

2024年度 情報共有研究会

働き方とコミュニケーションの変化
～10年前からの変化と今後の未来～

2025年3月
情報共有研究会

本研究会では、2018年に「情報共有の10年前，現在，これから成功・失敗談を交えて」というレポートを作成した。6年が経ち、コロナ禍中のフルリモートの時代を超えて、働き方も大きく変わった。そこで、今年度は「働き方とコミュニケーションの変化～10年前からの変化と今後の未来～」というテーマでレポートを作成した。

第1章では、「1日の過ごし方」として、ビジネスワーカーがどのような作業をどのような端末で行っているかを分析しました。また、以前のレポートとの差異も記載しています。

第2章では、「働き方の変化とオフィスから消えたもの」として、以前のレポートの時点を起点に、そこから何が変化したかを記載しました。働く場所や働き方の変化、そしてスマートフォンの浸透が大きな影響を与えています。

第3章では、「技術・デバイスの進化と各種ツールの普及状況」を分析しました。デバイス、コミュニケーションツール、ネットワークなどの普及状況について時系列で変化を記載しています。また、マイクロソフト製品（M365）、ポータルサイト、アプリケーションの内製化についても考察しています。

第4章では、「コミュニケーションツール」の分析を行いました。10年前と現在のコミュニケーションツールの利用状況を、中堅社員の1日を題材として比較しました。

第5章では、「生成AIを活用した働き方」として、生成AIの直近動向や技術要素などを整理しました。また、生成AIを情報共有の観点からユースケースや失敗と学び、未来予測等について検討した結果を記載しています。

情報共有研究会の歴史と全体像



本研究会で取り扱ってきた情報共有テーマの変遷

- 2006年 SECIモデルと先進企業の情報共有
- 2007年 最新オフィス ポータル ホワイトカラーの生産性向上
- 2008年 ポータル エンタプライズサーチ メールの書き方
- 2009年 入力系：SNS、Blog、Wiki ポータルサイト(Web) グループウェア EnterpriseSearch
ワークスタイル変革(在宅勤務等) クラウド・SaaS
- 2010年 ポータルサイト8年 研究
- 2011年 スマートデバイスと社内情報共有
- 2012年 スマートデバイス ソーシャル&ポータル
- 2013年 社外との情報共有 with Special Discussion
- 2014年 ワークスタイル変革
- 2015年 クラウドサービスの企業内利用
- 2016年 IoTとAIが情報共有に与える影響
- 2017年 リアルタイムコミュニケーション今後について(会議にあり方を含む)
- 2018年 情報共有の10年前, 現在, これから(成功・失敗談を交えて)
- 2019年 情報共有研究会が考えるデジタルトランスフォーメーション
- 2020年 Web会議の使いこなし
- 2021年 ニューノーマルな時代の情報共有
- 2022年 シン・ハタラキカタ
~対面とリモートで、失ったもの、得たもの、新たに産まれたもの、見直されたもの~
- 2023年 情報共有5年の変化と未来予測

目次

1 章：1 日の過ごし方

2 章：働き方の変化とオフィスから消えたもの

3 章：技術・デバイスの進化と各種ツールの普及状況

4 章：コミュニケーションツール

5 章：生成AIを活用した働き方

まとめ

1章 1日の過ごし方

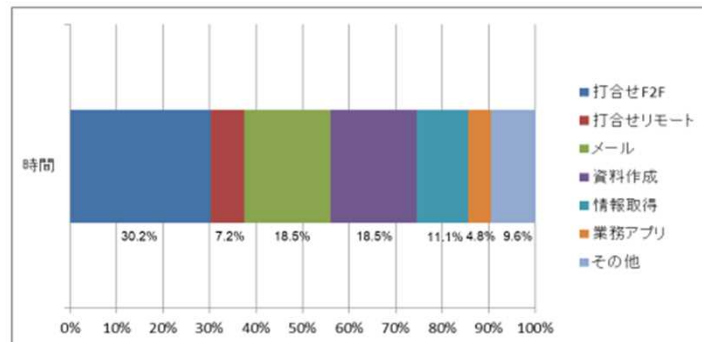
一日の過ごし方（10年前のまとめ）

2018年に、当研究会で様々な属性の方の一日の過ごし方についてレポートをまとめている。当時は、打合せが4割と多く、コミュニケーションに費やしている時間が6割ほどであった。端末については、PCが多く、スマホもあるものの、タブレットも一定数使われていた。2024年度の研究会では、研究会メンバー企業の9社を対象に各社状況を調査した。

ビジネスワーカーの一日の時間配分
結果および考察 (1/2)

打合せが大きな比率で約4割を占めている 電話会議、TV会議が平均で約1割
コミュニケーションに費やしている時間（打合せとメールの合計）で約6割

コミュニケーションがビジネスにおいて非常に重要な要素となっている



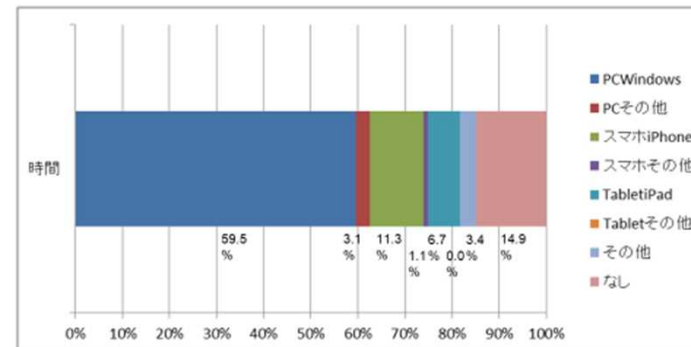
©JUAS Advanced情報共有研究会

9

ビジネスワーカーの一日の時間配分
結果および考察(2/2)

Windows PCを使う業務が圧倒的に大きな比率で約6割を占めている
スマホとタブレットを使って仕事をしている時間は約2割
スマホではiPhone、タブレットではiPadが圧倒的に業務利用が多い

Windows PCを利用するワークスタイルがまだまだ圧倒的に多いが、
スマホも特に隙間時間にかなり活用されている



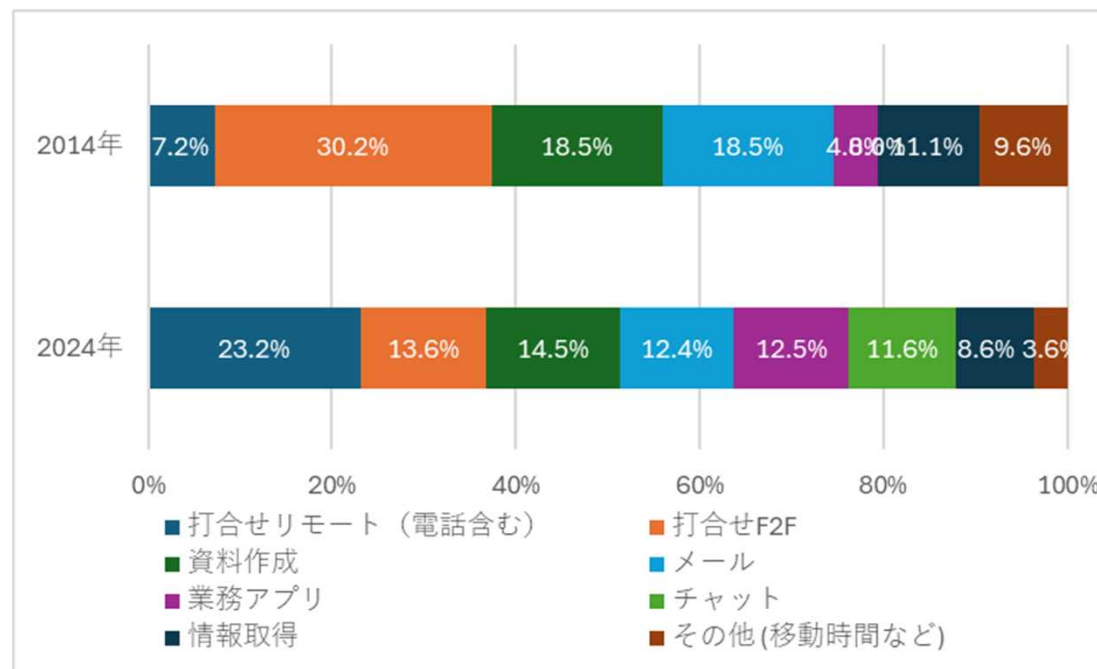
©JUAS Advanced情報共有研究会

10

ビジネスワーカーの一日の時間配分 結果および考察（仕事の形態時間配分）

2024年のビジネスワーカーの一日の仕事の時間配分を比較した。

- ・全体の時間に占める打合せの割合は、打合せ、資料作成は大きくは変わらないが、打合せの内訳で、リモート打合せの割合が増えて対面の打合せ（F2F：Face to face）が減っている。
- ・業務でのチャット普及にともない、メール対応の時間が減り、チャットの利用が増えた。
- ・業務アプリの時間が増えているのは、クラウドサービスの普及、プロセスのデジタル化など。ローコード・ノーコードやSaaS等で、市民開発の機運がたかまっている。

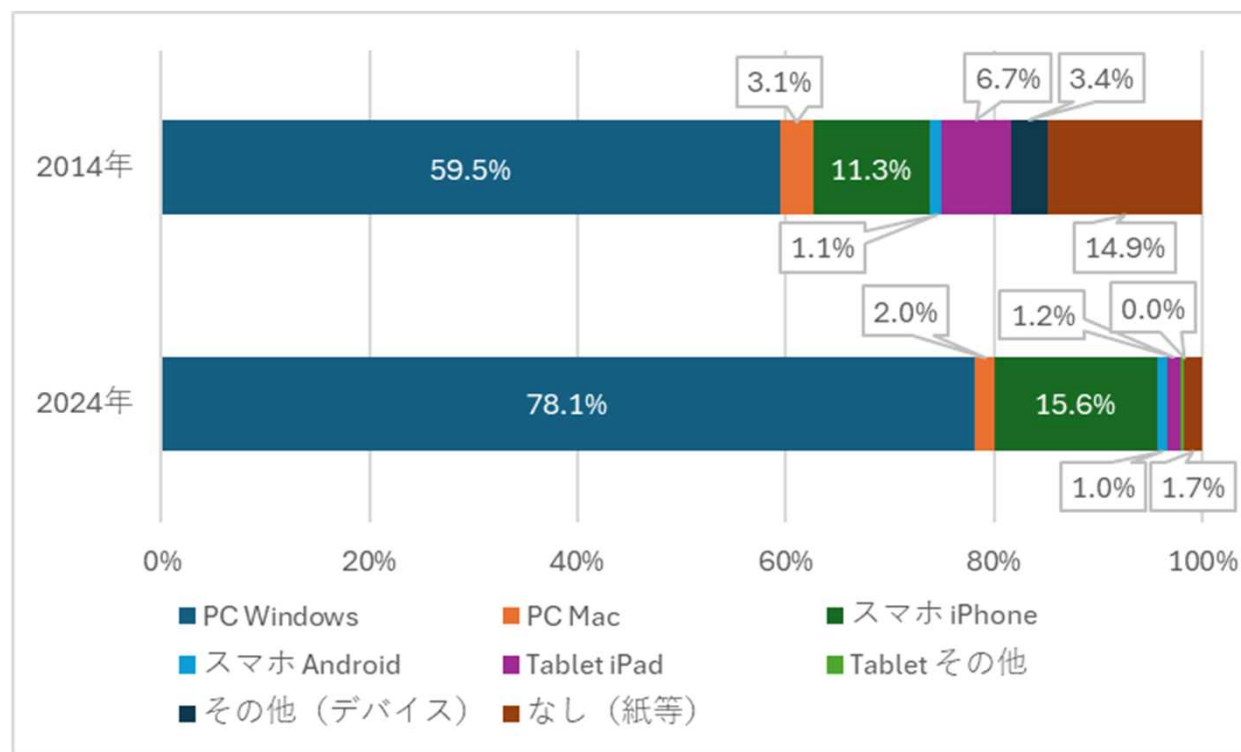


ビジネスワーカーの一日の時間配分

結果および考察（ビジネスワーカーの端末利用時間配分）

2024年のビジネスワーカーの端末利用の時間配分を調査した。

- ・業務での利用端末の使用時間は、WindowsとiPhoneの2つがで90%以上を占めている。
- ・2014年ではタブレットの利用が一定数あったが、利用割合は全体としては減った。
- ・タブレット利用はオフィス勤務であれば（資料みるだけの）役員会議で利用されている。オフィス以外では工場、流通、小売りや、接客サービスなど、利用用途は限定されるものの定着している。





2章 働き方の変化とオフィスから消えたもの



働き方の変化とオフィスから消えたものたち

❖ 調査概要

- コロナ禍を経て、働き方や働く場所が多様化してきたことにより、オフィスの在り方も変化してきている。10年前を振り返り、オフィスにある有形、無形の「もの」や「こと」の変化を捉えることで、我々のワークスタイルの変遷について整理した。

❖ 調査対象

- 研究会メンバーが勤務しているオフィス

❖ 「モバイルワーク」から「テレワーク」へ

- 社会情勢の変化、ネットワーク環境の充実（高速通信）、セキュリティ対策（ゼロトラスト）など、環境面での大幅な改善もあり、在宅でもストレスなく勤務が実施できるようになった。さらに、ワーケーションなど、働く場所や概念にも変化が生じたことにより、「モバイルワーク」→「テレワーク」、など、呼び方もかわってきている。

❖ 「事務所」から「オフィス」へ

- 働く場所に対しての呼び方にも変化があり、かつては事務仕事する場所として「事務所」という言い方が一般的だったが、働く場所に対する捉え方も多様化してきた。最近では、効率よく作業をこなす場所ではなく、働きやすさや心地よさに重きを置きつつ、さらにはクリエイティブやコラボレーションが促進されるような場所としての「オフィス」という言い方が主流になりつつある。
- ※複数拠点がある企業は事業所、製造現場では工場、現場（現地）、事務所という言い方もある

働き方の変化とオフィスから消えたものたち

❖ オフィスから消えたもの/減ったものを集約。大部分がデジタルに置き換わっている。

項目	消えた物/減った物	10年前との比較
人手によりサポート業務	アシスタント/コピー/お茶くみ/受付/事務担当等/事務担当/庶務/	セルフ対応に代替
アナログ的な事務用品	はさみ/のり/定規(資料作成用)/ペンなどの事務用品/修正液/修正テープ	一部残っているが、激減
情報伝達のためのアナログツール	社内会議での紙資料配布/手書資料/方眼紙/五線紙/社内通知/回覧文書/給与明細/マニュアル/プロジェクター	Officeツール(Word/Excel/PPT/PDF)などのデジタルツール、ディスプレイに代替
情報蓄積、記録のためのアナログ的ツール	穴あけ/(物理的な)ファイル/紙ファイル/バインダー/キングファイル/書類保管棚/書庫/資料室/机の引き出し/書類立て等/書類/小冊子製本機/手帳/業務資料(図面等)	一部残っているが、激減
申請のためのアナログ的手段	申請書(各種紙・複写式申請書)/入館申請/交通費清算用紙/出張伝票/出勤簿(各自捺印するもの)/伝票(受発注)/タイムカード/紙での申請書、残業届/勤務評定	PDF等のデジタルツール、Web申請に代替
情報連絡のためのアナログ的なメディア	回覧板/掲示板/予定表/連絡先ホワイトボード/伝言メモ/行動予定表(とマグネットの名札)/ニュース記事クリッピング(担当者)/顧客向けレポート等/白板の議事録などをメモすること/予約表/住所録/給与明細	コラボレーションツール、デジタルツールに代替
電話連絡	欠勤・遅刻の電話/帰るコール	チャットに代替
物理的な証跡	印鑑/日付印	デジタルに代替
レガシーな電子ツール	サーバ室監視/固定電話/構内PHS/国際電話/有線LANケーブル/FAX/電話交換機/モデム/ポケベル/ワープロ/ドットプリンター/デスクトップPC/共有電話/部門サーバー/プリンター	一部残っているが、激減
可搬性電子記録媒体	メモリ/FD/MO/テープ/リムーバブルHD	クラウド保存に代替
物理的なオフィススペース	大会議室/テレビ電話室/固定席	激減
過去の習慣/慣習/コミュニケーション関連	お中元/お歳暮の受取/社員間の年賀状/社員旅行/スーツ/制服/住宅手当/机上灰皿/納会(ランチ会)/決起集会(全社)/運動会/年末挨拶(リアル)/カレンダー(年末配布/受付に渡して去る)	一部残っているが、ほぼなし

オフィスで“増えたもの”たち

- ❖ オフィスで増えたものを集約。個室スペース、サテライトなど、オフィス以外での働ける場所の選択肢拡大。
- ❖ デジタル化に伴い、紙が各種アプリケーションにほぼ置き換わる。

項目	増えたもの	10年前との比較
多様なオフィススペース	個室スペース/独りBOX/コワーキングスペース/シェアオフィス/サテライトオフィス	新たに追加
会議用の接続機器	USBケーブル/ヘッドセット/スピーカー/Webカメラ IT機器のインターフェース変化	種類が増加
IT機器のインターフェース	HDMI/Type-C/無線 無線干渉	増加
連絡手段	スマホ	増加
申請・契約書面	電子署名/電子契約	激増
印刷・プリント	KINKOS/ネット印刷サービス	増加
情報連絡	社内外での動画での情報発信/SNSでの情報発信	激増
ワークライフバランス	有休消化の推進/残業時間の削減	激増
ダイバーシティエクイティ&インクルージョン	インクルーシブ対応（障がい者向けトイレ）/外国人登用/女性管理職/男性育休	増加

在宅勤務で“増えたもの”たち

❖ オフィスでは色々なものが減ったが、在宅勤務によって自宅に増えたものがある。

項目	増えたもの	10年前との比較
働く場所	自宅内での仕事をする部屋/スペース（書斎的なもの）	新設/追加
テレワーク用設備や機器	テレワーク用のモニター/ヘッドセット/WEBカメラ/仕事用の椅子/マイク・スピーカー/USB電源タップ	新設/追加
ネットワーク関連	高速なネットワーク環境：光回線など/家庭内のネットワーク機器：無線ルーターなど	新設/追加

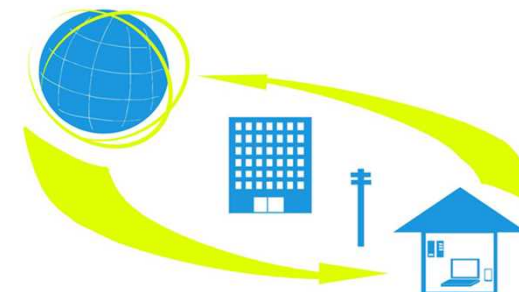
書斎やデスク



オンライン会議に必要な備品



高速通信



オフィスから消えたものたちの分析

❖ オフィスから消えたものたちを要因別に考察してみた。

❖ 主な要因：キーワードは“多様化”

1. 働き方の変化
2. 電話の在り方の変化
3. 働く場所の選択肢の増加（名称もいろいろ）
4. 社会的な要請による対応



- ❖ コロナ禍を経て、働き方が多様化したことで、それに起因する周辺環境に影響が及んだと考える。
- ❖ 最たるものが電話であり、出社数減少による固定電話の廃止/削減、情報伝達手段としてもチャットやWeb会議（音声と資料共有が可能）など、より利便性が高い手段に代替されている。
- ❖ 働き方の変化により、オフィス以外にも、サテライト、コワーキング、ワーケーションなど、働く場所（名称）の選択肢も広がった
- ❖ 社会的な要請に起因する、環境貢献、多様性や個性尊重（DE&I）など、企業としての義務化対応なども要因と考えられる。

オフィスから消えたものたち 要因考察 1

❖ 要因分析①：働き方の変化

- テレワークが一般的になり、企業は固定費の圧縮、削減を目的に、オフィススペースを削減するようになる。
- （企業によって差はあるが、出社対象従業員の2割から5割程度の座席数を確保）
- オフィススペース削減と共に、フリーアドレス制が導入され、それに伴い、役職者の席、固定席が減少する。座席予約や所在確認等、新たな仕組みが導入される。
- 会議の仕方にも変化があり、オンライン会議の普及に伴い、紙資料、手書きメモ等のアナログ手段が削減され、電子化が促進。タイムリーな議事メモの共有、AIによる要約等、議事録作成時間が短縮、会議時間そのものも大幅に削減している。
- 電子化により、検索性・再利用性が高まり、情報共有のスピード向上や共有範囲の拡大に繋がっている。
- 働き方の変化とともに、郵便物も激減している。
- 通勤費を定期購入ではなく実費精算とする企業も増えている。

❖ 要因分析②：電話の在り方の変化

- 在宅勤務、フリーアドレス、スマホ（直通ダイヤル）普及により、固定電話の必然性が薄まる。
- 名刺に、携帯電話（直通）等を記載するか、電話番号を記載しない企業も増えた。
- コミュニケーション基盤の導入により、連絡手段が固定電話から、ユニファイドコミュニケーション（チャット等）に代替にされた。
- レイアウト変更による管理運用負荷、迷惑電話の増加による業務への支障等、運用コストをかけて固定電話を維持する必要性が薄まってきた。

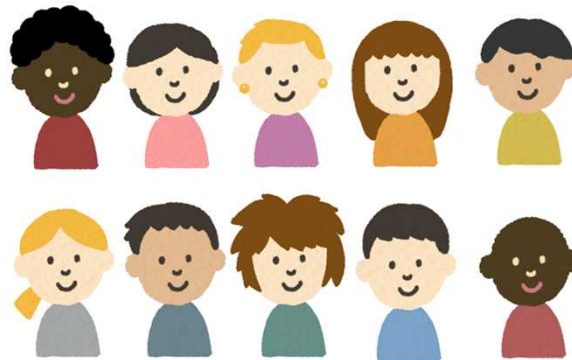
オフィスから消えたものたち 要因考察 2

❖ 要因分析③：働く場所の選択肢の増加

- 働き方の多様化に伴い、働く場所の選択肢も広がる。
- 働く場所としては、オフィス、自宅（実家）が主流ではあるが、企業が契約しているサテライトオフィス、シェアオフィス、コワーキングプレイスをはじめ、駅等にある個室ブース、カラオケBOX等についても、利用を許可している企業もある。
- サテライトオフィス、シェアオフィス、コワーキングプレイス等、働く場所は多様化しているが名称は統一されていない。
- 多くの企業は働く場所として、勤務地（おおむね2時間以内で出社できる場所）を設定している。

❖ 要因分析④：社会的な要請による対応

- DE&Iなど、社会的な要請として、多目的トイレ、多目的会議室（礼拝など）、施設や設備面でも従業員に配慮する企業が増えてきている。



【コラム】ハイブリッド会議でのマナー

- ❖ ハイブリッド会議（リアル参加とオンライン参加の混合会議）では、オンライン側の参加者がリアル会議側の話に付いていけない、乗り遅れるといった状況が発生する。
- ❖ そういった状況を回避するため、オンライン参加者へ配慮した実施方法を工夫することで、活発な意見交換を促し、全体の参加意欲を高めることに繋がると考える。
- ❖ 主なルール
 - 参加者は各々、自分のPCからWeb会議に参加
 - リアル会議側にスピーカーフォン
 - リアル会議全体が見通せるWebカメラ（推奨）



【コラム】 福利厚生生活用によるコミュニケーション促進

❖ 企業情報：EC系某ITベンチャー会社 従業員規模：100人前後

❖ 目的：社員間のコミュニケーション促進

❖ 費用負担：なし（会社の福利厚生の一貫で実施）

- 毎月1回の締会は、1万円/人程度の予算で食事会を企画。
- 企画チームは部署横断して各組織から1名ずつ、数名で持ち回り。
- 子供が小さく、夜の外出は時間に制約があり、会社で実施してくれるのは有難い。
- 入社してまだ年数も浅いため、面識のない他部署とのコミュニケーションを取る良い機会と感じている。



女性30代後半
2人の子持ち（2歳、6歳）

業務種別	頻度	場所	対象	幹事	費用
業務扱い	月2回：パーソナルトレーナーさんによる各種PGM	社内	全社員	総務	会社負担
業務時間外	月一回（レク）	制限なし	部署ごと	有志	会社負担
業務時間外 （準備は業務扱い）	締め会月1回 （食事会：昼食/夕食）	社内 （キッチンスペースあり）	全社員	部署横断でランダムに選出された数名（5-6人）	会社負担 （1万円/人）

【コラム】ことばの変化エピソード

❖ スマホが一般的になってきて、ガラケー時代の用語が死語になりつつある。

❖ 「写メ（写メール※の略）」は、どの世代まで通じるのか？

※写メール（2000年にサービス開始）
カメラ付きの携帯電話で撮影した写真を添付した電子メールを送受信できるサービス

➤ スマホになって写真をクラウド上で共有するのが一般的になった現在は、写真添付をする機能をあまり使わなくなった。

❖ 写真を撮る際のシャッターは、切るなのか？下りるなのか？押すなのか？

❖ あとで連絡してねのフレーズは、SMSして？DMして？LINEして？

➤ スマホで写真を撮ることが一般的になり、機器の変化、連絡手段の変化が使う言葉にも影響している。

❖ カセットテープ、MD、CDも利用する機会が減ったので、「早送り」「巻き戻し」「オートリバー
ース」、といった単語も通じなくなっている。

❖ キングファイル・フォルダーの実物を知らない人も電子化が進むとより増えると想定される。

働く場所の変化についての考察

10年前には調査していなかったが、働く場所がコロナ禍を経て変化している。コロナ期間中は強制的にリモートワークが進んだが、業種や会社によって出社する機会も増えてきた。出社について以下のような悩みが出てきている。



出社比率を設定
したほうが良い
の？

会社に行っても
リモートで会議をし
ているけど。。

出社すると
若手が成長する？

出社しようにも、
オフィスを減らし
てしまってる。。

出社を強制され
ると転職してしま
う？

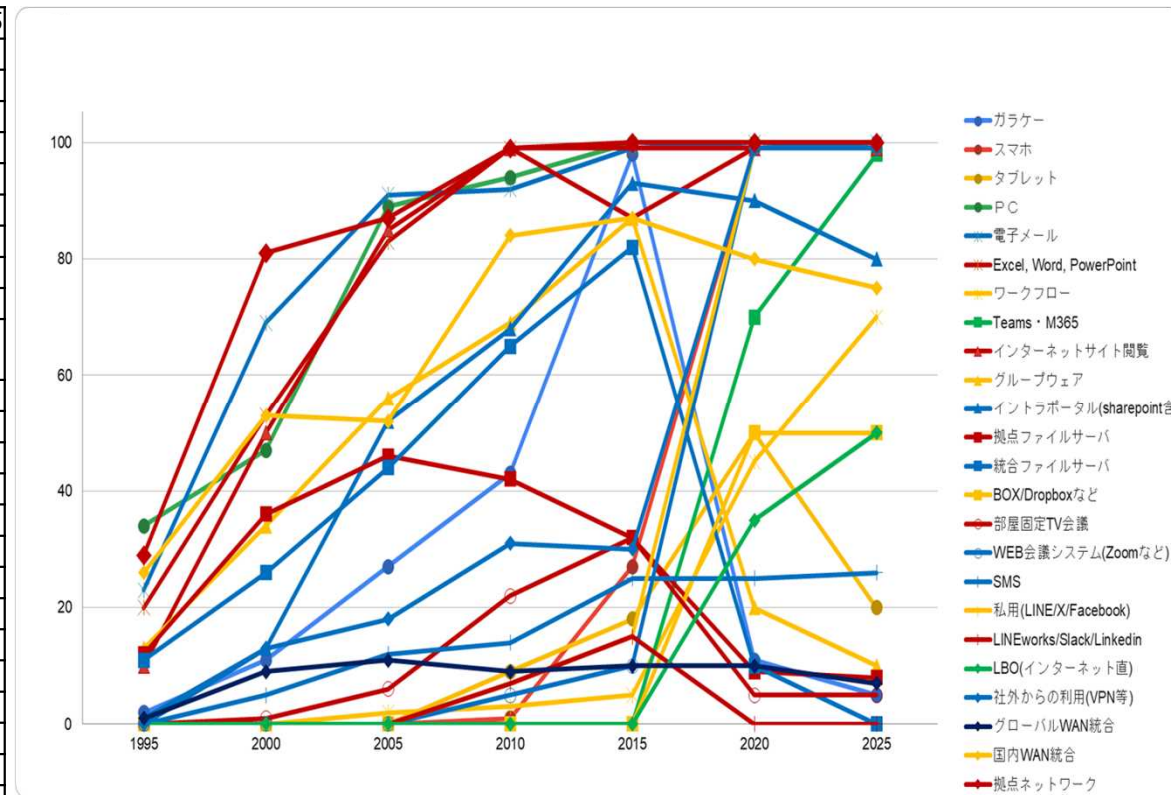
若手社員を
どうやって育成
すればいいの？

3章 技術・デバイスの進化と各種ツールの普及状況

技術・デバイスの進化と各種ツールの普及状況

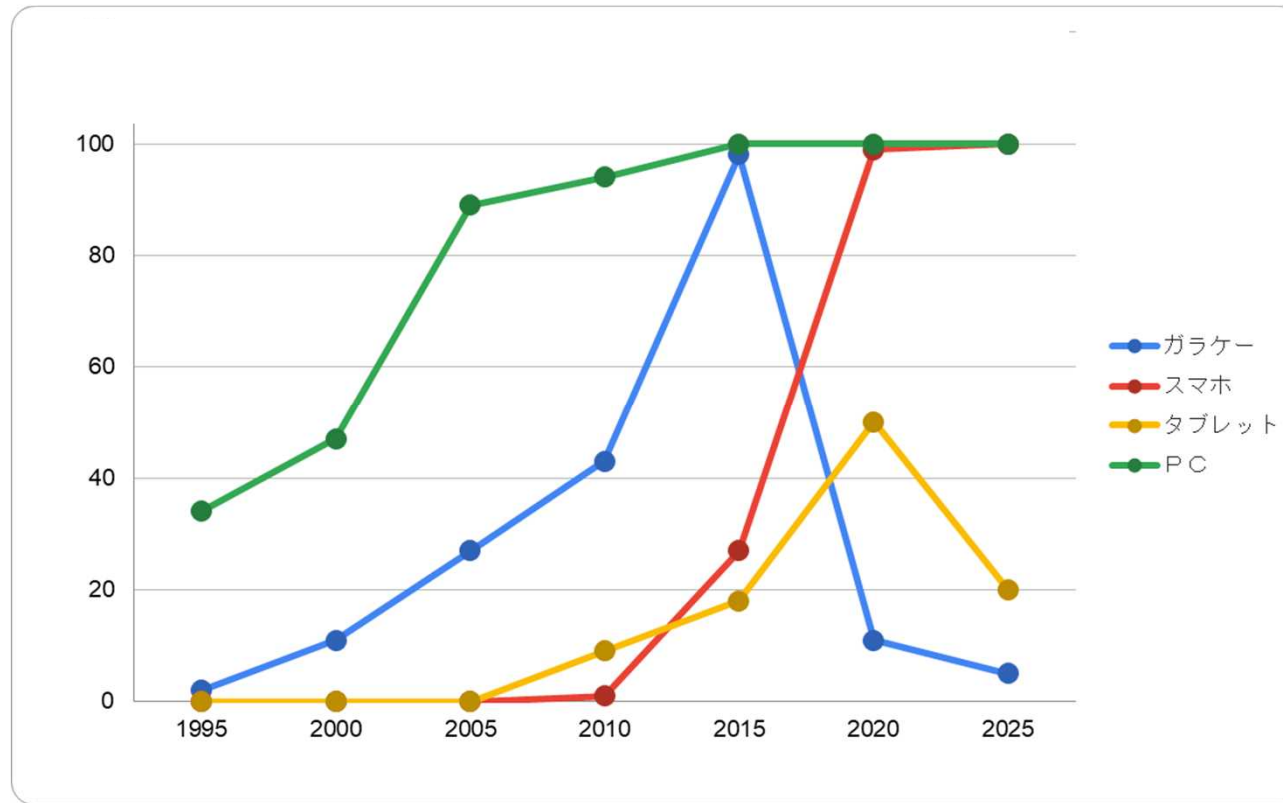
❖ デバイスや技術・サービスなどの普及状況を(0 = なし、100 = 普及)で表現し、時系列で見る。

		1995	2000	2005	2010	2015	2020	2025
デバイス	ガラケー	2	11	27	43	98	11	5
デバイス	スマホ	0	0	0	1	27	99	100
デバイス	タブレット	0	0	0	9	18	50	20
デバイス	P C	34	47	89	94	100	100	100
王道アプリ	Excel, Word, PowerPoint	20	53	83	99	99	99	99
王道アプリ	電子メール	23	69	91	92	99	100	100
王道アプリ	ワークフロー	0	0	2	3	5	45	70
ポータル	インターネットサイト閲覧	10	50	85	99	87	99	99
ポータル	グループウェア	13	34	56	69	87	20	10
ポータル	イントラポータル(sharepoint含)	1	13	52	68	93	90	80
ファイルサーバ	拠点ファイルサーバ	12	36	46	42	32	9	8
ファイルサーバ	統合ファイルサーバ	11	26	44	65	82	10	1
ファイルサーバ	BOX/Dropboxなど	0	0	0	0	0	50	50
WEB会議	部屋固定TV会議	0	1	6	22	32	5	5
WEB会議	WEB会議システム(Zoomなど)	0	0	0	5	10	99	100
メッセージング	SMS	0	5	12	14	25	25	26
メッセージング	私用(LINE/X/Facebook)	0	0	0	7	15	99	99
メッセージング	LINEworks/Slack/Linkedin	0	0	0	7	15	4	6
総合アプリ	Teams・M365	0	0	0	0	0	70	98
ネットワーク	LBO(インターネット直)	0	0	0	0	0	35	50
ネットワーク	社外からの利用(VPN等)	0	13	18	31	30	99	99
ネットワーク	グローバルWAN統合	1	9	11	9	10	10	7
ネットワーク	国内WAN統合	26	53	52	84	87	80	75
ネットワーク	拠点ネットワーク	29	81	87	99	100	100	100



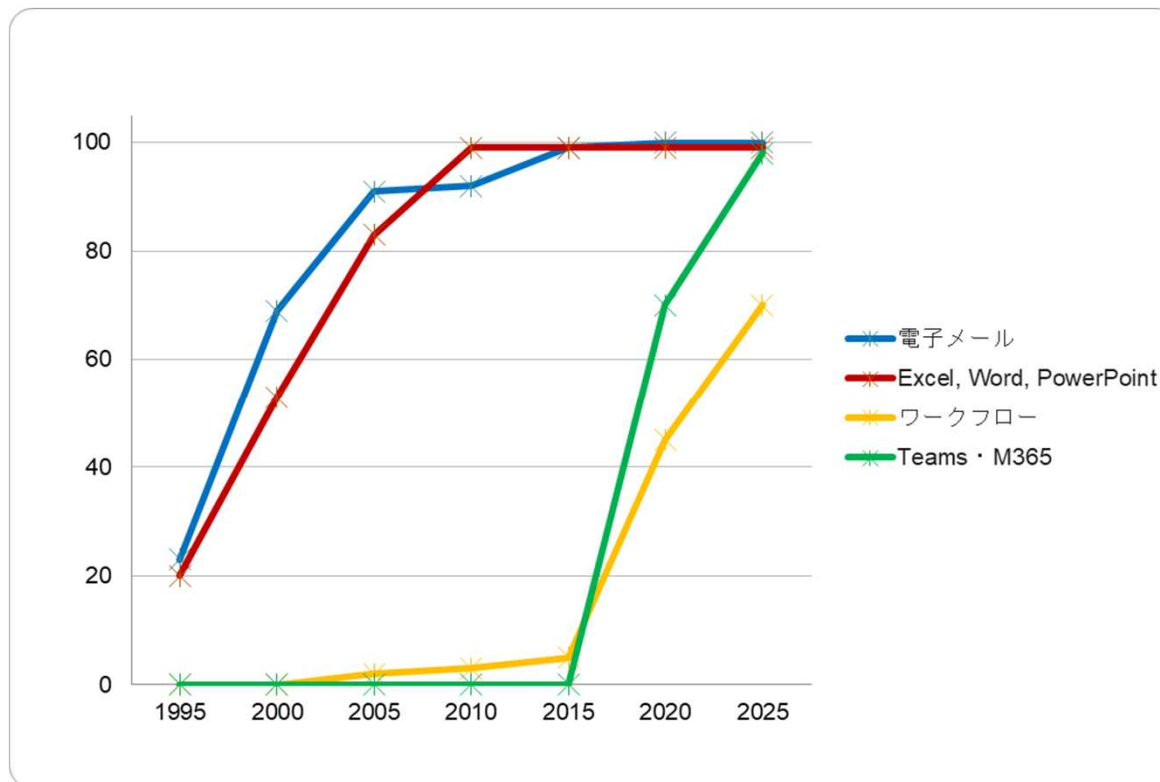
各種デバイス

- ❖ ちょっと前まではガラケーとPCがあれば良かったが、今はガラケーにとって代わってスマホが主力
- ❖ タブレットはスマホの立ち上がりにつけて、減少傾向か？
 - 製造業の現場などでタブレットを使った業務が定着したため、ある一定数はタブレットは残ると予想



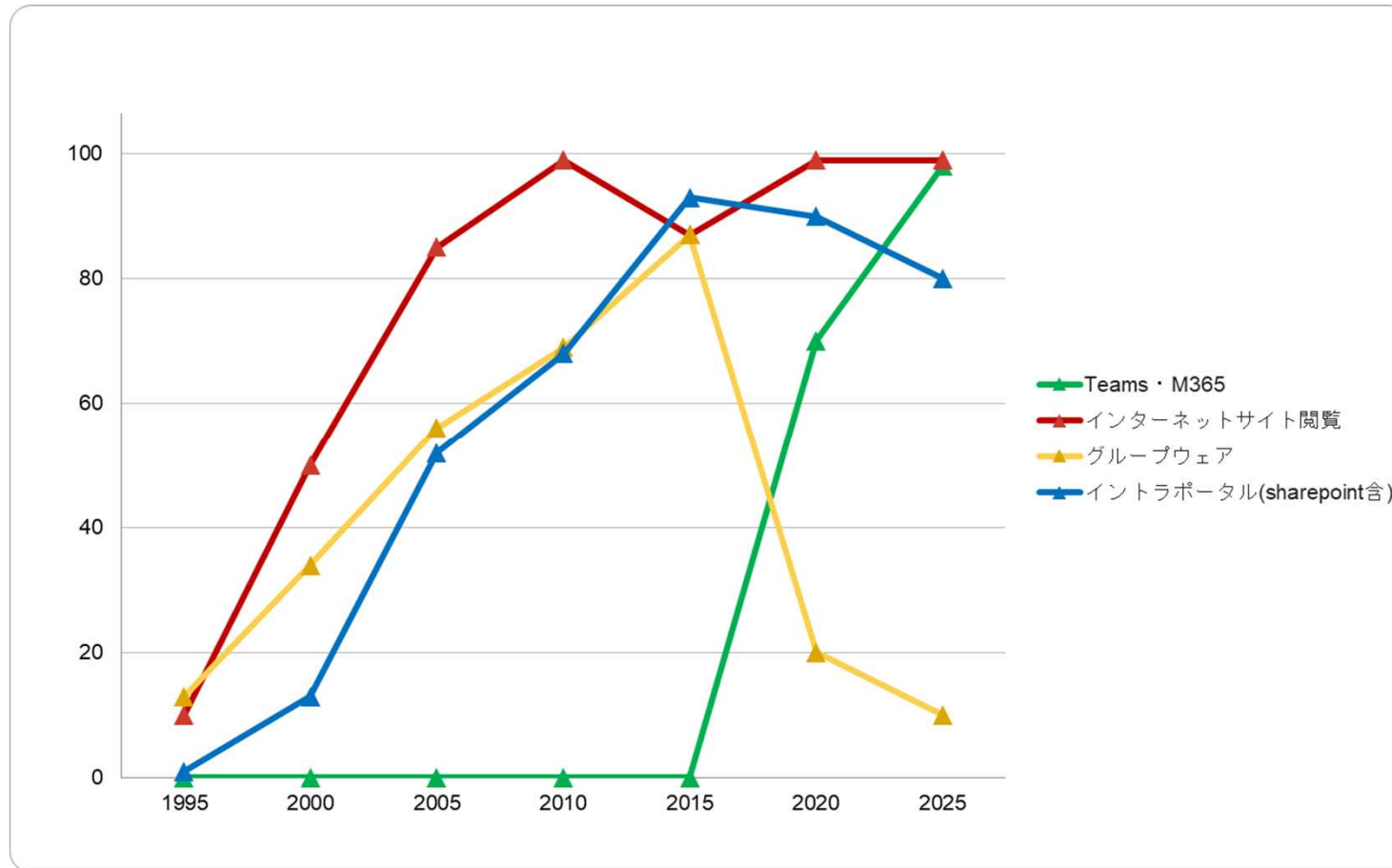
王道アプリケーション

- ❖ MS-Office・電子メールに続いて、Teamsが急速に普及
- ❖ 次の王様候補はワークフローか？
 - コロナ禍でハンコリレーが回らなくなり、ワークフローの電子化が定着した



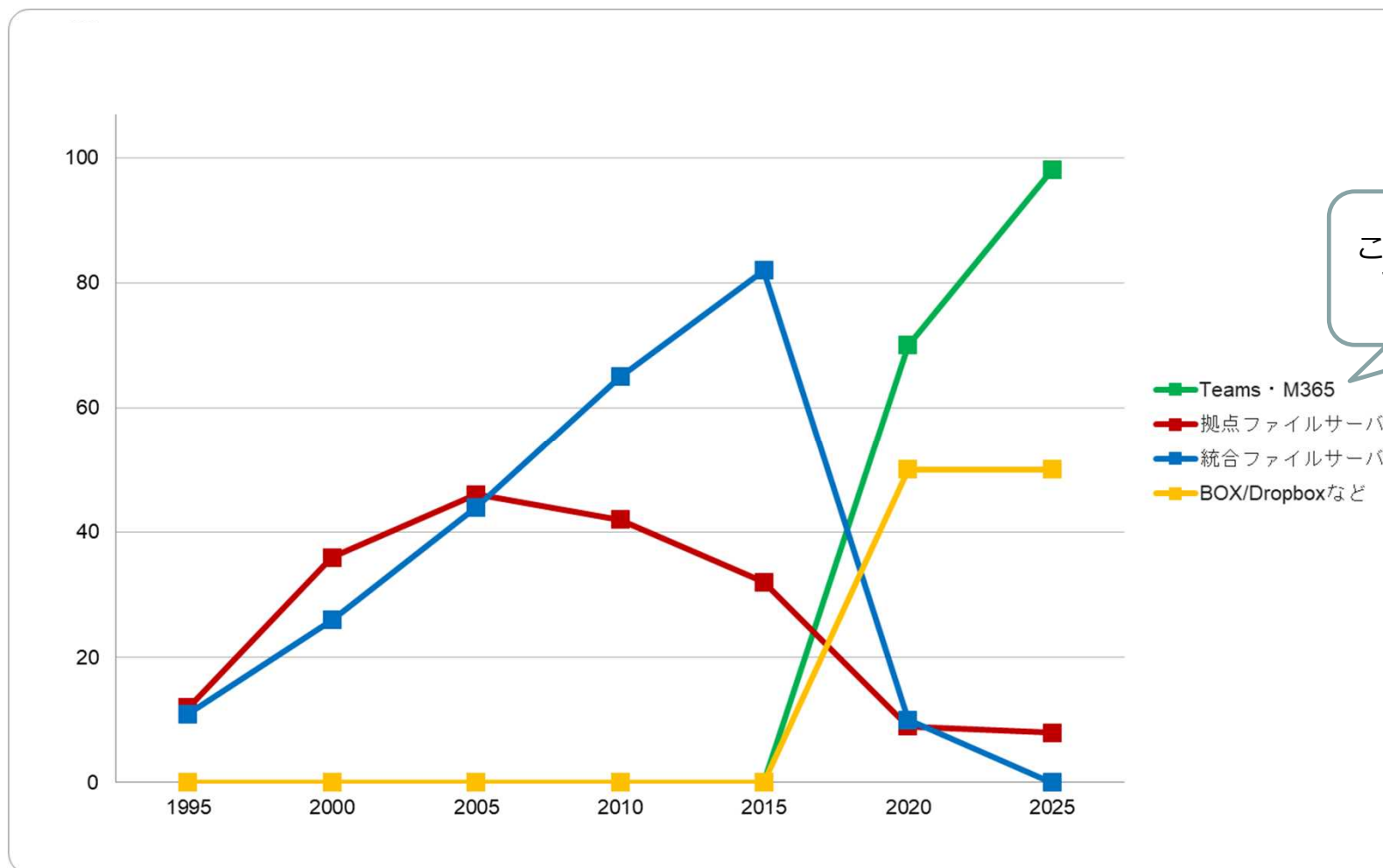
ポータルサイト

- ❖ グループウェアによって代わってTeamsが躍進
- ❖ イントラポータルは残っているが、業務の入り口としての役割が減りつつある



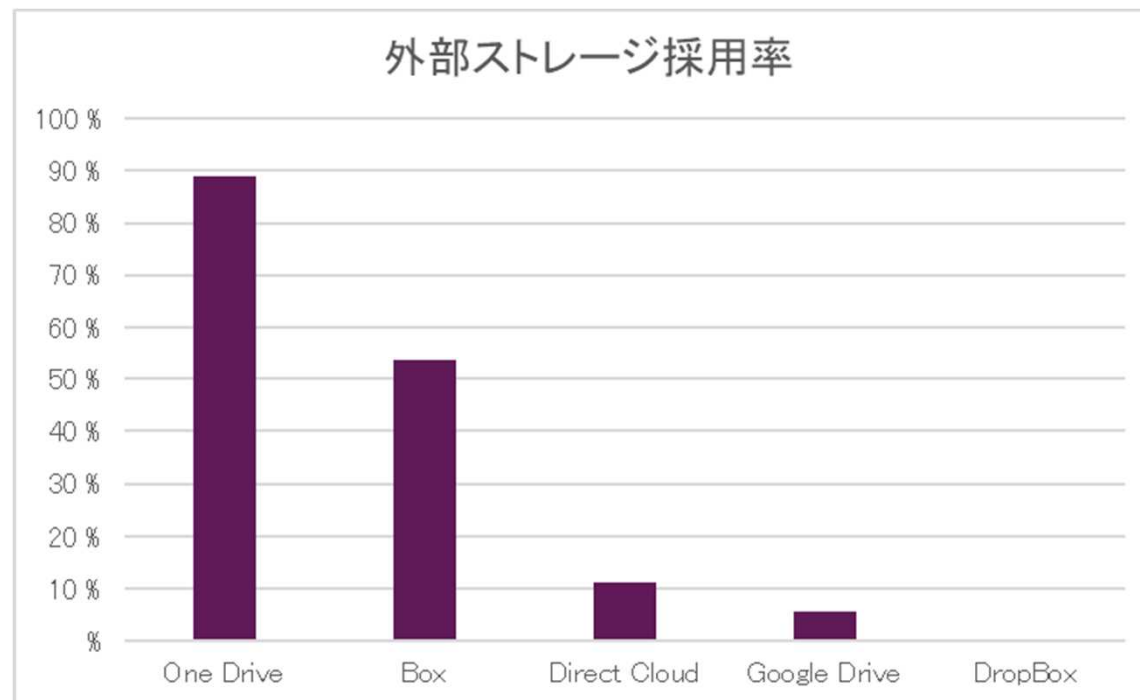
ファイルサーバ

- ❖ ファイルサーバとクラウドストレージが2:8くらいですみ分け始めている



考察【ファイルサーバ】

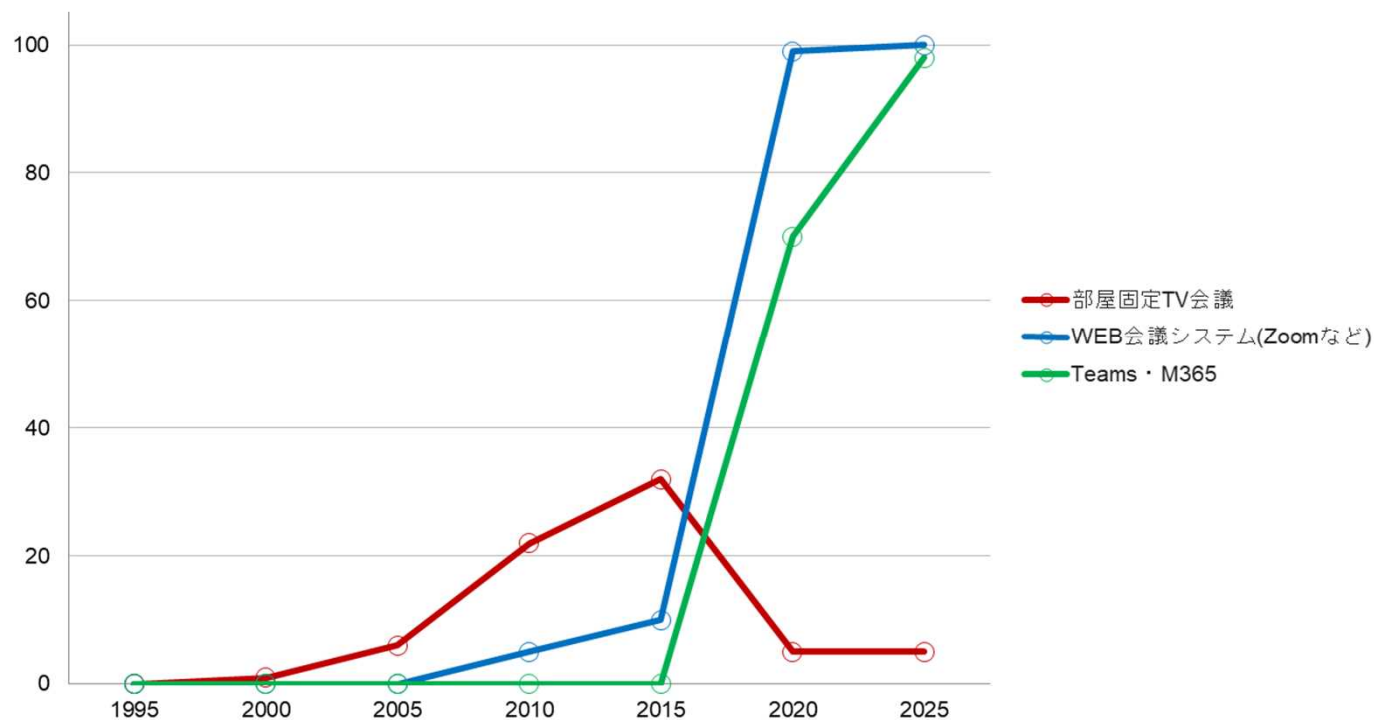
- ❖ ファイルサーバの普及率は前ページの通りだが、深堀するため外部ストレージ採用率を研究会メンバー9社で調査を実施
 - M365に付属するOneDriveの採用が多いのは当然として、BOX併用ユーザーも約半数いるその他のサービスは限定的な状況
 - 大手企業ではOneDriveは個人用として、BOXをファイル共有基盤とする企業が多い



研究会メンバー9社での調査

テレビ会議／Web会議

- ❖ コロナ禍でWEB会議が躍進し、定着したZoomをTeamsが激しく追いかけている
- ❖ 固定型のTV会議は一部の作り付けのものは残っているが、デバイスとしての役割だけで、バックボーンはWEB会議システムに置き換わっている

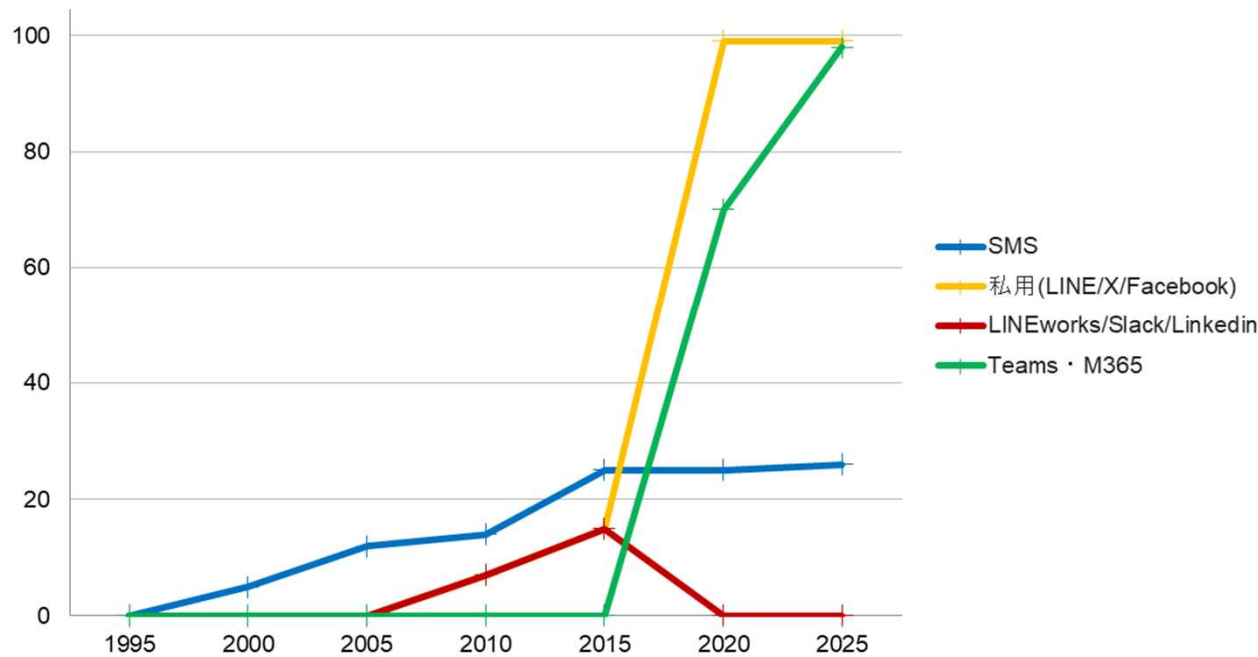


【考察】

- ✓ 専用端末には生まれてすぐ消えたSurface HUB、Google グラスなどが懐かしい
- ✓ アカウントの管理、運用、認証デバイスのセキュリティアップデートなどの運用が煩雑になってきた
- ✓ ディスプレイの接続方法もクリックシェア、airPlayなどのワイヤレス接続が台頭する一方、有線接続デバイスの変化によってUSBのType変更 (B→C) やRGBからHDMIへの変更が成された

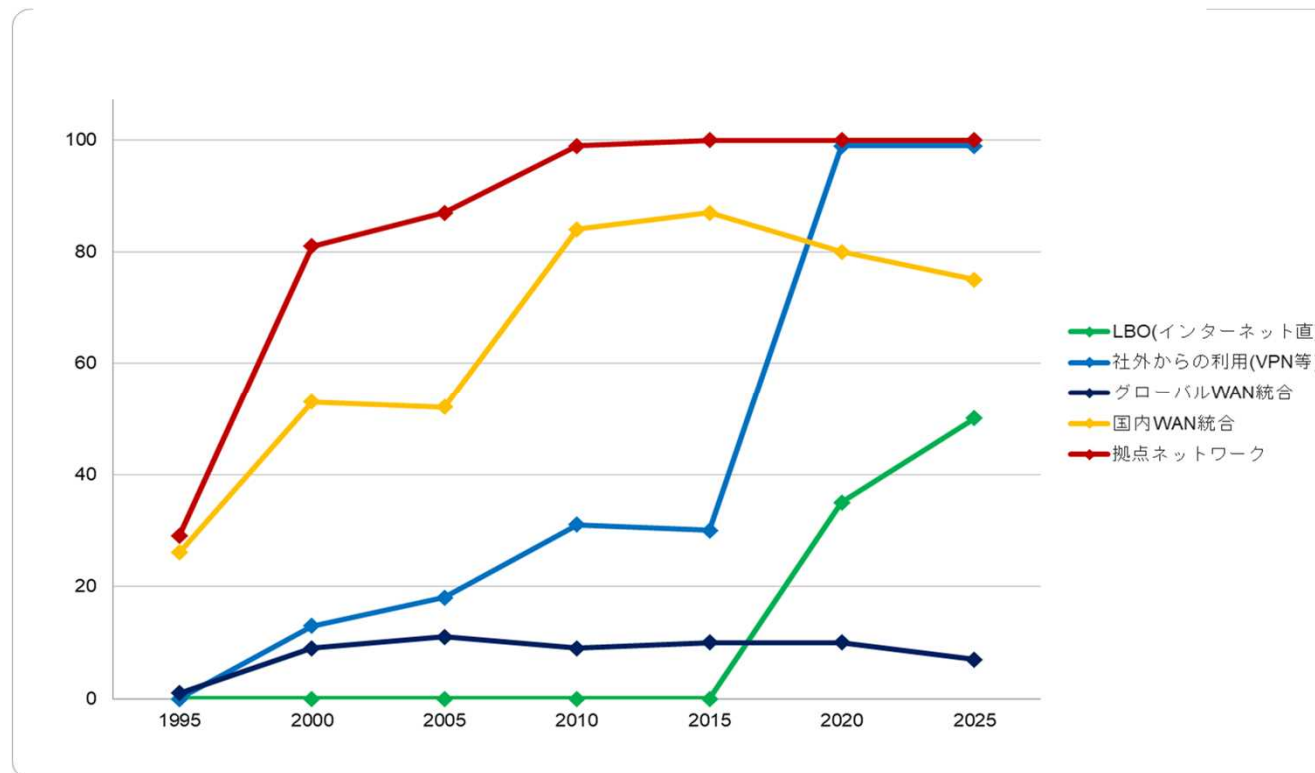
メッセージング

- ❖ 携帯デバイスはガラケーからスマートフォンへ移行、通信形式の変遷（2G→5G）により、メッセージングツールが様変わり データ量も増えた
- ❖ 写真・動画のやり取りも当たり前
- ❖ PCを使ったメッセージングが、対PCのみ限定せず、スマートフォンにも送れるようになった



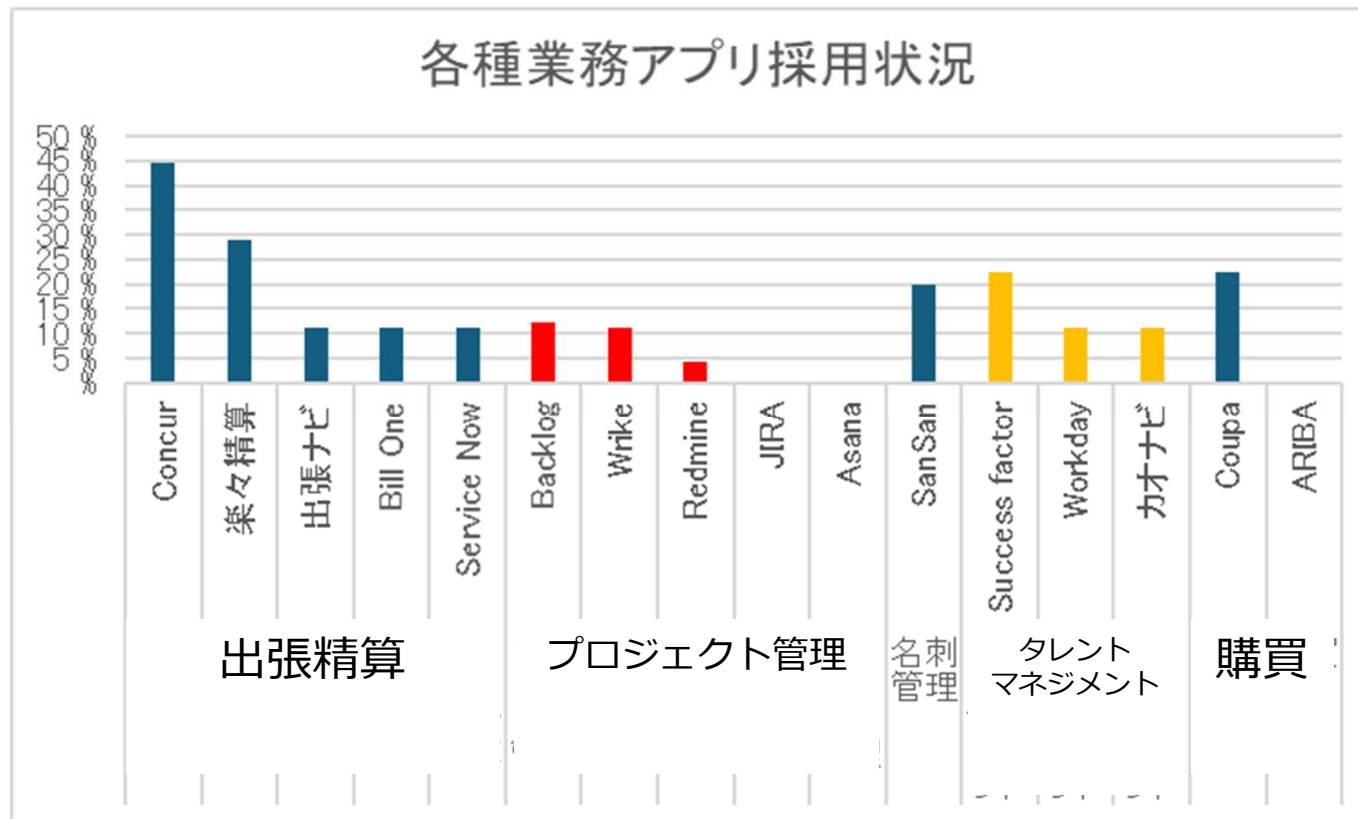
ネットワーク環境

- ❖ クラウド、SaaS利用の隆盛に伴い、インターネット直接にアクセスするネットワークの割合が増える
- ❖ VPNはコロナ禍で大幅に強化された
- ❖ WANは今あるものはなかなかなくなならないが、新規の敷設は減るだろう



【参考】各種業務アプリ採用率

- ❖ 業務アプリ(SaaS)について深堀するため、研究会メンバー 9 社で調査を実施
 - ジャンルによって、定番化してきているものもあるがそれでも採用率は50%を超えない
 - SAPを基幹システムとしているところは多いためか、経費精算のConcurは採用率が高い。人事系や購買系はSAP社以外のものを選択するケースの方が多い



考察1【M365】

- ❖ 総合アプリであるMS Teams があらゆる機能を包含し、急速に普及してきている。王道アプリの電子メールも、M365(ExchangeOnline)に置き換わって、更にMS-OfficeもSaaS(M365)でしか提供されない。

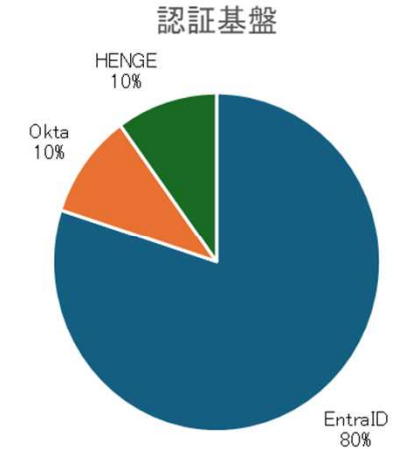
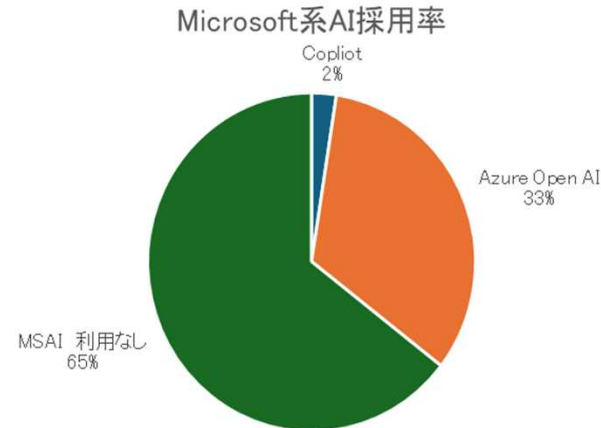
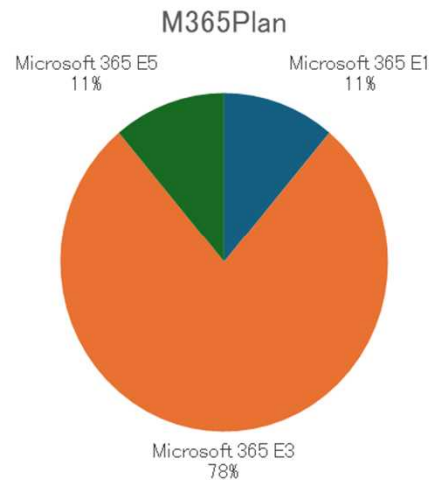
果たしてそれで良いのか？

- ❖ ベンダーロックイン(勝手に値上げ)をリスクとしないなら、管理アプリが減るので、運用は楽？
→各種機能が勝手に追加・削除され、リテラシーの低いユーザーは捨てられる(´;ω;`)
永遠にユーザからの問い合わせは減らない？
- ❖ 尋常ではない値上げ要求を断れない
→全ての機能をバラバラにして、別製品に置き換えるとコストは抑えられるが、折衝・運用の手間は激増する。

**結局、情シスの仕事は減らないし、
生産性ゼロの問い合わせ対応やベンダー折衝で忙殺される。
が、何かあっても責任は取らなくてよい？**

考察1【M365】

- ❖ M365はE3相当の契約が8割を占める
- ❖ AIはOpenAIの社内利用限定版を採用しているところが増えている。
一方、Copilotまで採用しているところは少なく、限定ユーザでPoCというステータスがほとんど
- ❖ 認証基盤はEntraID(旧AzureAD)の採用が進んでいる。OktaやHengeなどの基盤を採用するユーザも少数ながらある



研究会メンバー9社での調査

考察2【ポータルサイト】

- ❖ グループウェアからポータル(≡Sharepoint)に置き換わる！？
 - ServicenowやLumAppsのようなSaaS製品も台頭
- ❖ グループウェアの利点
 - 各部門がメンテナンスした内容が自動的にコンテンツに反映されたり、最新情報に“NEW”が自動で表示されるなど運用が楽だった。また、TOPページですべてのコンテンツが一覧表示できるメリットもあった。
- ❖ グループウェアと比較してのSharePointの「悪口」
 - コンテンツの自動更新ができない＝手動更新＝専属の更新要員が必要＝工数確保できる？
SharePointの「下層」のコンテンツを一生懸命更新→情報発信することがお仕事(でも、一般ユーザーは見に来てくれない)
コンテンツの新鮮さ(陳腐化させない) 労力が大変
コンテンツの質の向上(動画などのコンテンツ) はやればできる

**コンテンツを見る側の立場では、バックボーンが何であっても関係ないが
コンテンツを見せる側は、バックボーン次第でその運用負荷が大きく変わる**

- ❖ 結局大事な情報発信は、発信者と受信者の双方が楽なメール発信や全員メンションの通知となる「今も昔も変わらない」

考察3【アプリケーションの「内製化」】

❖ 「Excelマクロに代表されるEUC」→「PowerautomateやWinactorなどのRPA」→
「PowerAppsなどのローコード開発」→「Servicenowなどのノーコード開発」
とツールは変われど市民開発や「内製化」は続いている

- これらのツールのシャドー化や属人化などの問題点も『歴史はくりかえす』
- これらのツールを用いた内製化は、一時的な活動としては生産性が高まるが、
恒久的に共通化、標準化できずに、負の遺産になる
結局「野良」を駆逐できないため全体最適には重荷となる
- プログラムが「かけない」「読めない」「フローが組めない」「要件定義が出来ない」
といった情シス業務能力低下も問題→何でもかんでもAIで・・・では解決しない

※EUC (End User Computing)

- ✓ **結局、自社(自部署)の業務内容を理解しないで、
担当業務の効率化だけを求める人には都合の良い「内製化」「AI活用」となっている**
- ✓ **本質的な業務課題をしっかりと考えられる人材が育たないと
根本的な解決にはならない**

4章 コミュニケーションツール

この章のまえがき

コミュニケーションツールについても、10年前と比べて大きく変化している。
どんなコミュニケーションツールを、どのように利用していたか違いを明らかにする
ために、1日の仕事の進め方を、「10年前」と「現在」で、それぞれ振り返る。
以下は、これから振り返る「10年前」と「現在」の中堅社員のプロフィールである。

2015年 「パワハラ時代」

唐沢さん
〇〇株式会社
法人営業部 営業企画課 所属

入社5年目。
プリセールスエンジニアとして
営業部門に所属していたが、昨年より企画部門に異動。
まだ今の業務には慣れておらず、苦戦している。

上長となる企画課の課長は、
過去に何度もトップセールスを記録した
敏腕営業マンで、課のメンバーには信頼されつつも、
少々恐れられている。

2025年 「リモートワーク、コンプライアンス、男性育休時代」

米倉さん
△△株式会社
金融システム事業部 第2開発課 所属

入社5年目。
システムエンジニアとして、
顧客の情報システム刷新プロジェクトに参画。
2年目からコロナ禍で、強制的に在宅勤務が中心になった。

上長となる開発課の課長は、
昨年まで同じプロジェクトのリーダーを勤めており、絶大な
支持を得たチームの要であった。

入社5年目 唐沢さんの1日

09:00 出社

- ・朝の挨拶
- ・PC起動
- ・会議前準備
- ・会議室待ち



時は2015年、パワハラ時代。とある会社の中堅社員の1日を、「コミュニケーション手段」を観点として振り返ってみた。

今日も、自宅から**1時間半満員電車**に乗り、**都内の職場に出社**。既に出社済みの課長やメンバーに、**おはようございますの挨拶**をしてから、**自分の席につき、デスクトップPC**に電源を入れる。

9:00から**課全体の「朝礼」**が始まるので、課長席前の**スペースに集合**する。ちなみに、隣の課では、フレックスで出社する社員が多いので、13:00からの**「昼礼」**に変更したそう。

「朝礼」が終わると、10:00からの会議に備えて**会議用ノートPC**に資料をコピーする。会議資料は、前日に課長以外のメンバーで集まってレビューしたので、問題ないはずだ。

課長は手元で資料を確認するので、あらかじめ**資料を印刷しておく**。資源節約のため、2アップ、両面・モノクロ印刷とし、左上をホチキス止めする。

会議室は1つ上の階なので**10分前に自席を出発**。しかし、**10:00になっても前の会議が終わらない**ので、ノックをして退出を促す。10:05にようやく入室が出来た。

入社5年目 唐沢さんの1日

10:00-12:00



10:05-12:30 会議

- ・ 座席
- ・ プロジェクタ
- ・ ホワイトボード

課内の週次定例会が始まる。

会議室は16人分の席があり、奥から順番に、課長・チームリーダー・メンバーの順で座る。

会議室に入ったら、すぐに**プロジェクタ**の電源を入れて、**会議用ノートPC**を接続し、スクリーン投影の準備をする。

ホワイトボードは課長の正面に移動し、書記係がアジェンダを書き込んでいく。

その他の参加者は、メモ帳、(紙の)ノート、を取り出し、ホワイトボードの記載を写していく。ここでは、全員が会議へ集中するため**内職が禁止**されている。プロジェクタ投影用以外のPCは持ち込みNGである。

各チーム毎に、案件の進捗報告を行うが、問題や課題が発生すると、その都度ディスカッションが始まる。

ただ、新しいアイデアや解決策が出てくると、課長やリーダーから**「それは前例があるのか」「それは儲かるのか」**という指摘が出てくるため、「試してみないと分からない施策」をこの場で発言する課員は、ほとんど無くなった。

解決案が出ないまま、**昼休みの時間を大幅に超過**したため、書記係が、この取り留めのない会議の議事録作成を依頼されて、**会議は途中で終了**する。



入社5年目 唐沢さんの1日

12:00 昼休憩

→12:30

- ・ 社食



30分遅れて社食に到着。いつもの仲間は待っててくれたが、食べたかった**熟成肉ランチ**が売り切れていた……。

食事をしながら、**ラグビーW杯**やドラマの**下町ロケット**の話で盛り上がった。また、食後のデザートに**コンビニドーナツ**を食べたかったが買いに行く時間は無く、**13:00からの業務**に向けて急いで食べる。

13:00 業務再開

- ・ 会社イベント
- ・ 電話対応



午後からは**会社イベント**として歓送迎会の企画を進める。来月から部の構成が変わるため、部全体の歓送迎会の幹事を任されている。また、幹事は**新入社員を引き連れて出し物**をするのが慣例となっている。いくつかの案を上司に確認したところ、とある芸人の「**安心してください、はいてますよ**」をやったらどうかという提案（命令？）があった。正直やりたくはないが……。

他にも会場の選定や日程調整などを進めていたところ、携帯に**電話**が掛かってきた。電話対応のため作業が中断し、**時間が奪われて**しまった。

15:00 休憩(?)

- ・ タバコ部屋
- ・ 会話の監視



15:00になったら**喫煙ルーム**に向かう。頻繁にタバコ休憩に行くと上司の目にとまるので、午前午後の1回ぐらいを目安にしているが、今日は上司から行こうと誘われて一緒に行く。

喫煙ルームでは、**他の部署の人もいる中で**上司からメールの書き方を注意された。思いがけず上司からの叱責を受け、はたして休憩になったのだろうか。

入社5年目 唐沢さんの1日

15:10 業務再開



喫煙ルームから戻り、業務を再開した。歓送迎会の準備が終わったら、午前中の議事録を書くつもりでいたが、今度は会社の**内線電話**が鳴り始めた。他の人に掛かってきた電話(ダイヤルインなんだけど出ない)をピックアップして取って、**伝言を預かってメモ**をとっていたら、何をしていたか忘れてしまった。

18:00 終業

・冠婚葬祭



午前中の議事録を書き上げたところで、終業時間のチャイムが鳴った。上司が帰る前に、**就業時間中は話しにくかったプライベート**の相談をする。今日は**結婚式の挨拶**を上司に頼みに行き、快諾が得られた。

19:00 飲み会

・人事情報



今日は終業後に同期との飲み会があった。最近の業務や上司の愚痴などを話していたところ、**酒に酔った人事部門の同期**から、まだ本人にも伝えられていないが**上司が異動**になることを聞いた。

結婚式の挨拶は次の上司に依頼すべきだったか……？

入社5年目 米倉さんの1日

時は流れ、2024年「リモートワーク、コンプライアンス、男性育休時代」
中堅社員の1日はどうなっただろうか。

09:00 出勤

- ・朝の挨拶
- ・PC起動
- ・会議前準備

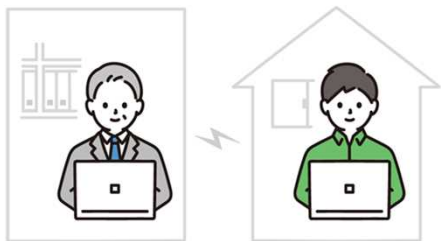
今日は、**リモートワーク**の日。

起床後、自宅にて、**洗濯、掃除などの家事をこなし、息子の登園を見送った**。コーヒーを淹れたら、9時前に仕事用の部屋に入って、PCを起動。

業務開始の報告は、朝の挨拶も兼ねて**課のTeamsチームにチャットで実施**。課のメンバーから、今日の予定や、出勤場所の報告がチャットに並ぶ。会社に出社している課のメンバーは、全体の半数程度であった。

10:00からのWeb会議に備えて、事前に**ファイル共有した資料**に、再度目を通しておく。3日前に課長からコメントが入っていた箇所を修正しておいたが、既に確認頂いており、**サムズアップのアイコンが押されていた**。

10時5分前から、Web会議に接続する。10時ちょうどには、プロジェクトメンバーと上長の5名が揃い、会議がスタートした。



入社5年目 米倉さんの1日

10:00-10:30 会議

10時から、プロジェクトの計画レビューのWeb会議である。**会議は30分単位でスケジュールすることが増えた。**

参加者は5名。レビュー承認者の課長とメンバー2名の合計3名が本社会議室で会議に参加、自分ともう1名は、在宅勤務からの参加である。

Web会議では**レビュー資料を画面共有**するので、本社会議室ではメンバーが**業務に利用しているノートPC**を、備え付けの**大型ディスプレイ**と、**マイクスピーカー**に接続する。

事前に課長には資料を確認して貰っているので、その事前の指摘事項の確認と、現在の進捗状況を報告することで、計画については承認をもらえた。**会議は定刻より5分前に終了した。****議事録は、Web会議アプリが自動生成**するので、後ほど各自が確認することになっている。

10:30-11:00 会議



引き続き、課の週次会議が行われる。参加者は、課の全メンバーで10名である。**この会議も定刻通りスタートした。**

各チームの報告資料は、**前日までに**課内のチャンネルにアップされている。

資料を読み上げることはせず、全体への共有事項報告、新たに発生した問題・課題の報告を実施。

問題・課題については、この場では必要なメンバーをアサインするだけ。ディスカッションは別途調整する。会議は定刻通り終了した。

入社5年目 米倉さんの1日

12:00 昼休憩

- ・ 散歩

昼食は自宅のリビングで、妻が用意してくれていたものを食べる。

13時の業務再開まで、**近所を散歩**する。

在宅勤務では、運動不足になることが多いので、
朝の業務開始前か昼休みに、必ず散歩をすることになっている。



13:00 業務再開

- ・ 資料作成



13時より業務再開。

午前中に承認を貰った、プロジェクトを立ち上げるための準備を開始する。

課内では、**資料作成に集中する時間を確保**するため、予定表にその旨を記載しておけば、**他の割り込み仕事や会議を入れないように配慮**をしてくれる。

在宅勤務時は、**途中で話しかけられることがない**し、チャットも一時的に通知をオフに出来るので、**資料作成は順調に進める**ことが出来た。

15:00 休憩

- ・ チャット
- ・ 情報を取りに行く



一旦資料作成にメドが付いたので、プロジェクト用のチームに資料を共有する。飲み物やおやつを台所に取りに行き、小休止。

Teamsのチャットや、部内・部外のチャネルを眺めてコメントを入れるなどして、**社内の情報収集**をする。

出社していれば情報は自然と耳に入ってくるが、在宅勤務の場合、**自ら情報を取得しに行く手間は増えた**かもしれない。

入社5年目 米倉さんの1日

15:15 業務再開

- ・ハラスメント対策
e-Learning



小休止を追えて、業務を再開する。

コンプライアンス研修の受講期限が迫っていたので、**eラーニング**のサイトにアクセスし、30分ほど動画を視聴する。パワハラ防止・対策をテーマにした動画である。

以前は、**上司が会社の情報を握り、部下への共有を制御する**ことで権力を維持することが出来たが、この状態が**パワハラの温床**であった。

現在は、メールやチャットなどが発達し、情報共有が進むことにより、権力の統制が利かなくなっている。

研修により、**パワハラに対して正しい認識を持つことが出来る**ようになり、その認識が、**職場環境の改善に繋がる**ことが、理解できた。

17:30 終業

予定していた業務は問題なく進捗し、突発的な業務も発生しなかったため、**定時で終了する**ことにした。Teamsチームの**チャットに、今日の業務報告を記載し、業務を終了**することを連絡して、退勤の打刻を行う。

18:00 夕食準備

今日は夕食当番。冷蔵庫の中身を確認し、足りないものは、近所のスーパーまで買出しに行き、**豚肉の生姜焼きを作った**。

19:00 夕食

19時から、**家族揃って夕食**。

妻、息子と今日あったことについて会話をしながら食事をした。



コミュニケーションツールのこれからについて考察 (1/4)

ここまで見てきた変化から、今後を予想



1. 互いの事情を考慮したコミュニケーションへの移行

	予想	例
利用が減るもの、無くなるもの	呼びたいときに呼んで話したいことを話すのに適したツール	リアルな大部屋オフィス、電話、いきなりで返事を求めるチャット
変わらないもの	非同期コミュニケーションに適したツール	電子メール、ファイル共有ツール、すぐには返事を求めないチャット
利用が増えるもの、新たなサービスが生まれるもの	相手の状況が分かるためのツール	予定表、プレゼンス確認ツール
	計画的にコミュニケーションを取るためのツール	予定表、AIアシスタント(やり取り促進/タスク管理/スケジュール調整)

コミュニケーションツールのこれからについて考察 (2/4)

ここまで見てきた変化から、今後を予想



2. 心理的安全性が高く双方向で透明性の高いコミュニケーションへの移行

	予想	例
利用が減るもの、無くなるもの	上下関係を明確にして圧をかけるのに適したツール	リアルな会議室(席順を重視、忖度が必要、PCでの別の仕事不可というような場合)、組織の形で島式に机を並べたレイアウト、担当者の実績の貼り出し
変わらないもの	教育、情報のラベリング、適切なアクセス管理	ファイル共有ツール、タスク管理ツール、電子メール
利用が増えるもの、新たなサービスが生まれるもの	フラットに何も隠さず情報を共有するツール	リモート会議 (+話者特定/自動書き起こし/要約/To do提案)、非同期チャットを中心とした情報共有ツール (Teamsチャネル等)、社内ポータル

コミュニケーションツールのこれからについて考察 (3/4)

ここまで見てきた変化から、今後を予想



3. 仕事で気持ちよく成果を出せる関係で、 さらに公私混同を無くしワークライフバランスが良い関係への移行

	予想	例
利用が減るもの、無くなるもの	付き合いを深くするためのツール	喫煙室、業後の飲み会、仕事関係者との休日のゴルフ、部署の忘年会、大規模な結婚式/告別式
変わらないもの	互いに理解し心理的安全性を高めるためのツール	会議前後の雑談、One on One
利用が増えるもの、新たなサービスが生まれるもの	場所を問わず効率的に仕事をするためのツール	リモート会議 (同時に発声できるような音声品質の改善、発声しなくても口の動きで「発声」など、進化していく)
	会社以外での自己研鑽や交流のためのツール	仕事系SNS、コワーキングスペース、朝活

コミュニケーションツールのこれからについて考察 (4/4)

ここまで見てきた変化から、今後を予想



4. 透明性が高い情報共有を前提にしつつ、法やルールを仕組みで守るやり方への移行

	予想	例
利用が減るもの、無くなるもの	情報の秘匿、独占	部下に共有できない情報、縦割りを超えてはいけない情報、派閥内の情報独占
変わらないもの	義務的な教育、情報のラベリング、適切なアクセス管理	e-Learning、ラベリングツール、アクセス権の設定
利用が増えるもの、新たなサービスが生まれるもの	コンプライアンス、セキュリティのツール	DLP(情報漏洩防止ツール)、AIによる自動ラベリング、ワークフロー承認+自動処理



5章 生成AIを活用した働き方



- ❖ 生成AIの直近動向
 - ChatGPTの普及速度
- ❖ 生成AIとは
 - 技術要素や特徴
 - 4種類の生成AI
- ❖ 生成AI活用
 - 情報共有のユースケース
 - 情報共有の視点で見える失敗と学び
 - リスクと対策
 - 工夫とこれからの情報共有のカタチ
- ❖ コラム
 - テキスト生成以外での生成AI活用
 - 生成AIあるある
- ❖ 各社での生成AI活用
 - 事例1) 製造業 社内展開の工夫点
 - 事例2) エネルギー業 静的な情報提供
- ❖ これからの生成AI
 - 生成AIはAIエージェントへ
 - 未来予測 (AIエージェント時代の働き方)



生成AIの直近動向

黎明期

生成AIはChatGPTリリースを契機に急速に浸透。さらに「AIエージェント」に注目が集まる

22.08 AI Midjourney、その1か月後にStable diffusionの画像生成AIがそれぞれリリース

22.11 OpenAIがChatGPTをリリース。生成AIブーム到来

導入期

23.01 MicrosoftがAzure OpenAI Serviceをリリース。主要ベンダー初のデータ保護提供

23.04 パナソニックが全社9万人にAzure OpenAI Serviceを展開。大企業の導入意欲が加速
その後、Google、AmazonもそれぞれVertexAI、Bedrockを提供

23.11 MicrosoftがM365向け生成AIオプション Microsoft365 Copilotをリリース。Azure OpenAI Serviceは2023年末までに国内で2,300社が採用。

AI
エージェント
狂騒？

24.09 Salesforceが“Agentforce”を提唱。「AIエージェント」ブームの口火を切る

24.10 国内でもNTTデータ、富士通、NEC等がAIエージェント開発の着手をアナウンス

24.11 MicrosoftがAIエージェント開発基盤「Azure AI Agent Service」発表

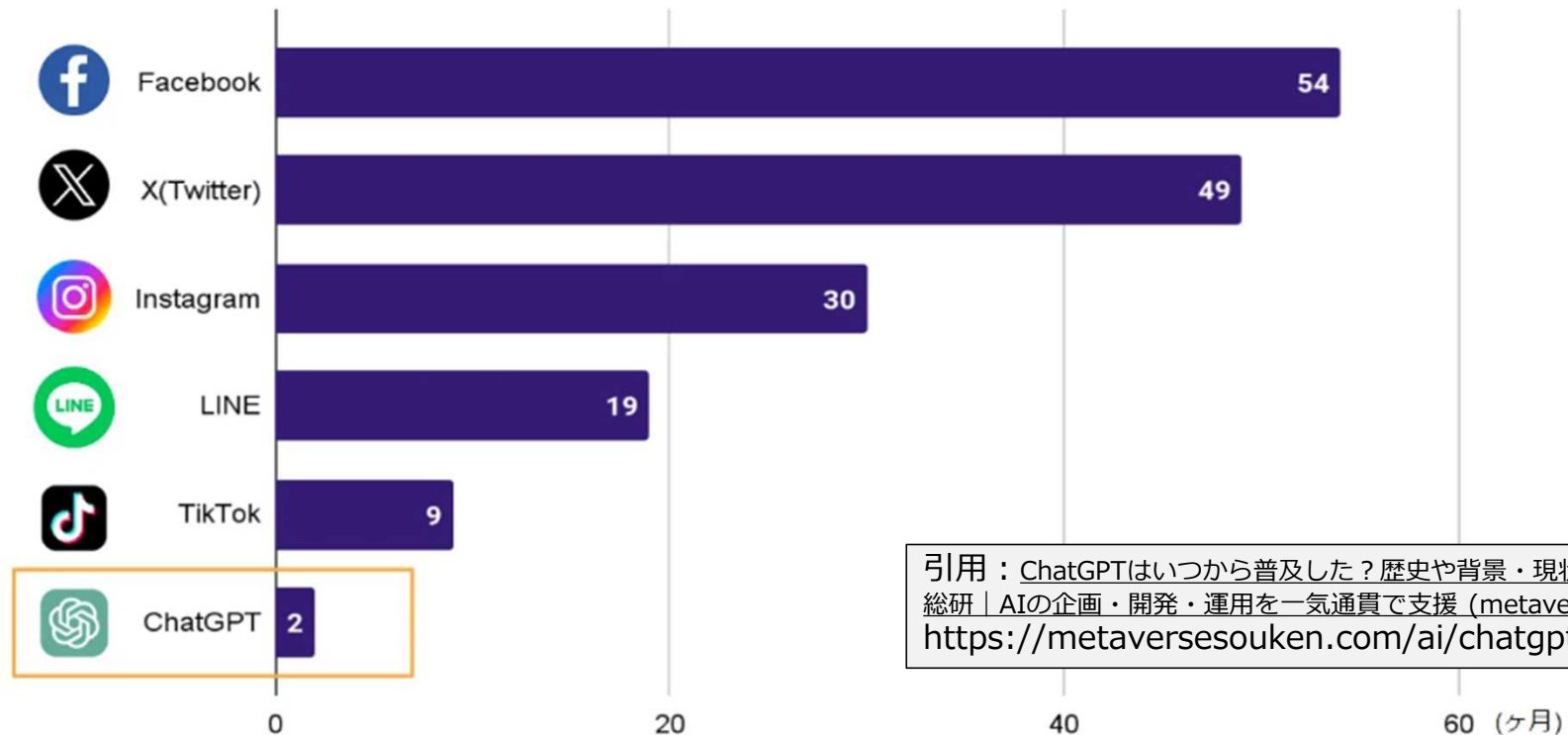
25.01 Deep Seekがこれまでよりはるかに安価で高性能なDeepSeek-R1を発表



生成AIの直近動向：ChatGPTの普及速度

ChatGPTは、2022年11月のリリースから**わずか5日でユーザー数が100万人を突破し、2ヶ月で1億人に到達**するなど、急速に普及しています。

各サービスがユーザー数1億人を突破したのにかった月数



引用：ChatGPTはいつから普及した？歴史や背景・現状・展望も紹介 - AI総研 | AIの企画・開発・運用を一気通貫で支援 (metaversesouken.com)
<https://metaversesouken.com/ai/chatgpt/from-when/>



生成AIとは：技術要素や特徴

生成AIに関して良く聞かれる用語を以下に簡単に説明します。

LLM（大規模言語モデル）	大量のテキストデータを使って訓練されたAIモデルで、人間の言葉を理解したり生成したりする能力があります。例えば、質問に答えたり、文章を作ったりします。
GPT	LLMの一種で、特に自然言語処理に強いモデルです。事前に多くの文章で訓練されており、さまざまなタスクをこなすことができます。
ファインチューニング	すでに学習したAIモデルを特定の仕事に合わせて微調整することです。例えば、一つの分野に特化したデータを使ってAIをさらに訓練することで、特定の質問にもっと正確に答えられるようにします。
RAG（検索拡張生成）	情報検索と生成を組み合わせたアプローチで、AIが必要な情報を事前に検索してから、より適切な回答や文章を生成する手法です。
プロンプトエンジニアリング	AIに対してどのように質問や指示を与えるかを工夫する技術です。適切なプロンプトを設計することで、AIの出力をより良くしたり、望ましい結果を引き出したりします。
マルチモーダル	テキスト、画像、音声など、異なる種類のデータを同時に扱えるAIの特性を指します。例えば、画像を見ながらその内容を説明したり、音声データを解析したりできます。



生成AIとは：4種類の生成AI

言語生成AIが活用をリードしたが、まず入力、そして出力もマルチモーダル化が進んでいる

画像生成AI

プロンプトに応じたオリジナルの
画像を生成する

例：Midjourney、Stable diffusion



言語生成AI

プロンプトに応じたテキストを生
成する（要望に応じた文章、質問
に対しては回答）

例：ChatGPT、Google Gemini



これを中心
に議論

動画生成AI

プロンプトに応じた動画を生成す
る

例：Sora, Runway



音声生成AI

学習した音声データの特徴を持っ
た音声データを生成する

例：ChatGPT、Google Gemini





生成AI活用：情報共有のユースケース

- ❖ 検索・調査の高度化
 - 企業内の情報資産から必要なデータを抽出する際、RAGを利用して既存の社内ナレッジベースを参照しつつ、よりの確な回答を得ることが可能。「エンタープライズサーチの代替」として注目されており、情報の横断的な検索や要約が効率化。
- ❖ 議事録の自動生成・要約
 - TeamsやZoomなどのWeb会議ツールと連携して、AIがリアルタイムに議事録を作成。大量の会議内容を後からチェックする手間を省き、抜け漏れのない情報共有が可能。
- ❖ 翻訳・通訳支援
 - 多言語の文書や会話を即時に翻訳する機能を備えることで、海外拠点とのコミュニケーションがスムーズになる。社内のグローバル化やリモートワーク環境の拡大に合わせ、翻訳精度と速度の向上が期待される。
- ❖ AIアシスタントによる資料作成
 - テキストから図表を自動生成し、プレゼン資料に反映。CopilotやZoom AI Companionといったサービスを活用すれば、アイデアを瞬時にビジュアル化し、チーム内での共有を加速。
- ❖ メンタルヘルスのサポート
 - M365 Viva Insightsのように、個人のストレス傾向や作業負荷を可視化し、適切なケアを促進する機能も注目されている。AIが日々の作業記録やコミュニケーション状況を分析し、必要に応じて対策案を提案。

生成AIは企業や個人の情報共有を変革しており、
従来のコミュニケーション手段を補完・拡張する形で活用されている。



生成AI活用：情報共有の視点で見える失敗と学び（1/2）

ユースケース1. 検索・調査の高度化

やりたかったこと

- 社内マニュアルやFAQ、問い合わせ履歴などを一元管理し、チャット形式で必要情報を素早く取得できるプラットフォームを構築したかった
- RAGの仕組みを導入し、従業員が質問すると関連文書を参照したうえでの確に回答するシステムを実現したかった

できなかった理由

1. データ整備の不足

- 過去の文書やナレッジが未整理のまま散在しており、AIに学習させられる「一次情報」の質が低かった
- ドキュメント形式がバラバラ（PDF, Word, Excel, メール本文など）で、メタデータ付与やタグ付け作業が追いつかなかった
- 情報・ドキュメントの公開範囲が定まっていない

2. プロンプト設計や運用ノウハウの欠如

- AIに的確な回答をさせるためのプロンプトをどう書くかが分からず、試行錯誤が長期化

学びと対策

- データガバナンスの強化と文書整理のプロセス設計を先行して行う
- プロンプト設計のガイドラインを社内で共有し、専門チームを置いて継続的に支援する
- 属人的な情報・ドキュメントの運用、組織体制をやめる

技術面の問題だけでなく、運用面や文化面、コンプライアンス面など、
多角的な視点で準備をすすめることで、
生成AIの活用による情報共有の効率化や新たな価値創出の道が開ける可能性が高まる。



生成AI活用：情報共有の視点で見える失敗と学び（2/2）

ユースケース2. AIアシスタントによる資料作成

やりたかったこと

- 社内資料、プレゼンテーション等、過去に蓄積された文書を活用し、AIアシスタントによる新たな資料作成をサポートしたかった。
- 過去の成功事例やデザイン、構成パターンを学習することで、作成する資料の一貫性や品質の向上を狙った。

できなかった理由

1. 過去資料のデータ品質とフォーマットの不統一

- 過去の資料はPDF、Word、PowerPointなど多様な形式で保存され、統一されたメタデータやタグ付けがなされていなかったため、AIにとって学習しやすい一次情報として活用するのが困難だった。

2. ドキュメント構造認識技術の限界

- AIが個別のテキストや画像の意図は理解できても、複雑なレイアウトや多層構造を持つ資料から、意味ある構造情報を正確に抽出する技術がまだ成熟しておらず、新たな資料を生成する際に、意図通りの構造を再現できなかった。

学びと対策

- 蓄積された資料を一度整理し、統一フォーマットへの変換、メタデータの付与、タグ付けなどの標準化プロセスを確立することで、AIが学習しやすい環境を整える必要がある。
- 複数のツールを比較検討し、定期的なアップデートや新機能のリリース情報をフォローすることで、現状の限界を補完する運用方法を模索する。

資料作成支援は、データ整理不足やフォーマットの不統一、AIの構造認識限界が課題となる。内部資料の標準化、運用プロセスの見直し、そしてツール選定・ベンダー連携の強化を進めることで、一貫性と高品質を担保した資料作成の効率が飛躍的に高まる。



生成AI活用：リスクと対策 ～ハルシネーションから情報漏洩まで～

❖ セキュリティリスクの高まり

- 攻撃者側も生成AIを駆使してBEC（Business E-mail Compromise）を高度化させている。巧妙なフィッシングや詐欺メールの増加が予想されるため、従来以上に厳格な対策が必要。

❖ 情報漏洩の懸念機密

- データをそのままAIツールに入力すると、学習データとして蓄積される恐れがある。プライバシー保護やデータマネジメントの観点から、入力範囲を明確に定めるルールづくりが必須。

❖ ハルシネーション（誤情報生成）

- AIが自信を持って実際には存在しない情報を回答することがある。特に重要な文書や契約書をAIに任せる場合は、ファクトチェックや二次確認を行う体制が求められる。

❖ コスト・エネルギー負担

- 大規模言語モデルの学習・推論には多大な電力が必要であり、環境負荷や従量課金の負担増加が懸念されている。適切なモデルサイズの選択と、使用目的に合わせたインフラ設計が重要。

❖ 著作権

- 生成AIは既存の著作物を学習データとして利用することが多く、これにより著作権が侵害されるリスクがある。生成されたコンテンツが他者の著作物に類似してしまう場合、法的な問題が生じる可能性がある。生成AIが作成した作品の著作権の帰属等に関して法的枠組みが十分に整っていないため、利用者や開発者が責任を問われることがある。

❖ 地政学的リスク

- 各国での生成AIに対する規制が異なるため、規制の緩い国を拠点とする企業が不正な競争優位を得ることがある。回答がその国の規制や主張に制約される場合がある。
- 入力したデータのみならず、端末のモデルやOS、入力パターン・リズム、IPアドレス、システム言語までも収集され、要人を含めた特定の人の行動パターンや情報の流れが把握されてしまう可能性がある。
- 生成AIは、偽情報やプロパガンダを容易に生成できるため、政治的な目的で利用されるリスクがある。

これらのリスクは生成AIが持つ特性の裏返しとも言えるが、事前に対策を講じることで安全かつ効果的に活用することが可能。



生成AI活用：工夫とこれからの情報共有のカタチ

❖ 言語モデルの工夫：LLMからSLMへのシフト

- 大規模言語モデル（LLM）は強力だが、学習コストやエネルギー問題が深刻化している。特定領域に特化したSLM（Specialized Language Model）への移行が進むことで、効率化と精度向上が期待される。

❖ プロンプト設計・共有の重要性

- 汎用AIはユーザがどのような問いかけ（プロンプト）をするかで成果が大きく変わる。ノウハウを社内コミュニティで蓄積・共有し、誰もが適切な質問や指示を出せる環境を整備する必要がある。

❖ 一次情報の提示とRAGの可能性

- 単にAIの生成結果を鵜呑みにするのではなく、RAG（Retrieval Augmented Generation）などの技術を使い、信頼性の高い一次情報と合わせて提供することで誤情報を減らす努力が必要。社内のストック情報（マニュアルやナレッジベース）をフローとしてAIが参照できるようにする仕組みも重要となる。

❖ エネルギー問題への配慮

- AIモデルの大規模化と普及により、電力消費や環境負荷は増大していく。省エネルギーモデルの開発やクリーンエネルギーの活用など、技術と環境配慮の両立が課題となる。

生成AIの持つポテンシャルを十分に引き出すためには技術面だけでなく、運用面や環境面での最適解を追求する姿勢が求められる。
今後は、生成AI活用の工夫によって、より効果的な情報共有基盤が確立されていく。



コラム：テキスト生成以外での生成AI活用

❖ 資料用のアイコン作成

フリー素材で適当な画像がなかったので、生成AIで画像を作成し活用している



❖ 社内コミュニケーション促進のための部署紹介用の動画作成

実写撮影の段取りが大変そうだったので、生成AIで動画、ナレーションを作成した





コラム：生成AIあるある

言葉選びが
ポジティブで
自身満々

謙譲語が
やたらと上手

結局
うまい具合の
答えが
得られない

さも本当のように
堂々と嘘を吐く

聞く度に
回答が変わって
再現性がない

動画生成AIで
人間の指が6本ある…
AIは構造を
理解しない

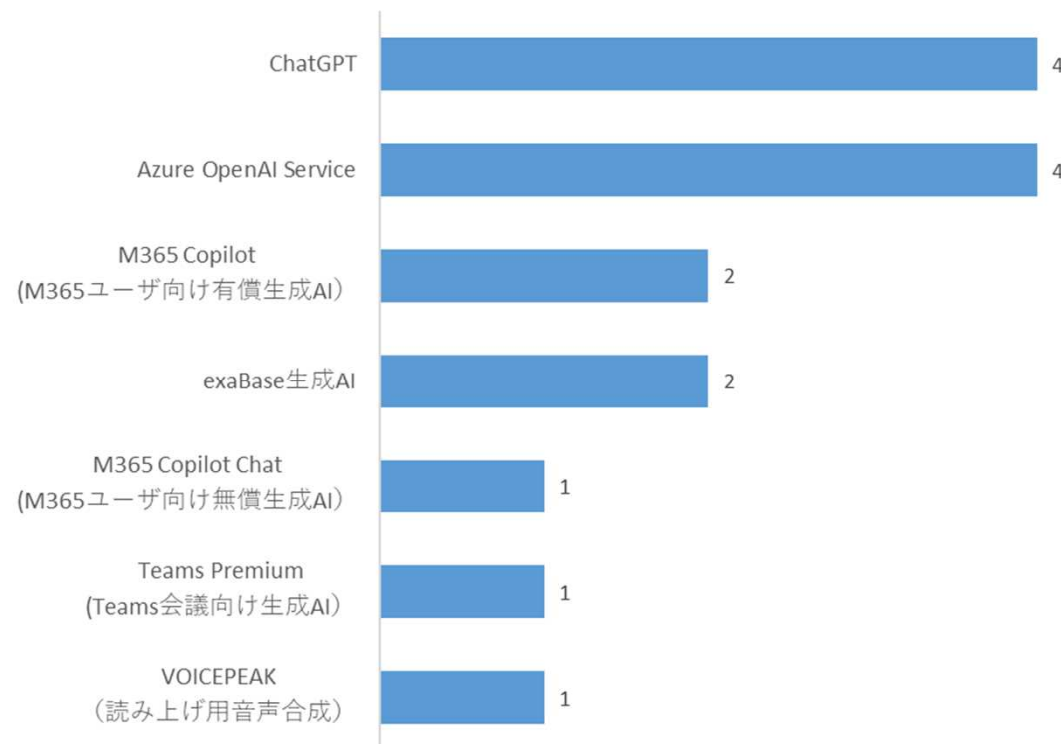
あと少し変えたい
だけなのに…
ちょっとした修正が
難しい



各社での生成AI活用

OpenAI/Microsoft連合のサービスが強い。パイロットを経て、従業員に広く提供する企業が増えている。

研究会参加9社が利用する生成AI





各社での生成AI活用【事例1：製造業】（1/2）

社内展開の工夫点

1. 段階的な導入計画:

- **2023年11月**: 生成AI Chatシステムを全社リリース。
- **2024年10月**: 社内文書検索機能の第一弾リリースなど、継続的な機能アップデート。
- **利用促進期間の設定**: リリース後の1～3月に利用促進活動を集中的に実施。

2. 利用ガイドラインの整備:

- 明確なルールと使い方のマニュアルを全社員向けに提供。
- 他のAIツールとの棲み分けを明確化し、適切な活用範囲を提示。

3. トレーニングと教育:

- プロンプトエンジニアリング講座を実施し、選抜された27名に特化教育を提供。
- オリジナルのプロンプトテンプレートを作成し、効率的な活用を促進。

4. ユーザーコミュニティの形成:

- トークン消費量が高いユーザーを中心にコミュニティを構築し、Tipsやユースケースを共有。
- オンラインとオフラインを組み合わせたイベント開催で情報交換を活発化



各社での生成AI活用【事例1：製造業】（2/2）

プロモーション事例

1. 定期的なイベント実施:

- **目的:** デジタルツールへの親近感を醸成し、利用を促進。
- **内容:**
 - 社内外のAI活用事例紹介。
 - 生成 AI Chatシステムを中心にツールの活用法を提示。
- **成果:**
 - 延べ16,000名が参加し、満足度は98%を達成。

2. ユニークなイベント運営:

- 短時間のセッションを複数日に分散し、業務調整を容易化。
- オンサイトでのカジュアルなイベントを導入（コーヒーやお菓子を提供）。

3. デジタルプロモーションの強化:

- 社内ポータルやメルマガを活用して新機能や事例を周知。
- プロンプト共有ストアを導入し、ビジネスユーザー間で情報を交換。



各社での生成AI活用【事例2：エネルギー業】（1/2）

情報提供用のポータルを作成し、**静的な情報**を提供。

- ・ イベント案内（勉強会開催、アーカイブ動画・資料提供）
- ・ FAQ（静的）
- ・ 社内事務手続き・費用負担





各社での生成AI活用【事例2：エネルギー業】（2/2）

興味のある人が参加する任意のTeamsチームを作成し、**動的に情報交換。**

- ・ 事例共有
- ・ 質問
- ・ 情報発信

チーム

01.事務局より 投稿 ファイル 目次

2023/07/07 13:18

【 生成AI(ChatGPT)コミュニティへようこそ！

01.事務局より みなさま、こんにちは！ 生成AI(ChatGPT)コミュニティへようこそ！
このコミュニティは参加者同士の情報交換やアイデアの共有の場として活用していただきたいと思います。「 生成AI」は、革新的な技術であり、様々な分野での活用が期待されています。
こちらのチームは、皆さんが「 生成AI」を活用する際に必要な情報やヒントを提供し、お互いに学び合うことができるプラットフォームを目指して開設いたしました。当面は、こちらのチャンネルに事務局メンバーの 生成AI活用事例やChatGPT全般に関わるトピックを定期的に発信してまいります。
皆様も「02.共有の場」「03.質問の場」「04.イベント情報周知」のチャンネルを自由にご利用ください！
どんなトピックでも、どんな疑問でも、お気軽に投稿いただけます。
みなさんが活発に情報を交換できるよう、私たちも全力でサポートいたします。 皆さんが積極的に情報を交換し、アイデアを出し合うことが、コミュニティの活性化に繋がります。
一緒に「 生成AI」の世界を探求し、活用の可能性を広げましょう！
参加者のみなさまの積極的な参加を心待ちにしています。どうぞよろしくお願いいたします。（こちらの文章作成には、exaBase生成AIに協力をお願いしました👍）
表示数を減らす

15

2023/07/10 15:00

アンケートへの回答依頼

01.事務局より みなさま、こんにちは！ 生成AIのアカウント配布が開始してから1週間ほどが経ちましたが、ご利用いただいていますでしょうか。皆様の

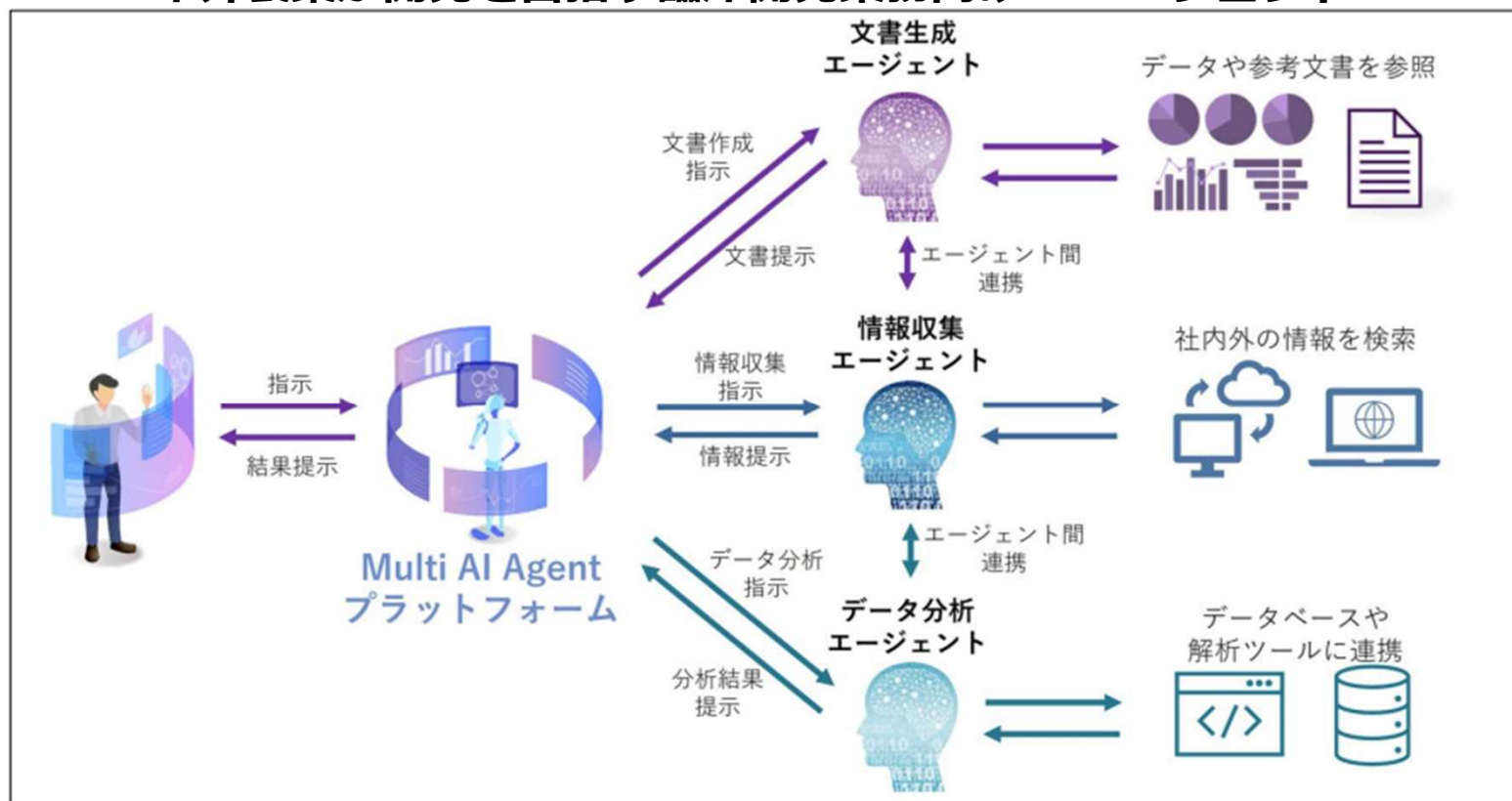
投稿の開始



これからの生成AI：生成AIはAIエージェントへ

AIエージェント同士が協働することで、より複雑なタスクを遂行する。情報漏洩リスクに留意。

中外製薬が開発を目指す臨床開発業務向けAIエージェント



[https://www.chugai-pharm.co.jp/news/cont_file_dl.php?f=250130_jMOU.pdf&src=\[%0\],\[%1\]&rep=2,1461](https://www.chugai-pharm.co.jp/news/cont_file_dl.php?f=250130_jMOU.pdf&src=[%0],[%1]&rep=2,1461)



これからの生成AI：未来予測（AIエージェント時代の働き方）

特化型AIエージェント：作業単位の自動化

- メール回答** メールアプリを立ち上げ、「要アクション」フォルダに**生成済みの回答メール案**に手を入れ返信させる。
- データ分析** BIツールにアンケート**データのクレンジング**を指示。続いて**分析と、得られる示唆とその根拠を提示**させる。自分の考えた**仮説も検証**させてみる。
- 資料作成** スライド作成アプリで、利用したデータを、**示唆が最も伝わる形式のグラフ化**させる。
- 顧客会議** 資料説明はAIアバターに任せ、議論に集中。**司会AIが進行し**終了後議事録が送られてくる。

汎用AIエージェント：一連のプロセスを自動化

- メール回答** 毎日定時に返信が必要なメールのみ、**回答メール案とともにAIが通知**。音声で修正、発信指示をする。
- 分析・資料化** 素データと用途を指示すると会議資料、ウェブ掲載用ファイルなど**成果物をAIがツールを操作し作成**。質問には根拠を提示し、要望に応じた修正も対応する。
- 顧客会議** 会議で達成したいことをリスト化しておけば、議論の経過に応じて**AIが、論点の整理や、意思決定のためのデータ提供、選択肢の提示とメリ／デメの比較、アクションの整理等**のサポートを提供。

まとめ

働き方とコミュニケーションの変化を10年前からの変化と未来予想で総括してきたが、働き方の変化が及ぼした影響は非常に大きいものであった。リモートワークが増えたことで、1日の過ごし方や周囲の人とのコミュニケーションも大きく変わった。在宅勤務以外にも様々なワークスタイルが企業でも受け入れられるようになってきている。昭和の働き方に代表される画一的で団体行動を主とし、電話や直接対話を主なコミュニケーションとする働き方は、現代ではあまり好まれなくなっている。会社全体の生産性が最重要視されていた時代から、多様な属性を持った社員が多様な働き方を受け入れる傾向が高まっている。

紙や対面に代表されるアナログの手段はデジタル化され、デジタルデータを用いたコミュニケーション手段が主流となり、デジタルネイティブな世代の働き方が肯定され始めている。昭和の働き方の全て悪いわけではないが、時代に合わせた合理的で健全な働き方が求められている。

一方で、新入社員教育などでは、対面で行うことが効率的なケースも残されており、リモートと対面をどのようなバランスで対応していくかが課題となっている。リモートワークでの社員の育成をどのように行えば良いのかは経験が浅く、悩んでいる企業も多い。また、「事務所」から「オフィス」への呼び方の変化のように、言葉の使い方一つで印象が変わることも興味深い。

多様な働き方をITを活用したコミュニケーションで補う次世代の働き方には大きな期待が寄せられている。一方で高齢化社会でジェネレーションギャップをどう埋めていくかも未来を考える上で重要な課題である。今後の働き方には生成AIのような新しい技術によってさらに変化すると想定される。目先の改善にとらわれず、正しい働き方改革が進むことを願っている。

会社名	氏名
積水化学工業(株)	原 和哉
(株)シーエーシー	齋藤 学
東京ガス(株)	町田 智治
シナネンホールディングス(株)	島田 陽 酒井 めぐみ
(株)NTTデータセキスイシステムズ	宮葉 美月
日産自動車(株)	村島 登晴 加賀谷 隆行 伊藤 謙吾
BIPROGY(株)	佐藤 奈美
(株)ソミックマネージメントホールディングス	栗原 由加里
(株)IHI	篠田 康宏
ジブラルタ生命保険(株)	伊澤 美香