面・コピー運用**」と回答

TOPIC 02

生成AIでできていること、「現場が前向きに使えている」が**61.4%**で最多、一方「業務システム内でそのまま使えている」は**24.1%**にとどまる

TOPIC 03

今後最重視したい取り組み、「業務システムの中でAIを使えるようにする」が**48.0%**でトップ

第1章 | 生成AIの利用は、どこまで広がったのか

生成AIの企業導入は急速に進み、業務のなかで使われる場面が広がっています。実際、大企業の生成AI活用・推進担当者の約4割が、全社の生成AI活用は「複数業務で業務システムの流れに組み込まれ、自然に使われている」段階だと回答しています。

一方で、業務ごとの定着度合いにはばらつきが見られ、どの業務で、どこまで使われているのかを丁寧に把握することが、生成AI活用の解像度を高める第一歩となります。

本章では、生成AIが実際にどのような業務でどこまで使われているのか、利用の広がりの実態を明らかにします。

Q1

あなたのお勤め先で、生成AIは全社において現在どのように使われていますか。
最も近いものを1つお選びください。

多くの人が使っており、複数の業務で、
業務システムの流れの中に組み込まれ、自然に使われている **39.5%**

多くの人が使っており一部の業務では、
いつもの業務システムの画面内で使えるようになっている **33.9%**

多くの人が使っているが、業務システムとAI画面（ChatGPT等）
の間にコピーを繰り返している **17.9%**

一部の人が、個人の判断で使っている **5.3%**

導入したが、ほとんど使われていない（試した段階） **3.1%**

わからない/答えられない **0.3%**

全社での生成AI利用、 「自然に組み込まれ た」段階は39.5%

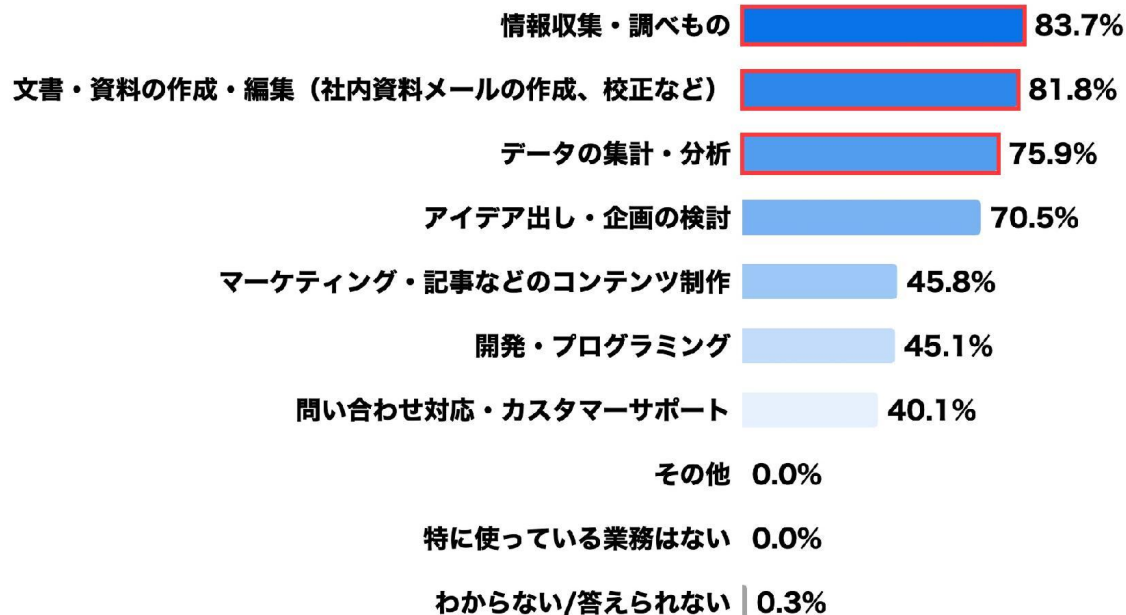
全社での生成AIの使われ方について、「複数業務で業務システムの流れに組み込まれ自然に使われている」は39.5%、「一部業務では業務システム画面内で使えている」が33.9%となりました。

一方、「多くの人が使っているがコピーを繰り返している」は17.9%残っています。

使う人が増えた段階から「業務に組み込まれた」段階へと進む過渡期にあることが示されています。

Q2

あなたのお勤め先で、生成AIを実際に使っている業務をすべてお選びください。(複数回答)



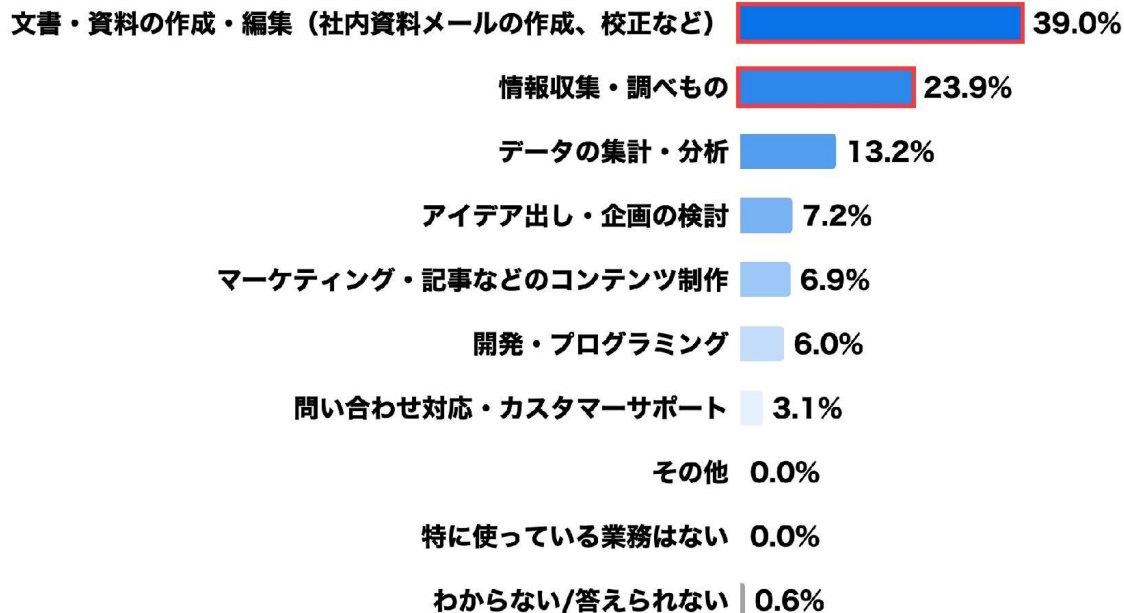
生成AIの利用は広範
に、上位は「情報収集」
83.7%・「文書作成」
81.8%

実際に生成AIを使っている業務は、「情報収集・調べもの」が83.7%で最多。次いで「文書・資料の作成・編集」が81.8%、「データの集計・分析」75.9%と続きました。

情報検索や文書作成といったホワイトカラー業務の中心領域で、生成AIの利用は幅広く進んでいます。

Q3

Q2で「特に使っている業務はない」「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きます。Q2で回答した業務のうち、生成AIが最も定着している業務を1つお選びください。



最も定着している業務 は「文書・資料の作成・ 編集」39.0%が突出

生成AIが最も定着している業務は、「文書・資料の作成・編集」が39.0%と突出、「情報収集・調べもの」が23.9%で続きました。上位2業務で6割超を占めています。

使える業務は広がった一方、定着が進んでいるのは、比較的チャット画面上で完結しやすい汎用的な業務に集中しています。「活用は広く・定着は狭い」という構造が見えてきます。

では、生成AIはどのように使われているのでしょうか。

本章では、最も定着している業務での使われ方に絞り、業務システム内で自然に使えているのか、外部AIとの間でコピペ運用に依存しているのかを見ていきます。あわせて、本調査で定義した「定着の5条件」の充足状況を確認します。

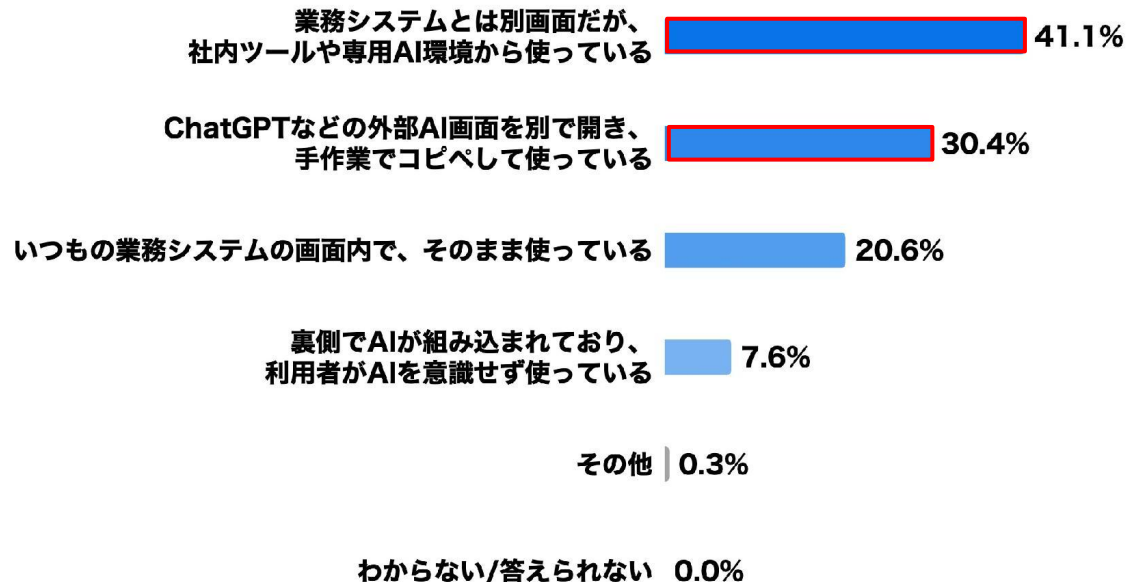
【定着の5条件】

1. 現場の納得感:現場が前向きに使えている
2. 例外時の引き継ぎ:AIだけでは対応しきれない場面で、人がスムーズに引き継げている
3. 利用状況の可視化:誰が・どの業務で使っているかを把握できている
4. プロンプト負担の低さ:毎回プロンプトを書かなくても、必要な情報のある程度補って使えている
5. 業務システムへの組み込み:いつもの業務システムの画面内で、コピペなどせずにそのまま使えている

調査の結果、多くの企業が「別画面・コピペ運用」に依存しており、業務システムへの組み込みが定着を分ける弱点となっていることが示されました。

Q4

Q3で「特に使っている業務はない」「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きます。Q3で選んだ業務について、生成AIは主にどのような形で使われていますか。最も近いものを1つお選びください。

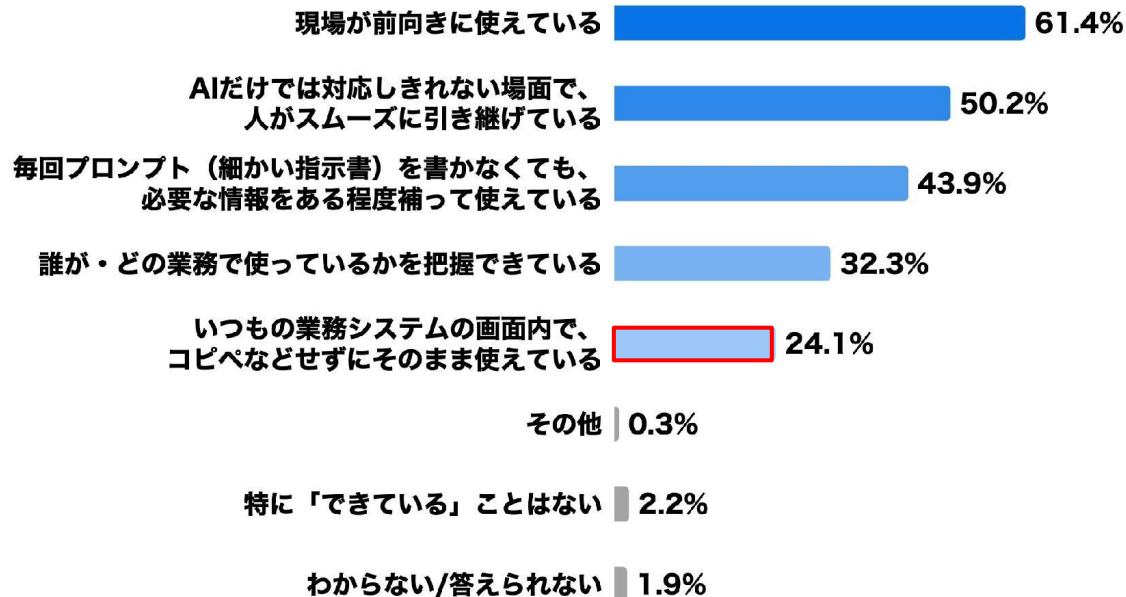


最も定着している業務でも71.5%が「別画面・コピペ運用」

最も定着している業務についても、「業務システムとは別画面(社内ツール/専用AI環境)」が41.1%、「外部AI画面でコピペ」が30.4%と、合計71.5%が「別画面・コピペ運用」にとどまっています。

「業務システム画面内でそのまま使っている」のは20.6%、「裏側でAI組み込み」まで含めても28.2%と、組み込みはまだ3割弱にとどまります。

Q5 | あなたのお勤め先の生成AIについて、現在「できている」ことをすべてお選びください。(複数回答)



「定着の5条件」、最下位は「業務システム内で使えている」で24.1%

「現在できていること」を5条件別に見ると、「現場が前向きに使えている」が61.4%にのぼり、「AIが対応しきれない場面で人がスムーズに引き継げる」50.2%と続きました。

一方、5条件のうち最も低いのは「業務システムへの組み込み」で24.1%。「現場の納得感」との間には約2.5倍の差があります。業務フローへの組み込みが最も遅れており、導入から定着への分水嶺がここにあります。

最後に、生成AIの定着を阻む課題と、これからの打ち手を見ていきます。

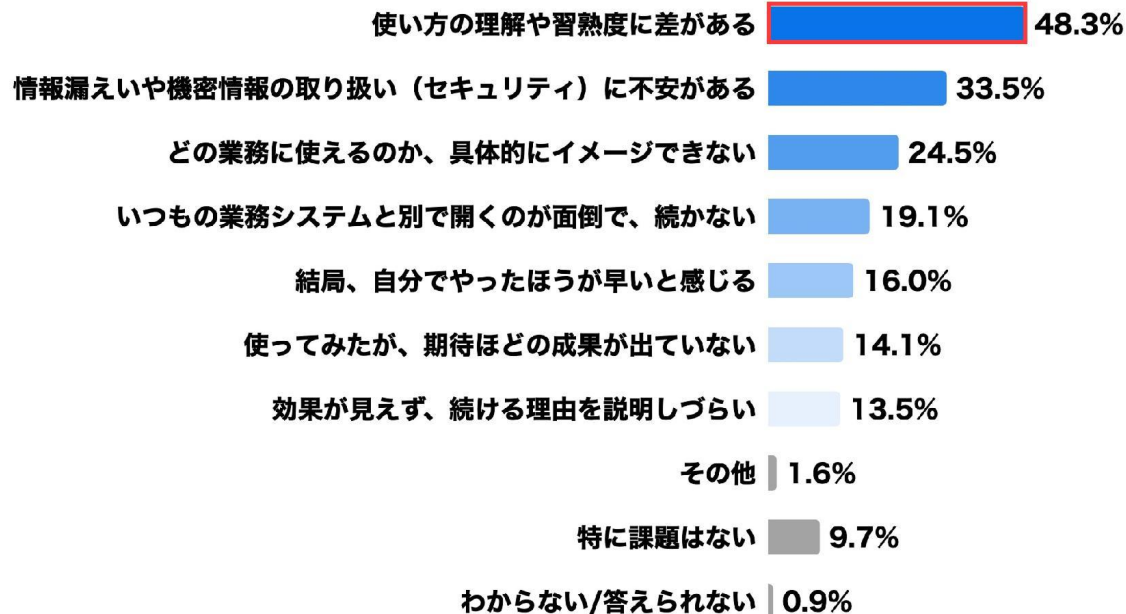
組織の推進体制、効果測定の見える化、そしてこれから何を重視するのか。

今回の調査では、「業務システムへの組み込み」が今後最も重視される取り組みとして浮かび上がりました。

業務時間の削減効果は使い方次第で分かれており、定着の質を高める打ち手が改めて問われる局面にあります。

Q6

あなたのお勤め先で、生成AIの活用において課題と感じていることを教えてください。(複数回答)



定着を阻む課題、第1位は「使い方の理解・習熟度に差」48.3%

生成AI活用の課題では、「使い方の理解や習熟度に差がある」が48.3%でトップ、次いで「情報漏えい・機密情報(セキュリティ)に不安がある」33.5%、「どの業務に使えるか具体的にイメージできない」24.5%と続きました。

「業務システムと別で開くのが面倒で続かない」も19.1%と、組み込み不足が実務上の負担として表面化しています。

Q7

あなたのお勤め先で、生成AIの活用を主に進めているのは誰ですか。
最も近いものを1つお選びください。

DX・AI推進の専門部署 43.9%

情報システム部門 24.5%

各業務部門・現場 17.2%

経営層・役員 10.3%

その他 0.0%

特に主体は決まっていない 3.1%

わからない/答えられない 0.9%

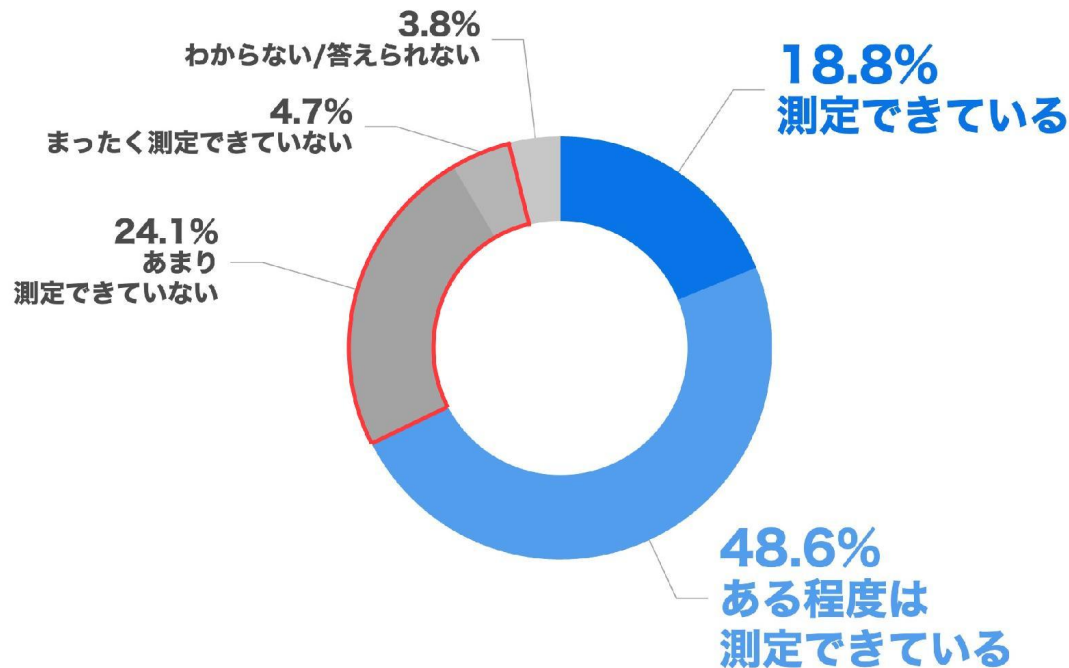
推進主体は「DX・AI推進の専門部署」
43.9%、現場主導は
17.2%とまり

生成AIの推進主体は「DX・AI推進の専門部署」が43.9%で最も多く、次いで「情報システム部門」24.5%となる一方、「各業務部門・現場」の主導は17.2%にとどまりました。

推進はIT/DX部門が中心で、現場は使う側に位置づけられています。現場を巻き込みながら定着を進める仕組みづくりは道半ばの状況です。

Q8

あなたのお勤め先では、生成AIの活用による効果（業務の成果や時間の削減）を測定できていますか。



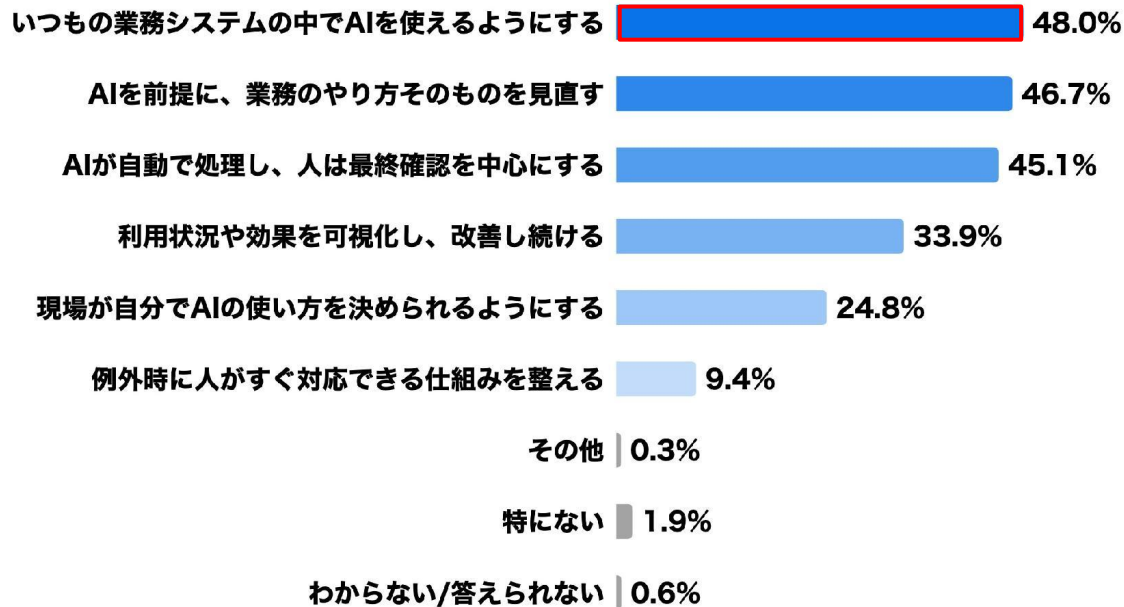
効果測定、「ある程度できている」が48.6%で最多、一方「測定できていない」も合計28.8%

生成AIの効果測定は、「ある程度は測定できている」が48.6%で最多、「あまり測定できていない」24.1%、「まったく測定できていない」4.7%と、合計28.8%が測定できていない状況です。

なお、「測定できている」は18.8%にとどまり、効果の可視化ができない層が3割近く残ることは、継続投資の説明や定着施策の意思決定にとって課題となります。

Q9

生成AIの定着を高めるうえで、今後重視したいことを教えてください。
(上位3つまで回答可)



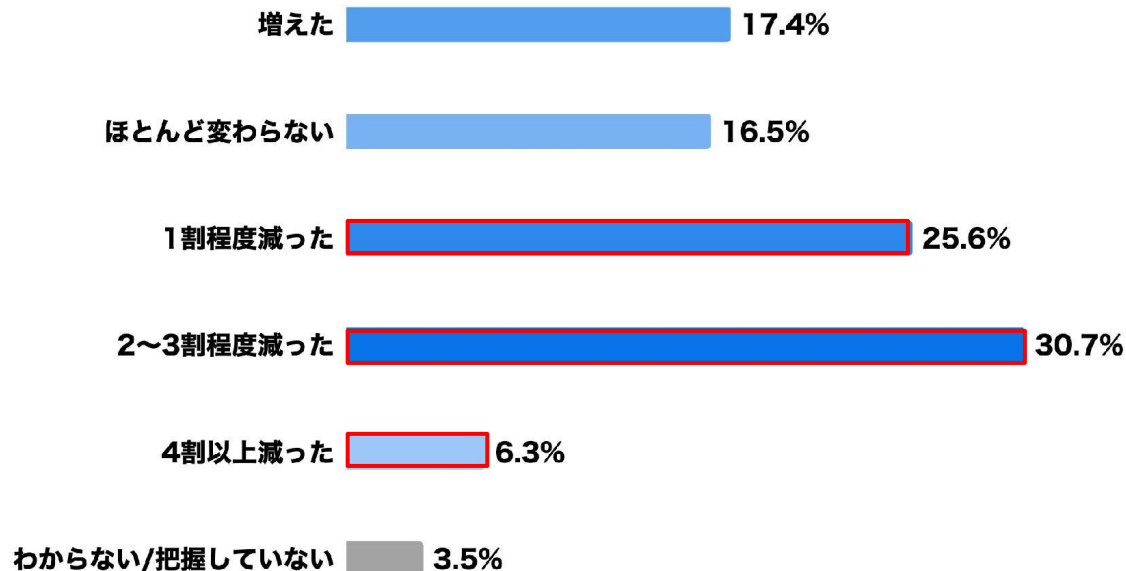
48.0%が今後「業務システムの中でAIを使えるようにする」ことを最重視

今後重視したい取り組みは、「業務システムの中でAIを使えるようにする」が48.0%でトップ。「AIを前提に業務のやり方そのものを見直す」46.7%、「AIが自動で処理し、人は最終確認を中心にする」45.1%が僅差で続きました。

上位3項目はいずれも、AIを新たなツールとして単独で導入するのではなく、既存の業務プロセスやシステムにAIを組み込み、AIを前提に業務そのものを再設計する方向を指しています。

Q10

Q3で「特に使っている業務はない」「わからない/答えられない」以外を回答した方にお聞きます。Q3で選んだ業務について、AIを使う前と比べて、かかる時間（確認・修正も含めた全体）はどのように変化しましたか。



業務時間の変化、
62.6%が「減った」、
一方「増えた・変わらない」も33.9%

最も定着している業務でAI導入前との時間変化は、「2～3割減」が30.7%で最多、「1割減」が25.6%、「4割以上減」は6.3%と、「減った」と回答した層の合計は62.6%となりました。

一方、「増えた」17.4%、「ほとんど変わらない」16.5%と合計33.9%にのぼっており、使い方次第で成果が分かれる実態も示されました。

導入から定着へ | カギは業務システムへの組み込み

従業員1,000名以上の大企業で生成AIの活用・推進に携わる責任者・担当者319名を対象に、「生成AIの業務定着の実態と課題に関する調査」を実施しました。

本調査では、大企業の生成AI活用が利用の広がりから業務への定着へと局面が移りつつある一方、最も定着している業務においてさえ71.5%が「別画面・コピペ運用」に依存しており、業務システム内でそのまま使えているのはわずか20.6%にとどまることが浮き彫りとなりました。

さらに、「定着の5条件」のなかでも「業務システムへの組み込み」が24.1%と最も達成度が低く、同時に、今後最も重視される取り組み（48.0%でトップ）でもあることが分かりました。効果を「まったく／あまり測定できていない」層も合計28.8%残ります。

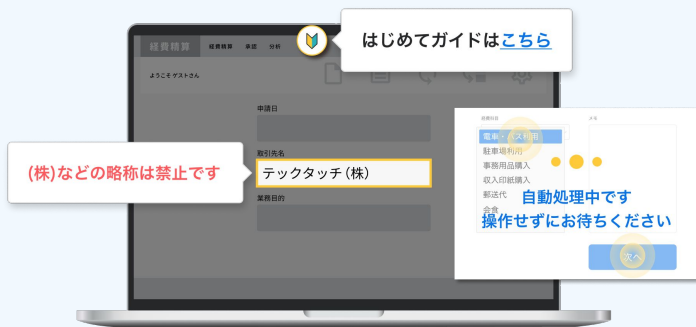
生成AI活用の課題は、使う人を増やすことから「使い方そのものを変えること」へ移りつつあります。AIを使うために別の画面を開き、必要な情報を入力する使い方から、普段の業務プロセスの中で自然にAIを活用できる形へ。生成AIを「業務の一部」にできるかどうか、次の定着を左右するポイントとなります。

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。

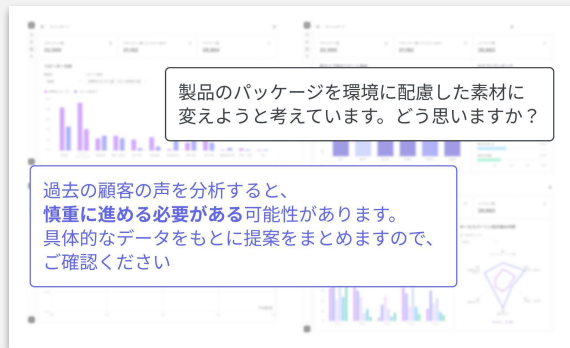


お問い合わせ

データ戦略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。

「AI Central Voice」は、顧客の声・ログ、従業員エンゲージメント、商談記録など、あらゆる定性データを構造化し、課題を可視化。対話形式でアイデア出しをサポートし、経営の意思決定に役立つ新たな洞察の発見を促進します。



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