



Google Cloud

2025年の AI ビジネストレンド

現実世界の課題と
新たに考案された
ソリューション



このレポート について

このレポートは、2025年以降の組織のAI戦略を策定するための重要なインサイトを経営幹部に提供するものです。各トレンドごとに、理解を深めるためにチームと共有できる推奨技術リソースが紹介されています。

本レポートでは、複数の注目すべきソースのデータ分析から得られたインサイトに基づいて、5つの戦略的トレンドが特定されました。対象となったソースは、生成AIの費用対効果、グローバル企業の2,500名の意思決定者を対象とした調査に基づいたGoogle CloudとNational Research Groupによる調査研究、世界各地のGoogleトレンドで急上昇しているAIトピック、サードパーティによる調査とインサイト、Google AIのソートリーダーによる現行の出来事に関する知見の5つです。Googleは、TIME誌が選んだ2024年の最高の発明の一つであるNotebookLMを使用してこれらのソースを互いに照らし合わせ、2025年のビジネスを再構築するであろうトレンドのトップ5を特定しました。

ソート リーダー

調査に使用された
テクノロジー:



NotebookLM



Gemini



Aashima Gupta

Google Cloud、
医療戦略およびソリューション
担当グローバルディレクター



Albert Lai

Google Cloud、
メディアおよびエンターテイメント
グローバルディレクター



Alison Jarris

Google Cloud、
編集長



Carrie Tharp

Google Cloud、
グローバルソリューション
およびインダストリー担当 VP



Dain Hansen

Google Cloud、
マーケティンググローバル
需要担当ディレクター



Logan Kilpatrick

Google、
シニアプロダクトマネージャー



Matt Anderson

Google Cloud、
通信業界責任者



Oliver Parker

Google Cloud、生成 AI 向け
グローバル GTM 担当
バイスプレジデント



Paul Roetzer

Marketing AI Institute、
共同創設者 / CEO



Paul Tepfenhart

Google Cloud、
グローバル小売戦略 / ソリュー
ション担当ディレクター



Praveen Rao

Google Cloud、
製造業部門責任者、
グローバルディレクター



Sarah Kennedy

Google Cloud、
グローバル需要および成長
マーケティング担当 VP



Shweta Maniar

Google Cloud、
ライフサイエンス戦略およびソリュー
ショングローバルディレクター



Zac Maufe

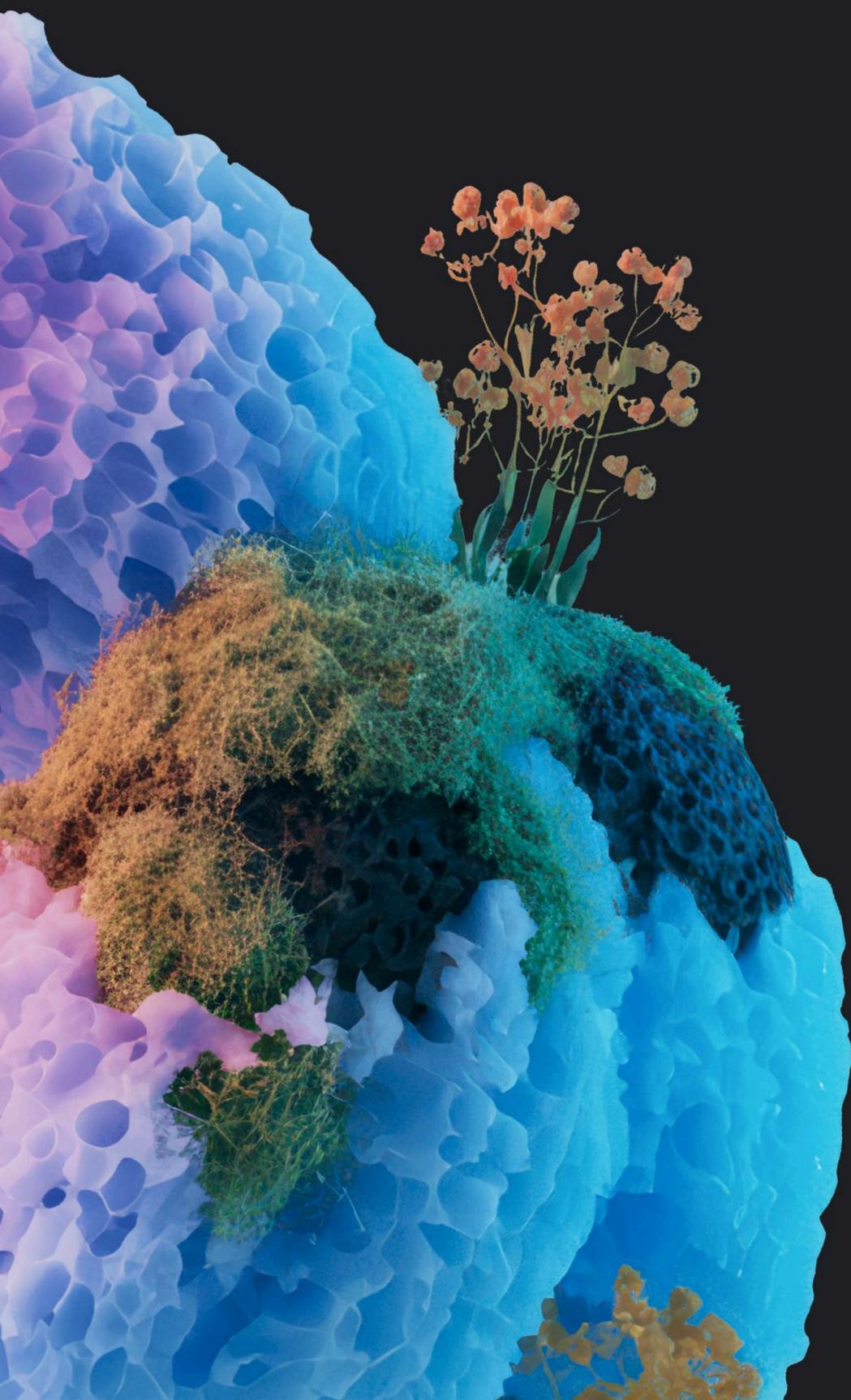
Google Cloud、
規制業界担当
マネージングディレクター

はじめに

AIによって変化した グローバル市場の動向

AIは急速なイノベーションの波を引き起こし、そのペースに衰える気配はありません。今も進化するこの機能は、2025年も引き続き組織の運営、競争、イノベーションのあり方を根本的に変革していくと思われます。

2025年のビジネスを形作る5つのAIトレンドの詳細を確認する前に、まずAIが現在のグローバル市場の動向にどのような影響を与え、今後数年間のビジネス変革をどのような方向に導くのかを理解することが重要です。



● AIのアーリーアダプターが市場を独占

AIは競争環境に大きな変化をもたらしました。早くからAIを活用した企業、特にAIに特化した企業は、今年も引き続き革新的なカスタマーエクスペリエンスを提供するサービスを主導するでしょう。マーケットシェアを獲得し、従来の競合他社に一步先んじるでしょう。

● AIへの資本投資が本格化

AIモデルの急速な改善と企業の導入により、AIの成熟度は経済の健全性を示す主要な指標となりつつあり、行政機関はAIの活用による成長をサポートするために政策、規制、さらには教育までも見直す必要に迫られています。リーダーシップ戦略においては、人だけにとどまらず、顧客およびコラボレーションの相手としてAIエージェントも対象とすることになるでしょう。



データセンターの容量に対する需要が急増

企業インフラストラクチャにおける AI の導入は、2026 年までに 30% 以上増加すると予想されています²。この急速な普及により、AI に対応したデータセンターの容量、つまり AI のワークロードに必要な高い演算能力と電力密度を処理できるデータセンターの容量に対する世界的な需要が生み出されています。AI に対応したデータセンターの容量に対する需要は、2030 年まで年平均 33% の割合で増加すると予想されており³、データセンターへの支出は今後 5 年間で倍増すると見込まれています⁴。

ハイパースケーラーが企業の AI 導入における障壁の排除を支援

ハイパースケーラーと呼ばれるクラウド サービス プロバイダは、AI に最適化されたインフラストラクチャを備えた新しいデータセンターに投資することで、AI イノベーションにおける障壁の排除を支援するでしょう。そのような新しいデータセンターのインフラストラクチャには、Google がカスタム設計する TPU、NVIDIA GPU、ネットワーキング、ストレージ、AI ワークロードの効率を向上させる光スイッチングや液体冷却などの特別な構成要素が挙げられます。



● AI エージェントが主流に

AI エージェントにより、バリューチェーンのあらゆる部分で著しく改善が進んでいます。AI を使用してユーザーの代わりに目標を追求し、タスクを完了させるこれらのソフトウェアシステムは、急速に高度化し、精度を増しています。無数のユースケースを対象に、高い品質を備えレイテンシも抑えられた機能が競い合うように提供されています。デベロッパーによる AI の構築とデプロイをこれまで以上に迅速化できるようにする AI エージェントビルダー などがすでに存在します。テクノロジーリーダーはすでに AI エージェントの進化の次の段階であるマルチエージェントシステムの基礎を築きつつあります (AI エージェントについて詳しくは、第2章を参照してください)。

● 企業がマルチモーダル LLM を採用して中核業務を自動化

2025 年中には、各企業が試験運用の段階から業務全体への AI の拡張の段階へと移行し、測定可能な成果に焦点を当てるようになるでしょう。Andreessen Horowitz 社によると、ビジネス プロセス アウトソーシング (BPO) 市場において、専門的な AI による自動化の分野に 2,500 億ドル規模の商機があるとされており、重要な分野として 2 つ挙げられています。広範な業界向けに特定の機能を実行する業種共通の AI イネーブラーと、店舗運営や医療支援など特定の業界に合わせたエンドツーエンドのワークフローを構築する業種別の自動化ソリューションの 2 つです¹。

この段階において、企業はリスク管理、セキュリティ、コスト管理、そして大規模な AI 導入を成功させるための基礎となる全体的なガバナンスの確立に着手します。



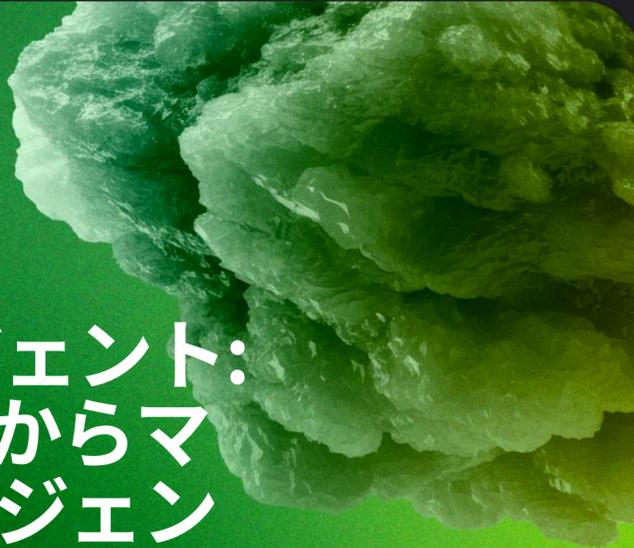
5大トレンドの概要

トレンド01



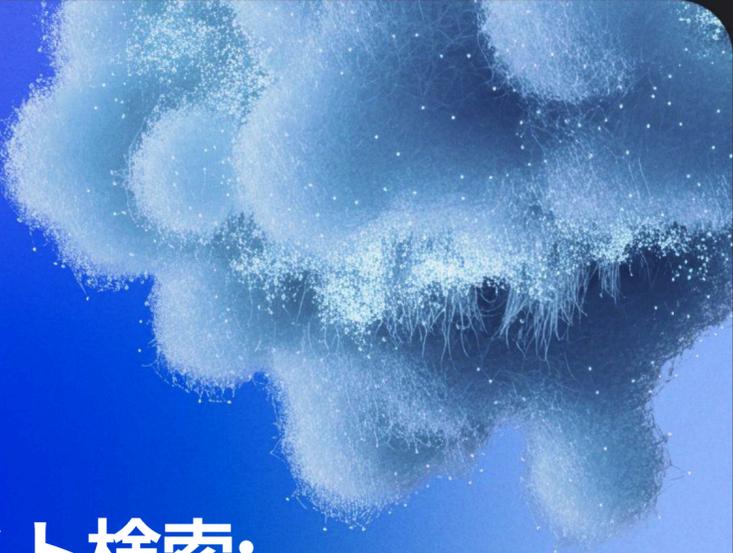
マルチモーダル AI:
コンテキストの力を引き出す

トレンド02



AI エージェント:
chatbot からマルチエージェントシステムへの進化

トレンド03



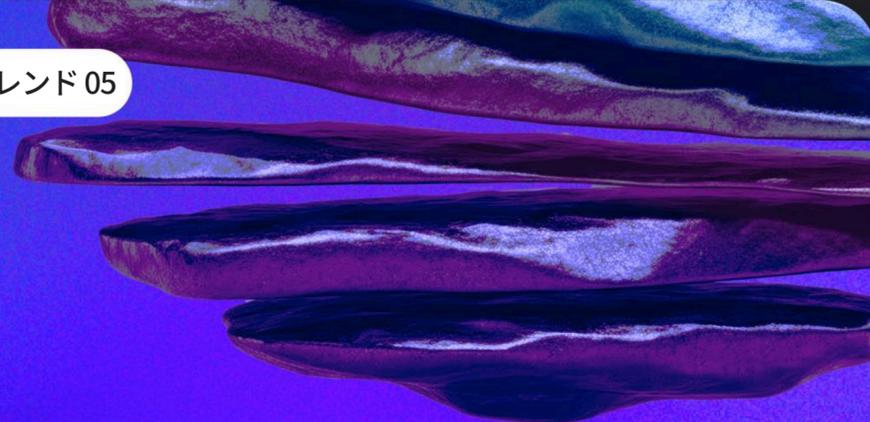
アシスト検索:
知識労働の新境地

トレンド04



AI を活用した
カスタマーエクスペリエンス:
あまりにスムーズで AI の存在を感じさせない

トレンド05



AI によるセキュリティの厳格化と強化

トレンド 01

マルチモーダル AI: コンテキスト の力を引き出す

所要時間: 3 分

01

02

03

04

05



2025 年は、企業での AI 導入における重要な 1 年となります。その主な要因は、マルチモーダル学習とそれによって実現するコンテンツ認識機能です。

マルチモーダル AI は、テキストベースのコマンドに加えて、画像、動画、音声などの多様なデータソースを統合することで人間の学習様式を模倣します⁵。これにより、AI はかつてない精度でより広範なコンテキストのソースを解釈して学習する能力を発揮し、さらに正確で目的に合わせてカスタマイズされた出力を生成して、自然で直感的なエクスペリエンスを生み出します⁶。

このようなテクノロジーにより、複雑なデータの分析の改善とワークフローの合理化が実現し、AI を活用した分析情報が利用しやすくなることから、マルチモーダル AI は今後の事業運営にとって不可欠なツールとなります⁷。

[マルチモーダル AI の詳細 →](#)

急速な成長傾向にある
マルチモーダル AI

USD

24 億ドル

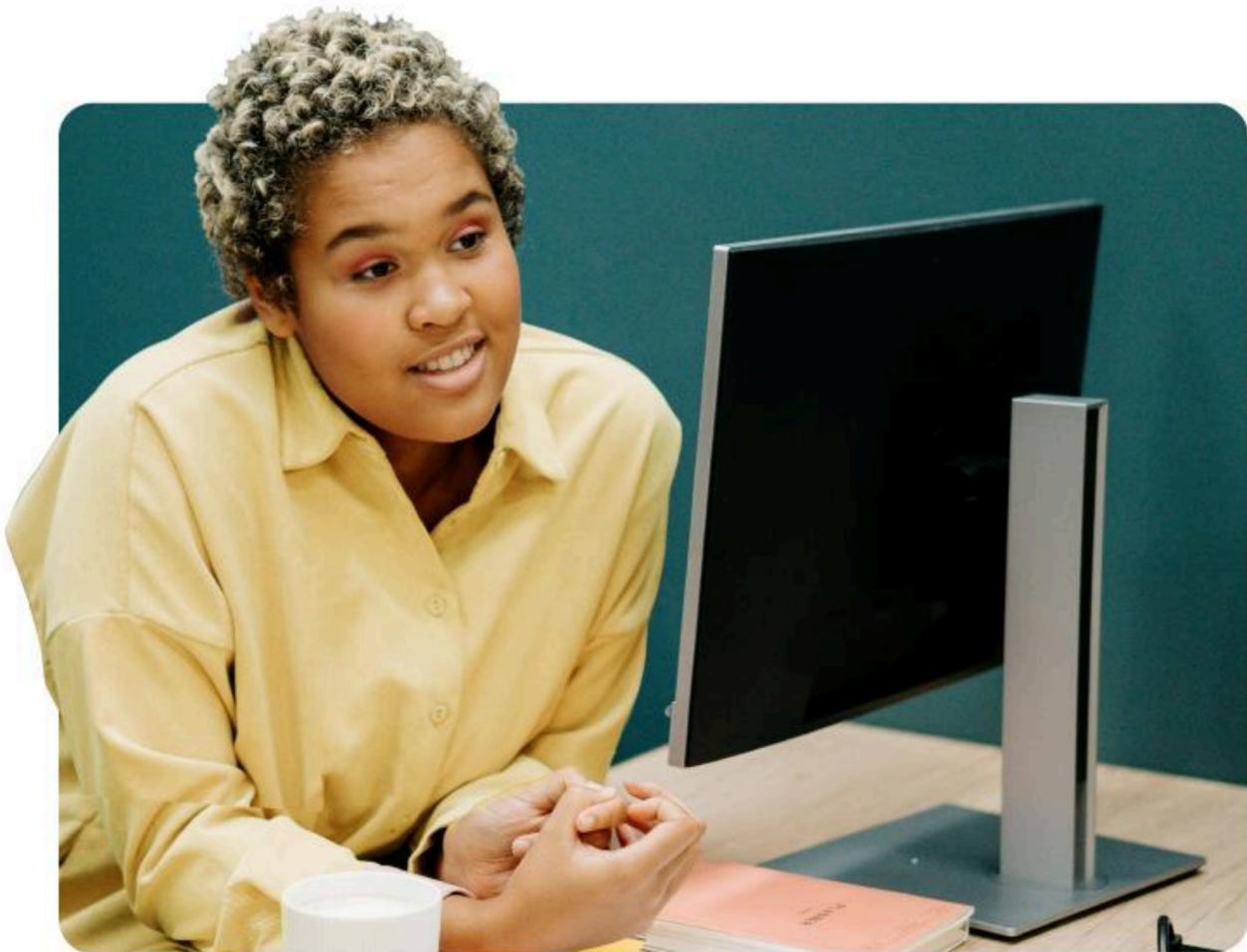
2025 年の世界のマルチモーダル AI 市場の規模

USD

989 億ドル

2037 年末までの世界のマルチ
モーダル AI 市場の規模⁸

マルチモーダル AI の利点



より優れたグラウンディング

マルチモーダル LLM の主な利点の一つとして、人間のコマンドに対する理解と応答を向上させるために、会話、テキスト、画像、音声、動画を組み合わせた多様な形式のデータを管理して処理できる能力が挙げられます。マルチモーダル LLM はこれらの入力を同時に統合し、広い範囲にわたる高品質の出力を生成できます。これらの出力は、企業の実体に基づいてグラウンディングされ、情報の交換や更新に応じてリアルタイムで更新されます。



意思決定の強化

マルチモーダル AI は、構造化データと非構造化データを組み合わせることで、より詳細な分析情報の入手と高度なデータ分析を可能にします。これらの分析情報は、特に小売、医療、カスタマー サービスなどの分野でバックエンドの効率とフロントエンドのユーザー エクスペリエンスを改善するために使用できます。



よりパーソナライズされた お客様とのやり取り

マルチモーダル AI にはお客様とのやり取りをパーソナライズする能力があり、これもコアビジネスにおける利点に挙げられるでしょう。映像、音声、テキストベースの入力を組み合わせることで、バーチャル アシスタントがより機敏かつ正確に対応できるようになり、顧客満足度が高まります。

先駆的企業がマルチモーダル AI の 変革力を実証



Bayer: 医療画像処理に AI をより簡単に利用、増大し続けるデータを影響力の強い有益な分析情報に変換、放射線科医の時間を節約、患者の利益のために重要な業務を最適化できるようにするなどの取り組みを進めています。

[詳細を読む →](#)

PRUDENTIAL 

Prudential: Google の MedLM 言語モデルファミリーを使用して、診断書や請求書などの医療請求関連ドキュメントの簡素化と要約を行い、速やかな承認と支払いを実現しています。

[詳細を読む →](#)



マルチモーダル AI への移行には課題も伴う

マルチモーダル AI モデルは、効果的なトレーニングのために相当量のデータを必要とします。しかし、高品質で長大なコンテキスト機能を持つことで知られる AI モデルや、大規模な本番環境でのデプロイに合わせて厳密に設計された AI モデルを優先することで、この課題に対処することができます。

AI モデルの公平性を確保し、不公平なバイアスを排除することは、依然として最優先事項であり、責任ある AI に関する原則に厳格に焦点を当てる必要があります。責任ある AI ソリューションに対する需要が増すにつれ、この取り組みに参加する組織を支援するために利用できるリソースやフレームワークも増えてきています。

2025年のマルチモーダルAI 業界の予想

金融サービス



今後も引き続き、声のトーン、表情、ボディランゲージのような非言語的な手がかりをテキストとともに考慮し、感情をより細やかに把握することで、市場の解説動画や中央銀行のライブ配信などのマルチモーダルデータの分析にどのようにAIモデルが使用されるかを見ていきます。"



Zac Maufe

Google Cloud、規制業界担当
マネージングディレクター

製造



メーカー各社は、運用効率やメンテナンスのニーズに積極的に対応するために生成 AI の使用に注力すると予想されます。テキスト、動画、ノイズ、バイブレーションなどのマルチモーダルなセンサーデータを分析することで、機器の故障につながる潜在的な異常を事前に特定し、ダウンタイムを最小限に抑え、生産性を最大化できます。"



Praveen Rao

Google Cloud、製造業部門責任者
グローバル ディレクター

ヘルスケアとライフサイエンス



医療記録、画像処理データ、ゲノム情報などのデータを分析し、示唆に富む要約を導き出すマルチモーダル AI モデルの採用が増加し、パーソナライズされた医療のビジョンに近づいていくでしょう。"



Shweta Maniar

Google Cloud、ライフサイエンス戦略およびソリューション グローバル ディレクター

トレンド 02



01

02

03

04

05

AI エージェント: chatbot から マルチエージェント システムへの進化

所要時間: 6 分

AI アプリケーションは、chatbot から複雑なワークフローを処理できる高度な AI エージェントへと進化してきました。マルチエージェントシステムは進化の次の段階です。

高度なインテリジェンスを備えるエージェント AI は、従来のソフトウェアプログラムとは大きく異なります。意思決定、学習、適応を行うレベルの自律性を備えた推論、計画、記憶能力を持つことが示されています。これらの機能を備えることで、複雑なワークフローをシームレスに管理し、ビジネスプロセスを自動化し、人間の従業員をサポートできます。

現在、多くの AI アプリケーションには、複雑なワークフローに対応するために、人間参加型 (HITL) の複数のエージェントが含まれています。従業員は、これらの AI エージェントと効果的にコラボレーションし、人間の創造性と AI の分析力を組み合わせるための新しいスキルを培っています。スタンフォード、MIT、NBER による研究では、AI による支援を利用することで、従業員の生産性 (1 時間当たりの問題解決数で測定) が平均 15% 向上することがわかりました。

また、この研究では、経験やスキルの低い従業員が AI エージェントの支援を受けた場合は出力のスピードと質の両方が向上する一方、経験豊富でスキルの高い従業員にはスピードの向上はほとんど見られず、質は驚くほど低下することがわかりました⁹。

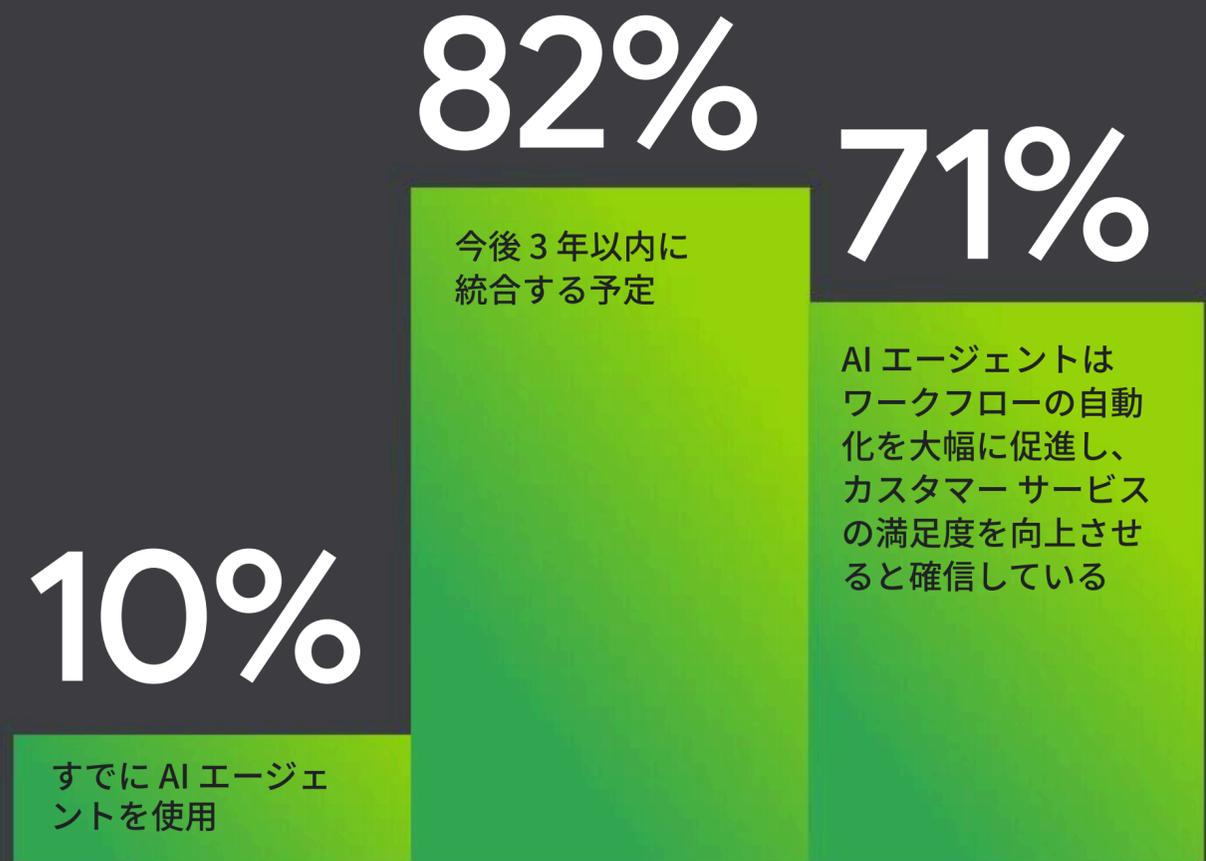
AI エージェント テクノロジーの次の段階は、さらに一歩進んでいます。マルチエージェントシステム (MAS) は複数の独立したエージェントで構成されており、個々のエージェントの能力を超えた目標や複雑なワークフローを達成するためにコラボレーションします。個々のエージェントが人間によるタスク間の調整や介入を頻繁に必要とするのとは対照的に、複数のタスクの調整はエージェント間で行われます。自動運転配車サービスの Waymo One は、現在利用されている例の一つです。

業界を変革している [Google Cloud の AI エージェント エコシステムの詳細](#) →

[このエージェントに関するホワイトペーパーをチームで共有](#) →

AI エージェントの採用が急速に拡大

大企業の経営幹部 1,100 名を対象とした Capgemini によるアンケート¹⁰:





お客様に価値を もたらず 6 つの AI エージェント

お客様の間では、AI 変革を実現する最初の場所として、次の 6 種類のエージェントに共通して重点が置かれています。

01 カスタマー エージェント

カスタマー エージェントは、お客様のニーズの理解、質問への回答、お客様の問題の解決、適切な商品やサービスの推奨を行うことで、パーソナライズされた顧客体験を提供します。チャネルを横断してシームレスに機能し、音声と動画を使用した商品エクスペリエンスに統合され、年中無休 24 時間体制のカスタマー サービスとサポートを提供します。

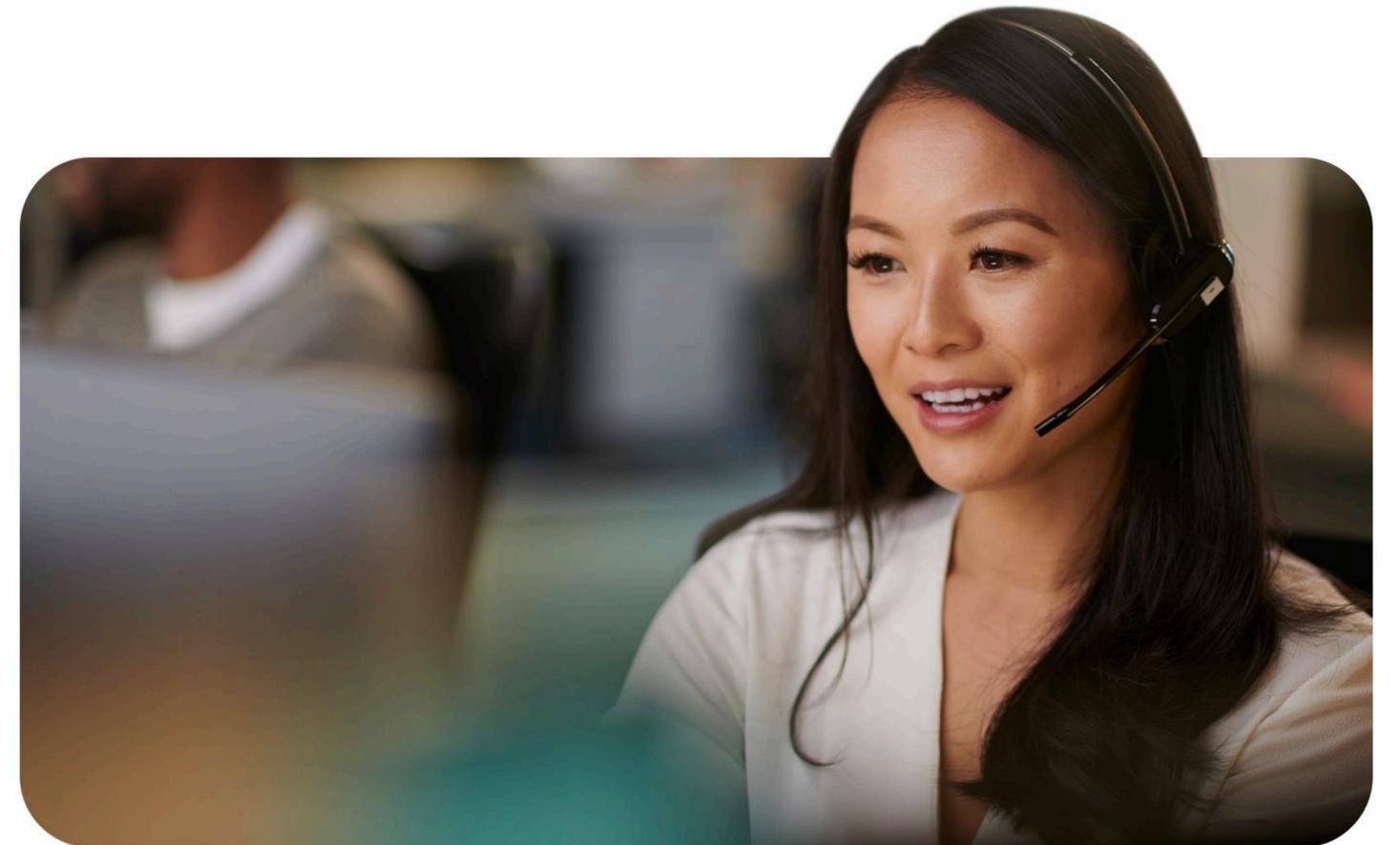
Google Cloud の顧客エンゲージメント スイートが、AI によるカスタマー エクスペリエンスを作り出すために人間参加型のプロセスで複数のエージェントを連携させる方法については、トレンド 4 をご覧ください。

パートナー ハイライト



詳細を読む →

BrainLogic はラテンアメリカ向けに特化した生成 AI 製品を構築しており、Vertex AI の **Anthropic** による Claude を使用して、数百万人に利用されているパーソナル AI アシスタント (Zapia) を稼働させています。



Best Buy: 生成 AI を搭載したバーチャル アシスタントが商品に関する問題のトラブルシューティング、注文配送の再スケジュール、定期購入の管理などをサポートし、問題解決を最大 90 秒短縮しています。

BEST BUY

動画を見る →

6種類のAIエージェント

02 従業員 エージェント

従業員エージェントは、プロセスの合理化、反復作業の管理、従業員の質問への回答、重要なコミュニケーションの編集や翻訳を行うことで、生産性を向上させます。効率化とコラボレーションを促進させるために設計されたこれらのエージェントにより、従業員は業務における人間的な側面に焦点を当てる時間を持つことができます。

パートナー ハイライト

box

[他の動画を見る →](#)

Box は、企業コンテンツのメタデータの要約、分析、抽出を通じて次世代のインテリジェントなコンテンツ管理ソリューションを構築するために Gemini を活用し、企業がコンテンツを安全かつ効率的に管理できるようにしています。

Woolworths: オーストラリアの大手小売業者である Woolworths は、10,000 人以上の管理部門の従業員を対象に Google Workspace プロダクトで「文書作成サポート」を使用することで、従業員がこれまで以上に自信をもってコミュニケーションできるようにしています。

[詳細を読む →](#)

Elanco: アニマルヘルス業界の世界的リーダーである Elanco は、Vertex AI と Gemini を活用した生成 AI フレームワークを導入して、医薬品の安全性監視、顧客の注文処理、臨床分析などの重要なビジネス プロセスをサポートしています。昨年導入以来の投資収益率は推定 190 万ドルに達しました。

Elanco

[詳細を読む →](#)

6種類のAIエージェント

03 クリエイティブ
エージェント

既存のデザイン、芸術、制作のスキルを補強するために構築されたクリエイティブエージェントにより、コンテンツ、画像、アイデアを生成できます。デザイン、ライティング、パーソナライズ、キャンペーンを支援し、マーケティングチームやクリエイティブチームがより最適なクリエイティブコンセプトを模索し、創作できるようにします。

シンプルなテキストや画像のプロンプトからリアルな動画や画像を生成する生成AIモデルにより、企業はワークフローを合理化し、ビジュアルストーリーテリングの新たな可能性を広げることができます。

パートナー ハイライト

 Typeface

動画を見る →

Typeface はエンタープライズ コンテンツ制作向けの生成AIプラットフォームです。Fortune 500 に選定されるようなブランドとエンタープライズ マーケターが Gemini と Imagen3 を利用してマルチモーダルのブランド コンテンツを制作できるように支援しています。



PODS: 広告代理店 Tombras の協力のもと、Gemini を使用して、ニューヨーク市の各地区に対応した「World's Smartest Billboard」という自社トラックでのキャンペーンを作成しました。広告はデータのライブフィードを使用してリアルタイムで更新されます。わずか 29 時間で 299 地区すべてで表示され、6,000 を超える見出しが作成されました。



動画を見る →

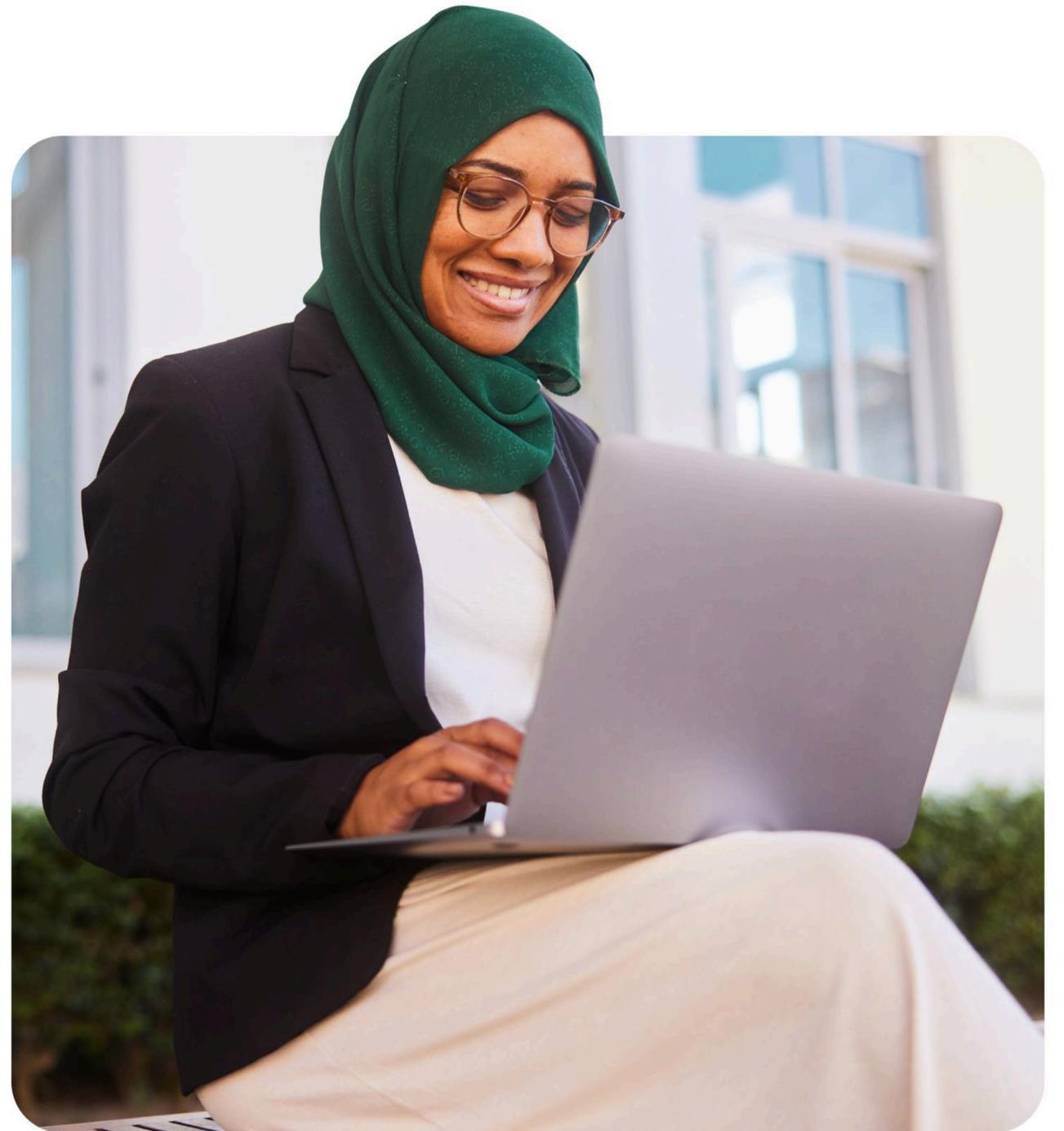
04 データ エージェント

調査とデータの分析をサポートするために設計されたデータ エージェントは、データから有意な分析情報を検出して行動できます。一方で、実際に起こったこととの整合性は確保されます。人間がまだ考えていない質問を投げかけ、その答えを見つけることすら可能です。その結果、さらに詳細な分析情報が得られ、ビジネス全体でより影響力の高い意思決定ができるようになります。

Warner Bros. Discovery: Vertex AI を使用して AI 字幕作成ツールを構築し、ML を使用せずに手動でファイルの字幕を作成する場合と比べて、全体のコストを 50%、所要時間を 80% 削減しました。



[動画を見る →](#)



6種類のAIエージェント

05 コードエージェント

コードエージェントは、AI対応のコード生成やコーディングのサポートにより、デベロッパーやプロダクトチームがソフトウェア開発を加速させ、新しい言語やコードベースへの対応を向上させるのに役立ちます。4,867人のソフトウェアデベロッパーを対象とした調査では、AIベースのコーディングのサポートを使用しているデベロッパーの場合、1週間に完了するタスクの数が26%増加したことが明らかになりました¹⁾。具体的には、コードの更新回数が13.55%増加し、コードをコンパイルした回数が38.38%増加しました。

AIエージェントを進化させるために行うべきことはまだ多くあります。この調査では、AIアシスタントが経験に劣りスキルが低い従業員の生産性を向上させる一方で、高度で経験豊富な開発者の生産性を妨げていることがわかりました。このギャップを埋めるには、ソフトウェアデベロッパーが直観的なユーザーエクスペリエンスを設計するうえで積極的な役割を果たす必要があります。

このイノベーターのスキルの課題をテクニカルチームと共有する →

パートナー ハイライト



詳細を読む →

Datadog LLM Observability は Gemini とのネイティブなインテグレーションを提供しており、デベロッパーはアプリケーションのパフォーマンス、精度、セキュリティをモニタリングして改善できます。

Regnology: Regnology は Gemini 1.5 Pro で「Ticket-to-Code Writer」ツールを構築し、バグチケットを実用的なコードに自動変換することで、ソフトウェア開発プロセスを大幅に合理化しました。



詳細を読む →

Turing: AGI インフラストラクチャ企業の Turing では、開発チームで Gemini Code Assist を使用した際の開発者の生産性が33%向上しました。

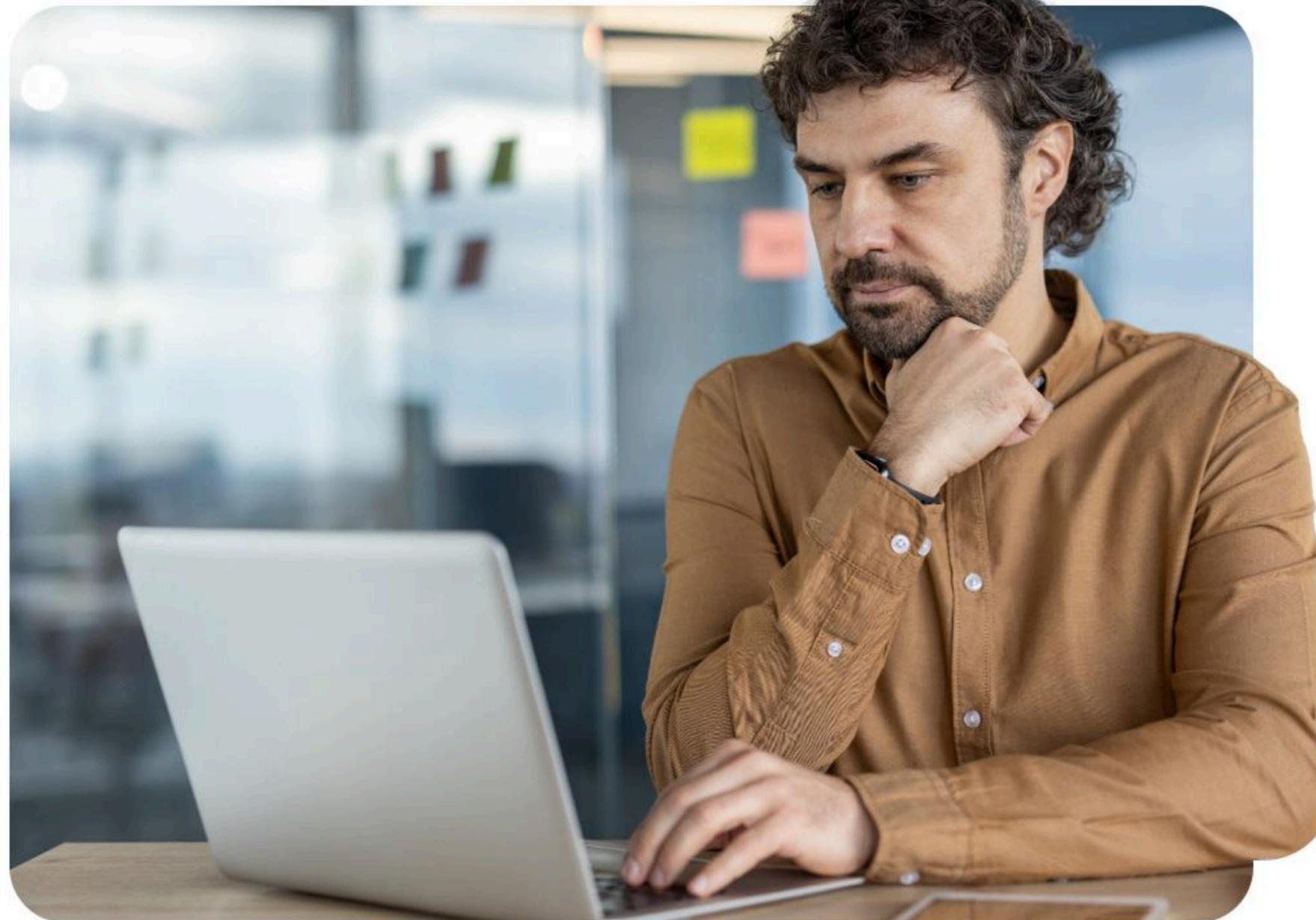


動画を見る →

6種類のAIエージェント

06 セキュリティ エージェント

セキュリティエージェントは、攻撃を軽減したり、調査のスピードを向上させたりすることで、組織のセキュリティポスチャーを強化できます。また、新たな脅威を検出し、Mandiantによる膨大な最前線の研究内容を検索して、脅威アクターの行動を瞬時に把握できます。



2025年における AI エージェント 業界の予想

小売



小売業者は、顧客中心のマーケティングキャンペーン、コピー、商品説明の生成、キャンペーンや宣伝記事のための独自の画像やクリエイティブコンテンツのキュレーションなど、マーケティングチームをサポートするクリエイティブエージェントの実装に注力すると予想されます。"



Paul Tepfenhart

Google Cloud、グローバル小売戦略/
ソリューション担当ディレクター

メディアとエンターテインメント



コンテンツ エージェントは、メディアやエンターテインメント企業によるコンテンツ作成の効率化、コストと時間の削減、検索や収益化のためのコンテンツの理解と分析情報の抽出、パーソナライズされたコンテンツの世界中のオーディエンスへの配信のために、メディアのサプライチェーン全体で活用される新たなスーパーパワーとなる可能性を秘めています。"



Albert Lai

Google Cloud、メディアおよびエンターテインメント グローバル ディレクター



CSP がカスタマー エージェントを採用したのと同じように、ネットワーク エージェントの利用を拡大し、サービス停止の根本原因の分析、キャパシティ プランニングのシナリオ、新しいラボラトリー機器のテストケースの開発と実行、新しいフィールド技術者のトレーニングなどのアクティビティを支援するようになると予測しています。"



Matt Anderson

Google Cloud、通信業界責任者

アシスト検索: 知識労働の 新境地

所要時間: 3分

AI は世界が情報を見出す方法を変え、知識は取得するものから作り出すものとなりました。

ユーザーは、もはや検索バーへのキーワードの入力に限定されることなく、画像、音声、動画、会話のプロンプトを理解して対応できる AI 搭載の検索ツールを利用できるようになります。この大きな変化の背景には、生成 AI へのアクセスしやすさの向上と、マルチモーダル検索機能の急速な進化が挙げられます。これにより、ユーザーは周囲の環境を知覚するのと同じような自然な方法で情報を入手できます。

AI による高度な検索テクノロジーには、サイト内検索、商品検索、カスタマーサポートのセルフサービス検索などがあります。これらのテクノロジーにより、商品データカタログの充実と最適化、手動作業の大幅な削減、コンバージョンとクロスセルの効率化がサポートされます。

このように検索機能が進化していくにつれ、さまざまな業界の企業において、ユーザーの情報へのアクセスや操作方法があらためて再考されています。

[エンタープライズ検索の詳細を見る](#) →

検索は新たな次元へ

USD

129 億ドル
～2031年

エンタープライズ検索マーケット
の市場規模予測¹²

AIを活用した エンタープライズ検索の利点

企業にとって、高度な検索ツールはビジネス全体に大きな価値をもたらすでしょう。次のような利点があります。

データへの 高速アクセス



従業員は社内データを迅速かつ効率的に検索して活用できるため、生産性が向上し、より多くの情報に基づいた意思決定が可能になります。

より高度で 直感的な検索



これらのインテリジェントなナレッジベースは、複雑なクエリを理解し、さまざまなデータ形式（ドキュメント、スプレッドシート、マルチメディアなど）を処理して関連性の高い情報を提供できるため、結果的にイノベーションと成長が促進されます。

より詳細な AIによる分析情報



AI エージェントをエンタープライズ検索に統合することで、ナレッジの検索を新たなレベルに引き上げることができます。エージェントは会社のデータにアクセスして分析し、複雑なタスクを実行して、知見に富んだ推奨事項を提供できます。

お客様にも付随的に生じる メリットがあります。AIによる 検索ツールを採用する ブランドは、お客様に新たな レベルのサービスとサ ポートを提供しています。

たとえば、AIによるエンタープライズ検索には、従業員のエクスペリエンスを支援できる可能性があります。ユーザーはAI検索を通じて正確な情報を探し出せるだけでなく、有用な支援を受けることもできます。AIは複雑なクエリを絞り込み、コンテキストに基づく分析情報を提供し、さらにはアクションをトリガーしてユーザーをサポートできます。

大手企業は新しい優れた検索機能を 導入しています



Snap: Snap は、Gemini のマルチモーダル機能を自社の「My AI」 chatbot に導入しました。それ以来、「My AI へのスナップ」の米国におけるエンゲージメントが 2.5 倍以上になりました。

[動画を見る →](#)



Moody's Corporation: Moody's Corporation は、Google Cloud の LLM を従業員に提供しています。この LLM は、公開ドキュメントと同社独自の情報データベースの両方を迅速に選り分け、分析の記述に役立てています。

[詳細を読む →](#)



Mayo Clinic: Mayo Clinic は、数千人の科学者が Vertex AI による検索を活用して 50 ペタバイトの臨床データにアクセスできるようにし、複数言語にわたる情報検索を加速化しています。

[詳細を読む →](#)



Suzano: 世界最大のパルプメーカーであり、サステナブルなバイオエコノミクスのリーダーである Suzano は、生成 AI によるデータアクセスを向上させようとしていました。これを実現するために、同社は Google Cloud と提携し、自然言語を使ってユーザーが Suzano のクラウドベースのデータソースにある情報を検索できるソリューション、Vagalúmen を開発しました。

[詳細を読む →](#)

エンタープライズ検索の構築における新たな道

優れた検索システムを構築するのは簡単ではありません。生成 AI が登場する以前は、最先端のエンタープライズ検索システムはキーワードベースであり、インデックス化されたコンテンツの意味、ユーザーの意図、検索のコンテキストを理解できず、関連性のない結果が表示され、ユーザーエクスペリエンスはストレスを感じるものでした。

現在、従来の検索システムの所有者には、LLM を統合することで検索サービスを改善するチャンスがあります。そのためには、単語やフレーズのエンベディングを生成します。そのエンベディングを使用して、マッチングサービスを介してベクトル

データベース内の関連結果を見つけることができます。そうすることで、より正確で関連性の高い検索結果が得られ、従来の検索エンジンでは不可能だった複雑なクエリにも対応できるようになります。

ただし、これは簡単ではないため、多くの組織はパイロット フェーズで行き詰まってしまう。パッケージ化された Google 品質の検索であれば、検索システムから複雑さを取り除き、この企業ユーザーの課題を解決できます。

[Google 検索を活用した RAG の詳細 →](#)



2025年におけるAIによる検索 業界の予想

金融サービス



今後、より多くの金融機関が、各自の役割に合わせた従業員向けの充実した社内ナレッジ検索を優先するようになると予想されます。たとえば、ローン担当者が特定のローン申請に関する情報を検索する際には、リスクアナリストとは異なる結果を受け取ることになるでしょう。"



Zac Maufe

Google Cloud、規制業界担当
マネージング ディレクター

小売



生成 AI が小売業における検索を変革し続け、お客様が自然言語、画像、音声コマンドを使って商品を探せるようになり、より質の高い検索結果を提供できるようになると期待しています。"



Paul Tepfenhart

Google Cloud、グローバル小売戦略 / ソリューション担当ディレクター

医療、ライフサイエンス



医療専門用語、複雑な語彙、略語を理解する直感的なコンテキスト検索の採用が進むと予想されます。これにより、医療従事者の管理負担が軽減され、患者への啓発や研究が改善されるでしょう。"



Aashima Gupta

Google Cloud、医療戦略およびソリューション担当グローバル ディレクター

AI を活用した カスタマーエ クスペリエン ス: あまりに スムーズで AI の存在を感じ させない

所要時間: 3 分

01

02

03

04

05



顧客エンゲージメント アプリケーションとエンタープライズ検索を組み合わせることで、カスタマーエクスペリエンス (CX) はあまりにスムーズでテクノロジーの存在が感じられないものとなります。

テキストベースのカスタマー サービス chatbot の登場は、新しい技術やアイデアが出尽くしたことを示すものではありませんでした。同様に、現行のリアルタイムの会話分析情報や音声ベースのカスタマー サポート機能は、AI による CX の最終目的ではなく足がかりとなるものです。これは、お客様がまさに望んでいるものを提供することで達成されます。つまり、お客様が企業のカスタマー サービスやサポート テクノロジーとやり取りしても、そのことに気付くことすらないまま問題が解決される、シームレスでパーソナライズされた効率的なエクスペリエンスが目標とされます。

AI によって飛躍的に向上する CX

#1

カスタマー サービスおよびサポートは、新しい生成 AI イニシアチブの最優先分野であり、55% の組織が今後 12 か月で重要になると評価しています¹³

70.7%

従業員への社内支援の提供を CX ユースケースのトップ 3 に挙げるエグゼクティブ¹⁴

AI が一般的な CX の課題を解決

一般的な CX の課題

AI による改善

カスタマーサポート



顧客の 75% が、複数のチャネルを常用しています¹⁵。

AI によるバーチャルカスタマーサービスエージェントは、あらゆるエントリーポイントで一貫したオムニチャネルエクスペリエンスを実現します。

顧客の感情



顧客ロイヤルティのスコアが高い企業では、10年間の累積株主利益率が 282% (対 81%) を記録しています¹⁶。肯定的なお客様の感情は、より高い顧客ロイヤルティにつながります。

AI による感情分析は、メール、ソーシャルメディアへの投稿、チャットでのやり取りなど、さまざまなタッチポイントをリアルタイムで分析することで、ブランドが顧客の意見を把握するのに役立ちます。その後、ブランドはその分析情報を使用して、顧客のニーズにより的確に対応できるようになります。

パーソナライゼーション



消費者の 71% は、企業から届く情報がパーソナライズされることを期待しています¹⁷。

AI による分析情報からユーザーの行動を分析して学習し、よりパーソナライズされたマーケティングコンテンツや商品のおすすめを生成します。購入履歴や閲覧行動からソーシャルメディアでのアクティビティに至るまでのあらゆるものが分析され、顧客のニーズや好みを予測する有力な要素になることが実証されています。

AI が一般的な CX の課題を解決

一般的な CX の課題

セルフサービスの検索結果



米国のオンラインの成人のうち、AI が提供する情報を信頼しているのはわずか 28% にすぎません¹⁸。この問題は、不正確な回答を提供する AI 搭載の chatbot によってさらに深刻化しています。

AI 強化型検索は、複雑なクエリを理解し、さまざまなデータ形式を処理し、関連性の高い情報を提供できます。組織がセルフサービスの検索ツールにこうした機能を組み込むことで、検索結果はより正確で適切なものになり、こうしたツールに対する信頼も高まるでしょう。

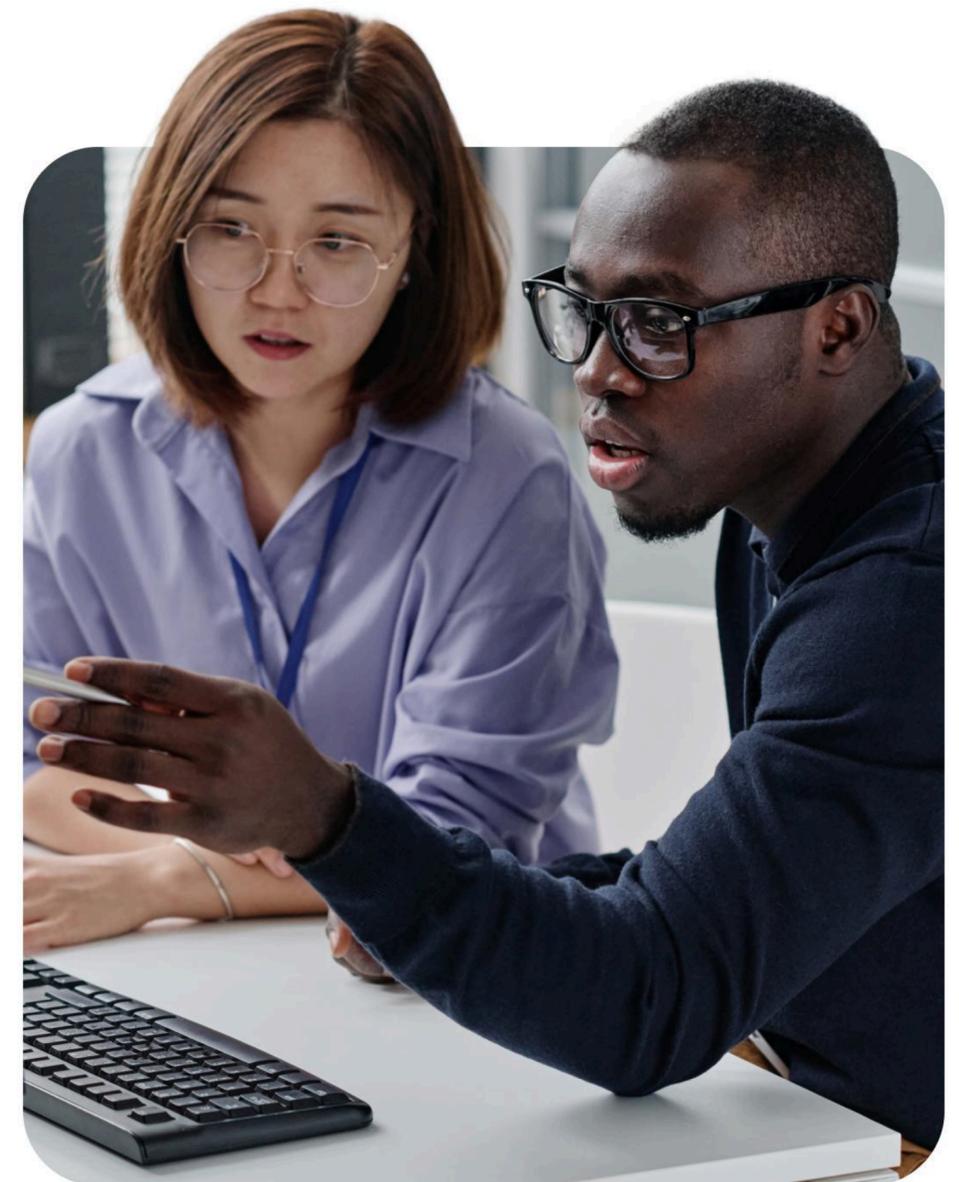
AI による改善

サポートコンテンツ



世界の B2C マーケティングの意思決定者の約 30% が、マーケティング戦略を成功させるうえでデータ品質の管理が大きな課題であると考えています¹⁹。

実際の顧客のクエリに直接答えるサポートコンテンツを生成して最適化することで、チームは顧客の検索データをパーソナライズされたコンテンツに大規模に変えることができます。



業界全体で、AI による CX が増加傾向



Alaska Airlines: Alaska Airlines は、生成 AI を使用して旅行者が旅行プランを快適に準備できるようにしています。同社は、生成 AI による目的地検索エクスペリエンス「Careline」を構築し、お客様がバケーションの予定を立て、1回のプロンプトで最適なフライト情報を入手できるようにしました。

[動画を見る →](#)



NotCo: 動物性食品に代わる植物性食品で知られるチリの食品技術企業 NotCo は、年中無休 24 時間対応の AI chatbot を作成しました。ユーザーは、売上、在庫、その他のデータについて chatbot に質問するだけで、レポートが生成されます。これにより、NotCo のチームは有益な分析情報をリアルタイムで取得でき、データドリブンな意思決定を迅速に自信を持って行うことができます。

[詳細 →](#)

Discover Financial: Google Cloud の生成 AI を使用して、1 万人のコンタクトセンターのエージェントに AI を活用した機能を提供し、解決までに要する時間の短縮と顧客体験の向上を実現しています。

[詳細 →](#)



Klook: 旅行分野でエクスペリエンスとサービスを提供するアジアの代表的なプラットフォームである Klook は、組織全体を対象に顧客、パートナー、従業員のエクスペリエンスをパーソナライズして最適化する AI 機能を構築しています。その機能の対象には、Klook プラットフォームのテストとコード生成をサポートする Gemini Code Assist を使用するデベロッパーも含まれています。

[詳細 →](#)

KDDI 株式会社: KDDI 株式会社は、Gemini モデルを使用した広告プランニングツールを開発し、KDDI とグループ会社のペルソナデータをシームレスにマッチングさせることでマーケティングの精度を高め、クリック率を大幅に改善しました。

[詳細 →](#)

2025年における AI による CX 業界の予想

小売



小売業者は、パーソナル AI スタイリスト、提案したスタイルの視覚的表現、画像や動画を生成する生成 AI の使用など、よりパーソナライズされたインタラクションやオムニチャネルのサポートを実現するために、生成 AI のテストを拡大すると予想されます。"



Paul Tepfenhart

Google Cloud、グローバル小売戦略 /
ソリューション担当ディレクター

製造



従来の在庫販売モデルから複雑な受注生産販売モデルへのシフトが予想されます。この移行を促進するために、メーカーはオペレーションを着実かつリアルタイムで把握し、ITとOTのデータを統合して、製品の設計、生産、マーケティング、カスタマーサービスを最適化する必要があります。"



Praveen Rao

Google Cloud、製造業部門責任者、
グローバル ディレクター

通信



エンゲージメントのチャンネルに関係なく、お客様ごとによりパーソナライズされた体験が、生成AIによって引き続き提供されると予想されます。たとえば、新しい支店を立ち上げようとしているSMBは、製品やサービスのおすすめを提案するエージェントを利用して、接続、通信、POSのすべてのニーズに対応するサービスバンドルを定義できます。"



Matt Anderson

Google Cloud、通信業界責任者

AIによるセキュリティの 厳格化と強化

所要時間: 3分

01

02

03

04

05

2025 年は、AI がセキュリティとプライバシーのベスト プラクティスに採用される革命的な年になります。

AI は、あらゆるセキュリティ プロフェッショナルのツールキットに含まれる優れたツールになる可能性を秘めています。セキュリティ 防御の強化、脅威の特定と対処、手動作業の軽減、対応の迅速化に役立ちます。多くの組織がその活用法を模索しているのも当然です。たとえば、虚偽の情報に対抗するセキュリティ ソリューションに対する需要は今年急拡大すると予想されており、Gartner は、虚偽情報に関するセキュリティのユースケースへの対処に特化した製品、サービス、機能を採用している企業は 2024 年には 5% 未満でしたが、2028 年までに 50% の企業が採用すると予想しています²⁰。

技術チームとこの情報を共有してください
Google Cloud Security のエキスパートによる
予想についての詳細: [Cybersecurity Forecast 2025 レポート](#)

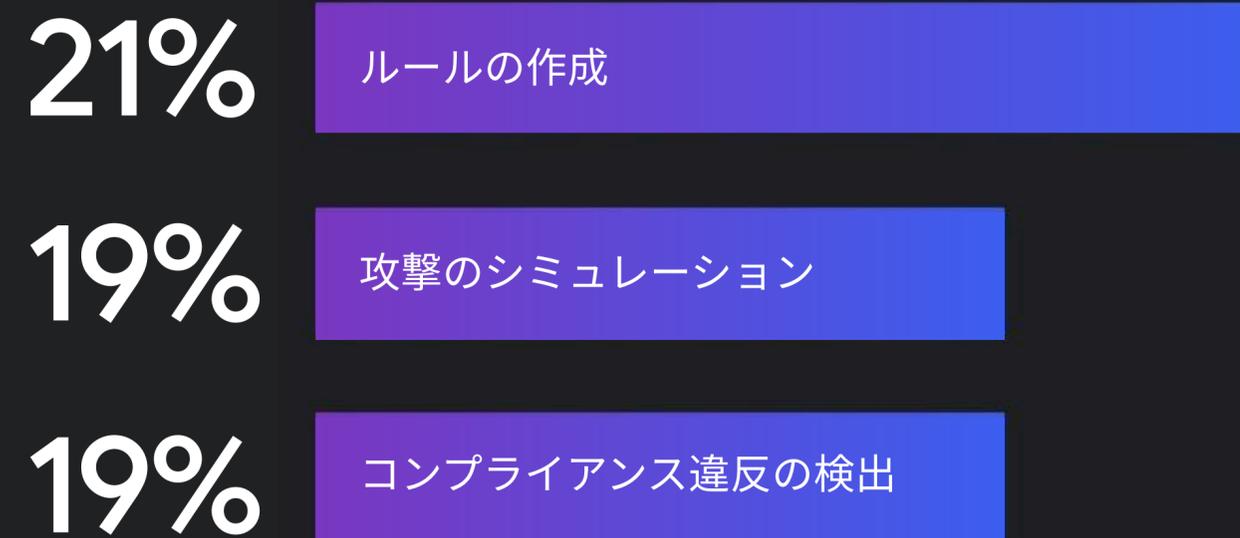
セキュリティ分野では、企業は現状維持で満足するわけにはいきません。新たな脅威に対する安全確保に失敗すると、これまでにはないほどの費用がかかることとなります。2024 年におけるデータ侵害 1 件あたりの全世界での平均被害額は前年比 10% 増の 488 万米ドルに達しました²¹。これに加え、攻撃者が AI を使用して攻撃の量と影響力を増大させているという事実もあり、組織が AI を搭載したセキュリティ ツールを早急に導入する必要があることは明らかです。

[AI による最新の脅威インテリジェンスに関する分析情報](#)については、Mandiant の M-Trends スペシャル レポートをご覧ください。

今すぐ始めてください
[セキュリティ ソフトウェア エージェントの導入方法を確認する](#)

AI はセキュリティ強化のために新たな方法で使用されている

セキュリティにおける AI の上位のユースケースには以下が挙げられます²²:



AI によるセキュリティの成果

USD
220 万ドル

企業がセキュリティに AI と自動化を適用した場合の侵害に伴う費用の平均削減額²³

防御側と攻撃側の戦いがヒートアップしています。

AIをサイバーセキュリティに統合することに課題がないわけではありません。最大の課題は、防御メカニズムとAI主導の脅威との間での「軍拡競争」が予想されることです²⁴。これは自動化されたフィッシングや脆弱性の悪用など、より高度な攻撃に敵対者がAIを使用するようになるためです。また、従来からエンドポイントでの検出および対応ソリューションが欠如しているエッジデバイスやプラットフォームを標的とする攻撃も増加しており、敵対者が正規のプロセスやプロトコルを利用して悪意のあるアクションを実行する「環境寄生型」攻撃も増加しています²⁵。

リソースの問題もあります。CSAとGoogle Cloudの調査によると、ITとセキュリティの専門家の3分の1以上（33%）が、セキュリティにAIを実装する際の課題として、スキルギャップと知識豊富なスタッフの不足を指摘しています²⁶。SANS Instituteの調査によると、組織がAIとサイバーセキュリティのスキルを備えたプロフェッショナルを求める傾向は強まっており、66%の組織がAIに関する専門知識を拡大する必要性を見込んでいます²⁷。



パートナー ハイライト

[詳細を読む →](#)

Palo Alto Networks: は Gemini を使用して、24 時間 365 日対応のセキュリティ プラットフォーム サポートのためのグラウンディングされた AI アシスタントを作成し、エージェントの効率と応答時間を改善しています。組織のデータとセキュリティ プロトコルでアシスタントをグラウンディングすることで、回答の精度が大幅に向上しました。

パートナー ハイライト

[詳細を読む →](#)

Deloitte: Google Threat Intelligence を使用して、多くの顧客がサイバーセキュリティの脅威情報をより迅速に検索、収集、把握できるよう支援しています。

AI ツールを使用してセキュリティを強化する企業



Bayer: セキュリティ脅威の特定に対応するために Google Cloud を活用しており、高いセキュリティ基準に価値を見出しています。

[詳細を読む →](#)



Apex Fintech: Google Security Operations によって複雑な脅威検出の作成を高速化し、所要時間を数時間から数秒に短縮しました。

[詳細を読む →](#)



One New Zealand: ニュージーランドの通信会社である One New Zealand は、Google Security Operations 内に生成 AI 機能を取り込み、最終的にセキュリティリスクの予測、準備、対処を迅速化することに取り組んでいます。

[詳細を読む →](#)

2025年における AI 対応セキュリティ 業界の予想

金融サービス



銀行は、偽造ドキュメントの検出や、写真を分析して動きや照度の微妙な不一致などの加工された形跡の検出を行う、より優れた機能を備えた AI による KYC システムに注力するようになるでしょう。"



Zac Maufe

Google Cloud、規制業界担当
マネージング ディレクター

製造



メーカーが AI 搭載のシステムを採用し、データの整合性を検証してプロンプト インジェクションのリスクを検出することで、AI を搭載したロボットや機械のトレーニングに使用されるデータの信憑性と信頼性を確保すると予想しています。データの来歴追跡や異常検出を安定的に行い、不整合や潜在的なリスクを特定することも見込まれます。"



Praveen Rao

Google Cloud、製造業部門責任者、
グローバル ディレクター



メディアとエンターテインメント

合成メディアにより、歴史上の偉人の復元からパーソナライズされた著名人とのインタラクティブな体験まで、クリエイティブな可能性が広がります。しかし、ディープフェイクにより誤った情報の拡散や著作権の侵害が起こり、コンテンツの信憑性に対する信頼が損なわれる可能性があります。メディアとエンターテインメント企業は、AI の責任ある使用、そしてそれをサポートするツールとモデルを業界の重要な取り組みとして推進していくでしょう。"



Albert Lai

Google Cloud、メディアおよびエンター
テインメント グローバル ディレクター

まとめ

ここまで、マルチモーダル AI がインタラクションをより直感的で自然なものにし、さらには、より豊かで人間らしいコミュニケーションエクスペリエンスへの道を切り開く方法を見てきました。

AI エージェントがワークフローを合理化し、生産性を向上させ、人間と機械のコラボレーションが効率性の新たな高みに到達する未来をもたらすのは確実です。AI を活用した検索は、知識の発見に革命をもたらし、企業における情報へのアクセスや関わり方を一変させます。AI を利用したカスタマーエクスペリエンスは、よりパーソナライズされたシームレスなものになりつつあり、将来的には企業が個々のニーズを予測し、極めて高い精度で対応できるようになることが見込まれます。

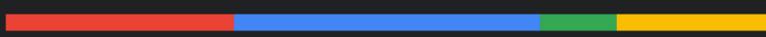
また、AI セキュリティ ソリューションは、ますます巧妙化する脅威に対する防御を強化し、世界中の組織がより安全で強靱なデジタル環境を確保できるようにします。

この変化の激しい時代において、組織は構想段階から実際に影響を及ぼす段階へと移行するために AI を活用しています。高度な AI を優れたインフラストラクチャ、デベロッパー ツール、データ、セキュリティ、コラボレーション ソリューションと融合させることで、企業は大胆かつ創造的な方法で問題を解決し、ソリューションを再考して以前なら不可能だったことを達成できるようになります。

これが AI の未来であり、皆様の想像よりも早く実現することになるでしょう。

これらのトレンドが貴社にとってどのような意味があるのかご確認ください。

お問い合わせ



引用

¹ Andreessen Horowitz、[RIP to RPA: The Rise of Intelligent Automation](#) | Andreessen Horowitz、2024 年 11 月

² Credence Research、[All-In-One Infrastructure Market Size, Share and Forecast 2032](#)、2024 年 10 月

³ McKinsey & Company、[AI power: Expanding data center capacity to meet growing demand](#)、2024 年 10 月

⁴ Bick, A.、Blandin, A.、Deming, D. J. (2024)。The Rapid Adoption of Generative AI。全米経済研究所

⁵ MIT テクノロジー レビュー、[Multimodal: AI's new frontier](#)、2024 年 5 月

⁶ Forbes、[Sensing Success: OpenAI, Anthropic And 40+ Others Leverage Multimodal AI](#)、2024 年 5 月

⁷ Nestor Maslej、Loredana Fattorini、Raymond Perrault、Vanessa Parli、Anka Reuel、Erik Brynjolfsson、John Etchemendy、Katrina Ligett、Terah Lyons、James Manyika、Juan Carlos Niebles、Yoav Shoham、Russell Wald、Jack Clark、「The AI Index 2024 Annual Report」、AI Index Steering Committee、Institute for Human-Centered AI、スタンフォード大学、カリフォルニア州スタンフォード、2024 年 4 月

⁸ Research Nester、[Multimodal AI Market Size and Share, by Component](#)、2024 年 9 月

⁹ Stanford、MIT、NBER、[Generative AI at Work](#)、2024 年 11 月

¹⁰ Capgemini Research Institute、[Harnessing the value of generative AI](#)、2024 年

¹¹ Zheyuan Cui、Mert Demirer、Sonia Jaffe、Leon Musolff、Sida Peng、Tobias Salz、[The Effects of Generative AI on High Skilled Work: Evidence from Three Field Experiments with Software Developers](#)、2024 年 9 月 3 日

¹² Coherent Market Insights、[Enterprise search market analysis](#)、2024 年 6 月

¹³ IDC、[The Intelligent CX Revolution: How AI is Changing the Game](#)、2024 年 10 月

¹⁴ Gartner、[Deploy Generative AI to Drive CX Innovation](#)、2024 年 7 月

¹⁵ McKinsey、[The next frontier of customer engagement: AI-enabled customer service](#)、2023 年 3 月

¹⁶ Bain & Company、[Companies That Earn Customers' Loyalty Outperform With Investors](#)、2024 年 10 月

¹⁷ McKinsey、[What is Personalization?](#)、2023 年 5 月

¹⁸ Forrester、[Generative AI Is The Catalyst For Change In The Contact Center](#)、2024 年 6 月

¹⁹ Forbes、[Driving Performance With Content Hyper-Personalization Through AI And LLMs](#)、2024 年 2 月

²⁰ Gartner、[Protect Your Organization From Disinformation Campaigns](#)、2024 年 9 月

²¹ IBM、[Cost of a Data Breach Report 2024](#)、2024 年

²² The Cloud Security Alliance (CSA) および Google Cloud、[State of AI and Security Survey Report, CSA and Google Cloud, 2024](#)、2024 年

²³ IBM、[Cost of a Data Breach Report 2024](#)、2024 年

²⁴ SANS Institute、[SANS 2024 AI Survey: AI and Its Growing Role in Cybersecurity](#)、2024 年 9 月

²⁵ Mandiant、[M-Trends 2024 Special Report](#)、2024 年 4 月

²⁶ The Cloud Security Alliance (CSA) および Google Cloud、[State of AI and Security Survey Report, CSA and Google Cloud, 2024](#)、2024 年

²⁷ SANS Institute、[2024 AI Survey: AI and Its Growing Role in Cybersecurity](#)、2024 年 9 月