

生成 AI の活用

組織全体の AI の活用を促進するために
CHRO ができること



免責事項

本書には、ソフトウェアや印刷物など形態の如何を問わず、オラクルの独占的な所有物である占有情報が含まれます。この機密文書へのアクセスと使用は、お客様が締結し、遵守することに同意した Oracle Software License and Service Agreement の諸条件に従うものとします。本書と本書に含まれる情報は、オラクルの事前の書面による同意なしに、公開、複製、再作成、またはオラクルの外部に配布することはできません。本書は、ライセンス契約の一部ではありません。また、オラクル、オラクルの子会社または関連会社との契約に組み込むことはできません。

本書は情報提供のみを目的としており、記載した製品機能の実装およびアップグレードの計画を支援することのみを意図しています。上記の事項は、マテリアルやコード、機能を提供することをコミットメント（確約）するものではないため、購買決定を行う際の判断材料にしないで下さい。本書に記載されている機能の開発、リリース、時期、および価格は、弊社の裁量により決定されます。製品アーキテクチャの性質上、コードが大幅に不安定化するリスクなしに、本書に記載されているすべての機能を安全に含めることができない場合があります。



はじめに

企業や労働プロセスは、何十年も前から AI を活用してきましたが、ほとんどの企業はその最新の進化系である生成 AI の可能性と、それが労働生産性に与える驚くべき影響をようやく認識し始めたところです。Harvard Business School、The Wharton School、MIT Sloan、および Boston Consulting Group による 2023 年の調査では、知識労働者が生成 AI を「その能力の範囲内で」活用した場合、その生産性は最大 40% 向上することが明らかになりました。これは、あらゆるタイプの従業員に関する最近の他の調査とも一致しています。ⁱ また、McKinsey は、生成 AI の経済への影響が年間 6.1 兆～7.9 兆米ドルに達すると推計しています。ⁱⁱ

生成 AI は、ビジネスプロセスや職務に大きな影響を与え、人々の働き方を変えていくでしょう。そして、その影響はすでに経営層が認識している以上に広がっています。2023 年に McKinsey がカナダ、米国、英国の従業員を対象に実施した調査によると、職場で生成 AI を使用していると答えた従業員の 88% は非技術系の職種に従事しており、これには管理職、倉庫作業員、教育者、医療従事者、小売店員、人事担当者などが含まれています。ⁱⁱⁱ 多くの従業員が、雇用主からの指示の有無に関わらず、生成 AI を使用しているか、少なくとも試しているのが現状です。

今こそ、企業は生成 AI の活用について基本方針を決定し、従業員への指針を示すべき時です。そのためには、戦略を明確にし、スムーズな導入を進めることができます。これにより、投資効果を最大化することができます。特に人事部門は、この変革において重要なリーダーシップを発揮できる立場にあります。最高人事責任者（CHRO）は、従業員と企業の両方のニーズを把握しているため、他にはないインサイトを提供することができます。たとえば、IT 部門や経営幹部と連携して委員会を立ち上げ、生成 AI を人事領域でどのように活用し、ビジネスプロセスや従業員エクスペリエンスを向上させるかといった重要な決定を含め、企業の発展に向けた意思決定を行います。組織の成功の秘訣は、生成 AI の価値を理解することから始まり、ビジネスニーズに合わせた戦略を練り、経営陣のビジョンを達成し維持するための計画を実行することです。

生成 AI の価値を理解する

生成 AI は、要約の作成や従業員による確認用のテキストの下書きなど、特定の作業に利用することで生産性を大幅に向上させることができるツールです。これにより従業員は他の作業に専念できるようになります。この効率化により、コスト削減が可能になり、業務自体の質も向上し、最終的には全体的なビジネス成果の改善につながります。ここで重要なのは、生成 AI がどのような場面で役立つかを従業員が理解していることです。しかし、それを理解している従業員はほとんどいません。

Harvard Business School が他の多くの機関と共同で行った研究に話を戻すと、ChatGPT などの公開されている生成 AI ツールを使って生成 AI の得意とするタスクを実行することで、知識労働者の生産性が最大 40% 向上することが分かりました。その一方、生成 AI の能力を超えた業務に使用すると生産性が平均 19% 低下することも分かっています。^{iv} つまり、生成 AI は万能ではありません。他のツールと同様に、望ましい結果を得るには、適切に使用する必要があるのです。企業にとって、従業員が生成 AI の活用事例を正しく理解できるようにすることが重要です。そのためには、経営層もその活用方法を理解する必要があります。すでに多くの従業員が、指導を受けて職場で生成 AI を活用していますが、従業員の判断に任せていたら良い結果につながることもあります。

これを防ぐには、生成 AI が組み込まれたプラットフォームを導入し、従業員がワークフローの中で適切なタイミングで適切なツールを利用できるようにするのが有効です。これにより、従業員は生成 AI がどのような場面で生産性の向上に役立ち、どのようなメリットを提供するのかを理解できます。[Oracle Fusion Cloud HCM](#)

は、そのツール群に生成 AI を組み込み、効率性と従業員の生産性の向上を支援します。コスト削減に加え、CHRO とそのチームは、従業員エクスペリエンスを向上させ、マネージャーの指導力を強化し、従業員のスキルアップ、従業員の定着、スキルギャップを埋めるための優秀な人材の獲得を通じて、ビジネス目標の達成を支援するなど、いくつかのビジネス上の必須事項を達成することができます。

すべてのリーダーが優れた従業員エクスペリエンスを提供する責任を負っていますが、CHRO は特にその責任を問われる立場にあります。企業の HCM ソリューションに組み込まれた生成 AI ツールは、文章作成が苦手な従業員の負担を軽減し、関連業務への抵抗感を減らすことができます。生成 AI は、職務上のハイライト、趣味、受賞歴などのいくつかの情報を入力するだけで、社内ディレクトリ用に個人が編集できる従業員プロフィールを素早く作成することができます。同様に、測定可能な年間目標を整理・定義し、具体化するのを支援するとともに、同僚へのフィードバックの作成をサポートし、重要な業務に集中するための時間を確保できるようにします。

生成 AI の重要な進歩である AI エージェントもまた、従業員エクスペリエンスを向上させます。AI エージェントは、質問への回答、ガイダンスの提供、パーソナライズされた推奨、さらには従業員に代わってタスクを完了するなどの生成 AI サービスを従業員に提供します。これらはすべて、特定のビジネス・プロセスやトランザクションの文脈に直接組み込まれています。AI エージェントは従業員と自然言語で会話をを行い、従業員の動的なやり取りに応じて応答を適宜調整し、従業員の監督の下で自律的にタスクを実行し、他の AI エージェントにタスクを割り当て、継続的に学習して改善していきます。AI エージェントは、企業のポリシーや関連情報を安全に大規模言語モデル (LLM) にフィードすることで、従業員の問い合わせに対し、適切な文脈とより最新の情報やサービスを提供します。その結果、効率性の向上、迅速な適応、企業全体にわたる一貫した品質の提供を実現する、きわめてパーソナライズされたサービスが実現します。同時に、企業データをセキュアかつ確実に保護します。



オラクルが今後提供する予定の HCM 向けの AI エージェントは、従業員のライフサイクル全体にまたがる支援を提供します。例え



ば、Oracle の Benefits Analyst AI エージェントはこの技術を活用し、従業員ごとの具体的な質問に対応し、福利厚生パッケージをより深く理解し最大限に活用できるよう支援します。例えば、「今年、退職年金制度にあとどれくらい追加で拠出できるか？」といった個々のニーズに基づいたパーソナライズされたアドバイスを提供します。このように文脈を取り入れることは、労働組合のある環境で従業員グループごとに異なるルールがある場合や、複雑なデスクレスワーカーの管理を行う際に特に有効です。AI エージェントの導入により、従業員は必要な情報を迅速に見つけることができ、不満や苦情が減り、より満足度の高い職場環境の実現につながります。

生産性を向上させ、リーダーやマネージャーがチームをより良くサポートできるよう支援する生成 AI ツールは、組織が優秀な人材を惹きつけ、確保するのに役立ちます。驚くべきことに、Gallup による 2024 年の世論調査によると、従業員の 2 人に 1 人が何気なく、あるいは積極的に転職先を探しているとのことです。また、過去 1 年以内に自主退職した人の 42%が「退職は防げた」と回答しています。⁴ どうすれば良かったのでしょうか？従業員はマネージャーからのより積極的な関与とサポートを求めています。生成 AI は、従業員と共有するためのスキル開発のヒント、パフォーマンス評価、SMART チーム目標の草案を生成することができます。マネージャーはこれらを確認・編集して、パフォーマンス管理プロセスの改善に役立てることができます。これらの AI による支援は、マネージャーにとって従業員との対話の基準を提供し、さらに重要なことに、従業員と向き合う時間を増やすことにつながります。

生成 AI は、候補者エクスペリエンスの向上にも貢献します。生成 AI は、候補者のスキルが求人案件にどの程度適合しているかを要約し、従来の AI が行う求人マッチングの推奨理由を説明し、さらに、候補者の現在の状況をもとに質問の文脈を理解した上で、いつでも回答できる常時利用可能なアドバイザーとして機能します。このような追加情報とつながりが、求職者と将来の雇用主との結びつきを強固なものにするのに役立ちます。また、生成 AI は人事担当者をサポートすることもできます。たとえば、求職者が職種や部署の雰囲気をより深く理解できるような職種別のランディングページの作成を支援することで、採用プロセスのスピードを向上させます。また、人事担当者は、求職者向けのテキストや電子メールのメッセージを、役職、求職者情報、過去のやり取りに基づいて自動的に作成できるようになります。効率が向上します。

Oracle Cloud HCM は、従来の AI と生成 AI を組み合わせたオラクルの AI をインフラストラクチャの各レイヤーに組み込むことで、お客様に独自のビジネス価値を提供し、より優れた成果を実現します。組織は、最適化されたデフォルト設定をそのまま使用するこども、プラットフォームをカスタマイズすることも可能です。たとえば、プロンプトを変更したり、ガイド付きジャーニーに独自の LLM を組み込んだり、好みのナレッジソースからコンテンツにアクセスしたり、[Oracle AI Solutions Hub](#) マーケットプレイスから AI 拡張機能を選択したりすることができます。

戦略の策定

CHRO は、経営幹部チームのメンバーと協力して、組織の包括的な AI トランスフォーメーション戦略を導く基本的な意思決定を行うことができます。そのためには、まず貴社のテクノロジー・スタック全体で既に使用されている AI ツールを特定することから始めます。たとえば、人事部門では、AI が採用業務のさまざまなワークフローを自動化できる可能性があります。CFO は、財務部門のエンタープライズ・リソース・プランニング・プラットフォームが、AI を活用してキャッシュフローを



最適化しているかどうかを確認します。また、COO は、AI がサプライチェーン計画サイクルの自動化に役立つかどうかが分かるでしょう。

さらに、この委員会は関連する質問を洗い出し、検討する必要があります。データセキュリティ対策はどうなっているでしょうか？また、どうあるべきでしょうか？AI の活用に影響を与えるコンプライアンスや規制のルールはありますか？倫理的な配慮や、自社の知的財産の保護も重要です。組織は、従業員が ChatGPT などの一般公開されている生成 AI ツールに、自社や顧客の情報を入力することを禁止するポリシーの作成を検討すべきでしょう。経営幹部のどのメンバーにとっても、機密データの保護は譲れない条件です。そのため、公開されている生成 AI ツールの使用が適切かどうかの判断を従業員に委ねることを避けましょう。

次に、ビジネスの全体的な方向性と、AI がどのようにその目標達成を加速できるかについて話し合いましょう。委員会のメンバー全員が従来の AI と生成 AI のユースケースを理解していれば、こうした決定はより容易になります。CHRO は、委員会を主導し、組織の目標に沿った戦略を策定するとともに、特に改善が必要な成果に注目し、進展を妨げる人材に関する課題を特定することができます。たとえば、従業員が会社のインターネットで情報を探すのに苦労している場合、生産性が低下します。検索機能に生成 AI を追加すれば、ユーザーは自然言語による質問を通じて必要な情報をより早く見つけることができます。生成 AI は、このようなやり取りを理解し、役立つリソースへのリンクを添えて回答するようトレーニングされています。同様に、面接プロセスで候補者を失ったり、最初から惹きつけることが難しい場合は、候補者がいつでも簡単に回答を得られるようにすることで、大きな違いを生むことができます。Oracle Cloud HCM の一部である [Oracle Recruiting Booster](#) は、自然言語を理解・使用するデジタル・アシスタントを備えており、24 時間 365 日候補者をサポートします。

重点分野の特定ができたら、それらのプロジェクトに優先順位を付けます。委員会は、投資収益率が高い分野や、早期に成果を上げられる分野から始めたいと思うかもしれません。そのような場合、人事からスタートするのが良いでしょう。なぜなら、すべての従業員が人事ソフトウェアを使用するため、組織は部門全体で生産性向上を実感し、迅速に投資収益率を達成できる可能性が高いからです。また、従業員全体に生成 AI を紹介し、組み込まれたプロセスを通じて生成 AI がうまく機能することを教えるのに最適な分野だからです。また、Oracle Cloud HCM のユーザーであれば生成 AI の実装は簡単で、1 回のクリックで有効にできます。



多くの場合、オラクルの HCM のお客様は、バックオフィスを統合し、1 つの安全なクラウド・プラットフォーム上で接続されたデータからより深いビジネス・インサイトを得るために、[Oracle Fusion Cloud ERP](#) も導入しています。その他の利点には、組織の連携強化、より積極的で徹底した計画、アプリケーション総所有コストの改善、さらなる生産性向上などが挙げられます。オラクルでは、Oracle Cloud ERP に組み込まれたオラクルの AI を使用して、経費報告のさまざまな側面を自動化しています。レシートの収集、従業員

によるレポートの提出、マネージャーによる承認前の詳細情報の追跡などのタスクを自動化することで、貴重な時間を節約しています。16万人以上の従業員が四半期ごとに2時間ずつこれらのタスクに費やしていると仮定すると、当社では毎年130万時間を無駄にしていることになります。^{vi} これらの作業を自動化して時間を節約できたら、貴社ではどのような成果を上げができるでしょうか。

貴社が生成AI導入の優先分野をどこに定めるにしても、CHROは、戦略に人的要素が組み込まれていることを確認する必要があります。従業員は生成AI関連のポリシーを理解していますか？基本的な教育を提供することで、従業員はより効果的に活用できるようになるでしょうか？現在のスキル・マトリックスを理解し、AIの導入を妨げる可能性のあるスキルギャップを特定しましょう。また、生成AIツールが職務を強化し、従業員がより戦略的な業務に集中できるようになるにつれて、新たなスキルギャップが生じる可能性を予測することも不可欠です。スキルギャップを積極的に埋めることで、組織は生成AIトランスフォーメーション戦略を実行し、将来的に仕事が変化する中で、より機敏に対応することができるようになります。CHROの役目は、これを確実に行うことです。

ビジョンの達成と維持

イニシアチブを成功させるには、組織にはいくつかの重要な要素が必要です。SMART目標は、委員会が進行状況を把握し、焦点を維持するのに役立ちます。導入プロセスに強力なフィードバックループを設けることで、何がうまくいっていて、何に注意が必要なのかを利害関係者が理解しやすくなります。これは変更管理プロセスの一部である必要があります。さらに、従業員はAIに対する不安を抱えているため、従業員とのコミュニケーションも重要です。2023年12月のCNBCとSurveyMonkeyによる世論調査では、平均して労働者の42%が仕事への影響を懸念していることがわかりました。^{vii} 興味深いことに、この調査では、従来のAIや生成AIを仕事でより多く使用するほど、従業員の懸念が高まる傾向にあるとのことです。仕事でAIを定期的に使うユーザーの60%が雇用の安定について心配していることが分かっています。

組織の変革計画や今後の方向性を説明することは重要ですが、従業員が適応できるよう支援する強いコミットメントを示すことも必要です。これは、CHROが主導できるもう一つの重要な領域です。CHROは、マネージャーやその他のリーダーと協力し、会社が従業員にどのように投資するか、また、テクノロジーが役割を拡大し続ける中で従業員が引き続きどのように組織に貢献できるかを、彼らが理解できるようサポートするための計画を策定できます。ここでも、人事がスキル・マトリックスを最新の状態に保つことが重要になります。CHROとそのチームは、ビジネスリーダーと密接に協力して、時間の経過とともにスキルニーズがどのように変化するかを理解する必要があります。そうすることで、新たなギャップが生じた際にそれを埋めるための計画を立て、従業員のスキルアップを図るために効果的な人材開発計画を個別に作成することができます。



これが可能になるのは、組織がスキルデータを完全に可視化できている場合のみです。しかし、多くの企業は複数のプラットフォームを使用しており、情報が分散しているため、それができていません。しかし、Oracle Cloud HCMの一部である新しく再設計された [Oracle Dynamic Skills](#) は、異なるシステムを接続することで、スキルに関する意思決定に必要なすべての機能を1つのクラウド・ソリューションで提供します。この拡張可能なスキル・インフラストラクチャにより、人事部門はスキルを選定し、インテリジェントに管理できるようになり、将来に向けて労働力を準備し、ビジネスの目標達成に必要なコントロールと洞察を得ることができます。

組織を変革し、AI を活用したビジョンを維持するためには、戦略を途中で微調整する必要があるかもしれませんことを理解しておくことも必要です。組織が最初の戦略を実行している間に、委員会が導入したいと思う新しいツールが現れるかもしれません。この新たな考慮事項は、特に戦略が 1 つの部門を順番に変革することを含んでいる場合、タイムラインに影響を与える可能性があります。

また、政府が貴社の業界に影響を与える新しい規制を制定する可能性もあります。貴社が新しい市場に参入する際には、地域ごとの違いを認識する必要があります。CHRO は、組織が新しい法規制、特に人材のプライバシーに関する法律を常に把握できるように支援できますが、SaaS ベンダーがガバナンス機関に関与し、コンプライアンスを維持するためにプロセスを簡単に調整したり、自動的に対応できることも非常に役立ちます。そして何よりも重要なのは、トランسفォーメーション委員会が定期的に会合を開き、進捗状況を話し合い、必要に応じて調整することです。

企業は、従業員とビジネスの成功を促進するために AI をどのように活用するかを再考・拡大する大きな可能性を秘めています。

CHRO は、生成 AI が人間の能力を大きく向上させる時代において、組織を先導する重要な役割を担っています。組織の中心的な存在である CHRO のインサイトは非常に貴重です。CHRO は、従業員や他のリーダーが生成 AI の価値を理解できるよう支援し、生成 AI を組織の戦略に組み込み、変革を導くための綿密な戦略の策定と実行をサポートできます。

Oracle Cloud HCM の生成 AI の新機能をご覧ください。

詳細を見る

オラクルへのお問い合わせ

050-3615-0035にお電話いただか、oracle.com/jp/corporate/contact/ にアクセスしてください。最寄りのオフィスを <https://www.oracle.com/jp/corporate/contact/field-offices.html> でお探し下さい。

 blogs.oracle.com

 facebook.com/oracle

 twitter.com/oracle

Copyright © 2025, Oracle and/or its affiliates.このドキュメントは情報提供のみを目的としており、記載内容は予告なしに変更される場合があります。このドキュメントは、誤りがないことを保証するものではなく、口頭または法律で明示されているかどうかにかかわらず、商品性または特定の目的への適合性の默示の保証および条件を含む、その他の保証または条件の対象ではありません。オラクルは、このドキュメントに関連するいかなる責任も明確に否認します。また、このドキュメントによって直接的、間接的に関わらず契約上の義務が生じることは一切ありません。このドキュメントは、オラクルによる事前の書面による承諾を得ることなく、目的の如何を問わず、電子的手段または印刷によるものも含めていかなる形式や手段によっても複製または送信することが禁じられています。

Oracle、Java、MySQL および NetSuite はオラクルおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

ⁱ Somers Meredith、「How generative AI can boost highly skilled workers' productivity」MIT Sloan School of Management、2023年10月19日、mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/how-generative-ai-can-boost-highly-skilled-workers-productivity。

ⁱⁱ Chui Michael, Eric Hazan, Roger Roberts, Alex Singla, Kate Smaje, Alex Sukharevsky, Lareina Yee、および Rodney Zemmel、「The economic potential of generative AI」、McKinsey & Company、2023年6月、www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/our%20insights/the%20economic%20potential%20of%20generative%20ai%20the%20next%20productivity%20frontier/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier.pdf。

ⁱⁱⁱ Aaron De Smet, Sandra Durth、および Bryan Hancock、「The human side of generative AI: Creating a path to productivity」、McKinsey Quarterly、2024年3月18日、www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-human-side-of-generative-ai-creating-a-path-to-productivity。

^{iv} 注2参照。

^v Corey Tatel PH.D および Ben Wigert PH.D、「42% of Employee Turnover is Preventable but Often Ignored」、GALLUP、2024年7月10日、www.gallup.com/workplace/646538/employee-turnover-preventable-often-ignored.aspx

^{vi} 「Oracle Playbook: AI エクセレンス」、オラクル、2024年、www.oracle.com/playbook/ai-excellence。

^{vii} Susan Caminiti、「The more workers use AI, the more they worry about their job security, survey finds」CNBC、2023年12月19日

www.cnbc.com/2023/12/19/the-more-workers-use-ai-the-more-they-worry-about-their-job-security.html。