

2023年11月

Work Trend Index: [Copilotの初期ユーザーから学ぶ、生成AIの職場での可能性](#)

ビジネスプロセスを根本的に変革する生成AIの幅広い機会について理解を深めるため、12か国で6つの主要部門に勤める1万8,100人を対象に調査しました

役割特有の課題と改善機会	地域別	市場別
<p>全体として、デジタル負債におぼれているとの回答が得られました。回答者は、情報の作成(1日の24%)や、コミュニケーション(1日の24%)、情報の消費(1日の25%)よりも、情報検索(1日の27%)に多くの時間を費やしています。</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u> 28%, 25%, 22%, 25%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u> 27%, 24%, 24%, 25%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u> 28%, 24%, 23%, 25%</p> <p><u>北米:</u> 27%, 23%, 24%, 25%</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u> オーストラリア&amp;ニュージーランド: 26%, 24%, 25%, 25%</p> <p>中国: 27%, 25%, 21%, 27%</p> <p>インド: 27%, 24%, 24%, 25%</p> <p>日本: 29%, 25%, 21%, 25%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u> フランス: 27%, 22%, 26%, 25%</p> <p>ドイツ: 26%, 26%, 24%, 25%</p> <p>イギリス: 27%, 24%, 24%, 25%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u> ブラジル: 27%, 24%, 24%, 25%</p> <p>メキシコ: 28%, 25%, 23%, 24%</p> <p><u>北米:</u> カナダ: 27%, 23%, 25%, 25%</p> <p>アメリカ合衆国: 28%, 23%, 24%, 25%</p>
<p>毎日消費する情報のうち、仕事に必要なものは半分(50%)だけです。</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u> 48%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u> 48%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u> 53%</p> <p><u>北米:</u> 54%</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u> オーストラリア&amp;ニュージーランド: 52%</p> <p>中国: 43%</p> <p>インド: 52%</p> <p>日本: 43%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u> フランス: 46%</p> <p>ドイツ: 47%</p> <p>イギリス: 51%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u> ブラジル: 51%</p> <p>メキシコ: 55%</p> <p><u>北米:</u> カナダ: 54%</p> <p>アメリカ合衆国: 55%</p>
<p>6つの異なる職務に就く人に、生成AIが仕事のパフォーマンスにプ</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u> 1) 必要な情報を探す際のサ</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u> オーストラリア&amp;ニュージーランド:</p>

<p>ラスの影響を与える可能性があるのはどこかを尋ねたところ、トップとなったのは「必要な情報を見つけること」でした。そこから、職務別に独自のニーズが浮かび上がってきました。</p> <p>・ 営業担当者は、マーケティングデータと販売データの統合(74%)と、営業機会の特定(75%)を挙げています。</p>	<p>ポート: 76%</p> <p>2) マーケティングデータと販売データの統合: 74%</p> <p>3) お客様中心の提案: 71%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 74%</p> <p>2) 営業機会の特定: 73%</p> <p>3) 文書の初稿作成: 71%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u></p> <p>1) 営業機会の特定: 85%</p> <p>2) 期日が迫ったお客様からの依頼のリマインド: 84%</p> <p>3) 必要な情報を探す際のサポート: 84%</p> <p><u>北米:</u></p> <p>1) 競合分析インサイトの提供: 74%</p> <p>2) マーケティングデータと販売データの統合: 73%</p> <p>3) 営業機会の特定: 73%</p>	<p>1) マーケティングデータと販売データの統合: 73%</p> <p>2) 競合分析インサイトの提供: 71%</p> <p>3) 営業機会の特定: 71%</p> <p><u>中国:</u></p> <p>1) 競合分析インサイトの提供: 73%</p> <p>2) マーケティングデータと販売データの統合: 73%</p> <p>3) お客様中心の提案: 73%</p> <p><u>インド:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 87%</p> <p>2) 適切なお客様の連絡先を特定: 86%</p> <p>3) お客様中心の提案: 85%</p> <p><u>日本:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 69%</p> <p>2) マーケティングデータと販売データの統合: 65%</p> <p>3) 文書の初稿作成: 64%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u></p> <p><u>フランス:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 74%</p> <p>2) 期日が迫ったお客様からの依頼のリマインド: 72%</p> <p>3) 適切なお客様の連絡先を特定: 72%</p> <p><u>ドイツ:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 74%</p> <p>2) 営業機会の特定: 72%</p> <p>3) 文書の初稿作成: 71%</p> <p><u>イギリス:</u></p> <p>1) 営業機会の特定: 76%</p> <p>2) 必要な情報を探す際のサポート: 73%</p> <p>3) 適切なお客様の連絡先を特定: 71%</p>
---	---	---

		<p><u>ラテンアメリカ:</u>  <u>ブラジル:</u>  1) 適切なお客様の連絡先を特定: 88%  2) 必要な情報を探す際のサポート: 88%  3) 営業機会の特定: 85%</p> <p><u>メキシコ:</u>  1) 営業機会の特定: 85%  2) 期日が迫ったお客様からの依頼のリマインド: 85%  3) 解約リスクの可能性をチームに警告: 84%</p> <p><u>北米:</u>  <u>カナダ:</u>  1) マーケティングデータと販売データの統合: 74%  2) 競合分析インサイトの提供: 74%  3) 営業機会の特定: 73%</p> <p><u>アメリカ合衆国:</u>  1) 競合分析インサイトの提供: 74%  2) 営業機会の特定: 73%  3) マーケティングデータと販売データの統合: 72%</p>
<p>6つの異なる職務に就く人に、生成AIが仕事のパフォーマンスにプラスの影響を与える可能性があるのはどこかを尋ねたところ、トップとなったのは「必要な情報を見つけること」でした。そこから、職務別に独自のニーズが浮かび上がってきました。</p> <p>・ <b>カスタマーサービス担当者は、問題を適切なエージェントにインテリジェントに引き渡すこと(70%)と、エージェントとお客様とのやり取り全体の傾向を検出すること(68%)を挙げています。</b></p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u>  1) 必要な情報を探す際のサポート: 75%  2) 文書の初稿作成: 71%  3) お客様の感情分析: 70%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u>  1) 必要な情報を探す際のサポート: 71%  2) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す: 66%  3) カスタマイズした対応の提案: 65%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u>  1) 必要な情報を探す際のサポート: 83%</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u>  <u>オーストラリア&amp;ニュージーランド:</u>  1) 必要な情報を探す際のサポート: 74%  2) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す: 70%  3) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする: 70%</p> <p><u>中国:</u>  1) 文書の初稿作成: 76%  2) 必要な情報を探す際のサポート: 75%  3) お客様の感情分析: 75%</p> <p><u>インド:</u>  1) 必要な情報を探す際のサポー</p>

	<p>2) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す：77%</p> <p>3) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする：77%</p> <p><u>北米：</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート：74%</p> <p>2) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す：71%</p> <p>3) 担当者とお客様とのやり取り全体の傾向を検出：68%</p>	<p>ト：87%</p> <p>2) 複雑な問題の解決に向けチームを統一：84%</p> <p>3) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする：82%</p> <p><u>日本：</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート：63%</p> <p>2) 文書の初稿作成：60%</p> <p>3) お客様の感情分析：58%</p> <p><u>ヨーロッパ：</u></p> <p><u>フランス：</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート：74%</p> <p>2) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す：68%</p> <p>3) カスタマイズした対応の提案：68%</p> <p><u>ドイツ：</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート：71%</p> <p>2) お客様の感情分析：70%</p> <p>3) 担当者とお客様とのやり取り全体の傾向を検出：69%</p> <p><u>イギリス：</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート：68%</p> <p>2) 異なるチャネルからのチャットを合理化：64%</p> <p>3) 複雑な問題の解決に向けチームを統一：63%</p> <p><u>ラテンアメリカ：</u></p> <p><u>ブラジル：</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート：83%</p> <p>2) 1日の中で集中できる時間を増やす：78%</p> <p>3) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す：78%</p> <p><u>メキシコ：</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポー</p>
--	---	---

		<p>ト: 84%</p> <p>2) お客様の感情分析: 80%</p> <p>3) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする: 79%</p> <p><u>北米:</u></p> <p><u>カナダ:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 73%</p> <p>2) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す: 70%</p> <p>3) 文書の初稿作成: 67%</p> <p><u>アメリカ合衆国:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 75%</p> <p>2) 問題を適切な担当者にインテリジェントに引き渡す: 72%</p> <p>3) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする: 71%</p>
<p>6つの異なる職務に就く人に、生成AIが仕事のパフォーマンスにプラスの影響を与える可能性があるのはどこかを尋ねたところ、トップとなったのは「必要な情報を見つけること」でした。そこから、職務別に独自のニーズが浮かび上がってきました。</p> <p>・ <b>財務部門</b>では、財務報告の簡素化(73%)と、データ品質の検証(72%)を挙げています。</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 77%</p> <p>2) データ品質の検証: 74%</p> <p>3) 財務報告の簡素化: 74%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 72%</p> <p>2) 財務報告の簡素化: 70%</p> <p>3) 財務パフォーマンスの改善機会の特定: 68%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u></p> <p>1) 財務パフォーマンスの改善機会の特定: 84%</p> <p>2) 必要な情報を探す際のサポート: 83%</p> <p>3) データ品質の検証: 83%</p> <p><u>北米:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 72%</p> <p>2) 財務報告の簡素化: 69%</p> <p>3) データ品質の検証: 69%</p>	<p><u>アジア太平洋地域:</u></p> <p><u>オーストラリア&amp;ニュージーランド:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 78%</p> <p>2) データ品質の検証: 77%</p> <p>3) 財務パフォーマンスの改善機会の特定: 74%</p> <p><u>中国:</u></p> <p>1) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする: 73%</p> <p>2) ワークフローの中断や妨害を最小限に抑える: 73%</p> <p>3) データ品質の検証: 72%</p> <p><u>インド:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 88%</p> <p>2) 財務報告の簡素化: 88%</p> <p>3) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする: 87%</p> <p><u>日本:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポー</p>

		<p>ト: 68%</p> <p>2) 文書の初稿作成: 65%</p> <p>3) 財務パフォーマンスの改善機会の特定: 63%</p> <p><u>ヨーロッパ:</u></p> <p><u>フランス:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 76%</p> <p>2) 財務報告の簡素化: 69%</p> <p>3) 文書の初稿作成: 67%</p> <p><u>ドイツ:</u></p> <p>1) 1日の中で集中できる時間を増やす: 70%</p> <p>2) 異なるデータソースの統合: 70%</p> <p>3) 財務パフォーマンスの改善機会の特定: 69%</p> <p><u>イギリス:</u></p> <p>1) 財務報告の簡素化: 74%</p> <p>2) 必要な情報を探す際のサポート: 71%</p> <p>3) データ品質の検証: 68%</p> <p><u>ラテンアメリカ:</u></p> <p><u>ブラジル:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 84%</p> <p>2) 財務報告の簡素化: 84%</p> <p>3) 財務パフォーマンスの改善機会の特定: 83%</p> <p><u>メキシコ:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 84%</p> <p>2) お客様の感情分析: 80%</p> <p>3) 生産的なワークフローに導く、または維持できるようサポートする: 79%</p> <p><u>北米:</u></p> <p><u>カナダ:</u></p> <p>1) 必要な情報を探す際のサポート: 73%</p> <p>2) データ品質の検証: 69%</p> <p>3) 財務報告の簡素化: 69%</p>
--	--	--

		<p>アメリカ合衆国:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 必要な情報を探す際のサポート: 70%</li><li>2) 財務報告の簡素化: 69%</li><li>3) データ品質の検証: 68%</li></ol>
--	--	--