

# 生成AI導入プラン 策定のための ワークブック

生成AIを導入するための  
4つのステップ



**Gartner**®

# 生成AIに関するコミュニケーションでは、ビジネス上の問題に焦点を当て、達成可能なユースケースに重点が置かれている

生成AIは急に注目を集めるようになりましたが、一部の組織では既に、複数のビジネス部門やプロセス全体にAI手法を導入し、幅広い経験と成功を手にしてしています。

Gartnerの調査によれば、成熟した組織は、現在AIを実際に試している組織の10%にすぎないものの、生成AIの導入に関して先進的な組織から多くを学ぶことができます。

本ワークブックを活用することで、ビジネス・リーダーとITリーダーは、価値と実現可能性の高い生成AIイニシアティブに注力し、ベスト・プラクティスを共有しながらコミュニケーションに取り組むことができます。そのためには、戦略的なアプローチを取り入れる必要があります。



出典：Gartner

# 生成AI戦略の4つの柱に関連するアクション

## 生成AIのビジョンを確立する

生成AIは企業目標をどのように推進し、どのようなメリットが期待できるのか、そして成功をどのように測定すべきかを明確に定めます。

## 導入の優先順位を設定する

ITリーダーとビジネス・リーダーは、合意に基づいた価値と実現可能性について判断し、追求すべき最善の生成AIイニシアティブを特定します。



出典：Gartner

## 価値を獲得するための対策を講じる

価値を獲得するために、実現する必要がある重要事項を把握し、対策、責任、アクションを明確にします。

## リスクを特定する

規制、評判、コンピテンシ、テクノロジーなどに関するリスクを評価し、軽減すべきものを特定します。

# AI戦略フレームワークの主要コンポーネント



## ビジョン

- 目標
- メリット
- 成功の評価指標



## 価値

- ビジネス・インパクト
- チェンジ・マネジメント
- 人材とスキル



## リスク

- 規制
- 評判
- コンピテンシ



## 導入

- ユースケースとバリュー・マップ
- AI意思決定フレームワーク
- 意思決定ガバナンス

# 最初に、生成AIの目的が企業目標とどのように結び付くかを明示する

ここでは、企業のビジョンとAIの関係性について考えます。  
まずは、ステークホルダーとのレベル合わせが重要であることを忘れないようにします。

1. 自社のビジョンを再確認します。下記の空欄にビジョンを書いてみましょう。  
「.....」
2. 上に示したビジョンについて、AIがどうサポートするかを明確にしてみましょう。
  - ひとつの例として「AIは、自社ビジネスに求められる領域で、いくつかの方法によって、より良いビジネス価値を生み出すことができる」が挙げられます。
  - 別の例では「AIを活用して、人の主観やバイアスによる影響を避け、より公正な成果を実現する」などがあります。



AIの目標を明確に示すことが、組織全体でのAIの導入と普及を促進し実現するための鍵となります。また、適切なユースケースに対して資金提供が行われるようにすることが、より明らかな投資収益率を実現し、さらなるイノベーションを生み出すことにもつながります。

# 次に、生成AIでビジネス目標の達成をどのように推進するかを特定する

生成AIを導入してどのようにビジネス目標を達成するかを考えます。具体的には、ビジネス目標に沿ってどのような価値がもたらされるかを明確にし、成功を測定する方法を検討します。また、その価値を最大化するためのユースケースを考えます。ユースケースの価値や実現可能性は、「導入」フェーズで検証することが必要です。

以下は、いくつかのビジネス目標とそれに対するAIの活用例です。

目標	AI／生成AIによる目標達成の支援方法	追求すべきユースケース例
売上高の拡大	AIからインスピレーションを得た、あるいはAIに裏付けされたビジネスモデルの変革が、新たなビジネス・イニシアティブを生み出す	振る舞い分析、契約ライフサイクル管理
顧客満足度の向上	顧客の振る舞い分析の機能が向上することで、顧客との距離が縮まる	仮想顧客アシスタント
コストの削減	タスクとプロセスの自動化により、オペレーション・コストを削減する	リスク／不正行為の軽減、資産パフォーマンス管理
スタッフの増強と生産性の向上	拡張AIと自動化により、従業員を単純タスクの管理から解放し、生産性を高める	ナレッジ・マネジメント／トレーニング、コンテンツ生成、コード生成
サービスの可用性の向上	データ・ドリブン型の予測的アナリティクス・ツールにより、デジタル・サービスを向上させる	予知保全、プロアクティブな脅威管理

# 加えて、AIの成功評価指標を設定する

個々のユースケースの価値を測定するには、包括的なビジネス目標に結び付く成功評価指標が必要です。以下のように、特定の重要な成功要因に関連し、価値を実証するまでの予測期間も示した評価指標を選択します。

ビジネス目標	適切な成功評価指標	完了日
顧客満足度の向上	顧客満足度指数／ネット・プロモーター・スコア (NPS)	日付
売上高の拡大	プロダクト・ラインの売り上げ拡大率	日付
新規ビジネス・イニシアティブ	新規ビジネス・イニシアティブの件数	日付
タスクまたはプロセスの自動化	短縮された処理時間	日付
コストの削減	CAPEX/OPEXの削減率	日付
スタッフの増強と生産性の向上	従業員の生産性に関する評価指標 (付加価値の高いタスクに費やされた時間など)	日付
サービスの可用性の向上	年間可用性	日付

# 価値を獲得するために組織的な対策を講じる

ビジョンの段階で見込まれるビジネス・メリットを明確にします。そしてメリットを実現するための具体的な方法を特定します。価値を獲得する戦略において、実現する可能性のある重要事項を把握し、対策、責任、アクションを下表のように特定します。

戦略上の重要事項	対策	責任者となる 経営幹部	組織が実行するアクション
企業目標に沿ったプロジェクトの方が、成功し成熟度が高まる可能性が高い	目標を文書化し、AI活用機会へのポートフォリオ・アプローチを必須とする	CIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>取り組むべき企業目標を示す</li> <li>ポートフォリオの規模を決定する。5つ以下のパイロットと実用最小限のプロダクトにすることを検討する</li> </ul>
プロジェクトの成熟度に対する信頼性を高めるための評価指標が重要である	財務面やリスク管理の観点からの成果を測定する評価指標の代わりに、プロジェクトの進捗や成果を測定できる評価指標を選択し、測定を指示する	CFO (最高財務責任者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>CDAO (最高データ／アナリティクス責任者)と連携し、今後のプロジェクトに対して最も測定可能で教育的効果が高い評価指標を検討する</li> </ul>
説明責任の仕組みが公式に存在していると、AIの成果が高まる	AI戦略の策定と実行のためのRACI (実行責任者、説明責任者、協業先、報告先) マトリクスの作成を支援する	CDAO、CIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>AIプロジェクト／プロダクト開発において、多岐にわたる側面についてRACIマトリクスを作成する</li> </ul>





# リスクを評価し、軽減する

どの種類のAIでも、下表を含むさまざまなリスクが存在します。生成AIには、事実に基づかない情報を生成する幻覚 (ハルシネーション) や偏りのある不正確な結果など、特定の新たなタイプのリスクが伴います。各リスクを適切に評価して軽減するため、主要なリスクはすべて記録します。

主なリスクのタイプ	リスク・カテゴリ	責任者となる経営幹部	アクション・プラン
規制	規制の遵守	CIO/CTO (最高テクノロジー責任者)、およびCRO (最高リスク責任者)	新たな法律や規定の制定や既存の規制の適用範囲の拡大など、絶え間なく進化する規制環境についての最新状況を把握する
評判	セキュリティと安全性	CIO/CTO	組織内の悪意ある攻撃者と悪意のない攻撃者がAIにもたらす脅威を認識する
コンピテンシ*	技術的負債	CIO/CTO	AI戦略をクラウド戦略と整合させ、AIの基盤としてのクラウドを検討する

\*「コンピテンシ」は、特定の役割や職務における効果的なパフォーマンスを予測できる、観察/測定可能な一連の幅広い特性 (スキルやナレッジを含む) である。コンピテンシは、職務を遂行する「方法」である。

# 価値および実現可能性の高いプロジェクトを優先する

下表に示したような基準を用いて、各プロジェクトの実現可能性と価値を評価します。プロジェクトに点数を付けることで、相対的なランク付けが可能になります。経営幹部は、価値が高くリスクも高い、実現可能性の低いイニシアティブを追求したがりません。しかし、実現可能性が低すぎて成立しないプロジェクトは避けるようにします。ビジネス価値への貢献が顕著で実現可能性が高いように見えるユースケースは突破口となりえます。一方で、市場にとって有望なアイデアでありながら、評価や実現可能性を見誤り、その価値を十分に発揮することができなければ、絶好の機会を逃すことになります。

プロジェクト	技術面での実行可能性に関する要素			ビジネス価値に関する要素			総合的な ビジネス価値 (1~10段階、 10が最高得点)	総合的な技術面 での実行可能性 (1~10段階、 10が最高得点)	優先順位
	ラベル付き データへの アクセス	アーキテクチャ/ テクノロジーの 実現可能性	実行するスキル/ 人材	自社のミッション/ 価値観との整合性	スポンサーの サポート	測定可能なKPI			
名称	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし			
名称	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし			
名称	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし			
名称	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし			
名称	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし	ある/場合による/なし			

# 実用的で客観的な知見

ビジネス・リーダーとITリーダーのためのリソース／ツールを無償でご利用いただけます。



## Topic Guide

生成AIとは何か？  
企業が抱く質問に  
ガートナーの  
エキスパートが回答

ビジネスのための生成AIの利用方法や応用例、生成AIのリスクなど、生成AIに関する知見が得られます。

詳細を見る



## Webinar

生成AIのトレンド、  
将来へ向けた  
インパクトを考察する

生成AIのトレンドを整理し、将来へ向けたインパクトを考察します。

今すぐ視聴



## eBook

AIによって意思決定を  
拡張するタイミング

意思決定を自動化することで、競争優位性を高めることができます。そのためには、タイミングと方法について把握しておくことが重要です。

今すぐダウンロード



## eBook

データ・ファブリックが  
果たす役割を理解する

データ・ファブリックの役割、およびデータ管理によって行われる意思決定についての課題について解説します。

今すぐダウンロード

Gartnerのお客様は、クライアント・ポータルでさらに多くのリソースをご利用いただけます。 [ログイン](#)

# Connect With Us

Gartnerは、お客様のミッション・クリティカルな課題について、より優れた意思決定と大きな成果へと導く実行可能かつ客観的な知見を提供します。

リサーチサービスに関するお問い合わせ

ビジネスを成功に導く Gartner のサービス  
[www.gartner.co.jp/ja/information-technology](http://www.gartner.co.jp/ja/information-technology)

最新の知見をご確認ください



**Gartner**<sup>®</sup>