

につながることを願いながら、われわれも引き続きクライアント企業のチャレンジを全力でサポートし続けたい。

竹内 佑輝(たけうち・ゆうぎ)  
PwCコンサルティング合同会社  
ファイナンストランスフォーメーション  
ディレクター  
経営管理や管理会計の業務・IT構想、要件定義、中期経営計画策定や事業戦略/実行計画策定、DX推進のコンサルティングに従事。  
システム導入はERP・Web・C/S・制御機器・AIなど導入から運用保守まで幅広く支援。各種セミナー登壇や、コラムへの執筆多数。2023年12月に価値創造経営に関する書籍の出版を予定。

矢尾 優樹(やお・ひろき)  
PwCコンサルティング合同会社 ファイナンス  
トランスフォーメーション ディレクター  
幅広い業種のクライアントに対する財務経理および経営企画領域のコンサルティング業務に従事。経理業務における業務改革やシステム導入、戦略立案、組織再編、業務改革をテーマとするプロジェクトリードを中心に、DX推進に係る構想策定や、AIを活用した先読型経営への移行の支援等、先端テクノロジーを活用した経営改革を海外、国内双方で統括した実績を有する。各種セミナー登壇や、コラムへの執筆多数。2023年12月に価値創造経営に関する書籍の出版を予定。

中川 嘉孝(なかがわ・よしたか)  
PwCコンサルティング合同会社  
ファイナンストランスフォーメーション  
シニアマネージャー  
会計領域におけるシステムを活用した業務改革プロジェクトにて多数のコンサルティング経験を持つ。特にERPパッケージ導入においてはプロジェクトリード実績も多く、構想策定フェーズから導入後の運用保守までサポートする。小売・メーカー・建設・公共団体など、担当してきた業界も幅広い。

### 第3章

# 3つの活用類型と4つの代表的な課題 生成AIの実務活用時に 直面する課題と対応

PwCコンサルティング合同会社 二善 心平 PwCコンサルティング合同会社 山上 真吾

#### 【この章のエッセンス】

- 実務における生成AIに対する活用類型として、「助言型」、「作業補助型」、「業務代替型」がある。
- 代表的な課題として、「問い合わせ側のリテラシーによる情報の非対称性の発生」、「結果の鮮度・正確性担保の必要性」、「作成物の活用可能範囲の不明瞭さに伴う不透明な可用性」、「メンテナンス制の低下に伴う業務範囲への影響」が挙げられる。

第1章、第2章を通じて生成AIの概要および業務活用における可能性を中心に述べてきた。本章では実務で生成AIを活用していくにあたり発生する可能性が高い代表的な3

つの課題とその乗り越え方、および生成AIを自部門だけの活用にとどまらず全社的に活用するための要諦を解説していく。

## 実務における生成AI に対する活用類型と代 表的な課題

実務での生成AIの活用の際によくある課題について述べる前に、実務で生成AIを活用していくには、業務特性を考慮し生成AIの活用どころを見極めていく必要があることを指摘しておこう。生成AIの活用どころを見極めていくには、実務においてどのように生成AIと向き合うことが可能なかを念頭に置く必要があるだろう。ここではまず、

生成AI活用に向けた3つの活用類型(生成AIとの向き合い方)の解説を行う(図表11)。

次に、社内情報の外部流出や生成物の意匠権侵害など生成AIの活用において課題として必ず挙がるガバナンスに資した守りの観点ではなく、生成AIの利活用を促進していく観点から、実務で発生し得る代表的な課題について解説する。

## 実務における 生成AIに対する 3つの活用類型

### (1) 助言型

1つ目の活用類型は、実務において対話型生成AIを活用し業務上必