

GOVERNMENT | JANUARY 2026

Insights provided by



データ&AI インパクトレポート： AIに対する信頼の重要性



エグゼクティブサマリー

過去わずか2年間で、生成AIの導入数は従来型AI (Artificial Intelligence) を急速に追い抜き、行政および公共サービスにおける意志決定の在り方を変えつつあります。公共部門がエージェントAIによる高度な自動化へ移行することで、政策立案や業務上の選択に与えるインパクトは甚大なものとなります。

社会全体と、私たちが支える地域社会の利益のために、公共部門のリーダーは「AIに対する信頼」を最優先すべきです。公共部門で信頼を得るためには透明性が必要であり、プライバシーを保護し、公共政策の目標を推進する明確な説明責任対策を行う必要があります。

これらの重要な課題に対処するため、公共部門におけるデータとAIの利用状況、インパクト、信頼性に関するグローバル調査を実施しました。この結果から、責任あるイノベーションと市民からの信頼性向上に尽力するリーダーにとって重要な知見が得られます。

本調査レポートでは、以下の内容をご紹介します。

人間に近いテクノロジーほど、過度に信頼される傾向

生成AIには誤りが生じやすいという証拠があるにもかかわらず、組織は、機械学習などの他のAIテクノロジーよりも、生成AIテクノロジーにより強い信頼を寄せています。

信頼がROI (Return on Investment) を高める

本調査では、AIに取り組んで得られる価値を拡大するために、組織はガバナンス、説明可能性、倫理的保護策に注力しなければならないことが明らかになりました。

公共機関にはコスト削減を超えた取り組みが必要

AIへの取り組みにおいて、コスト削減が最優先目標に設定されるケースが多く見られます。効率化は重要で

が、SASの調査では、コスト削減のみに焦点を合わせた場合、他の目標と比較して最も低い価値しか生み出せないことが明らかになりました。市民サービスの充実、公平性の推進、地域社会の成果強化など、より戦略的なAIへの取り組みを目標とする公共機関は、より大きな価値を市民に提供し、信頼を継続的に構築しています。

エージェントAIが必要とする基盤整備

本調査では、最適化されていないクラウドデータ環境や不十分なデータガバナンス、人材不足に直面した場合、エージェントAIの進展が停滞する可能性が高いことが明らかになりました。

急速に現実のものとなりつつある量子AI

現在、量子アプリケーション（量子コンピューター向けソフトウェア）は、物流、金融、サイバーセキュリティ、ライフサイエンス、気候モデリング、材料科学分野などでの研究が進められています。このテクノロジーはまだ実験段階にありますが、本調査の回答者からは、このテクノロジーに対する期待感や可能性が非常に高いことが判明しました。

これらの調査結果に加え、地域や業界を横断してAIの利用状況とインパクトを比較するために導入した、2つの新たな指標、「信頼できるAI指数」と「AIのインパクト指数」についても説明します。

公共部門がAIを活用するには、明確な価値を提供することが不可欠です。

その価値を、市民や地域社会にとって真に意味のある形で実現するには、信頼のジレンマを克服する必要があります。



Grant Brooks
シニアバイスプレジデント、
Public Sector, SAS

はじめに

AI市場は、かつてはルールベースのシステムやニューラルネットワークが中心でしたが、今や生成AIの登場によって再定義されつつあります。このイノベーションの波は、AIの導入を加速させるだけでなく（65%がすでにAIを利用中、32%が今後12か月以内に導入予定）、企業や個人がAI機能を認識、信頼、活用する方法を根本的に変えています。

知識労働の自動化と複雑な課題への対応能力を備えた生成AI（81%）は、認知度と応用範囲の両面で、従来型のAI（66%）を急速に凌駕しています。好奇心が沸く目新しいだけの存在であった生成AIは、わずか数年の間に必須技術へと変貌を遂げました。

そして、AIを取り巻く環境は生成AIに留まらず進化し続けています。

動的な環境で自律的に行動し、意志決定を行うエージェンティックAI（現在の導入率52%）は、自動化とインテリジェンスの境界を拡張しています。また量子AIは、これまで「計算の限界」のため解決不可能と考えられてきた問題の解決が期待されます。これらの技術ははまだ発展途上ではありますが、実験とイノベーションに積極的な意志決定者は、可能性に関心を寄せています（61%がプロセスの効率化を追求、わずか32%がコスト削減を追求）。

こうした状況は、新たな要件と責任を生み出します。AIシステムがより自律的になり、重要なプロセスに深く統合されるにつれて、データ基盤（16%がサイロ化またはアドホック）の重要性も高まります。データ品質、多様性、ガバナンスはAIの成果に直接影響するため、メリットの実現、リスクの軽減のためにスマートなデータ戦略は不可欠です。

このような新しい状況の中心にあるのが「信頼」という課題です。これには2つの側面があります。

- 1つはトレーニングデータ、利用パターン、観察結果などの要因によって形成される、AIに対するユーザーの信頼度（78%がAIを完全に信頼していると回答）です。
- もう1つは説明可能性、透明性などの機能、および強力なガバナンス機能など、技術そのものに対する信頼性です（わずか40%がAIの信頼性は高い／非常に高いと回答）。

AI市場が成熟するにつれ、組織は信頼の2つの側面に対処し、導入を推進すると共に、AIの変革的な可能性を最大限に引き出す必要があります。

本調査レポートでは、変化を明確にするだけでなく、AIの進歩を定義する主要な指標を提示し、市場を再構築する力を明らかにします。さらに、AIの影響力の基盤として「信頼」がいかに重要であるかを浮き彫りにしていきます。また、進化している実現技術、実装戦略、責任基準を検証し、AIの現状に加え、継続的に高い価値を提供するために目指すべき方向性をご紹介します。

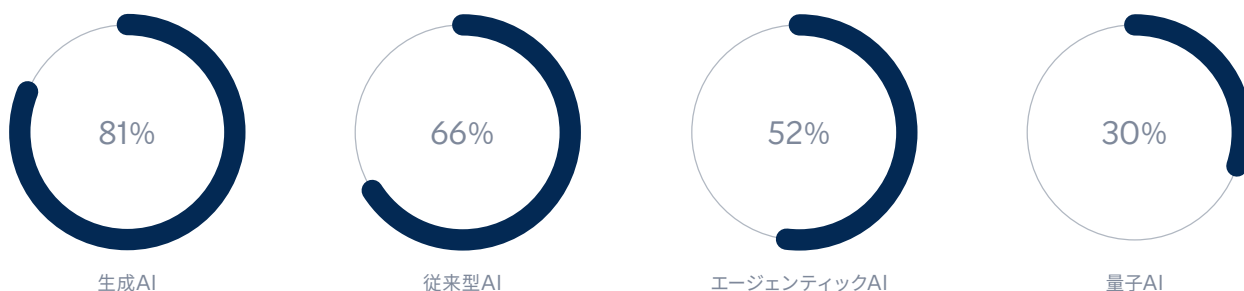
「AIは、選択の根拠を明確に示す必要があります。倫理的かつ長期的なAIの導入は、信頼によって成り立つからです」

信頼できるAIと重要性に関する質問への回答より

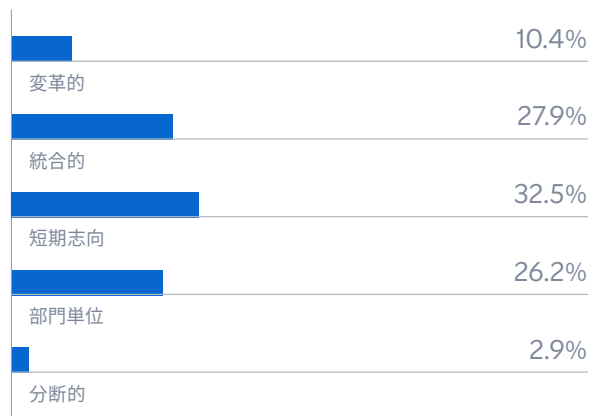
データとAIの世界的な状況

使用されているAI技術

回答率 (%)



AIの現状



AIの現状

分断的: AIへの取り組みは戦術的で、企業戦略から切り離されています。

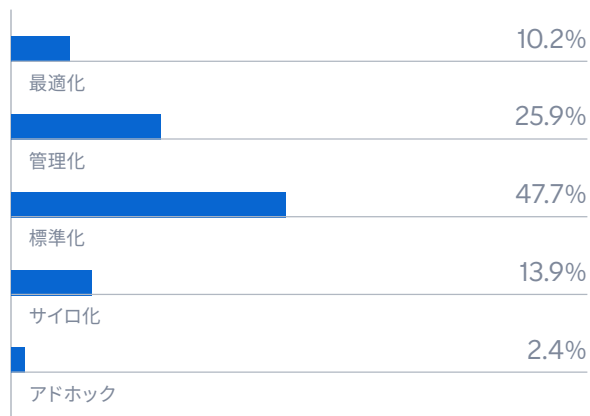
部門単位: AIへの取り組みは部門またはLOB (Line of Business: 事業部門) レベルで開始され、一部は組織全体の戦略と連携しています。

短期志向: AIへの取り組みは組織全体を対象としています、概して短期志向です。

統合的: 統合的かつ継続的なAIイノベーションが組織全体で確立され、業務および顧客 (市民) / サービスエクスペリエンスと連携しています。

変革的: 長期的な投資計画が策定されています。統制されたAIを活用して新しいビジネスモデルや製品 / サービスエクスペリエンスを創出して、市場や顧客 (市民) を変革することを組織戦略としています。

データインフラの現状



データインフラの現状

アドホック段階: データアーキテクチャは構造化されておらず、正式なプロセスまたはガバナンスが欠如しています。データはサイロ化され、管理に一貫性がなく、意志決定は事後対応的な状況です。

サイロ化段階: 基本的なフレームワークやプロセスは確立されているものの、一貫性やガバナンスに欠け、断片的な状態が続いています。

標準化段階: 明確なガバナンスの手順、基準、運用モデルは確立されていますが、完全な遵守には至っていません。

管理化段階: データアーキテクチャプロセスが組織全体で統合されて、ビジネスニーズを反映した反復的な更新が行われています。

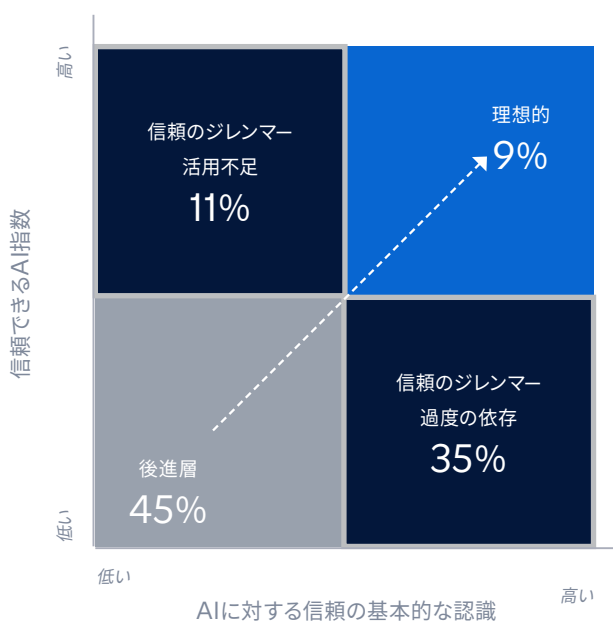
最適化段階: データアーキテクチャは完全に最適化されて、KPI (Key Performance Indicator) のような指標を用いて継続的に改善されています。

信頼のジレンマ

以下の図は、AIシステムに対する認知的信頼と実際の信頼性の関係を示し、「信頼のジレンマ」を示しています。この結果、すべての地域で乖離が確認され、効果的なAI導入の重大な障壁となっていることが分かります。ほとんどの組織がこのような乖離を経験しており、理想的なバランスを実現している組織はごくわずかです。懸念されるリスクとして、信頼が低い場合に生じる信頼できるシステムの活用不足、信頼が高すぎる場合に生じる未実証システムへの過度の依存の2つが挙げられます。この課題は特に生成AIにおいて深刻で、過大な期待が大きく、ガバナンスやデータ品質が追いついていない状態です。

世界的な信頼のジレンマ

このマトリックスはカテゴリーを示していますが、AIへの信頼と信頼性は連続的に存在しています。レポートでは2x2のフレームワークを使用していますが、レベル間の変化は段階的であることを読者は心に留めておく必要があります。



信頼のジレンマは世界的に根強い問題で、世界中の企業の半数近く（46%）が影響を受けています。この傾向はアジア太平洋地域および北米でやや顕著で、47%の企業が、AIに対する信頼とシステムの実際の信頼性との間に乖離を抱えています。META（中東、トルコ、アフリカ）および中南米は45%とわずかに低い結果となりましたが、依然として大きな乖離が認められます。規制や監視が強化されている欧州でさえ、46%の企業がこのジレンマに陥っています。この問題を解決するには、ガバナンスフレームワーク、スキルのある人材の育成、強固なインフラへの継続的な投資を行い、AI技術に対する組織の信頼を、実証可能な信頼性と完全性で裏付けなければなりません。つまり、組織がAIのインパクトと価値を最大限に引き出すには、信頼のジレンマの解決が不可欠であるということです。

「SASとIDCによるこの調査は、マイクロソフトが言うベネフィットの一つを裏付けています。信頼なくして、AIの真の可能性を引き出すことはできません。信頼は、決して当然あるものでも、与えられるものでもなく、必ず獲得しなければならないものなのです」

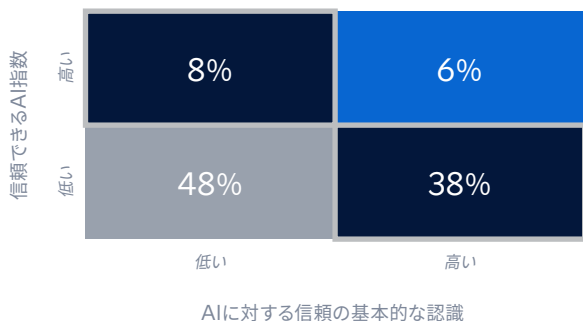
Sarah Bird
チーフプロダクトオフィサー、Responsible AI、マイクロソフト

業種別の信頼のジレンマ

公共部門

世界中の公共機関がAI、特に生成AIを急速に導入していますが、独特の「信頼のジレンマ」に直面しています。公共機関の46%が「活用不足」と「過度の依存」の分類に位置しており、信頼性の低いシステムに高い割合で過度に依存しています。これは、多くの公共機関が、まだ完全に信頼できるとは言い難いAIシステムに、強い信頼を置いていることを意味しています。一部の公共部門（特に欧州や中南米）では、責任あるAIの実践を組み込む上で進展が見られます。しかし大半は、データの一元化、ガバナンス、人材面で依然として大きな課題に直面しており、AIの可能性を十分に引き出す能力を妨げられています。

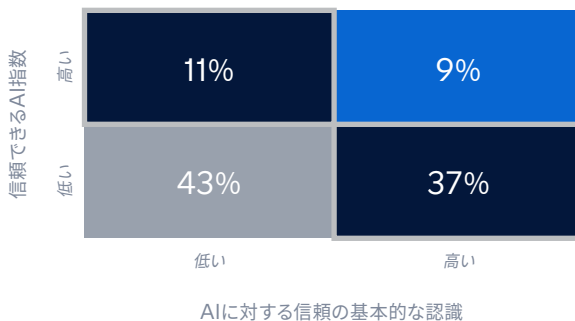
世界の公共部門の信頼のジレンマ



ライフサイエンス

ライフサイエンス企業は、対象4業種の中で、全体として最も大きな「信頼のジレンマ」に直面しており、48%の企業が「活用不足」と「過度の依存」の分類に位置しています。これは、多くのライフサイエンス企業が高度なAIとデータインフラの成熟度を備えている一方で、あまりAIを信頼していないために信頼性の高いAIシステムを十分に活用できていない、あるいは信頼できる基盤のないシステムに過度に依存している企業が相当数存在することを意味しています。特に注目すべきは、ライフサイエンス企業が「過度の依存」の分類に属する割合が高いことです。これはAI導入意欲が、堅牢なガバナンスや倫理的保護策の確立よりも優先していることを示しています。この業界が、自律型AIやエージェントAIへと移行する中、認知的信頼と実際の信頼性を一致させることは、持続可能なインパクトを実現する上でますます重要となります。

世界のライフサイエンスの信頼のジレンマ



信頼のジレンマの解決

各部門が独特の課題に直面する一方で、共通するテーマも浮かび上がってきます。AIに対する信頼は、ガバナンス、人材、インフラへの実際の投資によって初めて実現されます。AIの可能性を信じるだけでは、信頼のジレンマを解決できません。責任ある持続可能なAI導入を確実にするためには、慎重かつ計画的な行動が必要です。信頼のジレンマを解決するには、組織はデータとモデルのガバナンス強化、AIのライフサイクルへの倫理的で透明性のある実践の組み込み、そして必要なスキルと文化の育成に注力して、人間の認知的信頼とテクノロジーの信頼性を合致させなければなりません。

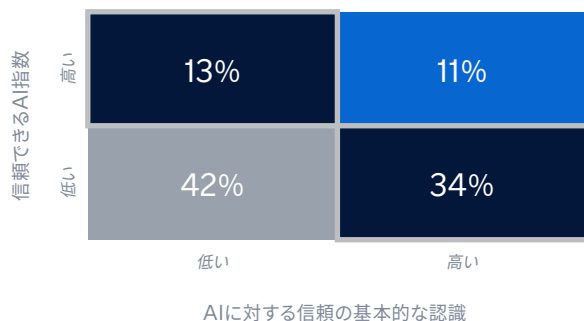
業種別の信頼のジレンマ

AIによって業界がさらに再構築される中、「AIに対する信頼度」と「信頼できるAIの実践への投資」は、部門によって大きく異なります。銀行や保険から、公共部門やライフサイエンスに至るまで、各組織は「イノベーション」と「責任ある導入」の複雑なバランスを模索しています。

銀行

銀行は、特に北米やMETA（中東、トルコ、アフリカ）地域で、AI導入の最前線に立つことが多くなっています。規制当局の監視やリスクへの慎重さから、信頼できるAIに多額の投資を行っています。このコミットメントは、対象4業種の中で銀行が「理想的」の分類（高い信頼性と「信頼できるAIの確固たる実践」を兼ね備えている）で最大の割合（11%）を占めていることでも分かります。しかし、依然としてかなりの信頼のジレンマが存在し、世界の銀行の47%は「活用不足」と「過度の依存」に分類されています。他業種と比較して銀行はやや活用不足の傾向が高いことが示されています。この慎重な姿勢は、信頼できるAIに多額の投資を行っているにもかかわらず、銀行がデータガバナンスや人材不足といった基本的な課題に今も直面しており、ビジネス機会を逃す可能性があることを示しています。

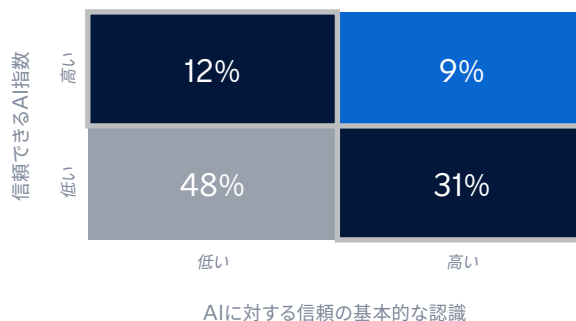
世界の銀行の信頼のジレンマ



保険

保険部門では、全体としては中程度の信頼のジレンマが見られ、43%が「活用不足」と「過度の依存」の分類に位置しています。一般的に保険部門は慎重な姿勢を示し、データガバナンスとリスク管理を優先しているため、他業種と比較すると信頼と信頼性の乖離が少なくなっています。しかし、多くの保険会社はAI成熟度が初期段階、つまり「部門単位」に留まっており、「AIに対する信頼」と「信頼できるAIの実践への投資」を完全に一致させている企業は少数派です。この慎重な姿勢は、イノベーションを遅らせる一方で、未検証のAIシステムへの「過度な依存」のリスク回避には役立っています。

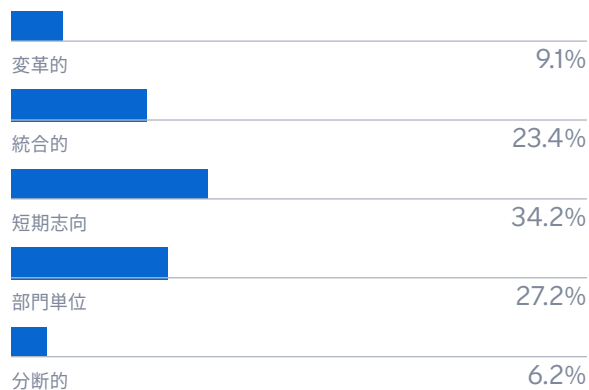
世界の保険の信頼のジレンマ



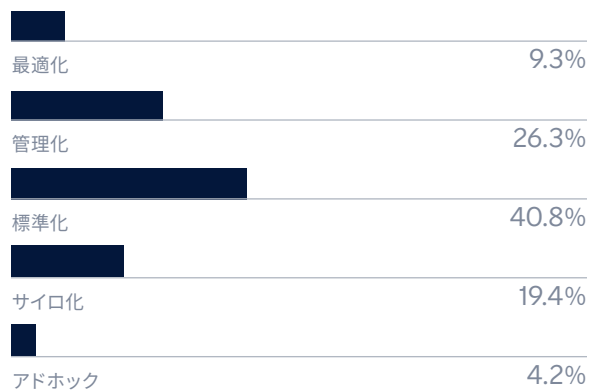
世界の公共部門の概要

AI成熟度は高いが、データインフラの成熟は他と比べて遅れ気味

AI成熟度



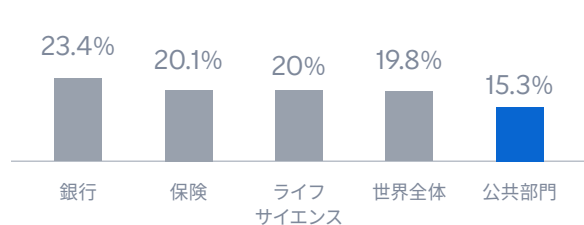
データインフラの成熟度



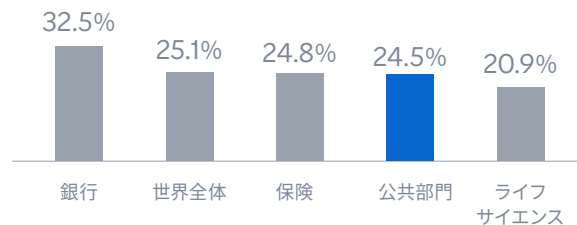
公共機関は、世界的に見て特に高いAI成熟度が報告されています。回答者のほぼ半数が、自機関の成熟度を「変革的」または「統合的」段階に位置づけており、これは銀行や保険会社よりもはるかに高い数値です。しかし、データインフラの成熟度に関しては状況が異なります。公共機関の回答は、銀行や保険会社とほぼ一致していますが、ライフサイエンス企業には大きく後れを取っています。

現在の「信頼できるAI」への取り組みの遅れに加えて、エージェンティックAI導入に向けた「信頼できるAI」への投資計画の消極性

全体の信頼できるAI指数：変革的段階



エージェンティックAI導入に向けた「信頼できるAI」への投資：大幅に増加



信頼できるAIの実現という点では、公共機関は他の対象3業種に後れを取っています。信頼できるAI指数が最高レベル（変革的段階）の環境で運用されている組織は、わずか15.3%であり、世界平均の19.8%を下回っています。また、信頼できるAIへの取り組みに対する将来の投資見通しは、銀行や保険会社に及びません。

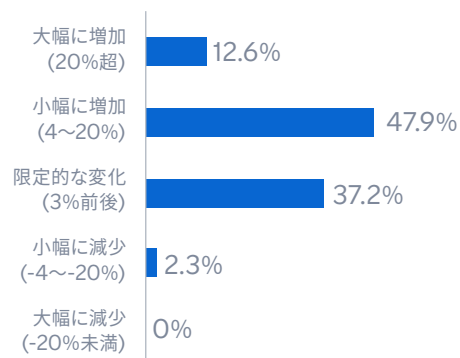
世界の公共部門の概要

積極的な投資計画において、スキル習得とアーキテクチャへの投資によるイノベーションの推進が最優先事項

課題トップ5

01	一元化/最適化されたデータ基盤の欠如	➤	57.6%
02	データガバナンスの欠如	➤	50.3%
03	熟練従業員の不足	➤	39.5%
04	専門技術者の不足	➤	29.9%
05	AI開発と導入のコスト	➤	27.7%

AI投資の予測成長率



優先的実施事項トップ5

01	AI技術アーキテクチャの構築	➤	61.6%
02	AIのトレーニングとリスクリングの支援	➤	43.5%
03	データサイエンスおよびAIチームの設立と運用	➤	41.2%
04	AIを支援するデータアーキテクチャの開発	➤	41.2%
05	AI戦略とロードマップの策定	➤	32.8%

リーダーが考えるAIのビジネス価値

01	プロセスの効率化/有効化	➤	64%
02	個人の生産性向上	➤	60.2%
03	製品/サービスのイノベーション	➤	56.7%

本調査の対象となった他業種と同様に、公共機関でもデータ基盤、データガバナンス、スキル確保に関する課題が挙げられています。しかし公共機関は、回答者が専門技術チームではなく一般従業員層におけるスキル不足も指摘する傾向が強い唯一の部門として際立っています。

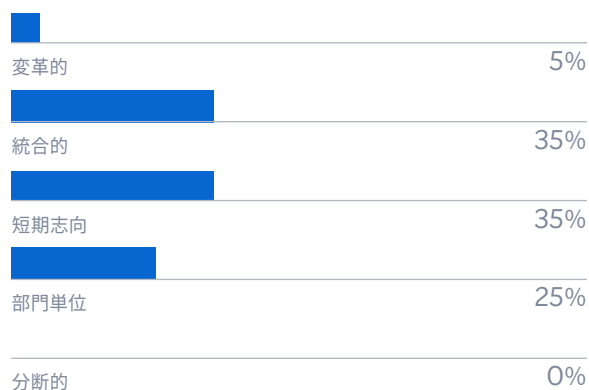
こうした課題を反映し、技術アーキテクチャへの投資と並行して、従業員のスキル開発を優先しています。また、回答者の約3分の1は、AI戦略とロードマップの策定の重要性を認識しています。

公共機関は、来年度のAI投資増加の増加を予測しており、12.6%が20%超の増加を見込んでおり、約半数が4~20%の増加を予測しています。ライフサイエンスや保険のリーダーと同様に、公共部門の回答者も、AIのビジネス価値を実現する枠組みとして、プロセスの効率化と有効化を重視しています。さらに、個人の生産性向上を挙げた割合は60%を超え、全4業種中最も高くなっています。

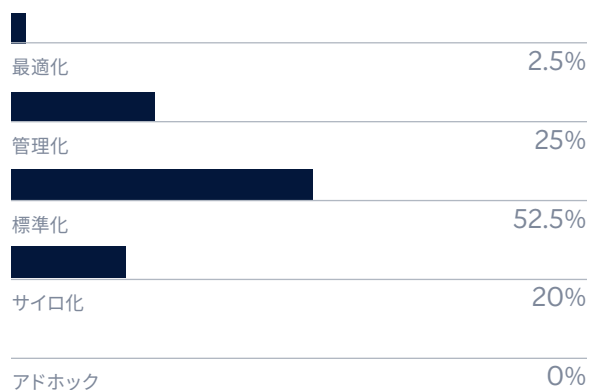
北米 – 公共部門

AI成熟度において進展が見られるものの、依然として課題が残る北米の公共部門

AI成熟度



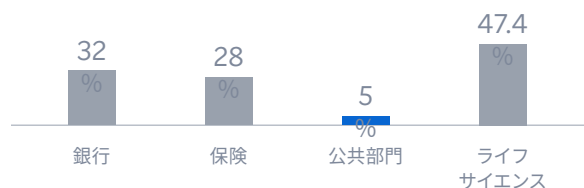
データインフラの成熟度



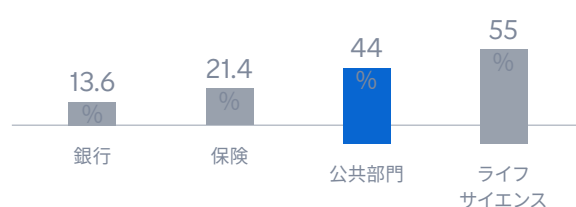
北米の公共機関は、AIへの強いコミットメントを示しており、70%が「統合的」段階にあるか「短期志向」を示しています。また「分断的」に留まっている機関はありません。しかし、「変革的」レベルに到達している組織はわずか5%であり、大半がAI成熟度の初期段階または移行段階にあることがわかります。データインフラの面では、52.5%が「標準化」段階、25%が「管理化」レベルですが、最適化されている組織はわずか2.5%です。このことから、高度なAI導入に向けた準備は限定的であることがわかります。AIへの意欲とインフラ能力のこの格差は、戦略的な投資と開発が必要な重要分野であることを浮き彫りにしています。

北米の公共部門で見られる、エージェントAIに対する投資の堅調な勢い

全体の信頼できるAI指数： 変革的段階



エージェントAI導入に向けた 「信頼できるAI」への投資：大幅に増加



北米の公共部門では、全体的に「信頼できるAI指数」が変革的段階にある割合が最も低く、わずか5.0%に留まっています。これは、ライフサイエンス、銀行、保険を大きく下回る数値です。しかし、エージェントAIへの投資は44.0%と比較的堅調で、銀行と保険を上回っています。ただし、ライフサイエンスにはまだ及びません。

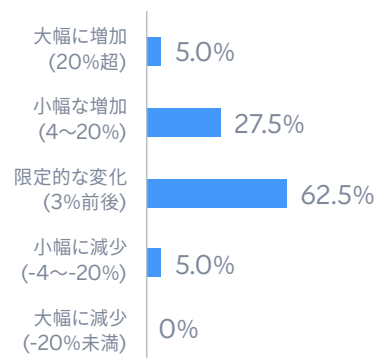
北米 – 公共部門

北米の公共機関における投資が限定的なため遅れているデータとAIの導入

課題トップ5

01	一元化/最適化されたデータ基盤の欠如	➤	57.1%
02	データガバナンスの欠如	➤	48.6%
03	熟練従業員の不足	➤	40%
04	幹部層の支援不足	➤	40%
05	AI開発と導入のコスト	➤	28.6%

AI投資の予測成長率



優先的実施事項トップ5

01	AI技術アーキテクチャの構築	➤	54.3%
02	AI戦略とロードマップの策定	➤	54.3%
03	AIのトレーニングとリスキリングの支援	➤	48.6%
04	AIを支援するデータアーキテクチャの開発	➤	40%
05	データサイエンスおよびAIチームの設立と運用	➤	37.1%

リーダーが考えるAIのビジネス価値

01	プロセスの効率化/有効化	➤	70%
02	製品/サービスのイノベーション	➤	52.5%
03	個人の生産性向上	➤	47.5%

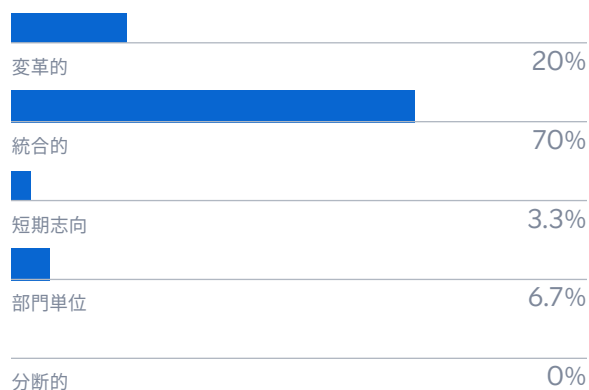
北米の公共機関は、AIの活用を慎重に進めています。大半が投資額に限定的な変化しか見込んでいません（62%）。大幅な増加を予測する機関はわずかです（5%）。公共機関が直面する主要な課題としては、一元化されたデータ基盤の欠如（57.1%）、データガバナンスの欠如（48.6%）、そして熟練従業員の不足や幹部層の支援不足（いずれも40%）が挙げられます。これらの課題は、AIへの取り組みを拡大する上で、技術インフラと組織的な連携の両方が重大な障壁となっていることを示しています。コスト面での懸念（28.6%）も影響していますが、構造的な問題や人材関連の障壁ほど差し迫ってはいないことが示されています。こうした課題があるにもかかわらず、AIの価値は明確に認識されています。特に、プロセスの効率化（70%）、イノベーションの推進（52%）、個人の生産性向上（47%）においてその価値が認められています。

これらの障壁に対処するため、公共機関は、AI技術アーキテクチャの開発と戦略的ロードマップの策定（いずれも54.3%）を優先すると共に、トレーニングとリスキリングへの取り組み（48%）にも注力しています。サポート型なデータアーキテクチャの構築とデータサイエンスチームの設立も重点分野であり、AI導入準備に向けた包括的なアプローチを反映しています。これらの優先事項は、迅速な導入よりも長期的な能力の構築への移行を示しています。しかし、消極的な投資見通しは、進捗が漸進的であり、組織内の理解と支持の広がりによって左右される可能性を示しています。公共部門の変革においてAIの可能性を十分に実現するために、公共機関は、幹部層の支援を強化し、データガバナンスを改善し、インフラと人材に継続して投資する必要があります。

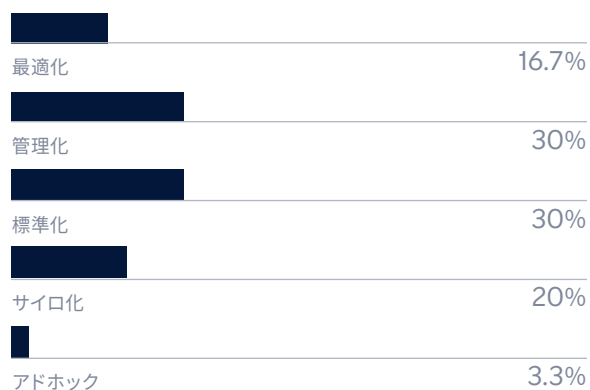
中南米 – 公共部門

AIとデータを成熟した形で活用する上で先進的な役割を果たしている 中南米の公共機関

AI成熟度



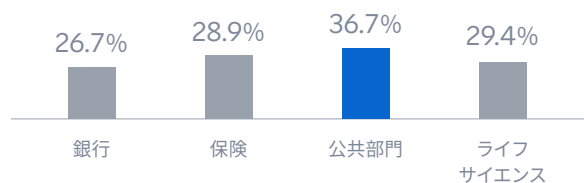
データインフラの成熟度



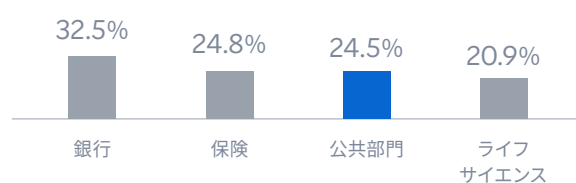
中南米の公共機関では、AI導入が非常に進んでおり、70%が「統合的」レベル、20%が「変革的」成熟度レベルを達成しています。これは、行政業務へのAIの組み込みに対する高いコミットメントを示しています。初期段階（部門単位か短期志向）にあるのはわずか10%であり、「分断的」レベルにある機関は存在しません。これは、AIの戦略的価値が広く認識されていることを反映しています。データインフラの面では、30%が「標準化」段階であり、さらに30%が「管理化」段階で、AI導入の強固な基盤が整備されています。しかし、インフラを最適化しているのはわずか16.7%で、行政サービスにおけるAIの変革的な可能性を最大限に引き出すには、データインフラの最適化を推進する必要があることを浮き彫りにしています。

中南米における「信頼できるAI」導入に関する公共部門のさまざまな立ち位置

全体の信頼できるAI指数： 変革的段階



エージェンティックAI導入に向けた 「信頼できるAI」への投資：大幅に増加



中南米では、公共部門全体における「信頼できるAI指数」が変革的段階にある割合が36.7%で首位となり、銀行、保険、ライフサイエンスを上回っています。しかし、エージェンティックAI導入に向けた投資を大幅に増加させる割合では後れを取っており（24.5%）、第3位に留まっています。このことは、将来的に他の業界部門に立ち遅れるリスクがあることを浮き彫りにしています。

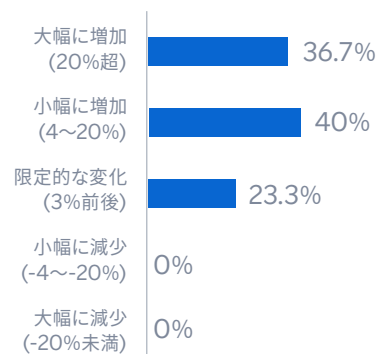
中南米 – 公共部門

AIの活用促進に向けて積極的に取り組んでいる中南米の公共機関

課題トップ5

01	一元化/最適化されたデータ基盤の欠如	68.8%
02	熟練従業員の不足	50%
03	専門技術者の不足	43.8%
04	データガバナンスの欠如	37.5%
05	明確な評価基準の欠如	27.7%

AI投資の予測成長率



優先的実施事項トップ5

01	AI技術アーキテクチャの構築	81.2%
02	AIのトレーニングとリスキリングの支援	50%
03	データサイエンスおよびAIチームの設立と運用	43.8%
04	AIを支援するデータアーキテクチャの開発	43.8%
05	既存システムへのAIモデルの統合	25%

リーダーが考えるAIのビジネス価値

01	個人の生産性向上	63.3%
02	製品/サービスのイノベーション	53.3%
03	意志決定	53%

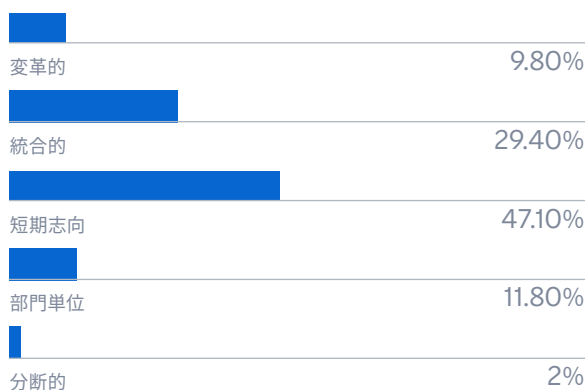
中南米の公共機関はAI活用の推進に積極的に取り組んでいますが、いくつかの基本的な課題に直面しています。最も差し迫った課題は、一元化/最適化されたデータインフラの欠如 (68.8%) であり、次いで熟練従業員の不足 (50%)、専門技術者の不足 (43.8%) が続いています。また、データガバナンスと評価基準も障壁として挙げられており、技術的および戦略的な枠組みの両方を強化する必要があることが示されています。こうした課題があるものの、投資見通しは積極的で、40%がAIへの資金拠出の小幅な増加を見込んでおり、36.7%が大幅な増加を予測しています。基本的な課題が残っている中でも、AI開発への強いコミットメントを示しています。

これらの課題に対処するため、公共機関はAI技術アーキテクチャの構築 (81.2%) と「AIのトレーニングとリスキリングの支援」への取り組み (50%) を優先的に進めています。データサイエンスチームの設立やサポータブなデータアーキテクチャの開発も重点分野であり、AI導入準備に向けた包括的なアプローチが反映されています。リーダーはAIに対して、個人の生産性向上 (63.3%)、イノベーション推進 (53.3%)、意志決定の改善 (53%) のためのツールと捉えています。押さえるべきポイントとしては、インフラと人材への継続した投資の必要性、統合とガバナンスへの戦略的な注力、公共部門の業務を変革するAIの能力に対する明確な認識が挙げられます。

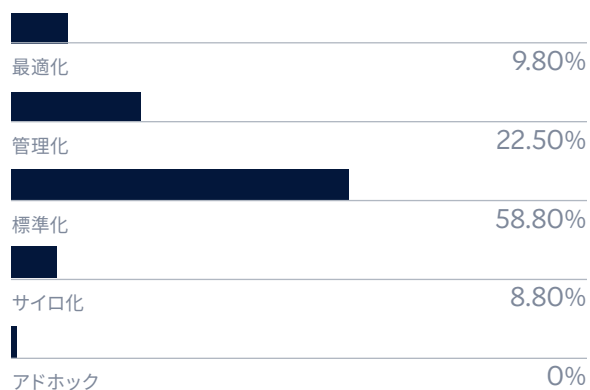
欧州 - 公共部門

公共機関の低いAIとデータインフラの成熟度

AI成熟度

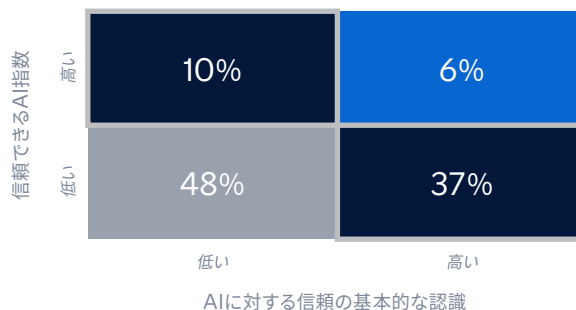


データインフラの成熟度



欧州の公共機関は、調査対象業種の中でも生成AIの迅速な導入が際立っており、公共サービスと業務を改善するための新しいテクノロジー活用に強い関心を持っていることがうかがえます。多くの機関が依然としてAIとデータインフラの成熟度の中期段階にあり、AI成熟度では約半数が中央値レベル、データインフラでは約60%が同様の段階に位置しています。これは、今後の発展に向けた確固たる基盤を反映しています。生成AIの導入スピードは、高い意欲と適応力の両方を示しており、次なる機会は、この勢いを成熟度とインパクトの向上につなげることです。

比較的低い「AIに対する信頼」



欧州の公共機関はAI導入を急いでいますが、約60%が同テクノロジーに対して何らかの懐疑心（低い信頼）を抱いていると報告されています。AIに対し本質的な高い信頼を寄せ、かつ「信頼できるAI」を実現する高い能力を有しているのは、全体のわずか6%です。また、信頼できるAIの実現に向けて効果的に取り組んでいる公共機関は全体の16%で、これは保険よりは多いものの、ライフサイエンスや銀行の組織よりも少ない割合です。

欧州の公共機関は、AIに関連するデータプライバシーとセキュリティリスクを特に懸念しており、それが本調査レポートで示された全体的な信頼度の低さにつながっています。

欧州 – 公共部門

アーキテクチャ開発とスキル習得に注力し、個人の生産性向上という成果を期待する、AI投資に積極的な欧州の公共機関

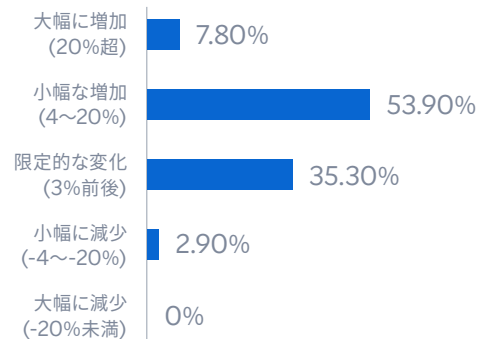
課題トップ5

01	一元化/最適化されたデータ基盤の欠如	➤	55.4%
02	データガバナンスの欠如	➤	52.3%
03	専門技術者の不足	➤	33.8%
04	コスト	➤	32.3%
05	熟練従業員の不足	➤	30.8%

優先的実施事項トップ5

01	AI技術アーキテクチャの構築	➤	64.6%
02	データサイエンスおよびAIチームの設立と運用	➤	43.1%
03	AIを支援するデータアーキテクチャの開発	➤	35.4%
04	AI戦略とロードマップの策定	➤	35.4%
05	AIのトレーニングとリスクリングの支援	➤	35.4%

AI投資の予測成長率



リーダーが考えるAIのビジネス価値

01	個人の生産性向上	➤	70.6%
02	プロセスの効率化/有効化	➤	66.7%
03	製品/サービスのイノベーション	➤	53.9%

欧州の公共機関は、今後1年間でAIに積極的に投資する計画であることが示されています。60%以上の機関が、AIへの投資が少なくとも4%は増加すると見込んでおり、投資に限定的な変化しか予測していない機関は約3分の1に留まっています。

対象4業種の他の部門と同様に、基本的なデータ問題とスキル確保の課題に特に直面しています。回答者の約3分の1 (32.3%)が、AIのコストを主要な課題として挙げています。欧州の公共機関は、対象4業種の中で、データの一元化と最適化の欠如を主要な課題として挙げる傾向が最も高くなっています。

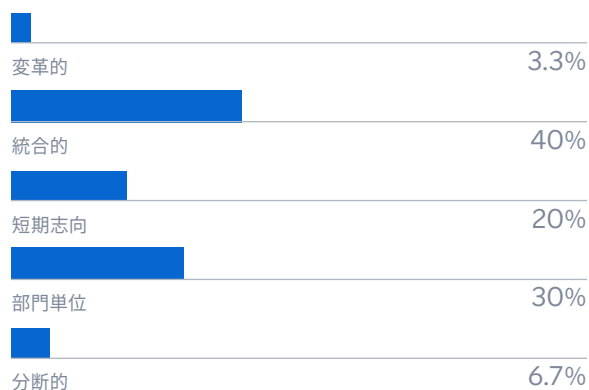
また、対象4業種の中で、AI技術アーキテクチャの構築を主要な優先的実施事項として挙げる傾向が最も高く、今後の実装における主要な優先事項として、アーキテクチャ構築とスキル習得の2本柱に重点を置いています。

他の対象業種とは異なり、欧州の公共機関のリーダーは、AIのビジネス価値を個人の生産性向上に求める傾向が最も高く、70%以上がこれを重点分野であると回答しています。公共機関における生成AI導入の加速を考慮すると、この傾向は理解できますが、個人の生産性向上は従来型AIでも達成可能です。従来型AIは、複雑な業務を高い精度と透明性で遂行し、従業員の補助役として機能します。

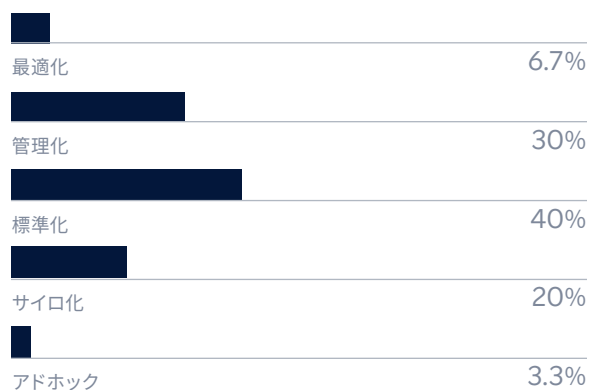
META – 公共部門

データインフラとAIの成熟度が高まっているものの、依然として改善の余地が残されているMETAの公共部門

AI成熟度



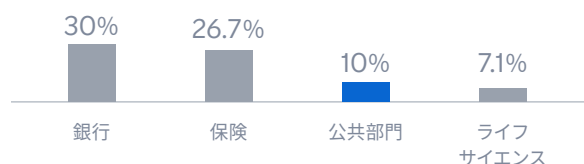
データインフラの成熟度



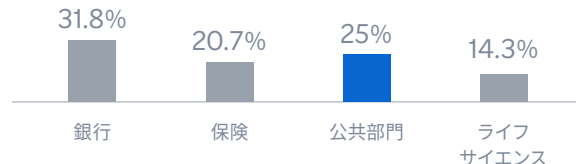
META公共機関のAI成熟度は中期段階であり、40%が「統合的」レベル、30%が「部門単位」段階に位置しています。これは、多くの機関がAIを業務に組み込んでいるものの、変革的な活用段階に達している機関は少ないことを示しています（3.3%）。同様に、40%がデータインフラを「標準化」し、30%が「管理化」段階のシステムを備えていますが、「最適化」レベルにあるのはわずか6.7%です。これは、イノベーションや公共サービスの効率化を推進するAIの可能性を十分に発揮する上で、データの俊敏性が限定的であることが、制約となり得ることを示しています。

AI全般に対する信頼には課題があるものの、エージェントAIに見込まれる将来性

全体の信頼できるAI指数：
変革的段階



エージェントAI導入に向けた「信頼できるAI」への投資：大幅に増加



METAの公共機関では、「信頼できるAI指数」が変革的段階にある割合が、銀行（30%）や保険（26.7%）と比べて全体的に低い（10%）ことから、責任あるAIを業務全体に組み込むのが遅れていることが示されています。しかし、公共部門は、エージェントAIへの投資を大幅に増加させる割合（25%）で第2位となり、ライフサイエンスや保険を上回っています。これは、現在の成熟度は不十分であるものの、自律型AIの機能拡充に向けた強い先見性のあるコミットメントを示しています。

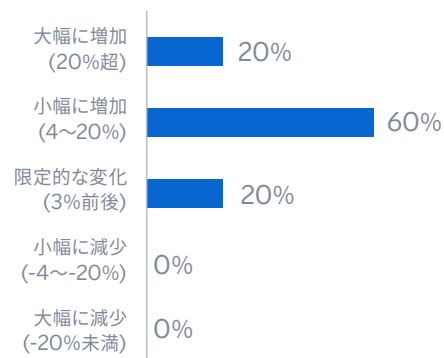
META – 公共部門

AIの戦略的重要性をますます認識しつつあるMETA地域の公共機関

課題トップ5

01	一元化／最適化されたデータ基盤の欠如	78.6%
02	データガバナンスの欠如	57.1%
03	熟練従業員の不足	42.9%
04	幹部層の支援不足	35.7%
05	専門技術者の不足	28.6%

AI投資の予測成長率



優先的実施事項トップ5

01	AIのトレーニングとリスクリングの支援	57.1%
02	AIを支援するデータアーキテクチャの開発	50%
03	データサイエンスおよびAIチームの設立と運用	35.7%
04	AI戦略とロードマップの策定	35.7%
05	責任あるAIのポリシーの策定	35.7%

リーダーが考えるAIのビジネス価値

01	プロセスの効率化／有効化	66.7%
02	個人の生産性向上	53.3%
03	意志決定	46.7%

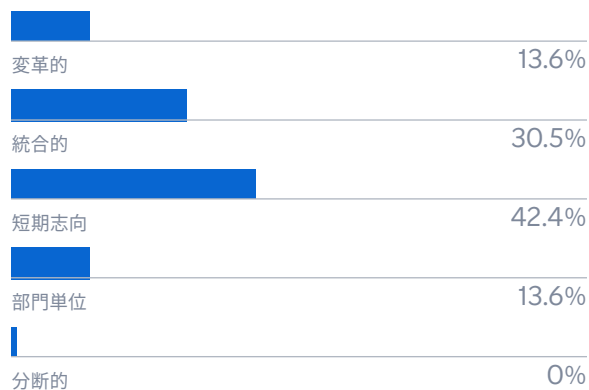
META地域の公共機関は、AIの戦略的重要性を認識しており、80%が投資増加を見込み、そのうちの20%が大幅な増加を予測しています。しかし、特にデータインフラに関する基本的な課題は依然として存在します。回答者の約80% (78.6%) が、データ基盤のサイロ化／非最適化を認識しており、57.1%は「データガバナンスの欠如」を挙げています。また、人材不足も依然として懸念事項であり、42.9%が熟練従業員の不足を挙げ、28.6%が専門技術者の不足を回答しています。さらに、35.7%の回答者が「幹部層の支援不足」を強調しており、この状況はAIへの取り組みにおける戦略的整合性や長期計画を妨げる可能性があります。

これらの課題に対処するために、METAの公共機関では、AIトレーニングとリスクリング (57.1%)、サポート型データアーキテクチャの開発 (50%)、専任のデータサイエンスチームの設立 (35.7%) を優先的に進めています。また、戦略的計画と責任あるAIポリシーの策定も重点分野であり、ガバナンスと導入に向けた体制が整いつつあることを示唆しています。リーダーは、AIのビジネス価値を主に、プロセスの効率化 (66.7%)、個人の生産性向上 (53.3%)、意志決定の改善支援 (46.7%) と捉えています。投資の意欲は強いものの、成功には、データと人材に関する課題の解消、幹部層の理解と支持の促進、AIへの取り組みと明確な戦略目標との整合性が不可欠です。

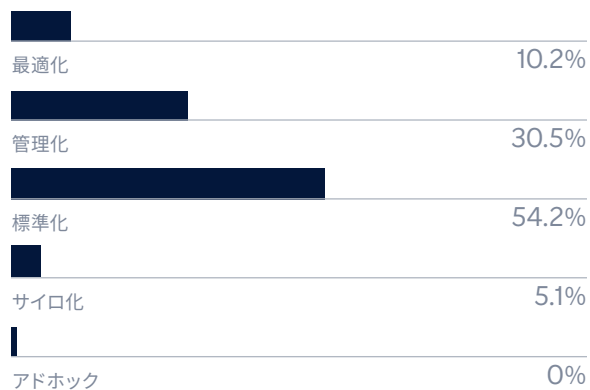
アジア太平洋地域 – 公共部門

強固なデータ基盤によって実現するアジア太平洋地域の公共部門におけるAI統合

AI成熟度



データインフラの成熟度



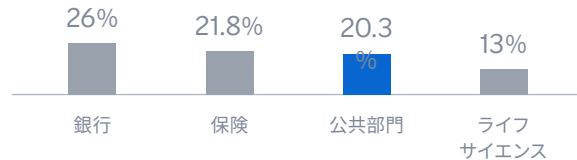
アジア太平洋地域の公共機関は、比較的成熟したデータインフラを背景に、AIの拡張に有利な立場にあるようです。公共機関の半数以上が、データ環境の標準化を実現したと報告しており、約3分の1は「管理化」段階に達しています。このデータ準備は、30.5%の機関が、統合されたAIをすでに運用しているという調査結果を裏付けています。また、13.6%は自機関のAI活用を変革的と位置づけています。なお、依然として相当な割合の公共機関が短期的なコースケースに注力していますが、構造化データの実践とAI成熟度の向上が相まって、公共部門では実験段階から、より業務に組み込まれた戦略的なAI導入へと着実に移行しつつあることがわかります。

AI成熟度向上のために信頼構築に投資しているアジア太平洋地域の公共部門

全体の信頼できるAI指数：変革的段階



エージェント型AI導入に向けた「信頼できるAI」への投資：大幅に増加



現在、「信頼できるAI」の変革的な導入を意図しているアジア太平洋地域の公共機関はわずか11.9%ですが、投資動向は進展への転換を示しています。特に注目すべきは、20.3%の公共機関が、エージェント型システム導入に向けた「信頼できるAI」への投資を大幅に増加させていることです。これは、より自律的なテクノロジーに透明性、説明責任、制御を組み込む必要性に対する認識が高まっていることを示しています。現在の成熟度と将来へのコミットメントとの隔たりは、自らの未熟さを認識しつつも、責任あるAIの拡大に向けて積極的に準備を進めている部門が多いことを反映しています。基盤となるデータシステムがすでに整備されているため、公共部門では信頼への投資を、より深く持続可能なAI統合へと転換する体制が整っているようです。

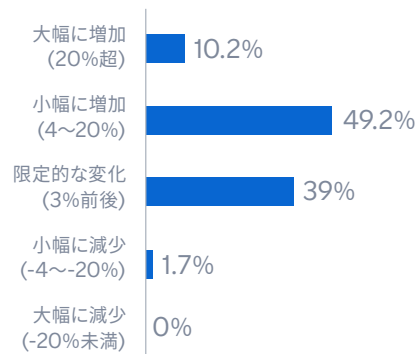
アジア太平洋地域 – 公共部門

AIの価値を能力と整合させつつあるアジア太平洋地域の公共部門

課題トップ5

01	データガバナンスの欠如	➤	51.1%
02	一元化/最適化されたデータ基盤の欠如	➤	51.1%
03	熟練従業員の不足	➤	46.8%
04	AI開発と導入のコスト	➤	29.8%
05	幹部層の支援不足	➤	25.5%

AI投資の予測成長率



優先的実施事項トップ5

01	AI技術アーキテクチャの構築	➤	63.8%
02	AIを支援するデータアーキテクチャの開発	➤	46.8%
03	AIのトレーニングとリスキングの支援	➤	44.7%
04	データサイエンスおよびAIチームの設立と運用	➤	44.7%
05	生成AIモデルのカスタマイズ	➤	29.8%

リーダーが考えるAIのビジネス価値

01	製品/サービスのイノベーション	➤	72.9%
02	プロセスの効率化/有効化	➤	62.7%
03	個人の生産性向上	➤	52.5%

アジア太平洋地域の公共部門のリーダーは、AIを部門の変革において重要なツールだと考えています。約73%が、AIによる製品やサービスのイノベーション推進を期待しています。また、プロセスの効率化 (62.7%) や個人の生産性向上 (52.5%) においてもAIによる価値創出が見込まれています。これらの優先事項は、AIがサービスのモダナイゼーションとパフォーマンス向上の両方を実現する手段であるという見解を反映しています。

この考え方は、投資見通しにも表れています。公共機関の合計59.4%がAI投資の増加を見込んでおり、その大半は緩やかな増加を予測しています。減少を予測するのはわずか1.7%です。この投資見通しは安定した増加を示しており、リーダーが管理されたアプローチによる拡大を選択していることがうかがえます。

しかし、依然として大きな障壁が存在します。最も差し迫った課題は資金面よりも、構造的な問題です。半数以上の機関がデータガバナンスの欠如や最適化されていないデータ環境を課題として挙げており、ほぼ同数の機関が人材不足を報告しています。これらの課題は、運用準備が戦略的な狙いと完全には整合していないことを示しています。

この課題に対処するために、公共部門はAI投資を能力の構築に集中させています。優先的実施事項の上位には、AI技術アーキテクチャの構築 (63.8%)、データインフラの改善 (46.8%)、トレーニングによる内部スキルの開発とチーム設立 (いずれも44.7%) が入っています。生成AIモデルのカスタマイズといった高度な分野への投資が少ないことから、より複雑なユースケースの拡大の前に、基盤強化に意図的に注力していることがうかがえます。

用語集

AIガバナンス	AIシステムフレームワークは責任ある開発、導入、監視を導く政策、プロセス、統制の枠組みで、倫理的、透明性、信頼性があり、組織および規制基準に沿ったものです。
エージェントックAI	オーケストレーション層を介して協働し、人間による監督を最小限に抑えながら複雑なタスクを遂行する自律的な目標指向型エージェントで構成されるAIシステムの一種です。記憶、推論、動的ツールを活用し、適応、自律的に行動します。
AIインパクト指数	生産性、イノベーション、顧客エクスペリエンス、業務効率、財務リターンなどの成果を集約し、AIによるビジネス価値を反映する定量的ベンチマークです。AIが戦略上、業務上の目標をどの程度効果的に支えているかを表します。
AI成熟度	企業がAIを戦略、業務、文化にどの程度組み込んでいるかを表しています。成熟度は初期の実験段階から変革に至るまで多岐にわたります。
データインフラの成熟度	企業のデータアーキテクチャが、どの程度構造化、統制、統合されているかを示しています。その範囲は、アドホックおよびサイロ化された業務プラクティスから、完全に最適化され、継続的に改善されるシステムに及びます。
生成AI	既存のデータで学習させたモデルを使用して、テキスト、画像、音声、コードなどのオリジナルコンテンツを作成するAIの一分野です。プロンプトに回答して新しい出力を生成します。
責任あるAI	AIの倫理性と透明性を保ち、社会や企業の価値観に合致させる一連のプラクティスと技術。
従来型(予測型)AI	ルールベースまたは統計モデルを使用し、構造化された環境内で予測、分類、最適化などの限定的なタスクを実行するAIの一形態です。新しいコンテンツを生成するのではなく、人間が定義した入力と出力に依存します。
信頼のジレンマ	AIに対する認知的信頼と実際の信頼性との間の乖離を示しています。信頼できるシステムの活用不足、または未実証のシステムへの過度の依存を引き起こす可能性があります。
AIに対する信頼	ユーザーエクスペリエンス、認識、企業のコンテキストによって形成される、AIを信頼して利用しようとする主観的な意思。システムに信頼できる基盤が欠如している場合でも、信頼は存在している可能性があります。
信頼できるAI	AIシステムの信頼性、完全性、透明性を示す客観的な指標です。AI技術が信頼を正当化し、リスクを最小化する方法で構築、統制されているかを示しています。
信頼できるAI指数	組織が、AIシステムが倫理的、透明性があり、信頼性が高く、社会的・規制上の期待に添うことを保証するための実践、技術、ガバナンス枠組みをどの程度導入しているかを測る指標です。
量子AI	量子コンピューティングとAIを融合させ、「重ね合わせ」や「量子もつれ」といった量子現象を活用し、高次元システムにおける学習、最適化、シミュレーションを加速させます。

IDC社 概要

International Data Corporation (IDC) は、ITおよび通信分野、消費者向けテクノロジー市場に関する調査・分析、アドバイザリーサービス、イベントを提供するグローバル企業です。

世界中に1,300人以上のアナリストを擁するIDCは、110か国以上を対象として、世界規模、地域別、国別での市場動向の調査・分析および市場予測を行っています。IDCの分析とインサイトは、IT専門家、企業経営者、および機関投資家が客観的にテクノロジー導入の意志決定を行い、主要な事業目標を達成するのに役立ちます。

1964年創業のIDCは、世界をリードするテクノロジーメディア（出版）、データ、マーケティングサービス会社であるIDG（インターナショナル・データ・グループ）の完全子会社です。

SAS社 概要

SASは、データとAIのグローバルリーダーです。SASのソフトウェアと業界特化型のソリューションによって、組織はデータを信頼できる意志決定に変換します。SASは、お客様に「THE POWER TO KNOW®（知る力）」をお届けします。

本グローバルレポート『[データ&AIのインパクトレポート：AIに対する信頼の重要性](#)』の全文をお読みいただき、[世界中の公共部門と連携するSAS](#)の詳細についてご覧ください。

