

国内の事例（日本国内）

企業名 （業 種）	導入した生成 AIの種類・形 態	活用業務と効果（業務効率化の 概要）	導入時の課題・工夫点	出 典・ 参考
イオン グルー プ （総合 小売）	exaBase 生成 AI （エ クサウィザー ズの法人向 けChatGPT サービス、 Azure OpenAI利 用） ¹	グループ90社・約1000名で生成 AIを試行導入 ² 。店舗用文書の 作成、商品企画のアイデア立案、 情報システム開発におけるコード 生成などで活用 ³ 。社内ポータ ルに掲示板を設置し、プロンプト （指示文）の共有や技術動向・ 失敗事例の情報交換を促進。こ れにより「掲示板上で知ったプロ ンプトが業務に役立った」報告も 出るなど、ノウハウ共有による効 率向上がみられた ⁴ 。	セキュリティ・コンプライア ンス確保のため、プロンプト の禁止ワード管理や学習への 情報提供オプトアウトなど安 全策を整備 ⁵ 。利用者のリ テラシー向上へ向け、初級～ 上級のレベル別勉強会を定期 開催し社内教育を実施 ⁶ 。 社内ナレッジ（規程類ドキュ メント）のAI活用も試行中 で、関連機能を限定提供し品 質検証を行いながら段階的に 展開 ⁷ 。	8 9
イオン リテー ル （総合 スー パー）	社内向け「AI アシスタ ント」 （生成AI搭載 の従業員 チャットボ ット）	2025年6月より約390店舗で、数 千～数万ページに及ぶ業務マ ニュアルや関連法令を学習した社 内チャットボットを展開 ¹⁰ 。従 業員が音声またはテキストで質問 すると即座に回答が得られる。 「事前の読み込み不要な次世代 型マニュアル」と位置付けら れ、新人・若手でもお客様対応 の疑問をスムーズに解決できるよ うになり、現場業務への習熟ス ピードが向上 ¹¹ 。専門知識が必 要で習熟に年単位かかっていた業 務も、知識・手順がシステム内に 集約されることで より多くの従業員が早期に参画可能となった ¹² 。	当初は店舗で問い合わせの多 い事項（例：ラウンジ利用方 法、免税対応、落とし物対応 など）に回答する機能に限定 ¹³ 。順次応答範囲を拡大 し、「店舗・事業所のあらか ゆる困りごとや判断に迷う事 項」に対して適切な情報を返 せるシステムへアップデート 予定 ¹⁴ 。ITシステムを活用 した従業員の生産性向上を通 じ、サービス品質と 働きがい の両立を目指すと表明 ¹¹ 。	10 15

企業名 (業種)	導入した生成AIの種類・形態	活用業務と効果（業務効率化の概要）	導入時の課題・工夫点	出典・参考
セブン-イレブン・ジャパン （コンビニ）	「セブン-イレブンAIライブラリー」 （社内生成AI基盤。Google Cloud上で独自構築） ¹⁶	2023年8月に生成AI基盤を社内構築し、まず役職者とシステム本部（情シス）から活用を開始 ¹⁷ 。2024年9月に他部門含め全社展開を実現 ¹⁸ 。目的は データの民主化 で、非IT社員でも生成AI経由で必要なデータ照会・分析を自力で行える環境を整備 ¹⁹ ²⁰ 。実証では、商品開発業務での情報収集・トレンド分析に要する時間を 従来の約10分の1 に短縮 ²¹ 。また情シス部門では、音声入力でAIにコードを書かせることでプログラミング作業時間を 約6分の1 に削減する効果も確認 ²¹ 。今後、文章作成・データ分析・アイデア創出への応用や、社内資料向け画像生成への活用も検討中 ²² 。	導入当初は生成AIの 幻覚（誤情報生成） リスクを懸念したが、社内データの漏洩対策を講じた上でメリット検証を優先する判断を実施 ²³ 。利用拡大にあたっては試行錯誤を重ね、UI改善やプロンプト共有機能の実装など使いやすさ向上にも注力（社内ユーザからのフィードバックを反映） ²⁴ ¹⁸ 。社内のAI人材育成にも取り組み、生成AIを業務で使いこなせる社員数を2024年度中に約3000人（現状比2倍）へ増やす計画 ²⁵ 。ローソン等他社と共にコンビニ業界全体で業務効率化の波が広がりつつある ²⁶ 。	22 26
ローソン （コンビニ）	社内生成AI活用基盤 （OpenAI系モデル等を社内展開）	本社全社員（約4000人）に対し生成AIの業務利用権限を付与（2024年夏） ²⁷ 。 会議の要約、契約書ひな型作成、企画書・メール文書作成、商品企画のアイデア出し、情報収集 など、各種事務作業でAIを活用 ²⁸ 。これにより従来は人手で時間を要した作業が効率化され、業務時間の 50%削減 を見込む ²⁹ 。実際、文章作成業務では作業時間が 半減 する効果が確認された ³⁰ 。ルーチンワーク短縮により生まれた時間を、創造的な業務や付加価値の高い仕事に充てることが期待される ²⁹ 。	全社員が安全に生成AIを使うよう、個人情報保護や著作権尊重のガイドラインを策定 ³¹ 。併せて社員への教育を徹底し、基礎的なITリテラシー研修と確認テストを課して運用開始 ³¹ 。これらの取り組みは 人材育成とリスクマネジメント 双方の観点から重要と位置付けられた。今後は文章生成だけでなく画像・音声生成への展開も計画しており、販促デザインや店内案内への活用も視野に入れている ³² 。	33

海外の事例（国外）

企業名（国）	導入した生成AIの種類・形態	活用業務と効果（業務効率化の概要）	導入上の課題・工夫点	出典・参考
ウォルマート Walmart （米国）	「My Assistant」 （社内開発の生成AIプラットフォーム。複数LLMを組み合わせて、独自AIエージェント群を搭載） 34 35	世界中の従業員を対象に生成AIを 日常業務に組み込み （11か国へ展開） ³⁶ 。社内の様々な部門・職種で活用されており、一例として商品カタログ情報の生成・更新では、850億件以上のデータ（商品説明や属性）をAIで自動生成・修正 ³⁷ 。これにより「従来なら100倍の人員が必要」な作業量を大幅短縮したとCEOが報告 ³⁸ 。また従業員向けヘルプデスクでは、300ページにも及ぶ福利厚生ガイドをベクトルDB化してLLMに連携し、問い合わせ対応時間を 半分に短縮 ³⁹ 。複雑なケース対応でも、従来1日かかった社内手続きが要約AIにより数分で完了するなど、生産性向上と従業員サービスの劇的改善を達成 ⁴⁰ 。さらに管理業務では、人事評価フィードバック文の作成や目標設定を支援するAI機能を提供し、ストアマネージャーの負担軽減と現場改善に寄与 ³⁴ 。フロントライン（店舗）では多言語翻訳を含むチャットボット機能で接客支援を行い、バックオフィスではコード自動レビューや注釈生成ツール等でIT開発効率を向上させている ^{41 35} 。	イノベーションと安全性の両立 を図るため、法務・情報セキュリティ部門と開発部門が緊密に連携し、生成AIの導入ガイドラインを策定 ⁴² 。社内では出力内容のマルチステージ検証プロセスを取り入れ、常に人間がチェックする体制（Human in the Loop）で信頼性を確保 ⁴³ 。加えて、情報共有の障壁を下げるべく社内のAIチャンピオン（技術者）が従業員に対するプロンプト設計支援やトレーニングを実施 ⁴⁴ 。AI活用を日常業務に根付かせるため、現場向けワークショップやブートキャンプを開催し、社員がツールを使いこなす文化醸成にも注力している ^{45 46} 。	38 39

企業名（国）	導入した生成AIの種類・形態	活用業務と効果（業務効率化の概要）	導入上の課題・工夫点	出典・参考
イケア IKEA（スウェーデン 発・世界展開）	「Hej Copilot」 （Microsoft協業の社内生成AIツール） 47	グローバル家具小売のイケアでは、従業員の創造性と効率向上のため社内AIアシスタント「Hej Copilot」を導入 47。このツールは画像生成やアイデア出し、プレゼン資料作成などを補助し、日常業務におけるクリエイティブ作業を自動化・高速化する 47。例えば商品ディスプレイのコンセプト画像やマーケ資料のドラフトをAIが提案し、社員は修正・ブラッシュアップに注力できるようになる。こうした人間とAIの協働により、従業員はルーティン作業から解放され、付加価値の高い業務に時間を割けるようになると期待されている 48。	全社でAIリテラシー向上施策を推進。まず3,500名の社員に対しAI基礎講座や応用ワークショップを実施し、技術への理解と活用スキルを底上げ 49 50。「テクノロジーと人間の調和」を掲げ、イケアの企業文化・価値観に即したAI利用を徹底するためのガイドラインも策定された 51。これらの人材投資は社員の創造力発揮とエンゲージメント向上につながるほか、将来的な人材確保（雇用ブランド強化）にも寄与すると分析されている 52 53。	47 49

各社とも生成AIの活用によって情報システム部門の業務効率化やナレッジ共有が進み、社員の生産性向上やサービス品質改善に繋がったことが報告されています。一方で、セキュリティ対策・社員教育・社内文化醸成など導入上の課題にも工夫を凝らし、試行錯誤しながら定着を図っている点が共通しています。 23 31 各事例の詳細は引用元記事も参照してください。

1 2 3 4 6 7 8 9 イオン、グループ90社1000人で生成AIを活用、店舗運営、商品企画、システム開発など | IT Leaders

<https://it.impress.co.jp/articles/-/25957>

5 イオン×エクサウィザーズ 全業態90社1000人に「exaBase 生成AI」を3カ月で導入DX育成組織が活用と定着を支援、高利用率をさらに向上 - 株式会社エクサウィザーズ

<https://exawizards.com/works/27151/>

10 11 12 13 14 『イオンリテール』生成AIを活用した「AIアシスタント」を実装 | イオン株式会社のプレスリリース

<https://prt-times.jp/main/html/rd/p/000005094.000007505.html>

15 イオンリテールが生成AIを活用した従業員マニュアル「AIアシスタント」を実装 - AIポータルメディア Alsmiley

https://aismiley.co.jp/ai_news/aeon-retail-implements-ai-assistant/

16 17 18 19 20 23 24 セブン-イレブンの生成AI基盤——Google Geminiを活用する「AIライブラリー」とは (1/3) | EnterpriseZine（エンタープライズジン）

<https://enterprisezine.jp/article/detail/21802>

21 22 日経新聞：コンビニ、AIで効率化セブン、活用人員3000人に倍増 ローソンは文章作成の時間半減 | 考える力をみがく、パソコン家庭教師ー前川篤志ー
<https://note.com/pasocomtutor/n/n58c418b6b069>

25 26 AIが創る未来のコンビニ | WEBメディア“WORK WONDERS”
<https://workwonders.jp/media/archives/8686/>

27 29 31 32 33 ローソン、全社員に生成AIを導入 - 未来のコンビニはこう変わる | arata_suehira
https://note.com/arata_suehira/n/nb6b837178b17

28 「セブン、社内の生成AI活用人材2倍に ローソンは全社員」に注目！
https://note.com/commons_toshin/n/n2f0303a1c9fb

30 セブン、生成AIの社内利用者2倍 ローソンは全社員利用 - 2NN 2ちゃんねるニュース速報+ナビ
<https://www.2nn.jp/newsplus/1723720539/>

34 45 46 Walmart's Donna Morris on Building High-Performing Teams in the Age of AI | Columbia Business School
<https://business.columbia.edu/insights/future-of-work/walmart-donna-morris-ai-leadership-workplace-culture>

35 39 40 How AI is changing grocery retail jobs at Walmart - SymphonyAI
<https://www.symphonyai.com/resources/blog/retail-cpg/ai-grocery-retail-jobs-walmart/>

36 Walmart's Expanding One-Of-A-Kind Associate GenAI Tool to 11 ...
<https://corporate.walmart.com/news/2024/01/09/walmarts-expanding-one-of-a-kind-associate-genai-tool-to-11-countries-in-2024>

37 38 Walmart executives say generative AI is 100 times more productive at updating product pages than people - Modern Retail
<https://www.modernretail.co/technology/walmart-executives-say-generative-ai-is-100-times-more-productive-at-updating-product-pages-than-people/>

41 42 43 44 Inside Walmart's all-in playbook for generative AI, agentic tools | CIO Dive
<https://www.ciodive.com/news/walmart-agentic-generative-AI-strategy-developer-experience/745820/>

47 48 49 50 51 52 53 Ikea plans to train thousands of its employees to use AI
<https://www.digitalcommerce360.com/2024/04/19/ikea-plans-to-train-thousands-of-its-employees-to-use-ai/>