



Agentic企業の新時代

Agentic AIがあなたのビジネスを進化させる

AIエージェントが、これまでにない力をもたらします。
その潜在能力を引き出す準備は整っていますか？

本レポートは2025年11月にDeloitte Globalが公開したレポート『RISE OF THE AGENTIC ENTERPRISE - How Agentic AI will transform your business』を翻訳したものです。和訳版と原文（英語）に差異が発生した場合には、原文を優先します。



想像してみてください。あなたの組織に、全く新しいデジタル労働力が加わったらどうなるでしょうか？複雑で多段階のプロセスを最小限の監督でこなし、改善のチャンスを見つけ出し、従業員がより価値の高い業務に集中できるようサポートする存在。この労働力は、あなたのチームを置き換えるわけではありません。一緒に働き、精度・スピード・一貫性を保ちながら、最大で30%の追加業務を処理します。

その労働力は、すでにここに存在します。その名は「Agentic AI」です。

これまで、人工知能（AI）は企業の中でその存在感を確立してきました。しかし、Agentic AIはその次元を超えた存在です。学習し、適応し、自律的に働く能力を備えたAgentic AIは、企業に全く新しい「デジタル労働者」をもたらします。「Agentic AIは、企業内に全く新しい労働者階級を導入する存在と考えることができます」とDeloitte Consultingのプリンシパルであり、Alphabet Google Alliance Global AI & Data LeaderであるGopal Srinivasan氏は述べています。

Agentic AIは、**自律的に行動し、複雑な多段階プロセスを完了する能力**を持っています。これにより、従業員が日々の単調な業務から解放され、本当に重要な判断や専門性を必要とするタスクに集中できるようになります。

その結果、**組織全体の生産性が向上し、チームはより高い付加価値を生み出すことが可能になります。**



“Agentic AIは、企業に全く新しい労働者の形を提案します。それは、人間のスタッフを補完し、可能性を広げる存在であり、彼らを置き換えるものではありません。”



Gopal Srinivasan
Principal
Deloitte Consulting LLP



Agentic AIの 特長とは？

Srinivasanは従来の自動化に対して、次のように指摘しています。「ワークフロー全体を構築する必要があります。すべてのステップ、すべての統合、すべての引き継ぎを特別に設計する必要があります。すべてのシナリオと障害状態を考慮し、計画する必要があります。」これは、多大な労力、時間、コストを意味します。これに加えて、今日の企業はすべて動的で絶えず変化する環境で事業を行っており、そのことが、慎重に構築された統合に負担をかけ、障害が発生する可能性を珍しくないものになっています。そのため、絶え間ない変化に対応し続けるための継続的なメンテナンスを必要とします。

対照的に、Agentic AIは、自然言語理解、推論、自律的な行動能力を組み合わせた自動化を行います。

Agentic AIシステムは、個々のAIアプリケーション（エージェント）を複数組み合わせ、それらを組み合わせることで、人間が常に介入することなく複雑なワークフローを処理します。

つまり、ワークフローを定義し、一連のAIエージェントまたはツールへのアクセスを提供するだけで、Agentic AIソリューションがワークフローのオーケストレーション方法を自ら判断し、人間の作業員が各ステップを構築する必要がなくなります。変更が発生した場合でも、Agentic AIは適応し、変更への対応方法を学習します。当然のことながら、これにより初期のエンジニアリング作業と継続的なメンテナンスが大幅に削減されます。



ビジネスは、 生まれ変わる

企業は自動化を推進するために10年以上にわたってデジタルトランスフォーメーションの道を行ってきましたが、多くの業務の大部分では依然として多大な手作業が必要です。多くの企業は、ワークフローのさまざまなステップ間のギャップや、データの忠実性の問題に依然として対処しています。つまり、多くの組織は必要以上に、想像している以上にプロセスに多くの時間と労力を費やしているのです。

同時に、少なくとも過去2年以上にわたりAIを試している企業もありますが、ユースケースが限られているか、個人中心のAIアシスタントに焦点が当てられていたために、この技術から大きな価値を得られた企業はほとんどありません。

エージェントAIは、ビジネスのあり方を変えます。

例えば、Agentic AIに適した領域である調達・購買の領域を考えてみましょう。このプロセスには、契約書やサプライヤーの説明、提案依頼書に加え、数百ページに及ぶこともあるテキスト密度の高い文書など、非構造化データが多用されます。

提案書の作成、レビュー、価格比較、そして質問に対応するための複数部門間でのメールのやり取りは、すべて複数の人間の作業員が関わる非常に手作業の多い業務であり、時間がかかり、エラーが発生しやすいものです。

しかし、Agentic AIを調達・購買に適用すると、個々のタスクに特化したAIエージェントが、文脈や背景情報を効果的に保持しながら、あるステップから次のステップへと作業を即座に連携させることができます。つまり、Agentic AIは、あれこれと確認するために担当者と会話するのを待つことなく、プロセスの次のステップに即座に取り掛かることができるのです。

そのレベルの効率性とデータ忠実度を、調達・購買ワークフローの20のステップにわたって再現すれば、そのメリットは非常に明白になります。実際に、あるDeloitteのクライアントは、**調達・購買業務の実施に必要な時間を25～30%削減した経験をすでにしています。**

これは、既存の人員が同じ時間で、最大で3分の1多くの調達依頼を処理し、その後の契約を進めることができるようになったことを意味します。しかし、それがどれほど素晴らしいことであっても、これはほんの一例にすぎません。

エージェントAIは、業界を問わず、あらゆる場所でその影響力を発揮しています。



“Agentic AIが、複雑でデータ量の多い作業を担うことで、人間は判断力が求められる仕事に専念できるようになります”



Gopal Srinivasan
Principal
Deloitte Consulting LLP

あらゆる場面で、 エンドツーエンドの効率を最大化



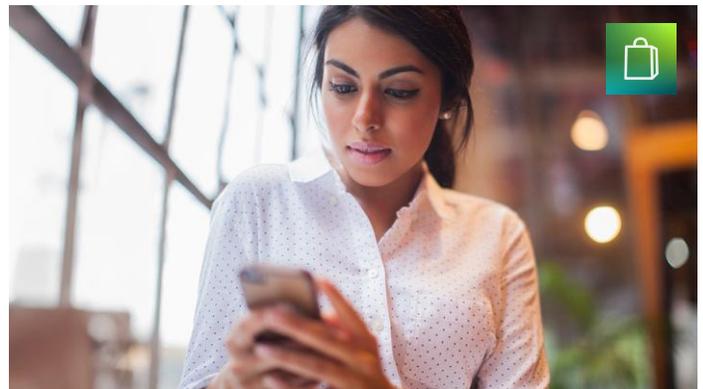
例えば、マーケティングのケースを考えてみましょう。企業がメールキャンペーンを実施する際には、画像を作成するデザイナー、テキストを作るコピーライター、ターゲット層を分析するデータサイエンティスト、すべてを統合するチーム、そしてキャンペーンを実行するメール自動化ツールが必要となります。Agentic AIは、この一連の複雑なプロセスを大幅に効率化します。画像生成、コンテンツの統合、そしてツールを用いたコミュニケーションの発信を一貫して行えるからです。



ITや人事などの顧客対応業務において、Agentic AIはヘルプデスクレベルの機能を実行し、質問に回答したり、ユーザーが問題を自己解決できるよう支援したりします。これにより、人間による介入を待つ必要がなくなります。



金融サービス業界において、Agentic AIは、ローン申請や保険請求の審査といった一般的なプロセスを効率化することが可能です。例えば、自動車保険の請求を例にとると、事故の詳細を記した文章や損傷箇所の写真が必要となります。従来は、これらの情報を人間が確認していましたが、マルチモーダルデータを理解する能力を持つAgentic AIは、同じタスクをより迅速かつ一貫した精度で処理できます。これにより、人間のアジャスターは、保険請求の解決をより迅速に行えるようになります。



小売業界では、Agentic AIはトレンド予測や在庫最適化といった既存の用途を超え、ショッピングコンシェルジュとして機能します。購入履歴や在庫状況、さらには天候や位置情報をもとにパーソナライズされた提案を行い、顧客一人ひとりに合わせた新しいショッピング体験を提供します。これにより、購入手続きの途中放棄が減り、売上が大幅に向上する未来が期待されます。



確かに、これらの機能は非常に強力ですが、**Agentic AIが最大の効果を発揮するのは、意外な領域かもしれません。**

最近、Deloitteは、**Agentic AIを基盤とした植生管理ソリューションを導入しました。**この取り組みは、増加する山火事の発生に対応するために設計されています。山火事の主な原因のひとつは、老朽化したインフラです。古い送電線が乾燥した植生に接触することで、火災が発生します。これを防ぐために、電力会社は送電線周辺の植生を適切に剪定する必要があります。しかし、ほとんどの電力会社にはそれを実行するための十分な時間がなく、送電線全体を調査して剪定箇所を特定するために多くのメンテナンススタッフを派遣するのは現実的ではありません。また、費用も非常に高額となります。

Deloitteのソリューションでは、ドローンが送電線周辺の画像を取得し、Agentic AIがその画像を解析します。送電線への近さ、乾燥度、地理的条件などの複数の要素を考慮して、山火事のリスクを評価します。

このソリューションは、最優先で対応すべき地域を特定し、優先順位を付けることができます。これにより、電力会社はリソースを最も効果的に活用できる場所に集中することが可能となり、山火事のリスクを大幅に軽減できます。

「明らかに、私たちは今、Agentic AIが企業の思考や運営方法を根本的に変え始めている転換点にいます。もはやAIを単にプロセスに追加するだけでなく、適応し、協力し、意思決定を行うインテリジェンスを基盤としてプロセスそのものを再構築する時代です。

それこそが、Agentic AIが非常に革新的である理由です。」



Granville Valentine
Managing Director, AI GTM, North America
Google Cloud



新しい同僚を迎える準備はできていますか？

明らかに、Agentic AIは、すでに絶大な影響を与え始めています。

しかし、導入にはまだ障壁があります。Srinivasanは、次のように指摘しています。「これまで私たちは、人間同士でチームとして働くことに慣れていました。しかし今、新たにAIのチームとともに働く必要があります。つまり、AIとの協働方法を学び、デジタルな同僚から最大限の成果を引き出すことが求められるのです。」

「ある意味では、新しいチームメンバーが組織に加わる場合と似ています。人間はそれぞれ異なる性格や癖、専門性を持っています。そして、チームとして調和し、個々では達成できない成果を上げるまでには時間がかかるものです。」

「Agentic AIを業務フローに最適に統合する方法を理解するには、新しい働き方を学び、高パフォーマンスな人間とAIのチームを構築するための時間が必要です。」

「AIエージェントは、従業員が避けたい、あるいは負担に感じる反復的で単調な作業を引き受けることができます」とValentineは述べています。「AIエージェントは従業員の能力を拡張し、スケールアップを可能にする力を持っていますが、それには適切なトレーニングが必要です。AIにも独自の特性や専門性があるため、従業員のタスクを効果的に補完ようになるまでには時間がかかることがあります。」

同時に、組織はセキュリティと信頼性の問題を優先的に考慮する必要があります。AIソリューションを導入する際には、リーダーが適切なガードレールを設定し、ネガティブな結果を最小限に抑えたとともに、AIがどのように結論や推奨を導き出しているのかを明確に理解することが求められます。この分野では、多くの企業がまだ課題に取り組んでいる段階です。

最後に、多くの企業はデータの準備に苦勞しています。AIは、背景情報が多いほど効果的に機能します。つまり、AIが企業内のデータにアクセスできる範囲が広がるほど、成果は良くなります。しかし現状では、多くの企業が自社に存在するデータや知識を完全に把握しておらず、AIがそれをスムーズに活用できる仕組みも整っていないのが課題です。

重要なのはテクノロジーそのものではなく、 それがもたらす解決策です。

嬉しいことに、参入障壁は思ったほど高くありません。まずは組織内で完結するユースケースを選び、低リスクで完全に内部に留まるデータを使用することで、リスクを最小限に抑えながらモニタリングや軌道修正を行う時間を確保できます。このプロセスにより、リーダーは何を期待すべきかを学び、人間の作業者をどの程度関与させるべきかを判断できます。また、事前準備がほとんど必要ないユースケース、例えば調達や購買のような分野を選ぶことで、導入時の障壁をさらに軽減することが可能です。

Deloitteでは、企業が直面している課題に焦点を当て続けるというアプローチが効果的であることが分かっています。

AIエージェントは解決策を実現する上で重要な役割を果たしていますが、最終的にユーザーが求めるのは仕事が完了することです。そのため、DeloitteのAgenticアプリケーションは、技術を前面に押し出すことなく、AIと協力して業務をより効率的に遂行する方法を提供するように設計されています。

GoogleのGemini EnterpriseとAgent Builderは、AI導入に伴う複雑さを解消する点で非常に効果的であることが証明されています。このプラットフォームの活用により、デロイトは複数のAgentic AIソリューションを構築しており、これはGoogleとの3年間の協力関係の成果を示しています。

重要な点は、Google Cloudが現在、インフラからアプリケーションまでAgentic機能のフルスタックを提供している唯一のプラットフォームであるということです。この技術力とDeloitteの深い業界知識を組み合わせることで、両組織はAgentic AIがもたらす大きな変革を目撃するだけでなく、それを加速する独自の立場を築いています。これは企業にとって非常にエキサイティングな時期であり、あなたの新しいAgenticチームメンバーが準備を整えています。

寄稿者

Gopal Srinivasan

Principal
Deloitte Consulting LLP
gosrinivasan@deloitte.com

Sandra Bauer

Partner
Deloitte Germany
sabauer@deloitte.de

Abhrajit Ray

Partner
Deloitte India
abhrajitray@deloitte.com

詳細情報・お問合せ

ウェブサイトをご覧ください

[DeloitteとGoogle Cloudで未来を切り開く](#)

email : dtcgoogle@tohmatu.co.jp

日本語監修

森永 直樹

合同会社デロイト トーマツ
パートナー

伊藤 郁太

合同会社デロイト トーマツ
パートナー

デロイト トーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイト ネットワークのメンバーである合同会社デロイト トーマツグループならびにそのグループ法人（有限責任監査法人トーマツ、合同会社デロイト トーマツ、デロイト トーマツ 税理士法人およびDT弁護士法人を含む）の総称です。デロイト トーマツグループは、日本で最大級のプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従いプロフェッショナルサービスを提供しています。また、国内30都市以上に2万人超の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツグループWebサイト、www.deloitte.com/jpをご覧ください。

Deloitte（デロイト）とは、Deloitte Touche Tohmatsu Limited（“Deloitte Global”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）のひとつまたは複数の指しします。Deloitte Globalならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。Deloitte Globalおよびその各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。Deloitte Globalはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細はwww.deloitte.com/jp/aboutをご覧ください。デロイト アジア パシフィック リミテッドは保証有限責任会社であり、Deloitte Globalのメンバーファームです。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィック における100を超える都市（オーストラリア、バンコク、北京、ベンガルール、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、ムンバイ、ニューデリー、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む）にてサービスを提供しています。

Deloitte（デロイト）は、最先端のプロフェッショナルサービスを、Fortune Global 500®の約9割の企業や多数のプライベート（非公開）企業を含むクライアントに提供しています。デロイトは、資本市場に対する社会的な信頼を高め、クライアントの変革と繁栄を促進することで、計測可能で継続性のある成果をもたらすプロフェッショナルの集団です。デロイトは、創設以来180年の歴史を有し、150を超える国・地域にわたって活動を展開しています。“Making an impact that matters”をパーパス（存在理由）として標榜するデロイトの約46万人の人材の活動の詳細については、www.deloitte.comをご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、Deloitte Touche Tohmatsu Limited（“Deloitte Global”）、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人（総称して“デロイト ネットワーク”）が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約（明示・黙示を問いません）をするものではありません。またDeloitte Global、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関係して直接または間接に発生し得る損失および損害に対しても責任を負いません。Deloitte Globalならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited