調査レポート｜全業種向け

AI導入の相談に見る企業の現在地 調査レポート

使っているAIの変化、全社導入後に止まる理由、部署による違い、よく聞かれる質問を、当社への新規相談から集計しました

2026年11月版



Alworker

株式会社Alworker

https://ai-worker.net/

調査概要

項目	内容
種類	調査レポート（当社が受けたAI導入の新規相談を集計）
対象	当社が録画と文字起こしを残している会議のうち、AI導入の新規相談
期間	2025年5月〜2026年11月上旬
方法	各会議の最初の15分の文字起こしを、AI（Claude）で項目ごとに分類しました。分類の結果は会議ごとに保存し、集計はプログラムで行いました
母数の扱い	AIが「分からない」と判定したものは、その項目の母数から外しています。そのため、項目ごとに母数が違います
当社の検証	架空の部署の業務一覧をAIに渡し、AIに向く業務を採点させた結果（2026年11月に当社で実行）
発行	株式会社AIworker（2026年11月）

この数字は、当社に相談した会社の数字です。日本企業全体の平均ではありません。既存のお客様との定例、協業先との打ち合わせ、社内の会議、採用の面談は数えていません。社名、個人名、個別の商談の内容は載せていません。

01 この調査で分かったこと

35%
2026年の相談で、CopilotとGeminiの名前が出た割合（それぞれ）

9%→19%
「全社で入れたが、活用が進まない」段階の相談

34%
止まる理由の1位「使いこなせる人・推進役がいない」

41%
DX・情報システム部門からの相談で、内製化に関心があった割合

出典：当社の集計。詳しくは各章と「調査の読み方と限界」をご覧ください。

生成AIを業務で使う会社は、この1年で大きく増えました。総務省の企業向け調査では、何らかの業務で生成AIを使っている日本企業は86.4%でした。前年の調査では55.2%だったので、大きく伸びています（令和8年版 情報通信白書 24ページ 図表Ⅰ-2-1-6）。

当社に届く相談も、この流れに沿って中身が変わってきました。2025年は「どのAIを使えばよいか」「社員に使い方を教えたい」という相談が中心でした。2026年は「入れたAIが使われない」「誰が進めるのか決

まらない」という相談が増えています。

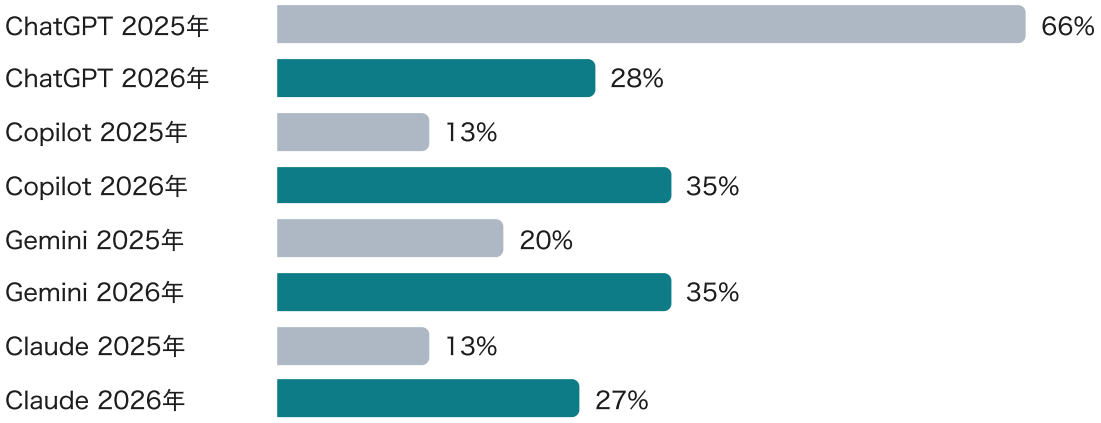
道具が入れ替わった
個人で契約する形から、業務ソフトに付いてくるAIへ移りました

入れた後で止まる
全社で入れたのに使われない段階の相談が倍になりました

人の問題が1位
止まる理由で一番多いのは、進める人がいないことでした

02 結果1：使っているAIは、ChatGPTからCopilot・Geminiへ

相談の中で、社内で使っている、または検討しているAIの名前が出た相談を数えました。1社で複数のAIを使っていることがあるため、合計は100%になりません。



灰色が2025年5〜12月、青緑が2026年1〜11月です。使っている・検討中のAIの名前が出た相談を母数にしています。

2025年はChatGPTが66%で、ほかのAIを大きく上回っていました。2026年はCopilotとGeminiがともに35%になり、ChatGPTの28%を上回っています。Claudeも13%から27%に増えました。社内で作った独自のAIは、2025年が16%、2026年が17%でほぼ変わっていません。

相談の中では「全社員にアカウントがあり、Copilotも入れてある」という話がよく出ました。会社がすでに契約している業務ソフトに付いてくるAIを、全社員に配る会社が増えています。

この変化には良い面もあります。会社として契約したAIなので、情報の扱いのルールを決めやすく、全員に同じ道具を配ることもできるからです。一方で、配られた道具を何に使うかは、各部署が自分で考えなければなりません。この点が、次の結果につながっています。

03 結果2：「全社で入れたのに使われない」が2倍に

相手の会社のAIの使い方を、4つの段階に分けて数えました。段階が分かった相談だけを母数にしています。

段階	2025年5〜12月	2026年1〜11月
まだ使っていない	11%	21%
一部の人が個人で使っている	71%	57%
全社で入れたが、活用が進まない	9%	19%
活用が進んでいる	9%	4%

一番多いのは、今も「一部の人が個人で使っている」段階です。ただ、2026年は「全社で入れたが、活用が進まない」が19%になり、2025年の約2倍になりました。

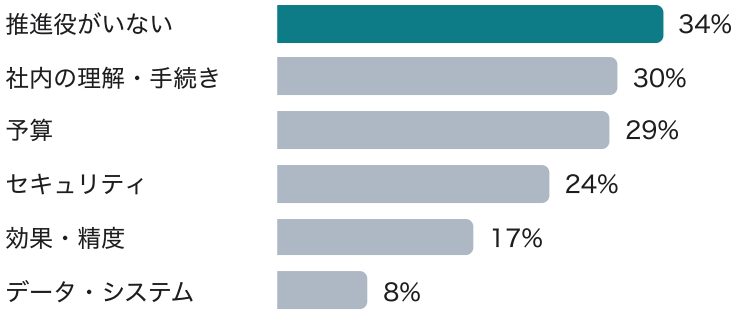
「まだ使っていない」も11%から21%に増えています。これは、相談に来る会社の幅が広がったためと考えられます。そのため、この数字だけで日本企業全体の動きを判断しないでください。

ツールを全社に入れるところまでは、多くの会社が進みました。そこから先の、毎日の業務の中で使われる状態をどう作るかで止まっている会社が増えています。

04 結果3：止まる理由の1位は「人」

導入が止まっている理由を話した相談を、内容の近いものにまとめて数えました。1社が複数の理由を話していることがあります。

理由	割合
使いこなせる人、推進役がいない	34%
社内の理解が得られない、手続きが進まない	30%
予算がない、費用の根拠が作れない	29%
セキュリティ、情報漏えいが心配	24%
効果や精度が読めない	17%
データや社内システムの準備ができていない	8%



導入が止まっている理由を話した相談を母数にしています。上のどれにも当てはまらない個別の理由が、ほかに34%ありました。

一番多いのは「人」の問題でした。ツールは用意できても、業務に合わせて使い方を考え、周りに広げる人がいないという話です。2位の「社内の理解・手続き」も、多くは誰かが説明の材料をそろえれば前に進む話でした。

セキュリティは24%で4位でした。会社として契約したAIは、入力した内容が学習に使われない設定にできます。そのため相談の場では、「使ってよいか」よりも「どの情報を入れてよいか」を決めたいという話が中心になっていました。

一方で、データや社内システムの準備が理由になった相談は8%でした。技術の壁よりも、進める人と社内の合意の壁のほうが、ずっと多くの会社で導入を止めています。

05 結果4：部署によって、求めるものが違う

相談してきた方の部署ごとに、関心を分けて見ました。

相談してきた方の部署	内製化（社内で作れる人を育てる）に関心があった割合
DX推進・情報システム	41%
経営者・役員	13%

DX推進や情報システムの部署から来た相談では、41%が「社内でAIを作れる人を育てたい」という内製化の相談でした。経営者からの相談では13%でした。現場でAIを担当している部署ほど、外に頼み続けるより、社内に人を育てたいと考えていることが分かります。

使い方の段階を見ても、違いがありました。段階が分かった相談に限ると、DX推進・情報システムの部署からの相談では25%が「全社で入れたが、活用が進まない」段階でした。経営者からの相談では5%です。どちらも母数が小さいので傾向として見てください。全社への導入を担った部署が、使われない状況に最初に直面しているようです。

経営者は「まずやってみたい」、担当部署は「入れた後を回す人がほしい」と、同じ会社の中でも求めるものが違います。上に話すときは、この違いを前提に材料を用意すると話が進みます。

06 結果5：よく聞かれる質問と、その答え方

相談の中で相手から聞かれた質問を、AIに打ち込む形の1文に直し、種類ごとに分けました。

質問の種類	割合
できるかどうか（作れるか、つなげられるか）	39%
進め方（何から始めるか、研修の形など）	19%
費用	13%
事例	8%
社内への広げ方、定着	5%
セキュリティ	3%
依頼先の選び方	2%
その他	11%

一番多いのは「できるかどうか」の質問でした。社内の資料を検索して答えるAIは作れるか、今のシステムとつなげられるか、という質問です。相談に来る方の多くは、AIで何ができるかを自社の業務に当てはめて確かめたいと考えています。そのため、一般的な機能の説明よりも、自社の業務に近い例を見せたほうが話が早く進みます。

費用の質問が13%あったことも、検討する側から見ると大事な点です。AIの開発や支援は、会社によって金額の差が大きく、相場が分からないまま社内の稟議の数字を作れずに止まっている会社が多くありました。よく出た質問と、当社の答え方を載せます。

よく聞かれる質問	当社の答え方
全社にAIを入れたのに使われません。どうすれば定着しますか	使われない理由の多くは、各部署で「何に使うか」が決まっていないことです。部署ごとに業務を書き出して採点し、点数の高い業務から試します（本レポートの後半の手順です）
社内の資料やマニュアルを検索して、質問に答えるAIは作れますか	作れます。費用と精度を左右するのは、資料がどこにどの形で置かれているかと、どの答えが出たら合格とするかです。よく聞かれる質問から順に答えられるようにします
自社のどの業務にAIを使えば効果が出るか分かりません	担当者に1日の仕事の流れを聞き、時間がかかる作業と、判断のルールが決まっている作業が重なるところを最初の候補にします
機密情報を扱う業務で使えますか	法人向けの契約では、入力した内容がAIの学習に使われない設定にできます。そのうえで、どの情報を入れてよいかの社内ルールと、アクセスできる人の権限を先に決めます

費用の質問には、当社の料金（税別）で次のように答えています。

費用の質問	当社の答え方
AIの開発には、いくらかかりますか	当社の場合、検証（PoC）が300万円から、本開発が1,000万円から、稼働後の運用保守が月15万円からです。業務を1つに絞って試作し、使えると分かった部分だけを本開発に進めます
社員向けの研修は、1人いくらですか	職務に合わせた12時間の研修で、受講1名あたり40万円です。人材開発支援助成金の対象になる形で組めます。対象になるかどうかと額は、労働局が判断します
定着まで一緒に進めてもらえますか	伴走支援は月20万円、月45万円、月95万円の3つのプランがあり、最短の期間は6か月です。現場に入って使い道を一緒に見つけ、その場で仕組みにします
外部に頼んだあと、社内で直せるようにできますか	業務を知る社員を、AIの仕組みを作って直せる人に育てる「社内FDE」の育成を行っています。3名で195万円からです

07 調査の結果から言えること

AIの導入は、「ツールを入れるかどうか」の段階を多くの会社が越えました。2026年の相談の中心は、入れたツールを業務の中でどう使うか、それを誰が担うかに移っています。

これから必要になるのは、各部署で「どの業務に使うか」を決め、それを進める人を社内に置くことです。新しいツールを比べる作業は、その後でも間に合います。

調査の結果を推進担当者の目で読むと、やることは3つに絞れます。1つ目は、部署ごとに業務を書き出し、AIに向く業務を選ぶことです。2つ目は、選んだ業務の時間を導入の前後で測り、効果を数字で示すことです。3つ目に、情報システム部門と、入れてよいデータの範囲を最初に決めておきます。どれも、止まる理由の上位にあった「人」「社内の理解」「予算の根拠」に、先に手を打つための作業です。次の章からは、全社でCopilotを入れたものの使われていない会社を例に、推進担当者が3か月で進める手順を載せています。

08 3か月後、担当者の仕事はこう変わります

架空の会社の例で見てみましょう。従業員800名のメーカーで、全社員にCopilotのアカウントを配って半年がたちました。使っているのは一部の社員で、使い道は会議のまとめ程度です。経営企画部の佐藤さんが、推進担当を任されました。



時期	佐藤さんがしていること	周りで起きていること
1か月目	管理部と営業部に業務を書き出してもらい、採点表で点をつけます。点の高い業務の時間を測ります	部長が、試す業務と担当者の時間を約束します。情報システム部門と、入れてよいデータの範囲を決めます
2か月目	2つの部署で2つずつの業務を試し、うまくいかない所の指示を直します	試した担当者が、隣の席の人に使い方を見せ始めます
3か月目	導入前後の時間をまとめ、役員会で報告します。次に広げる部署を選びます	ほかの部署から「うちの業務でもできるか」と相談が来ます

この例の会社、人物、数字は説明のためのものであり、成果を約束するものではありません。実際の効果は、題材の作業時間を導入の前後で測って確かめます。

09 実際に動かすと、こうなります

最初の一歩である「業務を書き出して、AIに向くものを選ぶ」作業を、当社で実際にAIに頼みました。使ったのは、架空の会社の管理部（総務・経理・人事）の業務一覧です。経費精算のチェック、請求書の入力、社内の問い合わせ対応、残業の集計、取締役会の議事録など、12の業務を並べました。会社と業務はすべて架空です。

業務一覧
12の業務と頻度・時間・やり方

言葉で頼む
採点の基準を伝える

採点と選定
表と理由が返ってくる

人が判断する
確認点を見て決める

AIツール（Claude Code）に、業務一覧と一緒に次のように頼みました。

> 全社でCopilotを入れましたが、部内ではほとんど使われていません。最初にAIで試す業務を選びたいです。それぞれの業務を、頻度・1回の時間・手順の決まり具合・失敗したときの影響の4つで、3点・2点・1点で採点し、合計点の高い順に表にしてください。そのうえで、最初に試す業務を2つ選び、AIに任せる部分と人が判断する部分を分けて書いてください。最後に、始める前に担当者が確かめるべき点を挙げてください。

63秒で、採点表と、最初に試す2つの業務の案が返ってきました。

採点結果（合計点の高い順）

順位	No	業務	頻度	時間	手順	影響	合計	採点の理由
1	4	会議室と社用車の予約調整	3	1	3	3	**10**	重なりの確認は機械的。間違えても社内ですぐわかる
1	11	社内報の原稿づくり	2	3	2	3	**10**	文章を整える作業はAIの得意分野。誤りは社内ですぐ気づける
3	1	月次の経費精算のチェック	2	3	2	2	**9**	規程との照合は定型だが例外判断がある。差し戻しの誤りは申請者の部署に及ぶ
3	3	社内の問い合わせ対応	3	2	2	2	**9**	同じ質問が多い。誤った回答で社員が誤った手続きをすると他部署に及ぶ
3	5	部門別の残業集計と報告	2	3	3	1	**9**	集計は定型。ただし上限に近い人を見落とすと36協定違反や本人の健康に関わる
6	2	請求書の入力	2	2	3	1	**8**	転記なので定型。入力を誤ると取引先への支払いを誤る
6	7	入社手続きの案内	2	2	3	1	**8**	文面はほぼ同じ。送り先は入社前の社外の個人
6	8	取締役会の議事録作成	2	3	2	1	**8**	要約の作業量は多い。法定の書類なので誤りは社外に関わる
6	9	契約書の更新期限の管理	2	2	3	1	**8**	手順は単純。期限を見落とすと取引先との契約に影響する
10	6	採用面接の日程調整	2	2	2	1	**7**	相手が社外の候補者
11	10	人事評価の結果の確定	1	3	1	1	**6**	個人の処遇を直接決める
11	12	解雇・懲戒の相談対応	1	3	1	1	**6**	個別の判断で、個人の処遇を直接決める

AIの出力をそのまま表示しています（業務一覧は架空のデータです）

AIが実際に作った採点表です（業務一覧は架空のデータです）。人事評価の確定や懲戒の相談対応は、個人の処遇に関わるとして最下位に置いています。

面白いのは、AIが点数どおりには選ばなかったことです。1位の「会議室と社用車の予約調整」は、予約の仕組みを整えればAIを使わなくても防げるとして、最初の2つから外しました。代わりに選んだのは「社内報の原稿づくり」と、毎日発生して総務の3名が関わる「社内の問い合わせ対応」です。理由は、部内でAIを使っている様子が見えやすいからでした。

選んだ業務ごとに、AIに任せる部分と人が判断する部分も分けて返ってきました。

業務	AIに任せる部分（AIの案）	人が判断する部分（AIの案）
社内報の原稿づくり	メモを記事の形に書き直す、見出しの候補を出す、表記をそろえる	出してよい内容か、固有名詞・数字・日付が合っているか、写真の掲載許可
社内の問い合わせ対応	関係する規程と過去の回答を探す、根拠の条文を添えた回答の下書きを作る	送ってよいかの判断（最初はAIの文面を直接送らない）、規程にない例外、人事に回す質問

AIは、始める前に担当者が確かめるべき点も挙げてきました。主なものは次の4つです。1つ目は、会社で使えるCopilotが社内のファイルを参照できる版かどうかと、社内の文書を入れてよいかです。2つ目に、共有フォルダのアクセス権が広すぎると、人事や給与のファイルが回答に混ざるおそれがあると指摘しました。3つ目は、規程が最新版で、置き場所が1つに決まっているかです。4つ目は、始める前に1か月分の作業時間を記録しておくことです。

AIが作るのは、人が選ぶための材料にとどまります。点数の付け方を見て「この業務は影響が大きすぎる」「こちらのほうが部内で見えやすい」と決めるのは、業務を知っている担当者です。なお、これは架空のデータを使った1回の結果です。実際の業務一覧で試すと、書き方の幅が広がるため、採点の基準を部署で合わせてから使います。

10 題材の採点表

自部署の業務を、次の表で採点してみてください。合計が10点以上で、失敗の影響が1点でないものから始めるのがおすすめです。



見る点	3点	2点	1点
頻度	毎日・毎週ある	毎月ある	それより少ない
1回の時間	1時間以上	30分以上	30分未満
手順	ほぼ決まっている	例外が少しある	毎回判断が違う
失敗の影響	社内ですぐ気づける	関係部署に及ぶ	社外や個人の処遇に及ぶ

候補の業務	頻度	時間	手順	影響	合計
記入例：社内の問い合わせへの回答の下書き	3	2	2	2	9
記入例：社内報の原稿づくり	2	3	2	3	10

点数は目安です。上の検証でAIが示したように、点数が高くても、AIを使わずに解決できる業務もあります。また、部内で使っている様子が見えやすい業務を1つ入れておくと、広げるときに説明しやすくなります。

11 止まりやすい3つの場面と、先に決めること

調査で多かった止まる理由を、推進担当者が先に手を打てる形に置き換えました。

場面	起きやすいこと	先に決めておくこと
進める人がいない	推進担当が兼務で、通常の業務に押されて手が止まります	部長が週何時間を推進に使ってよいかを先に約束し、部署ごとに使い方を見せる人を1名ずつ決めます
社内の理解・手続き	試してから相談すると、審査で止まって作り直しになります	1か月目に、試す業務と入れてよいデータの範囲を情報システム部門と決めます
予算の根拠	「効果はいくらか」と聞かれて答えられず、次の予算が通りません	始める前に作業時間を測り、試算表の記入例の形で前後を比べられるようにします

12 自社の効果を1分で試算する

点数が高かった業務について、効果の大きさを試算してみてください。上の方に話すときの出発点になります。

項目	記入例	御社の数字
①1回の作業時間	1時間	
②年間の回数	240回	
③同じ作業をしている人数	3名	
④減らせる割合（まずは控えめに）	3割	
⑤時給	3,000円	
減らせる時間（①×②×③×④）	年216時間	
金額に直すと（上の時間×⑤）	年64.8万円	

1時間 × 240回 × 3名 × 3割 = **年216時間** × 3,000円 = **年64.8万円**

記入例は、社内の問い合わせ対応を想定した計算の例です。

記入例の数字は、計算の仕方を示すためのものです。④の割合は最初は仮の数字になるので、試した期間の前後で時間を測り、実際の数字に置き換えていきます。1つの業務の金額は小さく見えても、同じ手順を部署ごとに広げると合計は大きくなります。

13 上の方に話すための材料

社内で話を進めるときには、次のような質問を受けることが多いはずです。答えを先に用意しておくと、話が進めやすくなります。



相手	聞かれそうなこと	答え方の例
役員・部長	もう全社に入れたのに、なぜまた手間をかけるのか	入れただけでは使い道が決まらず、使っているのは一部の人です。部署ごとに業務を選んで試し、使われる形を作ります
役員・部長	効果はいくらか	試す業務の時間を導入の前後で測り、3か月後に数字で報告します。今の見込みは試算表のとおりです
情報システム部門	情報は漏れないか	入れてよいデータの範囲とアクセス権を最初に一緒に決め、会社で契約しているAIの中だけで進めます
情報システム部門	誰が面倒を見るのか	作った手順と使う部署を一覧にし、部署ごとに担当者を決めます
現場の部署	仕事が増えるだけではないか	最初は時間のかかる作業を1つだけ選び、下書きまでをAIに任せます。送るかどうかは今までどおり担当者が決めます

話を切り出すときには、次の項目を1枚にまとめると説明しやすくなります。この1枚はWordでも用意しています（https://ai-worker.net/wp-content/uploads/2026/11/aiworker-ai-consultation-survey-setsumei.docx）。

項目	書くこと
目的	導入済みのAIを、対象の部署の日々の業務で使われる状態にすること
今の状況	使っている人の数と、今の使い道
今の困りごと	対象の業務と、かかっている時間（試算の結果）
試したいこと	対象の部署、試す業務、3か月の進め方
いただきたいもの	担当者の時間、費用、情報システム部門の確認
3か月後の報告	導入前後の作業時間と、次に広げる部署の候補

14 今週やること3つ

まず次の3つを試してみてください。どれも半日かかりません。

順	やること	分かること
1	自部署の業務を10個ほど書き出し、採点表で点をつけます	どの業務から始めるとよいか
2	書き出した一覧を、会社で使えるAIに渡して採点してもらい、自分の採点と比べます	AIが何を見落とし、何に気づくか
3	情報システム部門に、使えるAIの種類と、入れてよいデータの範囲を聞きます	何を使って、どこまで進められるか

15 調査の読み方と限界

当社に相談した会社の数字なので、日本企業全体の平均ではありません。AIの導入に課題を感じている会社ほど相談に来るため、「使われない」「止まっている」の割合は、全体より高く出ている可能性があります。止まる理由は、相手が話した言葉を内容の近いものにまとめて数えています。質問の種類は、無作為に選んだ一部の質問から種類を決め、すべての質問をその種類に振り分けました。この集計は、半年ごとに更新する予定です。

出典

総務省「令和8年版 情報通信白書」（2026年）24ページ 図表 I -2-1-6。株式会社AIworker「AI導入の新規相談の集計」（2026年11月）と、架空の業務一覧での検証（同月に実行）。

当社について

AIworker

株式会社AIworkerは、業務に合わせたAIの開発、法人向けAI研修、現場に入り込む伴走支援、社内FDEの育成を行っています。これまでに100社以上の企業にサービスを提供してきました（2024年7月〜2026年10月に有償でご提供した法人の数・当社集計）。

採点表や試算を埋めてみたものの進め方に迷う場合は、御社の題材と説明資料を30分で一緒に整理することも可能です（ご相談: https://ai-worker.net/contact/）。