

生成 AI は道具から同僚へ

— 生成 AI は迷惑を気にせず悩みを最初に相談できる相手に —

株式会社インディードリクルートパートナーズ(本社:東京都千代田区 代表取締役社長:浅野 健、以下 IRP)は、日米の就業者 20,608 人を対象に、職場での生成 AI の活用状況を調査した「AI と仕事に関する日米実態調査(就業者編)」の一部結果についての分析をまとめましたので、お知らせいたします。

1. 背景

2022 年秋の ChatGPT のリリースを契機に、生成 AI は急速に社会へ浸透してきました。その後は ChatGPT に限らず多様なモデルが登場し、いまや多くの企業で日常的に用いられています。そして昨今では、いわゆる業務効率化・省力化の段階から、人と AI が協働して新たな価値を生み出す段階へと、レジーム・チェンジ(質的な変化)が起こりつつあるとも言えるのかもしれません。

もちろん、文章の作成や翻訳、情報の整理、資料の取りまとめといったタスクを効率化する、“道具”としての機能が重要であることに変わりはありません。しかしながら近年、生成 AI は就業者にとって、単なる業務支援の道具にとどまらない存在となりつつあります。とりわけ興味深いのは、上司や同僚と並ぶ“相談相手”としての役割を担い始めている点です。もっとも、こうした動きがどの程度広がっているのか、また国ごとでどのような違いがあるのかについては、必ずしも明らかになっていません。

そこで本リリースではインターネットモニター調査¹の結果を用いて、この点を検証いたしました。同調査では日本/米国在住、20 歳～59 歳の就業者 20,608 人の回答結果を分析の対象としています。

2. 仕事の悩みを最初に相談する相手

— 米国では「同僚」を上回り「生成 AI」が 3 割を超える結果に

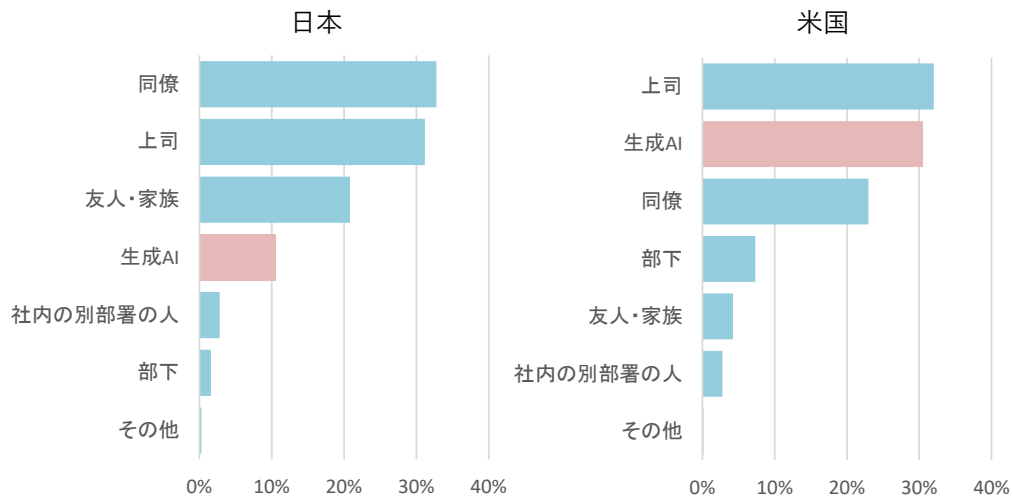
まずは、「仕事の悩みを最初に相談する相手」について確認します。本調査では「あなたが、仕事の悩みを最初に相談する相手として、最も多いものをお選びください」という設問に対し、同僚や上司、友人・家族といった“人間”の選択肢に加えて、“生成 AI”という選択肢を用意しています。結果は、日本と米国でやや対照的なものとなりました。

日本では、1 位が「同僚」、2 位が「上司」となり、いずれもおおむね 3 割で拮抗しています。3 位は「友人・家族」で約 2 割、「生成 AI」は 4 位で約 1 割となりました。職場の悩みは、まず職場の人間に相談するという構図は、依然として保たれつつも、相談相手としての生成 AI も着実に存在感を示し始めています。これに対して米国では、1 位が「上司」、そして 2 位に「生成 AI」が入りました。両者はいずれもおおむね 3 割で、実質的に同率 1 位と言えます。3 位の「同僚」(2 割強)はこれを下回っています。米国では仕事の悩みを最初に打ち明ける相手として、生成 AI は同僚を上回り、上司とは肩を並べる存在となっていると言えます。

¹ 調査概要は P7 に記載。

[設問]

あなたが、仕事の悩みを最初に相談する相手として、最も多いものをお選びください。



3. 人に相談をしない理由

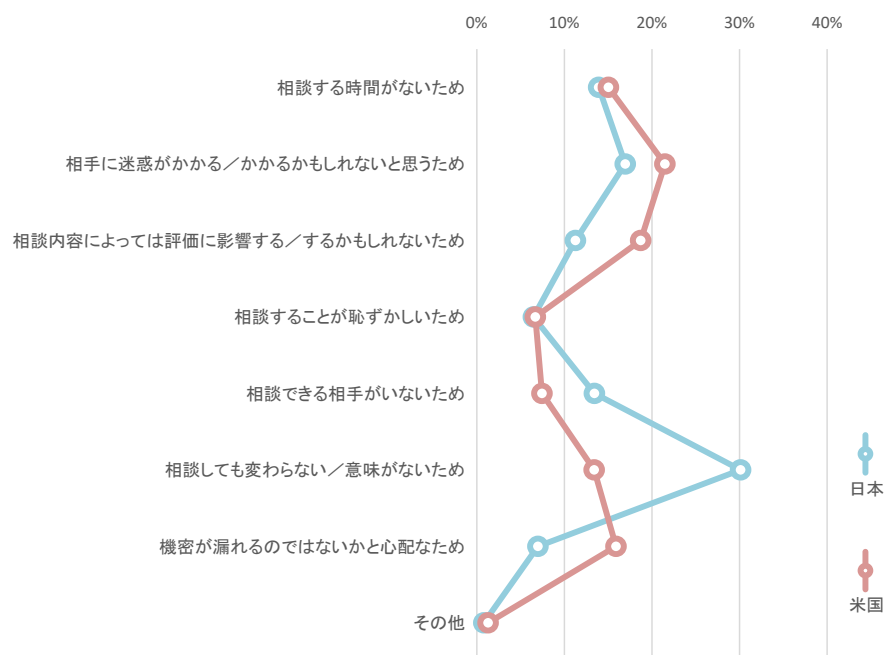
—「相手に迷惑がかかる」は日米共通、米国では評価や機密観点の懸念も

先の設問では、生成 AI が相談相手として存在感を増していることが示されましたが、では、その背景としては何があるのでしょうか。ここでは、「人（上司や同僚など）に相談しないことはありますか。ある場合はその理由として最も多いものをお選びください」という設問を通じて、人に相談しない背景を探ります。

[設問]

人（上司や同僚など）に相談しないことはありますか。

ある場合はその理由として最も多いものをお選びください。



日米共通で大きな割合を占めたのは、「相手に迷惑がかかる（かもしれない）」という理由でした。相談することで相手の時間を奪ってしまうことに対する遠慮は、国を問わず一定の割合で存在しているようです。

見方を変えれば、この遠慮は相談の機会を失わせる要因でもあります。気をつかう必要がない生成 AI は、これまで相談されていなかった悩みの受け皿となり、相談の裾野を広げている可能性があると言えます。

また、日米で異なる傾向も見られました。日本で特に多かったのは「相談しても変わらない／意味がないため」という、幾分後ろ向きの理由です。これに対して米国では、「評価に影響する（かもしれない）」「機密が漏れるのではないか」といった、より実務的な理由の割合が大きくなりました。同じ「人に相談しない」という行動であっても、その理由は日本ではあきらかに、米国ではリスク回避にあると言えます。

ここまで、人に相談しない理由を確認しましたが、こうした“相談しない”という状況は、仕事の悩みのなかでも特にキャリアに関わる領域において、より深刻な様相を呈します。

今回の調査では、キャリアを支援してくれる仲間の有無についても尋ねています。「自分のキャリアについて支援してくれる仲間がいる」と答えた割合は、米国では約 8 割に上った一方、日本では 3 割を下回りました。日本では、この類いの設問において明確な判断を避け、「どちらともいえない」に回答が集中する傾向がしばしば見られますが、本設問においても中間回答は最も多く、その傾向は確かに認められます。ただし注目すべきは、その上でもなお、「いない」と明確に答えた割合が「いる」と答えた割合を上回っている点です。つまり、日本の結果は、判断保留によって「いる」が押し下げられたというよりは、支援者の不在をはっきり自覚している層が一定の厚みで存在することによるものと言えます。

AI の台頭により仕事の内容そのものが急速に変化していく時代にあって、キャリアについて相談できる相手がいると明確に答えられる就業者が 3 割に満たない状況の改善は、日本にとって喫緊の課題と言えます。

4. キャリアの相談における生成 AI

— 米国では 8 割弱が「相談しやすい」、日本では自己分析の程度による違いが

では、キャリアの悩みについての相談において、生成 AI はどの程度の存在感を持っているのでしょうか。以下では、「キャリアの悩み²」について生成 AI に相談しやすいか否かを問う設問と、自分の「強みや持ち味」を把握しているか否かを問う設問を組み合わせ、この点を確認します。

[設問]

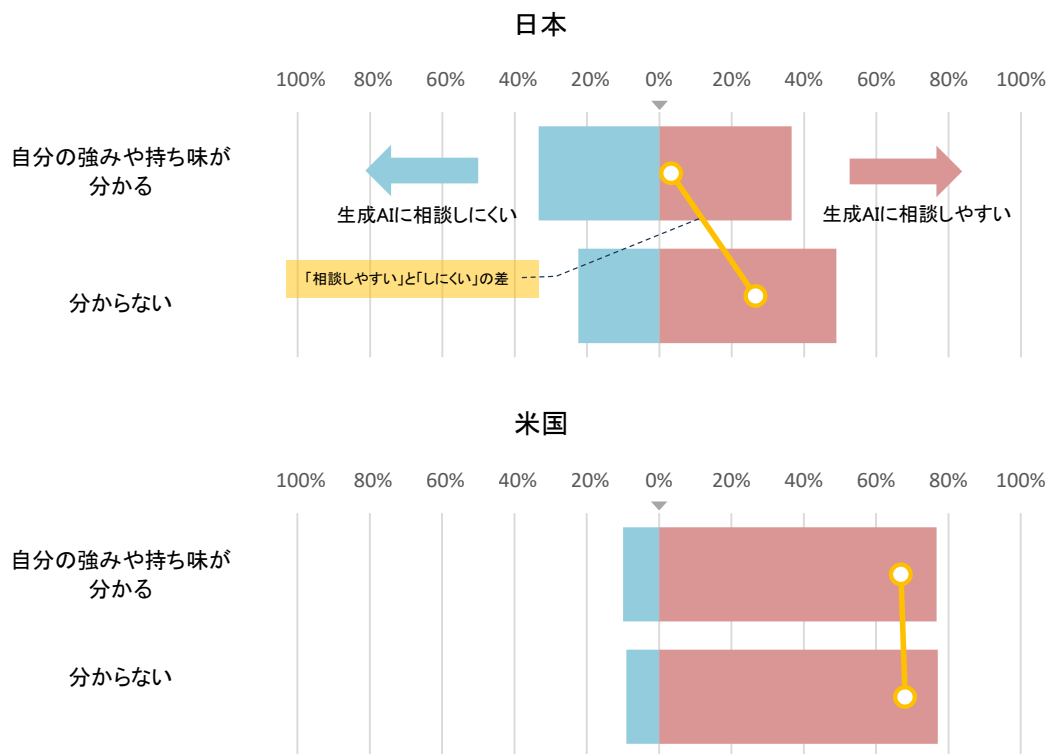
以下の項目について、どの程度当てはまるかをお選びください。

└ キャリアの悩み（転職除く）は、生成 AI に相談しやすい

あなたのキャリアの状況や考え方にに関する以下の項目について、それぞれどの程度当てはまりますか。

└ 自分の強みや持ち味が分からない

以下では、上記 2 設問ともに「まったく／あまり当てはまらない」「どちらともいえない」「やや／とても当てはまる」の 5 段階選択肢を、3 段階に集約して使用。



米国では、キャリアの悩みは生成 AI に相談しやすいと答えた割合が 8 割弱に上っています。日本はこの水準には至っていませんが、注目すべきは自己分析の程度による違いです。日本では、自分の強みや持ち味が分からないと答えた人ほど、キャリアの悩みは生成 AI に相談しやすいと回答する傾向が見られました。

² 本稿で示す「キャリアの悩み」は社内でのキャリアに関する悩みを指し、転職相談は含まない。[設問]欄にも記載の通り、実際の設問文では「キャリアの悩み（転職除く）」と明示している。

あくまで推測の域を出ませんが、日本では自己分析が十分に進んでいない段階において、人に相談することをためらってしまうケースがあるのかもしれませんが。何を相談したいのかを自分で整理できていないうちは、相手に話を持ちかけること自体迷ってしまう、そうした構図が背景にあるとも考えられます。

そして、このためらいもまた、相談の機会を失う要因にほかなりません。気をつかう必要のない生成 AI は、こうして相談されていなかった悩みの受け皿となり、相談の裾野を広げている可能性があると言えます。

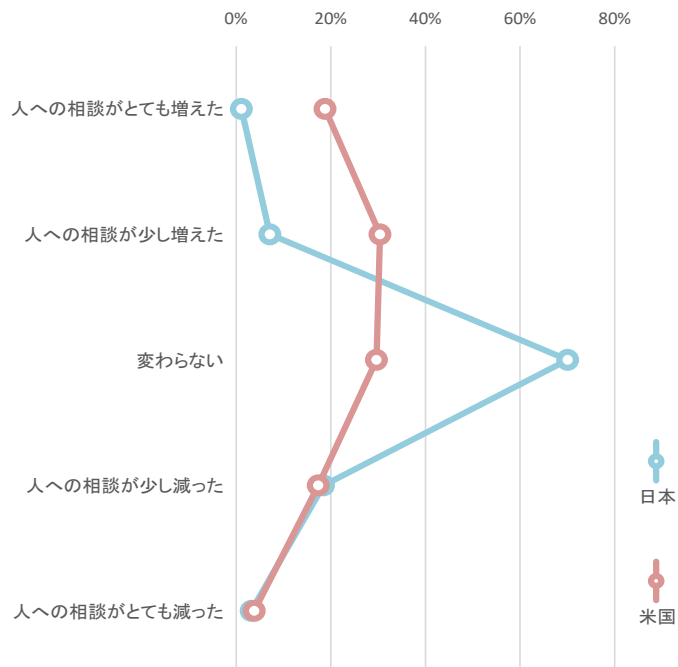
5. 生成 AI 使用時の人への相談頻度

— 米国では、人への相談は増える傾向

ここまで“相談相手としての生成 AI”について、いくつかの角度から確認してきました。米国においては、悩みを最初に打ち明ける相手として、生成 AI は同僚を上回り、上司とは肩を並べる存在にまでなっていました。では、それは果たして“相談相手としての人間”の価値を奪うものなのでしょうか。ここでは、生成 AI を使った際の、人への相談頻度の変化に着目します。

[設問]

生成 AI を使うことで、人（上司・同僚など）への相談頻度はどうなりましたか。



結果は、日本と米国で幾分異なるものとなりました。日本では、生成 AI を使った際にも人への相談頻度は「変わらない」と回答した割合が約 7 割と大多数を占め、約 2 割が「少し減った」と答えています。一方、米国では「変わらない」と「少し増えた」がいずれも約 3 割であったほか、「とても増えた」も 2 割程度見られました。

生成 AI への相談によって悩みが解決するのであれば、原理的には人に相談する必要はなくなるはずです。その意味では、人への相談は減少すると考えるのが自然です。しかし米国では、むしろ増加する傾向が確認されました。

この点について、あくまで推測の域を出ませんが、次のような導線が存在が示唆されます。生成 AI が相談相手としての役割を担うようになったことで、そもそも相談に至る件数、あるいはその後のアクションの総数そのものが増える。ただし、生成 AI が全ての相談を最後まで解決してくれるとは限らず、最終的な意思決定の場面では人間の介在が必要となる可能性がある。その結果として、人への相談もまた増加する可能性がある、という構造です。

もしこの見立てが正しいとすれば、生成 AI は“相談相手としての人間”を代替するのではなく、その入り口を広げ、むしろ人に相談する機会を増やしている、という解釈が可能になります。

職場において、上司や同僚に相談することは、悩みを解決するための近道の一つです。しかし、相手が人間である以上、相手の時間を奪ってしまうという遠慮を完全に取り払うことはできません。むしろ、そうした気持ちを持つこと自体は健全な感覚であり、まずは自身の頭で考えるという自立性を支える側面もあると言えます。

その一方で、社内に遠慮の必要がない、気兼ねなく話せる人がいたことに助けられた、というケースは決して珍しくないのではないのでしょうか。遠慮の裏側には、十分に頭の整理ができていないという自信のなさが隠れている場合もあります。友人との何気ない会話を通じて問題の輪郭がはっきりし、その結果、それまでためらっていた上司への相談に踏み出せるようになる。そうした展開も考えられます。

遠慮の要らない相手が、相談の最初の一步のハードルを下げる。そこで問題が整理されることで、結果として人への相談を後押しする。今、生成 AI が果たしている役割は、こうした働きに近いものなのかもしれません。

調査概要

調査名) インディードリクルートパートナーズ「AI と仕事に関する日米実態調査 (就業者編)」

調査方法) インターネットモニター調査

調査対象) 日本、米国在住の 20 歳～59 歳の就業者 (会社員・会社役員)

性別、年齢、職種で割付

有効回答数) 日本: 10,304、米国: 10,304、合計: 20,608

調査実施時期) 2026 年 3 月

調査機関) 株式会社インディードリクルートパートナーズ

株式会社インディードリクルートパートナーズについて

株式会社インディードリクルートパートナーズは、リクルートグループのグループ会社として人材紹介事業を担っております。当社は、リクルートグループの成長戦略である「Simplify Hiring」の推進を加速するため、HRテクノロジーSBUの一部として2025年4月1日より運営を開始いたしました。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ: <https://recruit-holdings.com/ja/>

インディードリクルートパートナーズ: <https://www.indeedrecruit-partners.co.jp/>

本件に関する
お問い合わせ先

<https://www.indeedrecruit-partners.co.jp/support/form/>