

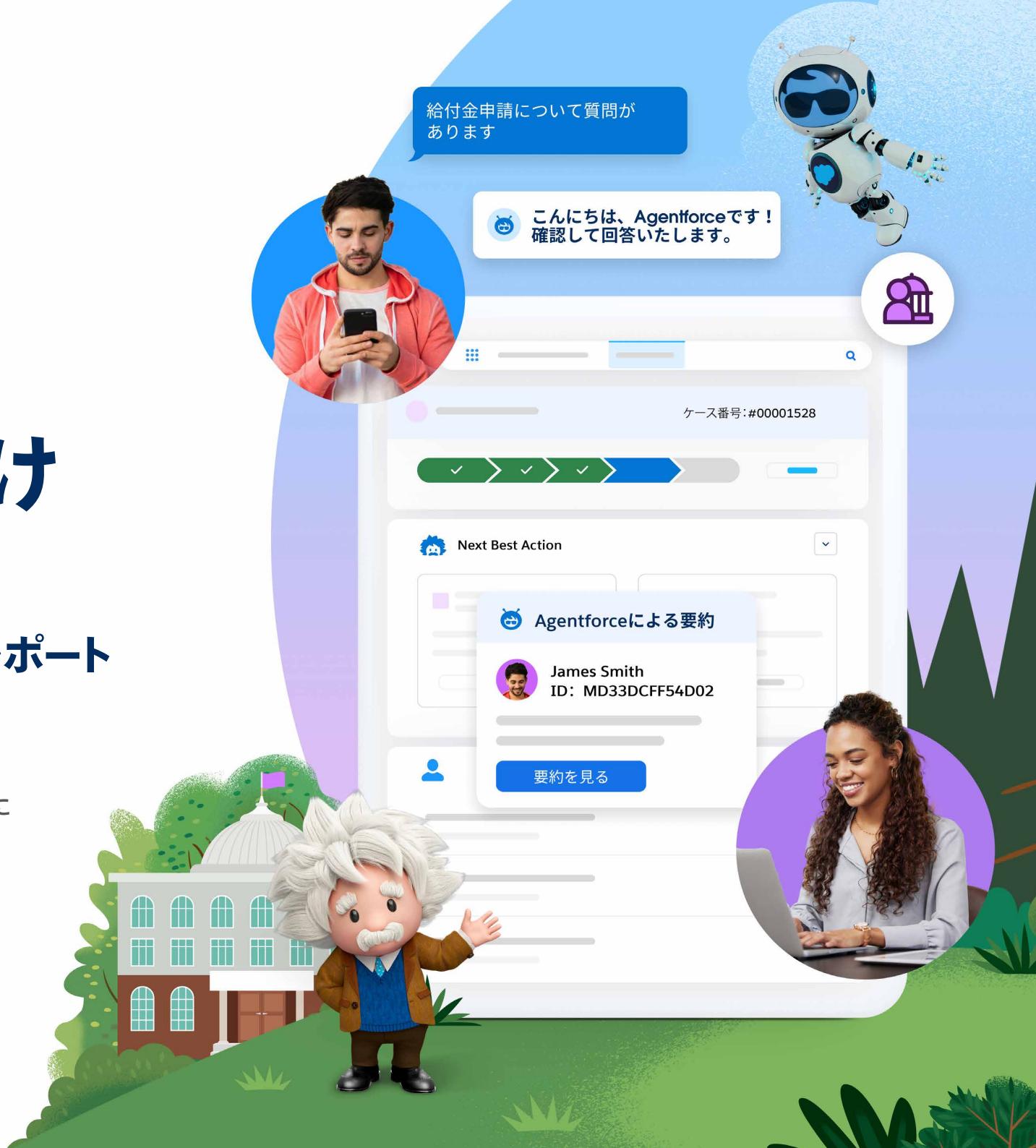


第2版

公共機関向け AI最新動向

コネクテッドガバメントレポート

公共サービスの現状と自律型AIの未来に
に関するインサイト



公共機関向け Salesforce からのメッセージ

現代の公務員は、複雑なプロセスや手続きをこなしながら最新の規制を常に把握し、増え続ける業務を限られた人数で対応しなければなりません。さらには、住民の 75% が「行政のデジタルサービスは民間企業のトップレベルに匹敵する品質を持つべきだ」と大きな期待を寄せています。

こうした中で、公務員は、優れたサービスを提供しようと奮闘しています。実際、住民と公共機関のやり取りを最優先事項として取り組んでいます。

しかし、職員が利用する現状のツールではその期待に応えきれない場合が多いのも事実です。

そこで注目されるのが AI、特に自律型 AIです。当社の調査によれば、AI はすでに行政サービスの質や効率化に貢献し始めており、事務作業の自動化、24 時間体制のサポート、パーソナライズされたサービスの提供を通じてその可能性を広げています。自律型 AI を活用することで、職員は、膨大なデータや最新の政策情報を素早く把握し、より複雑で影響力の大きい業務に時間を割けるようになります。さらにこの AI は直感的に操作できる会話型インターフェースを備えているので、他のテクノロジーのように長期の学習が不要です。

一方、住民には、自律型 AI を活用することによって税金の申告や道路修理の依頼といった手続きが 24 時間いつでも利用できる、便利でスムーズな体験へと変わることです。

このレポートでは、行政サービスの最新トレンドや AI（特に自律型 AI）がどのように行政の変革をもたらすのかを解説します。

本書が信頼とつながりを築き、あらゆる人々に恩恵をもたらすきっかけになれば幸いです。



本レポートについて

毎年、Salesforce は様々な職種、業界、地域のプロフェッショナルが重要なトレンドを把握できるよう、調査を実施しています。今回の特別レポートでは、公共機関で直接住民とやり取りをする職員やバックオフィスのIT 担当、さらに住民を対象に行われた匿名調査の結果を集約しています。データは 2023 年 2 月から 2024 年 8 月にかけて収集されたものです。詳細は、[27 ページ](#)に記載しています。

なお、本レポートは数値を四捨五入しているため、パーセンテージの合計が必ずしも 100% にならない場合があります。また、比較計算は四捨五入前の数値を使用しています。



目次

| | |
|-------------------|----|
| エグゼクティブサマリー | 05 |
|-------------------|----|

第 1 部

| | |
|-------------|----|
| 住民の視点 | 06 |
|-------------|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| 第 1 章：民間基準で評価される行政サービス体験 | 07 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|--|----|
| 第 2 章：行政サービス改革に向けた AI の活路 | 11 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| 専門家の見解：公共機関における自律型 AI の可能性 | 14 |
|---|----|

第 2 部

| | |
|-----------------|----|
| 公共機関職員の視点 | 15 |
|-----------------|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| 第 3 章：少ないリソースで多くを求められる現状 | 16 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| 第 4 章：デジタルファーストな自律型 AI 時代に向けた IT 部門のモダナイズ化 | 19 |
|---|----|

| | |
|---------------------------------------|----|
| 今後の展望：自律型 AI がもたらす新たな可能性 | 25 |
|---------------------------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| その他のリソース | 26 |
|----------------|----|



エグゼクティブサマリー

01 民間基準で評価される行政サービス体験

住民は、公共機関のデジタルサービスに対して、民間企業と同等の使いやすさを期待しています。多くの人にとって、満足のいく体験がサービスの内容と同じくらい重要です。しかし、公共機関のデジタルサービスは、使いにくさやセルフサービス機能の不十分さ、あるいはそもそもデジタルでサービスを提供していないことによって住民の期待に応えられていません。実際、住民の75%が、公共機関のデジタルサービスに対し、民間企業のトップクラスに匹敵する品質を求めていました。

02 行政サービス改革に向けたAIの活路

住民は、AIが行政サービス向上の機会になると捉えています。公共機関における生成AI活用については全体的に肯定的な意見が多く、アクセス向上や公平性を高めるユースケースが最も評判が良いです。一方で、AIの誤用に対する懸念もあり、住民の67%が「政府がAIの悪影響から自分たちを守る役割を果たすべきだ」と考えています。

03 限られたリソースで多くの成果を求める公共機関の住民対応

職員が最も重視しているのは、住民とのやり取りをより良いものにすることです。しかし彼らは増える業務量や高まる住民の期待に対して、限られたリソースの中で対応しなければならないという課題に直面しています。住民は寄り添った対応を求めていますが、現場の職員にはそのニーズに応えるための十分な時間やツールがないのが現状です。さらには、重要な情報が一元化されていないために、複数画面を見ながら業務をこなす必要がある割合が、民間企業と比較して43%も高いというデータもあります。

04 デジタルファーストな自律型AI時代に向けたIT部門のモダナイズ化

公共機関のIT部門は、デジタルファースト化が進む住民ニーズと、自律型AIを始めとする急激なAI進化に対応するためにモダナイズ化を急いでいます。公共機関のIT担当の83%が「変化する住民の期待に応えるために、さらに多くのことに取り組まなければならない」と感じています。



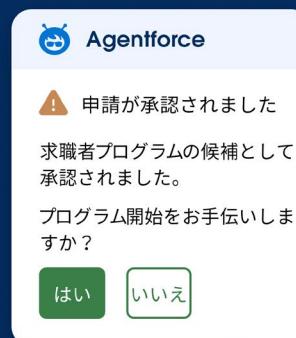
第1部

住民の視点



01

民間基準で評価される 行政サービス体験



住民が求めるのはパーソナライズとスピード

今やワンクリックで食料品を注文し、顔認証でフライトのチェックインが完了し、時間帯に合わせてプレイリストを楽しむ時代です。ただ良いサービスを提供しただけでは住民を満足させることはできません。彼らは常に一貫して優れた体験を期待しているのです。

68% が、「利用者体験はその製品やサービスと同じくらい重要だ」と考えています。¹

期待値は高まる一方です。約半数の住民は、自分たちのニーズを先読みして把握し、状況の変化に応じて柔軟に対応してくれることを求めています。

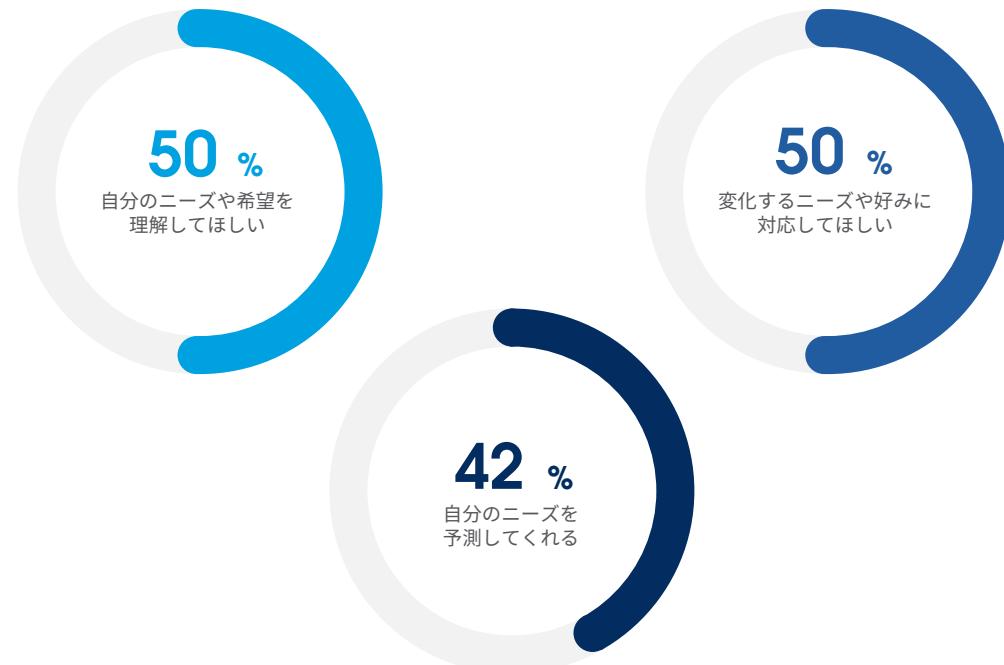
こうした期待は公共機関でも変わりません。住民の約 75% が「公共機関のデジタルサービスは民間のトップレベルのスピード、利便性、そしてパーソナライズ対応を備えているべきだ」と考えています。

¹ 「AI コネクテッドカスタマーの最新事情」(Salesforce、2024 年 10 月)

² 「2024 Global Report: Trust Imperative 4.0」(BCG、2024 年 4 月)

公共機関でも民間企業でも、パーソナライズされ、先んじた対応が最低条件と見なされている

以下の対応を期待する割合¹



75 % 行政のデジタルサービスには、スピード、利便性、パーソナライズ、アクセスのしやすさの点で、トップクラスの民間企業や世界的なデジタルリーダーと同等の品質を求める住民の割合²



■ Apple、Google、Uber、Spotify、Amazon、Alibaba、Tencent、JD.com、Baidu、Jumiaなどの世界的なデジタルリーダーと同等

■ 民間のトップ企業（銀行、航空会社、通信会社、小売業等）と同等

■ 世界トップクラスのオンライン公共サービスと同等

■ 上記のいずれよりも低い水準で十分

セルフサービス機能の将来性

住民が求めているのは、スピーディな対応とシンプルな手続きです。

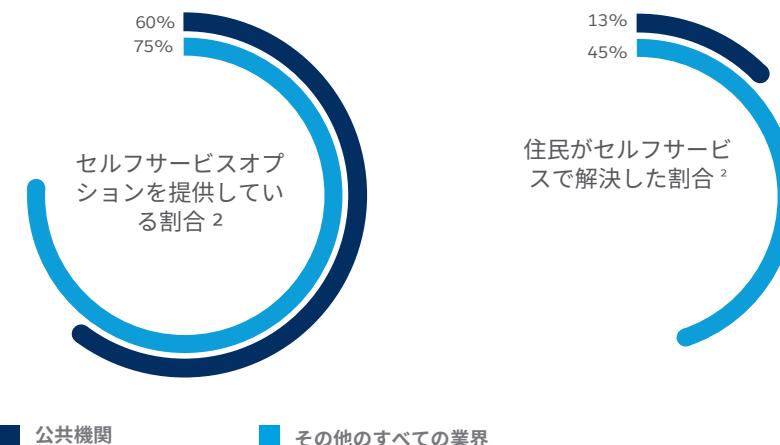
56% の人が「情報を入手したり手続きを完了する際、少ないステップで済ませたい」と考えています。¹

しかし、公共機関とのやり取りは、民間サービスと比較してはるかに面倒でわかりにくいようです。一例として、本来セルフサービスで対応できるような単純な業務でも、行政職員が対応する割合が他業界より約 2 倍も多いことが挙げられます。

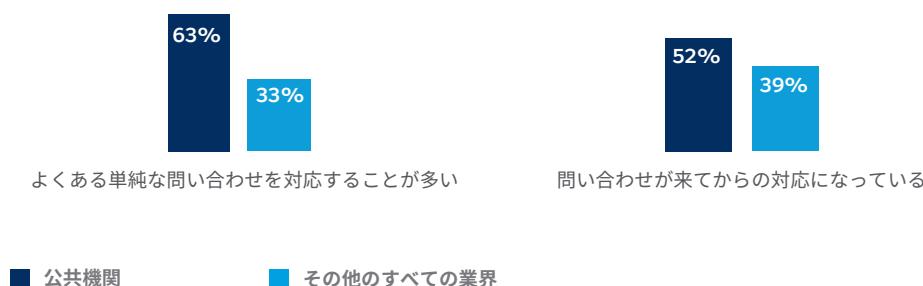
公共機関の担当者によれば、現行のセルフサービス機能で解決できているのは全体のわずか 13% に過ぎず、他業界の 3 分の 1 以下の割合です。²

さらに住民とのやり取りを複雑にしている要因に、公共機関の「受け身の対応」があります。実際、半数以上の職員が「住民から問い合わせがあった後に問題を対処している」と回答しており、事前に課題を解決して住民の負担を減らす取り組みには至っていないのが実態です。²

公共機関が提供するセルフサービス機能には改善の余地がある



以下の記述に対し、「当てはまる」と回答したサービス担当者の割合



¹「AI コネクテッドカスタマーの最新事情」(Salesforce、2024 年 10 月)

²「カスタマーサービス最新事情」(Salesforce、2024 年 4 月)



改善の余地がある公共機関のデジタルサービス

カスタマーサービスの対応だけでなく、公共機関のデジタル体験にも改善すべき点が見られます。過去2年間に住民の約4分の3がオンラインでの行政サービス（許可申請や更新、苦情の申し立て、各種公共サービスの利用等）において何らかの問題に直面しました。

74%の住民が、過去2年間で公共機関のデジタルサービス利用中に問題に直面しています。¹

技術的な問題や操作のわかりづらさといった報告が大半ですが、4分の1近くは、「手続きに時間がかかりすぎる」「全体プロセスが非常にわかりにくい」と感じています。¹

例えば、シリコンバレーを擁する米国でも、連邦政府のウェブサイトの45%がモバイルに対応しておらず、60%のサイトがアクセシビリティに問題あり、と指摘されています。² こうした問題は、モバイルデバイスを主に利用する人や、障がいのある人にとって、行政サービスへのアクセスを妨げる要因となっています。

住民の大半は公共機関のデジタルサービスを使いづらいと感じている

公共機関が提供するデジタルサービスで以下の問題を経験した割合¹



¹ 「2024 Global Report: Trust Imperative 4.0」(BCG、2024年4月)

² 「Fact Sheet: Building Digital Experiences for the American People」(The White House、2023年9月)



02

行政サービス改革に 向けた AI の活路



AIへの信頼の高まり

予測AIはすでに行政の業務合理化に役立っています¹、生成AIは情報へのアクセスを改善し、サービスのパーソナライズ化、行政手続きの効率化を通じて、住民とのやりとりをさらに発展させる可能性を秘めています。全体として、ユースケースによって差があるものの、住民はAIの活用を好意的に受け入れています。

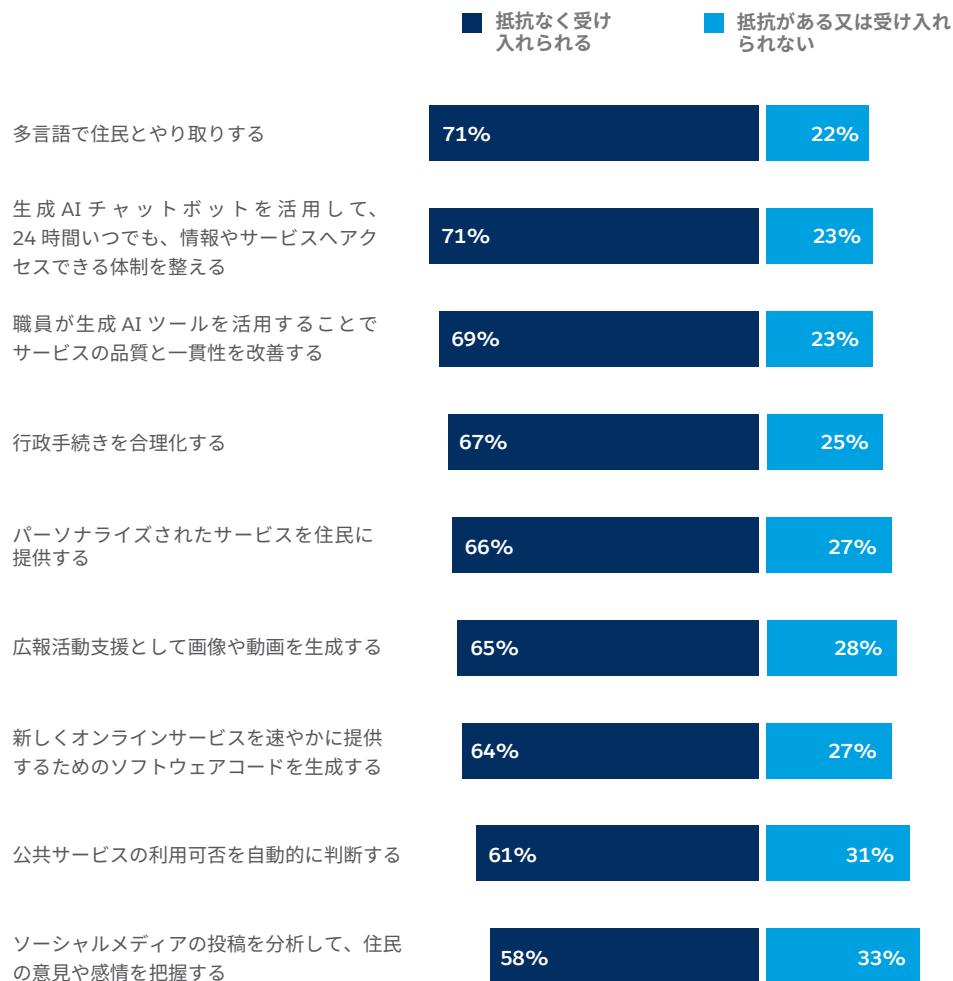
最も歓迎されているシナリオは、多言語サポートや24時間365日のサービス提供など、情報やサービスへのアクセス拡大に焦点を当てたものです。これは、住民が望む言語でサポートを提供することを意味しています。インドネシア、ナイジェリア、インドのように数百もの言語が使用されている国では、複数言語サポートは特に重要です。³

また、時間の制約を超えたサービス提供も、住民にとって大きなメリットです。業務時間外や祝日、週末でも行政サービスを利用できることは、平日中に時間が取れない人々には非常に有用です。

このように障壁を取り除くことで、公共機関は公平性とアクセス向上の目標を達成し、これまでサービスが手薄だった多様な人々に効果的に対応できます。

全体として生成AIの活用は住民に好意的である

以下生成AI活用ユースケースの受け入れ度²



¹Salesforce、「AI in Government: Top Use Cases in the Public Sector (公共機関におけるAI: 公共部門のトップユースケース)」²「2024 Global Report: Trust Imperative 4.0」(BCG、2024年4月)

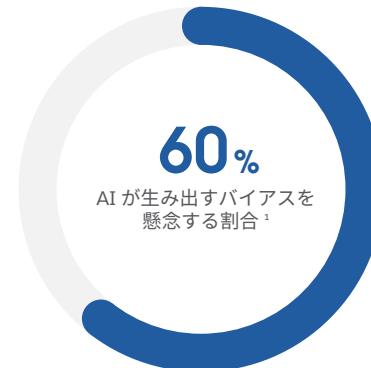
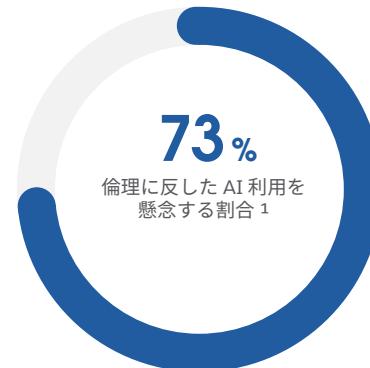
³Ethnologue、「Countries with the most languages」(2024年)

政府にAIへの関与を求める住民

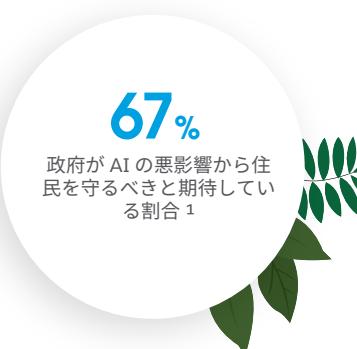
AIは、ナビアプリでの最適ルート案内や銀行の自動不正検知など、日常生活の一部になりつつあります。多くの人々はAIの恩恵を認める一方で、偏見の助長や不適切な利用への懸念も抱えています。

AIの無制限な利用に対する不安が高まる中、政府による監視や規制の必要性を求める声も強まっています。多くの人が、公共機関のリーダーは技術革新を積極的に監視すべきだと考えており、住民の3分の2はAIの悪影響から自分たちを守るのは政府の役割だと考えています。

AIの誤用や悪用に対する警戒感



住民は政府にAIの安全策を求めている



¹「AI コネクテッドカスタマーの最新事情」(Salesforce、2024年10月)

²「2024 Edelman Trust Barometer」(2024年1月)



公共機関における自律型 AI の可能性に関する専門家の見解

世間の関心は生成 AI から自律型 AI へと急速に移り変わっています。この新しい AI の波はどのようなものなのでしょうか？

私たちは新たな時代に突入しています。AI が提案するだけでなく、行動する時代です。生成 AI はプロンプトからコンテンツを作り出しますが、自律型 AI は完全に自力でタスクを実行できます。自律型 AI（エージェント）は、必要に応じて人間の手を借りることもできますが、基本的には独立してタスクを実行するインテリジェントな AI ソフトウェアです。

自律型 AI は公共機関にどのようにメリットをもたらしますか？

自律型 AI は、職員の能力を補い、より効率的な行政サービスを提供する強力なツールです。なぜなら、なぜなら、対応件数の増加、滞留業務の削減、リアルタイムかつパーソナライズしたサービス提供といった公共機関の共通問題に対応できるからです。例えば、次のような場面で威力を発揮します。

- ・ 確定申告前など問い合わせが集中する時期のコールセンター業務を 24 時間体制でサポート
- ・ 信頼性の高い関連データを取得して、個別に最適化されたアドバイスを提供
- ・ 利用者が選んだ言語やチャネルで応答し、アクセシビリティを向上

公共機関が自律型 AI を導入するには？

まずは次のような特徴を持つ業務から着手することが効果的です。多くの時間を手作業に費やす業務、繁忙期に対応の増加が見込まれる業務、大量の滞留処理がある業務、部門横断でコラボレーションが必要な業務。あるいは、そして利用者から頻繁に複雑だと不満の声が多い手続き。次に、エージェントが信頼性と透明性を担保した上でパーソナライズされたガイダンスを利用者に提供するために必要な「データ」「ロジック」「アクション」を整理します。

最後に、よりシンプルなユースケースから導入を開始し、段階的に複雑で自律的な業務へ拡張します。例えば、住民が給付金の申請状況を確認するために公共機関に問い合わせた場合、エージェントは申請状況の回答と、信頼できる情報に基づいて関連サービスの案内を行うことができます。さらに進化したエージェントであれば、申請手続きのガイドから必要書類の提出までをサポートします。

このように段階的なアプローチを採用することで、信頼できるデータに基づき人間の介入をできるだけ抑えた形で行政サービスの効率化と質の向上を実現できます。

Rita Tehan

AVP、戦略およびビジネス開発、EMEA、公共部門



第2部

公共機関 職員の視点



03

少ないリソースで 多くを求められる 現状



03

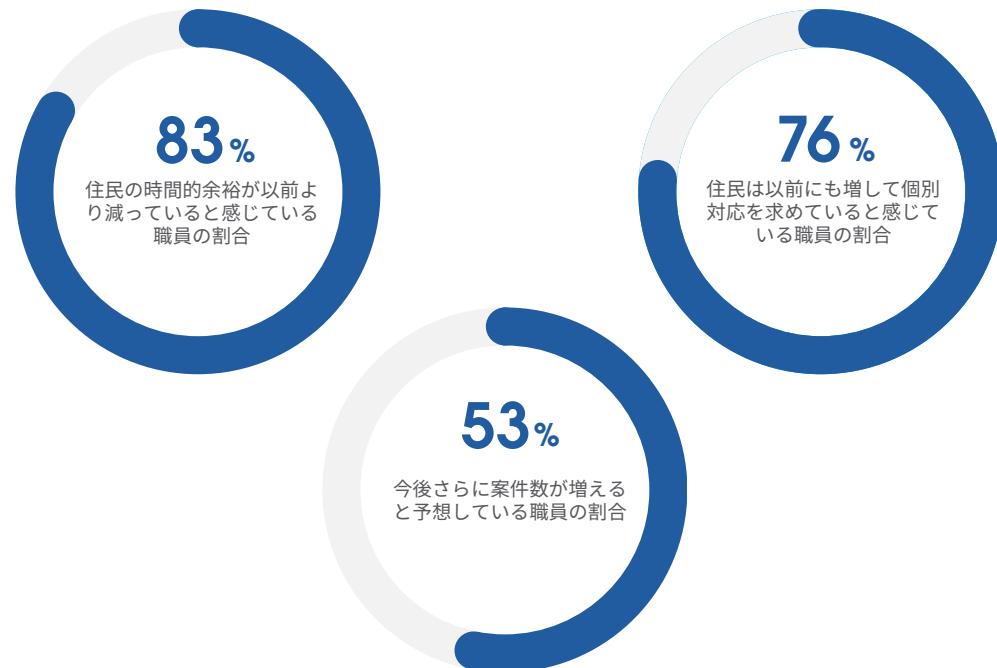
高まる期待、深まる負担

顧客対応の現場は、大きな変化の最中にあります。住民は時間的余裕がない中でも、よりパーソナライズされた対応を期待しています。こうした「スピード」と「パーソナライズ」という二重の要求は、限られたリソースと増え続ける案件数の狭間で奮闘している担当組織にとって、大きな負担になっています。

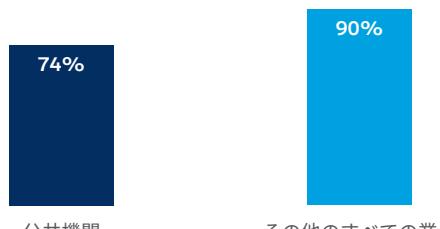
さらに、こうした課題には別の側面もあります。多くの職員は、住民との信頼関係を築く重要性を認識している一方で、実際には、約26%がそれを優先事項として捉えていないのです。

こうした共感や個人的な関わりの構築への意識の低さは、よりパーソナルな対応を求める住民の声と真っ向から矛盾しています。その結果、無機質で官僚的なイメージが増幅される恐れがあり、最終的には信頼や満足度の低下につながりかねません。

公共サービス現場に押し寄せる期待の波



住民との信頼関係構築は業務上重要だと回答しているサービス担当者の割合



¹「カスタマーサービス最新事情」(Salesforce、2024年4月)

求められる期待に応えられない現場

行政サービスに携わる職員は、住民体験をより良いものにしようと日々尽力していますが、他業界と比較してはるかに厳しい環境下にあります。

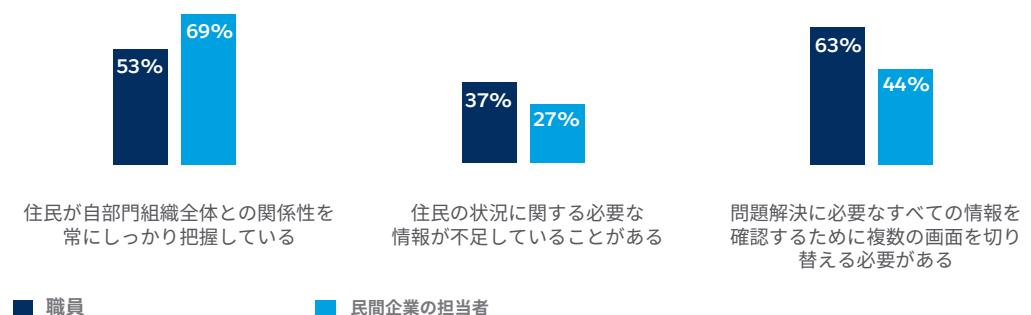
職員が最も重視しているのは「利用者体験の向上」です。¹

ところが、その実現には大きな壁があります。最大の課題は「相手を理解すること」です。行政では住民一人ひとりに関するデータを一元管理していないケースが多く、必要な予備知識のないまま対応することも少なくありません。

更に問題解決を妨げているのが、業務システムやプロセスです。実際、必要な情報が散在していて、複数のシステムや画面を行き来しながら業務を進める割合が民間企業と比較して、約1.5倍にのぼっています。住民サービス改善のために職員がツールやテクノロジーの刷新を望んでいるのも当然です。

問題解決のためのツールが整っていない公共の現場

以下の記述に対し、「当てはまる」と回答した割合¹



職員の63%が、より高度なデジタルツールやテクノロジーの導入が必要だと感じている²



¹ 「カスタマーサービス最新事情」(Salesforce、2024年4月)

² 「2022 Work Reimagined」(EY、2022年10月)



04

デジタルファーストな自律型 AI 時代に向けた IT 部門のモダナイズ化



デジタルトランスフォーメーションは終わりなき挑戦

公共機関は一見アナログな印象を持たれがちですが、住民との接点は既にデジタル時代に突入しています。実際、住民とのやり取りの 73% は、既にデジタル経由で行われています。この現実が、IT 部門にシステムのモダナイズと統合を急ぐ強いプレッシャーになっています。¹一方、多くの IT 担当者は、変化する住民ニーズに応えるには今以上の対応が必要だと感じています。とはいえ、デジタルトランスフォーメーションは絶えず進化し続け、追いかければ追いつくといった単純な話ではありません。

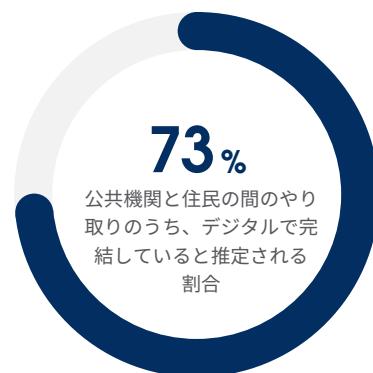
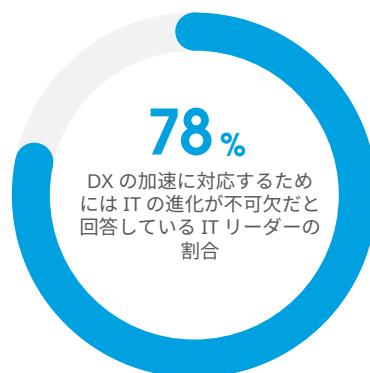
83% の公共機関の IT 担当は、変化する利用者の期待に応えるためにやるべきことが多くあると回答しています。²

つまり、絶えず変化する状況に追いつくだけでなく、一歩先を行く必要があります。

こうした現状を難しくしている最大の要因は、IT 部門のスキルギャップです。特に自律型 AI のような新しいテクノロジーを活用するには、高度なスキルを持った人材が不可欠ですが、公共機関ではそのような人材の確保が難しい状況です。

英国政府は、Government Campus という職員向け研修リソースを通じて、この課題に正面から取り組んでいます。ソフトウェア開発者やサイバーセキュリティ技術者等の育成を目的とした職業訓練制度や、デジタル、データ、テクノロジー分野の研修プログラムを展開し、職員全員が最新のニーズに対応できる体制づくりを始めています。³

公共 IT 部門は終わりなき DX に挑む



公共機関の IT リーダーが考える DX の課題トップ 3 ¹

- 1 IT 部門におけるスキル及び実務経験不足
- 2 レガシーシステムやアプリケーションの移行対応
- 3 住民情報の一元化

¹MuleSoft、[「Connectivity Benchmark」](#)（2024 年 1 月）

²Salesforce、[「IT 最新事情」](#)（2023 年 7 月）

³ 英国政府、[「Skilled: How the Government Campus Supports Your Learning and Development」](#)（2023 年 8 月）

AI 活用の基盤はデータ

DX や AI 活用を成功させるには、質の高いデータが不可欠です。実際、信頼できるデータを求める声はかつてないほど高まっている一方で、精度にはまだ不安が残ります。これは公共機関に限った話ではありません。他業界の IT リーダーのうち、自社の技術スタッフやデータ品質が AI 活用するにあたって充足していると感じているのは 46% にとどまります。¹ 事実、多くの CIO は AI システムの本格導入に至っていおらず、AI そのものよりもその前のデータ基盤の整備に約 4 倍の予算を費やしています。²

データの信頼度の低さが AI 活用の足かせに

96%

信頼できるデータの重要性がこれまで以上に高まっていると回答した公共 IT 部門リーダーの割合¹

73%

データ精度に自信がないと回答した公共 IT 部門リーダーの割合¹

34%

AI を活用するためのインフラ整備が済んでいないと回答した公共 IT 部門リーダーの割合（他業界は 46%）¹

28%

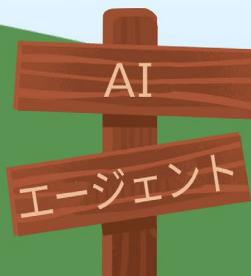
AI 活用に必要なデータの質が確保できていると回答した公共 IT 部門リーダーの割合（他業界は 46%）¹

11%

AI を本格導入済みだと回答した CIO の割合²

4x

CIO 予算のうち、AI への投資額の 4 倍がデータ管理とインフラ整備に充當²



¹Salesforce、「データとアナリティクスの最新事情」(2023年11月)

²Salesforce、「CIO のジレンマ」(2024年10月)

縦割り組織がシームレスな住民体験の妨げに

公共機関の IT リーダーが抱えるもう 1 つの課題は、利用しているアプリの数の多さと連携の悪さです。職員 1,000 人以上の公共機関では、平均約 1000 種類ものアプリケーションを利用していますが、実際に連携できているのはごく一部にすぎません。¹

こうしたアプリケーション間の連携不足がデジタル化の大きな障壁となっています。多くの IT リーダーが統合の遅れがデジタル施策の前進を阻んでいると認識しています。この問題は AI 活用にも直結します。特に自律型 AI を含む高度な AI の利活用は、システム連携が不十分なままでは実現が難しいのです。実際に IT リーダーの半数以上が、自部門のシステムは AI を十分に活用できる状態になっていないと感じています。

統合の遅れがデジタル化の足かせに

公共機関のデータ分布 ²



大部分またはすべてがクラウド

均等に分散

大部分またはすべてがオンプレミス

以下の記述に対し、「当てはまる」と回答した公共機関の IT リーダーの割合 ¹

86%

統合の遅れが DX の壁に

77%

サイロ化されたデータが業務遂行の妨げに

52%

AI 活用に必要なデータ統合が未整備

公共機関では平均 973 種類のアプリケーションを利用。そのうち連携されているのはわずか 28%¹

¹ MuleSoft、「Connectivity Benchmark」(2024 年 1 月)

² Salesforce、「データとアナリティクスの最新事情」(2023 年 11 月)

注目ポイント： 公共機関の IT 部門に重くのしかかるセキュリティリスク

あらゆる IT 部門にとって、セキュリティは最重要課題です。しかし、公共機関の IT 担当にとってはその意識が特に高いと言えます。地方自治体を狙ったサイバー攻撃が増加する中、万が一脅威が現実になれば、公共機関全体の安全が脅かされ、住民からの信頼も損なわれる可能性があります。¹ 加えて、公共機関のシステム基盤は、古いテクノロジーに依存している場合がほとんどであり、高度な攻撃に対応できずセキュリティリスクをさらに高めています。

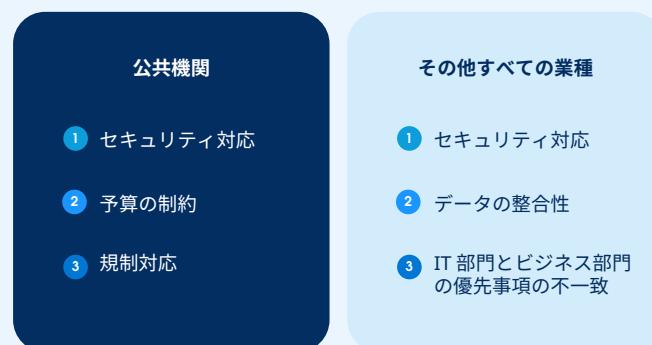
公共機関の IT 担当者の 55% が「古いレガシーシステムの脆弱性」を重大な懸念事項として挙げていますが、全業界の IT 担当者の回答（3 分の 1）と比べて高い割合です。²

そのリスクの高さから、一部の公共機関の IT リーダーは、他業界以上にシステム保護対策を講じています。たとえば、ID やアクセス管理ツールを導入している割合は、公共機関では 70% と、全業界平均（52%）を大きく上回っています。²

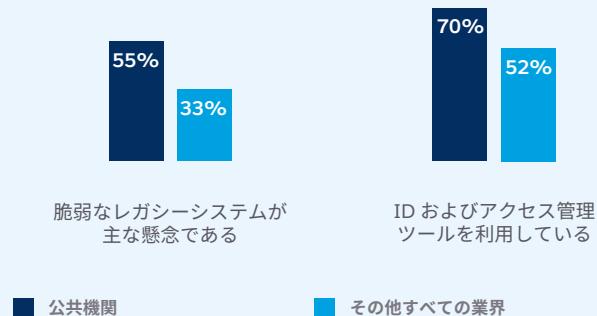
セキュリティにとどまらず、公共機関の IT 部門担当は他の業種よりも多様な課題に直面しています。特に大きな壁となっているのは、限られた予算と厳格な規制への対応です。一方、民間企業の IT 担当が抱える主な課題は、データの整合性をどう担保するかや IT 部門と業務部門の優先順位をどう調整するかです。²

公共機関の IT 部門ではセキュリティが最優先

最大の IT 課題²



以下の記述に対し、「当てはまる」と回答した IT リーダーの割合²



¹ Center for Internet Security、「[Nationwide Cybersecurity Review](#)」(2024 年 1 月)

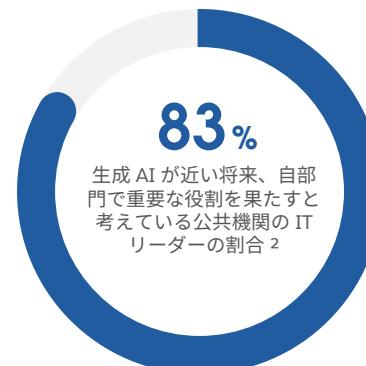
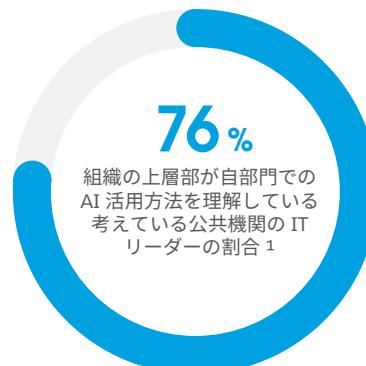
² Salesforce、「[IT 最新事情](#)」(2023 年 7 月)

公共機関の IT 担当、AI との未来を描く

職員の生産性向上を目指す上で、予測型 AI の活用事例はあくまではじまりにすぎません。生成 AI や自律型 AI など、最近の AI の発展もあり、その可能性はさらに広がっています。BCG によると、生成 AI だけでも、2033 年までに公共機関の生産性向上に 1.75 兆ドルの価値をもたらすと見られています。¹

公共機関の IT 部門は、AI の可能性をすでに認識しており、組織での活用イメージも既に描き始めています。実際、8 割以上が、比較的近い将来、生成 AI が組織で大きな役割を果たすようになると考えています。² さらに、すでに 12% の公務員は、生成 AI を業務で試験的に利用しています。³

AI 活用に期待を高めるも、慎重姿勢は崩さない公共機関 IT 部門



¹ BCG、「2024 Global Report: Trust Imperative 4.0.」(2024 年 4 月)

² Salesforce、「IT 最新事情」(2023 年 7 月)

³ Salesforce、「New Era in Data Stewardship in Government (公共機関におけるデータスチュワードシップの新たな時代)」(2023 年 4 月)





今後の展望： 自律型 AI がもたらす 新たな可能性

住民の約 3 分の 1 がタイムリーな体験が信頼の鍵だと考えています。この点について、自律型 AI は、まさにゲームチェンジャーと言えます。こうしたインテリジェンスな AI には、よくある質問への対応や申請の処理、あるいは人間の介入なしで政策文書を理解し、リアルタイムでいつでも情報を速やかに提供するなど、利用者とのやり取りを合理化できる可能性があります。

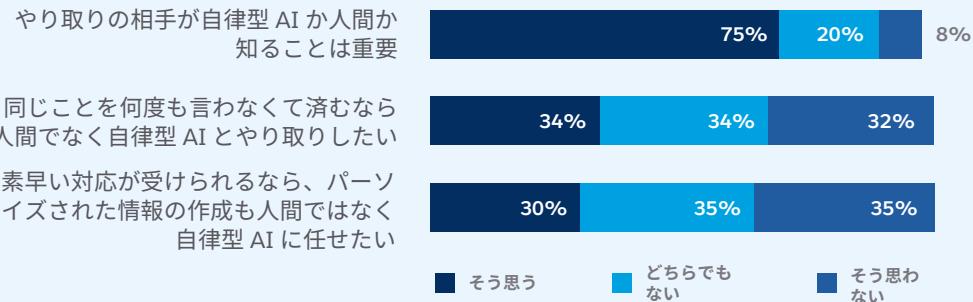
自律型 AI はまだ登場したばかりですが、3 分の 1 の住民は、サービスのスピード向上や同じ質問を繰り返さずに済むといった「優れた成果」が得られるのであれば、利用に前向きです。一方で、例えば予約のスケジュール調整のような比較的リスクの低い用途では AI 利用の抵抗感が少ないものの、財務など生活に大きな影響を与える判断を自律型 AI に任せることには慎重な姿勢を見せてています。

信頼を築き、AI の導入範囲を広げる上で鍵となるのは、プライバシーと透明性です。4 人に 3 人が、やり取りをしている相手が AI なのか人間なのか把握したいと思っており、さらに 3 分の 1 以上は個人情報保護が信頼の前提だと考えています。

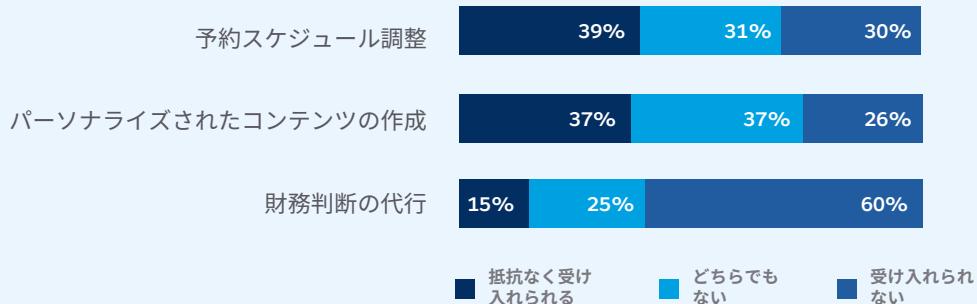
¹ 「AI コネクテッドカスタマーの最新事情」(Salesforce、2024 年 10 月)

新たなテクノロジーに対する複雑な感情

以下の記述に対し、「当てはまる」と回答した人々の割合¹



自律型 AI に任せたい業務とその許容度¹



29%
タイムリーな住民対応が
信頼獲得に重要だと考
えている割合¹

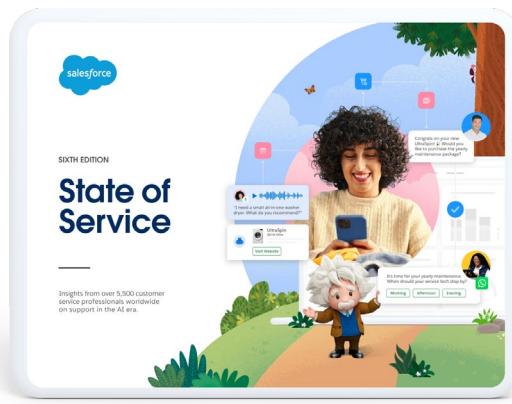
36%
自分のデータを守るこ
とが信頼獲得に重要だ
と考えている割合¹

その他の リソース



関連する調査レポート

本レポートで引用しているその他のデータに加え、Salesforceが実施した以下の最新調査データも活用しています。
調査手法、回答者属性、対象地域の詳細は、各レポートをご参照ください。



さらに詳しくは



データドリブンな組織を作るための ガイドブック

公共機関でデータを活用した文化を根付かせる
方法を紹介します

[詳細はこちら](#)



公共機関向け Salesforce

Salesforce の活用によってどのように公共機関におけるサービス提供を最新化できるか解説します

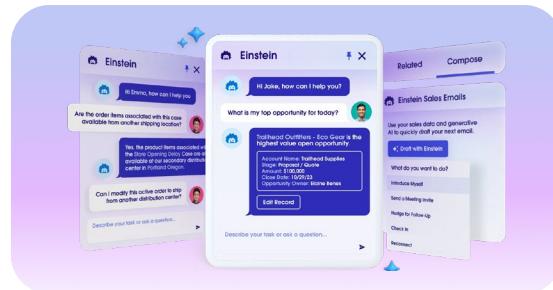
[詳細はこちら](#)



公共機関の DX ホワイトペーパー

公共機関でデジタルトランスフォーメーションを成功に導く、4つの重要要素を紹介します

[詳細はこちら](#)



公共機関における AI 活用事例

公共機関で実際活用されている AI のユースケースを
ご覧ください

[詳細はこちら](#)





本レポートに記載されている情報は、あくまでお客様の利便性のために提供されるものであり、一般的な情報の提供のみを目的としています。この文書の公開は、Salesforceによる推奨を意味するものではありません。Salesforceは、本ガイドに記載されている情報、文章、画像、リンク、その他の内容の正確性または完全性について一切保証いたしません。本レポートの助言に従つたことでお客様にいかなる結果が生じても、Salesforceは責任を負いません。お客様個別の状況に該当する助言については、弁護士、会計士、設計士、ビジネスアドバイザー、専門技術者などの専門家に相談することをお薦めします。