

Indeed が「AI の業務利用に関する実態・意識調査【販売職（小売・アパレル）編】」を実施

販売職業務での AI 利用、約 4 人に 1 人（24.4%）が経験ありと、AI 利用は進みつつある。

接客業務よりも「在庫管理」「売上集計」などの定型業務での利用率が高い。

業務で AI 利用したい人は半数以上（56.3%）に上り、AI 利用は今後広がる可能性あり。

今後 AI が利用できたらいいと思うことには『お客様のクレームに対する最適なアンサーを導き出す』『降雨が開始したら、即座に雨天関連商品を店頭に出す指示が出る』などの声も。

世界 No.1 求人サイト*「Indeed（インディード）」の日本法人である Indeed Japan 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：大八木 紘之、<https://jp.indeed.com> 以下 Indeed）は、18 歳～59 歳の正社員で販売職（小売・アパレル）に従事する男女計 1,000 名を対象に、「AI の業務利用に関する実態・意識調査」を実施しました。

＜調査結果 主要ポイント＞

- **【AI 業務利用率】** 販売職従事者の約 4 人に 1 人（24.4%）が AI の業務利用経験あり。現在も AI を業務利用中なのは 18.8%
- **【AI 業務利用意向】** 販売職従事者の半数以上（56.3%）が AI を業務に利用したいと回答
- **【AI への期待と不安】** AI 技術全般に対し、期待している販売職従事者は約半数（49.6%）に上る一方、不安を感じる人も同程度（44.9%）いる。「AI に期待している」と「AI に不安を感じる」の両方が該当する約 3 人に 1 人（31.1%）は AI に対する期待と不安が共存している状況
- **【AI を利用している業務内容】** 利用率が高い 1 位は「在庫管理」（58.3%）、2 位は「売上集計」（55.4%）と、**定型業務での AI 利用が多い**一方、利用率が低い 1 位は「顧客対応」（27.1%）、2 位は「顧客との雑談」（31.5%）と、**コミュニケーション業務（接客業務）での AI 利用が少ない**状況
- **【AI の利用希望】**「こんなことに AI を利用できたらいいなと思うこと」を自由回答で尋ねると、『お客様の状況から、お客様のクレームに対する怒りを静める最適なアンサーを導き出せる』『機会損失による売上減少を防ぐ指示が出たら良い。屋内に居ると気づきにくい降雨が開始したら、即座に雨天関連商品を店頭に出す指示が出てくる等』など、様々な希望の声が集まる

■ 調査実施の背景

AI 技術の革新により、昨今、職場や業務のあり方が急速に変化してきています。特に ChatGPT などの生成 AI の登場以降、AI に関する話題が急増し、AI 技術を導入する企業も増えると共に、労働者においても業務で AI 利用を検討する人も増えたのではないかと考えられます。

特に、日本においては少子高齢化が進み、今後ますます人材不足が進むことが予想されています。現在、労働市場は全体的に売り手市場の状態にあり、企業にとっては今後ますます採用が困難になると考えられます。不足する労働力を AI などのテクノロジーで補完していくことも重要になってくるでしょう。一方、労働者においても働き方改革が進み、多様な価値観や働き方を実現したいと考える人が増えてきており、AI の活用による業務効率化が進むことを歓迎したり、逆に、将来の仕事のあり方に対する不安を感じる人もいると思われれます。

そこで Indeed では、現在の日本のビジネスシーンにおいて、AI が様々な業務でどのように利用されているのか、労働者は AI の業務活用をどのように捉えているのか等を明らかにするため、「AI の業務利用^{*1}に関する実態・意識調査」を実施しました。AI 利用は職種によって実態が異なることから、本調査は、様々な職種を対象に定期的に行ってまいります。

第 1 弾の今回は、産業別の就業者数^{*2}が国内で最も多く、またコロナ前の 2019 年と 2023 年の比較で就業者数

の減少幅が最も大きい（約 23 万人減少、「宿泊業、飲食サービス業」と同規模）※3「卸売業、小売業」に着目しました。その中でも、人手に頼る要素の大きい労働集約型の職種であり、人手不足が特に深刻化する中で AI 等を活用した業務効率化が期待される代表的な職種として、「販売職（小売・アパレル）」の正社員を対象に調査をおこないました。

※1：本調査における「AI」は、「生成 AI」と「生成 AI 以外の AI」の両方を含み、それぞれ以下の定義で聴取しています（「AI の利用率」等は、回答者本人が AI であると認識して利用している割合を示しています）。

- ・生成 AI：文字などの入力（プロンプト）に対してテキスト、画像、動画、音声などを生成する AI を指します。
- ・生成 AI 以外の AI：機械学習など大量のデータを用いて結果の予測を行ったり、事前に決められた行動を自動化したりする AI を指します。

※2：総務省統計局「[労働力調査（基本集計）2024 年 6 月分](#)より

※3：総務省統計局「[労働力調査（基本集計）2023 年平均結果の要約](#)より

■ 調査結果に対する Indeed Hiring Lab エコノミスト 青木 雄介のコメント

現状の業務における AI 利用率は 18.8%と、卸売・小売業全体としてはまだ十分には活用が進んでいないことが確認されました。他方、回答者の 56.3%は業務で AI を利用したいと考えており、AI 技術への期待も約半数に上る状況から、今後 AI の利用が広がる可能性は考えられます。特に、AI の導入による業務の効率化や正確性向上を実感している結果は、今後企業にとっての導入動機となり得ます。



AI 利用経験者において、「在庫管理」「売上集計」など定型業務で AI が多く利用されていることは、AI がルーチンワークの効率化に寄与していることを示しています。これにより、従業員はより付加価値の高い業務に集中することができ、結果として業務の効率が上がったと回答しています。また、「商品陳列」「商品補充」「在庫管理」等、いわゆる身体的作業に相当するタスクで 40%超利用されている結果（AI 利用経験者かつ各業務の従事者ベース）も注目されます。卸売・小売業に従来必要であった身体的作業の負担が軽減されることに繋がり、シニア層など新たな労働者層を取り込む機会を増やすことに繋がりうるためです。

他方、AI の利用が相対的に少ない業務は、「顧客対応」「商品説明」「顧客との雑談」「クレーム対応」など、コミュニケーションを必要とする箇所であることが確認されました。これらの業務は現時点では人間の状況判断が重要であるため、従って「人間の方が得意である領域」と考える回答も目立ちました。しかし、同時にこれら顧客対応（特にクレーム）の業務が「こんなことに AI を利用できたらいいな」と思う回答に多くあり、当該業務により仕事の負荷を感じていることも確認されました。将来的には自然言語処理技術や生成 AI 技術の進歩により、これらの業務における AI 活用も進む可能性はあり得ます。

今後「導入していない企業が、AI が得意とする定型業務分野を中心に導入するようになるのか」「既に AI を導入している企業が、コミュニケーションを必要とする箇所や非定型業務でも AI を使うようになるのか」が焦点です。卸売・小売業においてはまだ前者で課題が多くありますが、潜在的にはいずれのパスにおいても少しずつ活用が進むことになるでしょう。

■ 調査結果 詳細

<AI の業務利用実態>

1. 「AI 業務利用率」および「AI 業務利用経験率」

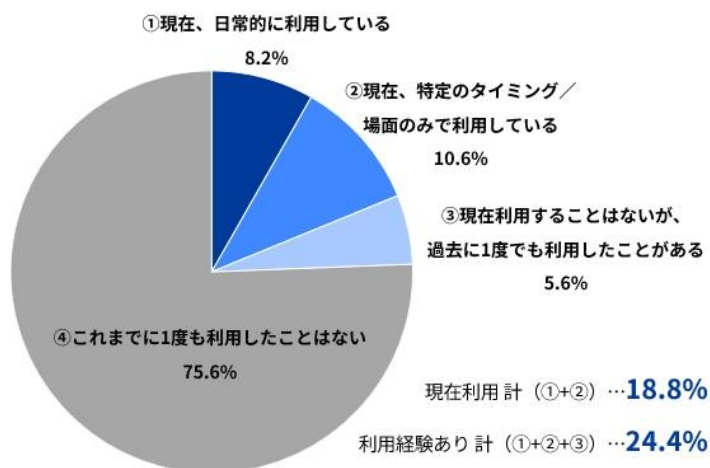
- 販売職従事者の業務における現在の AI 利用率は 18.8%、過去利用も含めた AI 利用経験率は 24.4%で約 4 人に 1 人が利用経験あり
- 企業規模が大きいほど AI 利用経験率が高いが、従業員数が 99 名以下の企業でも 17.1%と 6 人に 1 人以上が利用経験あり

販売職従事者（1,000 名）のうち、現在 AI を業務に利用している人は 18.8%でした。過去利用も含めると 24.4%で約 4 人に 1 人が、AI の業務利用経験があることがわかりました。

勤務先の従業員数別に AI の業務利用経験率をみると、「1,000 名以上」では 31.9%、「100～999 名」では 25.5%、「99 名以下」では 17.1%と、勤務先の規模が大きい（従業員数が多い）ほど AI の業務利用経験率が高い傾向にありましたが、従業員数が相対的に少ない企業においても 6 人に 1 人以上の利用経験があることがわかりました。

【販売職の業務におけるAI全般の利用状況】

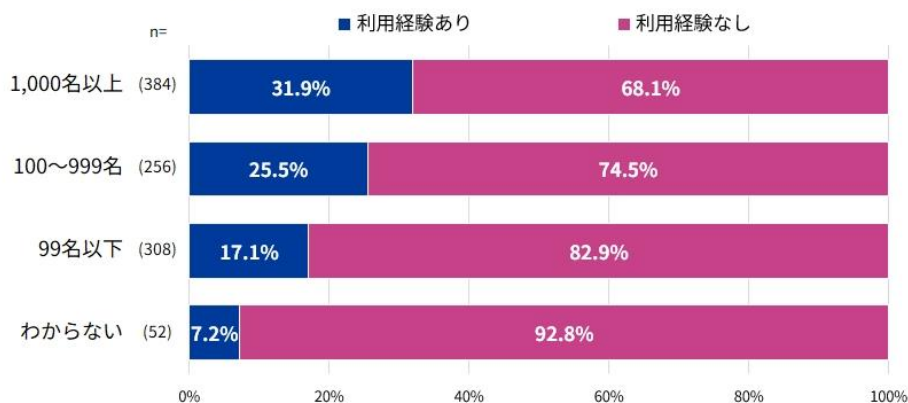
全体／単一回答／n=1,000



【販売職の業務におけるAI全般の利用経験率（従業員規模別）】

全体／単一回答／n=1,000

※「利用経験あり」…「現在、日常的に利用している」「現在、特定のタイミング／場面のみで利用している」「現在利用することはないが、過去に1度でも利用したことがある」の合算



2. AI利用者による「AI利用業務」

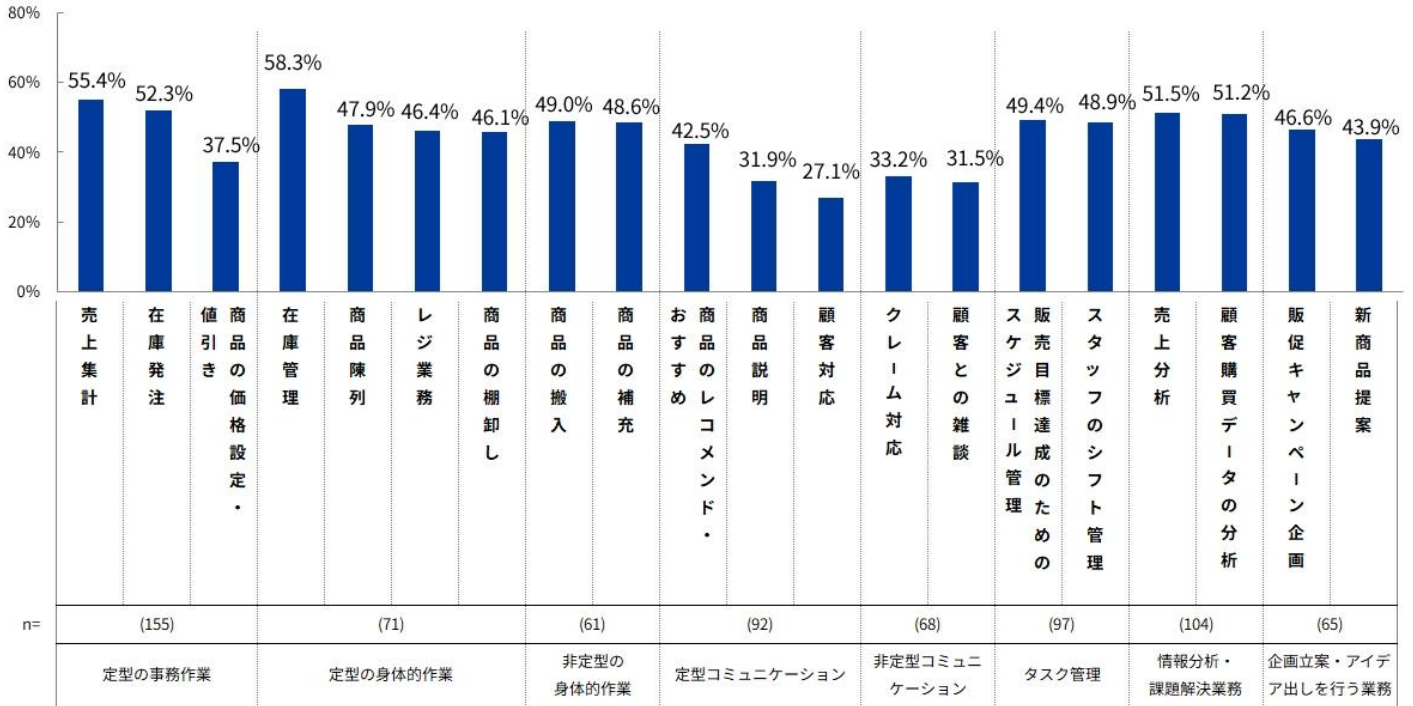
- 販売職従事者において AI 利用が多い業務は、「在庫管理 (58.3%)」「売上集計 (55.4%)」「在庫発注 (52.3%)」などの定型業務
- AI 利用が少ない業務は、「顧客対応 (27.1%)」「顧客との雑談 (31.5%)」「商品説明 (31.9%)」などのコミュニケーション業務

販売職業務を、具体的な業務別に 20 個^{*4}に分けて、それぞれの業務従事者に対し、その業務における現在の AI 利用状況を尋ねました。

現在 AI を利用している業務は、多かった順に「在庫管理 (58.3%)」「売上集計 (55.4%)」「在庫発注 (52.3%)」であり、定型化された業務における AI 利用が多い傾向が見られました。一方、AI 利用率が低かったのは、割合が低かった順に「顧客対応 (27.1%)」「顧客との雑談 (31.5%)」「商品説明 (31.9%)」となり、販売職の特徴的な業務の 1 つである、接客時のコミュニケーションにおける AI 利用は、他の業務カテゴリに比べると少なくなっています。

【販売職の業務別 AI現在利用率（各業務の従事者ベース）】

各業務に従事あり、および前問で業務カテゴリ単位で利用経験あり/それぞれ単数回答/業務カテゴリ別に降順ソート
 ※「現在利用あり」...「現在、日常的に利用している」「現在、特定のタイミング/場面のみで利用している」の合算



※4：生成 AI ツールの一つである OpenAI API（ChatGPT）を利用し、販売職の業務の類型化を実施。次の計 20 個の業務に分類し、調査を行なった。（20 個の業務の内訳：「定型の事務作業」「定型の身体的作業」「非定型の身体的作業」「定型コミュニケーション」「非定型コミュニケーション」「タスク管理」「情報分析・課題解決業務」「企画立案・アイデア出しを行う業務」のカテゴリ別に、販売職の具体的な業務を抽出。「売上集計」「在庫発注」「商品の価格設定・値引き」「在庫管理」「商品陳列」「レジ業務」「商品の棚卸し」「商品の搬入」「商品の補充」「商品のレコメンド（おすすめ）」「商品説明」「顧客対応」「クレーム対応」「顧客との雑談」「販売目標達成のためのスケジュール管理」「スタッフのシフト管理」「売上分析」「顧客購買データの分析」「販促キャンペーン企画」「新商品提案」）

3. AI 利用経験者による「AI の業務利用で実感した変化」

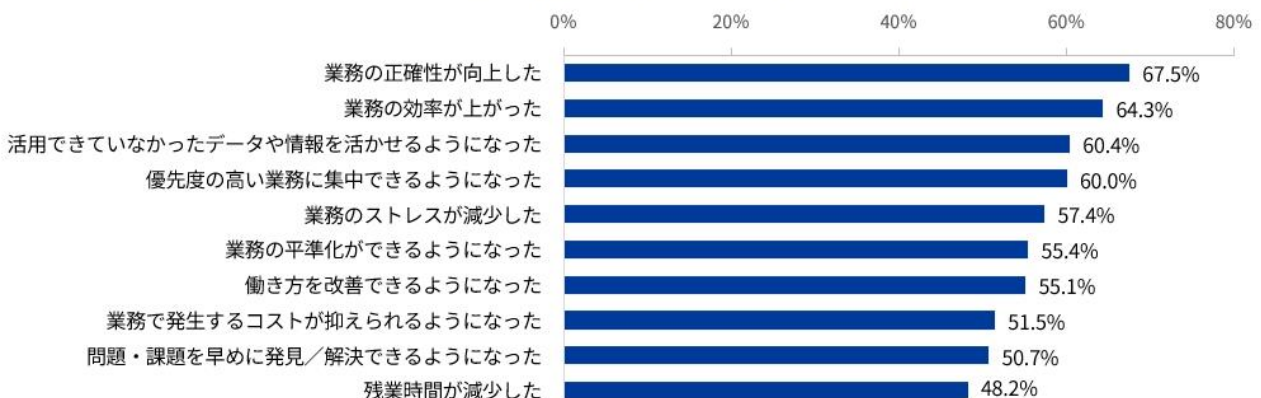
- 販売職従事者の AI 利用経験者が、AI の業務利用で実感した変化は「業務の正確性向上（67.5%）」「業務の効率向上（64.3%）」「未活用だったデータや情報の活用（60.4%）」が上位

販売職従事者のうち、AI の業務利用経験者（244 名）に、AI の業務利用による変化として何を実感しているかを尋ねました。その結果、「業務の正確性が向上した（67.5%）」「業務の効率が上がった（64.3%）」「活用できていなかったデータや情報を活かせるようになった（60.4%）」が TOP3 となりました。

【販売職従事者がAIの利用によって実感した変化（そう思う計）】

AI利用経験あり/それぞれ単数回答/n=244/降順ソート（上位10項目のみ掲載）

※「そう思う計」...「そう思う」「ややそう思う」の合算



<AI への意識>

4. 「AI 技術への期待と不安」

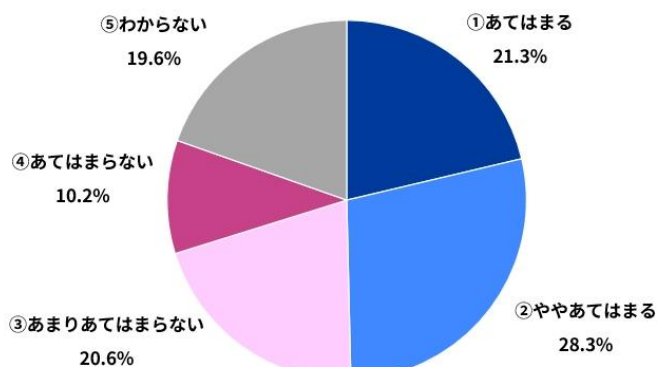
- AI 技術に対し「期待している」販売職従事者は 49.6%で、「期待していない」(30.8%) を 18.8pt 上回る
- AI 技術に対し「不安がある」販売従事者は 44.9%で、「不安はない」(35.3%) を 9.6pt 上回る
- AI 技術に対する期待×不安を掛け合わせた集計では、「期待している」と「不安がある」が共存している人が 31.1%で最多

AI 技術に対し、「期待している」は 49.6% (あてはまる 21.3%、ややあてはまる 28.3%の合計) で、「期待していない」の 30.8% (あまりあてはまらない 20.6%、あてはまらない 10.2%の合計) を 18.8pt 上回りました。一方で「不安がある」は 44.9% (あてはまる 13.6%、ややあてはまる 31.3%の合計) で、「不安はない」の 35.3% (あまりあてはまらない 26.1%、あてはまらない 9.2%の合計) を 9.6pt 上回りました。

AI 技術への「期待」と「不安」を掛け合わせて集計すると、「期待しているが、不安もある」人が 31.1%と最も多く、約 3 人に 1 人が AI に対して期待と不安の両方を感じていることがわかります。

【販売職従事者からの「AI技術への期待」】

全体/単一回答/n=1,000

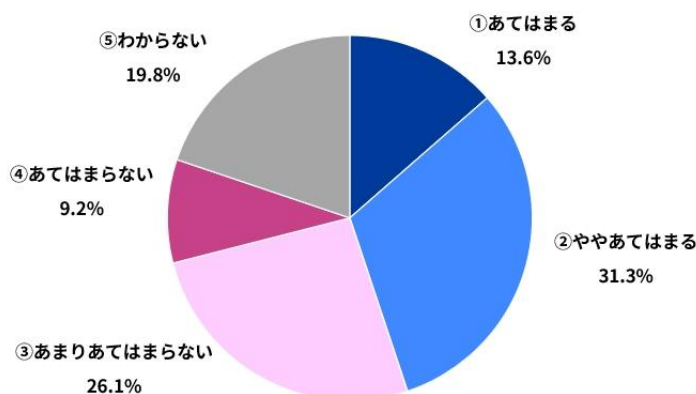


期待している計 (①+②) …**49.6%**

期待していない計 (③+④) …**30.8%**

【販売職従事者からの「AI技術への不安」】

全体/単一回答/n=1,000



不安がある計 (①+②) …**44.9%**

不安はない計 (③+④) …**35.3%**

【販売職従事者からの「AI技術への期待×不安」】

全体/n=1,000

- ※「期待している計」「不安がある計」…「あてはまる」「ややあてはまる」の合算
 ※「期待していない計」「不安はない計」…「あてはまらない」「あまりあてはまらない」の合算
 ※表内の「期待不明」「不安不明」は、調査上では「わからない」と回答

		AI技術への期待		
		期待している計	期待していない計	わからない
AI 技 術 へ の 不 安	不安がある計	期待あり・不安あり 31.1%	期待なし・不安あり 12.4%	期待不明・不安あり 1.3%
	不安はない計	期待あり・不安なし 17.4%	期待なし・不安なし 17.3%	期待不明・不安なし 0.6%
	わからない	期待あり・不安不明 1.1%	期待なし・不安不明 1.0%	期待不明・不安不明 17.7%

5. 業務における「AI と人間の得意領域」

- 販売職の業務において、AIの方が得意だと思われるのは「売上集計」「顧客購買データ分析」「売上分析」など情報分析業務
- 人間の方が得意だと思われるのは「顧客との雑談」「顧客対応」「クレーム対応」など非定型のコミュニケーション業務

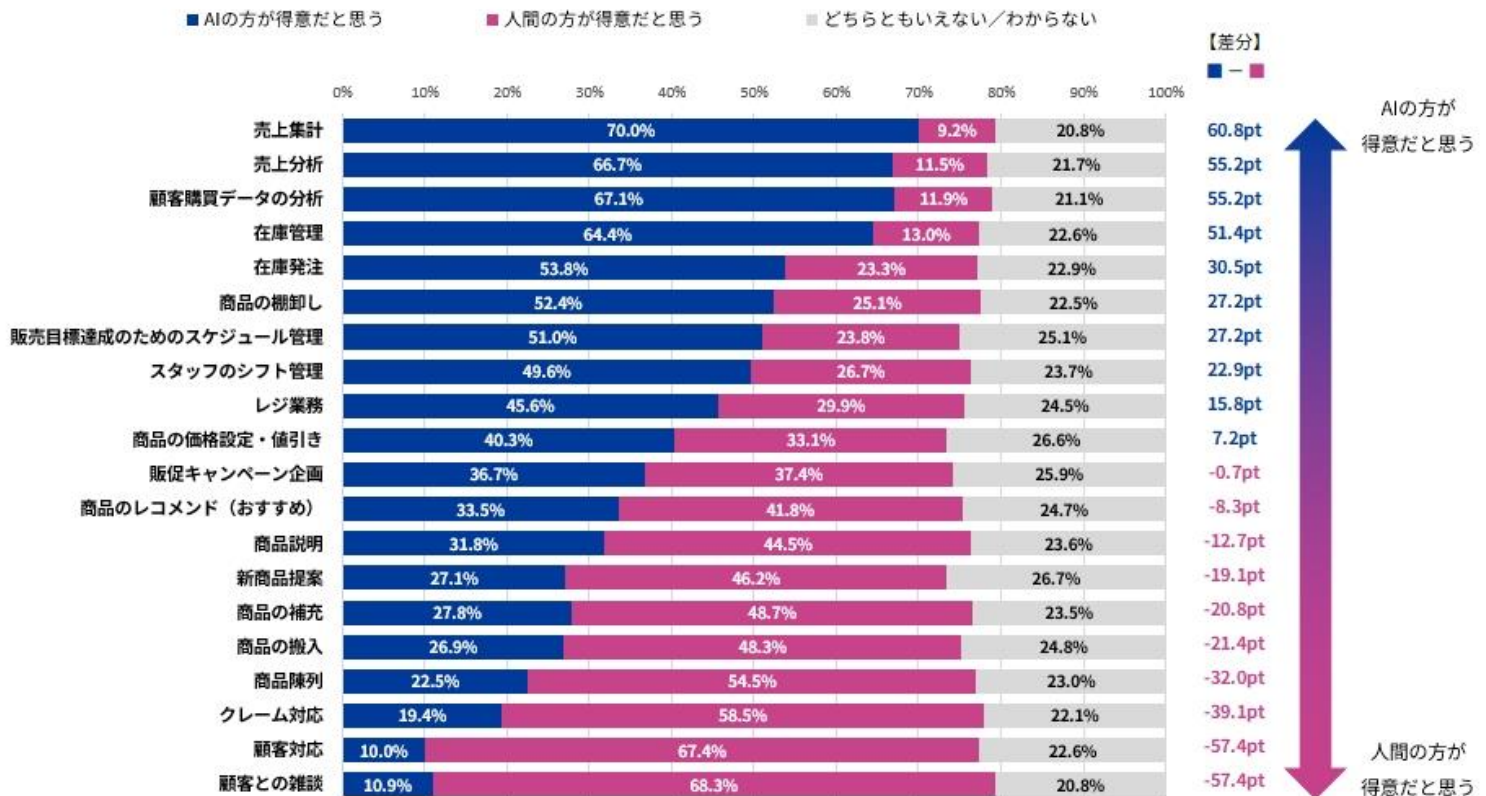
販売職の各業務について、AI と人間どちらの方が得意だと思うかを尋ね、AI が得意だと思う割合と人間が得意だと思う割合の差を集計し、差分が大きい業務を確認しました。その結果、AI の方が得意だと思われるのは1位「売上集計」（差分60.8pt）、2位「売上分析」「顧客購買データの分析」（いずれも差分55.2pt）となり、情報分析業務が中心となりました。

一方で、人間の方が得意だと思われるのは1位「顧客との雑談」「顧客対応」（いずれも差分57.4pt）、3位「クレーム対応」（差分39.1pt）となり、コミュニケーション業務が中心となっています。

スコア差がそれほど出なかった業務は、「販促キャンペーン企画」（差分0.7pt）、「商品の価格設定・値引き」（差分7.2pt）、「商品のレコメンド（おすすめ）」（差分8.3pt）であり、これらの業務はAI と人間のどちらが得意かの意見が分かれる結果となりました。

【販売職従事者が考える、AIと人間の得意領域】

全体／単一回答／n=1,000／差分で降順ソート
 ※差分（小数点第1位まで表記）が同率の項目は、小数点第2位以降の数値により降順ソート



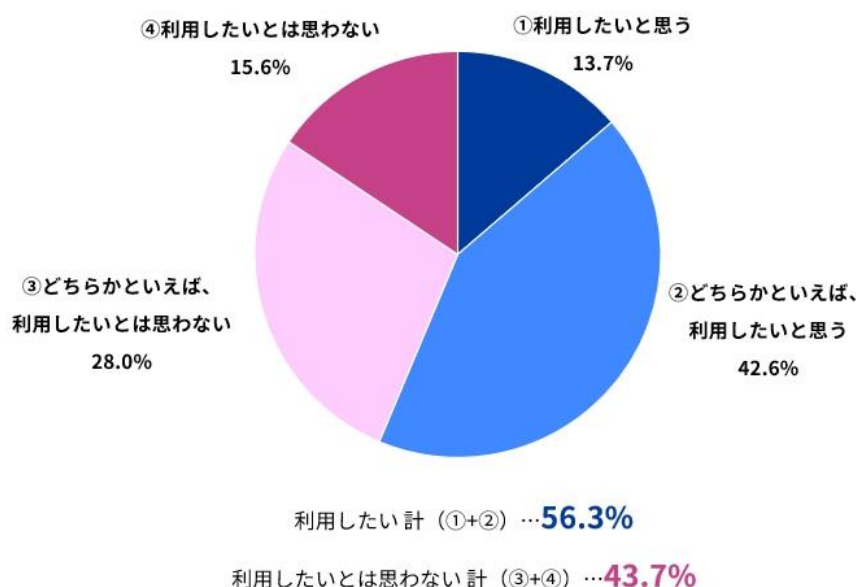
6. 「AI の業務利用の意向」と「業務でのAI の利用イメージ」

- 販売職従事者のうち、自身の業務でAI を利用したい人は56.3%と、過半数がAI の利用意向あり
- 今後AI が利用できたらいいと思うことには『お客様のクレームに対する最適なアンサーを導き出す』『降雨が開始したら、即座に雨天関連商品を店頭に出す指示が出る』などの声も

自身の業務（販売職）においてAI を利用したいか尋ねたところ、「利用したい計」が56.3%（利用したいと思う13.7%、どちらかと言えば利用したいと思う42.6%の合計）となり、過半数の販売職従事者がAI の利用意向を持っていることが分かりました。

【販売職従事者による、AIの業務利用意向】

全体／単一回答／n=1,000



さらに、販売職の業務において「こんなことに AI を利用できたらいいな」と思うものを自由記述で尋ねると、在庫管理やデータ分析に関するアイデアのほか、顧客対応（特にクレーム）に関連するアイデアも多数挙がりました。

【販売職の業務で「こんなことに AI を利用できたらいいな」と思うこと（一部回答抜粋）】

全体／自由回答／n=1,000

<p>そのお客様の状況から お客様のクレームに対する怒りを静める 最適なアンサーを導き出せる (41 歳／男性／小売系)</p>	<p>機会損失による売上減少を防ぐ指示が出たら良い。 屋内に居ると気づきにくい降雨が開始したら、 即座に雨天関連商品を店頭に出す指示が出てくる等 (42 歳／女性／アパレル系)</p>
<p>接客に仕事の軸を置きたいので、 発注や在庫管理の雑務を任せたい (41 歳／男性／小売系)</p>	<p>どの客層が多く来店していて、 どの客層がより商品を購入しているかを分析し、 適切な棚スパンを算出してくれるところを期待している (40 歳／男性／小売系)</p>
<p>ドラッグストアで働いているが、 商品の場所の案内、自分に合った薬等の案内を AI がやってくれたら助かる (35 歳／男性／小売系)</p>	<p>様々なパターンに臨機応変な 人間味ある対応のヒントをくれる (48 歳／女性／アパレル系)</p>
<p>クレーム対応。 心理的負担を減らせるから (25 歳／女性／小売系)</p>	<p>総在庫が尽きてしまうタイミングで別の商品や、 具体的に他のサイズ、色などを提案してくれる機能 (38 歳／女性／アパレル系)</p>

これらの非定型コミュニケーション業務は、現時点での AI 利用率が低いほか、前述の「人間の方が (AI よりも) 得意だと思う業務」として挙がっており、まだ AI を利用しておらず、人間の方が得意な業務だと思いつつも「できることなら AI に任せたい業務」と考えている販売職従事者が一定数いることを示唆しています。

■ 「AI の業務利用に関する実態・意識調査【販売職（小売・アパレル）編】」概要

- ・調査主体：Indeed Japan 株式会社
- ・調査対象：「販売職（小売・アパレル）」の業務に従事する 18 歳～59 歳の正社員の男女計 1,000 名
- ・割付方法：年代 4 セル（18-29 歳／30-39 歳／40-49 歳／50-59 歳）にて均等割付
- ・補正：令和 2 年国勢調査より、正社員の販売職従事者の年代構成比にあわせて補正
- ・調査方法：インターネット調査
- ・調査期間：2024 年 6 月 25 日～6 月 28 日
- ・補足：本調査の一部設問の設計・作成（販売職の具体業務の一覧化）にあたっては、OpenAI API（ChatGPT）を利用しております。

Indeed（インディード）について

Indeed は、最も多くの人々が仕事を見つけている世界 No.1 求人サイト*です。現在 60 カ国以上、28 の言語でサービスを展開し、求職者は何百万もの求人情報を検索することができます。約 350 万の企業が Indeed を利用して従業員を見つけ、採用しています。また、月間 3.5 億人以上のユニークビジター**が、Indeed で求人検索や履歴書の登録、企業の情報検索を行っています。詳細は <https://jp.indeed.com> をご覧ください。

*出典：Comscore 2024 年 3 月総訪問数

**出典：Indeed 社内データ 2023 年 10 月～2024 年 3 月