avanade

Do what matters

アバナード トレンド分析
AI の価値に関する
インサイト レポート 2025

銀行は、AIへの投資によるROIに大きな期待を寄せる一方で、
人材、データ、技術インフラに関する厳しい課題に直面している

AI の価値に関するインサイト レポート 2025：銀行業界における期待と現実

AI を活用して銀行の新たな価値を実現する課題克服への取組み

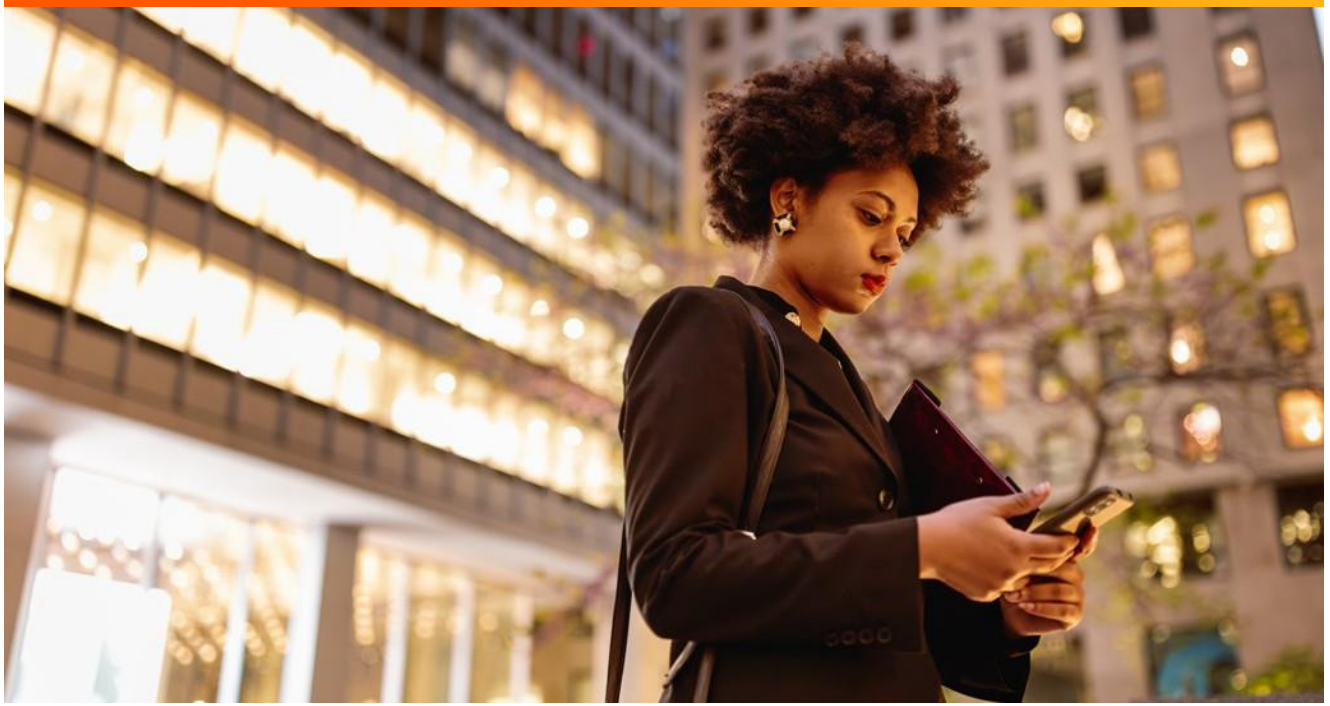
銀行では、リスクと規制への対応、業務改善、差別化された顧客エクスペリエンスの提供、人材の確保と定着に向けて、絶えず新たな方法を模索しています。こうした取り組みは全て、企業価値の向上を目指すためのものです。アバナードが実施した最新の調査によると、銀行が現在直面している大きな課題のいくつかに、AI で対処できる可能性について前向きな見解を示していることが明らかになりました。

しかし、多くの企業が AI 導入を推進する中で、即効性のある価値創出への期待と AI の本質的な課題に取り組む現実との間で、大きなジレンマがあることも見受けられます。アバナードの最新調査によると、銀行が業務の効率化、生産性向上、サービス改善の推進に AI を活用する一方、AI に必要なデータ管理の基盤構築には迅速なクラウド導入と レガシー システムのモダナイゼーションが不可欠であり、データ セキュリティも依然として重要な課題として挙げられています。またリーダーは、AI 導入の成功に向けてデータや技術基盤を整備するとともに、従業員への配慮という重要な課題も疎かにしてはなりません。

今回の最新調査では、銀行において AI 活用の現実的な課題と期待される価値に含まれるギャップについて詳しく見ていきます。

当グローバルレポートの調査対象

本レポートのインサイトは、オーストラリア、ブラジル、フランス、ドイツ、イタリア、日本、オランダ、スペイン、英国、米国に在住する 4,100 名の意思決定者を対象に実施した調査を基に構築しています。回答者は、民間企業および公的機関のさまざまな業種において、年間総売上高 5 億ドルから 50 億ドルの企業に所属しており、銀行業界をけん引するリーダー 500 名を含んでいます。



すぐに実現可能なメリット：生産性と効率性の強化

銀行では、約 3 分の 2 (59%) が AI による業務改革プログラムに着手しており、3 分の 1 (33%) がすでに完了したと回答しています。AI の効果が顕著に表れている領域としては、IT 部門 (64%) 、顧客サービス部門 (50%) 、財務部門 (49%) 、営業 / マーケティング部門 (46%) が挙げられています。

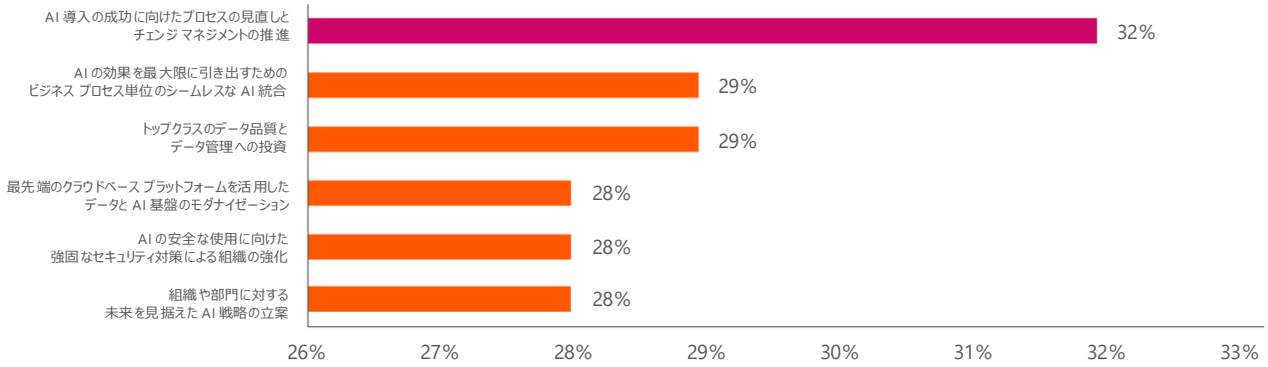
銀行各社は、ビジネス プロセスの抜本的な見直しや、チェンジ マネジメントの促進、データ品質 / 管理への投資を通じて AI の活用を積極的に推進しています。

こういった銀行が、来年までに重点的に取り組みたい 3 つの技術領域として、AI (77%) 、サイバー セキュリティ (70%) 、データ インフラストラクチャ (51%) を挙げています。AIを銀行全体に本格的に展開するには、まずはデータのセキュリティ確保と整備が不可欠です。これを欠いてしまうと、成長は抑制されてしまうことになるでしょう。

「AI がコパイロット (副操縦士) としてサポートしてくれるのは、非常に心強いです。AI エージェントを活用すれば、同じ人数でも業務効率をさらに強化できると思います」

米国銀行員

AI の可能性を最大限に引き出すための取り組みのうち、次のどの施策を重点的に推進していますか？（1位、2位、3位の回答を組み合わせたもの）



多くの銀行がすでに自律型 AI の効果を実感しています。これには、チャットボットや AI 搭載のエージェントが含まれていますが、特にサービス センターにおいて業務の効率性や生産性が向上しており、仕事の質や一貫性も改善されています。こういった銀行の約 3 分の 2 (61%) では、機能が強化されたコラボレーション ツールを通じて、AI がより効果的なチーム連携をけん引すると実感しています。一方で半数 (51%) が、AI の活用が引き起こす可能性のある職務変化を見据えて、従業員のスキルアップや新しい職種の創出に積極的に投資することの重要性を強く認識しています。
従業員数への影響については見解が分かれています。4 分の 1 (25%) の銀行では、AI の活用で人間の仕事が 1-9% 増加すると予想している一方で、同じ割合だけ減少すると回答した銀行もほぼ同数 (28%) に上りました。

「結局のところ、最終的な判断には人間による精査と情報に基づく意思決定が不可欠です」

ヨーロッパ銀行員

銀行の約 3 分の 2 (61%) では、機能が強化されたコラボレーション ツールで AI を活用し、より効果的なチーム ワークを構築できていると実感しています。

これから重要となる課題：データとセキュリティ

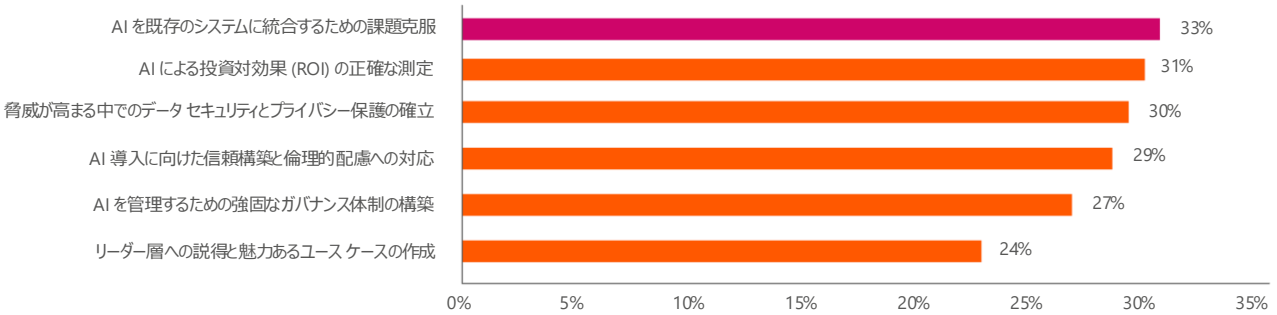
多くの組織では、AI の価値を最大化するための主な障壁として、既存システムに AI を導入する際の複雑さ、投資対効果 (ROI) の適切な測定、データ セキュリティ / プライバシーが挙げられており、調査回答者の約 3 分の 1 (29%) が、AI 分野の専門スキルを持つ人材不足を指摘しています。

とりわけ、機密データのセキュリティ確保 (全体の 51% がこれを「事業存続を左右する課題」と認識) 、データ品質の不備、ガバナンスの脆弱性が、AI 技術の進展を妨げる要因となっており、銀行の大多数 (59%) が、依然としてデータの統合環境について整備を計画している段階に留まっています。

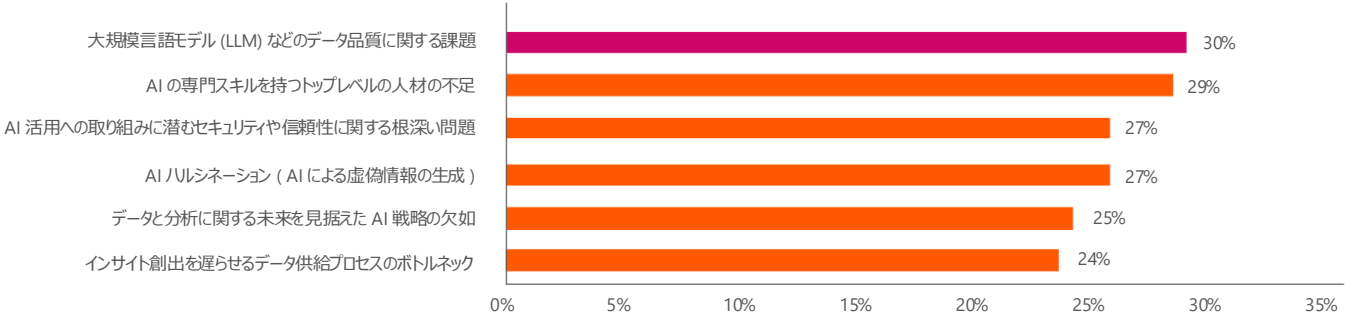
過半数 (52%) の銀行では、AI がセキュリティ上に大きなメリットをもたらすことを認識しています。これには、脅威や脆弱性の検出に必要となるスキルのハードルを軽減できることなどが含まれていますが、AI の導入を支えるには、クラウドのセキュリティやデータ保護が不可欠です。セキュリティとデータ品質は、銀行の収益成長において、繰り返し議論に挙げられる重要なテーマとなっています。

51%
の銀行が、機密データのセキュリティ確保を、「事業存続を左右する課題」と強く認識していると回答。

AI の可能性を最大限に引き出すための取り組みのうち、次のどの施策を重点的に推進していますか？



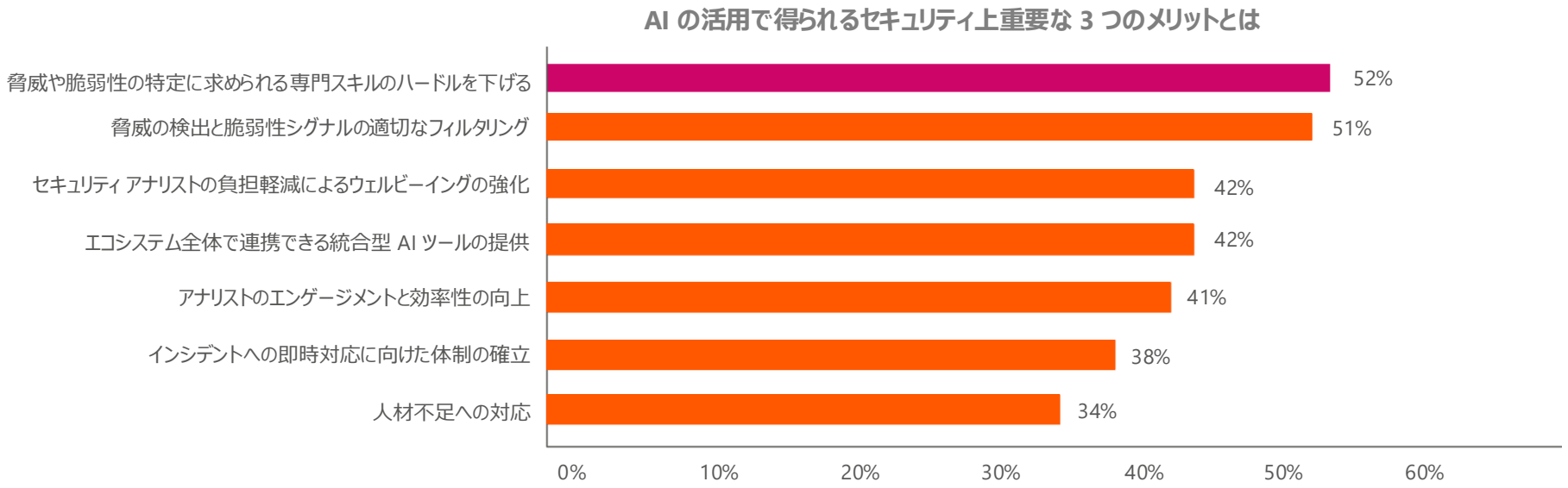
データや分析の視点から見たとき、AI の機能を活用する上で直面しうる最も困難な課題は何ですか？



銀行が従業員に生成 AI ツールの利用を制限している主な理由としては、データの品質に加えて、不適切なタイミングや場所でデータが露出してしまうことへのリスクが挙げられています。こういった銀行では、2025 年末までに AI モデルの再学習を計画しており、偏向している誤ったナレッジを「除去」することで、データの品質と管理体制 (57%) 、AI モデル全体の性能 (29%) の改善に向けて取り組んでいます。

「不正対策は極めて重要な課題です。企業にとって深刻な脅威であり、ハッカーなどの犯罪者集団が活発に活動している現状を踏まえると、最優先に取り組むべき課題と言えるでしょう」

米国銀行員



AI 成熟度の向上：モダナイゼーションとの深いつながりとは

Microsoft Copilot など、生成 AI ツールの活用について、銀行の 56% がユース ケースを特定しており、53% はすでに本番環境での使用を開始し、51% が社内テストを実施中、42% が大規模展開のフェーズに入っています。いつも使用しているデジタル ツールにこのような機能を組み込むことで、ビジネス成果の飛躍的な向上が見込まれています。

55%

の銀行は、 AI がクラウドの活用と既存システムのモダナイゼーションを推進していると強く実感していると回答。

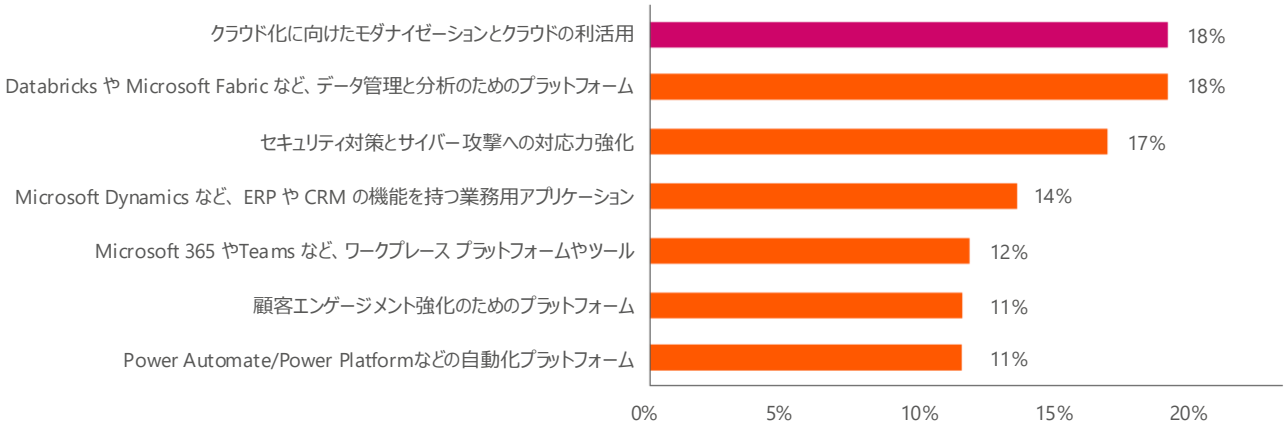
銀行の IT リーダーにとって、AI とはデータ管理や分析プラットフォームの開発、クラウド化に向けたモダナイゼーションを推進するものです。Microsoft Purview などのプラットフォームは、データのガバナンスとセキュリティ確保に活用され、Copilot のような生成 AI ツールはコア アプリケーションに統合されています。銀行の 3 分の 1 (34%) では、2025 年末までに生成 AI に関連するプロジェクトの予算を 16-30% 拡大することを計画しています。

「仮に予算の制約がなかったとしたら、まず基幹システムに着手して、とにかくモダナイゼーション プログラムを全面的に推進すると思います」

米国の銀行員

AI は、銀行のビジネスをモダナイズするための原動力となっています。データ管理の効率化が求められる中、銀行の 55% では、AI によってクラウド化や既存システムのモダナイゼーションが促進されていることを強く認識しています。銀行にとって、データとテクノロジーのモダナイズは、AI がもたらす最大の価値として捉えられています。

AI の導入、拡大に向けた 2025 年の投資優先項目



しかし、こういった AI ツールの効果測定には難しい点もあり、銀行の約 4 分の 1 (24%) が測定方法の確立に苦慮する中、半数近く (49%) が未だに計画段階に留まっている状況です。このように測定方法が確立されていないにもかかわらず、約 3 分の 2 (65%) の銀行では、 AI の投資対効果 (ROI) について、3-12 カ月という短期間での実現を目指しています。

生産性の向上や業務改善によって得られた短期的な成果は実現されているものの、成長を担うための基盤の大半が未だに整備段階として残されている現状を鑑みると、このような短期的なリターンは持続可能とは言えないでしょう。

3 分の 1 (31%) の銀行はすでに、ハイリスクの可能性を伴う意思決定を AI が自律的に行うことに問題はないと感じており、約 4 分の 1 (26%) は、生成 AI の導き出した結果に全面的な信頼を寄せています。このような積極的な姿勢は、銀行が持つ特有の文化によるものかもしれません。
ここで注目したいのは、ほぼ同じ割合 (29%) の銀行が、AI に自律的な意思決定を許可するかどうかを判断するための明確な指標を設定していることです。また、指標の開発には課題が残っている一方で、現在は少数派ながらも、AI のパフォーマンスや成果をモニタリングできている銀行も見受けられるようになってきました。

約 4 分の 1 (24%) の銀行が、AI の投資対効果 (ROI) の測定に苦慮しており、半数近く (49%) が未だに計画段階に留まっています。

現状を把握する –
そして、次なるステップとは？

銀行がAIをより効果的に活用していくための3つの施策を以下に紹介します：

- Microsoft 365 Copilot などの生成 AI ツールを詳しく理解して、銀行業務の効率化、生産性の強化、サービス向上を目指して活用していく方法を把握する
- どのようにして業務のレジリエンスを強化するのか、生成 AI がどのようにサイバーセキュリティの体制を向上させるのかについて理解を深める
- データ マネジメントを高度化して、業務をモダナイズし、AI の本格展開に向けて取り組みを検討する

詳細をご希望の際は、こちらからお問い合わせください。
https://www.avanade.com/ja-jp/industry/banking では、詳しい情報もご紹介しています。

本調査レポートの作成について

本レポートは、アバナードの全社横断的なチームの協働により作成されました。一次調査で得られた知見と、マイクロソフト環境での AI 活用における実践的な経験（ 技術、データ、責任ある AI、ユーザー体験、コンサルティング、営業、マーケティングの各分野 ）を融合したものです。

調査手法

本調査は、独立系の市場調査会社 **McGuire Research Services 社**と **Vanson Bourne 社**が、アバナードの委託により実施した定量的かつ定性的な調査によって、 AI ソリューションと先端技術の開発、実装に関する実態を把握することを目的として行われました。

独立した調査プロジェクトを 2 件実施しており、オーストラリア、ブラジル、フランス、ドイツ、イタリア、日本、オランダ、スペイン、英国、米国に在住する IT 部門の意思決定者および IT 部門以外の上級意思決定者で構成される合計 4,100 名を対象として、2024 年 8 ～ 9 月にインタビュー形式にて行いました。回答者は、銀行、消費財＆サービス、エネルギー、官公庁、ヘルスケア、ライフ サイエンス、製造、非営利団体、小売といった業界で、年間総売上高が 5 億から 50 億ドルのグローバル企業に所属しています。

インタビューはオンラインで実施されており、適切な回答者にのみご参加いただけるよう、複数の段階に分けて厳密な選考プロセスを行っています。

avanade

Do what matters

詳細情報について:
アバナード トレンド分析 フルレポートはこちら

アバナード株式会社
〒106-6009 東京都港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー
電話番号: 03-6234-0150
ウェブサイト: https://www.avanade.com/ja-jp
お問い合わせ: https://www.avanade.com/ja-jp/contact

Avanadeおよびそのロゴは、Avanade Inc.の登録商標です。このドキュメントに含まれる会社名及び製品は、各社の商標または登録商標であり、会社及び製品の名前、商標、または著作権は、それぞれの所有者に
帰属します。このドキュメントは情報提供のみを目的としており、お客様と弊社の間にビジネスまたは専門的なサービスの関係をお約束するものではありません。このドキュメントの情報は2025年3月現在のものであり、何らかの法的な保証をお約束するものではありません。また、記載されるサービス内容その他の情報は予告なしに変更される場合があります。このドキュメントおよびここに含まれるコンテンツは、弊社の事前の書面による同意なしに、いかなる方法でもコピー、複製、再発行、アップロード、投稿、送信、または配布することはできません。

©2025 Avanade Inc. 無断複写・転載を禁じます。Avanadeの名称およびロゴは、米国およびその他の国における登録商標です。その他のブランド名および製品名は、各所有者の商標です。