

2024年の市場動向

AIが描く産業の未来

AI時代の到来：競争優位性のカギはAIの活用にある

はじめに

市場の将来展望： AI技術がカギを握る

Statistaのデータによると、人工知能市場は2024年に660億3000万ドルに達すると予想されています。2024年から2030年までの年間平均成長率（CAGR）を分析すると28.58%に達する見込みで、2030年には2984億ドルの市場規模にまで成長する可能性があります。世間に大きな波を巻き起こしたChatGPTの登場以来、多くのテクノロジー企業が続けて独自のAIチャットボットを発表し、金融、医療、カスタマーサービス、小売業などさまざまな業界へのリーチを広げています。チャットボットの機能が向上することで、各業界からの需要が増加し、またそれに伴うAIの応用が広がる中、次の産業革命がAIを中心に展開されることはほぼ確実と言えます。

柔軟性や多様性の観点から、従来のマニュアル作業では企業が提供するサービスの発展には限界がありました。しかし、有能なAIと機

械学習技術を搭載したチャットボットを採用することで、最前線の技術を駆使し、より包括的なサービスの提供が可能となります。例えばチャットボットの社内利用としては、業務フローをシンプルにし、効率を高めることができます。社外利用としては、顧客関係の管理、簡単な問い合わせ対応や、より満足度の高いサービス体験の提供に繋げることができます。さらにデータベースの完成度が高まるにつれて、チャットボットの理解度と処理能力は向上し、リアルビジネスに対しより効果的なサポートができるようになります。このようなことから、AIチャットボットの活用はビジネスにおいて非常に有望であり、今後さまざまな場面で浸透していくことが予想されます。将来を見越した競争力の維持・強化のため、多くの企業が今まさにAIの本格的な活用に取り組んでいます。

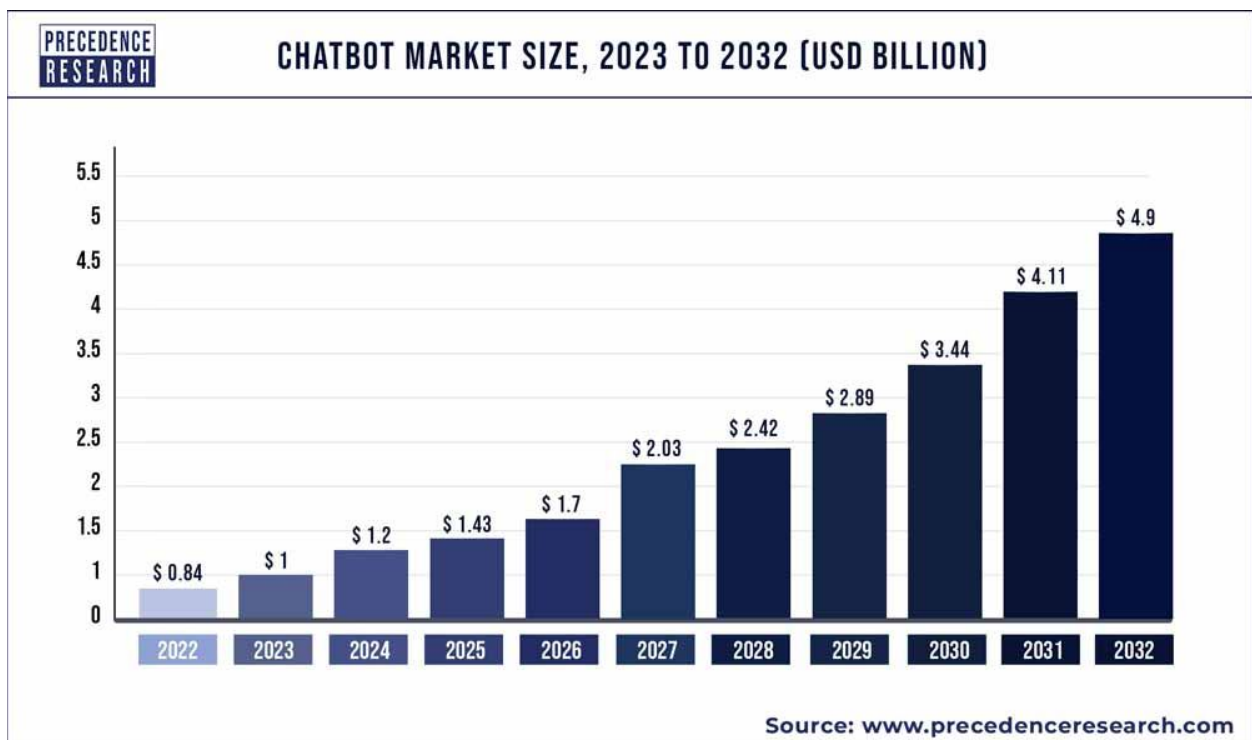
Source: <https://www.statista.com/outlook/tmo/artificial-intelligence/worldwide?currency=usd>

AIチャットボットの動向

国際的な市場状況

驚異的な成長率：拡大するAIチャットボット市場

多くの大手企業、例えばGoogle、Meta、Alibaba、Baiduや、銀行、そしてEコマースプラットフォームはすでにチャットボットサービスを導入しています。これらの企業は、消費者により良いサービス体験を提供するために、AIの機能性の強化と研究に取り組んでいます。2022年の時点で8億4000万ドルとされていたチャットボット市場の評価額は、2023年には約49億ドルに達すると予測されています。



日本のAIトレンド

AIの波が日本を席卷：主要企業がAIチャットボットに投資し、市場の模倣を促進

市場調査会社Spherical Insightsによると、日本の人工知能市場は2022年に38億9000万ドルに達しました。2022年から2032年にかけての年間平均成長率

（CAGR）は21.43%と予測されており、市場規模は2032年までに271億2000万ドルに達する見込みです。この期間は、日本におけるAIの最も急速な成長期になると期待されています。

特に日本社会で顕著となっている高齢化や労働力不足といった課題に対し、AIを糸口に解決策が模索されています。その一環として、国内の中小企業とグローバルのスタートアップ企業との連携を促進し、さまざまな業界でAI技術を統合しようとしています。また日本政府は、人工知能を

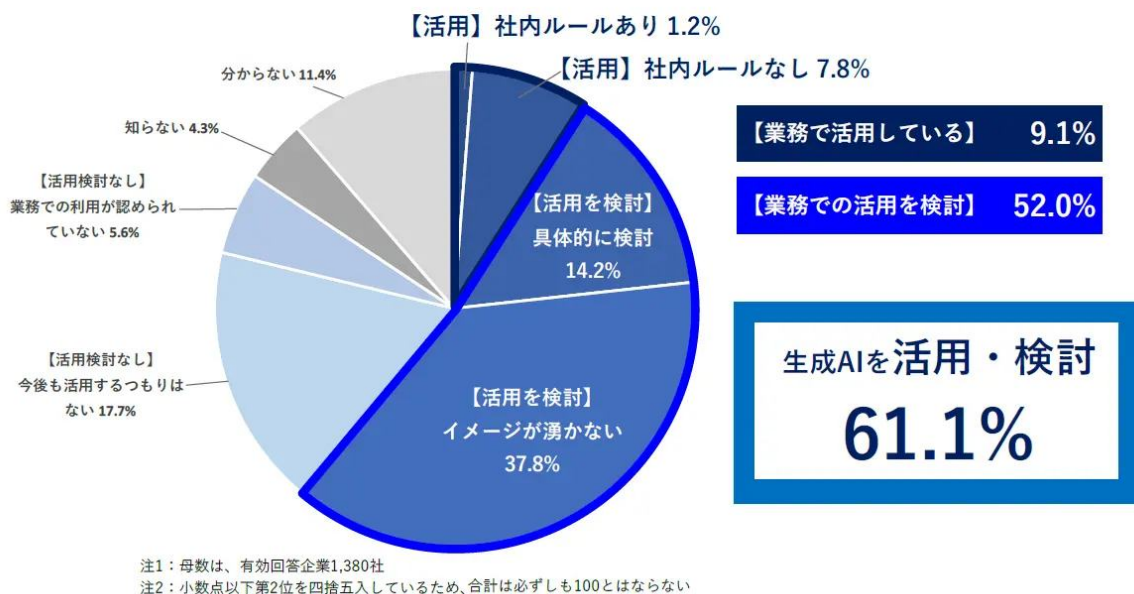
「Society 5.0」の推進における重要な要素と見なし、仮想空間と物理空間がより密接に結びついた未来の知能社会の創造を目指しており、その実現に向けて、関連機関や企業に対し積極的な研究加速を促しています。

民間企業の中では日本の3大金融グループはいち早く生成AIの波に乗り、AIチャットボットを利用したレポート処理や社内事務に取り組んでいます。三菱UFJフィナンシャル・グループは、2023年に日常の事務作業にチャットボットを正式に採用し、従業員の書類作成の時間を短縮し、生産性を向上させると発表しました。同グループは、チャットボットが社内で広く使用される環境を実現した後、マイクロソフトジャパンと連携し、自社ニーズに合わせカスタマイズされたAIボットを導入すると述べています。住友三井フィナンシャルグループとみずほフィナンシャルグループも同様に、マイクロソフトジャパンと協力して業務支援型AIチャットボットを開発すると発表しており、業界を問わず他の大手日本企業もこのようなAIチャットボットの流れに追随することが予想されます。

日本企業の6割以上がAI導入を検討、大企業ほど導入率が高い傾向

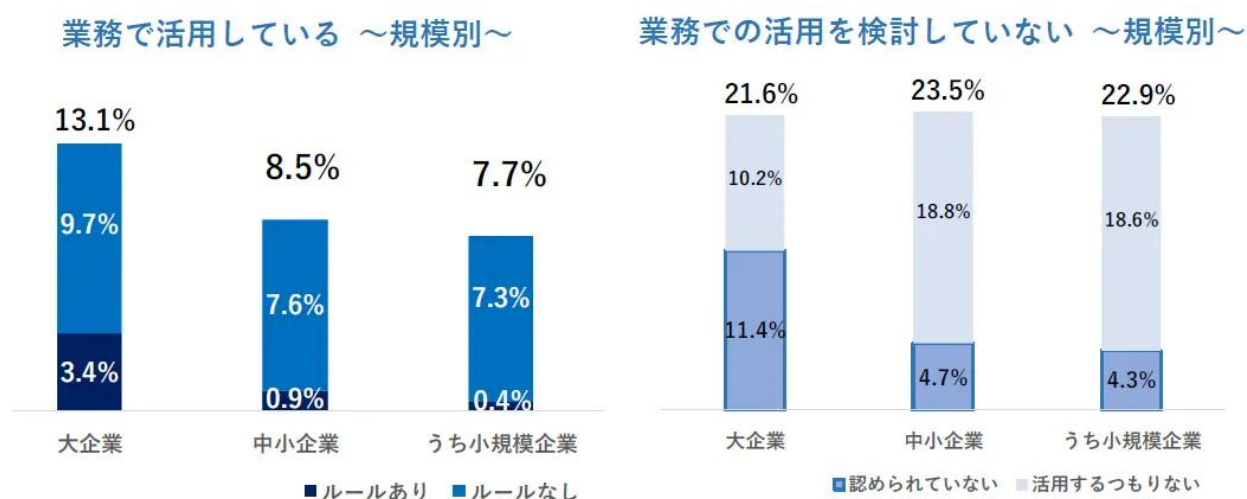
日本におけるAIの利用は日を追って注目度を増しており、企業各社に大きな影響を与えています。帝国データバンクが1,380社の日本企業を対象に生成AIの利用に関する調査を行ったところ、現在AIを業務に活用している企業は9.1%、活用を検討している企業は52%（「具体的な計画がある」は14.2%、「具体的なアイデアがない」は37.8%）という結果が得られています。「現在使用している」と「使用を検討している」を合わせると、61.1%の企業が生成AIを使用している、または使用を検討しており、半数を超える結果となっています。

生成 AI の活用状況



出典：帝国データバンク www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/p230608.pdf

企業規模別に生成AIの利用状況を見ると、大企業が13.1%、中堅企業が8.5%、小企業が7.7%となっており、大企業ほど生成AIの導入率が高いことがわかります。ただし同時に、生成AIの利用を検討していない、または利用を禁止している企業のうち、大企業が11.4%と最も高い割合を占めており、これは大企業の情報機密性に対する高い慎重性が要因と考えられます。



出典：帝国データバンク www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/p230608.pdf

日本の企業各社は、AIが企業経営にもたらす潜在的なメリットに関して積極的に研究を重ねています。特にパンデミック後の人手不足が要因して、企業は以前にも増してAIによる支援を求めるようになっていきます。しかし、AIの無限とも言える可能性とは裏腹に、データの正確性や情報漏洩など、利用を躊躇させる懸念もまだ消えてはいません。政府当局もこうした問題に対処するための政策を立案しており、懸念を払拭することでビジネス変革を円滑に進め、生産性を向上させ、ひいては国の産業競争力を高めることを期待しています。

拡大するAIチャットボット市場

2016年にFacebookとLINEがチャットボットAPIを公開して以来、チャットボットは公人や企業が対外的なコミュニケーションを図り、それぞれのイメージを確立していくためにも不可欠なツールとなりました。このようなクイックなコミュニケーションを求めるニーズは、eコマース、ブランド、メディア、ソーシャルプラットフォームにも波及し、各社でチャットボットが導入されました。さらにAI技術の進歩によりチャットボットは洗練され、より人間に近い対話や質の高い応答を提供することが可能になったことで、従来のプラットフォームに取って代わりつつあります。この成長を促進する主な要因としては以下が挙げられます。

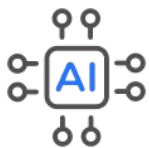
ビッグデータの進展によるAIアルゴリズムの学習と改善に必要な情報の提供

コンピューティングパワーとクラウドインフラの向上による、AIアプリケーションの効率化と強化

製造業、金融業、交通などあらゆる業界での自動化・最適化ニーズの高まり

バーチャルアシスタントやチャットボットなど、消費者向けAIアプリケーションの増加によるAI技術市場の拡大

ハイテク企業、研究機関、政府機関との間の協力と投資急増によるAI産業の革新と成長促進



技術の進歩と産業の拡大により、AIチャットボット開発は活況を呈しています。AIは現状、主に業務効率化や顧客体験の向上に利用されていますが、多くの専門家はAIがより深く日常生活に溶け込み、社会や文化のあらゆる側面で影響を与えていく見方をしています。

AIチャットボット：ビジネスインテリジェンスの強化

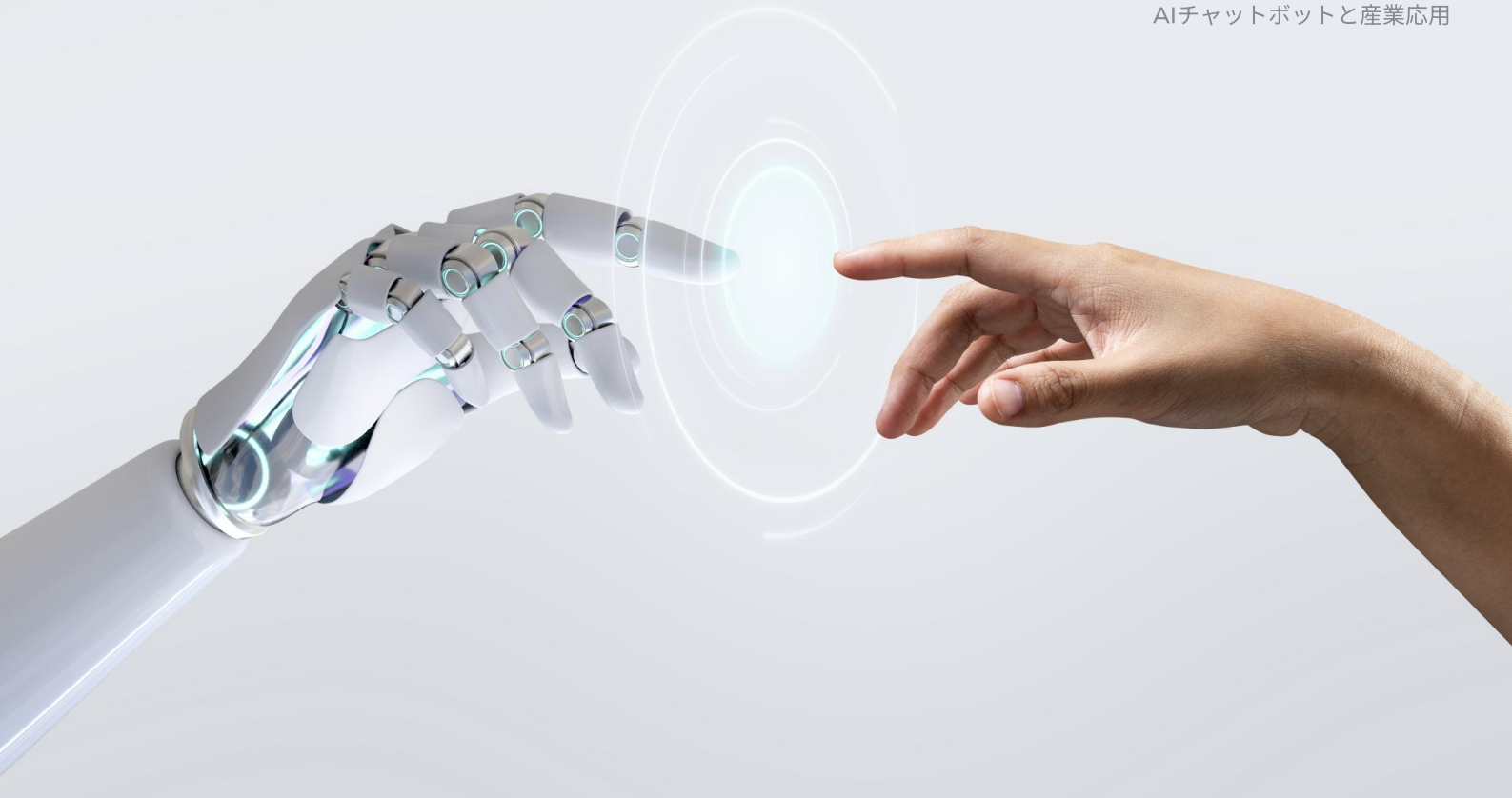
インテリジェントなAIチャットボット：ビジネスニーズとの密接な連携

AIチャットボットは、テキストや音声を通じて人間との対話をシミュレートするソフトウェア・アプリケーションで、AI技術と自然言語処理（NLP）を使用しています。固定キーワードに基づいて応答する従来のチャットボットとは異なり、AIチャットボットはユーザーの意図を理解し、パーソナライズされた回答や、オンデマンドで情報やソリューションを提供することができ

ます。また、さまざまなユーザーの習慣や言語に適応し、人間のように自然な対話を実現します。これにより、業務効率や顧客サービスの向上、運用コストを削減することができます。また、AIチャットボットは収集した重要なデータを基に高度に統合されたサービスを提供することで、ビジネスの発展を強力に後押しします。



Source: <https://squareboat.com/blog/why-chatbots-are-the-future-of-market-research>



AIチャットボットと産業応用

Straits Researchの統計によると、AIチャットボットの市場規模は2030年までに36億2000万ドルに達し、年間平均成長率は23.9%となる見込みです。これは、AIチャットボットの発展可能性と市場影響力の高さを裏付けると捉えられます。AIチャットボットは複雑な情報処理と、その後情報を自己調整する能力に長けているため、カスタマーサービスや外部コミュニケーションの役割として活用する企業が増えています。

業界別の利用状況を見ると、医療分野がAIチャットボットを最も早く採用しており、約43%の企業が既に導入しています。次い

で製造業が33%、小売業が28%と続き、主にカスタマーサポートツールとして活用されています。Oracleの調査によると、銀行や金融機関の29%がAIチャットボットの導入を通して顧客体験を向上させ、ビジネスに利益をもたらしています。その他の分野では、メディア、eコマース、ホスピタリティ、旅行業界の導入率が13%から15%の間となっています。さらに、AIチャットボットは教育、医療、公共サービス、航空、飲食、ゲーム業界にも導入されており、これらの業界の進化を促し、新たな技術時代の到来を告げています。

Source: <https://onix-systems.com/blog/6-chatbot-trends-that-are-bringing-the-future-closer>

AIチャットボット の実用的な適用例

- ・ 製造業：大規模な社内データベースを保有するため、部門横断的なクエリに長時間要する
- ・ 小売：日次単位での顧客対応件数が多く、スタッフの能力を超過する傾向にある
- ・ 金融：銀行サービスに関する頻繁な問い合わせや膨大な顧客データとの整合が必要なことから、問い合わせ時に長い待ち時間が発生する

AIチャットボットは業界を問わず、業務負荷を軽減し、効率化を促すことで、顧客やユーザー体験の向上を促進することができます。

社内業務におけるAI チャットボット採用 のメリット

- ・ 従業員管理：AIチャットボットは教育プラットフォームとして、必要なトレーニングや情報を提供することができます。また、休暇申請や業績評価のようなルーチンタスクを処理することも可能です。
- ・ 社内ナレッジ管理：AIチャットボットを社内ナレッジシステムと統合することで、情報、ポリシー、ワークフローに対する答えを迅速かつ的確に提供し、円滑な業務を支援します。
- ・ 日常業務の効率化：AIチャットボットに休暇申請、経費報告、会議、タスクの更新などの日常業務を管理させることで、従業員を雑務から解放し、効率を高めることができます。

社外業務におけるAI チャットボット採用 のメリット

- ・ 顧客体験の向上：AIチャットボットは24時間自動応答を可能とし、長い待ち時間による顧客の不満を防ぐことができます。これにより、ブランドイメージの向上にも繋がります。
- ・ パーソナライズされたコミュニケーション：AIチャットボットは顧客の問い合わせの意図に基づいてカスタマイズされた提言をし、満足度の高い対話を実現します。
- ・ 対話データの分析：AIチャットボットは顧客とのやり取りを分析し、興味や嗜好を特定することで、ターゲットを絞ったマーケティング戦略を支援し、顧客のロイヤルティを高めます。
- ・ 反復タスクの自動化：AIチャットボットは、注文状況や支払い確認などの一般的な問い合わせを処理し、人手による介入を減らします。
- ・ 顧客プロセスの簡素化：注文の問い合わせからアフターサービスまで、AIチャットボットはプロセスを効率化しつつ、より良い体験を継続的に提供できるよう、顧客の嗜好を記憶します。

事例紹介

Going CloudのAIチャットボット： 企業要件に合わせカスタマイズされた バーチャル・アシスタントの導入

SAKURAグループ：カスタマーサービス向けAIチャットボットの導入

キッチン家電の台湾大手ブランドであるSAKURAグループは、広範な社内ナレッジベースと包括的な検索システムの欠如に課題を抱えていました。Going Cloudと提携し、社内の情報検索をサポートするAIチャットボットを導入することで、データの集約と分析にかかる時間を大幅に短縮し、業務効率の向上、また市場優位性の維持に繋げることができました。

リテール/EC 業界

最適なプリセールス パートナー
としてプロセスを加速

チャットボット

給湯器を購入したいと考えています。家には浴室が2つあります。

お問い合わせありがとうございます。適切な製品をおすすめするために、以下の情報を教えてください。

1. ご家族の人数

2. 浴室は同時に使うことがありますか？

3. マンション・アパートの場合は何階にお住まいですか？

4. お住まいの地域

1. 5人

2. 同時に使います

3. 3階建ての戸建て

4. 渋谷区渋谷

ご提供いただいた情報より、おすすめのモデルはABC-1000またはDEF-999となります。よろしければ店舗でのデモのご予約をされますか？ 以下のリンクより直接購入いただくこともできます：<https/xxx.ccc.vvv/1234/1234>

ここにメッセージを入力してください...

Going Cloud

10

© Going Cloud Confidential and Proprietary



KKCompany人事向け社内チャットボットの導入

KKCompanyの人事チームは連日、多くの繰り返しの問い合わせを受け、その対応に多大な時間を費やしていました。Going Cloud HR Chatbotを統合することで、公開済みの企業情報を使って言語モデルを学習させ、Slackなどの社内コミュニケーションツールと連携させました。このソリューション導入により、問い合わせに対し正確な回答が即座に提供されるようになり、人事の作業負担の軽減、大幅な業務効率化に繋げることができました。

企業内部

生産性の向上とコミュニケーションの効率化

チャットボット

東京への出張の航空券を手配する方法と宿泊規定を教えてください。

出張ポリシーによると、航空券を予約したい場合は以下の手順に従って申請してください：

- 社内ポータルより「出張申請書」を提出します。
- 出張承認書類を添えてXXX旅行代理店にメールを送信します。
- XXX...

東京での宿泊に関しては、以下のルールがあります：

- 予算上限：1日あたりXXX円
- XXX...

詳細は下記ファイルを参照ください。
<https://company.internal/032>

ここにメッセージを入力してください...

従来の運用からAIチャットボットへ移行する際の課題

AIチャットボットは、企業内業務やカスタマーサービスの変革を可能とする多くの優れた機能を兼ね備えています。一方で、従来の運用からの移行期にはいくつかの課題も視野に入れておく必要があります。

理解度の限度

自然言語理解の著しい進歩は確かながら、その技術で処理しきれないような複雑性の高い問題に対しては、人手による支援により適切な情報提供に導く必要があります。

感情表現の不足

AIチャットボットが提供するのは自動化されたサービスのため、それだけでは人間らしい感情的なやり取りが不足しがちです。顧客は一般的に、人間らしい感情と正確な応答を伴う対話を好むため、企業は自動化と人間の関与のバランスを取る必要があります。

プライバシーの懸念

AIチャットボットが効果的に機能するためには大量のデータを処理させる必要があります、データセキュリティとプライバシーに関する懸念が生じます。

高額な初期投資

AIチャットボットの開発、導入、維持には多額の初期投資が必要です。長期的には運用コストを大幅に削減できるものの、初期コストは中小企業にとっては高い障壁となる可能性があります。

高い接続性要件

AIチャットボットのサービス遅延や不完全性を避けるためには、堅牢で可用性のあるインターネット環境が必要となります。

AIチャットボットは複数の専門技術で構成されていることから、企業がこの技術をデジタル変革に採用する際には適切なスキルを持った人材の確保など、必然的に課題も伴います。そのような課題を克服するため、多くの企業は経験豊富な専門家を変革のパートナーとして選択することで、最適にチューニングされたAIチャットボットを導入し、そのメリットを享受する傾向にあります。

Going Cloudについて

業務にAIをシームレスに統合する

AI技術の進化に伴い、その応用はさまざまな産業に融合されつつあります。AIは新たな時代の幕開であり、あらゆる業界での業務モデルを変革すると考えられています。AIを活用したデジタル変革に乗り出そうとするものの、何から始めたらよいかわからない状況も珍しくありません。Going Cloudは以下のスコープを含めた包括的なデジタル変革サービスを提供しビジネスの加速を支援します。

最適なLLMの選択

Going Cloud のAIチャットボットは主要なLLMをすべてサポートしています。ビジネスニーズやパーソナライズ戦略に最適なモデルを選択し、ユーザーの意図と理解に基づいた対話を実現することができます。

広範なプラットフォーム互換性

Going Cloudは、ウェブサイト、アプリ、企業システムなど、さまざまなプラットフォーム上でAIチャットボットを展開することができます。これにより資本効率の最適化と初期投資の負担を軽減します。

継続的な最適化

Going Cloudは、変化するビジネス環境やユーザーニーズに適応するため、ソリューションを継続的に最適化し、またさまざまなネットワーク条件下でも安定してAIチャットボットを運用できるようにします。

包括的なサービス

Going Cloudは、コンサルティングから導入、そしてメンテナンスまで、エンドツーエンドのサービスを提供することで、シームレスな機能統合を実現します。同時にデータセキュリティのベストプラクティスを適用することでユーザーのプライバシーを保護します。

おわりに

AIチャットボットによる競争優位性の強化

AIチャットボットは、迅速なデータ処理と膨大な顧客問い合わせへの対応を通じて、業務に必要なマンパワーを大幅に削減する可能性を秘めています。企業内システムにAIチャットボットを統合することは、業界を問わず、事業の競争優位性の維持・向上において重要な役割を果たします。既に多くの大企業が業務効率の改善、ビジネスモデルの最適化、競争力の維持強化を目的にAIチャットボットを導入しつつあります。このような技術を採用する企業が増えるにつれ、AIチャットボットの市場はさらに拡大し、進化を続けることが見えています。Going Cloudは、専門性を活かし、常に先進的かつ実用的なAIソリューションを追求・提供することで、ビジネスの成長・成功を支援します。

[Contact Us](#)

Going Cloudの実用的なAIチャットボット活用により、どのように貴社の業務変革・効率化をお手伝いできるかをご紹介します。まずはこちらよりお気軽にお問い合わせください。

注記: 本資料に含まれる統計データおよび市場予測は、2024年現在の業界レポートと調査に基づいています。