

ジェンパクトとHFS Research、企業の生成AI活用についての調査結果発表 生成AIの可能性を最大限に活用するために残された期間はわずか 年

- ・完成度の高い生成AIの取り組みを行っている企業は5のみであるが成長の余地が期待
- ・61%が価値創出における生成AIの役割を認識しテクノロジー予算の最大10%を配分
- ・74%が生産性の向上を期待する一方52%は生産性の過度な重視を懸念

*本プレスリリースは、2024年5月22日 米国時間 付けで米国本社が発表したプレスリリースの抄訳版です。

未来を形作る成果を創出するグローバル・プロフェッショナル・サービス・ソリューション企業のジェンパクト NYSE G とリーディング・グローバル・リサーチ・アナリシス企業のHFS Researchは、企業の生成AI活用に関する最新のグローバル調査レポート「生成AI活用 年のカウントダウン: 生成AI導入を拡大し生産性のわなを回避する方法」を発表しました。調査では、競争上の不利が生じるまでに、生成AIの利点を活用できる期間はわずか2年しか残されていないという、企業にとって差し迫ったインサイトが明らかになりました。これは、デジタル領域がダイナミックに進化する中、企業が生成AIの革新的な可能性を活用する上で重要な岐路に立たされていることを示しています。

今回のレポートは、日本を含む12か国8業界の収益10億ドル以上の組織の経営幹部550人を対象にした調査に基づき、生成AI導入の緊急性と課題に焦点を当てています。主要な結果として、大部分の企業が生成AIの取り組みの初期段階にある一方で、生成AI能力の調査と拡大のためにすでに大規模に投資を行っていることがわかりました。

ジェンパクトの社長兼最高経営責任者のバルクリシャン ”BK” カルラ Balkrishan ”BK” Kalra は、「私たちの調査では、大多数の経営幹部が、生成AIを価値創出のためのカタリストとして捉え、生産性だけではなく、顧客満足度、収益成長、競争優位性を促進すると考えています。根本的な変化は、企業がデータとテクノロジーをどのように考えるかにかかっており、これが、将来の競争力向上とグローバル規模の組織の成功を左右します。私たちは、今こそ、データ、テクノロジー、AIとともにドメイン専門知識を活用し、お客様の価値とイノベーションを引き出し、飛躍的な成果を生み出す機会であると確信しています」と述べています。

企業は投資を拡大

調査では、高い完成度の生成AIの取り組みを行っているという回答した企業はわずか5%である一方、経営幹部の61%がテクノロジー予算の最大10%を導入促進に配分しており、価値創出における生成AIの極めて重要な役割が明らかになっています。投資に関するデータでは、経営幹部の51%が主にITインフラストラクチャとソフトウェア開発から資金を再配分、50%が生成AI専用の資金を確保、42%が予測される効率性の向上に再投資すると回答しています。

業界別の傾向としては、ヘルスケア、小売、ハイテクは、既存の資金を生成AIへの投資に振り向ける傾向が最も強い結果となっています。対照的に、銀行証券および保険は、生成AIの取り組みに追加の専用予算を割り当てており、これは、生成AIの可能性に対する強いコミットメントを示しているといえます。一方、ライフサイエンスは、外部からの資金やパートナーシップに対してオープンな姿勢を保ちながら、AIによる予測されるコスト削減を資金源として期待するというつの戦略を採用しています。

ジェンパクトのAIグローバルリードのスリーカント・メノン(Sreekanth Menon)は、「企業が生成AIの未知の領域に足を踏み入れるにつれ、その道のりは大きな希望を秘めていますが、危険がないわけではないことがわかってきました。多くの企業にとっての課題は、取り組みが印象的ではあってもオペレーション規模に達することがほとんどないPoC Proof of Concept:概念実証にとどまっていることです。今回のレポートのような、生産性だけではなく、生成AIのメリットを最大限に引き出すためのインサイトにアクセスすることは、非常に重要です」

と述べています。

生産性の向上を超えて

レポートでは潜在的なリスクも強調されています。それは、経営幹部の74%が生成AIによる生産性向上の促進を予測する一方で、より広範なビジネス目標を犠牲にして生産性を過度に重視することへの懸念が高まっている点です。回答者の半数以上の52%が、従業員のエクスペリエンスに悪影響を与える可能性があるとして、このアプローチに警告を発しています。

HFS ResearchのCEO兼チーフアナリストのフィル・ファーシュト **Phil Fersht** 氏は、「この調査で示された企業の生成AIへの大規模な投資は、将来の価値創出の主要なカタリストとしての生成AIの極めて重要な役割を明確に示しています。生成AI時代の幕開けは、効率性の向上だけではなく、実質的なビジネス価値の創出も意味します。企業は、生産性の向上のみに焦点を当てる前に、エクスペリエンスを予測しカスタマイズする能力によって、生成AIの影響を正しく評価する必要があります」と述べています。

• データ品質の必須事項

生成AI取り組みの成功は、データの品質にかかっています。2年以内に生成AIの成果を目標とする組織は、データの品質や戦略などの課題に取り組んでおり、堅牢なデータ戦略の喫緊の必要性を重要視しています。

• 成功のためのエンゲージメントモデルのシフト

経営幹部は、AI時代に対応するためにエンゲージメントモデルをシフトする必要性を重要視しています。回答者の80%が、現在の時間やマテリアル重視のモデルは非効率となり、生成AIの可能性を最大限に活用するためには、パートナーを組み込んだパフォーマンスおよび目的重視のモデルへの移行が必要であると認識しています。

• 成熟度レベル

調査では、企業の投資へのコミットメントとビジネス内での生成AI導入の程度を反映して、生成AI成熟度レベルをつに分類しています。これらの成熟度レベルに応じて、生成AIの最大の利点の認識は異なっています。

- **パイオニア 5%** ベンチマークを設定し統合をリードするパイオニア企業は、市場シェアの拡大や競争優位性など、生成AIから直接得られる成長の成果を追求しています。
- **ファストフォロワー 27%** 効率性向上のために戦略的に生成AIを導入するファストフォロワー企業は生成AIを使用して顧客体験を向上させることに重点を置いています。
- **待機・注視 45%** 投資が遅れている待機・注視企業は主にオペレーションの効率性と生産性のために生成AIを活用することを目標としています。
- **否定 23%** 生成AIに懐疑的で、潜在的なイノベーションを見逃している企業です。本調査レポートには含まれていません

企業は生成AIの取り組みを進め、オペレーションの改善を推進するにつれて、真のメリットはAI戦略を成長と市場志向の利益に連携させることにありと認識するようになっていきます。しかし時間は限られています。本レポートは、AIドリブンな世界がますます拡大する中、企業が生成AIを活用してイノベーション促進、価値創出、競争力維持を実現するためには、迅速かつ確固たる行動を今すぐ取るべきであることを示しています。

レポートとデータダッシュボードにアクセスするには、[Genpact HFS GenAI Study Findings](#) をご覧ください。

ジェンパクトについて

ジェンパクト NYSE:G は、未来を形作る成果を創出するグローバル・プロフェッショナル・サービス・ソリュー

ション企業です。世界30か国以上、12万5000人を超える私たちの従業員は、企業文化として培われた好奇心、起業家精神にあふれた機敏性、顧客への継続的な価値創出への熱意を原動力としています。「人々にとってより良い世界のあくなき追求」というパーパスに導かれ、ビジネス、業界の深い専門知識、デジタルオペレーション・サービス、データ、テクノロジー、AIを組み合わせ、フォーチュン・グローバル500をはじめとする企業にサービスを提供し、変革をもたらしています。詳しくは、<https://www.genpact.com/jp>、LinkedIn、X、YouTube、Facebookをご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

ジェンパクト株式会社 広報 羽柴

Tel: 080-4944-3907

E-mail: satoko.hashiba@genpact.com

<https://media.genpact.com/2024-05-23>