生成ＡＩが現場で使われない２つの理由

「生成ＡＩを全社導入し、使い方も案内した。それでも、日常的に使うのは一部の社員のみ。」そんな状態になっていないでしょうか。

本記事では、私たちがＤＸ推進・生成ＡＩ活用支援の現場で見てきた知見をもとに、生成ＡＩが使われない２つの理由と、現場に定着させるための生成ＡＩの任せ方・伝え方をご紹介します。

生成ＡＩは「便利なツール」ではなく「優秀な同僚」

2026年現在、多くの組織で生成ＡＩの導入や活用が進んでいます。インソースが導入教育や定着教育をご支援する数も、右肩上がりで伸び続けています。

しかし、生成ＡＩの導入によって、すべての組織の生産性が向上しているわけではありません。生成ＡＩで「劇的に生産性が上がった」という現場と、「結局あまり使われていない」という現場には、明確な違いがあります。それは、生成ＡＩを「検索ツールの延長」と見るか、「新人の部下（同僚）」として接するかの違いです。

検索ツールの延長：「〇〇を調べて」「メールを書いて」と単発で命令する
新人の部下（同僚）：「君の役割は〇〇だ。背景はこうだ。まずは案を３つ出して、それぞれのメリットを教えて」と業務プロセスごと任せる

私たちは、単なるプロンプト（指示文）の書き方ではなく、この「生成ＡＩへの仕事の任せ方（ＡＩマネジメント）」こそが、生成ＡＩの力を引き出す鍵だと考えています。生成ＡＩの活用は、どのフェーズにあるでしょうか。もし、現場の方々がまだ「検索窓の代わり」として生成ＡＩを使っているようでしたら、「生成ＡＩを同僚にするためのワークフロー変革」という考え方が役立つはずです。

ここまで、生成ＡＩを「同僚」として任せる考え方をご紹介しました。ここからは、こうした考え方を現場に広げるうえで多くの組織が直面する、「ツールを入れたが使われない問題」について見ていきます。

良かれと思って全社導入しても、利用率が10%未満だった組織も

現在、多くの組織では、デジタルツールの活用を推進する専門部署や、情報システム部門が兼任で推進を担うケースがあるかと思います。しかし、担当者がどれだけ機能やコストを比較検討し、良かれと思って社内に導入しても、結局のところ「生成ＡＩツールを入れたが現場であまり使われない」というお悩みを頻繁に耳にします。

実際、インソースに「全社員にもっと生成ＡＩを使わせたい」とご相談いただいたお客さまの中には、全社導入しても「利用率が10%にも満たなかった」という組織もありました。

生成ＡＩが使われない２つの理由

なぜ、生成ＡＩツールは使われないのでしょうか。私たちがさまざまな現場をご支援する中で見えてき

た理由は、大きく分けて２つあります。

理由①どこで使うかわからない

「操作方法」がわからないケースには、簡単なマニュアルや導入研修が有効です。しかし、それ以上に多いのが「操作はわかったが、自分や自部署の業務の『どこ』で使えるかがわからない」というケースです。

これを突破するには、「社内の具体的なこの業務なら、こんなことができる」と、現場の誰もが自分の仕事に置き換えてイメージできる具体的な活用事例を展開し続けることが重要になります。たとえば、営業部門なら「顧客情報を整理して商談準備をする」、人事部門なら「研修アンケートの自由記述を分析する」といった使い方です。前半でご紹介した「生成ＡＩへの仕事の任せ方」は、こうした活用事例をつくる土台になります。

理由②生成ＡＩを使うメリットが見えず、仕事への不安もある

もう一つの理由は、生成ＡＩを使うメリットが見えないこと、そして仕事への不安があることです。現場には「生成ＡＩによって自分の仕事がなくなっていくのでは」という不安が存在します。そのような状態で、「自らの将来の仕事をなくすような取り組み」に前向きになれないのは、構造上やむを得ないことかと思います。

これらを解消するには、生成ＡＩの「伝え方」、つまり組織として明確なメッセージを発信することが重要です。

メリットの提示：生成ＡＩで生まれた時間を、より付加価値の高い仕事や働きやすさにつなげるなど、社員自身にどのようなメリットがあるのかを示す
成長の提示：人間と生成ＡＩの役割を切り分け、むしろ「人がより責任を持つべき業務や、人ならではの判断・関係構築が求められる業務の価値が高まるため、そのスキルを伸ばしていこう」と伝える

ツールの導入と同時に、こうしたメッセージを発信することが、現場が安心して活用に踏み出す後押しになります。使うように呼びかけるだけでなく、生成ＡＩを活用した先にどのようなメリットや成長があるのかを伝えることが重要です。

生成ＡＩを現場に定着させるために

まずは、「この業務なら、生成ＡＩにここまで任せられる」という社内の活用事例を一つ集め、現場に共有してみてください。生成ＡＩを「検索ツール」ではなく「同僚」として任せる使い方を示すことで、自分の仕事に置き換えやすくなります。あわせて、生成ＡＩを活用した先に社員自身にどのようなメリットや成長があるのかを、組織としてのメッセージにまとめて伝えることも、現場の活用を後押しします。

貴組織では、現場の不安や「わからない」をどう解消されていますか。ツールの利用率が伸び悩んでいる場合は、社内事例の作り方・展開方法や、現場の意識を変えるマインドセットから見直してみてはいかがでしょうか。

株式会社インソース　より

【M&A速報、コラムを日々配信！】X（旧Twitter）で情報を受け取るにはここをクリック

【M&A Online 無料会員登録のご案内】6000本超のM&A関連コラム読み放題!!
M&Aデータベースが使い放題!!登録無料、会員登録はここをクリック