

日本エンタープライズAIエージェント 市場マッパー 導入の課題、支援プ レイヤー、機会領域

日本エンタープライズAIエージェント市場マップー 導入の課題、支援プレイヤー、機会領域

1. エグゼクティブサマリー

日本企業における生成AIの業務活用は拡大局面にある。PwC Japanの2025年春調査では、生成AIを「社内で活用中」または「社外にサービス提供中」と回答した日本企業の割合は56%に達し、前回調査から13ポイント上昇した[\[1-1\]](#)。JIPDEC/ITRの2025年調査でも、生成AIを「全社的に利用」または「必要性の高い特定部門で利用」している企業は45.0%であった[\[3-1\]](#)。しかし、AIエージェントの業務フローへの本格統合はまだ初期段階にある。BCGの2025年調査では、AIエージェントが業務フローに統合されていると回答した割合は日本で7%にとどまり、世界平均13%を大きく下回った[\[1-2\]](#)。矢野経済研究所の法人調査でも、AIエージェントを「利用中」と回答した企業は3.3%に過ぎない[\[1-4\]](#)。

この「生成AI利用の拡大」と「AIエージェント本番運用の限定的な広がり」のギャップは、日本市場全体で均一に存在するのではなく、**企業規模・業種・セクターによって段階差をもって構造化されている**。民間企業では、東京商工リサーチの2026年4月調査（6,327社）で大企業の組織的活用率が59.1%に達する一方、中小企業は32.3%にとどまる[\[5-1\]](#)。業種別では情報通信業64.4%、金融・保険42.4%が先行し、建設業は「方針未定」47.3%と遅行している[\[5-1\]](#)。公共セクターでも同様の格差が確認されており、都道府県87.2%・指定都市90.0%が導入済みである一方、その他市町村は導入済み29.9%、導入予定なし48.9%と二極化している[\[6-9\]](#)。

一方で、2025年後半から2026年にかけて、三菱UFJ銀行（法人営業提案書作成、27部署展開）[\[2-1\]\[2-2\]](#)、KDDI（顧客問い合わせ対応、2026年3月本番運用開始）[\[2-3\]](#)、トヨタ自動車（パワートレイン開発の技術知見継承、約800名利用）[\[2-4\]](#)、ソフトバンク（営業情報構造化、500人超先行導入）[\[2-5\]\[2-6\]](#)など、大企業を中心に具体的な本番導入事例が確認されている。公共セクターでも、政府の「源内」が約18万人の政府職員を対象とする大規模実証を開始し[\[6-1\]](#)、東京都の「A1」が約6万人の都職員向けに本格運用を開始している[\[6-3\]](#)。これらの事例は、日本市場がPoCフェーズから本番運用フェーズへの移行期に入ったことを示している。

導入拡大の一方で、統制のない利用も残存している。会社として導入せず従業員の判断に任せている企業が14.4%存在し[\[3-2\]](#)、中小企業では「個人で活用していることもある」が27.7%と高い[\[5-1\]](#)。公共分野でも導入済み573団体のうち97団体がガイドライン未策定である[\[6-9\]](#)。利用企業においても、機密情報漏えい懸念59.9%、ハルシネーション懸念59.1%

と、セキュリティ・品質に対する不安が極めて高い[\[3-1\]](#)。2026年3月のAI事業者ガイドライン第1.2版ではAIエージェントが明示的に対象に含まれ、内部データの外部送信リスクなどエージェント特有の統制論点が追加された[\[3-4\]](#)。総務省も自治体向けAI活用・導入ガイドブックを改訂し、CAIO設置、オプトアウト徹底、機密性分類に応じたクラウド利用範囲、研修義務化などを明記している[\[6-9\]](#)。

これらの事実を総合すると、日本のエンタープライズAIエージェント市場では、**エージェント構築そのものよりも、既存データ・システムとの接続、業務成果物形式への適合、ガバナンス・統制設計、導入後の運用改善・CoE支援を含む「周辺支援市場」が主戦場となる。短期の主戦場は大企業・高規制/高情報集約業種および先行公共セクターであり、中小企業市場・基礎自治体市場は軽量パッケージ・伴走型支援市場として段階的に形成される。大手SIer・IT企業にとっては、データ統合力、業務知見、セキュリティ・IT統制支援の既存能力を活かし、外資プラットフォーム企業が単独では対応困難な個社固有領域・公共固有要件を担うことで、ストック型収益を含む持続的な事業機会を確保できる。**

2. AIエージェント導入支援市場の定義と日本市場の全体像

2.1 本レポートにおけるAIエージェントの定義

本レポートでは、AIエージェントを「LLM等を用い、外部ツール・データ・業務システムと連携しながら、一定のタスクを自律的または半自律的に遂行するソフトウェア」と定義する。単なる生成AIチャットや検索UIにとどまるものは、企業導入支援市場への示唆がある場合に限って対象とする。2026年3月のAI事業者ガイドライン第1.2版では、AIエージェントを「複数のシステムと連携した自律的な行動により、業務の調整・分析・意思決定の効率化に資する」ものとして公的に定義が追加された[\[3-4\]](#)。

2.2 日本市場の現在地

日本市場の現状を理解するうえで、複数の調査結果が異なる利用率を示している点に留意が必要である。

テックタッチの2025年調査では、生成AIを業務で活用している大企業勤務者429名のうち81.9%が「業務でAIエージェントを活用した経験あり」と回答した[\[1-3\]](#)。ただし同調査では、AIエージェントを「自律的に情報収集・処理し、タスク遂行や意思決定を行うプログラム・ツール」と広く定義しており[\[1-3\]](#)、生成AIの業務利用全般に近い範囲を含んでいる可能性がある。

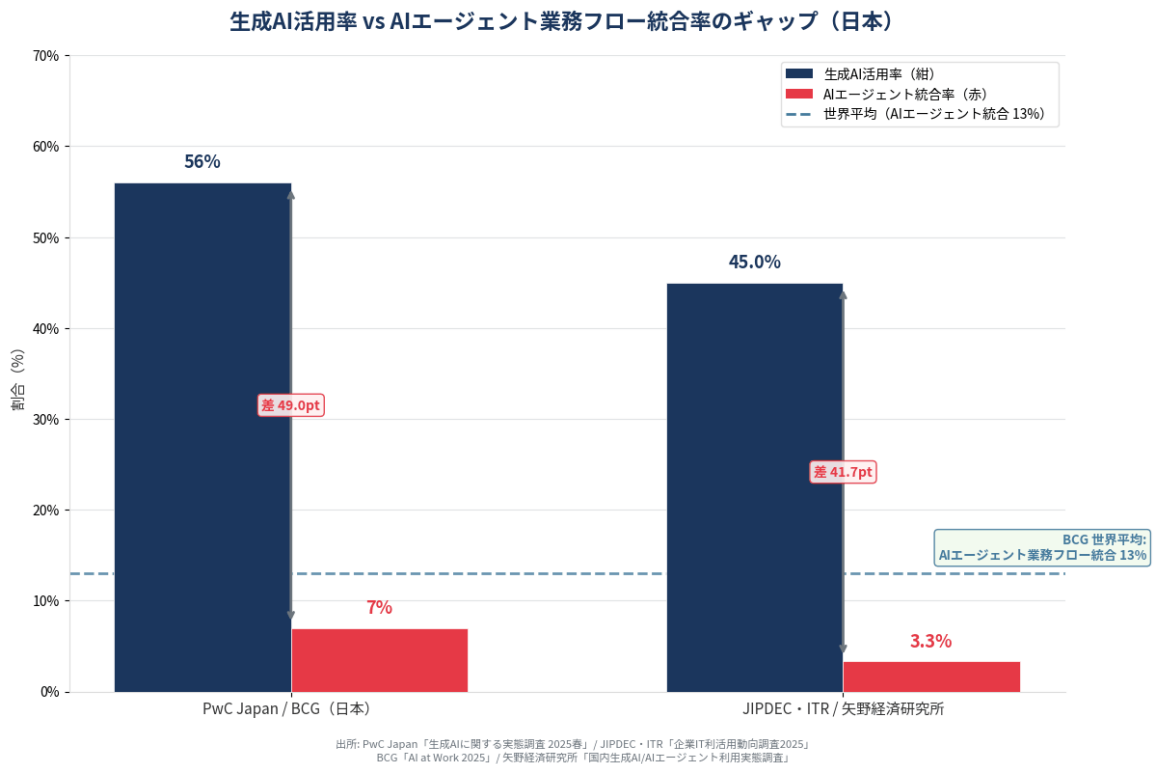
一方、矢野経済研究所の2025年法人調査では、生成AI活用企業215社のうちAIエージェントを「利用中」は3.3%にとどまった[\[1-4\]](#)。関心層は6割超と整理されている[\[1-4\]](#)。BCGのグローバル調査では、日本でAIエージェントが業務フローに統合されていると回答した割合は7%であった[\[1-2\]](#)。

NRIの大企業CIO調査では、生成AIを「導入済み」57.7%、「今後検討したい」15.2%で、合計76%が導入済みまたは導入検討中とされる[\[5-4\]](#)。ただしこの数値は売上高上位企業約3,000社を対象とした大企業中心の母集団であり[\[5-4\]](#)、日本企業全体の水準とは区別して読む必要がある。

Gartner Japanの2025年ハイプ・サイクルでは、AIエージェントが「過度な期待のピーク期」付近に位置付けられている[\[4-7\]](#)。これは調査会社の見解ではあるが、日本市場が期待先行の局面にあり、今後は実運用を支える実務サービスの重要性が増すことを示唆する背景情報である。

これらの調査結果を総合すると、日本市場は以下の状態にあると整理できる。

- **生成AIの業務利用は拡大期にある**（活用率56%[\[1-1\]](#)、全社・特定部門利用45.0%[\[3-1\]](#)）
- **AIエージェントの定義次第で利用率の見え方は大きく異なる**（3.3%～81.9%）[\[1-3\]](#)[\[1-4\]](#)
- **業務フローへの本格統合・本番運用はまだ初期段階**（業務フロー統合7%）[\[1-2\]](#)
- **関心層は6割超であり、今後の導入拡大ポテンシャルは大きい**[\[1-4\]](#)
- **先行企業・先行公共機関では本番導入が既に発生しており、完全なPoC止まりではない**[\[2-1\]](#)[\[2-3\]](#)[\[2-4\]](#)[\[2-6\]](#)[\[6-1\]](#)[\[6-3\]](#)
- **統制のない「個人判断利用」が14.4%の企業で存在し、公共でも導入済みながらガイドライン未策定の団体が97存在する**[\[3-2\]](#)[\[6-9\]](#)
- **市場は「過度な期待のピーク期」付近にあり、実運用支援の需要が今後本格化する局面にある**[\[4-7\]](#)



2.3 企業規模別・業種別の導入格差

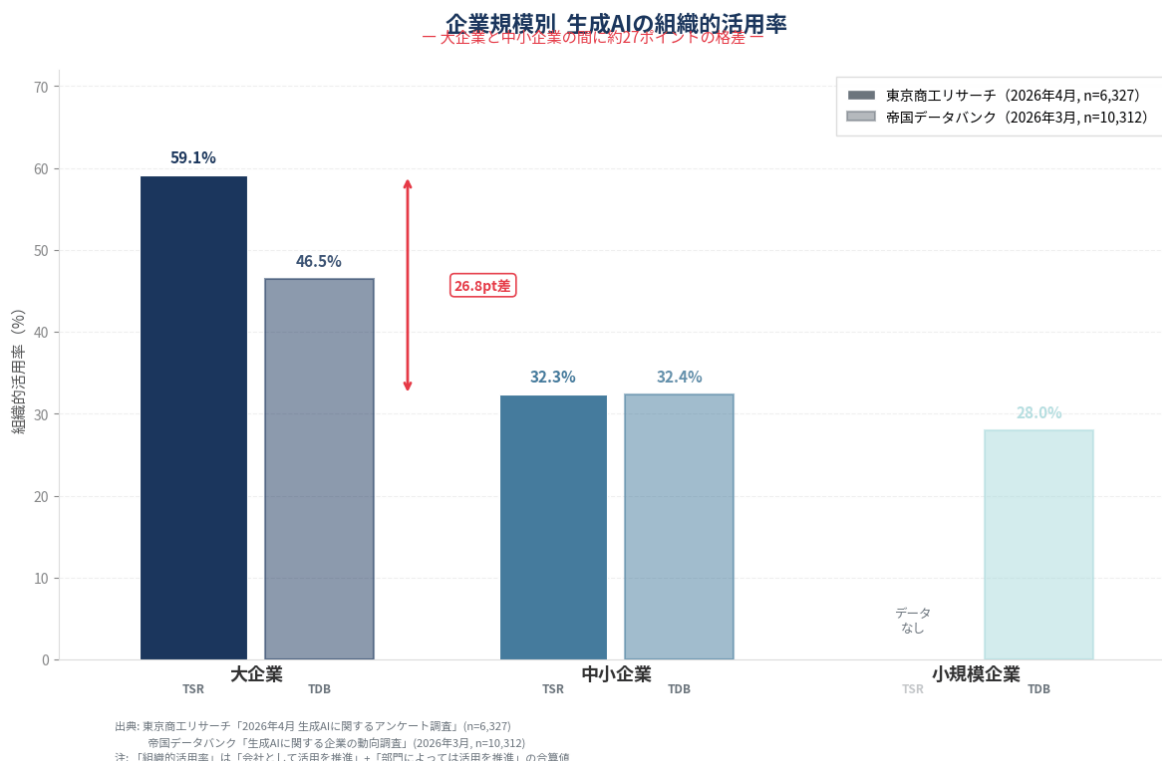
日本市場の需要構造を正確に把握するうえで、企業規模・業種による導入格差を定量的に理解することが不可欠である。

企業規模別格差

東京商工リサーチの2026年4月調査（6,327社）によれば、大企業では組織的活用率（全社推進＋部門推進）が59.1%に達する一方、中小企業は32.3%にとどまる[5-1]。帝国データバンクの2026年3月調査（10,312社）でも、大企業46.5%、中小企業32.4%、小規模企業28.0%と規模別格差が確認できる[5-2]。

導入の「型」にも差がある。大企業では「個人で活用していることもある」が18.9%で前回より低下しており、個人利用から組織導入への移行が進んでいる[5-1]。一方、中小企業では「個人で活用していることもある」が27.7%で上昇しており、「方針は決めていない」が38.7%と高い[5-1]。中小企業では組織的活用に必要な予算・方針・人材・ルール整備が不足し、個人利用や部門単位の試行に留まりやすい構造が確認できる[5-1][5-2]。

大企業では生成AI・AIエージェントを業務再設計や人員再配置まで含む経営課題として扱い始めている。東京商工リサーチ調査では、生成AI活用企業のうち今後5年で人員構成に何らかの影響があるとみる企業は53.4%だが、大企業で「配置転換の可能性」46.7%に対し中小企業では26.6%と差がある[5-1]。

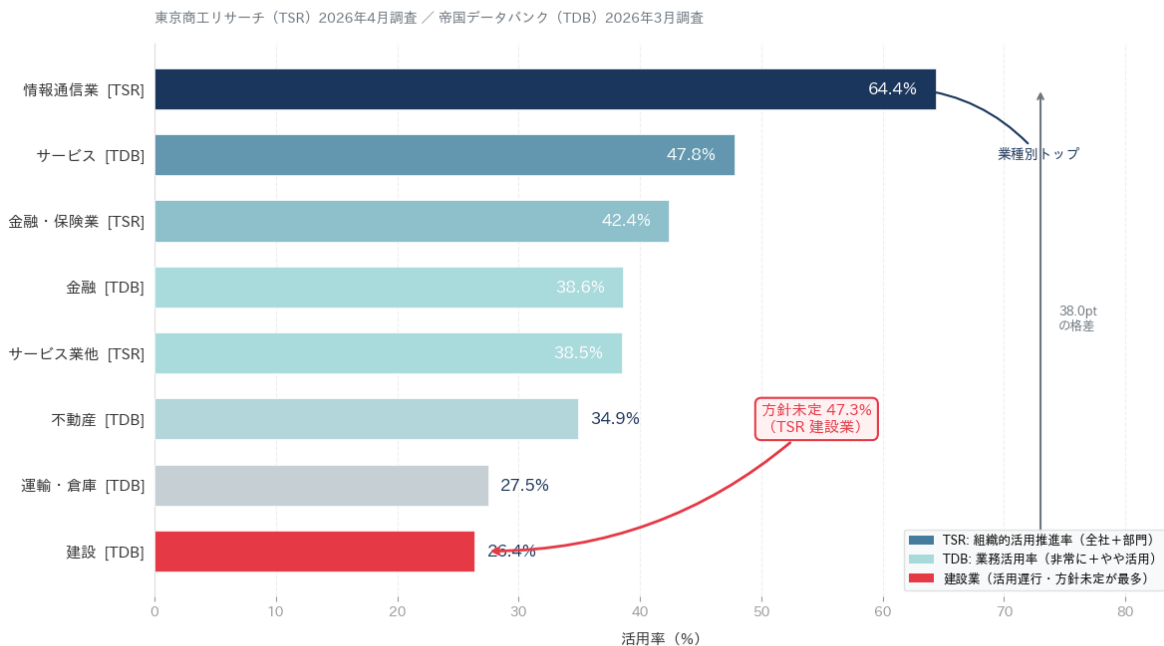


業種別格差

東京商工リサーチ調査では、組織的活用率は情報通信業64.4%で最も高く、金融・保険42.4%、サービス業他38.5%が続く[5-1]。帝国データバンク調査でも、サービス47.8%、金融38.6%が上位で、建設26.4%、運輸・倉庫27.5%が低位である[5-2]。JUASの「企業IT動向調査2025」速報では、社会インフラ60.8%、金融・保険54.4%が先行している[5-3]。

建設業は「方針未定」47.3%と高く[5-1]、業界全体として方針策定や組織導入の遅れが見られる。AIエージェントの近接市場である生成AI導入は、情報通信・金融・サービスなどデジタル化しやすい業種で先行し、建設・運輸・小規模企業では遅れていることが複数調査で確認できる[5-1][5-2][5-3]。

業種別 生成AI 組織的活用率の比較



出典: 東京商工リサーチ「2026年4月 生成AIに関するアンケート調査」(n=6,327) / 帝国データバンク「生成AIに関する企業の動向調査」(2026年3月, n=10,312)

投資余力の格差

NRIの大企業CIO調査では、2025年度にIT予算が増加した企業は49.0%、2026年度も増加を予想する企業は47.5%で、減少予想の7.8%を大きく上回る[5-4]。日本の大手企業セグメントでは、AI/デジタル投資を続ける予算余力が比較的厚いことが一次資料で確認できる[5-4]。

ただし、NRI調査では生成AI活用の課題として「リテラシーやスキル不足」70.3%、「リスクを把握し管理することが難しい」48.5%が挙がっており[5-4]、大企業であっても予算だけでは本格導入が進まないことが示される。

レガシーシステムの残存

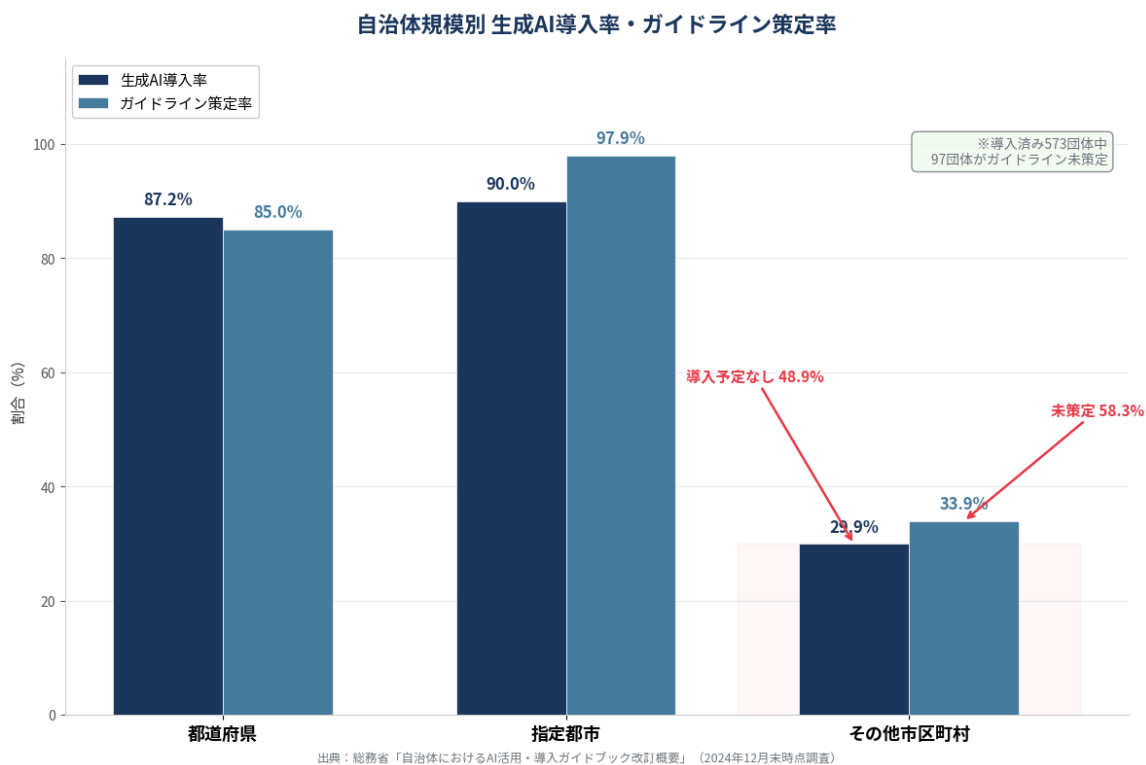
NRI調査では、情報システムにレガシーシステムが存在する企業は、アプリケーション47.3%、基盤48.2%で、ほぼ半数の企業に残存している[5-4]。継続利用の懸念としては、「システムのブラックボックス化や有識者の不足」51.6%、「ベンダーサポート終了」50.1%が挙がる[5-4]。AIエージェント市場に引き直すと、大企業は予算がある一方で、レガシー連携・スキル不足・リスク管理が導入ボトルネックとなり、Slerの案件化余地が大きいことがわかる[5-4]。

2.4 公共セクターの導入格差

民間市場と並行して、公共セクターにおいても顕著な規模別格差が確認されている。

総務省の2026年改訂ガイドブック資料によれば、2024年12月末時点で都道府県87.2%、指定都市90.0%が生成AIを導入済みである一方、その他市町村は導入済み29.9%にとどまり、導入予定なしが48.9%を占める[6-9]。職員向け生成AI利用ガイドラインの策定状況も、都道府県85.0%、指定都市97.9%が策定済みに対し、その他市区町村は33.9%策定済み・58.3%未策定と大きな差がある[6-9]。導入済み573団体のうち97団体がガイドライン未策定であり、ツール導入が先行し利用ルール・統制が後追いになる構造は民間市場と同様である[6-9]。

この公共セクターの格差構造は、民間市場の「大企業先行・中小企業遅行」と相似形をなしており、日本のAIエージェント市場全体が「規模の大きい組織から先行し、小規模組織が遅行する」という共通パターンで形成されていることを示す。



2.5 効果創出の課題と本番導入の実態

PwC Japan調査では、日本は「活用の推進度は平均的」だが「効果創出について課題を抱えている」と整理されている[1-1]。JIPDEC/ITRの調査機関側の考察では、「生成AIを全社的に／特定部門で利用する企業では、資料作成などの日常業務で80%の効果が出ている」としつつ、「利用拡大に伴うリスク回避に向け、ガイドラインや利用規程の策定は必須」と整理している[3-3]。

帝国データバンク調査によると、生成AI活用企業の主用途は「文章の作成・要約・校正」45.1%、「情報収集」21.8%、「企画立案時のアイデア出し」11.0%であり[5-2]、現状では判断

代替よりも情報整理や文章化など「判断の手前」の補助業務で使われている[5-2]。業務効果については活用企業の86.7%が「効果あり」と回答する一方[5-2]、懸念・課題では「情報の正確性」50.4%、「専門人材・ノウハウ不足」41.3%、「生成AIを活用すべき業務の範囲」40.0%、「情報漏洩のリスク」33.5%が上位である[5-2]。日本企業は生成AIで一定の効果を感じつつも、本格的なAIエージェント化に必要な業務範囲設計・精度担保・人材整備はまだ未成熟であることが示されている[5-2]。

公共セクターでも総務省が自治体の現状課題として「生成AIの導入効果が不明」「生成物の正確性への懸念」「デジタル人材不足」を挙げており[6-9]、民間と共通する課題構造が確認できる。

すなわち、日本市場は「大多数の企業・自治体が効果創出に苦戦し、生成AIの初期的な用途に留まっている」状態と「先行大企業・先行公共機関が具体的な本番運用に移行し始めている」状態が併存しており、この二極化こそが市場形成の中心テーマである。先行組織の本番化パターンを横展開し、後続組織のPoC→本番移行を支援するビジネスが、支援市場の成長ドライバーとなる。

2.6 日本企業のDX構造課題とAIエージェント導入への波及

IPAの「DX動向2025」では、日本企業のDX成果について「成果が出ている」割合は米独より低く、「成果が出ているか分からない」企業が相対的に多いとされる[3-7]。その理由として「DXの成果目標を定めていない」「成果の評価はこれから進める予定」が挙げられている[3-7]。また、日本でCDOがいる企業は11.7%、経営者のデジタル分野の見識が十分/まあまあある企業は40.2%、経営者・IT部門・業務部門の協調が十分/まあまあできている企業は約4割にとどまる[3-7]。

これは生成AI・AIエージェントに特化した調査ではないが、導入効果の測定、責任所在、部門横断推進、経営関与の弱さという構造課題が日本企業一般に存在することを示す事実である。AIエージェント導入においても、ROI定義の困難さ、PoC止まり、部門間合意形成の長期化といった課題の根底には、このDX推進全般に共通する組織構造上の制約が存在すると思われる。

3. 企業導入の流れとフェーズ別課題

3.1 企画・構想フェーズの課題

経営層のリーダーシップ不足とガバナンス未整備が、企画段階の最大の障壁として確認できる。BCG調査では、日本で「自社の経営層はAIの使用に関して十分な指針を示してくれている」と感じる一般従業員はわずか11%であった[1-2]。IPAのDX動向調査でもCDO設置率11.7%、経営者・IT部門・業務部門の協調が十分な企業は約4割にとどまっている[3-7]。

PwC Japan調査では、高い効果を上げている企業は経営トップ直轄の推進体制、CAIO配置、業務プロセスへの組み込み、ガバナンス整備を進めているのに対し、効果が期待未満の企業ではこれらの整備率が低いことが示されている[1-1]。同調査は、日本企業の特徴として「合意形成重視・ボトムアップ志向の意思決定スタイル」「失敗への懸念」「低い目標設定」を指摘している[1-1]。

帝国データバンク調査では、懸念・課題として「生成AIを活用すべき業務の範囲」40.0%が挙がっており[5-2]、どの業務にAIエージェントを適用すべきかの見極め自体が課題となっている。NRI調査でも「リテラシーやスキル不足」70.3%が最上位課題であり[5-4]、企画段階における知識・スキルの不足が構想の具体化を妨げている。

公共セクターでも同様の構造が確認されている。総務省の自治体向けガイドブック改訂では、「AI統括責任者（CAIO）を設置するなど、AI利活用・リスク管理における責任者を明確にする必要」が明記されており[6-9]、責任者不在が導入の障壁となっている実態がうかがえる。

課題	根拠
経営層の指針不足	従業員の11%のみが経営層の指針を十分と感じる[1-2]
CDO/CAIO不在・経営関与の弱さ	CDO設置率11.7%[3-7]、公共でもCAIO設置を制度的に要請[6-9]
合意形成の長期化	日本企業のボトムアップ志向・失敗懸念[1-1]
業務範囲の見極め困難	「活用すべき業務の範囲」40.0%が課題[5-2]
リテラシー・スキル不足	大企業CIOでも70.3%が最上位課題と認識[5-4]
ガバナンス未整備	効果未達企業でガバナンス整備率が低い[1-1]
個人判断利用の存在	14.4%の企業が従業員判断に任せている[3-2]、中小企業で27.7%が個人活用[5-1]

3.2 PoC・初期導入フェーズの課題

テックタッチ調査では、AIエージェント活用者の89.8%（「非常に感じる」30.7%+「やや感じる」59.1%）が何らかの課題を感じていた[1-3]。具体的な課題の上位は以下のとおりである。

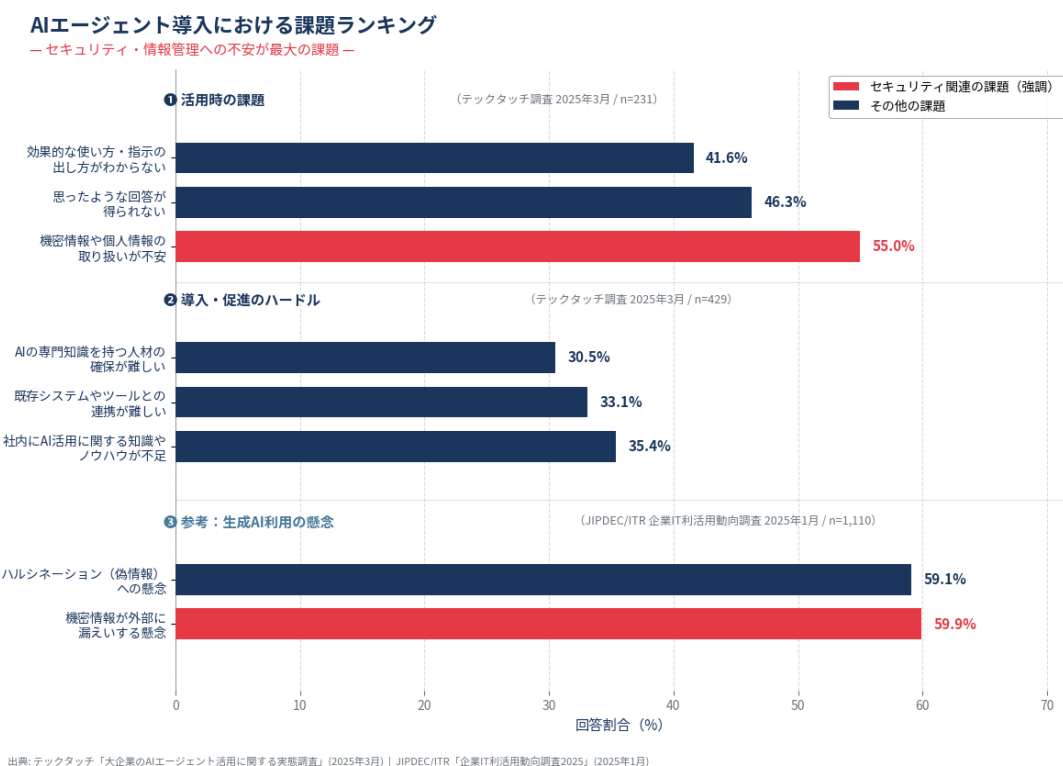
1. 機密情報や個人情報の取り扱いが不安：55.0% [1-3]
2. 思ったような回答が得られない：46.3% [1-3]
3. 効果的な使い方・指示の出し方がわからない：41.6% [1-3]

JIPDEC/ITR調査でも、生成AIを全社的に利用している企業で最多の懸念は「社内の機密情報（個人情報含む）が生成AIに入力され、それが外部に漏えいする」59.9%であり [3-1]、特定部門利用企業では「生成AIが出力した偽情報や誤った内容を信じて業務に使用する」59.1%が最多であった [3-1]。帝国データバンク調査でも「情報の正確性」50.4%、「情報漏洩のリスク」33.5%が上位に挙がっている [5-2]。

今後の導入・促進のハードルとしては以下が挙がっている。

1. 社内にAI活用に関する知識やノウハウが不足している：35.4% [1-3]
2. 既存システムやツールとの連携が難しい：33.1% [1-3]
3. AIの専門知識を持つ人材の確保が難しい：30.5% [1-3]

BCG調査では、日本でAIトレーニングを十分受けたと感じる回答者は12%にとどまっており [1-2]、NRI調査でも「リテラシーやスキル不足」70.3%が最上位課題である [5-4]。人材育成・教育の不足がPoC品質および定着に直接影響していることが、複数の独立した調査で裏付けられている。



3.3 PoCから本番への移行条件 — 先行事例から見た成功パターン

日本企業の本番導入事例を横断すると、PoC止まりを回避して本番化に成功した企業には以下の共通条件が確認できる。

条件1：業務成果物の形式まで含めた実装 三菱UFJ銀行の事例では、既存の汎用AIは文章ドラフトまでは効率化できたが「営業提案としてそのまま使えるスライド」には到達しなかった[2-2]。本番化の鍵は、業務成果物の形式（PowerPoint出力、ブランドガイドライン適合）まで含めて実務に載ることにあった[2-2]。

条件2：PoCにおける品質検証と現場受容性の確認 三菱UFJ銀行は約60名参加のPoCで成果物品質、信頼性、安全性を評価し、中間アンケートで9割が「引き続き使いたい」と回答したことを本番移行判断に使用した[2-1][2-2]。

条件3：情報ソース追跡性と人間のレビュー導線の確保 三菱UFJ銀行ではPowerPoint出力後の編集容易性と情報ソース追跡性が導入決定理由に挙げられている[2-2]。トヨタのO-BeyaではベテランエンジニアがAI回答を確認し、必要に応じて回答集を作る運用が採られている[2-4][2-7]。KDDIは問い合わせ意図を整理しながら対話を進める設計を採用し、回答精度だけでなく対話の運び方を重視している[2-3]。

条件4：既存の社内知見・データ・業務フローを土台にした構築 KDDIは月間約200万件の問い合わせから得た対応ノウハウをベースにAIエージェントを構築した[2-3]。トヨタは過去車両のデザインデータ、法令、ベテランエンジニア文書を検索対象にしている[2-4]。ソフトバンクは会議データやCRM・営業指標に基づき営業サイクル全体のデータを構造化している[2-5]。

条件5：限定領域からの段階的拡張 KDDIはまずau PAY・au PAYカード・Pontaポイント関連から開始し、2026年度内にauサービス全般へ拡張予定[2-3]。三菱UFJ銀行はPoC後にコーポレートバンキング部門中心の27部署へ展開[2-1]。トヨタはまずパワートレイン開発部門で利用している[2-4]。

3.4 本番導入・運用フェーズの課題

セキュリティが最大の課題として確認されている。Architecture & Governance紹介の調査では、AIエージェント導入にあたり最大の課題はセキュリティであり、経営層53%、実務者62%が挙げた[1-5]。同調査では、42%の企業が8つ以上のデータソースへのアクセスを必要としており[1-5]、複数データソース統合に伴うセキュリティ・権限管理の複雑性が本番化の障壁となっている。NRI調査でも「リスクを把握し管理することが難しい」48.5%が主要課題として挙げられている[5-4]。

AIエージェント特有のリスクの公的認識も進んでいる。 AI事業者ガイドライン第1.2版

(2026年3月)では、AIエージェントが外部システムと自律的に連携する際、アクセス可能なデータベースを含む内部データが不正に外部送信されるリスクが明示的に追加された[3-4]。同ガイドラインでは、AIの出力の信頼性・堅牢性・制御可能性の確保、適切なリスク分析、人間の判断の介在、利用規則の明記、適正利用・適正学習なども求められている[3-5]。

レガシーシステムとの連携困難は、大企業市場における本番化の構造的な障壁である。NRI調査では、レガシーシステムがアプリケーション47.3%、基盤48.2%の企業に残存し、「システムのブラックボックス化や有識者の不足」51.6%、「ベンダーサポート終了」50.1%が懸念されている[5-4]。

シャドーAIのリスクも顕在化している。BCG調査では、企業が適切なAIツールを提供しない場合、54%が「正式に許可されていなくてもAIツールを使う」と回答しており[1-2]、JIPDEC/ITR調査で14.4%の企業が従業員の判断に任せている事実[3-2]、中小企業で「個人で活用していることもある」が27.7%である事実[5-1]は、日本市場においてもシャドーAIリスクが現実的な課題であることを裏付けている。総務省の自治体向けガイドラインひな形でも「私用デバイスへ私的に導入した生成AIに職務上知り得た情報を入力してはならない」と明記されており[6-9]、公共セクターでも同様のリスクが認識されている。

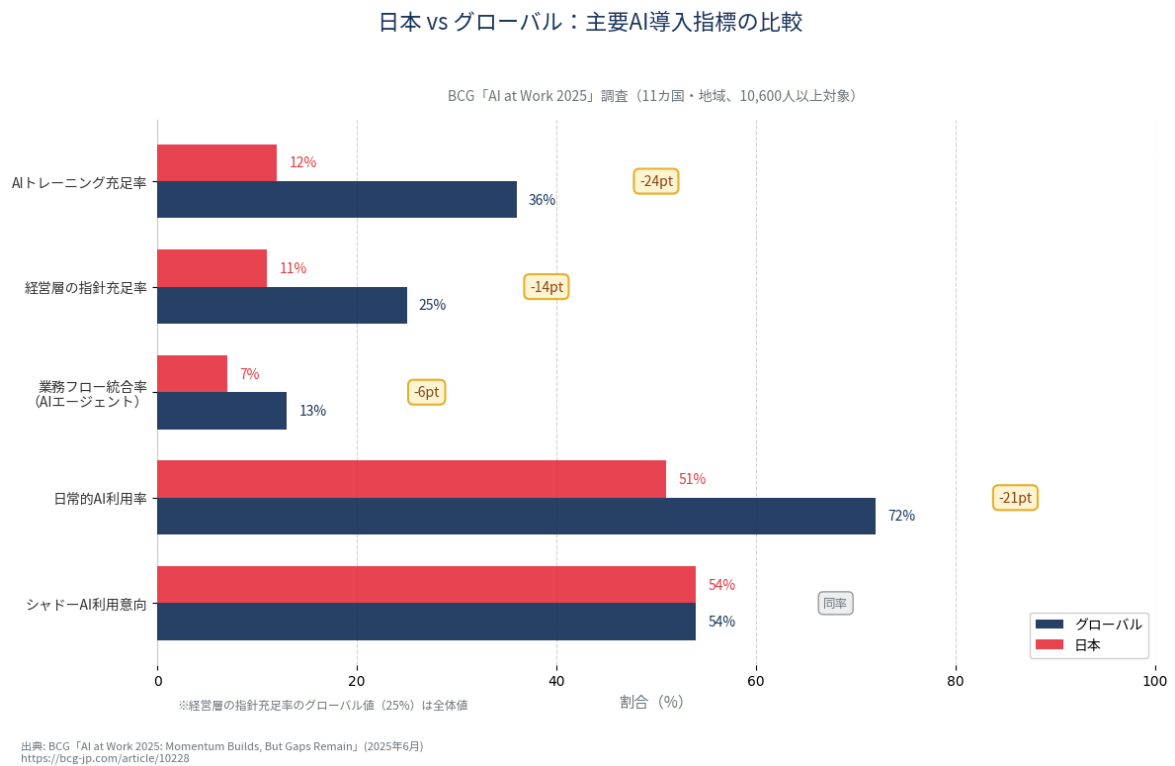
本番運用における管理課題の顕在化も進んでいる。Microsoftの2025年8月版Copilot Studio ライセンスガイドでは、管理者向け機能としてエージェントの使用量上限設定、超過時の自動停止、アクティビティマップによる実行計画の可視化、組織/テナント単位での使用状況確認、共有制御、公開無効化などが記載されている[4-6]。

3.5 海外共通課題と日本特有課題の比較

課題領域	海外共通課題	日本で特に顕著な課題
セキュリティ	経営層53%、実務者62%が最大課題[1-5]	機密情報漏えい不安55.0%[1-3]、59.9%[3-1]で最上位
ハルシネーション	グローバルでも課題	特定部門利用企業で59.1%が最多懸念[3-1]、情報の正確性50.4%[5-2]
データ統合	42%が8以上のデータソース接続を必要[1-5]	既存システム連携困難33.1%[1-3]、レガシー残存約半数[5-4]
トレーニング	グローバルで36%のみが十分と回答[1-29]	日本では12%のみが十分と回答[1-2]、リテラシー不足70.3%[5-4]

課題領域	海外共通課題	日本で特に顕著な課題
経営層指針	グローバルでも課題 [1-29]	日本では11%のみが十分と感じる [1-2]
シャドーAI	54%が未許可でもAIを使用 [1-2]	14.4%が個人判断利用 [3-2] 、中小企業で個人活用27.7% [5-1]
意思決定速度	—	合意形成重視・ボトムアップ志向 [1-1]
業務フロー統合	世界平均13% [1-2]	日本7%で世界平均を大幅に下回る [1-2]
企業規模格差	—	大企業59.1%対中小企業32.3%の組織的活用格差 [5-1]
業種格差	—	情報通信64.4%対建設26.4%の業種別格差 [5-1] [5-2]
公共セクター格差	—	都道府県87.2%対その他市町村29.9%の導入格差 [6-9]
統制整備	—	CDO設置率11.7% [3-7] 、導入済み自治体でもガイドライン未策定97団体 [6-9]

日本で特に顕著なのは、**トレーニング不足**（グローバル36%に対し日本12%[\[1-2\]](#)）、大企業CIOでも70.3%が課題認識[\[5-4\]](#)と**経営層の指針不足**（日本11%[\[1-2\]](#)）、**業務フロー統合の遅れ**（世界平均13%に対し日本7%[\[1-2\]](#)）、**企業規模・業種・公共セクター規模による導入格差**（大企業59.1%対中小企業32.3%[\[5-1\]](#)、都道府県87.2%対その他市町村29.9%[\[6-9\]](#)）、および**組織的統制の未整備**（個人判断利用14.4%[\[3-2\]](#)、CDO設置率11.7%[\[3-7\]](#)、導入済みながらガイドライン未策定の自治体97団体[\[6-9\]](#)）である。



4. 日本の本番導入事例と実装パターン

4.1 民間企業の本番導入事例

2025年後半から2026年にかけて、日本の民間企業におけるAIエージェントの本番導入事例が複数確認されている。これらはいずれも大企業の事例であり、企業規模別格差の構造を反映している。

企業	対象業務	利用規模	基盤技術	開始時期
三菱UFJ銀行	法人営業提案書作成	27部署	Sales Marker「Orcha」	PoC後本格導入 [2-1]
KDDI	顧客問い合わせ対応	au PAY等から段階拡大	独自開発	2026年3月 [2-3]
トヨタ自動車	パワートレイン開発の技術知見継承	約800名	Azure OpenAI/GPT-4o	2024年1月～ [2-4]

企業	対象業務	利用規模	基盤技術	開始時期
ソフトバンク	営業情報構造化・リサーチ	500人超（自社先行）	Dataiku	2025年～ [2-5] [2-6]

4.2 公共セクターの本番導入・大規模実証事例

民間企業に加え、公共セクターでも大規模な導入・実証が進んでいる。

主体	対象	利用規模	特徴	開始時期
デジタル庁「源内」	全府省庁政府職員	約18万人（大規模実証）	内製共通基盤、国産LLM 7社の評価を含む	2026年5月 [6-1] [6-2]
東京都「A1」	都職員	約6万人（本格運用）	内製共通基盤、職員によるAIアプリ開発・共有	2026年4月 [6-3]
大阪府	自治体向けAIエージェント	コンソーシアム形式	2026年度内に活用指針策定・全国展開目標	2025年12月設立 [6-5] [6-6]

これらの公共事例は、民間の本番導入事例と以下の点で共通する。

- **限定領域からの段階的拡張**：源内はデジタル庁1,200人→10万人→18万人と段階拡大[\[6-1\]](#)
- **既存の業務データ・ナレッジを土台にした構築**：東京都A1は都議会議事録等を基にした答弁検討補助アプリを実用化[\[6-3\]](#)[\[6-4\]](#)
- **人間のレビュー導線の確保**：総務省ガイドラインひな形が「出力を確認すること」を明記[\[6-9\]](#)

一方で、公共セクター固有の特徴として以下が確認できる。

- **内製共通基盤の志向**：源内、A1ともに外部SaaSの単純購入ではなく、内製プラットフォームとして構築されている[\[6-1\]](#)[\[6-3\]](#)
- **横展開・デジタル公共財の志向**：東京都A1は他自治体でも再利用可能な「デジタル公共財」となることが期待されている[\[6-3\]](#)
- **国産モデル評価の場としての機能**：源内の大規模実証では7社の国産LLMを試用し行政実務への適合性を評価する[\[6-1\]](#)

- ・ **コンソーシアム型の共創・標準化**：大阪府はSHIFT、Sky、PSCなど複数民間企業が参画するコンソーシアム形式で実証・指針策定を進めている[\[6-5\]](#)[\[6-6\]](#)[\[6-7\]](#)[\[6-8\]](#)

4.3 本番導入の3類型（民間）

確認できた民間の本番導入事例は、以下の3類型に収められている。

類型1：知的業務の初期工程を構造化するタイプ

三菱UFJ銀行のOrchaは、リサーチ→論点整理→構成検討→資料ドラフト→PowerPoint出力までの初期工程を支援する[\[2-1\]](#)[\[2-2\]](#)。ソフトバンクの営業向けAIエージェント群も、会議データの構造化、商談ステージ標準化、アカウントプラン作成支援など、営業活動の前処理・整理・準備工程の自動化が中心である[\[2-5\]](#)。

このタイプは、帝国データバンク調査で確認された生成AIの主用途「文章の作成・要約・校正」45.1%[\[5-2\]](#)の延長線上にあるが、単なる文章生成を超えて業務成果物の形式まで含めた実装に踏み込んでいる点が異なる[\[2-2\]](#)。

類型2：顧客対応を自律化するタイプ

KDDIの自律型AIエージェントは、従来の定型AIでは難しかった意図把握・追加質問・内容確認・解決手順の案内を担う[\[2-3\]](#)。月間約200万件の問い合わせ、55%以上のデジタルチャネル対応実績を持ち、蓄積したコミュニケーターの対応知見をAIエージェントに反映した[\[2-3\]](#)。既存の対応ナレッジが豊富な企業ほど本番化しやすいことを示している。

類型3：専門知識の継承・技術支援を行うタイプ

トヨタのO-Beyaは、エンジン、バッテリー、法令規則など専門領域別の9種類のAIエージェントを用意し、設計・開発現場の知識アクセスを支援する[\[2-4\]](#)。Azure OpenAI Service、GPT-4o、Azure Cosmos DBのベクター検索などを用い、社内設計データ、法令、ベテラン技術者の文書に接続して回答を生成する[\[2-4\]](#)。

4.4 公共セクターに見られる導入モデルの特徴

公共セクターの事例からは、民間の3類型に加え、「**内製共通基盤＋職員による業務特化型AIアプリ開発**」という第4の導入モデルが確認できる。

東京都のA1は、職員自らがAIアプリを開発できる共通基盤として設計されており[\[6-3\]](#)、契約関係の仕様書案作成支援、AI導入時の留意事項対応支援、答弁検討補助などの業務特化型ア

プリが共通基盤上に展開されている[\[6-3\]](#)[\[6-4\]](#)。これは、民間企業のように個別業務ごとにカスタムSIを行うモデルとは異なり、**共通基盤上に多数の小規模AIアプリを職員が作成・共有する「市民開発に近い行政内製モデル」**である[\[6-3\]](#)。

このモデルは、Sier・IT企業にとっては「個別アプリの受託開発」よりも、「共通基盤の構築・運用支援」「職員向けアプリ開発の教育・伴走」「テンプレート・ひな形の提供」という形での関与が適合する。

4.5 本番化されやすい業務の共通特徴

民間・公共の先行事例を横断すると、本番化されやすい業務には以下の共通点がある。

1. **成果物が明確**：提案書、スライド、応対回答、設計支援、仕様書案など、出力物や支援対象が具体的である[\[2-1\]](#)[\[2-2\]](#)[\[2-3\]](#)[\[2-4\]](#)[\[6-3\]](#)
2. **既存ナレッジが蓄積されている**：過去の応対履歴、設計文書、会議データ、営業情報、議事録など、学習・検索対象が既に存在する[\[2-3\]](#)[\[2-4\]](#)[\[2-5\]](#)[\[6-3\]](#)
3. **人間のレビューを残しやすい**：PowerPoint編集、回答確認、有人エスカレーション、出力確認など、人間の確認点を設計しやすい[\[2-2\]](#)[\[2-3\]](#)[\[2-7\]](#)[\[6-9\]](#)
4. **限定領域から拡張する設計が可能**：特定サービス・部門から開始して全社・全組織へ段階拡張できる[\[2-1\]](#)[\[2-3\]](#)[\[2-4\]](#)[\[6-1\]](#)

これらの共通特徴は、AI事業者ガイドラインが求める「人間の判断を介在させること」「制御可能性の確保」「適正利用」[\[3-5\]](#)、および総務省ガイドラインひな形の「出力を確認すること」[\[6-9\]](#)とも整合している。

5. 日本市場におけるレイヤー別プレイヤーマップ

5.1 モデル・基盤レイヤー

外資プラットフォーム企業が日本市場向けの提供体制を強化している。

NTTデータグループ × OpenAI：2025年4月にグローバル戦略提携を発表し、OpenAIの日本初の販売代理店としてChatGPT Enterpriseを提供開始した。まず大手企業100社にユースケース創出支援を提供し、2027年度末までにOpenAI関連ビジネス累計1,000億円規模の売上を目標としている[\[1-10\]](#)。金融、製造、流通、ヘルスケア、公共など業界特化型AIエージェントの提供、OpenAI Center of Excellenceの新設も公表されている[\[1-10\]](#)。2026年3月には、Amazon Bedrock AgentCoreを採用し、Identity機能とOkta連携によるOAuth 2.0ベースの認証・認可を実装した複数SaaS横断型AIエージェントを開発したと発表している[\[4-8\]](#)。

LITRON Sales、LITRON Marketing、LITRON Customer Engagementなど自社AI関連ソリューションの体系的な提供を進めており[\[4-9\]](#)、DX構想立案からIT提供、伴走型の実行支援、人材育成・組織化までトータル支援を掲げている[\[4-9\]](#)。

富士通：2024年10月に「Fujitsu Kozuchi AI Agent」をグローバル提供開始し、会議AIエージェントを皮切りに、生産管理や法務など業務特化型AIエージェントを順次拡充すると発表した[\[1-11\]](#)。自社LLM「Takane」、AutoML、他社AIを組み合わせた構成を採用している[\[1-11\]](#)。

Microsoft：Copilot StudioとAzure AI Foundryを日本向けに提供[\[1-14\]](#)[\[1-15\]](#)。トヨタのO-Beyaの基盤としてAzure OpenAI Service、GPT-4o、Azure Cosmos DBが採用されている[\[2-4\]](#)。管理者向け統制機能も充実している[\[4-6\]](#)。

Google Cloud：2024年のNext '24で、Vertex AI Agent Builderのプレビューを公表した[\[1-12\]](#)[\[1-13\]](#)。

ソフトバンク：法人向けAIエージェント基盤「AGENTIC STAR」を2025年12月に提供開始し、自社内では500人超の社員が日々活用している[\[2-6\]](#)。

公共向け内製基盤：デジタル庁の「源内」は政府共通の生成AI利用環境として内製開発され、約18万人の政府職員を対象とする大規模実証が進んでいる[\[6-1\]](#)[\[6-2\]](#)。東京都の「A1」はGovTech東京と連携し約6万人の都職員向けに本格運用を開始した[\[6-3\]](#)。源内の大規模実証では7社の国産LLMを試用し行政実務への適合性を評価する計画であり[\[6-1\]](#)、公共調達が国産モデルの評価・育成の場としても機能し始めている。

国内開発プレイヤー：METI GENIAC第3期の中間報告資料によれば、AI inside（AIエージェント構築基盤「Leapnet」）、ABEJA、NRI、楽天、PFN、ストックマーク、Sansan、カラクリ等がエージェント性能や業界特化モデルの開発を進めている[\[1-25\]](#)。

5.2 エージェント開発・オーケストレーションレイヤー

Google Cloud：Vertex AI Agent Builderにより、自然言語やLangChainなどのオープンソースフレームワークを用いたエージェント開発を可能にしている[\[1-13\]](#)。

UiPath：2024年12月にAgent Builderの概要を公開し、エージェントティックオートメーションの将来像を発表した[\[1-18\]](#)。

ServiceNow：2025年5月にAI Agent Orchestratorに続き、AI Control TowerとAI Agent Fabricを発表し、統合的な管理・ガバナンス・エージェント間連携を提供するとした[\[1-19\]](#)[\[1-20\]](#)。

Microsoft：Copilot StudioとAzure AI Foundryが、エージェント開発からオーケストレーションまでの機能を提供している[\[1-14\]](#)[\[1-15\]](#)。

Sales Marker：マルチAIエージェント「Orcha」を提供し、三菱UFJ銀行の法人営業提案書作成業務で本番導入された[\[2-1\]](#)[\[2-2\]](#)。

Dataiku：ソフトバンクの営業向けAIエージェント群の構築基盤として採用されている[\[2-5\]](#)。

5.3 データ・ナレッジ連携レイヤー

AIエージェントの実用性を左右する中核レイヤーである。42%の企業が8つ以上のデータソース接続を必要としており[\[1-5\]](#)、NRI調査ではレガシーシステムが約半数の企業に残存している[\[5-4\]](#)。企業内データ統合の難易度が高い。

本番導入事例からも、このレイヤーの重要性が裏付けられている。トヨタのO-Beyaは社内設計データ、法令、ベテラン技術者の文書をAzure Cosmos DBのベクター検索で接続している[\[2-4\]](#)。KDDIは月間約200万件の問い合わせから得た対応ノウハウをAIエージェントに反映している[\[2-3\]](#)。NTTデータは複数SaaSを横断して自然言語で営業データ分析できるAIエージェントを開発し、外部SaaS接続と認証・認可基盤を実装している[\[4-8\]](#)。東京都A1は都議会議事録等の行政文書を基にしたAIアプリを実用化している[\[6-3\]](#)[\[6-4\]](#)。

Salesforce：Data Cloud活用により、販売資料やトレーニング資料など外部データを追加してAIエージェント精度を高めると説明している[\[1-17\]](#)。

日本企業に多い文書分散、部門別データサイロ、紙・PDF・Excel中心の業務環境、レガシーシステムの残存（約半数[\[5-4\]](#)）においては、既存システムからのデータ抽出・整備・権限管理が導入の前提条件となる。公共セクターでは、行政文書・議事録・法令等の構造化されていないデータの活用が課題となっており、内製共通基盤上でのRAG実装やデータセット整備が今後の整備項目として挙げられている[\[6-1\]](#)。

5.4 業務アプリ・SaaS内蔵エージェントレイヤー

Salesforce：日本市場で2024年10月にAgentforce for Service、2025年1月にAgentforce in Slack、2025年3月にAgentforce for Marketing、2025年4月にAgentforce for Salesを順次提供開始した[\[1-17\]](#)。

Microsoft：日本事例として、ソフトバンク、トヨタ、スクウェア・エニックス、セブン銀行、日清食品、三菱商事、MUFG、住友商事などの活用事例を紹介している[\[1-15\]](#)。

ServiceNow：AI Control Towerを「あらゆるServiceNowおよびサードパーティAIエージェント、モデル、ワークフローを単一プラットフォームで統治・管理・保護・価値実現する」機能として発表した[\[1-19\]](#)。

NTTデータ：LITRON Sales、LITRON Marketing、LITRON Customer Engagementなど、業務領域別のAIソリューションを自社製品として提供を進めている[\[4-9\]](#)。

5.5 インテグレーション・自動化レイヤー

UiPath：「エージェントワークフローによって、ビジネス全体でAIエージェント、ロボット、チームをつなげます」と説明している[\[1-21\]](#)。トヨタファイナンスがAgent Builderを導入した事例[\[1-21\]](#)、大和ハウス工業が開発期間を平均15日から3日短縮した事例[\[1-22\]](#)がある。Japan Partner Awardsで8社のパートナーを表彰している[\[1-24\]](#)。

NTTデータ：Amazon Bedrock AgentCoreを採用し、OAuth 2.0ベースの認証・認可を実装した複数SaaS横断型AIエージェントを開発している[\[4-8\]](#)。レガシーシステムが約半数の企業に残存する環境[\[5-4\]](#)において、セキュアな外部SaaS接続を含む統合基盤の提供は、国内SaaSの差別化要素となる。

5.6 AgentOps / LLMOps / 評価・モニタリングレイヤー

ServiceNow：AI Control Towerは、戦略、ガバナンス、パフォーマンス、管理をAIエコシステム全体で一元化するとされている[\[1-19\]](#)[\[4-5\]](#)。

Microsoft：Copilot Studioの管理者向け機能（使用量上限設定、超過時の自動停止、アクティビティマップ、使用状況確認、共有制御等）[\[4-6\]](#)。

富士通：2024年12月に攻撃AIエージェント、防御AIエージェント、テストAIエージェントを含むマルチAIエージェントセキュリティ技術を発表した[\[1-23\]](#)。

IPA AISI：AIセーフティに関する評価観点ガイドとレッドチーミング手法ガイドを公開し、AI運用評価の標準化基盤を整備している[\[1-9\]](#)[\[3-6\]](#)。

国内支援サービス：ヘッドウォータースがAI Agent Opsの伴走型支援を明示し[\[4-2\]](#)、パーソナルクロステクノロジーが利用状況分析・チューニング・内製化支援を導入後支援として提供している[\[4-4\]](#)。日本市場においてAgentOpsは、CoE支援・導入支援サービスの一部として立ち上がっている段階である[\[4-1\]](#)[\[4-2\]](#)[\[4-3\]](#)[\[4-4\]](#)。

5.7 セキュリティ・ガバナンス・コンプライアンスレイヤー

公的ガイドライン（民間向け）：AI事業者ガイドラインが第1.0版（2024年4月）[\[1-6\]](#)、第1.1版（2025年3月、生成AI・RAG・コード生成等追記）[\[1-8\]](#)、第1.2版（2026年3月、AIエージェント・フィジカルAI追加、内部データ外部送信リスク明示）[\[1-7\]](#)[\[3-4\]](#)と毎年更新されている。

公的ガイドライン（公共向け）：総務省が自治体向けAI活用・導入ガイドブックを2026年に改訂し、CAIO設置、オプトアウト徹底、機密性分類に応じたクラウド利用範囲、研修義務化、職員向けガイドラインひな形を明示した[\[6-9\]](#)。大阪府行政AIエージェントコンソーシアムは2026年度内に自治体向けAIエージェント活用指針の策定・公表を目指している[\[6-6\]](#)。

Salesforce：Einstein Trust Layerを通じて安全性と信頼性を確保した応答を提供[\[1-17\]](#)。

ServiceNow：AI Control Towerを「enterprise-grade compliance and accountability」を実現する基盤として打ち出している[\[1-19\]](#)[\[4-5\]](#)。

5.8 導入コンサルティング・SI・マネージドサービスレイヤー

このレイヤーは、2025年後半～2026年にかけて日本市場で最も動きが活発化している領域である。

NTTデータ：OpenAI提携によるユースケース創出支援、CoE新設、導入から運用まで一貫支援[\[1-10\]](#)。LITRON体系による伴走型実行支援、人材育成・組織化[\[4-9\]](#)。

富士通：Kozuchi AI AgentをFujitsu Uvance経由で業務に組み込む方針[\[1-11\]](#)。

ヘッドウォータース：2025年7月にAI Agent CoE支援サービスを提供開始。Azure OpenAI、Copilot、MCPサーバー連携を含む包括支援、AI CoEやAI Agent Opsの伴走型支援[\[4-1\]](#)[\[4-2\]](#)。

オブテージ：2026年1月にCopilot Studioによる導入支援サービスを提供開始。目的整理から設計・運用まで一貫通貫支援[\[4-3\]](#)。

パーソルクロステクノロジー：AIエージェント導入支援 for Copilot Studioにおいて、トレーニング、導入コンサル、開発支援に加え、利用状況分析、チューニング、内製化支援を含む導入後支援を提供[\[4-4\]](#)。

公共向け支援プレイヤー：大阪府行政AIエージェントコンソーシアムにはSHIFT[\[6-6\]](#)、Sky[\[6-7\]](#)、PSC[\[6-8\]](#)など複数の民間企業が参画しており、公共セクターでは単独ベンダーの製品導入よりもコンソーシアム型での共創・実証・標準化が採られている。

これらの支援サービスに共通する特徴は、**導入前の目的整理→実装→導入後改善→内製化支援**までを一連の支援メニューとして設計している点である[\[4-1\]](#)[\[4-2\]](#)[\[4-3\]](#)[\[4-4\]](#)。外資ベンダ

ーが統制・管理機能を製品に実装し始めている一方で[\[4-5\]](#)[\[4-6\]](#)、それを日本企業・日本の公共機関の業務・組織・教育・社内統制に適用する部分は、国内Sler/IT企業の支援サービスが補完している構図が確認できる。

6. プレイヤー類型別の動向と代表企業

6.1 外資クラウド・プラットフォーム企業

企業	主要プロダクト	日本市場での動向
Microsoft	Copilot Studio, Azure AI Foundry	トヨタO-Beyaの基盤 [2-4] 、日本企業事例多数 [1-15] 、管理者向け統制機能充実 [4-6]
Google Cloud	Vertex AI Agent Builder	2024年Next '24でプレビュー公表 [1-12] [1-13]
Salesforce	Agentforce, Data Cloud, Einstein Trust Layer	2024年10月～2025年4月に日本で順次機能提供 [1-17]
Service Now	AI Agent Orchestrator, AI Control Tower, AI Agent Fabric	2025年5月に統合管理・ガバナンス機能発表 [1-19] [1-20] [4-5]
UiPath	Agent Builder, エージェント・オーケストレーション	日本でパートナー8社表彰、導入事例あり [1-21] [1-24]

共通する特徴は、**基盤機能の提供は自社で行うが、日本企業への導入・定着にはパートナー企業（Sler等）との協業を前提としている点**である[\[1-17\]](#)[\[1-24\]](#)。外資プラットフォーム側が運用・統制の「管理面」を製品機能として強化している点[\[4-5\]](#)[\[4-6\]](#)も注目されるが、これらの管理機能を日本企業の業務・組織・社内統制に適用する部分は、国内パートナー企業の支援が必要となる構造にある。

6.2 国内大手Sler・IT企業

NTTデータグループは、OpenAI提携によるモデル販売代理店、業界特化型AIエージェント開発、CoE設置、導入・運用一貫支援を包括的に展開する体制を構築している[\[1-10\]](#)。2027年度末までの累計1,000億円規模売上目標は、この領域への本格的な経営コミットメントを示し

ている[\[1-10\]](#)。Amazon Bedrock AgentCore採用による認証・認可基盤の実装[\[4-8\]](#)、LITRON体系によるソリューション提供[\[4-9\]](#)も進んでいる。

富士通は、自社AIエージェント製品（Kozuchi AI Agent）の開発・提供と、セキュリティ特化型のマルチAIエージェント技術の開発を並行して進めている[\[1-11\]](#)[\[1-23\]](#)。

ソフトバンクは、自社営業活動での先行導入（Dataiku基盤、500人超利用）[\[2-5\]](#)[\[2-6\]](#)と、法人向けAIエージェント基盤「AGENTIC STAR」の提供[\[2-6\]](#)により、導入企業とプラットフォーム提供者の二面的な役割を担っている。

6.3 国内中堅・専門サービス企業

ヘッドウォータース：AI Agent CoE支援サービスにおいて、AI Foundryを利用したワークショップ、MCPサーバー作成、AI CoEやAI Agent Opsの伴走型支援を提供[\[4-1\]](#)[\[4-2\]](#)。

オブテージ：Copilot Studioによる導入支援サービスにおいて、目的整理から設計・運用までの一気通貫支援を提供[\[4-3\]](#)。

パーソルクロステクノロジー：AIエージェント導入支援 for Copilot Studioにおいて、トレーニング、導入コンサル、利用状況分析、チューニング、内製化支援を含む導入後支援を提供[\[4-4\]](#)。

SHIFT、Sky、PSC：大阪府行政AIエージェントコンソーシアムに参画し、公共セクター向けAIエージェント実証・標準化に関与している[\[6-6\]](#)[\[6-7\]](#)[\[6-8\]](#)。

これらの企業は外資プラットフォーム（特にMicrosoft Copilot Studio）の導入を起点として、日本企業が必要とする目的整理、トレーニング、導入後改善、内製化支援までを一連のメニューとして設計している[\[4-1\]](#)[\[4-2\]](#)[\[4-3\]](#)[\[4-4\]](#)。公共向けにはコンソーシアム参画を通じた実証・標準化への関与が新たな参入形態として確認できる[\[6-6\]](#)[\[6-7\]](#)[\[6-8\]](#)。

6.4 国内AIスタートアップ・専門ベンダー

METI GENIAC第3期の中間報告資料によれば、AI inside（エージェント構築基盤「Leapnet」）、ABEJA、NRI、楽天、PFN、ストックマーク、Sansan、カラクリ等が開発を進めている[\[1-25\]](#)。

Sales Markerは、マルチAIエージェント「Orcha」で三菱UFJ銀行の本番導入を実現しており[\[2-1\]](#)[\[2-2\]](#)、業務特化型AIエージェントSaaSとして具体的な導入実績を持つ。

6.5 公的機関・ガイドライン策定主体

経済産業省・総務省：AI事業者ガイドラインの継続的更新[\[1-6\]](#)[\[1-7\]](#)[\[1-8\]](#)。2026年3月の第1.2版ではAIエージェントが対象に拡張され、エージェント固有の統制論点が追加されている[\[3-4\]](#)。

総務省：自治体向けAI活用・導入ガイドブックを2026年に改訂し、CAIO設置、オプトアウト徹底、機密性分類に応じたクラウド利用範囲、研修義務化、職員向けガイドラインひな形を明示した[\[6-9\]](#)。

IPA AISI：AIセーフティに関する評価観点・レッドチーミング手法を公開し、日本のAI安全性評価の基盤整備を進めている[\[1-9\]](#)[\[3-6\]](#)。

デジタル庁：政府共通の生成AI利用環境「源内」を内製開発し、約18万人規模の大規模実証を推進。国産LLM 7社の評価も実施[\[6-1\]](#)[\[6-2\]](#)。

大阪府：行政AIエージェントコンソーシアムを設立し、2026年度内に全国自治体へ展開可能なAIエージェント活用指針の策定を目指している[\[6-5\]](#)[\[6-6\]](#)。

7. 主要導入ユースケースと業界・セクター別動向

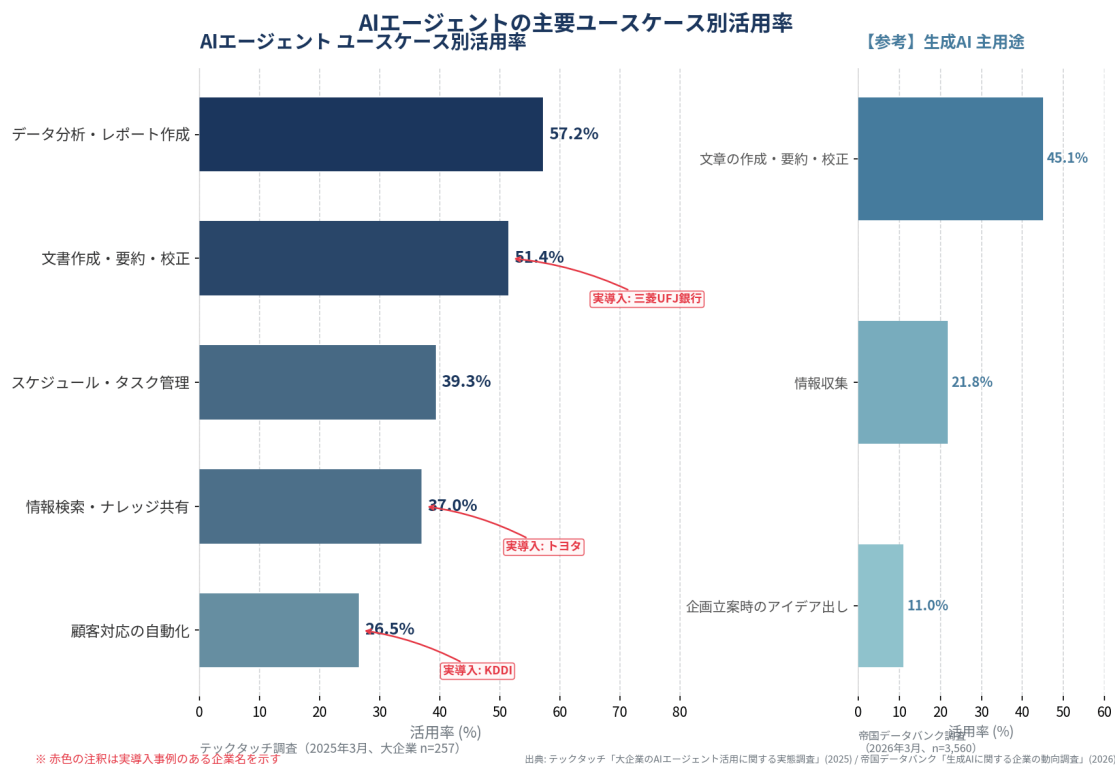
7.1 業務別ユースケース

テックタッチ調査で確認されたAIエージェントの主要用途は以下のとおりである[\[1-3\]](#)。

1. データ分析・レポート作成：57.2%
2. 文書作成・要約・校正：51.4%
3. スケジュール・タスク管理：39.3%
4. 情報検索・ナレッジ共有：37.0%
5. 顧客対応の自動化：26.5%

帝国データバンク調査では、生成AI活用企業の主用途は「文章の作成・要約・校正」45.1%、「情報収集」21.8%、「企画立案時のアイデア出し」11.0%であり[\[5-2\]](#)、現状では判断代替よりも「判断の手前」の補助業務で使われている[\[5-2\]](#)。活用企業の86.7%が「効果あり」と回答しており[\[5-2\]](#)、初期的な用途であっても効果実感は高い。

本番導入事例と照合すると、「文書作成・要約・校正」は三菱UFJ銀行の提案書作成[\[2-1\]](#)[\[2-2\]](#)やソフトバンクの営業情報構造化[\[2-5\]](#)に対応し、「顧客対応の自動化」はKDDIの問い合わせ対応[\[2-3\]](#)に対応し、「情報検索・ナレッジ共有」はトヨタのO-Beya[\[2-4\]](#)に対応する。公共セクターでも、東京都A1の仕様書案作成支援や答弁検討補助[\[6-3\]](#)[\[6-4\]](#)は「文書作成」「情報検索」の延長線上にある。調査で関心が高い業務領域から順に本番化が進んでいる。



7.2 業界・セクター別の動向と顧客セグメント分析

業界/セクター	組織的活用率/導入率	主要動向	本番導入事例	Sler機会の性質
情報通信	64.4% [5-1]	先行導入が最も進む	ソフトバンク500人超 [2-6] 、KDDI本番運用 [2-3]	高度な技術支援、プラットフォーム連携
金融	42.4% [5-1] / 54.4% [5-3]	NTTデータが業界特化計画 [1-10]	三菱UFJ銀行27部署 [2-1]	ガバナンス重視、規制対応、業務特化
製造	—	トヨタ事例 [2-4] 、富士通が生産管理計画 [1-11]	トヨタO-Beya 800名 [2-4]	技術知見継承、レガシー連携
サービス	47.8% [5-2] /	幅広い業務で活用	—	顧客対応、ナレッジ管理

業界/セクター	組織的活用率/導入率	主要動向	本番導入事例	Sler機会の性質
	38.5% [5-1]			
建設	26.4% [5-2]	方針未定47.3% [5-1] 、遅行	—	将来の底上げ市場、テンプレート
運輸・倉庫	27.5% [5-2]	遅行	—	将来の底上げ市場
公共（都道府県・指定都市）	87.2%/90.0%導入済み [6-9]	源内18万人実証 [6-1] 、A1 6万人運用 [6-3] 、大阪府コンソーシアム [6-5]	源内・A1が大規模運用	共通基盤構築、ガバナンス、研修、テンプレート
公共（その他市町村）	29.9%導入済み [6-9]	48.9%が導入予定なし [6-9] 、ガイドライン未策定58.3% [6-9]	—	軽量パッケージ、伴走支援、横展開テンプレート

業界・セクター優先順位としては、**情報通信・金融および先行公共セクター（都道府県・指定都市）が即時案件化しやすい最優先セグメント**であり、次いでサービス・製造が続く。建設・運輸等の遅行業種およびその他市町村は、今後の導入底上げ局面で再利用型ソリューション・テンプレートが効く市場として中期的に位置付けられる[\[5-1\]](#)[\[5-2\]](#)[\[5-3\]](#)[\[6-9\]](#)。

公共セクターの追加は、Sler・IT企業にとって市場規模の拡大を意味する。政府約18万人[\[6-1\]](#)、東京都約6万人[\[6-3\]](#)という大規模利用基盤が既に動いており、大阪府コンソーシアムの全国自治体展開目標[\[6-6\]](#)を踏まえると、公共セクターは民間大企業に匹敵する大口需要側として位置付けられる。

8. AgentOps、ガバナンス、セキュリティなど注目周辺領域

8.1 AgentOps / 運用監視の現状と展望

日本市場におけるAgentOps領域は、**CoE支援・導入支援サービスの一部として立ち上がっている段階**にある[\[4-1\]](#)[\[4-2\]](#)[\[4-3\]](#)[\[4-4\]](#)。

外資プラットフォーム側では、ServiceNowのAI Control Towerが最も包括的な提案を行っている[\[1-19\]](#)[\[4-5\]](#)。Microsoft Copilot Studioも管理者向け機能を充実させている[\[4-6\]](#)。

国内では、ヘッドウォータースがAI Agent Opsの伴走型支援をサービスとして明示し[\[4-2\]](#)、パーソルクロステクノロジーが利用状況分析・チューニング・内製化支援を導入後支援として提供している[\[4-4\]](#)。富士通はセキュリティ特化型のマルチAIエージェント運用・評価技術を発表している[\[1-23\]](#)。

本番導入事例からは、トヨタのO-BeyaでベテランエンジニアがAI回答を継続的に補正する運用が確認されており[\[2-7\]](#)、AgentOpsが本番運用企業が現に直面している実務課題であることが示されている。

公共セクターでは、源内が今後の整備項目として「AIエージェント導入の準備」を挙げており[\[6-1\]](#)、大規模実証から本番運用への移行に伴い、公共向けのAgentOps需要も今後顕在化する。

AgentOps市場の発展経路に関する見解：日本市場のAgentOpsは、当面は「CoE支援・導入支援サービスの構成要素」として提供される形態が主流であり、独立した専門市場として分化するのは本番運用企業・組織が一定規模に達した後（今後1～2年後）と判断する。その根拠は、①現時点のAIエージェント本番運用率が低い（業務フロー統合7%[\[1-2\]](#)、利用中3.3%[\[1-4\]](#)）こと、②確認できた国内支援サービスがいずれもAgentOps単体ではなくCoE支援の一部として設計されていること[\[4-1\]](#)[\[4-2\]](#)[\[4-3\]](#)[\[4-4\]](#)、③外資プラットフォームが管理機能を製品に組み込む方向に進んでおり[\[4-5\]](#)[\[4-6\]](#)、プラットフォーム標準機能と個社運用支援の間に支援サービスの余地が生じる構造であること、④公共セクターの大規模実証（源内18万人[\[6-1\]](#)、A1 6万人[\[6-3\]](#)）が本番運用に移行する際にAgentOps需要が一気に顕在化する可能性があること、の4点である。

8.2 AIガバナンス・統制設計の動向

AI事業者ガイドラインが毎年更新されている事実[\[1-6\]](#)[\[1-8\]](#)[\[1-7\]](#)[\[3-4\]](#)は、企業がガイドラインの更新に追従するための継続的な対応が必要であることを意味する。2026年3月の第1.2版でAIエージェントが明示的に対象に含まれ、内部データ外部送信リスクなどエージェント固有の統制論点が追加されたことで[\[3-4\]](#)、エージェント導入企業のガバナンス整備需要が制度的に裏付けられた。

公共セクターでは、総務省が自治体向けに更に具体的なガバナンス要件を示している。CAIO設置、入力した要機密情報を学習させない仕組み（オプトアウト）の徹底、機密性分類に応じたクラウド利用範囲の明示、DX推進リーダー育成、職員向けガイドラインひな形の提供な

ど[6-9]、民間向けガイドラインよりも具体的な制度設計が進んでいる。大阪府行政AIエージェントコンソーシアムは2026年度内にAIエージェント活用指針の策定・公表を目指しており[6-6]、公共セクターがガバナンス標準の形成主体としても機能し始めている。

JIPDEC/ITR調査のデータは、この統制需要の実態をさらに裏付けている。機密情報漏えい懸念59.9%、ハルシネーション懸念59.1%[3-1]という数値は、利用が進んでいる企業ほどリスク認識が具体的かつ高いことを示している。NRI調査でも「リスクを把握し管理することが難しい」48.5%が主要課題である[5-4]。14.4%の企業が個人判断利用に委ねている事実[3-2]、中小企業で「個人で活用していることもある」が27.7%である事実[5-1]、公共でも導入済み573団体のうち97団体がガイドライン未策定である事実[6-9]は、統制が追いついていない組織が民間・公共を問わず広く存在することを意味する。

これらの事実を総合すると、日本のエンタープライズAIエージェント市場では、**「AI利用統制・ガバナンス実装支援」が、エージェント構築支援とは独立した需要領域として確立している**と判断できる。具体的には、利用ポリシー策定、入力データ制御、権限設計、実行範囲制限、監査ログ設計、評価・レッドチーミング、従業員教育、個人判断利用の抑制といった施策群が、この需要領域の構成要素となる[3-1][3-4][3-5][3-6][6-9]。

8.3 セキュリティの重要性

テックタッチ調査55.0%[1-3]、JIPDEC/ITR調査59.9%[3-1]、Architecture & Governance調査で実務者62%[1-5]、帝国データバンク調査で「情報漏洩のリスク」33.5%[5-2]、NRI調査で「リスクを把握し管理することが難しい」48.5%[5-4]と、複数の独立した調査がセキュリティを最重要課題として裏付けている。

IPA/AISIは、日本のAI導入が低位にとどまる背景として安全性への不安を整理しており[3-6]、安全性の懸念が導入そのものを抑制する構造が確認されている。総務省のガイドラインでも「入力した要機密情報を学習させない仕組み（オプトアウト）の徹底が重要」「機密性分類に応じて利用可能なパブリッククラウドサービスの範囲を提示」と明記されている[6-9]。セキュリティ・ガバナンス支援は、導入拡大の「結果」としてだけでなく、導入拡大の「前提条件」としても需要が発生する二重構造にある。

9. 日本のSler・IT企業にとっての参入機会評価

9.1 顧客セグメント別の市場構造

企業規模別・業種別・セクター別の導入格差データを踏まえ、Sler・IT企業が参入する際の顧客セグメント別の市場構造を以下のように整理する。

Tier 1A：大企業 × 高情報集約業種（情報通信・金融・サービス） - 組織的活用率が高い（情報通信64.4%、金融42.4%[\[5-1\]](#)） - IT予算増加余力がある（47.5%が2026年度も増加予想[\[5-4\]](#)） - レガシー連携・リスク管理・人材不足などSlerが解ける課題が厚い[\[5-4\]](#) - 本番導入事例がこのセグメントに集中（三菱UFJ銀行、KDDI、トヨタ、ソフトバンク）[\[2-1\]\[2-3\]\[2-4\]\[2-6\]](#) - **短期の主戦場**であり、フルカスタムSI・ガバナンス支援・CoE支援の需要が最も大きい

Tier 1B：先行公共セクター（政府・都道府県・指定都市） - 導入率が高い（都道府県87.2%、指定都市90.0%[\[6-9\]](#)） - 大規模利用基盤が既に動いている（源内18万人[\[6-1\]](#)、A1 6万人[\[6-3\]](#)） - 内製共通基盤の構築・運用支援、ガバナンス設計、研修・人材育成、テンプレート提供が中核ニーズ - コンソーシアム型での共創・標準化が主流[\[6-5\]\[6-6\]](#) - **短期の主戦場**であり、共通基盤構築、ガイドライン策定支援、研修、横展開テンプレートの需要が大きい

Tier 2：大企業 × 遅行業種（建設・運輸・製造の一部） - 方針未定が多い（建設47.3%[\[5-1\]](#)）が、大企業であれば予算余力はある - **中期の底上げ市場**として、業界特化型テンプレート・導入診断サービスが有効

Tier 3A：中小企業市場 - 組織的活用率32.3%[\[5-1\]](#)、個人利用・未方針が多い - フルカスタムSIよりも、**軽量パッケージ・伴走型支援・「何から始めるか」のアセスメント**が先に必要 - 統制整備・ルール策定支援の潜在需要がある（個人活用27.7%[\[5-1\]](#)）

Tier 3B：その他市町村 - 導入済み29.9%、導入予定なし48.9%[\[6-9\]](#)、ガイドライン未策定58.3%[\[6-9\]](#) - **軽量導入パッケージ、テンプレート、外部伴走支援**が中核ニーズ - 都道府県・指定都市で実証された共通基盤やテンプレートの「横展開先」として中期的に有望 - 総務省のガイドラインひな形[\[6-9\]](#)や大阪府コンソーシアムの活用指針[\[6-6\]](#)が、導入の標準化を後押しする

9.2 機会領域①：AIエージェント導入アセスメント / ユースケース選定支援

顧客課題の深さ：高い 帝国データバンク調査で「生成AIを活用すべき業務の範囲」40.0%が課題[\[5-2\]](#)、NRI調査で「リテラシーやスキル不足」70.3%が最上位課題[\[5-4\]](#)。PwC Japan調査で効果創出企業と未達企業の差が経営トップ直轄推進等にあること[\[1-1\]](#)。総務省も自治体の課題として「生成AIの導入効果が不明」を挙げている[\[6-9\]](#)。

本番導入事例から、本番化されやすい業務の共通特徴（成果物の明確さ、既存ナレッジの蓄積、レビュー導線の設計可能性、限定領域からの拡張可能性）[\[2-1\]\[2-2\]\[2-3\]\[2-4\]](#)が明らか

になっており、これらの条件に基づくユースケース選定フレームワークの提供が差別化要素となる。

Sler適合性：高い NTTデータが大手企業100社向けにユースケース創出支援を開始した事実[1-10]が成立性を示す。

顧客セグメント別の展開：Tier 1A大企業では業務棚卸し・ROI試算・ロードマップ策定を含むフル支援、Tier 1B公共セクターではAIエージェント導入準備の計画策定支援、Tier 3A中小企業・Tier 3Bその他市町村では「何から始めるか」の軽量診断サービスと、セグメント別に提供形態を変える必要がある。

9.3 機会領域②：エンタープライズRAG / ナレッジ基盤構築

顧客課題の深さ：非常に高い 42%の企業が8つ以上のデータソース接続を必要[1-5]、既存システム連携困難33.1%[1-3]。レガシーシステムが約半数の企業に残存し、「ブラックボックス化・有識者不足」51.6%[5-4]。

本番導入事例4社すべてが自社の既存業務データとプロセスに深く接続した場合に本番化が成立している[2-2][2-3][2-4][2-5]。NTTデータの認証・認可基盤を含む外部SaaS接続の実装[4-8]も、この領域の技術的パターンを示している。公共セクターでも、源内が今後の整備項目として「データセット整備」を挙げており[6-1]、東京都A1は行政文書を基にしたAIアプリを展開している[6-3][6-4]。

Sler適合性：非常に高い レガシーシステムが約半数の企業に残存する環境[5-4]において、既存システムからのデータ抽出・変換・権限管理は、Slerのシステム統合能力と業務理解が直接的に活きる領域である。公共セクターでは行政文書・議事録・法令等の構造化が必要であり、文書管理・データ整備の知見が求められる。外資プラットフォーム企業が単独では対応しにくい。

収益化：初期構築収益に加え、データ更新・品質維持・拡張に伴う継続的な運用収益が見込まれる。

9.4 機会領域③：業務システム連携型エージェント開発

顧客課題の深さ：高い テックタッチ調査で「既存システムやツールとの連携が難しい」33.1%[1-3]。レガシーシステムがアプリケーション47.3%、基盤48.2%の企業に残存[5-4]。本番導入事例では業務成果物の形式まで含めた実装が要求されている[2-2]。

Sler適合性：非常に高い 個社固有の基幹システム、オンプレミス環境、閉域網との連携は、Slerの既存顧客基盤・業務理解・システム知見が最も強みとなる領域。レガシーシステムの

ブラックボックス化・有識者不足[5-4]は、長年の保守運用実績を持つSlerの知見が活きる。

9.5 機会領域④：AgentOps / 運用監視・CoE支援マネージドサービス

顧客課題の深さ：中～高（顕在化が進行中） 本番運用率は低い（業務フロー統合7%[1-2]、利用中3.3%[1-4]）が、本番導入事例からは運用フェーズの品質管理が実務上不可欠であることが確認されている[2-7]。公共セクターの大規模実証（源内18万人[6-1]、A1 6万人[6-3]）が本番運用に移行する際にAgentOps需要が一気に顕在化する可能性がある。

日本市場での立ち上がり状況：ヘッドウォータース[4-2]、パーソルクロステクノロジー[4-4]、オプテージ[4-3]がCoE支援・導入支援の一部として立ち上げている段階。

Sler適合性：高い 運用保守・品質保証・問い合わせ対応・継続改善を外部パートナーに委託するニーズが大きい。NTTデータが伴走型実行支援・人材育成・組織化を掲げている事実[4-9]が実現可能性を裏付ける。

収益化：ストック型収益モデルへの転換が最も期待できる領域。

9.6 機会領域⑤：AIガバナンス・統制設計・セキュリティ導入支援

顧客課題の深さ：非常に高い セキュリティが最上位課題（テックタッチ55.0%[1-3]、JIPDEC/ITR 59.9%[3-1]、Architecture & Governance 62%[1-5]、NRI 48.5%[5-4]）。AI事業者ガイドラインがAIエージェント固有のリスクを追加[3-4]。14.4%の企業が個人判断利用[3-2]、中小企業で個人活用27.7%[5-1]、導入済み自治体でもガイドライン未策定97団体[6-9]と統制未整備が民間・公共を問わず存在。

公共セクターでの需要増大：総務省がCAIO設置、オプトアウト徹底、機密性分類に応じたクラウド利用範囲、研修義務化、ガイドラインひな形を明示した[6-9]ことで、自治体のガバナンス整備需要が制度的に裏付けられた。その他市区町村のガイドライン未策定58.3%[6-9]は、この領域の潜在需要の大きさを示す。

Sler適合性：非常に高い 既存のセキュリティ・IT統制・認証取得支援・社内ルール整備支援の延長線上で提供可能。NTTデータがOAuth 2.0ベースの認証・認可を実装した事実[4-8]は技術的対応力を示す。総務省のガイドラインひな形[6-9]を基にした自治体向けガバナンス整備パッケージは、横展開可能な型化された支援サービスとして設計しやすい。

収益化：ガイドライン更新への追従支援、定期リスク評価、監査支援、利用ポリシー策定・改訂支援、研修プログラム提供など継続的収益が可能。規制業種（金融、医療、公共）で特に需要が大きい。

9.7 機会領域⑥：業界・セクター特化型エージェントテンプレート

顧客課題の深さ：中～高 NTTデータが業界特化型計画[\[1-10\]](#)、富士通が業務特化型エージェント拡充予定[\[1-11\]](#)。本番導入事例から業界別の設計要件が具体化されている（金融：ブランドガイドライン適合[\[2-2\]](#)、通信：応対ナレッジ活用[\[2-3\]](#)、製造：専門領域別マルチエージェント[\[2-4\]](#)）。

公共セクターでの需要：東京都A1が「他自治体でも再利用可能なデジタル公共財」を志向している事実[\[6-3\]](#)、大阪府コンソーシアムが全国自治体へ展開可能な活用指針の策定を目指している事実[\[6-6\]](#)は、公共向けテンプレート・共通要件の重要性が高まっていることを示す。総務省のガイドラインひな形[\[6-9\]](#)やプロンプト集の推奨も、標準化・テンプレート化の追い風となる。

業種別格差との接続：情報通信・金融など先行業種ではカスタムSIが先行するが、建設（方針未定47.3%[\[5-1\]](#)）・運輸（活用率27.5%[\[5-2\]](#)）等の遅行業種、およびその他市町村（導入済み29.9%[\[6-9\]](#)）では、テンプレート型の導入が効率的であり、中期的にこれらのセグメントの底上げ局面でテンプレートの価値が発揮される。

9.8 機会領域⑦：SaaS/クラウド/AI基盤ベンダーとの導入パートナー事業

顧客課題の深さ：高い Microsoft、Salesforce、ServiceNow、UiPath等がいずれも日本市場でパートナー経由の導入を前提としている[\[1-15\]\[1-17\]\[1-19\]\[1-24\]](#)。ヘッドウォータース、オプテージ、パーソルクロステクノロジーがCopilot Studio導入支援に参入している[\[4-1\]\[4-3\]\[4-4\]](#)。

SIer適合性：非常に高い NTTデータのOpenAI提携[\[1-10\]](#)およびAmazon Bedrock AgentCore採用[\[4-8\]](#)は、複数の外資プラットフォームとの協業を並行して進める事業形態が成立することを示す。

9.9 機会領域⑧：AIエージェント人材育成・トレーニング支援

顧客課題の深さ：高い BCG調査でトレーニング充足率12%[\[1-2\]](#)、NRI調査でリテラシー・スキル不足70.3%[\[5-4\]](#)、テックタッチ調査でAI活用知識・ノウハウ不足35.4%[\[1-3\]](#)、帝国データバンク調査で専門人材・ノウハウ不足41.3%[\[5-2\]](#)。

公共セクターでの制度的裏付け：総務省が「専門人材と一般職員の橋渡しを行うDX推進リーダー育成が重要」「即時利用可能なプロンプト集やレベル別研修などの実施が有効」「利用前に所定研修を必ず受講」と明記しており[\[6-9\]](#)、公共向けの研修・人材育成は制度要件として定着しつつある。

9.10 機会領域⑨（新規）：公共向けAI共通基盤構築・運用支援

顧客課題の深さ：高い 政府・東京都が内製共通基盤（源内、A1）を構築・運用している事実[6-1][6-3]、大阪府がコンソーシアム形式でAIエージェント標準化を進めている事実[6-5][6-6]は、公共セクターが「個別SaaS購入」ではなく「共通基盤＋業務特化型アプリ群」の形で導入を進めていることを示す。その他市町村の未導入率48.9% [6-9]は、先行自治体の基盤・テンプレートを横展開する余地の大きさを示す。

Sler適合性：高い 公共向けシステム構築・運用は国内Slerの伝統的な強みであり、既存の公共顧客基盤・調達プロセスへの精通が活きる。コンソーシアム型での共創・実証への参画[6-6][6-7][6-8]は、Slerが標準化の形成段階から関与できる機会を提供する。

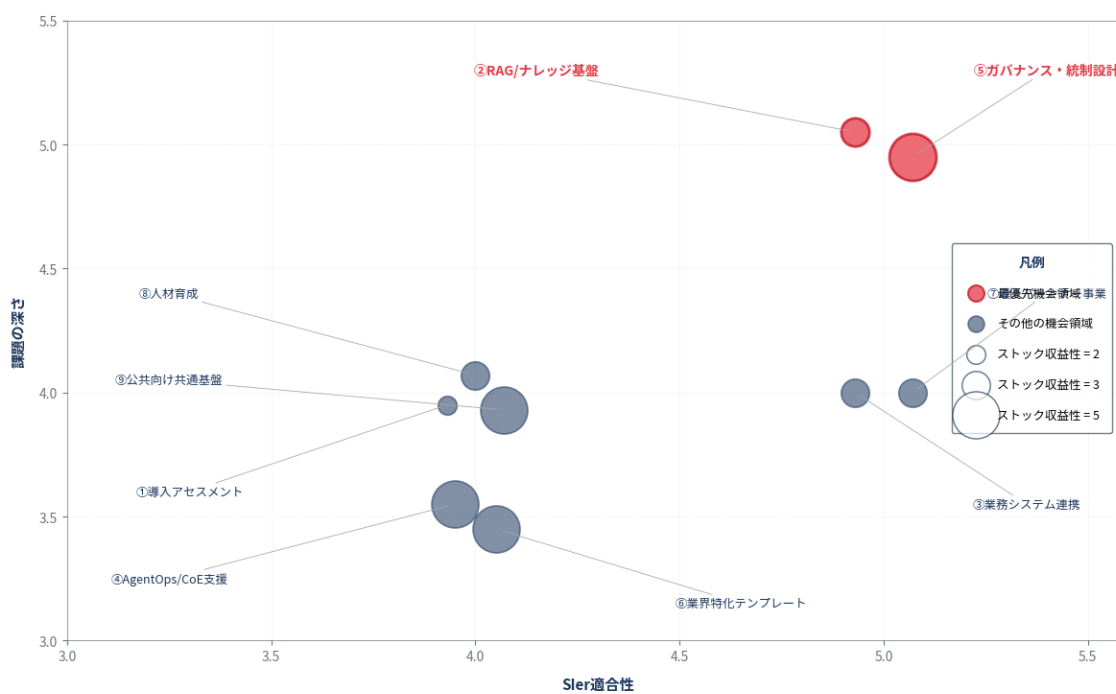
収益化：共通基盤構築の初期収益に加え、運用保守、テンプレート横展開、研修提供、ガイドライン策定支援など複数の収益源が見込まれる。東京都A1の「デジタル公共財」志向[6-3]は、一度構築した基盤やテンプレートが複数自治体に横展開される可能性を示唆する。

9.11 機会領域の総合評価

機会領域	課題の深さ	Sler適合性	競合環境	ストック収益	短期実現性	主要ターゲット
①導入アセスメント	高	高	中（コンサルと競合）	低	高	Tier1A/1B＋Tier3（軽量版）
②RAG/ナレッジ基盤	非常に高	非常に高	低（Sler優位）	中	高	Tier1A/1B
③業務システム連携	高	非常に高	低（個社固有）	中	高	Tier1A
④AgentOps/CoE支援	中～高	高	低（専門少）	高	中	Tier1A/1B
⑤ガバナンス・統制設計	非常に高	非常に高	中（コンサル/セキュリティ）	高	高	全セグメント

機会領域	課題の深さ	Sler適合性	競合環境	ストック収益	短期実現性	主要ターゲット
⑥業界/セクター特化テンプレート	中～高	高	中（Sler間競争）	高	中	Tier2/Tier3B（中期）
⑦導入パートナー事業	高	非常に高	中（Sler間/中堅との競争）	中	高	全セグメント
⑧人材育成・トレーニング	高	高	中（研修企業と競合）	中	高	全セグメント
⑨公共向け共通基盤構築	高	高	中（既存公共Slerと競合）	高	中	Tier1B/Tier3B

Sler・IT企業向け 機会領域の総合評価



出所：Sler・IT企業向け生成AI機会領域分析（独自評価）

10. 有望事業アイデアと優先順位

10.1 短期（今後1年以内）に着手すべき領域

第1優先：エンタープライズRAG構築パッケージ + 業務システム連携 - 顧客課題が最も深い（データソース統合42%[\[1-5\]](#)、システム連携困難33.1%[\[1-3\]](#)、レガシー残存約半数[\[5-4\]](#)） - 本番導入事例4社すべてが既存業務データへの深い接続を前提[\[2-2\]\[2-3\]\[2-4\]\[2-5\]](#) - レガシーシステムの「ブラックボックス化・有識者不足」51.6%[\[5-4\]](#)は、Slerの長年の保守運用知見が直接活きる - 公共セクターでも行政文書・議事録等のデータ整備が今後の整備項目[\[6-1\]](#) - 初期ターゲット：Tier 1A大企業（情報通信・金融・製造）のIT/DX部門、Tier 1B先行公共セクター - 協業先候補：Microsoft、Google Cloud、AWS、ベクトルDB企業

第2優先：AIガバナンス・統制設計・セキュリティ導入支援 - セキュリティ・ガバナンスが最上位課題（テックタッチ55.0%[\[1-3\]](#)、JIPDEC/ITR 59.9%[\[3-1\]](#)、Architecture & Governance 62%[\[1-5\]](#)、NRI 48.5%[\[5-4\]](#)） - AI事業者ガイドライン第1.2版でAIエージェント固有のリスクを追加[\[3-4\]](#) - 総務省がCAIO設置、オプトアウト徹底、ガイドラインひな形を明示[\[6-9\]](#) - 統制未整備が民間・公共を問わず存在（14.4%が個人判断利用[\[3-2\]](#)、中小企業で個人活用27.7%[\[5-1\]](#)、導入済み自治体97団体がガイドライン未策定[\[6-9\]](#)、その他市区町村のガイドライン未策定58.3%[\[6-9\]](#)） - 初期ターゲット：金融・公共・医療のセキュリティ/リスク管理部門（Tier 1A/1B）、および統制「追いつき需要」のある全セグメント - 具体的メニュー：利用ポリシー策定、入力データ制御設計、権限設計、監査ログ設計、IPA AISI基準に準拠した評価・レッドチーミング、従業員教育プログラム、総務省ガイドラインひな形に準拠した自治体向け統制パッケージ

第3優先：SaaS/クラウド/AI基盤ベンダーとの導入パートナー事業（導入後支援を含む） - 外資ベンダーがパートナー経由の導入を前提[\[1-15\]\[1-17\]\[1-24\]](#) - 差別化の鍵は、導入後のCoE支援・利用分析・チューニング・内製化支援まで含む一気通貫支援[\[4-1\]\[4-2\]\[4-3\]\[4-4\]](#) - NTTデータのOpenAI提携[\[1-10\]](#)・Bedrock AgentCore採用[\[4-8\]](#)が複数プラットフォーム並行協業の成立性を実証

第4優先：AIエージェント人材育成・トレーニング支援 - トレーニング充足率12%[\[1-2\]](#)、リテラシー・スキル不足70.3%[\[5-4\]](#)、専門人材・ノウハウ不足41.3%[\[5-2\]](#) - 総務省がDX推進リーダー育成、レベル別研修、利用前研修を制度的に要請[\[6-9\]](#) - 導入アセスメントやCoE支援と組み合わせた提供が効果的

10.2 中期（1～2年）で育成すべき領域

AgentOps/CoE支援マネージドサービス - まずはCoE支援・伴走型支援の形で参入し[\[4-1\]\[4-2\]\[4-3\]\[4-4\]](#)、本番運用企業の増加に伴い専門サービスへ分化 - 公共セクターの大規模実証（源内18万人[\[6-1\]](#)、A1 6万人[\[6-3\]](#)）が本番運用に移行する際にAgentOps需要が一気に顕在化する可能性 - スtock型収益への転換の核となる領域 - 初期ターゲット：Tier 1A大企業のAI推進部門、Tier 1B先行公共セクター

業界・セクター特化型エージェントテンプレート - 本番導入事例から得られた業界別設計要件（金融：ブランドガイドライン適合[2-2]、通信：応対ナレッジ活用[2-3]、製造：専門領域別マルチエージェント[2-4]）を基にテンプレート化 - 東京都A1の「デジタル公共財」志向[6-3]、大阪府コンソーシアムの全国展開目標[6-6]を踏まえた公共向けテンプレートの開発 - 先行業種（情報通信・金融）でのカスタムSI経験を、遅行業種（建設[5-1]・運輸[5-2]等）の底上げ局面で横展開する戦略 - 先行自治体の基盤・テンプレートを、その他市町村（導入済み29.9%[6-9]）に横展開する戦略

公共向けAI共通基盤構築・運用支援 - 源内・A1型の内製共通基盤構築[6-1][6-3]、コンソーシアム型実証への参画[6-6][6-7][6-8] - 自治体横断の標準化・活用指針化が進む中で、標準準拠の基盤構築・運用を受託 - 初期ターゲット：Tier 1B先行公共セクターの基盤拡張、Tier 3Bその他市町村の新規導入

中小企業向け軽量パッケージ - 中小企業の組織的活用率32.3%[5-1]、「方針未定」38.7%[5-1]の市場に対し、「何から始めるか」の軽量診断+最低限の統制整備+初期ユースケース実装をパッケージ化 - 大企業向けフルカスタムSIとは別の収益モデル（テンプレート+軽量伴走）で展開

10.3 事業アイデア候補の具体化

事業アイデア	初期ターゲット	協業先候補	収益モデル
エンタープライズRAG構築パッケージ	Tier1A大企業IT/DX部門	Microsoft, Google Cloud, AWS	初期構築+運用保守
AIガバナンス・統制設計パッケージ	金融・公共・医療のリスク管理部門	セキュリティベンダー, IPA AISI基準準拠	診断+ポリシー策定+継続監査+教育
自治体向け統制整備パッケージ	都道府県・指定都市、その他市町村	総務省ガイドライン準拠	ガイドライン策定+研修+定期更新
AI利用ルール整備・シャドーAI対策	全社IT統制/情報セキュリティ部門	JIPDEC等認証機関	初期整備+定期更新+監査
基幹システム連携アクセラレータ	既存顧客の業務部門	UiPath, ServiceNow, SAP	SI+テンプレートライセンス

事業アイデア	初期ターゲット	協業先候補	収益モデル
AIエージェント導入後CoE支援	Tier1A/1B AI推進部門	外資プラットフォーム各社	月額支援+人材育成+AgentOps
業界特化型AIエージェントテンプレート	金融・製造・通信	OpenAI, Microsoft, 業界団体	テンプレートライセンス+カスタマイズ
公共向けAI共通基盤構築・運用	都道府県・指定都市・政府機関	クラウドベンダー, GovTech	基盤構築+運用保守+テンプレート横展開
自治体向け横展開テンプレート	その他市町村	先行自治体、大阪府コンソーシアム	テンプレートライセンス+伴走支援
PoC→本番移行支援パッケージ	PoC実施済み企業	プラットフォーム各社	移行SI+運用支援
中小企業向け軽量AI導入パッケージ	中小企業経営層/IT担当	SaaS企業, 地域パートナー	テンプレート+軽量伴走

11. 海外先行事例からの日本市場への示唆

11.1 導入速度の差異

PagerDutyの2025年調査では、米英豪日を含む1,000人のIT・業務責任者調査で51%が既にAIエージェントを導入済み[\[1-27\]](#)。日本のBCG調査での業務フロー統合率7%[\[1-2\]](#)や矢野経済研究所の利用中3.3%[\[1-4\]](#)と比較すると、海外市場が日本に先行している。

ただし、日本でも三菱UFJ銀行、KDDI、トヨタ、ソフトバンクなどの先行大企業が本番導入を開始しており[\[2-1\]\[2-3\]\[2-4\]\[2-6\]](#)、NRI調査では大企業の生成AI導入済みが57.7%に達している[\[5-4\]](#)。公共セクターでも源内18万人[\[6-1\]](#)、A1 6万人[\[6-3\]](#)の大規模運用が進んでいる。「完全な空白」ではなく「大企業・先行公共セクター先行、中小企業・基礎自治体遅行の多層的な二極化」が正確な現状描写である。

11.2 トレーニングギャップの深刻さ

BCGグローバル調査では36%のみが十分なトレーニングを受けたと感じている[\[1-29\]](#)。日本では12%[\[1-2\]](#)であり、グローバルと比較してもギャップが特に大きい。NRI調査でも「リテラシーやスキル不足」70.3%が最上位課題[\[5-4\]](#)、帝国データバンク調査でも「専門人材・ノウハウ不足」41.3%[\[5-2\]](#)、総務省も「デジタル人材不足」を自治体の課題として挙げている[\[6-9\]](#)。

11.3 「構築」から「管理」への移行

海外では、ServiceNow AI Control Tower[\[4-5\]](#)のような統合管理プラットフォームが登場し、Microsoft Copilot Studioの管理者向け機能[\[4-6\]](#)も充実している。日本市場でも本番運用企業・組織の増加に伴い同様の管理課題が顕在化する。ただし、日本市場では外資プラットフォームの管理機能を日本企業・公共機関の業務・組織・社内統制に適用する部分に国内Sier/IT企業の支援余地がある[\[4-1\]\[4-2\]\[4-3\]\[4-4\]\[4-8\]\[4-9\]](#)。

11.4 日本市場への波及経路

- ・ **外資プラットフォームの機能拡充**：海外で先行提供された機能が日本市場にも展開される構造が確立[\[1-15\]\[1-17\]\[1-19\]\[1-21\]](#)
- ・ **ガバナンス要件の強化**：AI事業者ガイドラインの毎年更新[\[1-6\]\[1-7\]\[1-8\]](#)、総務省の自治体向けガイドブック改訂[\[6-9\]](#)が継続
- ・ **AgentOps市場の形成**：日本ではまずCoE支援の一部として立ち上がり[\[4-1\]\[4-2\]\[4-3\]\[4-4\]](#)、公共セクターの大規模実証の本番化[\[6-1\]\[6-3\]](#)に伴い加速する経路
- ・ **企業規模・セクター規模別の波及速度差**：大企業（組織的活用59.1%[\[5-1\]](#)）・先行公共セクター（都道府県87.2%[\[6-9\]](#)）が先行し、中小企業（32.3%[\[5-1\]](#)）・その他市町村（29.9%[\[6-9\]](#)）は1～2年遅れで追随する構造
- ・ **公共セクターによる標準化の波及**：大阪府コンソーシアムの活用指針[\[6-6\]](#)、総務省のガイドラインひな形[\[6-9\]](#)、東京都A1のデジタル公共財志向[\[6-3\]](#)が、自治体横断の標準化を通じて市場形成を加速する

12. まとめ：短期・中期アクション仮説

12.1 市場構造の要点

日本のエンタープライズAIエージェント市場は、「生成AI活用の拡大」と「AIエージェント本番運用の初期段階」の間にある。生成AI活用率56%[\[1-1\]](#)、全社・特定部門利用45.0%[\[3-1\]](#)に

対し、AIエージェントの業務フロー統合率は7%[\[1-2\]](#)であり、このギャップを埋める周辺支援市場が形成されつつある。

この市場は日本全体で均一に立ち上がるのではなく、企業規模・業種・セクター規模によって段階差をもって形成される。民間では大企業の組織的活用率59.1%[\[5-1\]](#)、IT予算増加予想47.5%[\[5-4\]](#)、生成AI導入済み57.7%[\[5-4\]](#)が短期の主戦場を示す。公共では都道府県87.2%・指定都市90.0%[\[6-9\]](#)が先行し、源内18万人[\[6-1\]](#)・A1 6万人[\[6-3\]](#)の大規模運用が進んでいる。一方、中小企業は組織的活用率32.3%[\[5-1\]](#)、「方針未定」38.7%[\[5-1\]](#)であり、その他市町村は導入済み29.9%、導入予定なし48.9%[\[6-9\]](#)と遅行する。

先行組織による本番導入は既に発生しており（三菱UFJ銀行27部署[\[2-1\]](#)、KDDI本番運用開始[\[2-3\]](#)、トヨタ約800名利用[\[2-4\]](#)、ソフトバンク500人超[\[2-6\]](#)、源内18万人実証[\[6-1\]](#)、A1 6万人運用[\[6-3\]](#)）、市場はPoCフェーズから本番運用フェーズへの移行期にある。

市場の構造は、モデル・基盤レイヤーでは外資プラットフォーム企業が主導し（ただし公共セクターでは内製共通基盤の志向が強い[\[6-1\]\[6-3\]](#)）、データ・ナレッジ連携、業務システム統合、運用監視・CoE支援、ガバナンス・統制設計、導入支援のレイヤーでは国内Sler・IT企業の関与余地が大きい。特に、公共セクターが「先行する大口ユーザー兼、標準化・ガバナンス形成主体」として機能し始めている事実[\[6-1\]\[6-3\]\[6-5\]\[6-6\]\[6-9\]](#)は、日本市場の支援需要の構造に新たな次元を加えている。

12.2 最もボトルネックとなっている課題

1. **セキュリティ・ガバナンス・統制への懸念と整備不足**：テックタッチ55.0%[\[1-3\]](#)、JIPDEC/ITR 59.9%[\[3-1\]](#)、Architecture & Governance 62%[\[1-5\]](#)、NRI 48.5%[\[5-4\]](#)が最大課題と認識。14.4%が個人判断利用[\[3-2\]](#)、中小企業で個人活用27.7%[\[5-1\]](#)。導入済み自治体97団体がガイドライン未策定[\[6-9\]](#)。ガイドラインがエージェント固有リスクを追加[\[3-4\]](#)、総務省がCAIO設置等を制度的に要請[\[6-9\]](#)
2. **既存システム・データとの統合困難**：33.1%が課題認識[\[1-3\]](#)、42%が8以上のデータソース接続を必要[\[1-5\]](#)、レガシー残存約半数[\[5-4\]](#)、ブラックボックス化51.6%[\[5-4\]](#)
3. **人材・トレーニングの不足**：トレーニング充足率12%[\[1-2\]](#)、リテラシー・スキル不足70.3%[\[5-4\]](#)、専門人材・ノウハウ不足41.3%[\[5-2\]](#)、自治体でもデジタル人材不足[\[6-9\]](#)

12.3 Sler・IT企業に残る役割

外資クラウド/SaaS/AI基盤ベンダーが提供しきれない領域として、以下が確認できる。

- **個社固有のデータ環境・レガシーシステムへの対応**：レガシーシステムが約半数の企業に残存[\[5-4\]](#)、ブラックボックス化51.6%[\[5-4\]](#)の環境における統合支援

- **業務成果物の形式まで含めた実装設計**：汎用AIと業務品質のギャップを埋める実装[\[2-2\]](#)
- **日本企業の組織・意思決定構造への適合**：合意形成重視・ボトムアップ志向[\[1-1\]](#)、CDO不在[\[3-7\]](#)への対応
- **AI利用統制・ガバナンス実装支援**：利用ポリシー策定、入力データ制御、権限設計、監査ログ、評価・レッドチーミング、従業員教育[\[3-1\]\[3-2\]\[3-4\]\[3-5\]\[3-6\]](#)。認証・認可基盤の実装[\[4-8\]](#)。総務省ガイドラインひな形に準拠した自治体向け統制整備[\[6-9\]](#)
- **導入後の運用・CoE支援・継続改善**：目的整理から利用分析、チューニング、内製化支援まで[\[4-1\]\[4-2\]\[4-3\]\[4-4\]](#)
- **外資プラットフォームの管理機能と日本企業・公共機関固有の運用要件のギャップ埋め**[\[4-5\]\[4-6\]](#)
- **公共セクター向け共通基盤構築・運用支援**：内製共通基盤の構築支援、コンソーシアム型実証への参画、自治体横断テンプレートの開発・横展開[\[6-1\]\[6-3\]\[6-5\]\[6-6\]](#)
- **顧客セグメント別の支援設計**：大企業向けフルカスタムSI、先行公共セクター向け共通基盤支援、中小企業・基礎自治体向け軽量パッケージの使い分け[\[5-1\]\[5-2\]\[6-9\]](#)

12.4 短期アクション（今後1年）

1. **エンタープライズRAG / ナレッジ基盤構築サービスの立ち上げ**：最も顧客課題が深く、Sler適合性が高い。レガシー残存約半数[\[5-4\]](#)の環境でのデータ統合はSlerの独壇場。Tier 1A大企業（情報通信・金融・製造）およびTier 1B先行公共セクターを初期ターゲットとする。
2. **AIガバナンス・統制設計サービスの立ち上げ**：AI事業者ガイドライン第1.2版[\[3-4\]](#)への準拠支援を起点に、包括的統制設計パッケージを提供。規制業種をTier 1Aターゲットとしつつ、総務省ガイドラインひな形[\[6-9\]](#)に準拠した自治体向け統制パッケージをTier 1B/3Bに展開。中小企業の「追いつき需要」（個人活用27.7%[\[5-1\]](#)）にも軽量版で対応する。
3. **外資プラットフォームとの導入パートナー体制の強化**：導入後のCoE支援・内製化支援まで含む一気通貫支援で差別化。複数プラットフォーム並行協業の体制を構築。
4. **AIエージェント人材育成プログラムの設計**：トレーニング充足率12%[\[1-2\]](#)、リテラシー不足70.3%[\[5-4\]](#)のギャップを埋める教育プログラムを、導入支援・CoE支援と一体で提供。総務省が要請するDX推進リーダー育成[\[6-9\]](#)を含む公共向けプログラムも並行開発する。

12.5 中期アクション（1～2年）

- 1. AgentOps/CoE支援マネージドサービスの段階的構築：**まずCoE支援の形で参入し、本番運用企業・組織の増加に伴い専門サービスへ分化。公共セクターの大規模実証（源内18万人[\[6-1\]](#)、A1 6万人[\[6-3\]](#)）の本番化に伴う需要増を取り込む。ストック型収益への転換の核とする。
- 2. 業界・セクター特化型エージェントテンプレートの開発：**先行業種（金融・通信・製造）でのカスタムSI経験を、遅行業種（建設[\[5-1\]](#)・運輸[\[5-2\]](#)等）の底上げ局面で横展開。先行自治体の基盤・テンプレートを、その他市町村（導入済み29.9%[\[6-9\]](#)）に横展開。
- 3. 公共向けAI共通基盤構築・運用支援事業の確立：**大阪府コンソーシアム型の実証・標準化への参画[\[6-5\]](#)[\[6-6\]](#)を起点に、自治体向け共通基盤構築・運用のリファレンスモデルを構築。東京都A1の「デジタル公共財」志向[\[6-3\]](#)に倣い、横展開可能な基盤・テンプレートを開発する。
- 4. 中小企業向け軽量AI導入パッケージの開発：**中小企業の「方針未定」38.7%[\[5-1\]](#)、個人活用27.7%[\[5-1\]](#)の市場に対し、軽量診断＋最低限の統制整備＋初期ユースケース実装をパッケージ化。

12.6 対立シナリオとの比較

本レポートは「Slerにとってデータ接続・業務実装・ガバナンス統制設計・導入後の運用/CoE支援の周辺支援領域に最大の事業機会があり、短期の主戦場は大企業・高情報集約業種および先行公共セクターである」という見解を提示している。これに対し、以下の対立シナリオを検討する。

対立シナリオA：外資プラットフォームが周辺支援領域まで自前で提供し、Slerの介在余地が縮小する

このシナリオの蓋然性が向上する条件は、①外資プラットフォームが日本語・日本業務への対応を大幅に強化する、②企業のデータ環境が標準化されプラットフォーム機能だけで接続が完結する、③ガバナンス要件がグローバル標準に収斂する、④外資プラットフォームの管理機能が日本企業・公共機関固有の運用要件まで網羅する、の4点である。

しかし、本番導入事例4社すべてが自社固有のデータ・プロセスへの深い接続を前提としている事実[\[2-2\]](#)[\[2-3\]](#)[\[2-4\]](#)[\[2-5\]](#)、レガシーシステムが約半数の企業に残存しブラックボックス化51.6%である事実[\[5-4\]](#)、AI事業者ガイドラインの日本固有の要件[\[3-4\]](#)、総務省の自治体向け固有要件（CAIO設置、機密性分類、オプトアウト徹底等）[\[6-9\]](#)、公共セクターが内製共通基盤を志向している事実[\[6-1\]](#)[\[6-3\]](#)を踏まえると、外資プラットフォームが個社・個組織固有の日本環境に単独で対応することは困難であり、パートナー依存の構造は当面維持される。ヘッドウォータース、オプテージ、パーソルクロステクノロジーが外資プラットフォーム

ムの導入支援を起点に日本企業向けの包括支援を設計している事実[\[4-1\]](#)[\[4-3\]](#)[\[4-4\]](#)、大阪府コンソーシアムに複数の国内企業が参画している事実[\[6-6\]](#)[\[6-7\]](#)[\[6-8\]](#)は、外資プラットフォームの機能と日本のニーズの間に構造的なギャップが存在することを裏付けている。

対立シナリオB：顧客企業・組織の内製化が進み、外部支援への依存度が低下する

このシナリオの蓋然性が向上する条件は、①AI人材の充足、②十分なトレーニングの普及、③社内CoEの成熟、の3点である。しかし、トレーニング充足率12%[\[1-2\]](#)、リテラシー・スキル不足70.3%[\[5-4\]](#)、専門人材・ノウハウ不足41.3%[\[5-2\]](#)、CDO設置率11.7%[\[3-7\]](#)、自治体でもデジタル人材不足が課題[\[6-9\]](#)という現状を踏まえると、短期的に内製化が大幅に進む可能性は低い。東京都A1の「職員がAIアプリを開発できる」モデル[\[6-3\]](#)は内製化の方向性を示すが、その共通基盤の構築・運用自体にはGovTech東京との連携が必要とされている[\[6-3\]](#)。むしろ、内製化支援（CoE構築支援、人材育成）自体がSlerの事業機会となる。パーソルクロステクノロジーが「内製化支援」を明示している事実[\[4-4\]](#)、NTTデータが人材育成・組織化を掲げている事実[\[4-9\]](#)は、内製化支援そのものが外部支援サービスの一形態として成立していることを示す。

対立シナリオC：AIエージェント市場自体の成長が鈍化し、期待された規模に到達しない

このシナリオの蓋然性が向上する条件は、①品質が業務水準に到達しない、②ROIが証明されない、③規制強化により導入が抑制される、の3点である。しかし、本番導入が民間・公共の双方で複数確認されており[\[2-1\]](#)[\[2-3\]](#)[\[2-4\]](#)[\[2-6\]](#)[\[6-1\]](#)[\[6-3\]](#)、活用企業の86.7%が「効果あり」と回答している事実[\[5-2\]](#)、NRI調査で大企業の生成AI導入済み57.7%[\[5-4\]](#)、IT予算増加予想47.5%[\[5-4\]](#)、政府が約18万人規模の大規模実証を開始した事実[\[6-1\]](#)を踏まえると、市場成長の鈍化よりも「PoCから本番への移行が加速する」シナリオの方が蓋然性が高い。

Gartner JapanがAIエージェントを「過度な期待のピーク期」付近と位置付けている事実[\[4-7\]](#)は、短期的な幻滅期の到来を示唆する可能性がある。しかし、ハイブ・サイクルの幻滅期は市場の消滅ではなく期待値の調整と実用化の進展を意味する。本番導入事例の存在[\[2-1\]](#)[\[2-3\]](#)[\[2-4\]](#)[\[2-6\]](#)[\[6-1\]](#)[\[6-3\]](#)と導入後支援サービスの立ち上がり[\[4-1\]](#)[\[4-3\]](#)[\[4-4\]](#)は、市場が「期待」から「実用」へ移行する基盤が形成されていることを示す。規制強化（ガイドライン更新[\[3-4\]](#)、総務省ガイドブック改訂[\[6-9\]](#)）は、導入を抑制するよりもガバナンス整備需要を創出し支援市場を拡大する方向に作用する。

対立シナリオD：公共セクターが内製化を徹底し、外部Slerの関与余地が限定される

このシナリオの蓋然性が向上する条件は、①GovTech東京のような内製組織が全国的に普及する、②公共向けのオープンソース共通基盤が標準化される、③自治体のデジタル人材が充足する、の3点である。しかし、その他市町村の導入済みは29.9%にとどまり導入予定なしが48.9%[\[6-9\]](#)、ガイドライン未策定58.3%[\[6-9\]](#)という現状は、大多数の基礎自治体が内製化の体制を持たないことを示す。大阪府コンソーシアムにSHIFT、Sky、PSCなど複数の民間

企業が参画している事実[6-6][6-7][6-8]は、公共セクターの標準化・実証においても外部パートナーの関与が前提となっていることを示す。総務省が「専門人材と一般職員の橋渡しを行うDX推進リーダー育成」を要請している事実[6-9]は、自治体の人材不足が構造的であることを裏付ける。東京都A1が「デジタル公共財」として他自治体への横展開を志向している事実[6-3]は、先行自治体の成果を後続自治体に展開する際に外部支援が必要となることを示唆する。

以上の比較から、本レポートが提示する「周辺支援領域にSlerの最大の事業機会があり、短期の主戦場は大企業・高情報集約業種および先行公共セクターである」という見解は、本番導入事例の共通構造[2-2][2-3][2-4][2-5][2-7]、企業規模別・業種別・セクター規模別の導入格差データ[5-1][5-2][5-4][6-9]、外資プラットフォームのパートナー依存構造[1-15][1-17][1-24]、日本固有のトレーニングギャップ[1-2][5-4]とガバナンス要件[3-4][6-9]、レガシーシステムの残存[5-4]、統制未整備組織の存在[3-2][5-1][6-9]、公共セクターの大規模導入とコンソーシアム型共創の事実[6-1][6-3][6-5][6-6]の複合的な根拠に基づいており、対立シナリオよりも蓋然性が高いと判断される。

12.7 不確実性要因

- **AIエージェントの定義の揺れ**：調査によって利用率が3.3%～81.9%と大幅に異なり[1-3][1-4]、市場規模の把握が困難
- **技術進化の速度**：外資プラットフォーム企業の機能拡充により、Slerが担う領域が変化する可能性
- **規制環境の変化**：AI事業者ガイドラインの更新頻度・内容によって需要構造が変化。ただし毎年更新が継続し[1-6][1-7][1-8]、AIエージェント固有リスクが追加されている方向性[3-4]、総務省ガイドブックも改訂が進んでいる方向性[6-9]を踏まえると、ガバナンス支援需要は増大方向にある蓋然性が高い
- **ハイブ・サイクルの影響**：「過度な期待のピーク期」付近[4-7]からの幻滅期到来と投資の一時的減速の可能性。ただし本番導入事例の存在が実用化基盤の形成を示す
- **企業規模・セクター規模別の波及速度**：大企業・先行公共セクター先行、中小企業・基礎自治体遅行の構造[5-1][5-2][6-9]が、市場全体の成長速度に影響。中小企業・基礎自治体市場の本格化タイミングは不確実
- **レガシーシステム対応の長期化**：約半数の企業に残存するレガシー[5-4]の対応が、AIエージェント導入の速度を制約し続ける可能性
- **国内中堅企業との競争激化**：ヘッドウォータース、オプテージ、パースルクロステクノロジー等が先行参入している事実[4-1][4-3][4-4]、SHIFT、Sky、PSC等が公共コンソーシアムに参画している事実[6-6][6-7][6-8]は、大手Slerが早期に差別化された支援体制を構築する必要性を示す
- **公共セクターの調達・標準化の方向性**：内製共通基盤志向[6-1][6-3]の拡大度合いと、外部パートナーへの依存度のバランスが不確実。ただしコンソーシアム型での民間参画

[6-6][6-7][6-8]は外部パートナー関与の継続を示唆する

- **国産LLMの発展**：源内での7社評価[6-1]の結果が、国産モデルの政府調達における位置付けを左右し、モデル基盤レイヤーの競争環境に影響する可能性

参考文献

- [1-1] PwC Japan 生成AIに関する実態調査 2025春 5カ国比較 (2025)
<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2025.html>
- [1-2] BCG 日本は生成AIの業務活用、AIエージェント導入とともに出遅れ——BCG調査 (2025) <https://bcg-jp.com/article/10228>
- [1-3] テックタッチ 大企業のAIエージェント活用に関する実態調査 (2025)
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000290.000048939.html>
- [1-4] 矢野経済研究所 国内生成AI／AIエージェントの利用実態に関する法人アンケート調査 (2025) https://www.yano.co.jp/press-release/show/press_id/3991
- [1-5] Architecture & Governance New Research Uncovers Top Challenges in Enterprise AI Agent Adoption (2025)
<https://www.architectureandgovernance.com/artificial-intelligence/new-research-uncovers-top-challenges-in-enterprise-ai-agent-adoption>
- [1-6] 経済産業省 AI事業者ガイドライン（第1.0版） (2024)
<https://www.meti.go.jp/press/2024/04/20240419004/20240419004.html>
- [1-7] 経済産業省 AI事業者ガイドライン検討会 (2026)
https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/ai_shakai_jisso/index.html
- [1-8] Newton Consulting 総務省/経産省 AI事業者ガイドライン1.1版の解説記事 (2025)
<https://www.newton-consulting.co.jp/itilnavi/flash/id=7978>
- [1-9] IPA NEWS Vol.71 AIセーフティ・インスティテュート特集 (2025)
<https://www.ipa.go.jp/about/ipanews/ipanews202503.html>
- [1-10] NTTデータグループ OpenAIとのグローバルでの戦略的提携を開始 (2025)
<https://www.nttdata.com/global/ja/news/release/2025/042400>
- [1-11] 富士通 Fujitsu Kozuchi AI Agent 提供開始 (2024)
<https://pr.fujitsu.com/jp/news/2024/10/23.html>
- [1-12] Google Cloud Next '24 における発表 (2024)
<https://cloud.google.com/blog/ja/topics/google-cloud-next/welcome-to-google-cloud-next24>
- [1-13] Google Cloud Next '24 で発表した内容、全218件まとめ (2024)
<https://cloud.google.com/blog/ja/topics/google-cloud-next/google-cloud-next-2024-wrap-up>

- [\[1-14\]](#) Microsoft 2025年に注目すべき6つのAIトレンド (2024)
<https://news.microsoft.com/ja-jp/features/241206-6-ai-trends-youll-see-more-of-in-2025>
- [\[1-15\]](#) Microsoft AI エージェントで実現する業務効率化とイノベーション: 日本の最新事例 (2024) <https://news.microsoft.com/ja-jp/2024/12/18/241218-operational-efficiency-and-innovation-enabled-by-ai-agents-latest-case-studies-from-japan>
- [\[1-17\]](#) Salesforce Agentforce for Sales 日本語提供開始 (2025)
<https://www.salesforce.com/jp/news/press-releases/2025/04/03/agentforceforsales-announcement>
- [\[1-18\]](#) UiPath エージェントティックオートメーションの将来像を発表 (2024)
<https://www.uipath.com/ja/newsroom/uipath-unveils-vision-for-future-agentic-automation>
- [\[1-19\]](#) ServiceNow AI Control Tower at Knowledge 2025 (2025)
<https://www.servicenow.com/jp/company/media/press-room/ai-control-tower-knowledge-25.html>
- [\[1-20\]](#) ServiceNow AI Control Tower 日本語プレスリリース (2025)
<https://www.servicenow.com/jp/company/media/press-room/ai-control-tower-knowledge-2025.html>
- [\[1-21\]](#) UiPath Newsroom (2026) <https://www.uipath.com/ja/newsroom>
- [\[1-22\]](#) UiPath 大和ハウス工業、UiPath Platformにより開発生産性の向上を実現 (2025) <https://www.uipath.com/ja/newsroom/daiwa-house-industry-improves-development-productivity-with-uipath-platform>
- [\[1-23\]](#) 富士通 マルチAIエージェントセキュリティ技術を開発 (2024)
<https://pr.fujitsu.com/jp/news/2024/12/12.html>
- [\[1-24\]](#) UiPath Japan Partner Awards 2024 受賞者発表 (2025)
<https://www.uipath.com/ja/newsroom/japan-partner-awards-2025-06-12>
- [\[1-25\]](#) 経済産業省 生成AIに関する実態調査報告書 (2025)
https://www.meti.go.jp/policy/kyoso_seisaku/20250625_ai.pdf
- [\[1-27\]](#) PagerDuty 2025 Agentic AI ROI Survey Results (2025)
<https://www.pagerduty.com/resources/ai/learn/companies-expecting-agentic-ai-roi-2025>
- [\[1-29\]](#) BCG AI at Work 2025 Momentum Builds, But Gaps Remain (2025)
<https://web-assets.bcg.com/fd/0d/bcc5dfae4cbaa08c718b95b16cf5/ai-at-work-2025-slideshow-june-2025-edit-02.pdf>
- [\[2-1\]](#) 三菱UFJ銀行、マルチAIエージェント「Orcha」を本格導入 (2026) https://sales-marker.jp/info/case_study-ufj
- [\[2-2\]](#) 三菱UFJ銀行がPowerPoint出力まで実務で使えるマルチAIエージェントOrcha（オルカ）を27部署に展開した理由 (2026) https://sales-marker.jp/case_study/mufg

- [\[2-3\]](#) KDDI お客さまセンターの応対実績を基に独自開発した自律型AIエージェントによるお問い合わせ対応を開始 (2026)
https://newsroom.kddi.com/news/detail/kddi_nr-951_4359.html
- [\[2-4\]](#) トヨタとマイクロソフトが生成AI「O-beya」構築 (2024)
<https://car.watch.impress.co.jp/docs/news/1640801.html>
- [\[2-5\]](#) ソフトバンクはAIエージェントを活用した新たな営業モデルを構築し、年間25万時間の削減を目指す (2025)
<https://www.dataiku.com/ja/%E3%82%B9%E3%83%88%E3%83%BC%E3%83%AA%E3%83%BC/%E8%A9%B3%E7%B4%B0/softbank>
- [\[2-6\]](#) 法人向けAIエージェントプラットフォームサービス「AGENTIC STAR」を提供開始 (2025) https://www.softbank.jp/corp/news/press/sbkk/2025/20251211_01
- [\[2-7\]](#) 【Microsoft Ignite 2024】Lessons from Toyota for building durable multi-agent copilots (2024) <https://www.qes.co.jp/media/microsoft/ignite/a502>
- [\[3-1\]](#) JIPDEC / ITR 『企業IT利活用動向調査2025』 ニュースリリース (2025)
<https://www.jipdec.or.jp/news/pressrelease/o66i7e00000011go-att/20250314.pdf>
- [\[3-2\]](#) JIPDEC 「企業IT利活用動向調査2025」速報記事 (2025)
<https://www.jipdec.or.jp/news/news/20250305.html>
- [\[3-3\]](#) JIPDEC 『IT-Report 2025 Spring』発行案内 (2025)
<https://www.jipdec.or.jp/news/pressrelease/20250523.html>
- [\[3-4\]](#) IPA 『AI事業者ガイドラインの令和7年度更新内容』 (2026)
https://www.ipa.go.jp/disc/committee/begoj90000000egny-att/20260305_009_03_00.pdf
- [\[3-5\]](#) IPA 『AI事業者ガイドライン』 (2026)
https://www.ipa.go.jp/disc/committee/begoj90000000egny-att/20260305_009_04_00.pdf
- [\[3-6\]](#) IPA NEWS Vol.71 (AISI特集) (2025)
<https://www.ipa.go.jp/about/ipanews/ipanews202503.html>
- [\[3-7\]](#) IPA 『DX動向2025 について』 (2025) <https://www.ipa.go.jp/digital/chousa/dx-trend/tbl5kb0000001mn2-att/dx-trend-2025.pdf>
- [\[4-1\]](#) ヘッドウォータース AIエージェント活用を加速する「AI Agent CoE支援サービス」を提供開始 (2025)
https://www.headwaters.co.jp/news/ai_agent_coe_support_service.html
- [\[4-2\]](#) ヘッドウォータース AIエージェント(AI Agent)開発 サービスページ (N/A)
https://www.headwaters.co.jp/service/ai_agent.html
- [\[4-3\]](#) オプテージ Microsoft Copilot Studioによる「AIエージェント導入支援サービス」 (2026) <https://optage.co.jp/business/announce/2026/announce001.html>
- [\[4-4\]](#) パーソルクロステクノロジー AIエージェント導入支援 for Copilot Studio (N/A)
<https://persol-xtech.co.jp/service/copilotstudio>

- [\[4-5\] ServiceNow Launches AI Control Tower \(2025\)](#)
<https://newsroom.servicenow.com/press-releases/details/2025/ServiceNow-Launches-AI-Control-Tower-a-Centralized-Command-Center-to-Govern-Manage-Secure-and-Realize-Value-From-Any-AI-Agent-Model-and-Workflow/default.aspx>
- [\[4-6\] Microsoft Copilot Studio ライセンス ガイド \(2025\)](#) <https://cdn-dynmedia-1.microsoft.com/is/content/microsoftcorp/microsoft/bade/documents/products-and-services/en-us/bizapps/Microsoft-Copilot-Studio-Licensing-Guide-August-2025-JA-JP.pdf>
- [\[4-7\] Gartner 日本におけるクラウドとAIのハイブ・サイクル：2025年 \(2025\)](#)
<https://www.gartner.co.jp/ja/newsroom/press-releases/pr-20250805-cloudai-hc>
- [\[4-8\] NTTデータ 複数SaaSを横断し自然言語で営業データ分析が可能なAIエージェントを開発 \(2026\)](#) <https://www.nttdata.com/global/ja/news/topics/2026/030601>
- [\[4-9\] NTT DATA DATA INSIGHT AIエージェントが加速させるCX革命 \(2026\)](#)
<https://www.nttdata.com/jp/ja/trends/data-insight/2026/0218>
- [\[5-1\] 東京商工リサーチ「生成AI」 大企業の約6割が組織で活用推進 \(2026\)](#)
https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1202766_1527.html
- [\[5-2\] 帝国データバンク 生成AIに関する企業の動向調査 \(2026年3月\) \(2026\)](#)
<https://www.tdb.co.jp/report/economic/20260514-genai>
- [\[5-3\] JUAS『企業IT動向調査2025』プレスリリース第2弾 \(2025\)](#)
<https://juas.or.jp/news/topics/5681>
- [\[5-4\] 野村総合研究所、日本企業を対象に「IT活用実態調査 \(2025年\)」を実施 \(2025\)](#)
https://www.nri.com/jp/news/newsrelease/20251125_1.html
- [\[6-1\] ASCII.jp：18万人の政府職員で国産AIを使って・育てる デジ庁の行政AI「源内」は最終実証フェーズへ \(2026\)](#) <https://ascii.jp/elem/000/004/379/4379454>
- [\[6-2\] デジタル庁公式X投稿：全府省庁約18万人の政府職員を対象にガバメントAI 源内の大規模実証開始 \(2026\)](#) https://x.com/digital_jpn/status/2059833105595478100
- [\[6-3\] 都職員約6万人が生成AI「A1 \(えいいち\)」を利活用開始 \(2026\)](#)
<https://www.metro.tokyo.lg.jp/information/press/2026/04/2026040920>
- [\[6-4\] 東京都6万人が実証。『AI人材を採用する』時代は終わり、『全社員がAI開発者になる』内製化民主化の衝撃 \(2026\)](#) <https://www.hexabase.com/column/ai-insourcing-democratization-tokyo-final>
- [\[6-5\] 大阪府行政AIエージェントコンソーシアムについて \(2025\)](#)
https://www.pref.osaka.lg.jp/o060020/senryaku_kikaku/ai-agent/gaiyou.html
- [\[6-6\] SHIFT、大阪府行政AIエージェントコンソーシアムに参画 \(2026\)](#)
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000119.000018724.html>
- [\[6-7\] Sky株式会社が「大阪府行政AIエージェントコンソーシアム」に参画 \(2025\)](#)
https://www.skygroup.jp/news/251219_01
- [\[6-8\] 大阪府のスマートシティ戦略における新たな取組『大阪府行政AIエージェントコンソーシアム』にPSCが参画 \(2026\)](#) <https://www.psc->

inc.co.jp/news/2026/03/news_20260313.html

- [\[6-9\]](#) 自治体におけるAI活用・導入ガイドブックの改訂について（概要）（2026）
https://www.soumu.go.jp/main_content/001045562.pdf

Appendix

Research 1:

以下は、2026年6月時点で公開情報から確認できる、日本のエンタープライズAIエージェント導入・活用支援市場に関する事実整理である。

1. 日本市場の現状

- 日本企業の生成AI活用は拡大している。PwC Japanの「生成AIに関する実態調査 2025 春 5カ国比較」では、日本で「社内で生成AIを活用中」または「社外に生成AIサービスを提供中」と回答した割合は56%で、前回調査から13ポイント上昇した[\[1\]](#)。
- 一方で、効果創出には差がある。同調査では、日本は「活用の推進度は平均的」だが、「効果創出について課題を抱えている」と整理されている[\[1\]](#)。
- BCGの2025年調査では、日本で日常的にAIを利用する人の割合は51%で、世界平均72%を下回った。AIエージェントが業務フローに統合されていると回答した割合は世界平均13%に対し、日本は7%だった[\[2\]](#)。
- テックタッチの2025年調査では、生成AIを業務で活用している大企業勤務者429名のうち、81.9%が「業務でAIエージェントを活用した経験あり」と回答した[\[3\]](#)。同調査の設問定義は広く、自律的に情報収集・処理し、タスク遂行や意思決定を行うプログラム・ツールをAIエージェントとしている[\[3\]](#)。
- 矢野経済研究所の2025年法人調査では、生成AIを活用している企業215社のうち、AIエージェントを「利用中」は3.3%にとどまった[\[4\]](#)。同社は、関心層が6割超と整理している[\[4\]](#)。
- 以上より、日本市場では「生成AIの業務利用は拡大」「AIエージェントの定義次第で利用率の見え方が大きく異なる」「業務フロー統合や本番運用はまだ初期段階」という事実が確認できる[\[1\]\[2\]\[3\]\[4\]](#)。

2. 導入企業の課題

2-1. 企画・構想段階の課題

- PwC Japan調査では、日本企業で高い効果を上げている層は、経営トップ直轄の推進、CAIO配置、業務プロセスへの組み込み、ガバナンス整備を進めている。一方、効果が期待未満の層ではこれらの整備率が低い[1]。
- 同調査では、日本企業の特徴として、合意形成重視・ボトムアップ志向の意思決定スタイル、失敗への懸念、低い目標設定が示されている[1]。
- BCG調査では、日本で「自社の経営層はAIの使用に関して十分な指針を示してくれている」と感じる一般従業員は11%だった[2]。

2-2. PoC・初期導入段階の課題

- テックタッチ調査では、AIエージェント活用者の89.8%（「非常に感じる」30.7%＋「やや感じる」59.1%）が課題を感じていた[3]。
- 同調査の具体的課題上位は、「機密情報や個人情報の取り扱いが不安」55.0%、「思ったような回答が得られない」46.3%、「効果的な使い方・指示の出し方がわからない」41.6%だった[3]。
- 今後の導入・促進のハードルとしては、「社内にAI活用に関する知識やノウハウが不足している」35.4%、「既存システムやツールとの連携が難しい」33.1%、「AIの専門知識を持つ人材の確保が難しい」30.5%が挙げた[3]。
- BCG調査では、日本でAIトレーニングを十分受けたと感じる回答者は12%だった[2]。

2-3. 本番導入・運用段階の課題

- Architecture & Governanceが紹介したEnterprise AI Agent Development Strategies調査では、AIエージェント導入にあたり、42%の企業が8つ以上のデータソースへのアクセスを必要とし、最大の課題はセキュリティで、経営層53%、実務者62%が挙げた[5]。
- BCG調査では、企業が適切なAIツールを提供しない場合、54%が「正式に許可されていなくてもAIツールを使う」と回答しており、シャドーAIのリスクが示されている[2]。
- 日本のAIガバナンス面では、経済産業省・総務省が2024年4月に「AI事業者ガイドライン（第1.0版）」を公表し、2025年3月には第1.1版、2026年3月には第1.2版を公開している[6][7]。1.1版では生成AI、RAG、コード生成、契約上の留意点、AIガバナンス事例の充実が追加された[8]。
- IPAのAISI関連記事では、日本ではAI導入企業が約2割にとどまり、企業からは機密情報漏えい、偽情報の業務への悪影響、倫理・著作権に背いた情報出力への懸念があると紹介されている[9]。

2-4. 成功条件

- PwC Japan調査では、高い効果を上げる企業は、生成AIを単なる効率化ツールではなく、経営変革の手段と位置づけ、業務プロセスへの本格的な組み込み、ガバナンス体制整備、従業員への価値還元に取り組んでいる[\[1\]](#)。
- BCG調査では、AI活用の促進に重要な施策として「十分なトレーニングの提供」「適切なAIツールの提供」「経営リーダーの明確な支援」が示されている[\[2\]](#)。

3. 日本市場のレイヤー構造と主要プレイヤー

3-1. モデル・基盤レイヤー

- NTTデータグループは2025年4月、OpenAIとのグローバル戦略提携を発表し、OpenAIの日本初の販売代理店としてChatGPT Enterpriseを提供開始すると発表した。まず大手企業100社にユースケース創出支援を提供するとしている[\[10\]](#)。
- 同社は、金融、製造、流通、ヘルスケア、公共など業界特化型AIエージェントの提供、OpenAI Center of Excellenceの新設、2027年度末までにOpenAI関連ビジネス累計1,000億円規模売上を目標としている[\[10\]](#)。
- 富士通は2024年10月、「Fujitsu Kozuchi AI Agent」をグローバル提供開始し、会議AIエージェントを皮切りに、生産管理や法務など業務特化型AIエージェントを順次拡充すると発表した[\[11\]](#)。
- Google Cloudは2024年のNextで、Vertex AI上でエージェントを作成できること、Vertex AI Agent Builderのプレビューを公表した[\[12\]\[13\]](#)。
- Microsoftは、カスタムAIアシスタントを作成できるCopilot Studioと、より高度な開発向けのAzure AI Foundryを日本向け説明で提示している[\[14\]\[15\]](#)。
- Salesforceは2024年9月にAgentforceを発表し、日本ではService Cloud向けAgentforceを2024年10月末提供予定とした[\[16\]](#)。2025年には日本でAgentforce for Marketing、Agentforce for Salesなどの提供開始を公表している[\[17\]](#)。

3-2. エージェント開発・オーケストレーションレイヤー

- Google Cloudは、Vertex AI Agent Builderにより自然言語やLangChainなどのオープンソースフレームワークを用いた開発を可能にすると説明している[\[13\]](#)。
- UiPathは、Agent Builderを2024年12月にユーザーコミュニティで概要公開予定、エージェントックオートメーションの将来像を発表している[\[18\]](#)。

- ServiceNowは2025年5月、AI Agent Orchestratorに続き、AI Control TowerとAI Agent Fabricを発表し、統合的な管理・ガバナンス・エージェント間連携を提供するとした[\[19\]](#)[\[20\]](#)。

3-3. データ・ナレッジ連携レイヤー

- Architecture & Governance紹介調査では、AIエージェント成功導入のために42%の企業が8つ以上のデータソース接続を必要としていた[\[5\]](#)。これはデータ・ナレッジ統合が導入の中核課題であることを示している[\[5\]](#)。
- SalesforceのAgentforce for Sales日本提供開始リリースでは、Data Cloud活用により販売資料やトレーニング資料など外部データを追加してAIエージェント精度を高めると説明している[\[17\]](#)。
- 富士通のKozuchi AI Agentでは、自社LLM「Takane」、AutoML、他社AIを組み合わせ、抽象的会話から課題抽出、タスク生成、プラン実行を行うと説明されている[\[11\]](#)。

3-4. 業務アプリ・SaaS内蔵エージェントレイヤー

- Microsoftは、日本事例としてソフトバンク、トヨタ、スクウェア・エニックス、セブン銀行、日清食品、三菱商事、MUFG、住友商事などの生成AI・AIエージェント活用事例を紹介している[\[15\]](#)。
- Salesforceは日本で、2024年10月にAgentforce for Service、2025年1月にAgentforce in Slack、2025年3月にAgentforce for Marketing、2025年4月にAgentforce for Salesを提供開始したと公表している[\[17\]](#)。
- ServiceNowは2025年5月、AI Control Towerを「あらゆるServiceNowおよびサードパーティAIエージェント、モデル、ワークフローを単一プラットフォームで統治・管理・保護・価値実現する」機能として発表した[\[19\]](#)。

3-5. インテグレーション・自動化レイヤー

- UiPathは「エージェントティック ワークフローによって、ビジネス全体でAIエージェント、ロボット、チームをつなげます」と説明している[\[21\]](#)。
- 大和ハウス工業はUiPath Platformを採用し、要件定義からリリースまでの開発期間を平均15日から3日短縮した。AIエージェント機能の導入検討も進めている[\[22\]](#)。
- トヨタファイナンスはUiPathのAgent Builder in UiPath Studioを導入し、問い合わせ対応業務にAIエージェントを導入したとUiPathニュースルームで紹介されている[\[21\]](#)。

3-6. AgentOps / LLMOps / 評価・モニタリングレイヤー

- ServiceNowのAI Control Towerは、戦略、ガバナンス、パフォーマンス、管理をAIエコシステム全体で一元化するとされている[\[19\]](#)。
- 富士通は2024年12月、攻撃AIエージェント、防御AIエージェント、テストAIエージェントを含むマルチAIエージェントセキュリティ技術を発表し、2025年3月からトライアル提供開始予定とした[\[23\]](#)。
- IPA AISIは2024年9月に「AIセーフティに関する評価観点ガイド」「AIセーフティに関するレッドチーミング手法ガイド」を公開した[\[9\]](#)。

3-7. セキュリティ・ガバナンス・コンプライアンスレイヤー

- 日本の公的ガイドラインとして、METI・総務省のAI事業者ガイドライン第1.0版（2024年4月）、第1.1版（2025年3月）、第1.2版（2026年3月）がある[\[6\]\[7\]](#)。
- 第1.1版では、生成AI、RAG、コード生成、AI契約、AIガバナンス事例が追記された[\[8\]](#)。
- IPA AISIはAIセーフティに関する評価観点やレッドチーミング手法を公開し、日本のAI安全性評価の基盤整備を進めている[\[9\]](#)。
- ServiceNowはAI Control Towerを「enterprise-grade compliance and accountability」を実現する基盤として打ち出している[\[19\]](#)。
- SalesforceはEinstein Trust Layerを通じて高い安全性と信頼性を確保した応答を提供すると説明している[\[17\]](#)。

3-8. 導入コンサルティング・SI・マネージドサービスレイヤー

- NTTデータはOpenAIとの提携に合わせ、ユースケース創出支援、専門コンサルタント配置、OpenAI CoE新設、導入から活用・運用まで一貫支援を公表した[\[10\]](#)。
- 富士通はKozuchi AI AgentをFujitsu UvanceおよびFujitsu Data Intelligence PaaS経由で提供し、会議、生産管理、法務など業務に組み込む方針を示した[\[11\]](#)。
- Microsoftは、日本のAIエージェント活用が本格導入から運用フェーズへ移行しつつあり、導入を支える組織や人員基盤の整備が重要と説明している[\[15\]](#)。
- Salesforceは日本市場で、Agentforceの導入をパートナー企業とともに支援すると明記している[\[17\]](#)。
- UiPathはJapan Partner Awardsで8社のパートナーを表彰しており、日本市場でパートナー経由の導入体制を整備している[\[24\]](#)。

4. 日本市場における主要支援プレイヤーの類型

外資クラウド・プラットフォーム

- Microsoft : Copilot Studio、Azure AI Foundry、Azure OpenAI Service、日本企業事例多数[\[14\]](#)[\[15\]](#)
- Google Cloud : Vertex AI、Vertex AI Agent Builder[\[12\]](#)[\[13\]](#)
- Salesforce : Agentforce、Data Cloud、Einstein Trust Layer、日本で順次機能提供[\[16\]](#)[\[17\]](#)
- ServiceNow : AI Agent Orchestrator、AI Control Tower、AI Agent Fabric[\[19\]](#)[\[20\]](#)
- UiPath : エージェントティックオートメーション、Agent Builder、Maestro[\[18\]](#)[\[21\]](#)

国内Sler・IT企業

- NTTデータ : OpenAI提携、ChatGPT Enterprise販売、業界特化型AIエージェント、CoE設置[\[10\]](#)
- 富士通 : Kozuchi AI Agent、マルチAIエージェントセキュリティ技術[\[11\]](#)[\[23\]](#)

国内AIスタートアップ・専門ベンダー

- AI inside : AIエージェント構築基盤「Leapnet」を保有し、GENIAC第3期で日本語特化マルチモーダル生成AIモデルを開発中とMETI資料に記載[\[25\]](#)
- ABEJA、NRI、楽天、PFN、ストックマーク、Sansan、カラクリ等は、GENIAC第3期の中間報告資料で、エージェント性能や業界特化モデル、マルチモーダル文書読解、CS向けエージェントなどの開発を進めていることが確認できる[\[25\]](#)

5. 主要ユースケース

- テックタッチ調査で多い用途は、「データ分析・レポート作成」57.2%、「文書作成・要約・校正」51.4%、「スケジュール・タスク管理」39.3%、「情報検索・ナレッジ共有」37.0%、「顧客対応の自動化」26.5%だった[\[3\]](#)。
- Microsoftの日本事例では、コールセンター、社内ナレッジ検索、開発支援、ATM接客、IT部門工数削減、投資判断支援、金融業務支援、法務相談などが公表されている[\[15\]](#)。
- Salesforceは、Service、Marketing、Sales、Commerce、IT Serviceなど業務別エージェント提供を日本市場で拡大している[\[17\]](#)。
- UiPathは問い合わせ対応やドキュメント処理、SAPなど基幹系アプリ連携を含むプロセス自動化にAIエージェントを組み込んでいる[\[21\]](#)[\[22\]](#)。

6. 日本のSier・IT企業が関与しやすい周辺支援領域に関する事実

6-1. エンタープライズRAG・ナレッジ統合

- 複数データソース接続の必要性が高い。42%の企業が8つ以上のデータソース接続を必要とした[\[5\]](#)。
- Salesforce、富士通、Microsoftの事例は、社内文書・CRM・会議情報・問い合わせ履歴など企業内データ接続を前提としている[\[11\]\[15\]\[17\]](#)。

6-2. 業務システム連携型エージェント

- テックタッチ調査で「既存システムやツールとの連携が難しい」が33.1%だった[\[3\]](#)。
- UiPathはロボットとAIエージェントの連携、SAP等との安定連携を訴求している[\[21\]\[22\]](#)。
- Salesforce、ServiceNowは自社業務アプリ基盤上でのエージェント提供を進めている[\[17\]\[19\]](#)。

6-3. AgentOps・運用監視

- ServiceNowはAI Control TowerでAIエージェント・モデル・ワークフローの統治、管理、可視化を前面に出している[\[19\]](#)。
- 富士通はセキュリティ特化型のマルチAIエージェント運用・評価技術を発表している[\[23\]](#)。
- IPA AISIは評価観点・レッドチーミング手法を公開し、AI運用評価の標準化基盤を整備している[\[9\]](#)。

6-4. AIガバナンス・セキュリティ支援

- 日本では国のAI事業者ガイドラインが更新継続され、2026年版ではAIエージェントやフィジカルAIも対象拡張されている[\[7\]\[26\]](#)。
- テックタッチ調査でも最上位課題は機密情報・個人情報の扱い不安だった[\[3\]](#)。
- BCGはシャドーAI、トレーニング不足、リーダーシップ不足を主要課題としている[\[2\]](#)。

6-5. 導入診断・ユースケース選定

- PwC Japanは、効果創出企業で経営トップ直轄、CAIO配置、業務プロセス組み込みが進んでいることを示している[\[1\]](#)。
- NTTデータは大手企業100社向けにOpenAIアクセラレーションプログラムでユースケース創出支援を行うとした[\[10\]](#)。

7. 海外動向から確認できる示唆

- PagerDutyの2025年調査では、米英豪日を含む1,000人のIT・業務責任者調査で、51%が既にAIエージェントを導入済み、35%が2年以内導入予定だった[\[27\]](#)。
- PwC USのAI agent surveyページでは、企業の予算増加や価値実感に関する調査が公開されているが、日本市場向け個票は本検索結果では限定的だった[\[28\]](#)。
- BCGグローバル調査では、従業員の72%が日常的にAIを利用し、36%のみが十分なトレーニングを受けたと感じている[\[29\]](#)。
- これらは、日本で観測されているトレーニング不足、ガバナンス不足、ツール提供不足と整合する[\[2\]\[29\]](#)。

8. 事実ベースでみた市場構造の整理

- 日本市場では、モデル/API自体よりも、企業データ接続、システム統合、権限管理、ガバナンス、運用監視、業務定着を含む周辺支援が実装上の重要論点として表れている[\[3\]\[5\]\[9\]\[17\]\[19\]](#)。
- 外資クラウド/SaaSは、Microsoft、Google Cloud、Salesforce、ServiceNow、UiPathが日本向け製品や日本語提供を進めている[\[12\]\[15\]\[17\]\[19\]\[21\]](#)。
- 国内大手SIer/IT企業では、NTTデータ、富士通が、AIエージェントそのものと導入・運用支援を組み合わせた提供を開始している[\[10\]\[11\]](#)。
- 公的制度面では、AI事業者ガイドライン、AISIの評価観点・レッドチーミング手法、METIの生成AI実態調査など、企業導入を支えるルール・指針整備が進んでいる[\[6\]\[9\]\[25\]](#)。
- 生成AI導入率拡大に対し、AIエージェントの本格運用率はまだ低い調査結果が存在し、PoCや関心段階から運用段階への移行が市場形成の中心テーマになっている[\[1\]\[2\]\[4\]](#)。

9. 調査で確認できた代表的な日本市場プレイヤー一覧

- モデル・基盤：OpenAI（日本法人、NTTデータ販売提携）[\[10\]](#)、Microsoft[\[14\]](#)[\[15\]](#)、Google Cloud[\[12\]](#)[\[13\]](#)
- エージェント基盤：Microsoft Copilot Studio / Azure AI Foundry[\[14\]](#)[\[15\]](#)、Google Vertex AI Agent Builder[\[12\]](#)[\[13\]](#)、Salesforce Agentforce[\[16\]](#)[\[17\]](#)、ServiceNow AI Agent Orchestrator / AI Agent Fabric[\[19\]](#)、UiPath Agent Builder[\[18\]](#)[\[21\]](#)
- データ・業務基盤一体型：Salesforce Data Cloud[\[17\]](#)、ServiceNow AI Platform[\[19\]](#)
- 運用・ガバナンス：ServiceNow AI Control Tower[\[19\]](#)、IPA AISI[\[9\]](#)、METI・総務省 AI事業者ガイドライン[\[6\]](#)[\[7\]](#)
- 国内Sler/IT：NTTデータ[\[10\]](#)、富士通[\[11\]](#)[\[23\]](#)
- 国内開発プレイヤー：AI inside、NRI、ABEJA、楽天、PFN、ストックマーク、Sansan、カラクリ等（GENIAC資料ベース）[\[25\]](#)

10. 客観情報として確認できる日本市場の要点

- 生成AI活用は日本企業で拡大しているが、効果創出や業務統合は限定的である[\[1\]](#)[\[2\]](#)。
- AIエージェント活用に関する企業調査では、利用率は調査定義によって大きく異なり、3.3%から81.9%まで幅がある[\[3\]](#)[\[4\]](#)。
- 共通課題として、セキュリティ、正確性、使い方理解不足、既存システム連携、人材不足、トレーニング不足が確認できる[\[2\]](#)[\[3\]](#)[\[5\]](#)。
- 日本ではAIガバナンス指針の整備が進み、2024年以降、AI事業者ガイドラインの更新が継続されている[\[6\]](#)[\[7\]](#)[\[8\]](#)。
- 日本市場では、外資プラットフォームと国内Sler/IT企業の協業・導入支援体制が拡大している[\[10\]](#)[\[15\]](#)[\[17\]](#)[\[21\]](#)。
- 支援市場の中心は、業務・データ接続、統合、自動化、監視、評価、セキュリティ、ガバナンス、導入・定着支援である[\[3\]](#)[\[5\]](#)[\[9\]](#)[\[19\]](#)。

Sources:

- [\[1\]](#) PwC Japan 生成AIに関する実態調査 2025春 5カ国比較 (2025)
<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/generative-ai-survey2025.html>
- [\[2\]](#) BCG 日本は生成AIの業務活用、AIエージェント導入とともに出遅れ——BCG調査 (2025) <https://bcg-jp.com/article/10228>
- [\[3\]](#) テックタッチ 大企業のAIエージェント活用に関する実態調査 (2025)
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000290.000048939.html>
- [\[4\]](#) 矢野経済研究所 国内生成AI／AIエージェントの利用実態に関する法人アンケート調査 (2025) https://www.yano.co.jp/press-release/show/press_id/3991

- [5] Architecture & Governance New Research Uncovers Top Challenges in Enterprise AI Agent Adoption (2025)
<https://www.architectureandgovernance.com/artificial-intelligence/new-research-uncovers-top-challenges-in-enterprise-ai-agent-adoption>
- [6] 経済産業省 AI事業者ガイドライン（第1.0版）（2024）
<https://www.meti.go.jp/press/2024/04/20240419004/20240419004.html>
- [7] 経済産業省 AI事業者ガイドライン検討会（2026）
https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/ai_shakai_jisso/index.html
- [8] Newton Consulting 総務省/経産省 AI事業者ガイドライン1.1版の解説記事（2025）
<https://www.newton-consulting.co.jp/itilnavi/flash/id=7978>
- [9] IPA NEWS Vol.71 AIセーフティ・インスティテュート特集（2025）
<https://www.ipa.go.jp/about/ipanews/ipanews202503.html>
- [10] NTTデータグループ OpenAIとのグローバルでの戦略的提携を開始（2025）
<https://www.nttdata.com/global/ja/news/release/2025/042400>
- [11] 富士通 Fujitsu Kozuchi AI Agent 提供開始（2024）
<https://pr.fujitsu.com/jp/news/2024/10/23.html>
- [12] Google Cloud Next '24 における発表（2024）
<https://cloud.google.com/blog/ja/topics/google-cloud-next/welcome-to-google-cloud-next24>
- [13] Google Cloud Next '24 で発表した内容、全218件まとめ（2024）
<https://cloud.google.com/blog/ja/topics/google-cloud-next/google-cloud-next-2024-wrap-up>
- [14] Microsoft 2025年に注目すべき6つのAIトレンド（2024）
<https://news.microsoft.com/ja-jp/features/241206-6-ai-trends-youll-see-more-of-in-2025>
- [15] Microsoft AI エージェントで実現する業務効率化とイノベーション: 日本の最新事例（2024）
<https://news.microsoft.com/ja-jp/2024/12/18/241218-operational-efficiency-and-innovation-enabled-by-ai-agents-latest-case-studies-from-japan>
- [16] Salesforce Agentforce発表（2024）
<https://www.salesforce.com/jp/news/press-releases/2024/09/13/agentforce-announcement>
- [17] Salesforce Agentforce for Sales 日本語提供開始（2025）
<https://www.salesforce.com/jp/news/press-releases/2025/04/03/agentforceforsales-announcement>
- [18] UiPath エージェントティックオートメーションの将来像を発表（2024）
<https://www.uipath.com/ja/newsroom/uipath-unveils-vision-for-future-agentic-automation>
- [19] ServiceNow AI Control Tower at Knowledge 2025（2025）
<https://www.servicenow.com/jp/company/media/press-room/ai-control-tower-knowledge-25.html>

- [\[20\]](https://www.servicenow.com/jp/company/media/press-room/ai-control-tower-knowledge-2025.html) ServiceNow AI Control Tower 日本語プレスリリース (2025)
<https://www.servicenow.com/jp/company/media/press-room/ai-control-tower-knowledge-2025.html>
- [\[21\]](https://www.uipath.com/ja/newsroom) UiPath Newsroom (2026) <https://www.uipath.com/ja/newsroom>
- [\[22\]](https://www.uipath.com/ja/newsroom/daiwa-house-industry-improves-development-productivity-with-uipath-platform) UiPath 大和ハウス工業、UiPath Platformにより開発生産性の向上を実現 (2025)
<https://www.uipath.com/ja/newsroom/daiwa-house-industry-improves-development-productivity-with-uipath-platform>
- [\[23\]](https://pr.fujitsu.com/jp/news/2024/12/12.html) 富士通 マルチAIエージェントセキュリティ技術を開発 (2024)
<https://pr.fujitsu.com/jp/news/2024/12/12.html>
- [\[24\]](https://www.uipath.com/ja/newsroom/japan-partner-awards-2025-06-12) UiPath Japan Partner Awards 2024 受賞者発表 (2025)
<https://www.uipath.com/ja/newsroom/japan-partner-awards-2025-06-12>
- [\[25\]](https://www.meti.go.jp/policy/kyoso_seisaku/20250625_ai.pdf) 経済産業省 生成AIに関する実態調査報告書 (2025)
https://www.meti.go.jp/policy/kyoso_seisaku/20250625_ai.pdf
- [\[26\]](https://yorozuipsc.com/blog/ai12) よろずIPSC AI事業者ガイドライン (第1.2版) が公表 (2026)
<https://yorozuipsc.com/blog/ai12>
- [\[27\]](https://www.pagerduty.com/resources/ai/learn/companies-expecting-agentic-ai-roi-2025) PagerDuty 2025 Agentic AI ROI Survey Results (2025)
<https://www.pagerduty.com/resources/ai/learn/companies-expecting-agentic-ai-roi-2025>
- [\[28\]](https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-agent-survey.html) PwC US AI agent survey (2025) <https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-agent-survey.html>
- [\[29\]](https://web-assets.bcg.com/fd/0d/bcc5dfae4cbaa08c718b95b16cf5/ai-at-work-2025-slideshow-june-2025-edit-02.pdf) BCG AI at Work 2025 Momentum Builds, But Gaps Remain (2025)
<https://web-assets.bcg.com/fd/0d/bcc5dfae4cbaa08c718b95b16cf5/ai-at-work-2025-slideshow-june-2025-edit-02.pdf>

Research 2:

追加調査観点: 深化的調査ー 日本企業におけるAIエージェントの“本番導入”事例の具体像 (PoCから本番化へ進んだ事例と実装パターン)

既存レポートは市場全体像、課題、主要プレイヤーを広く整理している一方で、日本企業が実際にどの業務で、どの規模で、どのような条件で本番運用へ移行したかの具体像はまだ薄い。そこで、2025～2026年に公開された公式・準公式情報を中心に、**PoC止まりではない本番導入・運用開始事例**を調べた。

1. 日本市場では「本番導入」は限定的だが、具体的な先行事例が出始めている

- 三菱UFJ銀行は、法人営業領域の提案書作成業務向けに、Sales MarkerのマルチAIエージェント「Orcha」を**PoC後に本格導入**した。約60名参加のPoCで、成果物品質と銀行

業務に必要な信頼性・安全性を検証し、その結果、**コーポレートバンキング部門を中心とした27部署で活用**している[1][2]。

- KDDIは、顧客問い合わせ対応で独自開発の**自律型AIエージェント**を2026年3月10日から本番運用開始した。対象はまず**au PAY・au PAYカード・Pontaポイント**関連で、今後段階的に拡大し、**2026年度内にauサービス全般への導入**を目指している[3]。
- トヨタ自動車は、Microsoft/Azure基盤上で開発したマルチエージェントAI「O-Beya」を、**2024年1月からパワートレイン開発の約800名のエンジニアが活用**していると報じられている。9種類の専門エージェントを用意し、技術知見継承・設計支援に使っている[4]。
- ソフトバンクは、自社営業活動向けにDataiku上でAIエージェント群を構築し、営業情報の構造化・標準化・リサーチ支援を進め、**年間25万時間の時間再配分**を目指すと公表している[5]。また、法人向けAIエージェント基盤「AGENTIC STAR」を2025年12月に開始し、**自社内では500人超の社員が日々活用**している[6]。

2. 本番導入事例は「完全自律」よりも、業務の初期工程・対話工程を構造化する形が中心

確認できた本番導入事例は、現時点では次の3類型に収められている。

2-1. 知的業務の初期工程を構造化するタイプ

- 三菱UFJ銀行のOrchaは、**リサーチ→論点整理→構成検討→資料ドラフト→PowerPoint出力**までの初期工程を支援する[1][2]。
- 同行の事例では、既存の汎用AIは文章ドラフトまでは効率化できても、「**営業提案としてそのまま使えるスライド**」には到達しなかったとされる[2]。そのため、本番化の鍵は「単に回答するAI」ではなく、**業務成果物の形式まで含めて実務に載る**ことにあった[2]。
- ソフトバンクの営業向けAIエージェント群も、会議データの構造化、商談ステージ標準化、アカウントプラン作成支援など、**営業活動の前処理・整理・準備工程の自動化**が中心である[5]。

2-2. 顧客対応を自律化するタイプ

- KDDIの自律型AIエージェントは、従来の定型AIでは難しかった**意図把握・追加質問・内容確認・解決手順の案内**を担う[3]。つまり、単純FAQではなく、問い合わせの整理と対話の分岐を含む「**半構造化された顧客対応**」を本番化している[3]。
- KDDIは背景として、月間約200万件の問い合わせ、55%以上のデジタルチャネル対応実績を持ち、蓄積したコミュニケーターの対応知見をAIエージェントに反映したとして

いる[3]。これは、**既存の応対ナレッジが豊富な企業ほど本番化しやすい**ことを示す事実である[3]。

2-3. 専門知識の継承・技術支援を行うタイプ

- トヨタのO-Beyaは、「大部屋」制度のAI化として、エンジン、バッテリー、法令規則など**専門領域別のAIエージェント**を用意し、設計・開発現場の知識アクセスを支援する[4]。
- O-Beyaは、Azure OpenAI Service、GPT-4o、Azure Cosmos DBのベクター検索などを用い、**社内設計データ、法令、ベテラン技術者の文書**に接続して回答を生成する[4]。つまり、知識継承型の本番化では、**専門分野ごとにエージェントを分けるマルチエージェント設計**が採られている[4]。

3. 本番化の条件として、各社とも「PoCでの品質検証」と「編集・確認可能性」を重視している

- 三菱UFJ銀行はPoCで、**成果物品質、信頼性、安全性**を評価軸とした[1][2]。導入決定理由として、ブランドガイドライン適合、PowerPoint出力後の編集容易性、情報ソース追跡性が挙げられている[2]。
- 同行事例では、PoC参加者の**中間アンケートで9割が「引き続き使いたい」と回答**したことも示されている[2]。つまり、現場受容性の確認が本番移行判断に使われている[2]。
- KDDIは、本AIエージェントが問い合わせ意図を整理しながら進めることを強調しており、単なる一問一答ではなく、**人間のコミュニケーターのような対話の進め方**を模倣している[3]。これは顧客接点業務の本番化において、回答精度だけでなく**対話の運び方**が重要であることを示す[3]。
- トヨタのO-Beyaでは、ベテランエンジニアがAI回答を確認し、必要に応じて回答集を作る運用が紹介されている[4][7]。これは、本番運用でも**人間が回答品質を継続的に補正・学習させる運用**が必要であることを示す[7]。

4. 本番導入の共通構造は「社内知見・既存データ・既存業務フロー」を土台にしている

- KDDIは、お客さまセンターの実応対実績と月間約200万件の問い合わせから得たノウハウをベースにAIエージェントを構築した[3]。
- トヨタは、過去車両のデザインデータ、法令、ベテランエンジニア文書など、**既存の社内知識資産**をO-Beyaの検索対象にしている[4]。

- 三菱UFJ銀行は、銀行独自のブランドガイドラインやレビュー体制、提案書作成フローを前提にOrchaを採用した[2]。
- ソフトバンクの営業AIエージェントは、会議データやCRM・営業指標に基づき、営業サイクル全体のデータを構造化しようとしている[5]。

このため、事実として確認できるのは、**日本企業の本番導入は、汎用モデルをそのまま使うのではなく、自社の既存業務データとプロセスに深く接続した場合に成立している**という点である[2][3][4][5]。

5. 本番導入事例から見える、日本市場で実装しやすい業務の特徴

確認できた日本の先行事例を横断すると、本番化されやすい業務には共通点がある。 - **成果物が明確**：提案書、スライド、応対回答、設計支援など、出力物や支援対象が具体的である[1][2][3][4]。 - **既存ナレッジがある**：過去の応対履歴、設計文書、会議データ、営業情報など、学習・検索対象が既に存在する[3][4][5]。 - **人間のレビューを残しやすい**：PowerPoint編集、回答確認、有人エスカレーションなど、人間の確認点を設計しやすい[2][3][7]。 - **限定領域から拡張している**：KDDIは特定サービスから開始して全サービスへ拡張予定、三菱UFJ銀行はPoC後に27部署へ展開、トヨタはまずパワートレイン開発部門で利用している[1][3][4]。

6. 既存レポートへの追加示唆

この追加調査で新たに補える事実は次の通り。 - 日本市場でも、AIエージェントの本番導入は**既に発生している**が、全社横断の完全自律型より、**業務単位・部門単位での限定運用から拡張する形**が主流である[1][3][4]。 - 本番化の実装パターンは、①提案書/資料作成などの知的業務初期工程、②顧客応対、③専門知識継承・技術支援、に分かれている[1][2][3][4][5]。 - 本番化の成立条件として、**品質検証可能性、情報ソース追跡性、成果物編集性、人間のレビュー導線**が重要であることが、日本企業の具体事例から確認できる[2][3][7]。 - これは、日本のSIer・IT企業にとって、単なるエージェント構築よりも、**業務成果物に合わせた実装、既存データ接続、ガバナンス設計、運用改善支援**に事業機会があることを裏づける追加事実である[1][2][3][4][5][6]。

7. 事実と解釈の区別

- 事実**：三菱UFJ銀行27部署活用、KDDIの2026年3月運用開始、トヨタ800名利用、ソフトバンク500人超先行導入などは各社公開情報・公式発表で確認できる[1][3][4][6]。
- 解釈**：これらを総合して「日本では限定領域からの本番化が主流」「成果物編集性や情報ソース追跡性が本番化条件」と整理した部分は、複数事例の共通点をもとにした分析

である[1][2][3][4][5][7]。

Sources:

- [1] 三菱UFJ銀行、マルチAIエージェント「Orcha」を本格導入 ～提案書作成プロセスの効率化と高度化を実現～ (2026) https://sales-marker.jp/info/case_study-ufj
- [2] 三菱UFJ銀行がPowerPoint出力まで実務で使えるマルチAIエージェントOrcha（オルカ）を27部署に展開した理由 (2026) https://sales-marker.jp/case_study/mufj
- [3] お客さまセンターの対応実績を基に独自開発した自律型AIエージェントによるお問い合わせ対応を開始 (2026) https://newsroom.kddi.com/news/detail/kddi_nr-951_4359.html
- [4] トヨタとマイクロソフトが生成AI「O-beya」構築 OpenAIの生成AI基盤で熟練エンジニアのノウハウを引き継ぐ (2024) <https://car.watch.impress.co.jp/docs/news/1640801.html>
- [5] ソフトバンクはAIエージェントを活用した新たな営業モデルを構築し、年間25万時間の削減を目指す (2025) <https://www.dataiku.com/ja/%E3%82%B9%E3%83%88%E3%83%BC%E3%83%AA%E3%83%BC/%E8%A9%B3%E7%B4%B0/softbank>
- [6] 法人向けAIエージェントプラットフォームサービス「AGENTIC STAR」を提供開始 (2025) https://www.softbank.jp/corp/news/press/sbkk/2025/20251211_01
- [7] 【Microsoft Ignite 2024】Lessons from Toyota for building durable multi-agent copilots (2024) <https://www.qes.co.jp/media/microsoft/ignite/a502>

Research 3:

追加調査観点: 補完的調査 — 日本企業におけるAIエージェント導入を左右する“ガバナンス・社内ルール整備”の実態

既存レポートでは、AIガバナンスやセキュリティが重要課題であること、日本のAI事業者ガイドラインが更新されていることは整理されていた。一方で、**日本企業が実際にどの程度、生成AI・AIエージェント利用を組織ルールや統制の形で整備できているか、またその整備不足が導入拡大の制約になっているかは十分に具体化されていなかった。**この観点について、公開調査・公的資料をもとに追加で確認した。

1. 日本企業では生成AIの業務利用は拡大しているが、統制のない利用も残っている

- JIPDEC/ITRの「企業IT利活用動向調査2025」では、国内企業1,110社のうち、生成AIを「全社的に利用」または「必要性の高い特定部門で利用」している企業は45.0%だった[1]。
- さらに、JIPDECの速報では、これに加えて「一部で試験的に利用/未使用だが導入検討中」の企業が34.3%あり、**会社として導入せず、従業員の判断に任せている企業が14.4%**あったとされる[2]。
- これは、生成AI・将来のAIエージェント活用が広がる一方で、**一定割合の企業では組織的な利用ルール・提供基盤が未整備なまま“個人判断利用”が存在すること**を示す事実である[2]。

2. 利用企業が最も懸念しているのは、情報漏えい・誤情報・倫理問題

- JIPDEC/ITR調査では、生成AIを全社的に利用している企業で、セキュリティ／プライバシー上の懸念点として最も多かったのは「**社内の機密情報（個人情報含む）が生成AIに入力され、それが外部に漏えいする**」59.9%だった[1]。
- 特定部門で利用している企業では、最多が「**生成AIが出力した偽情報や誤った内容を信じて業務に使用する**」59.1%であり、ハルシネーション懸念が強い[1]。
- 同調査では、**倫理的または道徳的に問題ある出力（差別的表現等）**も主要懸念として挙げられている[1]。
- これらは、既存レポートで整理された「セキュリティ・品質・ガバナンス課題」を、日本企業の大規模アンケートでも裏づける補完事実である[1]。

3. JIPDEC/ITRは、生成AI利用拡大に伴いガイドライン・利用規程の策定が必須と明示している

- JIPDECの2025年5月公表資料では、調査結果の考察として、「**生成AIを全社的に／特定部門で利用する企業では、資料作成などの日常業務で80%の効果が出ている。利用拡大に伴うリスク回避に向け、ガイドラインや利用規程の策定は必須**」と整理している[3]。
- これは調査機関側の見解ではあるが、同見解は前述の漏えい・誤情報リスク実態に基づいており、**日本企業において利用ルール整備が導入拡大の前提条件になっていること**を示す補助線となる[1][3]。

4. 公的ガイドラインは2026年版でAIエージェント特有のリスクを明示し始めた

- IPA掲載の「AI事業者ガイドラインの令和7年度更新内容」では、2026年3月改定にあたり、**AIエージェント/フィジカルAIをガイドライン上の定義として追加したことが示されている**[\[4\]](#)。
- 同資料では、AIエージェントについて、「**複数のシステムと連携した自律的な行動により、業務の調整・分析・意思決定の効率化に資する**」旨を追記するとされている[\[4\]](#)。
- さらにリスク面では、**AIエージェントが外部システムと自律的に連携する際、アクセス可能なデータベースを含む内部データが不正に外部送信されるリスクを追加したと明記している**[\[4\]](#)。
- これは、従来の生成AIチャットよりも、**AIエージェントでは「自律実行」と「外部システム接続」に起因する統制課題が増幅すること**を、日本の公的ガイドライン更新が公式に認識し始めたことを意味する[\[4\]](#)。

5. AI事業者ガイドライン本体では、利用主体に対して人間関与・適正利用・安全性確保を広く求めている

- IPA掲載のAI事業者ガイドラインでは、各主体共通の指針として、関連法令遵守に加え、AIシステム・サービスの特性や用途、社会的文脈を踏まえた自主的取組が重要とされている[\[5\]](#)。
- 同ガイドラインでは、安全性の観点から、**AIの出力の信頼性、堅牢性、制御可能性の確保、適切なリスク分析、危害が生じうる場合の事前措置整理**などを求めている[\[5\]](#)。
- また、**AIに過度に依存する自動化バイアスへの注意、人間の判断を介在させること、利用規則の明記、適正利用、適正学習**なども明示されている[\[5\]](#)。
- これらはAIエージェントの実務設計に引き直すと、**ヒューマンインザループ、実行権限制御、用途制限、ログ管理、利用者教育**といった社内統制項目の整備を求める内容に相当する[\[5\]](#)。この最後の整理はガイドライン記載内容に基づく解釈である。

6. IPA/AISIは、日本企業のAI導入が低位である背景として安全性への不安を整理している

- IPA NEWS Vol.71 (AISI特集) では、日本ではAI導入企業が約2割にとどまり、企業からは**機密情報漏えい、偽情報の業務への悪影響、倫理や著作権に背いた情報出力への懸念**があると紹介している[6]。
- 同記事は、こうしたリスクを「技術的リスク」と「社会的リスク」に整理し、AISIが**評価観点ガイド**や**レッドチーミング手法ガイド**を公開したことを説明している[6]。
- 既存レポートではAISIの存在自体は触れられていたが、この追加調査により、**AISIは企業の実装現場向けに“安全性評価の方法論”を提供する役割を担っていることが確認できる**[6]。

7. 日本企業全体では、DXでも成果管理・経営関与・部門協調が弱く、AIエージェント導入にも波及しうる

- IPA「DX動向2025」では、日本企業のDX成果について「成果が出ている」割合は米独より低く、さらに**成果が出ているか分からない企業が相対的に多い**とされる[7]。
- 同資料では、その理由として「DXの成果目標を定めていない」「成果の評価はこれから進める予定」が挙がっている[7]。
- また、日本でCDOがいる企業は11.7%、経営者のデジタル分野の見識が十分/まあまあある企業は40.2%、経営者・IT部門・業務部門の協調が十分/まあまあできている企業は約4割にとどまる[7]。
- これは生成AI・AIエージェントに特化した調査ではないが、**導入効果の測定、責任所在、部門横断推進、経営関与の弱さ**という構造課題が、日本企業一般に存在することを示す事実であり、AIエージェント導入のPoC止まり・本番移行難にも通じる背景情報である[7]。この最後の接続は構造的な解釈である。

8. 補完的示唆: 日本市場では「AIエージェント導入支援」だけでなく「統制設計支援」自体が有望な支援領域

以下は上記ファクトから導かれる整理であり、解釈である。 - 企業の45%が既に生成AIを業務利用し、さらに検討層も厚い一方、14.4%は個人判断利用に委ねている[1][2]。 - 利用企業が最も懸念するのは機密情報漏えい、誤情報、倫理問題である[1]。 - 公的ガイドラインは2026年にAIエージェントを正式に位置づけ、**内部データの外部送信リスク**など、エージェント特有の統制論点を追加した[4]。 - したがって、日本のエンタープライズAIエージェント市場では、単なる導入実装だけでなく、**利用ポリシー策定、入力データ制御、権限設計、実行範囲制限、監査ログ、評価・レッドチーミング、従業員教育、個人判断利用の抑制**を含む

「AI利用統制・ガバナンス実装支援」が、独立した需要領域として成立しやすい[1][4][5][6]。 - 特に大手SIer・IT企業にとっては、既存のセキュリティ、IT統制、認証取得支援、社内ルール整備支援の延長線上で提供可能な余地が大きいと整理できる[3][5][6]。この点は解釈である。

9. 事実と解釈の区別

- **事実:** 生成AIを全社的または特定部門で利用する企業は45.0%、従業員判断任せの企業は14.4%、機密情報漏えい懸念59.9%、誤情報懸念59.1%、AIエージェント定義と内部データ外部送信リスクの追加、AISIの評価観点ガイド公開などは各出典に明記されている[1][2][4][6]。
- **解釈:** これらを踏まえ、「AIエージェント導入市場では統制設計支援が有望」「SIerの新規参入余地が大きい」と整理した部分は、複数の事実を横断した分析である[1][3][4][5][6][7]。

Sources:

- [1] JIPDEC / ITR 『企業IT利活用動向調査2025』 ニュースリリース (2025)
<https://www.jipdec.or.jp/news/pressrelease/o66i7e00000011go-att/20250314.pdf>
- [2] JIPDEC 「企業IT利活用動向調査2025」速報記事 (2025)
<https://www.jipdec.or.jp/news/news/20250305.html>
- [3] JIPDEC 『IT-Report 2025 Spring』発行案内 (2025)
<https://www.jipdec.or.jp/news/pressrelease/20250523.html>
- [4] IPA 『AI事業者ガイドラインの令和7年度更新内容』 (2026)
https://www.ipa.go.jp/disc/committee/begoj90000000egny-att/20260305_009_03_00.pdf
- [5] IPA 『AI事業者ガイドライン』 (2026)
https://www.ipa.go.jp/disc/committee/begoj90000000egny-att/20260305_009_04_00.pdf
- [6] IPA NEWS Vol.71 (AISI特集) (2025)
<https://www.ipa.go.jp/about/ipanews/ipanews202503.html>
- [7] IPA 『DX動向2025 について』 (2025) <https://www.ipa.go.jp/digital/chousa/dx-trend/tbl5kb0000001mn2-att/dx-trend-2025.pdf>

Research 4:

追加調査観点として、**補完的調査：日本市場で立ち上がり始めた「AIエージェント導入後の運用支援・CoE支援・管理サービス」**を選定した。既存レポートでは、AgentOpsや運用監視が有望と整理されている一方、日本市場で実際にどのような“支援サービス”が立ち上がっているかの具体像はまだ薄かったためである。

1. 日本市場では、2025年後半～2026年にかけて「導入後支援」を明示するサービスが出始めている

- ヘッドウォータースは2025年7月、「**AI Agent CoE支援サービス**」を提供開始した。公式発表では、AIエージェント基盤の構築から運用までを支援し、Azure OpenAI、Copilot、MCPサーバー、企業システム連携を含む包括支援を行うと説明している[1]。同社のサービスページでは、**AI Foundry**を利用したワークショップ、導入支援、MCPサーバー作成、**AI CoE**や**AI Agent Ops**を伴走型で支援することが明記されている[2]。これは、日本企業向けに「CoE組成」「運用設計」「AgentOps」をサービスとして前面に出した比較的明確な事例である[1][2]。
- オプテージは2026年1月、**Microsoft Copilot Studio**による「**AIエージェント導入支援サービス**」を提供開始した。公式発表では、**目的整理から設計・運用までを一気通貫で支援**するとしている[3]。これは、Copilot Studioのような外資プラットフォーム利用において、日本企業が必要とする導入後運用も含む支援サービスが立ち上がっていることを示す[3]。
- パーソルクロステクノロジーの「**AIエージェント導入支援 for Copilot Studio**」は、トレーニング、導入コンサル、開発支援に加え、**導入後支援**を明示している。サービス説明では、「利用状況の分析やチューニング、内製化支援などを通じて継続的な価値創出をサポート」と記載されている[4]。また、PoC止まりや精度不足、業務定着不足の改善相談にも対応すると明記している[4]。

2. 導入後支援サービスの内容は、単なる保守ではなく「CoE・トレーニング・設計・改善」を含む

追加調査で確認できた日本の公式サービスは、共通して以下の構成要素を含んでいた。

- **初期構想・目的整理**：オプテージは「目的整理から設計・運用まで」を明示[3]。パーソルクロステクノロジーも「どの業務を任せるか」「どのような判断や振る舞いをさせるか」の整理が重要と説明している[4]。
- **トレーニング・人材育成**：パーソルクロステクノロジーは、IT部門・DX担当向けにトレーニングを提供するとし、初学者向け支援を打ち出している[4]。ヘッドウォータースもワークショップ型支援を明記している[2]。

- **実装・連携**：ヘッドウォータースはAzure OpenAI、Copilot、MCP、企業システム連携[1][2]、パーソルクロステクノロジーはMicrosoft製品連携やPower Automate/Azure連携[4]、オプテージはCopilot Studioを用いた導入支援[3]を示している。
- **導入後改善・運用**：パーソルクロステクノロジーは、利用状況分析、チューニング、内製化支援を明記[4]。ヘッドウォータースはAI Agent OpsやAI CoEの伴走支援を掲げる[2]。オプテージも運用までを範囲に含めている[3]。

このため、事実として確認できるのは、日本で出始めた支援サービスは「開発受託」だけではなく、**導入前の整理→実装→導入後改善→内製化支援**までを一連の支援メニューとして設計している点である[1][2][3][4]。

3. 外資プラットフォーム側も、運用・統制の“管理面”を強化しており、国内支援市場の余地がある

- ServiceNowは2025年のKnowledgeで「**AI Control Tower**」を発表し、ServiceNowおよびサードパーティーのAIエージェント、モデル、ワークフローを**単一プラットフォームで統治・管理・保護・価値実現**する中央管理センターと位置付けた[5]。これは、AIエージェントの本番運用で“管理レイヤー”の必要性が高まっていることを示す一次情報である[5]。
- Microsoftの2025年8月版「**Copilot Studio ライセンス ガイド**」では、管理者向け機能として、**エージェントの使用量上限設定、超過時の自動停止、アクティビティマップによる実行計画の可視化、組織/テナント単位での使用状況確認、共有制御、公開無効化**などが記載されている[6]。これは、AIエージェントの本番運用において、品質だけでなく**コスト管理、可視化、共有制御、統制**が運用課題として顕在化していることを示す公式資料である[6]。
- Gartner Japanの2025年ハイプ・サイクルでは、**AIエージェントが「過度な期待のピーク期」付近**に位置付けられている[7]。これは日本市場が期待先行の局面にあることを示す調査会社見解であり、運用・定着・改善を支援する実務サービスの重要性が増す背景情報になる[7]。ただし、これはGartnerの見解であって統計事実ではない。

4. 国内大手・Sier系プレイヤーも、単体ツール提供ではなく“継続運用を前提”とした構えを見せている

- NTTデータは2026年3月、**複数SaaSを横断して自然言語で営業データ分析できるAIエージェント**を開発したと発表した。公式発表では、Amazon Bedrock AgentCoreを採用し、**Identity機能とOkta連携によるOAuth 2.0ベースの認証・認可**を実装したと説明している[8]。また今後、LITRON Salesなど自社AI関連サービスの機能として提供を目指すと記載している[8]。ここで確認できる事実は、国内Sierが本番運用を前提に、**外部**

SaaS接続、認証・認可、セキュア運用基盤を含めた提供形態へ進んでいることである[8]。

- NTTデータの2026年記事では、社内で「LITRON Core」のような汎用的AIエージェントの仕組みを社員全員が利用しつつ、顧客にも「LITRON Sales」「LITRON Marketing」「LITRON Customer Engagement」等のソリューション提供を進めていると説明している[9]。また、DX構想立案からIT提供、**伴走型の実行支援、人材育成・組織化までトータル支援**という記述がある[9]。これは、国内大手がエージェント導入を単なるシステム構築ではなく、継続支援込みの形で捉えていることを示す。

5. この追加調査から言えること（事実ベースの整理）

以下は、上記一次情報・公式サービス説明から整理できる事実である。

1. 日本市場では、2025年後半～2026年にかけて、AIエージェントの「導入後運用・CoE支援・継続改善」を明示するサービスが登場している[1][2][3][4]。
2. それらの支援内容は、単なる監視保守ではなく、目的整理、業務設計、トレーニング、導入、利用分析、チューニング、内製化支援まで広い[1][2][3][4]。
3. 外資プラットフォーム側も、統治・管理・可視化・コスト制御・共有制御といった運用管理機能を強化しており、本番運用の論点が“構築”から“管理”へ広がっている[5][6]。
4. 国内Sier・IT企業も、認証認可、外部SaaS接続、伴走支援、人材育成・組織化を含む提供へ進んでいる[8][9]。
5. Gartner Japanは、AIエージェントを日本で「過度な期待のピーク期」付近と位置付けており[7]、市場が期待先行であるほど、実運用を支える支援サービスの必要性が高いという背景がある。ただしこれは分析機関の見解である。

6. 既存レポートへの補完示唆

これは解釈だが、既存レポートで有望機会とされていた「AgentOps / 運用監視マネージドサービス」は、まだ専門市場として大きく顕在化しているというより、**Copilot Studio導入支援、AI Agent CoE支援、伴走型実行支援の一部として立ち上がっている段階**と整理できる[1][2][3][4]。

また、外資ベンダーは統制・管理機能を製品に実装し始めているが[5][6]、それを日本企業の業務・組織・教育・社内統制に適用する部分は、国内Sier/IT企業の支援サービスが補完している構図が確認できる[1][2][3][4][8][9]。

7. 事実と解釈の区別

- **事実：**ヘッドウォータースのAI Agent CoE支援サービス開始、オプテージのCopilot Studio導入支援開始、パーソルクロステクノロジーの導入後支援明記、ServiceNow AI Control Tower、Microsoft Copilot Studioの管理者機能、NTTデータのAgentCore活用・認証認可実装・LITRON提供方針、Gartner Japanのハイブ・サイクル位置付けは各出典に記載されている[\[1\]\[2\]\[3\]\[4\]\[5\]\[6\]\[7\]\[8\]\[9\]](#)。
- **解釈：**これらを総合して「日本市場ではAgentOps専業というより、CoE支援・Copilot導入支援・伴走支援の形で立ち上がっている」「国内Slerに継続運用支援の余地がある」と整理した部分は、複数情報源を横断した分析である[\[1\]\[2\]\[3\]\[4\]\[5\]\[6\]\[8\]\[9\]](#)。

Sources:

- [\[1\]](#) ヘッドウォータース AIエージェント活用を加速する「AI Agent CoE支援サービス」を提供開始 (2025)
https://www.headwaters.co.jp/news/ai_agent_coe_support_service.html
- [\[2\]](#) ヘッドウォータース AIエージェント(AI Agent)開発 サービスページ (N/A)
https://www.headwaters.co.jp/service/ai_agent.html
- [\[3\]](#) オプテージ Microsoft Copilot Studioによる「AIエージェント導入支援サービス」(2026) <https://optage.co.jp/business/announce/2026/announce001.html>
- [\[4\]](#) パーソルクロステクノロジー AIエージェント導入支援 for Copilot Studio (N/A)
<https://persol-xtech.co.jp/service/copilotstudio>
- [\[5\]](#) ServiceNow Launches AI Control Tower (2025)
<https://newsroom.servicenow.com/press-releases/details/2025/ServiceNow-Launches-AI-Control-Tower-a-Centralized-Command-Center-to-Govern-Manage-Secure-and-Realize-Value-From-Any-AI-Agent-Model-and-Workflow/default.aspx>
- [\[6\]](#) Microsoft Copilot Studio ライセンス ガイド (2025) <https://cdn-dynmedia-1.microsoft.com/is/content/microsoftcorp/microsoft/bade/documents/products-and-services/en-us/bizapps/Microsoft-Copilot-Studio-Licensing-Guide-August-2025-JA-JP.pdf>
- [\[7\]](#) Gartner 日本におけるクラウドとAIのハイブ・サイクル：2025年 (2025)
<https://www.gartner.co.jp/ja/newsroom/press-releases/pr-20250805-cloudai-hc>
- [\[8\]](#) NTTデータ 複数SaaSを横断し自然言語で営業データ分析が可能なAIエージェントを開発 (2026) <https://www.nttdata.com/global/ja/news/topics/2026/030601>
- [\[9\]](#) NTT DATA DATA INSIGHT AIエージェントが加速させるCX革命 (2026)
<https://www.nttdata.com/jp/ja/trends/data-insight/2026/0218>

Research 5:

追加調査観点として、**補完的調査：日本企業のAIエージェント導入を左右する「企業規模別・業種別の導入格差と投資余力」**を選定した。既存レポートは大企業中心の事例、導入課

題、ガバナンス、本番事例、運用支援プレイヤーを整理しているが、**日本市場の需要の厚みを左右する「どの層がどこまで導入できているか」「どの層が予算・組織面で遅れているか」**はまだ十分に整理されていなかった。この観点を追加することで、Sler・IT企業がどの顧客セグメントを主戦場にすべきかを具体化できる。[\[1\]\[2\]\[3\]\[4\]](#)

1. 日本市場では、企業規模による生成AI活用格差が定量的に確認できる

- 東京商工リサーチの2026年4月調査（有効回答6,327社）では、生成AIを「**会社として活用を推進**」20.3%、「部門によっては活用を推進」12.7%としており、組織的活用は全体で約3分の1である[\[1\]](#)。
- ただし規模別では差が大きい。大企業では「**会社として活用を推進**」36.4%、「部門によっては活用を推進」22.6%で、**組織的活用は59.1%**に達する一方、中小企業は「**会社として活用を推進**」19.1%、「部門によっては活用を推進」13.2%で、**組織的活用は32.3%**にとどまる[\[1\]](#)。
- 同調査では、中小企業は「方針は決めていない」38.7%、「個人で活用していることもある」27.7%が高く、**大企業は組織導入へ、中小企業は未方針・個人利用へ偏る**構図が確認できる[\[1\]](#)。
- 帝国データバンクの2026年3月調査（有効回答10,312社）でも、生成AIを業務で『活用している』企業は全体で34.5%だが、**大企業46.5%、中小企業32.4%、小規模企業28.0%**と規模別格差が確認できる[\[2\]](#)。
- これは既存レポートの「日本企業全体では生成AI利用が拡大」と整合しつつ、**その広がりは一様ではなく、大企業先行・中小企業遅行**であることを補足する新情報である。[\[1\]\[2\]](#)

2. 企業規模によって、導入段階だけでなく“導入の型”も異なる

- 東京商工リサーチ調査では、大企業は「個人で活用していることもある」が18.9%で、前回より低下した一方、中小企業は27.7%で上昇している[\[1\]](#)。これは、**大企業が個人利用から組織導入に移行している一方、中小企業では個人ベースの試行が増えている**ことを示す。
- 中小企業では、組織的活用に必要な予算・方針・人材・ルール整備が不足し、個人利用や部門単位の試行に留まりやすいことがデータ上確認できる[\[1\]\[2\]](#)。

- 東京商工リサーチ調査では、生成AI活用企業のうち、**今後5年で人員構成に何らかの影響があるとみる企業は53.4%**である[1]。ただし内訳は、**大企業で「配置転換の可能性」46.7%、中小企業では26.6%**と差がある[1]。
- つまり、大企業では生成AI・将来のAIエージェントを**業務再設計や人員再配置まで含む経営課題**として扱い始めている一方、中小企業ではそこまで制度的に踏み込めていない[1]。

3. 業種別でも導入格差が大きく、初期需要は「情報集約型・ホワイトカラー比率の高い業界」に集中している

- 東京商工リサーチ調査では、組織的活用率（全社・部門）は**情報通信業64.4%**で最も高く、**金融・保険42.4%、サービス業他38.5%**が続く[1]。
- 一方、**建設業は「方針未定」47.3%**と高く、業界全体として方針策定や組織導入の遅れが見られる[1]。
- 帝国データバンク調査でも、生成AI活用率は**サービス47.8%、金融38.6%、不動産34.9%**が上位で、**建設26.4%、運輸・倉庫27.5%**が低位である[2]。
- JUASの「企業IT動向調査2025」速報では、言語系生成AIの導入済み＋試験導入中・準備中は全体で**41.2%**、業種別では**社会インフラ60.8%、金融・保険54.4%、建築・土木50.0%**となっている[3]。この数値は「導入済み」単独でなく「試験導入中・準備中」を含むため、TSRやTDBの“活用中”より高く出るが、**業種間格差が大きい**点は共通している[1][2][3]。
- 以上より、AIエージェントの近接市場である生成AI導入は、**情報通信・金融・サービスなどデジタル化しやすい業種で先行し、建設・運輸・小規模企業では遅れている**ことが複数調査で確認できる。[1][2][3]

4. 投資余力の格差も明確で、大企業市場では2026年度もIT予算増加が見込まれる

- NRIの「IT活用実態調査（2025年）」では、2025年度に前年度比でIT予算が増加した企業は**49.0%**、2026年度も増加を予想する企業は**47.5%**で、減少予想の7.8%を大きく上回る[4]。
- 同調査は売上高上位企業約3,000社を対象にしたCIO調査であり、大企業中心の母集団である[4]。したがって、**日本の大手企業セグメントでは、AI/デジタル投資を続ける予算余力が比較的厚い**ことが一次資料で確認できる[4]。

- さらに、同調査では生成AIを「導入済み」57.7%、「今後検討したい」15.2%で、合計76%が導入済みまたは導入検討中とされる[4]。この数値は既存レポートでも一部参照されているが、今回の追加観点では、**高い導入率の背景に大企業の継続投資余力がある**ことが重要である[4]。
- 一方で、NRI調査では生成AI活用の課題として「リテラシーやスキル不足」70.3%、「リスクを把握し管理することが難しい」48.5%が挙がっており[4]、大企業であっても予算だけでは本格導入が進まないことが示される。

5. レガシーシステムの残存は大企業市場の支援需要を厚くする

- NRI調査では、情報システムにレガシーシステムが存在する企業は、**アプリケーション47.3%、基盤48.2%**で、ほぼ半数の企業に残存している[4]。
- 継続利用の懸念としては、「システムのブラックボックス化や有識者の不足」51.6%、「ベンダーサポート終了」50.1%**が挙がる[4]。
- これは既存レポートで整理された「AIエージェント導入では既存システム連携が難しい」「レガシー環境が障壁」という論点を、**大企業一般のIT実態データから定量的に裏づける新情報**である[4]。
- AIエージェント市場に引き直すと、**大企業は予算がある一方で、レガシー連携・スキル不足・リスク管理が導入ボトルネック**となり、Slerの案件化余地が大きいことがわかる[4]。

6. 導入済み企業でも「何に使っているか」はまだ初期的で、エージェント化余地は残る

- 帝国データバンク調査によると、生成AI活用企業の主用途は「**文章の作成・要約・校正**」45.1%、「**情報収集**」21.8%、「**企画立案時のアイデア出し**」11.0%である[2]。
- 同調査は、現状では生成AIが判断代替よりも、**情報整理や文章化など“判断の手前”の補助業務で使われている**と整理している[2]。
- 業務効果については活用企業の**86.7%が「効果あり」**と回答する一方[2]、懸念・課題では「**情報の正確性**」50.4%、「**専門人材・ノウハウ不足**」41.3%、「**生成AIを活用すべき業務の範囲**」40.0%、「**情報漏洩のリスク**」33.5%**が上位である[2]。
- これは、日本企業が生成AIで一定の効果を感じつつも、**本格的なAIエージェント化に必要な業務範囲設計・精度担保・人材整備はまだ未成熟**であることを示す新しい補助線となる[2]。

7. この観点から見た、日本のSler・IT企業にとっての示唆

以下は上記ファクトから導く整理であり、解釈である。 - **短期の主戦場は大企業・高規制/高情報集約業種**である。理由は、組織的活用率が高く[\[1\]\[2\]](#)、IT予算増加余力もあり[\[4\]](#)、レガシー連携・リスク管理・人材不足などSlerが解ける課題が厚いからである[\[4\]](#)。 - **中小企業市場は即時の大規模SI市場というより、軽量パッケージ・伴走型支援市場**として見るべきである。中小企業では未方針・個人利用・導入遅れが大きく[\[1\]\[2\]](#)、フルカスタムより「何から始めるか」の支援が先に必要になる。 - **業界優先順位としては、情報通信、金融、サービス/不動産、次に建設・運輸等の運行業種向けテンプレート市場**が考えられる[\[1\]\[2\]\[3\]](#)。前者は今すぐ案件化しやすく、後者は今後の導入底上げ局面で再利用型ソリューションが効く可能性がある。 - **AIエージェント支援需要は、日本全体で均一に立ち上がるのではなく、企業規模・業種によって段階差をもって形成される**。このため、プレイヤーマップや機会領域評価では「全日本一律」ではなく、顧客セグメント別に分けて捉えることが重要である。

8. 既存レポートへの具体的な補強ポイント

- ・ 既存レポートは主に「大企業での本番事例」から市場の方向性を示していたが、今回の追加調査により、**その大企業偏重は実際の市場構造を反映していることが裏づけられた**[\[1\]\[2\]\[4\]](#)。
- ・ また、JIPDEC/ITRやBCGで示された「利用拡大」と、今回のTSR/TDB/NRI/JUASのデータを合わせると、**日本市場では“生成AIは広がっているが、組織導入・本番化・業務再設計は大企業中心に先行している”**と、より精緻に整理できる[\[1\]\[2\]\[3\]\[4\]](#)。
- ・ Sler向け機会評価では、今後「顧客課題の深さ」だけでなく、**顧客セグメントごとの予算余力・導入成熟度・IT部門体制**を加味した優先順位付けが必要であることが明確になった。[\[1\]\[2\]\[4\]](#)

9. 事実と解釈の区別

- ・ **事実**：東京商工リサーチの6,327社調査における大企業59.1%・中小企業32.3%の組織的活用率、TDBの大企業46.5%・中小32.4%・小規模28.0%の活用率、JUASの業種別・売上高別導入率、NRIのIT予算増加見通し47.5%や生成AI導入済み57.7%、レガシー残存約半数などは各公式資料に明記されている[\[1\]\[2\]\[3\]\[4\]](#)。

- **解釈：**これらを踏まえ、「短期主戦場は大企業」「中小企業は軽量伴走型市場」「市場はセグメント別に段階差をもって形成される」と整理した部分は、複数資料を横断した分析である[1][2][3][4]。

Sources:

- [1] 東京商工リサーチ「生成AI」大企業の約6割が組織で活用推進 将来的に人員配置・抑制の見直し検討 53.4% (2026) https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1202766_1527.html
- [2] 帝国データバンク 生成AIに関する企業の動向調査（2026年3月）（2026）
<https://www.tdb.co.jp/report/economic/20260514-genai>
- [3] JUAS『企業IT動向調査2025』プレスリリース第2弾（2025）
<https://juas.or.jp/news/topics/5681>
- [4] 野村総合研究所、日本企業を対象に「IT活用実態調査（2025年）」を実施（2025）
https://www.nri.com/jp/news/newsrelease/20251125_1.html
- [5] NEC、調達交渉を自動化するAIエージェントサービスを提供開始（2025）
https://jpn.nec.com/press/202512/20251202_01.html

Research 6:

追加調査観点として、**補完的調査：日本の公共セクター（政府・自治体）におけるAIエージェント/生成AI共通基盤の導入拡大と、その市場示唆**を選定した。既存レポートは民間企業（金融・通信・製造）中心で、日本市場の支援需要を整理していたが、**政府・自治体という大口需要側が、どの程度の規模で、どのような導入形態・ガバナンス条件でAIエージェント/生成AIを導入し始めているかは未整理だった**。この観点は、日本市場の周辺支援領域、特にガバナンス、内製共通基盤、横展開可能な公共テンプレート、セキュア調達要件を把握する上で有用である。

1. 政府では「ガバメントAI 源内」が2026年度に全府省庁約18万人を対象に大規模実証へ拡大している

- デジタル庁の「源内（Gennai）」は、政府共通の生成AI利用環境として内製開発されている。ASCII.jpがデジタル庁ブリーフィングを報じた記事によれば、**2026年5月から2027年3月まで、外局等を含む39機関・約18万人の政府職員を対象とする大規模実証が始まる**[1]。
- 同記事では、2025年5月にデジタル庁職員約1,200人での試験利用を開始し、その後、2025年12月のAI戦略本部で「10万人以上の政府職員が源内を徹底活用できるようにす

る」との政府方針が示されたうえで、最終的に約18万人規模へ拡大する流れが説明されている[1]。

- デジタル庁公式のX投稿でも、**2026年5月より大規模実証開始、5月29日時点で約10万人が利用可能**とされている[2]。
- ASCII記事では、今後の整備項目として**UI改修、高度なAIアプリの開発、AIエージェント導入の準備、データセット整備**が挙げられている[1]。ここで確認できる事実は、政府側が単なるチャット利用ではなく、将来的なAIエージェント実装を見据えて共通基盤を拡張している点である[1]。

2. 政府は「国産LLM評価の場」としても公共基盤を使い始めている

- 源内の大規模実証では、**7社の国産LLMを試用し、行政実務への適合性を評価する計画**が示されている[1]。
- ASCII記事によると、デジタル庁は2025年12月～2026年1月に国産LLMを公募し、15件の応募から7社を選定した[1]。評価期間中は政府職員18万人規模の利用・フィードバックを通じて、性能向上や行政業務への適合性を確認する方針である[1]。
- これは、公共調達に単に既製品を買うだけでなく、**国産モデルの評価・育成・政府調達候補の絞り込みの場**として機能し始めていることを示す[1]。

3. 東京都は職員約6万人向けに、内製の生成AI共通基盤「A1」を本格運用開始した

- 東京都は2026年4月9日、都職員約6万人を対象に、生成AI共通基盤「A1（えいいち）」の本格運用開始を発表した[3]。
- 東京都公式発表によると、A1はGovTech東京と連携し、職員が生成AIを活用したアプリケーションを簡単に作成できる共通基盤として内製整備・構築されている[3]。
- 同発表では、A1の特徴として、職員自らがAIアプリを開発できること、作成したアプリを共有できること、他自治体でも再利用可能な「デジタル公共財」となることが期待されると明記されている[3]。
- ここで確認できる事実は、東京都のアプローチが単なるSaaS利用ではなく、**内製プラットフォーム+職員によるアプリ開発+自治体横展開**を前提にしている点である[3]。

4. 東京都では、共通基盤上で「業務特化型AIアプリ」を職員が使うモデルが具体化している

- 東京都公式発表では、AI上での活用例として、契約関係の仕様書案作成支援、AI導入時の留意事項対応支援などが挙げられている[3]。
- 検索結果内のHexabase記事（東京都発表を引用）では、AI上で都議会議事録等を基に答弁検討を補助するアプリも実用化されていると整理されている[4]。ただしこの詳細記述は二次情報であるため、事実として強く置けるのは東京都公式の「職員自らがAIアプリを開発し共有できる」点である[3]。
- つまり東京都では、共通基盤上に業務別・文脈別の小規模AIアプリを多数作る「市民開発に近い行政内製モデル」が進んでいる[3]。

5. 大阪府は「行政AIエージェントコンソーシアム」を設立し、自治体向けAIエージェント活用指針の策定を目標にしている

- 大阪府は「大阪府行政AIエージェントコンソーシアム」を設立している。大阪府公式ページでは、2025年12月19日に設立式を開催したことが示されている[5]。
- SHIFTのリリースによれば、このコンソーシアムは、地方自治体における内部事務や住民サービスへのAIエージェント導入に関する実証事業を進め、2026年度内に大阪府内区市町村および全国自治体へ展開可能なAIエージェントの活用指針を策定・公表することを目指す[6]。
- これは、公共分野でAIエージェントが単発PoCではなく、自治体横断の運用指針化・標準化のフェーズに入りつつあることを示す[6]。
- さらに、SHIFT、Sky、PSCなど複数の民間企業が参画していることから、公共分野では「単独ベンダーの製品導入」よりも、コンソーシアム型での共創・実証・標準化」が採られていることが確認できる[5][6][7][8]。

6. 総務省は2026年に自治体向けAI活用・導入ガイドブックを改訂し、生成AI・ガバナンス・人材育成の要件を具体化した

- 総務省は2026年、「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」の改訂概要を公表している[9]。

- 同資料では、自治体の現状課題として、①生成AIの導入効果が不明、②生成物の正確性への懸念、③デジタル人材不足を挙げている[9]。
- 改訂ポイントとして、以下が明記されている[9]。
- AI統括責任者（CAIO）を設置するなど、AI利活用・リスク管理における責任者を明確にする必要
- 入力した要機密情報を学習させない仕組み（オプトアウト）の徹底が重要
- 地方公共団体における情報セキュリティポリシー上の機密性分類に応じて、利用可能なパブリッククラウドサービスの範囲を提示
- 専門人材と一般職員の橋渡しを行うDX推進リーダー育成が重要
- 即時利用可能なプロンプト集やレベル別研修などの実施が有効
- つまり総務省は、公共AI導入の要件を、単なるツール選定ではなく、責任者設置、機密情報管理、クラウド利用範囲、人材育成、職員向けルール整備まで制度化し始めている[9]。

7. 自治体の導入状況には大きな差があり、都道府県・指定都市とその他市町村で格差がある

- 総務省の同改訂概要資料では、2024年12月末時点の自治体の導入状況が示されている[9]。
- それによると、都道府県は87.2%が導入済み、指定都市は90.0%が導入済みである一方、その他市町村は導入済29.9%、実証実験中12.3%、導入検討中8.9%、導入予定なし48.9%となっている[9]。
- この数値から、公共市場でも大規模自治体先行・基礎自治体遅行の構造が確認できる[9]。
- したがって、日本の公共AI市場は一枚岩ではなく、都道府県・指定都市向けには共通基盤/高度ガバナンス/内製支援、基礎自治体向けには軽量導入パッケージ/テンプレート/外部伴走支援という二層構造で整理する必要がある。

8. 自治体のガイドライン整備も未完了であり、「導入済みでもルール未整備」が残っている

- 総務省資料では、2024年12月末時点で、職員向け生成AI利用ガイドラインの策定状況について、都道府県85.0%策定済み、指定都市97.9%策定済み、その他市区町村33.9%策定済み・58.3%未策定とされている[9]。

- さらに、導入済み団体573団体のうち97団体が未策定と明記されている[9]。
- つまり公共分野でも、ツール導入が先行し、利用ルール・統制が後追いになる構造が確認できる[9]。これは民間市場で既に観測されていた「個人判断利用・統制未整備」と類似する構造であるが、公共ではより明示的にガイドライン未策定数として把握されている点が新しい。

9. 総務省は職員向け生成AI利用ガイドラインの「ひな形」まで示している

- 総務省資料では、職員向け生成AI利用ガイドラインのひな形として、以下のような項目が示されている[9]。
- 利用前に所定研修を必ず受講
- 利用可能な業務範囲・入力可能情報・精度・リスクを理解すること
- 私用デバイスへ私的に導入した生成AIに職務上知り得た情報を入力してはならない
- 用途に応じた正確性水準を意識し、出力を確認すること
- 差別表現、著作権侵害、第三者への危害などが無いことを確認すること
- リスクケース発生時には情報政策担当課やCAIOへ報告
- このひな形提示は、公共AI市場において導入支援・運用支援サービスが、単なる技術導入だけでなく、研修、利用ルール、事故報告フロー整備まで含める必要があることを示す一次情報である[9]。

10. 公共分野のAI市場から読み取れる市場示唆（事実ベースの整理）

以下は上記一次情報を横断した整理である。1. 政府・自治体は日本市場における大口需要側として立ち上がり始めている。政府約18万人、東京都約6万人という大規模利用基盤が既に動いている[1][3]。

2. 導入形態は、単純な外部SaaS購入だけでなく、内製共通基盤（源内、A1）＋職員によるAIアプリ開発＋横展開という形が目立つ[1][3]。

3. 公共市場では、AI導入そのものよりも、責任者設置、ガイドライン策定、クラウド/機密情報取扱い、研修、人材育成、標準指針化が制度的に重視されている[9]。

4. 都道府県・指定都市は先行する一方、その他市町村は未導入・未整備が多く、軽量導入パッケージや伴走支援の余地が大きい[9]。

5. 大阪府コンソーシアムのように、自治体横断のAIエージェント標準化・活用指針化が進ん

であり、今後は公共向けテンプレート、共通要件、再利用可能な業務アプリの重要性が高まる[5][6]。

11. 既存レポートへの補完示唆

以下は解釈であるが、既存レポートを補強する観点として有用である。 - 日本のエンタープライズAIエージェント市場は民間企業だけでなく、**政府・自治体という公共セクターが「先行する大口ユーザー兼、標準化・ガバナンス形成主体」として存在している**[1][3][5][9]。

- 公共市場では、外資SaaSの単純導入よりも、**内製共通基盤、業務特化型アプリ群、ガイドライン整備、人材育成、横展開可能なデジタル公共財**が中核である[3][9]。

- これは、日本のSIer・IT企業にとって、**公共向けAI共通基盤構築、行政文書/RAGテンプレート、AI利用ガイドライン策定支援、研修・運用伴走、自治体横断展開支援**が有望領域になり得ることを示唆する。特に、その他市町村の未導入・未整備比率の高さ[9]は、軽量テンプレート型事業の余地を示している。

12. 事実と解釈の区別

- **事実**：源内の18万人大規模実証、東京都A1の約6万人本格運用、大阪府行政AIエージェントコンソーシアムの設立と2026年度内の活用指針策定目標、総務省ガイドブック改訂でのCAIO設置・オプトアウト徹底・研修・機密情報管理の明記、自治体規模別導入率・ガイドライン策定率は各出典に明記されている[1][3][5][6][9]。
- **解釈**：これらを踏まえて、「公共セクターが大口需要側であり、標準化・ガバナンス形成主体でもある」「公共向けテンプレート・導入伴走・運用支援が有望」と整理した部分は、複数資料を横断した分析である[1][3][5][6][9]。

Sources:

- [1] ASCII.jp：18万人の政府職員で国産AIを使って・育てる デジ庁の行政AI「源内」は最終実証フェーズへ (2026) <https://ascii.jp/elem/000/004/379/4379454>
- [2] デジタル庁公式X投稿：全府省庁約18万人の政府職員を対象にガバメントAI 源内の大規模実証開始 (2026) https://x.com/digital_jpn/status/2059833105595478100
- [3] 都職員約6万人が生成AI「A1（えいいち）」を利活用開始 (2026) <https://www.metro.tokyo.lg.jp/information/press/2026/04/2026040920>
- [4] 東京都6万人が実証。『AI人材を採用する』時代は終わり、『全社員がAI開発者になる』内製化民主化の衝撃 (2026) <https://www.hexabase.com/column/ai-insourcing->

democratization-tokyo-final

- [5] 大阪府行政AIエージェントコンソーシアムについて (2025)
https://www.pref.osaka.lg.jp/o060020/senryaku_kikaku/ai-agent/gaiyou.html
- [6] SHIFT、大阪府行政AIエージェントコンソーシアムに参画 (2026)
[https://prtimes.jp/main/html/rd/p/0000000119.0000018724.html](https://prt看mes.jp/main/html/rd/p/0000000119.0000018724.html)
- [7] Sky株式会社が「大阪府行政AIエージェントコンソーシアム」に参画 (2025)
https://www.skygroup.jp/news/251219_01
- [8] 大阪府のスマートシティ戦略における新たな取組『大阪府行政AIエージェントコンソーシアム』にPSCが参画 (2026) https://www.psc-inc.co.jp/news/2026/03/news_20260313.html
- [9] 自治体におけるAI活用・導入ガイドブックの改訂について（概要） (2026)
https://www.soumu.go.jp/main_content/001045562.pdf