Plugging People into AI Adoption

BY ANDREY MESHCHERYAKOV

人をつなぐ、AI導入の第一歩

人工知能（AI）への世界的な年間投資額は、米国がマンハッタン計画に費やした金額を大きく上回り、インフレ調整後のアポロ計画全体の支出額に迫っています。

こうした背景の中、企業のリーダーたちは、AIが財務成果に直結し、複雑なビジネス課題を解決するうえで決定的な役割を果たすことを、ますます認識するようになっています。

ガートナー社（ Gartner Research and Advisory）の調査によると、2023年から2024年にかけて、自社の業界に最も大きな影響を与える技術としてAIを挙げるCEOの割合は、ほぼ3倍に増加しました。

しかし、この認識が広がる一方で、多くの企業は、AIが単なる一過性のトレンドではなく、複数の領域で「当たり前」を再定義する地殻変動のような大変革であることを十分に理解していません。AIを賢く、戦略的に、そして責任を持って活用することは、技術インフラの成熟度に関わらず、今後の成功に不可欠な要素となりつつあります。AIによる変革の力は、人・テクノロジー・戦略という3つの要素が交わるところにあります。AIを成功裏に導入するためには、企業はこれらの領域で重要な問いに向き合い、持続可能な統合と価値創出を実現する必要があります。

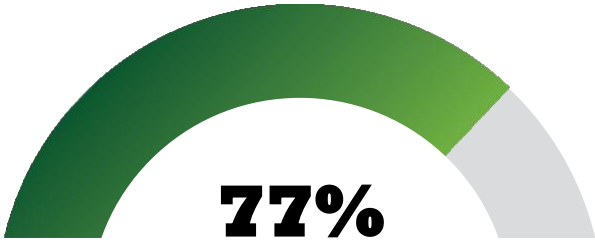
本記事では、その中でも最初の重要要素である「人」に焦点を当てます。組織がどのように従業員を支援し、AIと共に適応・成長できる環境を整えるのか。そのための基盤となるステップを探っていきます。

AI導入は「人」から始まる

AI導入の鍵は「人」にあります。組織が効果的にAIを活用するためには、まず従業員がどの程度準備出来ているかを把握することから始める必要があります。チームごとのAI活用度を理解することは、課題と成長の機会を見極めるうえで欠かせません。これは、AI導入の「人間的側面」に目を向け、スキル開発、文化的適応、そしてデータプライバシーの重要性を強調することを意味します。

AIの導入状況は業界や企業によって大きく異なり、単純な自動化から高度な機械学習の応用まで幅広く存在します。第一歩は、チーム内でのAI活用状況を評価することです。「AI搭載ツールを効果的に使えているか？」「AIシステムの能力と限界を理解しているか？」こうした問いが、組織の現状把握に役立ちます。たとえば、マーケティングチームは顧客セグメンテーションにAIを活用している一方、オペレーションチームは在庫予測を依然として手作業で行っているかもしれません。こうした現状を把握するために、AI導入レディネスの調査は有効な手段です。

AIの潜在力を引き出すには、従業員がそれらを活用するスキルを持つことが不可欠です。企業は、各部署やチームがAIを受け入れる準備がどの程度整っているかを見極め、データ分析、プログラミング、アルゴリズム開発といったAI特有のスキル不足を解消する必要があります。



世界の企業の77%が、AIをもっと効果的に活用できるように、従業員のリスキリングや能力向上策を計画しています。

世界経済フォーラムの「The Future of Jobs Report 2025」によると、人間が主に担当するタスクの割合は現在の50%から2030年には35%に減少し、AIや機械などのテクノロジーのみで行われるタスクの割合は16%から28%に増加すると予測されています。これを受け、世界の企業の77%が、既存の従業員をリスキング・スキルアップさせ、AIと共に働ける体制を整える計画を立てています。

企業は、目的に応じた研修プログラムへの投資、技術チームと非技術チーム間の協働促進、そしてAI専門人材の採用によって既存能力を補強すべきです。例えば、JPモルガン・チェース（JP Morgan Chase）は銀行業界におけるAI導入の先駆者です。同社はCOiN（Contract Intelligence）というAIプログラムを開発し、法的文書を分析して重要なデータを抽出させ、このプロセスにかかる時間を大幅に短縮しました。この取り組みにより効率性が向上しただけでなく、AI技術に精通した人材がアウトプットを正確に管理・解釈することの重要性を浮き彫りにしました。

文化的変革と信頼構築の重要性

AIの導入は、技術的な知識だけでなく、組織文化の変革が求められる取り組みです。従業員は「AIが仕事を奪うのではないか」という不安を抱き、それが抵抗につながることがあります。こうした不安にきちんと対処することは、AI主導のイノベーションに対する信頼と熱意を醸成する上で不可欠です。

AIの目的について透明性のあるコミュニケーションを行うことで、従業員はAIが自分たちを置き換えるのではなく、能力を高める役割を果たすことを安心して理解できます。従業員がAI導入に関与できる包括的な意思決定プロセスは、当事者意識を育み、さらにAI関連の成果を認識・評価することで、組織全体におけるAIの価値を強化することができます。具体例として、英国の法律事務所VWVは、AI戦略の策定と実装に新人弁護士を参加させることで、AIを身近なものにし、従業員が積極的に変革に関わる環境を整えました。このアプローチは、抵抗をやわらげ、イノベーション文化を醸成する効果を示しています。

AIシステムはデータに大きく依存するため、データプライバシーの確保は単なる技術的な要件ではなく、信頼を築くための重要な取り組みです。チームは、脆弱性を防ぐために「何を扱ってはいけないか」を理解しておく必要があります。

倫理的なAI研修、強固なデータガバナンス、積極的なリスク管理は、機密情報を守り、ステークホルダーの信頼を維持するために欠かせません。法律業界では、Crowell & MoringやDechertといった事務所が、まず非機密業務にAIを導入し、徐々に中核業務へと拡大することで、大幅な時間短縮を実現しています。しかし、導入の障壁には、技術リテラシーの不足や、機密データに関する顧客の慎重な姿勢があります。こうした懸念に対応するため、企業は安全でプライベートなAIモデルへの投資を進め、データプライバシーの重要性を強調しています。

AI導入は、世代ごとの特性とも深く関わっています。異なる世代は、それぞれ固有の強みと課題を持っています。たとえば、Z世代やミレニアル世代といったデジタルネイティブは、新しいテクノロジーへの適応が早い一方で、責任あるAIの活用については指導が必要です。逆に、経験豊富な世代は戦略的な洞察を提供できますが、AIの技術的スキルを習得するための支援が求められます。こうした世代間の違いに対応した研修プログラムは、導入率を高める鍵となります。世界経済フォーラムの「The Future of Jobs Report 2023」によると、創造的思考は重要性が増しているスキルとして最も多く挙げられ、約73%の企業が選択しました。この結果は、技術スキルの習得だけでなく、全世代にわたって創造性を育む研修の必要性を示しています。

AIは効率性を高めるだけでなく、これまで想像できなかった形で組織にイノベーションをもたらします。その力を引き出すためには、チームがAIツールを創造的に試せる環境を整えることが不可欠です。たとえば、AIは消費者行動を分析して超パーソナライズされたマーケティングキャンペーンを設計したり、サプライチェーンの在庫管理を最適化したり、採用プロセスで文化的適合性を予測することができます。

こうした可能性を探求するためには、従業員にリソースと自律性を与えることが重要です。これにより、AIの変革力を最大限に引き出せます。実例として、KPMGが開発した「KPMG AVA」は、実用的なアウトプットを生成し、効率を改善し、リスクを低減するAIツールです。この取り組みは業務改善に大きく貢献し、AIによるイノベーションがサービス品質の向上につながることを示しています。

AI導入の効果を理解するには、インパクトの測定が欠かせません。主要な指標には、生産性の向上、従業員の士気や満足度の変化、サービス品質の改善などがあります。また、AI施策が組織の俊敏性、イノベーション率、従業員定着率にどのように寄与しているかも評価すべきです。こうした指標に基づき、AI戦略を定期的に見直すことで、投資効果を最大化できます。

さらに、AI導入の成功には、情報を持ち、AIを活用できる従業員の育成が不可欠です。同時に、社会的影響も考慮する必要があります。責任AIを活用できる知識と権限を持った人材を育成することは、AI導入の成功において基盤となります。さらに、組織はAI導入が社会全体に与える影響も考慮する必要があります。倫理的なAIの実践は、意思決定プロセスにおけるバイアスなど、予期せぬ影響を避けつつ、技術を責任ある形で活用することを保証します。倫理的AI活用のための明確な枠組みを整備し、説明責任の文化を醸成することは、持続可能な導入に向けた重要なステップです。

AI導入という変革の旅路において人を中心に据え、スキル開発を優先し、支援的な文化を育み、データプライバシーを確保し、イノベーションを促進し、倫理的枠組みを実施することで、組織はAIの可能性を最大限に引き出し、急速な技術進化の時代においても活躍できる将来対応型の人材を育成することができます。るAIの活用は、意思決定における偏りなどの意図しない結果を防ぐために重要です。責任ある利用を確保するため、明確なガイドラインを策定し、説明責任を徹底する体制を促進することが、持続可能な導入への第一歩です。こうした取り組みを通じて、組織はAIの潜在力を最大限に引き出し、急速な技術進化の時代に適応できる未来志向の人材を育成することができます。

クインテグラル株式会社へ
お気軽にお問い合わせください

東京都千代田区九段北
1丁目13-5 ヒューリック九段ビル2階

pr@quintegral.co.jp

03-6268-9489

https://www.quintegral.co.jp/