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

人材確保、データ管理、技術面に解決が困難な課題を残しつつも、AI への投資から得られる利益に大きな期待を寄せる行政、公共サービス機関

エグゼクティブ サマリー

AI の価値に関するインサイトレポート 2025

行政、公共サービス機関が抱く AI への期待と現実のギャップとは

AI の価値に関するインサイトレポート 2025：
行政、公共サービス機関が抱く AI への期待と現実のギャップとは

行政機関は、他業界と比べると AI の投資効果について慎重な見方をしていますが、生産性やコスト効率の強化から実現できる価値には期待を寄せています。また、AI を活用した職員の定着率向上には大きな関心を抱きながらも、倫理面での課題や偏見の解消については慎重な見方を示しています。

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」によると、成長市場の組織では、人材、データ、技術について解決が困難な課題を抱えながらも、AI 投資への投資対効果 (ROI) には高い期待を寄せています。本調査が示す行政機関についての分析結果は、上級幹部職員 350 名を対象としたインタビューに基づいており、AI の価値創出に関してさまざまな見方が示されていますが、その活用目的については、極めて明確な見解が提示されました。

本調査の結果は、行政機関で AI を実装する際の複雑さや規模の実態を表しています。取り組みに関わるべき利害関係者や参加者の数が圧倒的に多く、そのために導入期間が長期化し、投資効果の実現にも遅れを招く要因となっていることが、本調査のデータからも明確に示されています。

アバナードが捉えた行政機関の4つの傾向：

- **行政機関は、他業界と比較して AI の投資対効果により慎重な見方をしている：**ほとんどの業界では、AI コパイロット、AI エージェントへの投資額 1 ドルに対して最大 4 倍の投資効果を期待していますが、行政機関では、大半が 12 カ月以内に最大 2 倍までの見込みにとどまっています。
- **行政機関にとって AI 投資の利益とは、生産性とコスト効率の達成度合いに左右されるものである：**行政機関が AI の投資対効果 (ROI) を測定する際に使用している指標を尋ねたところ、39% が生産性の向上、27% が業務改善を挙げています。
- **行政機関の間では、AI を活用して職員の定着率を強化することに強い関心を示している：**行政機関の回答者の 53% が、定型業務を自動化して、職員がより有意義で充実した業務に従事できるよう環境を整備することが、職員の定着率向上に極めて重要だと考えています。
- **成長市場の公共機関では、AI に関する倫理的な課題への対応と AI バイアスの解消が最も重要な課題となっている：**公共機関の約 34% が、AI の可能性を最大限に引き出すには、信頼関係の構築と倫理的な課題への対応が最も重要な課題であると認識していることが明らかになりました。

成長市場の企業に特化して実施された大規模なグローバル調査

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業種において、年間総売上高が 5 億ドルから 50 億ドルの企業もしくは組織に所属しており、これには行政機関の上級幹部職員 350 名を含んでいます。

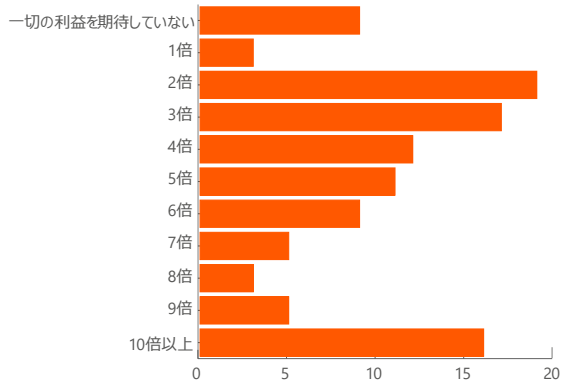
第 1 章

AI の価値に期待と不安が入り混じる見解を示す

AI の価値に期待と不安が入り混じる見解を示す

AI コパイロットや AI エージェントへの投資額 1 ドルに対して、大多数の組織が 12 カ月を待たずして最大 4 倍の利益を得られることを期待しています。一方で、行政機関からの回答ではこの平均を下回っており、12 カ月よりも短い期間を対象とするならば利益は 2 倍程度という見方が最多となっています。しかし、回答者の 63% は 12 カ月以内に利益を実現したいという期待も抱いています。

AI コパイロットや AI エージェントを導入した組織が期待する投資対効果



「私が**連邦政府機関**の副最高技術責任者 (Deputy CTO) だった際に追求していた最も大きな目標の 1 つは、効率性を強化することでした」

連邦政府、前 最高技術責任者 (CTO)

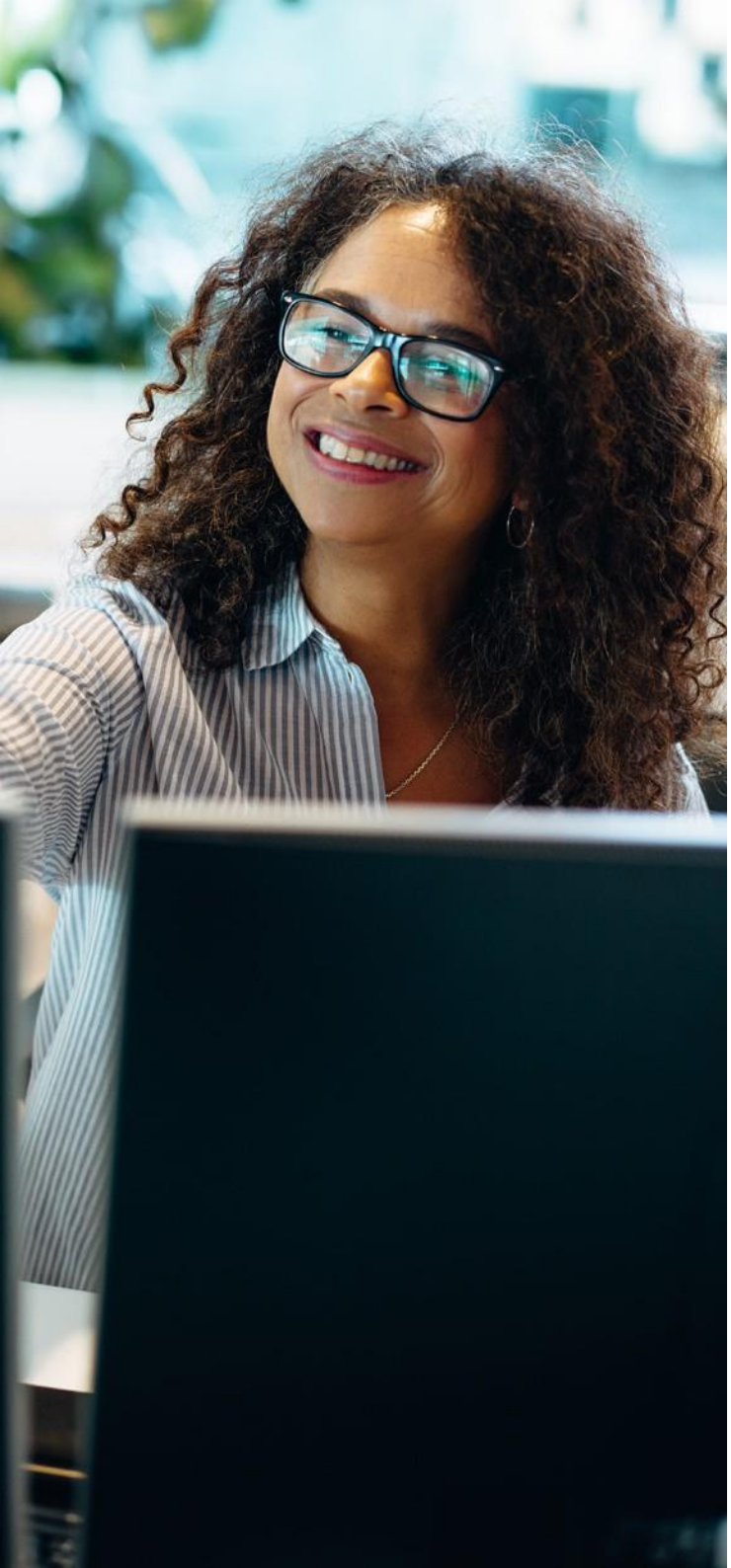
本調査では、AI の価値創出に対する期待感には、回答者の間でばらつきがあることが明らかになりました。AI コパイロットや AI エージェントへの投資額 1 ドルに対して 1 年以内に 4 倍の利益というのが一般的な見解となっている中で、行政機関の回答者は、63% が 12 カ月以内の目標達成を期待してはいますが、その大半が 2 倍、もしくは 3 倍程度の利益を期待するにとどまっています。この結果は、公共部門における AI 導入の複雑さと規模の大きさを示すものです。多くの利害関係者が関与することで、導入に必要な期間が長期化し、投資対効果の実現までに遅れを取ってしまうことが避けられない実態が、本調査の結果にも明確に表れています。これに加えて、行政機関は国民の厳しい目にさらされることが多く、リスクを回避する傾向があるため、AI のような新しい技術を導入する際には慎重な姿勢を取ることが一般的となっています。

行政機関には、AI の活用で効果が期待できる分野を特定し、その領域での実証実験を進めることを推奨します。興味深いことに、行政機関では回答者の 50% が、人間と AI の協働によって戦略や施策実行が改善されると予測しており、AI によってデータの利活用が進み、より適切な意思決定が可能になるという認識が広がっていることがうかがえます。

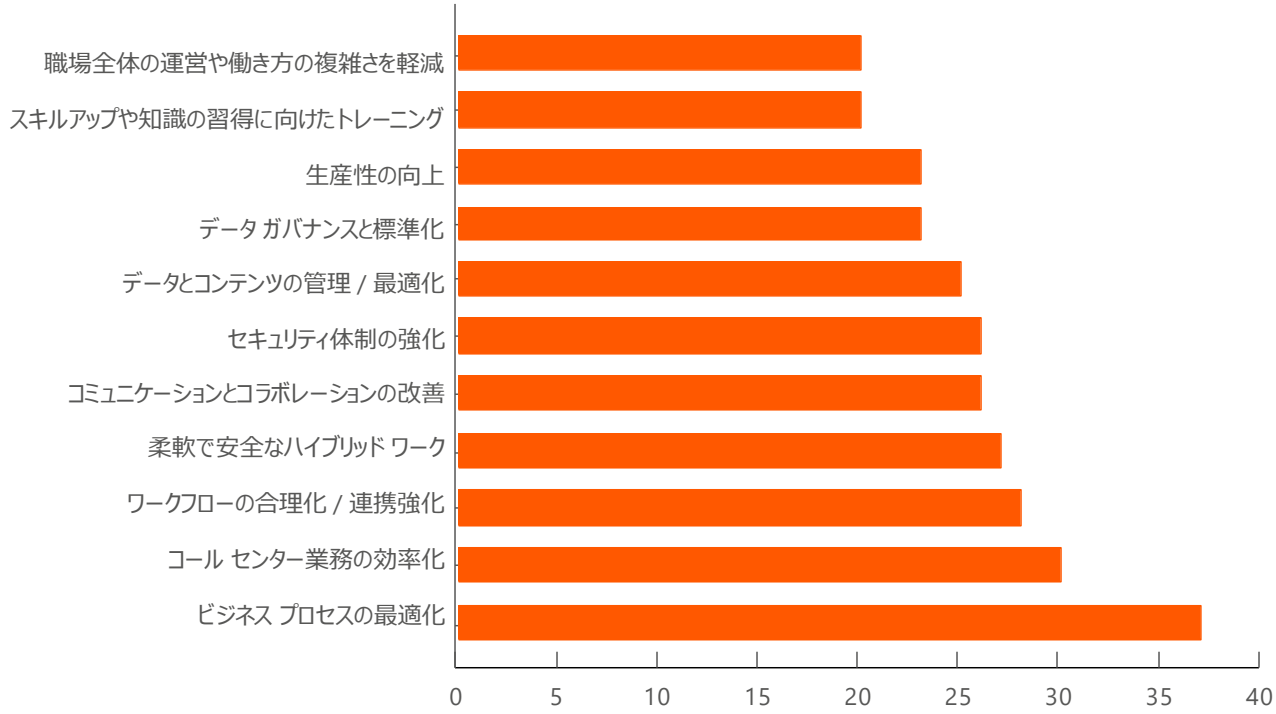
こういった機能を活用することで、行政機関が直面する複雑な課題に対しても、より効果的な対処が可能になるでしょう。AI をうまく活用することで、公共サービスを提供する際の倫理性、透明性、公平性を大幅に向上させることもできます。優先すべき項目としては、44% の回答者がコラボレーションや生産性を強化するためのツールに注目しており、次いで、業務プロセスの最適化に向けたデジタル化 (37%) 、コールセンター業務の効率化 (30%) 、ワークフローの合理化 (28%) が挙げられています。

「まず、調達部門が行っていた定型業務に着目しました。ベンダー間の比較分析や価格比較といった業務です。以前は担当者がパソコンの前に座って、こうした調査を手作業で実施していましたが、今では RPA (ロボティック プロセス オートメーション) を導入し、バックグラウンドで処理できるように自動化しました。これにより、職員は他の業務に集中できるようになりました」

連邦政府 IT 部門責任者



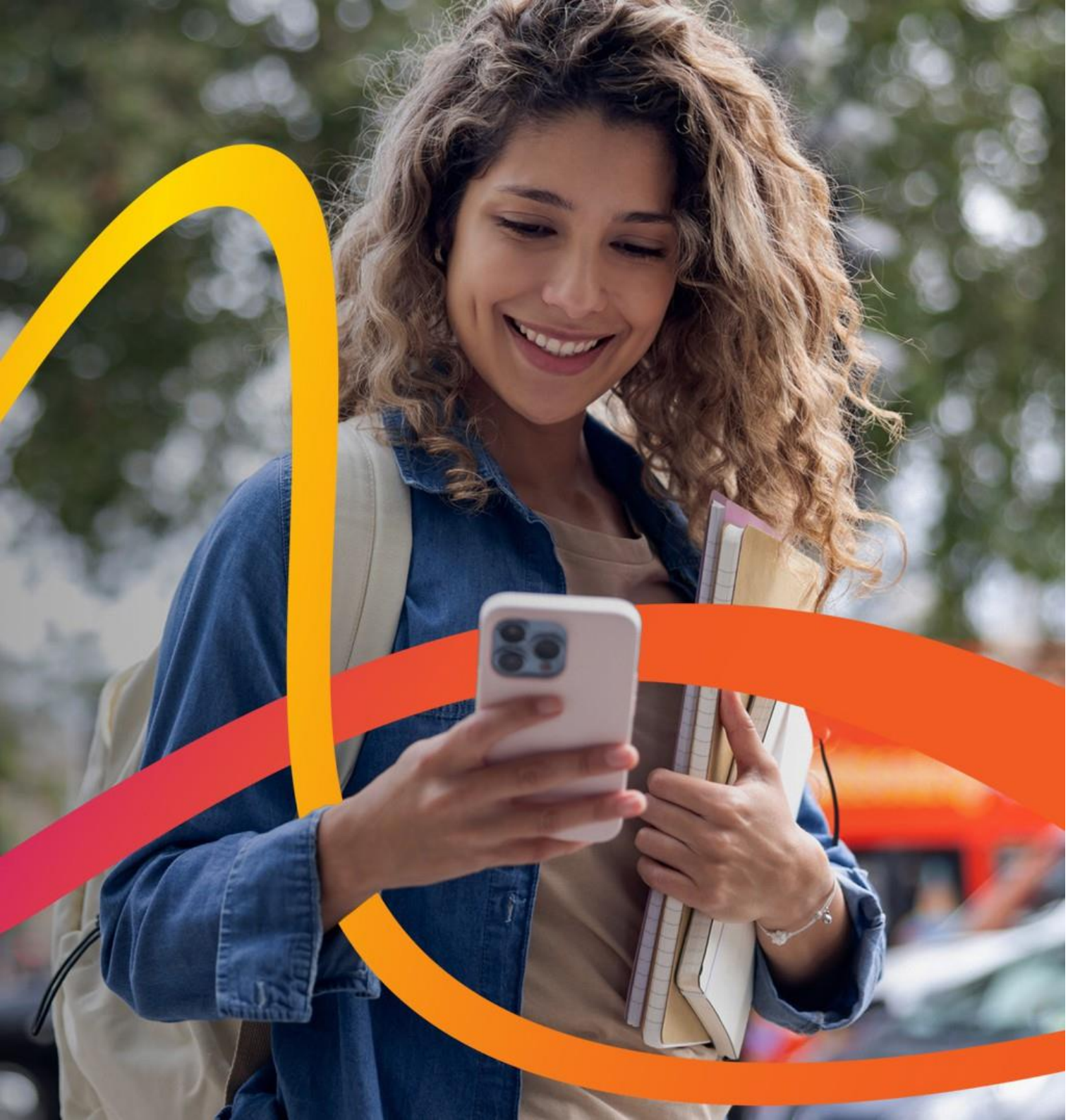
今後 12 カ月間で、組織が優先的に取り組みたいと考えている目標は以下のうちどれですか？



さまざまな課題に直面してはいるものの、行政機関では AI 導入に向けた取り組みを着実に進展させており、50% が組織全体で AI を本格的に導入し、37% が一部導入を完了しています。こういった数値は他業界ともほぼ一致しており、完全導入率は同じく 50% となっています。この移行を促進するために、行政機関では 60% が AI 関連の予算を 10% から 35% 増額することを計画していると回答しています。

「これまで数週間を要していた作業が数分で完了できるようになりました。こういったことこそが、これから AI を活用することで実現できる効率化の可能性であると確信しています」

連邦政府、前最高技術責任者 (CTO)



第 2 章

投資対効果に生産性向上とコスト効率化を期待

投資対効果に
生産性向上と コスト効率化を期待

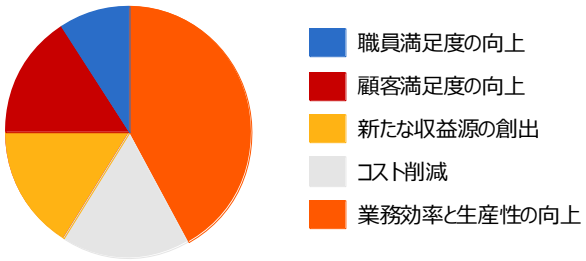
AI の投資対効果を測定するために使用する主な指標について尋ねたところ、行政機関の 39% が生産性の向上を挙げており、27% が業務改善に注目していることが明らかになりました。

行政機関では、限られた財源の中でより多くの成果を求められており、業務効率の抜本的な向上が喫緊の課題となっています。AI が定型業務を担うことで、職員はより付加価値の高い業務に集中することができるようになります。このようにすることで、生産性の向上と戦略的な資源の活用、そのどちらも実現が可能となります。

予算が逼迫する中、行政機関では生産性の向上とコスト効率を優先している実態が明らかになっており、本調査によると、責任者クラスの職員のうち 42% が、業務の効率化や生産性の強化によって AI の価値を最大限に引き出すことができると考えています。AI が 2025 年までに人の役割に与える効果については意見が分かれていますが、行政機関の回答者では 85% が、AI への投資は人件費削減と効率化のための人員代替を狙いとしていると認識しています。しかし、同年までの人間の役割の増減について尋ねたところ、38% が増加を予測しており、減少を予測した回答は 39% にとどまりました。

AI の機能を展開するにあたり、組織の 44% が AI 搭載のアプリやツールのカスタマイズを計画しています。また、50%は、2025年までに AI との協働でよりよい戦略立案や施策実行ができると期待しています。また同時に 23% が限られた資源からでもより多くの成果を引き出すことができると予測しています。

2025 年末までに引き出すことのできる、AI の最大限の価値とはどのようなものを期待していますか？



全体として、行政機関は AI 導入を推進しており、60% が AI 関連の予算を 10% ～ 35% 増額する計画を立てています。特筆すべきは、回答者の 50% がすでに AI の完全導入を完了し、37% が部分的に導入している点にあり、他業界の AI 完全導入率の平均値（50%）と一致する結果となっています。

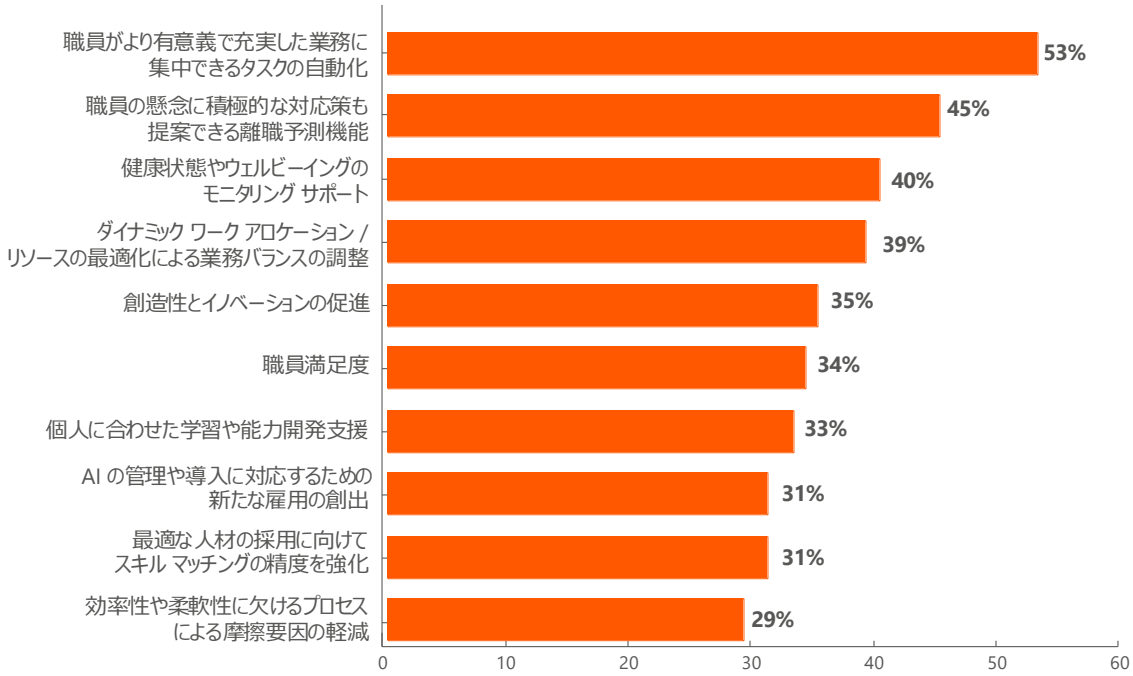
第 3 章

AIの活用に職員の定着率向上を期待

AIの活用に職員の定着率向上を期待

本調査では、中規模の行政機関において、職員の定着率向上を目的とした AI 導入への顕著なニーズが明らかになりました。(全業界の平均 39% と比較して) 行政機関に所属する回答者の 53% が、定型業務を自動化して、職員をやりがいある業務に専念させることが人材の定着を実現するうえで重要なポイントになると考えています 。これに加え、40% が健康状態やウェルビーイングのモニタリングに AI を活用することの重要性を強く示しており、金融サービス業界の 25%、医療業界の 27% を大きく上回る結果となっています。

職員の定着率改善に向けて AI ツールの導入を検討する際に、組織によい効果をもたらすと考えられるものを以下からお選びください。



行政機関の職員定着率には懸念すべき傾向が見られます。離職率は全業界の平均を 1% 程度上回っており、北米では 2021 年度の連邦政府若手職員の離職率は約 9% に達していました*。こういった傾向を背景に、行政機関では AI の活用効果として、人材の定着率向上を強く期待する結果となっています。

行政機関では AI の可能性に前向きな見方を示し、53% がタスクの自動化を人材定着のポイントとして位置付けています。さらに、43% が AI アシスタント (Copilot など) の情報集約機能を最も価値ある点と認識しており、全業界の平均 32% との比較にも示されるとおり、**AI の活用で職員が**やりがいある業務に専念できていることを表しています。

53% の行政機関は、業務の自動化によって、職員がやりがいある業務に専念できるようになることが、人材定着には不可欠であると考えている

40% が、健康状態やウェルビーイングのモニタリングに AI を活用することの重要性を指摘している

*** 連邦政府機関の中で職員の離職率が最も高い組織とは - Government Executive 誌より**

アバナードでは、議事録の作成、文書の下書き作成、メール対応といった定型業務の自動化に向けて、生成 AI や Copilot の活用を提案しています。これにより、職員は戦略的な業務に専念できるようになり、生産性と仕事の満足度、どちらも実現することができます。また、生成 AI を活用したトレーニングでは、受講者が適応しやすく、大規模な実施にも個別化が可能な学習ソリューションを提供し、知識の定着やスキルアップを促進することができます。

さらに、文書作成業務の効率化には Microsoft 365 Copilot の導入をお勧めしています。アバナードが提供するドキュメント管理システムでは、大規模言語モデルを活用して、社内文書の効率的な検索が可能となります。このアプローチで Box Note や政府高官用説明資料の要約にCopilot を活用し、工数を 70% 削減することに成功したお客様もあり、現在では 50 もの組織、団体に向けて拡大することも計画しています。

35%
が AI による創造性やイノベーションの実現を確信しています

43%
が AI アシスタントの情報集約能力に最も大きな価値を感じています

39%
が ダイナミック ワーク アロケーション / リソースの最適化を通じて業務バランスの調整に AI が役立つと確信しています

第 4 章

倫理的な課題と AI バイアスの解消に向けて

倫理的な課題と AI バイアスの解消に向けて

公共サービス機関の 34% は、AI の潜在能力を最大限に引き出すうえで、信頼関係の構築と倫理的な課題への取り組みが、最も克服困難な課題だと認識しています。

中規模の行政機関や公共サービス機関では、倫理的な課題の解決と AI バイアスの解消が、優先すべき重要な課題と認識しています。結果として、この業界では、法令遵守と規制対応を厳格に行うことを強く意識する傾向が見られます。

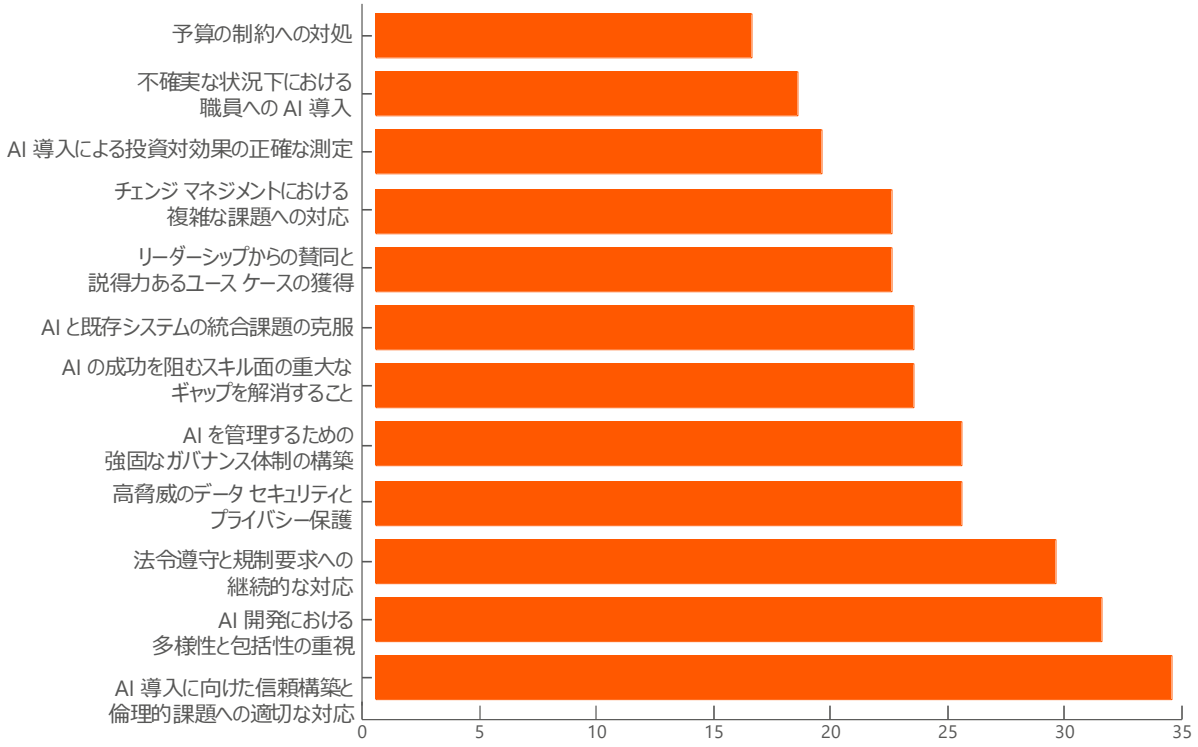
「最大の障壁となるのは組織文化でしょう。組織内で作成した自分のデータは、組織内で自分が所有しているものであり、他者には共有しない、という考え方が根強くあります」

連邦政府、前最高技術責任者 (CTO)

AI 導入に関する法的な懸念について尋ねたところ、公共機関の 36% が、**AI内部の判断の偏り（AIバイアス）を十分に制御できないことで、不公平な判断や差別的な結果を生じるリスクを**、強く懸念していることが明らかになりました。これは医療機関と同程度の反応ですが、金融機関や製造業界と比較するとはるかに高い割合となっています。

本調査の結果では、公共サービス機関が AI を導入する際に、信頼構築や倫理的な課題への対応にしばしば苦慮している実態が浮き彫りになっています。公的な信頼を獲得するためには、AI の活用方法や意思決定までのプロセスについて明確に説明していかなければなりません。

AI の可能性を最大限に引き出すうえで、組織にとって最も克服が困難な課題は何ですか？



AI の導入を進める上で気を付けるべきことは、信頼を失うことです。公共サービス機関では約 49% が、責任ある AI についてのガイドラインを整備していると回答しており、これは他業界でも同様の割合となっています。一方で、40% がデータに関する法的規制への対応に大きな不安を抱えており、79% が AI によって偏見が助長され、不公平な判断や、差別的な結果が生じることを懸念しています。

同時に、行政機関の 33% では、シームレスな AI 導入の実現に向けて、**厳格かつ体系的なプロセスを確立できるよう**取り組んでいます。こちらもまた他業界の平均よりも高く、金融サービス業界の 23% を上回っています。さらに、29% の行政機関では、**法令遵守と規制対応**において先手を打つことの重要性を指摘しており、金融サービス業界の 19% を上回っています。また、行政機関が AI への投資計画を見直すにあたって、規制がどの程度影響しているかを尋ねたところ、92% が、「強くそう思う」、または、「ある程度そう思う」と回答しました。(これは業界全体の平均 88% を上回っています)

アバナードが提供する公共サービス機関への支援では、オーダーメイドの強固なAI ガバナンスの枠組みを構築し、これにポリシー、監査プロセス、リスク評価の仕組みを組み込むことを提案しています。さらに、AI を展開するためのガイドラインと枠組みも構築し、偏見、公平性、透明性、説明責任に対して明確に対応できるよう備えることもお勧めしています。また、さまざまなバックグラウンドを持つステークホルダーに参加いただくことも同様に重要です。

AI システムの開発や展開に民間を巻き込み、さまざまな視点を考慮できる AI システムを構築することで、社会に幅広く貢献できるシステムを実現することができます。

最後に、AI を倫理的に活用するためのトレーニングと教育プログラムを職員に提供することで、責任を持つこと、当事者であることの意識を育成する組織文化の構築を支援します。

「ここ数年で最も大きな課題となっているのは... 重複データの作成と、意味もなくその重複データを使用し続けていることです。これは、職員がデータを共有したがらないために生じていることです」

連邦政府、前最高技術責任者 (CTO)

本レポートの作成方法

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、成長市場における 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 レポート完全版はこちら

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4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。