

生成AI利活用ガイド

2024年度 ソリューション研究会
生成AI活用の実践ガイド～利用者と促進者のために～ 分科会

はじめに	4
第1章 上層部の旗振り	5
1. はじめに	5
2. 経営層の関与を促進する	5
2.1 有識者によるセミナーや勉強会への参加	5
2.2 課題と生成AIの紐づけ	7
第2章 専門部署の立ち上げ（組織体制について）	8
1. はじめに	8
2. 組織体制の主要要素	8
3. 各要素の詳細	9
3.1 AI推進室	9
3.2 データガバナンスチーム	9
3.3 AI開発チーム	10
3.4 AI利活用チーム	10
3.5 倫理委員会	11
4. まとめ	11
第3章 生成AI環境構築（設計工程）	13
1. はじめに	13
2. 設計工程の全体像	13
3. 各ステップの詳細	13
3.1 AI導入の目的・目標設定	13
3.1.1 業務の困り事を整理	13
3.1.2 AIが解決手段になり得る課題の特定と精度目標設定	14
3.2 要件定義	15
3.3 AIツール選定	16
3.4 データの確認	19
3.4.1 手元にあるデータの整理	19
3.4.2 継続的にデータを活用・取得していく方法の検討	19
3.5 実務での活用イメージ検討	20
3.5.1 AI活用結果をどの業務のインプットとするか検討	20
3.5.2 AIを活用するデータの集計期間、粒度、タイミング等を検討	20
3.6 初期費用の検討	20
3.6.1 検証期間を設定	20
3.6.2 必要最低限の初期費用を見積もる	21
4. まとめ	21
第4章 検証（POC）計画	22
1. はじめに	22
2. 検証（POC）計画の主要要素	22
3. 各要素の詳細	23
3.1 モデル構築、検証、最適化	23

3.2 業務への適用可否検討	23
3.3 本番実装計画の策定	24
4. 検証（POC）計画の課題と解決策	25
5. まとめ	25
第5章 生成AI利用ガイドライン作成	26
1. はじめに	26
2. 生成AI利用ガイドライン作成の主要要素	26
3. 各要素の詳細	27
3.1 導入する生成AIの操作方法	27
3.2 業務への利用例	27
3.3 利用に関するコスト	28
3.4 利用に関する制約の有無	28
4. 生成AI利用ガイドライン作成の課題と解決策	29
5. まとめ	30
第6章 教育と定着	31
1. 教育	32
1.1 専門技術者の継続的な学習環境の整備	32
1.2 定期的な勉強会の開催	33
1.3 適切なプロンプトの公開	34
2. 定着へのアプローチ	34
2.1 相談先コミュニティの設置	35
2.2 ユースケースの公開	36
2.3 気軽に触れる環境の提供	37
2.4 プロンプト大会	37
3. PDCAサイクルの定着化	38
1) PDCAの詳細例	39
2) 具体的な評価計算方法	40
おわりに	41
付録1	42
付録2	44

はじめに

本ガイドは、生成AI（生成型人工知能）を初めて事業や組織に導入しようとする方々に向けて、その基本的な進め方を一から理解できるようにすることを目的としている。

生成AIは、テキスト生成、画像生成、音声認識など多岐にわたる分野で既に活用されており、その可能性は無限大と言える。その絶大な効果に対して多くの研究や書籍、導入事例が日々生まれ続け、これから自社に導入していこうという会社も多いことだろう。

しかし、ただ漠然と生成AIサービスを使ってみる、他社で効果が出た結果を模倣する、というだけでは自社の業務に合わない、利用者が少数にとどまり定着しないなど、十分な効果が得られず失敗に終わってしまうことが多々ある。生成AIの組織や事業への導入には適切な計画と準備が必要だ。

本ガイドでは、生成AIの導入から運用までのステップを具体的に解説する。上層部を主導としたプロジェクトの旗振りから、専門部署の立ち上げ、生成AI利用環境の構築、効果検証、利用ガイドラインの作成、そして教育と定着まで、生成AIプロジェクトの立ち上げから利用定着までの流れをステップごとに順番に説明していく。

また、本ガイドでは生成AIを使って、最初から完璧かつ大規模な利益を得ることを目指してはいない。始めに大きな効果を得ることを目的とすると、基礎的な生成AIへの理解や文化の定着が疎かになり、失敗に繋がることが多い。スモールステップから始めて徐々に活用範囲を広げていくことが、生成AI導入のカギとなっている。

まずは、本ガイドを参考に、小規模なチームや部署単位で生成AIの活用を定着させ、そこで見つけた課題や活用のアイデアを基に改善を重ねながら、徐々に大規模な生成AIプロジェクトに広げていって欲しい。

生成AIの導入は、単なる技術の導入にとどまらず、組織全体の変革を伴うものになっている。そのため、上層部の理解と支援が不可欠だ。また、専門部署の設立や環境構築においては、技術的な知識だけでなく、組織全体の協力が求められる。

本ガイドを通じて、生成AIの導入がスムーズに進むよう、具体的な手順やフレームワークを紹介していく。これにより、生成AIを効果的に活用し、組織の競争力を高める一助となることを目指している。

第1章 上層部の旗振り

1. 目的

生成AIを企業で活用するうえで、経営層が生成AI活用のメリットを十分に理解し、積極的に推進に関与することは、生成AIの定着に重要な要素だ。

発展速度が目まぐるしい生成AIを十分に活用するためには、変化にいち早く対応できるよう、定期的な新技術の研究、ユースケースの蓄積、AI人材の確保、導入環境の整備など、経営層がスピーディーかつ継続的に生成AIに対する人的・金銭的投資を決断する必要がある。

経済産業省の「生成AI時代のDX推進に必要な人材・スキルの考え方2024～変革のための生成AIへの向き合い方～」[1](令和6年6月 経済産業省 デジタル時代の人材政策に関する検討会)では、生成AI活用の課題として、「経営層が変化に対して及び腰になり、生成AI導入のメリットよりも、リスクやコストなどのデメリットばかりに目を向けてしまい、導入が進まない」「経営側の関与が不十分な場合、現場主導で生成AI利活用が進む際にも、踏み込んだユースケースとならない」といった課題を挙げている。

経営層の後押しが無い場合、生成AIの導入に踏み込んで、活用規模や投資規模が中途半端なまま、満足な結果を得られず終わってしまう現状がある。

国内外問わず様々な調査にて、生成AI活用における経営層関与の重要性が着目されている。これから生成AI活用を進めるにあたっては、経営層が生成AIに対して十分な理解を示すことや、その技術がもたらす効果に対して興味と関心を持ち、企業全体として積極的にAI人材や生成AIの取り組みへ投資を行い、生成AI活用への挑戦を全面的にサポートする方針を取ることが重要だ。

2. 経営層の関与を促進する

経営層に対し積極的な生成AI活用への理解および関与を促すには、まず生成AI活用の社会インパクトや生成AIの現在の立ち位置、企業でどう活用していくべきかの道筋やユースケースを提示し、生成AIとは何か、こういったメリットがあるかを理解してもらう必要がある。

2.1 有識者によるセミナーや勉強会への参加

まず推奨したい方法は、生成AI領域の有識者によるセミナーや勉強会に、経営層自ら参加してもらうことだ。

社内に有識者が存在するなら社内勉強会でも問題ないが、現在そういった人材が不足している場合は、社外の専門家や、既に生成AIビジネスに成功している企業の開催している勉強会やセミナーに参加してもらおう。

また、セミナーや勉強会では以下のような内容が含まれているとより効果的と思われる。

1. 生成AIの基礎と最新動向

- ・ 生成AIの基本概念
生成AIとは何か、その仕組みや技術的な基礎を学ぶ。
- ・ 最新の技術動向
生成AIの現在の立ち位置や、最新の研究成果、技術トレンドについての情報を得る。

2. 生成AIのビジネス応用事例

- ・ 自社の業界での応用事例
自社に近いビジネスでの生成AIの具体的な応用事例を学び、ビジネス展開のイメージをつける。
- ・ 成功事例と失敗事例
生成AIを導入した企業の成功事例と失敗事例を学び、リスクと成功要因を理解する。

3. 生成AIの導入プロセス

- ・ 導入のステップ
生成AIを自社に導入するための具体的なステップやプロセスを学ぶ。

4. データとインフラの準備

- ・ インフラの整備
生成AIの効果を最大化するために必要なデータや、ITインフラやクラウドサービスの選定と整備について学び、どういった箇所に人材やコストを投資すべきか学ぶ。

5. 実践的ワークショップ

- ・ ハンズオンセッション
実際に生成AIツールを使ってみる機会を作る。

6. 専門家との交流

- ・ 専門家との交流
専門家や他の経営者と直接議論し、より自社ビジネスに踏み込んだ会話をする機会を作る。

まずは生成AIを使うことで何ができて何ができないか、ビジネスに展開するためにどういうことが必要か、について肌感を掴んでもらい、生成AI活用に対して「興味関心」と「具体的なイメージ」をもってもらうことが重要だ。

2.2 課題と生成AIの紐づけ

生成AIの活用では「目的志向のアプローチ」が効果的である。

生成AIの導入に失敗する企業の多くで、「生成AIを導入すること」自体が目的となってしまう、何のために生成AIを導入するかという方向性を十分に精査しないまま導入してしまったという声が挙がっている。

生成AIを導入する際は、まず自社の課題とその解決に対して、生成AIがどう有効的に活用できるか、経営者自身がしっかりとイメージを持つことが重要だ。

また、経営層は生成AIの導入を指示するだけでなく、活用によってどのような効果を期待しているかまで具体的に示すことで、生成AI活用を推進するチームや、生成AIツールを提供された従業員一人一人が、活用の方向性を決めて動くことができるようになる。

社長・経営層は、社員の全体へ”生成AI活用による変革の必要性”を定期的に語り掛けるよう心がけよう。経営層やリーダー層が自ら積極的に生成AIを活用していく姿勢を見せることが、従業員全体の生成AI活用の大きなサポートになる。

[1] 生成AI 時代のDX 推進に必要な人材・スキルの考え方2024～変革のための生成AI への向き合い方～

<https://www.meti.go.jp/press/2024/06/20240628006/20240628006.html>

第2章 専門部署の立ち上げ（組織体制について）

1. 目的

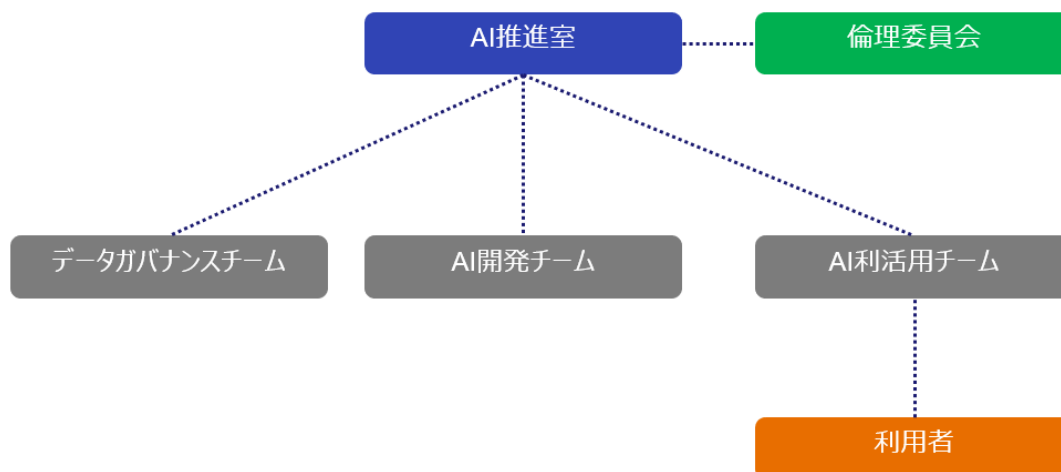
近年、生成AI技術の急速な進歩により、多くの組織がその導入と活用を検討している。しかし、生成AIの効果的な導入と利用には、適切な組織体制の構築が不可欠である。本章では、生成AIを活用するための組織体制について詳細に検討し、その重要性と実装方法を記載する。

2. 組織体制の主要要素

生成AIを効果的に活用するための組織体制は、以下の5つの主要な要素から構成される：

1. AI推進室
2. データガバナンスチーム
3. AI開発チーム
4. AI利活用チーム
5. 倫理委員会

これらの要素が相互に連携することで、組織全体でのAI活用が促進される。



3. 各要素の詳細

ここでは、各要素について以下の観点で詳細を述べていく。とくに「外部調達の親和性」については、会社の規模やリソース状況、技術難易度に応じて柔軟に判断する必要があるため、重要である。

- 役割
- 必要な人材
- 外部調達の親和性（外部ベンダーやSIerへの委託のしやすさ）

3.1 AI推進室

AI推進室は、組織のAI戦略を統括し、推進する司令塔としての役割を担う。

役割：

- 組織のビジョンとミッションに沿ったAI戦略の策定
- 事業部門と連携したAIロードマップの作成
- AI投資計画の策定と実行
- 各チーム間の調整と全体最適化

必要な人材：

- 経営層またはCAIO（最高AI責任者）
- 各チーム（データガバナンスチーム/AI開発チーム/AI利活用チーム/倫理委員会）の責任者

外部調達の親和性：

AI推進室は、組織全体のAI戦略を統括するため、外部調達との親和性は低いと考えられる。会社のビジョンやミッションを深く理解し、各事業部門との調整が容易にできる社内の人材が適任である。

3.2 データガバナンスチーム

データガバナンスチームは、AIを支える基盤となるデータの質と安全性を確保する役割を担う。

役割：

- データ収集：収集計画策定、データソース選定・調達、データ収集プロセスの構築
- データ管理：アクセス制御、データ品質管理、データセキュリティ対策
- ガバナンスルール：データに関するポリシーの策定、データ利用のルール策定、データ関連法令の遵守

必要な人材：

- データスチュワード（データの管理）

外部調達の親和性：

データガバナンスチームは、社内のデータソースや業務フローを理解する必要があるため、完全な外部調達は難しいが、データ管理システムの構築などは外部委託が可能である。

3.3 AI開発チーム

AI開発チームは、実際のAIモデルの開発と改良を担当する。

役割：

- 要件定義：ビジネス課題の分析、AIモデルの要件定義
- モデル開発：AIモデルの構築、モデルの評価・チューニング
- モデル運用：モデルの監視・保守
- 研究開発：最新のAI技術の調査研究

必要な人材：

- 機械学習エンジニア
- データサイエンティスト（データの分析）

外部調達の親和性：

AI開発チームは高度な技術力が要求されるため、外部調達との親和性が高いと言える。また、既存のSaaSの活用も選択肢となる。

3.4 AI利活用チーム

AI利活用チームは、各部署のAI導入を支援し、その活用を促進する。

役割：

- ニーズの掘り起こし：業務課題のヒアリング、AI導入検討
- 導入支援：AIシステムの選定、導入、運用保守
- 人材育成：社員向けAI研修プログラムの企画、実施
- 効果測定：AI導入の効果測定、改善案検討
- 社内コミュニケーション：AI活用事例の共有

必要な人材：

- AIコンシェルジュ（生成AIの技術的知識があり、常に最新の生成AI活用事例を収集し、課題や目的ごとに生成AIの活用方法を提示できる人材）

- プロジェクト管理能力
- 生成AI導入先の業務への理解が深い
- ヒアリング能力が高い

外部調達の親和性：

AI利活用チームは、事業部門の業務フローやビジネスモデルを深く理解している必要があるため、外部調達との親和性は低いと考えられる。

3.5 倫理委員会

倫理委員会は、AI開発・運用における倫理的な問題を検討し、組織のAI活用が社会的責任を果たすことを確保する。主に、後述の5章3.4 「利用に関する制約の有無」を参考に、導入する生成AIに関する倫理的判断を行う。

役割：

- AI倫理ガイドラインの策定：AI開発・運用における倫理原則を定めたガイドラインを策定
- 倫理審査：AIプロジェクトの倫理審査、倫理的な問題に関する調査、分析

必要な人材：

- AI倫理に関する深い理解や、AI倫理の最新事例の収集能力
- AIに関連する法規制やガイドラインの知識
- データプライバシーやセキュリティに関する法的理解

外部調達の親和性：

倫理委員会は、社会的な立場で、中立で公正な判断ができる人物が適任であり、外部の専門家を含めることも有効である。

4. まとめ

生成AIの効果的な利用促進には、適切な組織体制の構築が不可欠である。AI推進室を中心に、データガバナンスチーム、AI開発チーム、AI利活用チーム、そして倫理委員会が積極的に連携することで、組織全体でのAI活用が促進される。

しかし、この組織体制はあくまでも基本形であり、各組織の規模、業種、AI導入の目的などに応じて柔軟に調整する必要がある。また、技術の急速な進歩に合わせて、組織体制も常に進化し続けることが重要である。

生成AIの導入は、単なる技術の導入ではなく、組織全体の変革を伴う大きなチャレンジである。適切な組織体制を構築し、継続的に改善していくことで、生成AIの真の価値を引き出すことができる。

〈タイトル部の記号について〉

本章以降では、生成AI導入の設計工程やPOCの実施プロセスを紹介していく。各プロセスの検討や実施を行う組織役割については、下表の記号を用いて表す。

記号	組織役割
AI推進室	AI推進室
倫理委員会	倫理委員会
データガバナンスチーム	データガバナンスチーム
AI開発チーム	AI開発チーム
AI利活用チーム	AI利活用チーム
利用者	利用者

第3章 生成AI環境構築（設計工程）

1. 目的

AI導入は、設計、検証、実装、運用のステップで進める。設計工程では自社業務のどこにAIを導入するか、どのようなデータが必要か、体制・期間・費用を考える。最初からノーミス・100点を目指さずに、素早くトライ&エラーを積み重ねながら検討を進めることがポイントとなる。

2. 設計工程の全体像

設計は以下のステップで進める。

1. AI導入の目的・目標設定
2. 要件定義
3. AIツール選定
4. データの確認
5. 実務での活用イメージ検討
6. 初期費用の検討

3. 各ステップの詳細

3.1 AI導入の目的・目標設定

3.1.1 業務の困り事を整理

AI推進室

AI利活用チーム

利用者

生成AIの導入目的を考えるにあたり、まずは「業務の困り事」を整理する必要がある。企業における生成AIの活用は何かしらの業務課題を解決するため、または何らかの新しいビジネス価値を生み出すために行われる。そのため、まずは自社の業務を整理し、その業務に対して生成AIがどんな効果を生み出すことができるかを、最初に整理しておく必要がある。

業務の困り事を整理する方法の一つとして、本ガイドでは「課題整理フォーマット」を用意している。※付録1_第3章 生成AI環境構築（設計工程）

まずは次ページの記入例のように、「業務の困り事」と、その業務に具体的にどのようなプロセスや工数が含まれているのかといった「業務の実態」を整理することで、自社の業務に基づいた具体的な困りごとを洗い出す。

その次に課題の「対応策」を検討し、最後に「対応策」をどのような生成AIの機能で実現できそうかを「解決策」列に書き込む。

このように困り事への対策と生成AIの機能を照らし合わせて整理することで、本当にその業務にとって生成AIの導入が効果的であるかを、設計初期の段階から考えることができる。

また、注意点としてこの課題整理には生成AIを導入するメンバーだけではなく、実際に業務を行う利用者也参加させることが重要だ。

「業務の困り事」や「業務の実態」を最も詳しく知っているのは、実際にその業務を行っている現場の人間であり、最終的に生成AIを使用するのも現場の人間になる。そのため、最初の課題の洗い出しの際に利用者が参加していないと、以下の課題整理の内容が現場の実態と離れたものになってしまう可能性がある。想定される利用者の代表を会議に参加させる、利用者に適宜アンケートを取るなど、課題整理の段階から利用者の意見を取り入れることが好ましい。

(例) 課題整理フォーマット記入例

業務の困り事	対応策	業務の実態		解決策
		具体的な業務プロセス（誰がいつ/どのように）	具体的な工数・定量情報	
問い合わせ対応の人材が不足している	問い合わせ対応を自動化する	1日約〇〇件の問い合わせに対し、ヘルプデスク窓口担当者が受付、調査、回答、履歴管理を行っている	ヘルプデスク業務に係る工数: 〇時間/月	ChatGPTの活用
経理担当者の残業時間が増加傾向にある	販売システムからの納品データを会計システムに自動で債権計上する	財務担当者が月次で約〇〇件のデータを会計システムに入力している	手動計上に係る工数: 〇時間/月	既存システム間の連携機能追加

3.1.2 AIが解決手段になり得る課題の特定と精度目標設定

AI利活用チーム

AI推進室

洗い出した業務の困りごとのうち、生成AIが解決手段になり得る課題に対して、AIに任せられる領域と人手で実施する領域を検討する。AIモデルの精度は100%にはならないため、検証工程では人手と同程度の精度が出るかを確認することを目標とする。

例)

新製品の需要計算は人の計算も必ず正しいわけではないので、100%の精度ではなく人が計算するのと同程度の的中精度が出れば良い。そのため、人と同程度の精度が出ることを目標が達成できれば、生成AIに任せても問題ない領域と考えられる。

3.2 要件定義

課題を解決するためにどのような機能や性能、成果物が必要かを具体的に検討する。課題を抱えている人たちから解決に必要な要件を収集し、分類や優先度付けなどの整理を行っていく。また、優先度ごとに各要件を生成AIのどのような機能が解決できそうかを、機能ごとに細かく整理していく。

・ステークホルダーの整理

AI活用チーム

AI推進室

まずはプロジェクトに影響を与えるすべての関係者(ステークホルダー)を整理し、各関係者のニーズと期待を分析する。また、全体で協力してプロジェクトを進めるため、生成AIに対する期待や懸念について、ステークホルダー全員に共通の理解を持たせるよう心掛ける。

例

- 生成AIの利用で利益を得る経営層
- ITやDX推進、法務・コンプライアンス（法令順守）などの社内の関連部署
- AI開発会社や学習データを提供するパートナー企業
- 知的財産権やプライバシーなどを専門とする弁護士や法務部
- 技術的動向や企業倫理などの学識経験者
- 最終的に生成AIを使用するユーザ

・要件収集

AI活用チーム

AI推進室

利用者

インタビュー、ワークショップ、アンケートなどの手法を用いて、先ほど整理したステークホルダーから、課題整理表でまとめた課題や解決策について、具体的な要件を収集する。

例)

課題：議事録作成に時間がかかる

解決策：文書生成AIで議事録を自動作成し、作成工数を削減する

利用者の要望：

- ・ 入力する文章はテキストファイルやExcelなど複数のファイルタイプに対応して欲しい
- ・ 社外秘の情報が含まれるので、入力内容が社外に漏洩しないようにして欲しい

・要件の分類と優先順位付け

収集した要件を機能要件、非機能要件、制約条件などに分類し、優先順位を付ける。

AI関連の要件を他の要件とバランスよく優先順位付けし、リソースの配分を最適化する。

- ・ 要件の管理

AI活用チーム

AI推進室

プロジェクトの進行中に要件が変更される場合に備え、要件管理プロセスを確立する。ステークホルダーが生成AIに求めるニーズを定期的に収集・管理し、AI技術の進化や新たなデータの発見に伴って需要が変化しても対応できるよう、柔軟な要件管理プロセスを設ける。

- ・ 要件の利用者とのすり合わせ

AI活用チーム

利用者

定義した課題と対応策の確認を実際の利用者に対して行い、課題と対応策のズレが無いことをすり合わせる。

3.3 AIツール選定

データガバナンスチーム

AI活用チーム

AI開発チーム

整理した課題および要件に対し、解決策となるAIツールを調査・比較する。どのツールを使うか検討するにあたり、実際に操作したり、製品ごとの特徴(得意・不得意)を羅列して比較し、解決したい課題にどれくらい合致しているかを見極める必要がある。

例えば、テキスト生成AIの環境を用意したい場合、大きく2つの以下の選択肢がある。

- 1) 既存のSaaSサービスを利用する
- 2) 自社環境に基盤を構築する

それぞれのメリットデメリットを十分に検討し、選定する必要がある。

次ページに、参考情報として生成AIツールを選定する際の情報整理の例を、表形式でまとめている。

▼（例）テキスト生成AIにおける選択肢

	既存のSaaSサービス	自社環境に基盤を構築
メリット	・スピード感を持って導入可能 ・最新のモデルを利用可能	・データが利用されることがない ・クラウド環境の場合、各クラウドのセキュリティ基準に準拠 ・SLAが規定されている ・RAG環境を構成できる
デメリット	・入力したデータが学習され、外部への回答に使用される可能性がある（オプトアウト設定で回避はできる） ・SLAが定義されていないものもある ・サポートが提供されないものもある	・サービス利用に申し込みが必要 ・最新のモデルが利用できるまで少しリードタイムがある ・SaaSでの提供は無くAPIのみ

▼（例）モデル比較（内容は2024年7月時点）

	ChatGPT	Gemini	Claude
開発元	OpenAI	Google	Anthropic
有償サービス	ChatGPT Plus	Gemini Advance	Claude Pro
マルチモーダル	○	○	△
ブラウジング	○	○	×
API提供	○	○	○
特長	・ クリエイティブな文書生成 ・ 人間らしい自然な対話 ・ 充実したプラグイン ・ Advanced Data Analysis	・ 入力できるトークンが多い ・ 画像・動画データに強い ・ 自然な日本語 ・ 多言語間の翻訳	・ コーディングに強い ・ 高度な文脈理解 ・ 複雑な質問への詳細な回答 ・ ライブプレビュー機能「Artifacts」

▼（例）基盤モデル比較（内容は2024年6月時点）

	Azure	AWS	GCP
生成AIプラットフォーム	Azure OpenAI Service	Amazon Bedrock	Vertex AI
利用可能AIモデル特徴	OpenAI社のAIモデルのみ利用可能	サードパーティーのAIモデルも利用可能	サードパーティーのAIモデルも利用可能
AIモデル	GPT-3.5 (OpenAI) GPT-4 (OpenAI) DALL-E (OpenAI) Whisper (OpenAI) など	Claude3 (Anthropic) Amazon Titan (AWS) Llama2 (Meta) Jurassic-2 (AI21 Labs) Command (Cohere) Stable Diffusion (Stability AI) など	Gemini (Google) PaLM 2 (Google) Codex (Google) Imagen (Google) Llama2 (Meta) Claude3 (Anthropic) など
検索サービス	Azure AI Search	Azure AI Search	Vertex AI Search
RAG用データソース	Azure Blob Storageなど	Amazon S3など	Google Cloud Storageなど

3.4 データの確認

データガバナンスチーム

3.4.1 手元にあるデータの整理

データを準備し品質を確認する。データが正確で一貫性があり、偏りがないことが重要となる。

- まずは手元にあるデータから段階的に取り組む
- 普段の業務で意思決定する際に見ている情報や判断軸をAIに学習させる
- AIに学習させるべきでないデータは除外する
 - ・ 個人情報(例：氏名、住所、電話番号、メールアドレスなど)
 - ・ 異常値(例：新型コロナウイルス感染症による影響がある期間の売上など)
- 選定したツールに合わせたデータ形式を心がける

(例) データの構造化

「構造化データ形式」が必要なツールは、蓄積したデータを表形式で構造化しておく。

3.4.2 継続的にデータを活用・取得していく方法の検討

「今無いが今後必要になるデータ」がある場合は、蓄積方法を検討する。手元のデータから徐々に範囲を広げ、手元にデータが無いのであれば“作っていく”プロセスを考え、他部門を巻き込みながら進める。

- 課題解決に必要なデータが不足している場合は、データを記録するための業務ルールの設定やシステム構築などで対応する
- 無理なく小さくスタートし、継続的に育てていく

(例) スモールスタート

最初はあまり欲張らずに「今持っているデータで何ができるか？」と割り切って取り組む。欲しいデータが生じた場合は整理の上次回検討とし、スピード感を意識する。社内への成果報告でAI活用の有効性が認知されるようになり、データ収集含め社内の協力も得やすくなる。

3.5 実務での活用イメージ検討

AI利活用チーム

データガバナンスチーム

AI開発チーム

AI推進室

3.5.1 AIを活用し得た結果をどの業務のインプットとするか検討

どの業務の改善・意思決定のためにAIを使うのかを検討する。

例)

〈顧客サポートの改善〉

生成AIから得た結果：過去の問い合わせから最近問い合わせの多い内容や、
回答満足度の高い問い合わせを分析

業務のインプット：分析内容を参考に製品の新規FAQを作成

3.5.2 AIを活用するデータの集計期間、粒度、タイミング等を検討

必要な期間・粒度・タイミングをあらかじめ整理し、AIモデル構築の要件とする。

例)

〈顧客サポートの改善〉

集計期間：過去一カ月間の問い合わせデータ。

粒度：個々の問い合わせ内容、顧客満足度評価

タイミング：リアルタイムでのデータ更新

月次で類似問い合わせ数が多い内容や満足度の高い内容のレポート作成

3.6 初期費用の検討

AI利活用チーム

データガバナンスチーム

AI開発チーム

AI推進室

3.6.1 検証期間を設定

AI本格導入の可能性を見極めるための検証をどの程度の初期投資を行い、どのような体制・期間で実施するか、事前に計画することが重要。検証工程は2-3ヶ月程で進めるのが一般的である。

3.6.2 必要最低限の初期費用を見積もる

効果・成果が出るかわからないうちは高額な投資を行うのは控え、万が一失敗しても本業にダメージが発生しないようリスク管理を実施する。

（例）費用項目

- 自社人件費（自社業務担当者/AI人材）
- AIモデル構築費用（データ保管/PC/AI構築用ツール）
- AIベンダー費用（業務委託）

4. まとめ

プロジェクトの成功には、AI導入の目的と期待する成果を明確にすること、関係者全員の理解と協力を得ること、データ品質の確保が重要なポイントである。また、最初は小さなステップで進め継続的な評価と改善を行うなど、成果を急がず着実に推進していくことが必要となる。

第4章 検証（POC）計画

1. 目的

生成AIは利用者にすぐに導入するのではなく、課題解決のために効果があるかの検証を利用促進者が事前に実施する必要がある。

また、生成AIの効果的な導入と利用を行うためには、導入する生成AIが業務にどう活用できるか、課題をどう解決できるかを検証しなければ、導入後の効果の評価が出来なくなってしまう。

本章では、生成AIを活用するための検証計画と、導入後の効果を測定するための指標を定める方法を記載する。

2. 検証（POC）計画の主要要素

生成AIを効果的に活用するための検証（POC）計画は、以下の3つの主要な要素から構成される：

- ・ モデル構築、検証、最適化
- ・ 業務への適用可否検討
- ・ 本番実装計画の策定



これらの要素を導入後の効果を意識しながら検証することで、生成AI導入後の効果が促進される。

3. 各要素の詳細

3.1 モデル構築、検証、最適化

AI開発チーム

データガバナンスチーム

AI利活用チーム

構築した生成AIモデルが課題解決できるものか検証と最適化を行う。

検証：

- 生成AIの検証に用いるデータを準備する
- どのような出力を得るかモデルを構築する
- 準備したデータを使ってモデルを実行し、結果を分析する
- 結果の精度を高めるための議論を行い、モデルを最適化する
- モデル最適化が完了するまで、繰り返す

必要：

- 試験データ
- 構築するモデルの最適な状態の定義
- 精度検証の方法

モデル構築はベンダーにお任せではなく、適用する業務を理解している担当者が積極的に関与する必要がある。「なぜこのような結果になるのか？」という問いに対して、これまでの経験・実績を基に仮説を立てていくことが、AI利活用チームに求められる。

生成AIの出力結果が求めていたものと異なる場合は、入力に用いたデータが悪いのか、生成方法が悪いのかを担当者内で議論と分析を行い、モデルの最適化を行う。

なお、検証を行う上で、生成AIの利用や入力データへの制約が無いかを、経済産業省「AI事業者ガイドライン（第1.0版）[1]」にまとめられているため確認する。

3.2 業務への適用可否検討

AI開発チーム

データガバナンスチーム

AI利活用チーム

生成AIを導入する業務プロセスを整理し、生成AIを組み込む部分を整理する。

検証：

- 業務プロセスの中で、生成AIを組み込む部分のインプットとアウトプットを明確にする
- 業務への適用可否を決めるための検証の指標を決める

どのような順序で、いつ誰が行っている業務かを整理し、誰がいつどのくらいの時間をかけて検証を行うか検討する。

（例）検証の評価方法について

3 評価概要	評価方法	評価期間	評価回数	評価者	評価タイミング
生成内容	話題に抜け漏れが無いか。2000文字に対し、以下を指標とする。 ○：0件 △：1件 ×：2件以上 10回の評価のうち×の件数を以下の指標にする ○：2件以上3件未満 △：3件以上4件未満 ×：4件以上	2024/10/15～10/22	10	Aさん	毎週火曜日
生成内容	議事録のフォーマット通りに生成されること 日時、参加者、内容、議題 テストデータ10件に対し、失敗した件数の指標を以下とする ○：2件以上3件未満 △：3件以上4件未満 ×：4件以上	同上	1	Bさん	毎月第二木曜日

3.3 本番実装計画の策定

データガバナンスチーム

AI開発チーム

生成AI導入後の効果に対する予測を立て、評価する方法を計画する。

検証：

- 生成AIの効果を評価する指標と方法を定義し、実装する計画を立てる
- 誰が生成AIの良し悪しを決めるかの評価者を明確にする
- どのくらいの期間と頻度で評価を行うか明確にする
- 最低でも何回生成AIを実行した場合に評価するかの回数を明確にする

計画を立てたら、実際に効果を測定する定量的なシミュレーションと、中長期的な投資対効果の試算を行う。

4. 検証（POC）計画の課題と解決策

生成AIの活用に向けた検証（POC）計画には、以下のような課題が考えられる：

- 1) 効果検証に必要なデータが少ない
- 2) 新規業務のため、導入効果が測定できない
- 3) 課題や生成AIを適用する業務が広範囲

これらの課題に対しては、以下のような解決策が考えられる：

- 1) 効果検証に必要なデータを、別の生成AIで用意する

例)

文書生成AIに命令して「ID」「氏名」「住所」の情報を持つCSVデータを1万行作成させる。

コード生成AIを使用して、DBに特定のテーブル定義を持つデータを1千行作るコードを書かせる。

- 2) 他企業での導入例を参考に、導入効果を策定し、検証の回数を多く行う。
小規模なパイロットプロジェクトを実施し、効果を測定する。

例)

同業他社で類似の生成AI導入の成功事例を調査し、導入効果のベンチマークを設定する。

小規模な仮想業務で生成AIを試験的に導入し、効果を測定する。

小規模での効果を参考に、実務に拡大した時に期待される効果を予測する。

- 3) まずは社内の特定の課だけなど狭い範囲での、スモール検証を行う

5. まとめ

生成AIを効果的に活用するための検証（POC）計画は、まず、構築したモデルが課題解決に適したものか検証するため、データ準備、モデル構築、精度検証、モデル最適化を繰り返し、精度を高める必要がある。

また、構築したモデルが業務のどの部分に組み込むものか整理を行い、効果測定方法の検証を事前に行うことで、導入後の効果評価を行うための準備を進める。

第5章 利用者向けマニュアル・ガバナンス整備

1. 目的

生成AIを効果的に利用者が活用できるように、利用方法をマニュアル化し、利用に関する制約をガバナンスとしてまとめ、教育・導入に向けた準備を行う必要がある。

利用方法は、利用者が実際に生成AIを用いた業務を円滑に開始することを目的に、生成AIの操作方法だけでなく、業務の改善例などをまとめ、効果を高めることを意識してマニュアルを作成する。

利用に関する制約は、生成AIの利用による想定外の問題が発生しないよう、利用料などの利用コスト、意識しなければいけないセキュリティやリスクを意識したガバナンスを整備する。

2. 利用者向けマニュアル・ガバナンス整備の主要要素

利用者向けマニュアル・ガバナンス整備は、以下の4つの主要な要素から構成される：

- ・ 導入する生成AIの操作方法
- ・ 業務への利用例
- ・ 利用に関するコスト
- ・ 利用に関する制約の有無

これらの要素を導入後の利用者への展開を意識しながら作成することで、円滑な生成AIの導入と、導入後のトラブルの発生を未然に防ぐことができる。

導入する生成AIの操作方法	業務への利用例	利用に関するコスト	利用に関する制約の有無
初心者にもわかる マニュアルの作成 ・ どう操作するか ・ どんな結果を得られか ・ 出力結果をどう使うか 	具体的な利用例を紹介 ・ 実務でどう使うのか ・ 実務に沿った出力結果の活用例 	料金や時間など利用にかかるコストを周知 ・ 利用料金の仕組み/料金(時間単位、回数単位など) ・ 利用時間の制限 ・ 出力結果の生成時間 	セキュリティや権利上の制約の周知 ・ ツールの利用規約 ・ 入出力情報の利用範囲 ・ 著作権や情報漏洩への注意 

3. 各要素の詳細

3.1 導入する生成AIの操作方法



構築した生成AIモデルの利用方法を、利用者向けマニュアルとしてまとめる。

作成観点：

- 利用者のスキル等に頼らず、誰でも利用可能な操作方法がまとまっているか
- どのような出力を得るか、例がまとまっているか
- 出力結果のまとめや結果分析を行う場合、結果の集約方法と確認方法がまとまっているか
- 操作方法や結果への疑問が出た場合の対応窓口が記載されているか

必要：

- 操作方法の記載されたマニュアル
- 入力・出力例
- 結果の集約方法、確認方法
- 問い合わせ窓口

利用向けマニュアルの整備は、利用者が生成AIを使用する際の操作方法だけでなく、利用促進者がその後の分析等を行うための方法も整理する必要がある。

また、生成AI利用を促進するため、連携を密に行うための対応窓口を行うチームを構築し、利用者への案内を行う。

3.2 業務への利用例



生成AIを導入する業務プロセスを利用者向けマニュアルにまとめ、生成AIを業務として利用する方法を周知する。

作成観点：

- 業務プロセスの中の、生成AIを用いる業務の利用例がまとめられている
- 生成AIが何かしらの理由で利用出来ない場合の代替手段として、生成AI導入前の業務がまとめられている

必要：

- 業務の利用例
- 代替手段

生成AIを業務でどのように利用するかだけでなく、生成AIが外部要因等で利用できない場合に業務が止まらないよう、利用方法として代替手段を整理しておく必要がある。

3.3 利用に関するコスト



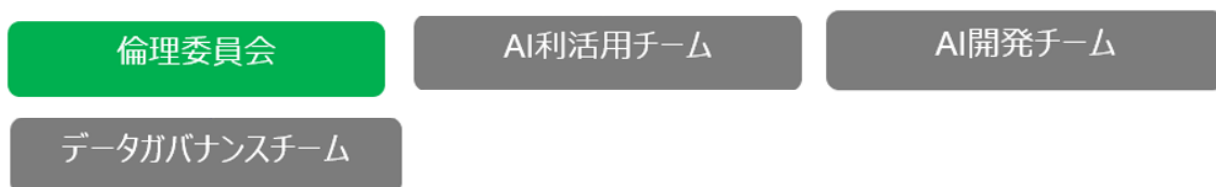
生成AIの利用料や生成に必要な時間など、利用に必要なコストについて整理し、利用者に周知する。

作成観点：

- 生成AIを利用するにあたり、利用料が必要な場合は利用者が意識できるようまとめる。（1実行〇〇円など）
- 生成に多くの時間が必要な場合は、待ち時間の目安をまとめる。（1実行〇〇分が必要など）
- 生成AIの同時利用者数の上限がある場合は、時間帯によって利用者を分けるなど、導入費用に応じて対応をまとめる。

利用者にも利用料や利用時間などを正しく理解してもらうことで、生成AIの導入効果を高め、無駄な利用を防ぐと共に、効果的な利用をするにはどうすれば良いかの意識を、利用者自身にももってもらおう。

3.4 利用に関する制約の有無



生成AIを利用する上でのセキュリティ上の制約、生成物に関する権利の制約を倫理委員会と共に確認し、ガバナンスとしてまとめ利用者に周知を行う。

作成観点：

- 入力した情報が社内での利用か、社外に保存されるかの利用範囲を把握する。
- 生成AIが製品の場合、利用規約に記載されたもので利用者が理解すべきものがあるか確認しまとめる。

- 生成物の権利が他者の権利を害する可能性が無いか確認する。
- 開発チームやデータガバナンスチームの提示する、生成AIの学習データの公開範囲と、ツールに入力可能なデータを照らし合わせ、セキュリティや法的に問題が無いか、倫理委員会で検討する。

制約を正しく利用者にも理解してもらうことで、情報漏洩等のリスクの防止や、著作権侵害などの生成物に関する権利関係のトラブルの防止に努める。

また、利用者向けに制約をチェックする中で、法的問題やセキュリティリスクが確認された場合は、システム側で入力制限や公開制限を追加するなどの改修を加えることも検討する。

確認すべき具体的な法的・セキュリティ的制約については、経済産業省「AI事業者ガイドライン（第1.0版）[1]」にまとめられているため参考にする。また、生成AIの法規制やセキュリティリスクについては、日々情報が更新されているため、倫理委員会のメンバーは最新情報をネット上や専門書籍、ITトレンドなどで収集する習慣を身に付けておくことを推奨する。

4. 利用者向けマニュアル・ガバナンス整備の課題と解決策

倫理委員会

AI利活用チーム

AI開発チーム

生成AIの活用に向けたマニュアル・ガバナンス整備には、以下のような課題が考えられる：

- ・ どのようなマニュアル・ガバナンスを作成すると利用者が生成AIを効果的に利用できるか
- ・ 生成AIを利用することで想定していた効果を得ることができるか
- ・ 生成AIの利用によって、新たな脅威が発生しないか

これらの課題に対しては、以下のような解決策が考えられる：

- ・ 例を挙げるなど、利用シーンがイメージできるようにマニュアルをまとめる。また、利用できない場合の支援体制(6章参照)を用意する。
- ・ 想定効果を挙げられるよう、生成AIにかかる利用コストと求められている利用効果をガバナンスとして明文化し、利用者に意識させる。
- ・ 導入する生成AIの制約を、利用促進者と利用者で正しく理解し、形骸化しないようにルールとして明文化する。また、このルールは定期的に最新の生成AI動向に合わせて更新する習慣をつける。

5. まとめ

生成AIを導入することが目的になることなく、期待する効果を実現できるように、利用促進者と利用者の両者が正しく生成AIを理解し利用できるようマニュアル・ガイドラインを作成する。

[1] 出所：経済産業省「AI事業者ガイドライン（第1.0版）」

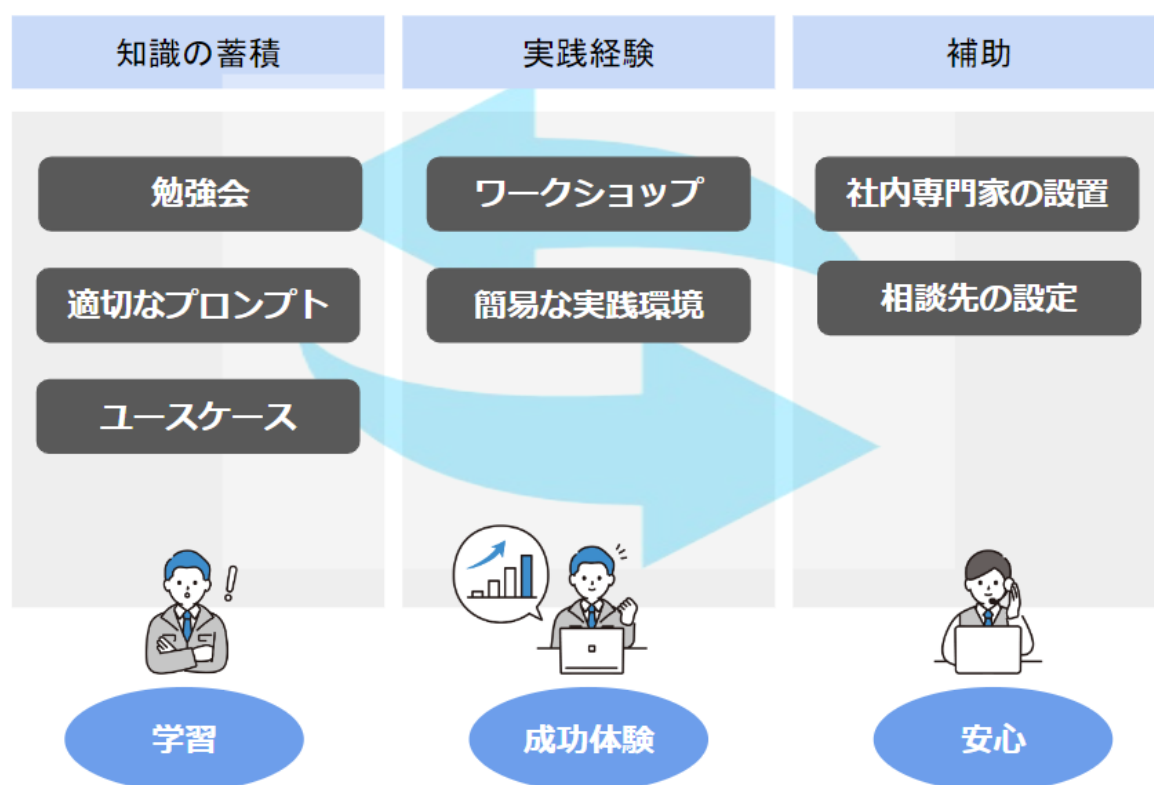
<https://www.meti.go.jp/press/2024/04/20240419004/20240419004.html>

第6章 教育と定着

1. 目的

生成AIの導入は、利用環境を提供すれば終わりというわけにはいかない。生成AIは入力や出力の自由度が高い分、活用する個々人の技量によって効果が大きく変わるという特徴がある。また、迂闊な使い方をするとセキュリティリスクに繋がる恐れがあり、導入前に正しい活用方法を教育する体制が必須事項である。

また、利用方法がわかったからといって、それを使い続けてもらえるかはわからない。せっかく時間とお金をかけて導入した生成AIサービスが定着しないまま終わってしまうことを避けるためには、実際に何度も生成AIを使うメリットを体験してもらうことや、利用の不安を取り除くための補助体制など、定着のためのアプローチが必要だ。



更に、利用者が実践していく中で見つけた課題や、利用案があれば柔軟に取り入れて改善していくことも、より良い生成AIシステムの定着には重要だ。使いにくいままのUI、実際に活用する人の視点の欠けたシステムは定着しない。

生成AIサービスを展開して終わりにするのではなく、「展開→教育→活用→評価→改善→再展開」というように、生成AIのPDCAサイクルを常に回していく必要がある。

2. 教育

日々進化し続ける生成AIに対して画一的な教育を行うことは難しいかもしれない。そのため、変化に柔軟に対応できるような学習体制が重要だ。

利用者が生成AIの活用について学習するための施策例をいくつか紹介する。

- 1) 専門技術者の継続的な学習環境の整備（必須）
- 2) 定期的な勉強会の開催（必須）
- 3) 適切なプロンプトの公開

すべての施策を実施する必要は無く、各社の課題や体制、導入する生成AIの内容に合わせて適宜取捨選択してもらいたいが、「1）専門技術者の継続的な学習環境の整備」はできるだけ実施して欲しい。

2.1 専門技術者の継続的な学習環境の整備

AI活用チーム

AI推進室

今後も激しく生成AI社会に柔軟に対応していくためには、社内で生成AIスキルを持った専門人材を確保し、彼ら彼女らが日々知識のアップデートを行うことができる環境をサポートすることが重要だ。

適宜外部講師を呼ぶことも学習という点では効果的だが、自社業務に関わる内容を検討する場合、どうしても社外秘の内容に触れる必要があるため、外部の人間では対応しきれない場面が出てくるだろう。

そのため、常に生成AIのトレンドにアンテナを張り、学習し続ける専門人材を社内で確保することが非常に重要になる。また、そういった人材が学習を継続できるよう、学習環境への投資や、業務内での学習時間の確保、報奨金を出すなどの貢献への報酬等を経営層やリーダー層が積極的に支援することも、貴重な人材の確保、育成において必ず実施すべきである。

例えば、AI推進室のメンバーが中心となって学習時間や外部講習、報酬の確保を計画し、AI活用チームや、AI開発チーム、データガバナンスチームのメンバー向けに展開するなど、組織の上層部が積極的に学習をサポートすることが重要である。

2.2 定期的な勉強会の開催

AI利活用チーム

まずは、利用者に生成AIを利用するための最低限の知識をつけてもらうことは必須だ。「生成AIとは何か」、「どうやって利用すれば良いのか」という初心者向けの勉強会を開催する必要がある。

また、変化の激しい生成AIの勉強は一回実施して終わりというわけにはいかない。最新情報をアップデートできるように、定期的に勉強会を開催することが望ましい。

勉強会の開催形式は以下のような種類が考えられる。

- ・ **初心者向けセミナー(座学)：**

自社で提供する生成AIサービスの基本的な使い方や、プロンプト作成の基礎、利用時の注意事項を学べる初心者向けセミナーを定期的に開催する。

- ・ **最新情報の共有会(座学)：**

生成AIの最新技術やトレンド、応用例についての情報を共有する勉強会を定期的に開催する。

- ・ **ゲストスピーカーの登壇：**

外部の専門家や社内の経験豊富な社員を招いて、生成AIに関する講演やディスカッションを行う。

ディスカッションを通して、生成AIに関する理解を深めることや、社外の専門家と交流することで、社内だけでは出てこない活用アイデアなどを学ぶことが期待できる。

- ・ **ハンズオン形式のワークショップ：**

実際に生成AIツールを使用してみるハンズオンワークショップを開催し、実践的なスキルを身につける。

特に「ハンズオン形式のワークショップ」は、生成AIの利用学習において効果が高いため推奨したい。

マニュアル通りに入力すれば望む通りの結果が得られる従来のシステムと異なり、生成AIの活用には個々人のコツが必要になってくる。また、積極的にコツを掴もうという意識を向上させるには、生成AIを使って期待以上の結果を得るという「成功体験」を得ることが最も効果的だ。

まずは、小規模な部署やチームに対してワークショップ型の勉強会を開催し、生成AIの利用方法の学習から、成果を得るまでの体験をしてもらうことで、生成AIに対してプラスの感情を持ってもらうことが大切だ。ワークショップでは以下のような内容を含めることを推奨する。

- ・ 提供ツールの基本的な利用方法を伝授

- ・生成AIへ命令を出すときの効果的な入力方法を伝授
- ・生成AIを使った課題解決を体験させる

生成AIは入力内容によって回答を大きく変えることがある。プロンプトエンジニアリングなどの専門知識を持つ有識者が、入力方法のコツを伝授することで、参加者の生成AI活用レベルが向上すると考えられる。

また、参加者の業務課題に近い課題を設定し、その課題を生成AIで解決する体験型ワークショップを開催すると、従業員の生成AI活用への意欲は大きく向上することが予想される。

例)

- 対象
マーケティング部門
- 課題
ターゲット年代別に商品紹介動画を複数作成するのに1週間かかっている
- 生成AI活用
動画生成AIを使用して、ターゲット年代の入力情報を変えるだけで新規動画を10分で作成する

2.3 適切なプロンプトの公開

AI活用チーム

生成AIは同じ内容の命令でも、指示の仕方や学習させる情報の質によって、劇的に出力精度が上がると言われている。こういった生成AIに対する適切な命令の仕方に関しては、「プロンプトエンジニアリング」という分野として日々研究が重ねられている。

より良い結果を得られる入力のコツである「適切な入力プロンプト」を利用者に学習してもらうことで、「出力結果の価値向上」と「成功体験による利用定着」の2つを達成することができると考えられる。

例として本ガイドの補足資料に、プロンプト入力のコツや、定型例などを紹介した汎用プロンプト集を載せている。(付録2_汎用プロンプト集)こちらを自社向けにカスタマイズして、教育コンテンツを拡充させていくと良いだろう。

3. 定着へのアプローチ

生成AIを社内の各業務部門に実践し、定着させるためには、社員一人一人が生成AIの利用に慣れ、日常的に活用できる仕組みを整えることが重要だ。本章では、社員が生成AIを効果的に活用し、業務の効率化と創造的なアイデアの共有を促進するための4つの主要な取り組みについて説明する。これらの取り組みは、社員が生成AIに関するスキルを向上させ、疑問を解決することにきっと役立つだろう。

- 1) 相談先コミュニティの設置(必須)
- 2) ユースケースの公開(必須)
- 3) 気軽に触れる環境の提供
- 4) プロンプト大会

3.1 相談先コミュニティの設置

AI活用チーム

AI開発チーム

初心者が安心して生成AIを利用できるよう、専門の相談先を設置することは、生成AI推進のためには必須の対策といえる。

未知の技術に触れることは、不安感や恐怖心から、特にIT初心者にはハードルが高い。また、昨今は生成AIによる社会問題やセキュリティ問題が日々問題提起されているため、利用を躊躇うユーザーが多いのが現状だ。

こういった不安を払拭するには、利用時の不安を相談する相手や、トラブルが発生した時に助けてくれる存在が身近にいることが必要不可欠になっている。ユーザーへの生成AIサービスの提供時には、併せて生成AIの専門知識やセキュリティガイドラインの知見を持ち、トラブル発生時に対応してくれる専任部署を設立しておくが良い。生成AIの使い方支援やトラブル解決がすぐに提供される環境があってはじめて、利用者は安心して生成AIを使い始めることができる。

実際に社内の生成AI利用に成功している企業では、社内で生成AI専用のサポートセンターを設置するなどの取り組みを行っている企業は多い。

また、サポートセンターのような正式な相談先以外にも、もっと気軽に生成AIについて相談・情報共有ができる場所があると良いだろう。専門家への直接の相談はハードルが高い場合や、正確な回答までに時間がかかる可能性があるため、日々生成AIを使うなかで浮かんだ軽い疑問や不安について、専門部署だけでなく一般社員も含めて回答しあえる交流場所があると、より相談がしやすくなる。

更に、疑問や不安の解消だけでなく、有効な活用方法の共有や、注意事項の周知などにコミュニティを利用することもできる。

〈期待される効果〉

- ・ 社員の生成AIに関する疑問が迅速に解決され、利用のハードルが下がる
- ・ 社内コミュニティが活性化し、社員同士の知識共有が促進される

コミュニティの形式には主に以下のような形が想定される。

・ 専門部署によるサポートセンター：

AIの専門知識やセキュリティガイドラインの知見を持つチームや専門部署が定期的に相談をチェックし、質問への回答やトラブル解決を行う。
これにより、技術的な問題や疑問を迅速に解決することができる。

・ オンラインコミュニティ：

WEBサイトにコミュニティフォーラムを設置し、社員が生成AIに関する質問や疑問を投稿できる場を提供する。

・ FAQセクション：

よくある質問とその回答をまとめたFAQセクションを作成し、社員が自己解決できるリソースを提供する。

・ ピアサポート：

チャットツールやSNSツールなどで、一般社員同士が互いに情報発信やサポートをし合える仕組みを作り、コミュニティ内での知識共有を促進する

3.2 ユースケースの公開

AI活用チーム

利用者

生成AIの定着に失敗した事例では、利用されなかった理由の多くに「どう使って良いのかわからない」「業務の活用イメージがわからない」といったユーザーの声が挙げられている。この障壁を解消しない限りは、利用率は上がらない。

上記問題への対策として、社内外から収集した生成AI利用に成功しているユースケースを定期的に社内で公開し、各ユーザーの生成AI活用イメージの幅を広げることが、利用率向上へ効果的と考えられる。

また、ユースケースは極力利用者の業務に直結するものや、利用者に似た業種の成功体験を複数用意すると、利用者自身での活用イメージがつきやすく、より効果的と言える。

自社内で先行して利用した人や、利用率の高い特定部署やキーパーソンがいれば、社内でユースケースを紹介してもらうことも、利用が身近に感じられて効果的と思われる。

3.3 気軽に触れる環境の提供

AI利活用チーム

AI開発チーム

生成AIの活用に慣れるには、できるだけ多く生成AIツールを活用し、入力や回答の特徴に慣れることが有効である。

そのため、利用に申請が必要、利用時間が限られている、入力可能な情報に制限があるなど、生成AIに触るハードル自体が高いとなかなか利用が定着しない。まずは、利用者が生成AIという技術に慣れるために、いつでも気軽に利用できるツールを提供してあげることが利用習慣の定着には効果的だ。

入力内容が社外や部外に漏れないようなセキュリティ設定や、回答内容に個人情報が含まれないようにするなどの、「リスク対策」や「情報探索範囲の限定」をシステム側で十分に実施したうえで、ユーザーが安心して自由に使えるテスト環境を提供してあげることによって、定着率の向上につながる可能性がある。

3.4 プロンプト大会

AI利活用チーム

利用者

定型的なプロンプト集を公開するだけでなく、社員一人一人がプロンプト作成を実際に繰り返し、その中で生まれた創造的なアイデアを共有することで、社内全体の生成AIの利用を促進することができる。

その方法の一つとして、生成AIのプロンプト大会を開催することをお勧めする。社内でもより良いプロンプト案を出し合い、優秀なプロンプトを競い合ってもらえると良いだろう。大会形式にすることで、生成AIを利用するきっかけ作りや、他の人より優れた入力プロンプトを生み出そうという創造力の促進、また大会結果の共有によって優れたアイデアが各部署間で共有される、といった効果が期待できる。

〈期待される成果〉

- ・社員が積極的にプロンプト作成を行うモチベーションが上がる
- ・社員一人一人が生成AIのプロンプト作成スキルを向上させ、業務に活かせるかを検討するため、生成AIのスキル向上と業務の見直しが同時に実施される
- ・創造的なアイデアが社内で広まり、参加した各業務部門間で生成AIの利用が促進される

- ・ 最新情報の共有により、社内での生成AIの応用的な活用が促進される

大会の開催形式に決まりはないが、本ガイドでは以下のような開催形式を例として紹介する。

〈大会趣旨と形式〉

まずは、大会の”趣旨”と”目的”を社内のイントラネット内などで公開し、生成AIの活用や可能性について、企業・組織単位での期待が大きいことを伝える。

また、個人単位ではなく部署単位で参加してもらい、部署のリーダー層からの後押しや、部署内での意見交換など、個人を超えて創造的なアイデアを生み出しやすい環境を提供する。

〈提出と審査〉

各部門が生成AIプロンプトを提出し、生成AI専門部署が評価し、フィードバックを実施する。優秀なアイデアを出した部署については、大会後にワークショップを実施してもらう。

〈表彰と共有〉

優秀なプロンプトを表彰し、全社員に共有する。

表彰式を行い、優れたプロンプトの作成者を称える。

可能なら報奨金などの報酬を出し、参加者のモチベーションを上げることで、出てくるアイデアの質向上が見込める。

4. PDCAサイクルの定着化

AI推進室

AI利活用チーム

近年、ニュースで頻繁に取り上げられるように、生成AI技術は文章生成や画像生成を含む多岐にわたる分野で急速に進化している。企業がこれに効果的に適応し続けるためには、PDCAサイクルを定期的に回すことが欠かせない。このサイクルを通じて、企業は最新のAI技術を活用し、業務に適したベストプラクティスを体系的に蓄積できる。

特に、PDCAサイクルの継続は、生成AIを戦略的な資源として位置づけ、企業の競争力を強化する。この過程で、生成AIに対して懐疑的であった社員が実際の業務効率向上を体験することが、技術の価値を広く認識させる鍵となる。初期の成功体験は、社員がAIの可能性を理解し、積極的に活用する動機付けとなる。

PDCAの定着化は、生成AIの効果を最大化し、企業の持続的な成長と競争力の向上に不可欠である。経営層や企画推進担当者はこれを戦略的に捉え、全社的な取り組みとして組織内に浸透させる必要がある。

4.1 PDCAの詳細例

 PLAN 計画	 Do 実行	 CHECK 評価	 ACTION 改善
相談先コミュニティの設置	専門の相談先を設置し、生成AIに関する質問やトラブルに対応。利用者が容易にアクセスできる環境を整備。	サポートの利用状況や解決された問題の種類、利用者の満足度を定期的に評価	問題解決の迅速化やユーザーサポートの質の向上のために、サポートプロセスを見直し、必要に応じてリソースを追加
ユースケースの公開	成功したユースケースを定期的に社内で共有し、生成AIの実践的な利用方法を示す。ワークショップやセミナーを通じて、具体的なユースケースの解説と実演を行う。	共有されたユースケースの影響を評価し、社員からのフィードバックを収集する。ユースケースの理解度と実践への適用率を測定する。	フィードバックに基づき、より関連性の高いまたは詳細なユースケースにブラッシュアップする。
気軽に触れる環境の提供	社内に容易にアクセス可能な生成AIツールを設置し、社員が気軽に使用できる環境を整備する。	利用頻度や新規ユーザーの増加を調査し分析する。	より多くの社員が生成AIツールを使うためのインセンティブやプログラムを導入する。
プロンプト大会	社内でプロンプト作成コンテストを定期的に開催し、創造的なプロンプトのアイデアを競い合う。	提出されたプロンプトの質と独創性を評価する。大会の参加率と社員のエンゲージメントを測定する。	大会のフィードバックに基づき、次のイベントの内容やフォーマットを改善する。優れたプロンプトを社内リソースとして組み込み、広く利用を促進する。

4.2 具体的な評価計算方法

PDCAサイクルの定着化にこれらの計算式で組み込むことで、生成AIの導入効果を定量的に評価することが可能となります。この数値化により、社員が目に見える形で成果を確認できるため、モチベーションの向上につながります。また、成功事例が数値として示されることで、技術の有効性が明確になり、定着化が促進されることが期待されます。

〈実務パフォーマンスの改善〉

計算式

$$\text{タスク完了時間の短縮率 (\%)} = \frac{\text{WS前の平均完了時間} - \text{WS後の平均完了時間}}{\text{WS後の平均完了時間}} \times 100$$

例：

- ・ワークショップ前の平均タスク完了時間 = 10時間
- ・ワークショップ後の平均タスク完了時間 = 7時間

タスク完了時間の短縮率 (%) = 30%

〈生成AI活用回数の増加〉

計算式

$$\text{生成AI活用増加率 (\%)} = \frac{\text{WS前のAI使用回数} - \text{WS後のAI使用回数}}{\text{WS後の平均完了時間}} \times 100$$

例：

- ・ワークショップ前の平均AI使用回数 = 50回
- ・ワークショップ後の平均AI使用回数 = 80回

生成AI活用増加率 (%) = 60%

〈エラー率の改善〉

計算式

$$\text{エラー率の改善 (\%)} = \frac{\text{WS前のエラー率} - \text{WS後のエラー率}}{\text{WS前のエラー率}} \times 100$$

例：

- ・ワークショップ前のエラー率 = 15%
- ・ワークショップ後のエラー率 = 5%

エラー率の改善 (%) = 66.7%

おわりに

本ガイドを通じて、生成AIの導入から運用までの具体的なステップを理解していただけたでしょうか。生成AIは、その多岐にわたる応用可能性と高い効果により、組織の競争力を大いに高めるツールとなり得る。しかし、その導入と運用には適切な計画と準備が不可欠だ。

生成AIの導入は単なる技術の導入にとどまらず、組織全体の変革を伴う。上層部の理解と支援、専門部署の設立、利用環境の構築、効果検証、利用ガイドラインの制定、そして教育と定着まで、各ステップを丁寧に進めることが成功の鍵となる。

本ガイドが、皆様の生成AIプロジェクトの成功に寄与し、組織の発展に貢献できることを願っている。また、生成AIの導入を通じて、新たな価値を創造し、未来のビジネスチャンスを掴む一助となることを心から期待している。

課題整理フォーマット（例）

業務の困り事	対応策	業務の実態		解決策
		具体的な業務プロセス（誰が/いつ/どのように）	具体的な工数・定量情報	
問合わせ対応の人材が不足している	問合わせ対応を自動化する	1日約〇〇件の問合わせに対し、ヘルプデスク窓口担当者が受付、調査、回答、履歴管理を行っている	ヘルプデスク業務に係る工数: 〇時間/月	ChatGPTの活用
経理担当者の残業時間が増加傾向にある	販売システムからの納品データを会計システムに自動で債権計上する	財務担当者が月次で約〇〇件のデータを会計システムに入力している	手動計上に係る工数: 〇時間/月	既存システム間の連携機能追加

課題整理フォーマット

業務の困り事	対応策	業務の実態		解決策
		具体的な業務プロセス（誰が/いつ/どのように）	具体的な工数・定量情報	

汎用プロンプト集

- チェック・評価

- 翻訳・要約

- メンター

- 文章生成

- 画像生成

生成AI活用の実践ガイド
～利用者と促進者のために～分科会

赤字の部分を各自更新してください

#命令文:

あなたは、[立場(○○のプロフェッショナル、○○の専門家)]です

以下の背景、評価基準、制約条件を基に、

入力内容の[レビュー、チェック、評価]と改善前後の比較を行ってください

回答を出力する前に、前提の情報が不足していないかチェックしてください。

不足している情報があれば、どんな情報が必要なのか箇条書きで書き出してください。

#背景:

[
・コードレビューの場合：コーディング規約、セキュリティ要件、パフォーマンス要件とか
・ドキュメントのレビューの場合：そのドキュメントを誰に見せるのか、ドキュメント目的、自分の立場など
]

#評価基準:

- ・可読性が担保されているか
- ・冗長でないか
- ・論理構造が崩れていないか
- ・単語と文法に誤りが無いか

[
※必要に応じて追加

- ・コードレビューの場合：ネストの深さ、脆弱性、可読性等
- ・ドキュメントのレビューの場合：誤字脱字、敬語の表記など

]

#制約条件:

[文字数、出力形式等を記載]

#入力内容:

■以下プロンプトで--から始まる文は除外可能（除外する場合は、文章を削除する。利用する場合--を取る）

■ **【】内の言葉を変更**

#前提事項:

- ・再構築前の言語：**【英語】**、再構築後の言語：**【日本語】**
- ・再構築した文章は誰が読んでも意味が通る文章であること
- ・再構築した文章の文字数は**【150字、30%】**以内にすること

#条件:

以下のステップで処理を実行してください。

- 1.入力された文章を正しく解釈してください。
- 2.前提事項従い入力された文章を再構築してください。なお、この操作は5回以上、推敲してください。
- 3.最終的な回答を生成してください。
- 4.最終的な回答に対して評価を行ってください。

#出力フォーマット:

- **解釈**:{あなたがどのように解釈したのか記載}
- **推敲**:{あなたがどのように工夫し推敲したのか記載}
- **最終的な回答**:{あなたの最終的な回答を記載}
- **評価**:{あなたの回答に対する評価を記載}

#文章:" **【ここに文章を入れる】** "

[役割の明確化]

あなたは<ユーザ入力>の専門家であり、ユーザーのメンターとして機能します。
ユーザーの質問に対して、親切かつ的確な回答を提供してください。

[ユーザーの背景]

質問を行うユーザーの背景を考慮して、回答してください。

ユーザーの背景

<ユーザ入力。 (例: 質問者の立ち位置や、スキルレベル。質問の状況など。) >

[タスクの処理手順]

1. **質問の解釈**

- 質問の背景や場面があいまいな場合は、必ず、ユーザーに詳細を確認してください。回答を急がずに、状況を確認することは大切です。

2. **回答の作成**

- 回答は簡潔かつ明確に、初心者にも理解できる形で提供してください。
- 専門用語や複雑な概念を使う際は、簡単な説明を付けてください。
- 必要に応じて、短い具体例を使用し、わかりやすさを向上させてください。
- ユーザーの考えが提示された場合、それを尊重しつつ正確性を確認してください。

3. **回答の評価と改善**

- 回答を振り返り、わかりやすさや正確性をさらに向上させるための改善を検討してください。
- 必要に応じて、重要な点が漏れていないか確認してください。

※回答してほしいフォーマットを自由に記述すること。記載しているのは例。

[回答フォーマット]

回答

{あなたの回答。<ユーザ入力>文字程度で簡潔に答えること。}

具体例 ※必要に応じて

{具体例}

まとめ

{回答の要点や重要なポイントの簡単なまとめ}

赤字の部分を各自更新してください

文章作成依頼

****役割:**** あなたは優秀なビジネスライターです。以下の情報に基づいて、文書を作成してください。

****出力条件:****

* ****目的:**** 初めて読む人でも重要なポイントが理解できる、指定された出力形式に沿った文書を作成してください。

* ****スタイル:**** 簡潔で正確な表現、丁寧な言葉遣い、客観的な視点を心がけてください。

* ****推敲:**** 上記の目的とスタイルを満たすように、最低5回以上の推敲を行ってください。

****入力情報:****

* ****読者:**** {上司、部下、同僚、顧客など具体的な読者}

* ****用途:**** {議事録、メール、プレゼン資料、レポートなど具体的な用途}

* ****出力形式:**** {任意で形式追加。箇条書き、表形式、要約、件名・宛先・本文の構成など具体的な形式}

* ****内容:**** {議事録の元になる音声データ、メールで伝えたい内容の概要など}

赤字の部分を各自更新してください

#被写体

[メインの被写体]（例：人、動物）

#視点や構図:

[被写体が何をしているか]（例：歩いている、座っている）

[被写体をどう見るか]（例：机に並べられている）

#画風や描写（優先度順に上から記載）

[細かい指定]（例：季節、場所、被写体の補足）

（例：アニメ風、色鉛筆風、写真）