記録的なAI投資にもかかわらず、企業は従業員1人あたり年間51営業日をテクノロジーフリクションで損失｜WalkMe グローバル調査「デジタルアダプションの状況」レポートが、経営層と従業員の間に広がる「信頼の溝」を明らかに～

5月 15, 2026



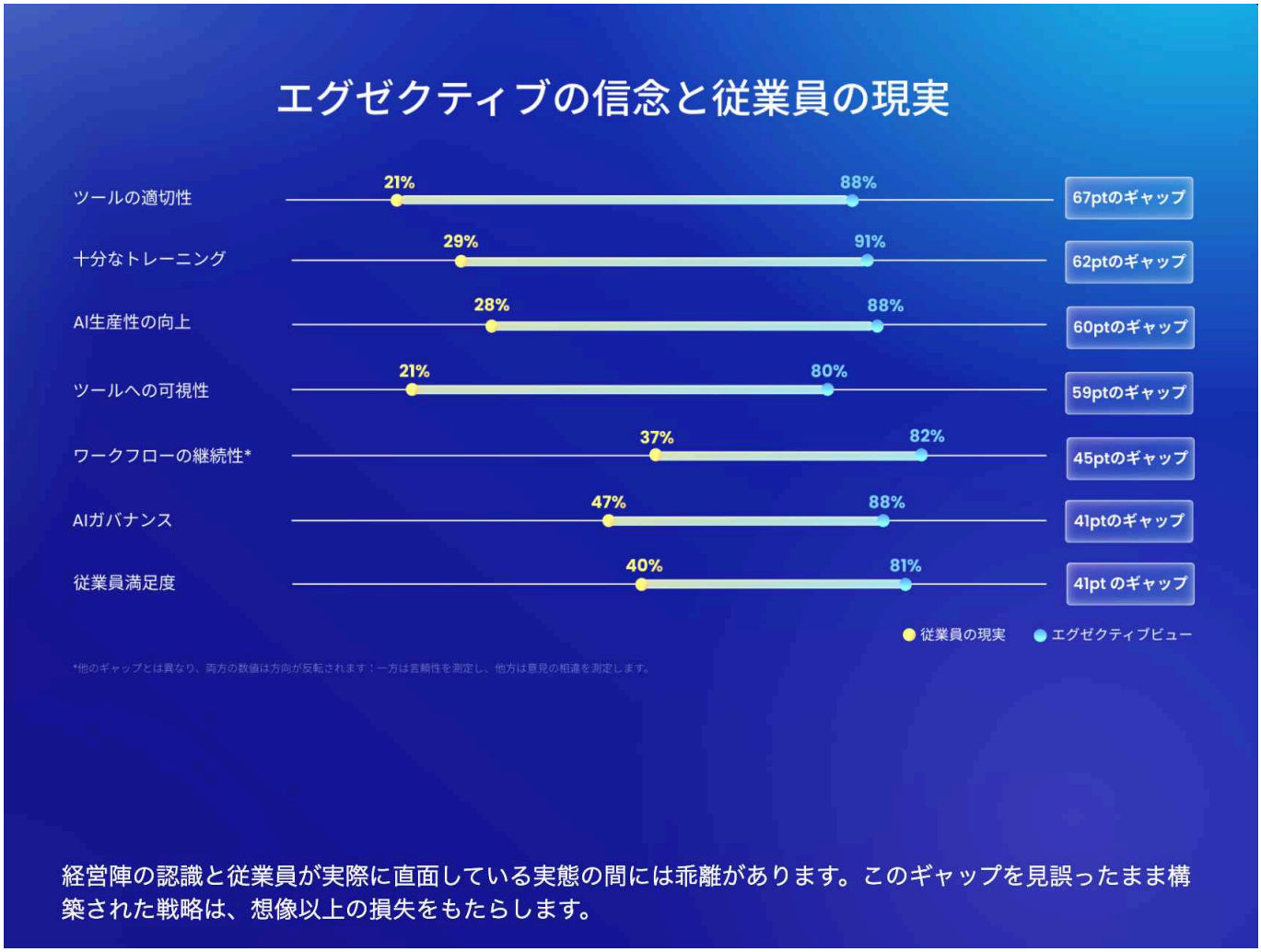
> *デジタルアダプションの状況2026 AIの理想と現実*

WalkMe株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：野田 亮、以下 WalkMe）は、第5回年次調査「デジタルアダプションの状況 2026」レポートを発表しました。企業のAI投資は記録的水準に達している一方で、従業員はAIツールから離れつつあるという実態が明らかになりました。

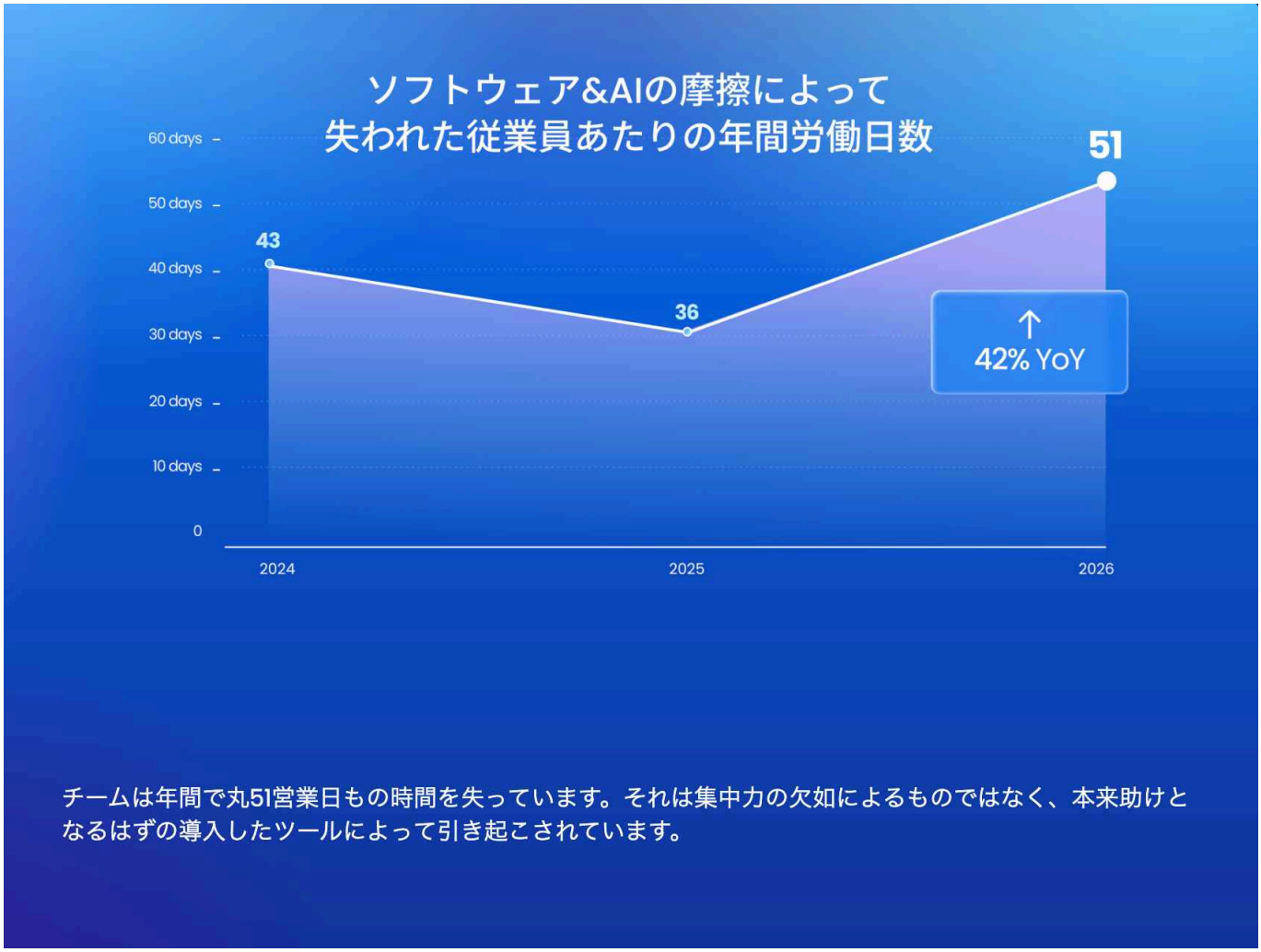
本調査では、過去30日間に半数以上（54%）の従業員がAIツールを使わずに手作業でタスクを完了しており、さらに33%はAIをまったく使っていないことが分かりました。これは「フリクション（摩擦）」というよりもAIに対する「明確な拒絶」と言える状況です。

従業員1,000名以上のエンタープライズ企業を対象に、14カ国・3,750名の経営層および従業員に実施したグローバル調査からは、経営層と従業員がまったく異なる「会社の姿」を見ているという、根本的な認識の乖離が浮かび上がりました。

- **AIに対する信頼の52ポイントの差：**ビジネス上の重要かつ複雑な意思決定でAIを信頼している従業員はわずか9%にとどまるのに対し、経営層では61%に達しています。
- **ツール充足度の67ポイントの差：**経営層の88%は「従業員に十分なツールを提供できている」と確信していますが、同意する従業員は21%に過ぎません。
- **生産性に関する認識の乖離：**経営層の81%が「AIによって生産性が大幅に向上した」と考える一方で、従業員は週7.9時間（実質的に毎週まる1営業日分）をデジタル上のフラストレーション対応に費やしています。



従業員はテクノロジーフリクションによって年間51営業日に相当する時間を失っており、これは2025年比で42%の悪化です。失われる時間は2024年の43日から2025年には36日へと改善傾向にありましたが、AIツールの急速な展開により、過去3年間で最悪の水準にまで悪化しました。前年比38%増のデジタル投資にもかかわらず、その投資の40%は期待された成果を出せていません。



> ***「問題はAIの能力ではない」***と、*WalkMe共同創業者兼CEOのダン・アディカ（Dan Adika）は語ります。*
>
> *「テクノロジーは今後も進化し続けるだろう。だが、自然には改善されないのが人間側、つまり信頼のギャップ、ガバナンスのギャップ、そして『誰が、いつ、どのようなガードレールのもとで行動するのか』という問いだ。今回のデータが本当に示しているのは、まさにこの点である。そしてこの問題は、AIが賢くなるほど消えるどころか、より難しくなっていく」*

信頼ギャップは「シャドーAI」問題も加速させています。少なくとも45%の従業員が過去30日間に企業から承認されていないAIツールを使用しており、そのうち36%は機密データを扱う業務にも使っていました。

一方で、経営層の78%は「シャドーAIの利用に対して懲戒措置を取りたい」と考えていますが、AI利用に関する社内ポリシーについて警告を受けたことがある従業員はわずか21%にとどまります。さらに、34%の従業員は「自社が承認しているAIツールを把握していない」と回答しました。矛盾はさらに深く、経営層の62%は「シャドーAIのリスクは過大評価されており、それよりも、そもそもAIを十分に活用していないことのほうが問題だ」と考えています。

> ***「シャドーAIの利用は、罰すべき行動ではなく、システム上のギャップに対処するチャンスとして捉えるべきです」***と、*The Futurum Groupのエンタープライズソフトウェア&デジタルワークフロー担当バイスプレジデント兼リサーチディレクター、キース・カークパトリック（Keith Kirkpatrick）氏は指摘します。*
>
> *「従業員が承認されていないAIツールを使うとき、彼らは公式に承認されたツールやガバナンスの不明瞭さによって生まれている、パフォーマンスや効率性のギャップを自ら埋めようとしているのです。AIにリアルタイムのコンテキスト、クロスアプリケーションの到達範囲、そして強固なガードレールを与えることでこのギャップを埋めた組織こそが、最終的にAI投資に対する最大のリターンを得ることになるでしょう」*

「デジタルアダプションの状況 2026」レポートの全文は、こちらからご覧いただけます。

また、本レポートを解説するWebinarを開催いたします。以下よりお申し込みください。

『AI導入の「理想」と「現実」のギャップを埋める方法 ～グローバルの最新AI調査から読み解く課題と解決策～』
日時: 2026年5月21日（木）14:00-14:40

お申込み: https://events.walkme.com/soda_webinar

調査方法

「デジタルアダプションの状況2026」は、従業員1,000名以上のエンタープライズ企業を対象に、14カ国・3,750名（うち上級経営層1,700名、オフィスワーカーおよびハイブリッドワーカー2,050名）に対して実施されたグローバル調査に基づいています。調査は、独立系の調査会社を通じてオンライン形式で実施されました。同時にWalkMeは、数千のエンタープライズアプリケーションにわたる、数百万件の実際のワークフローを分析しています。

WalkMeについて

WalkMe(SAPグループ)は、企業のAI活用を成功に導く不可欠なレイヤーです。コパイロットとAIエージェントは強力ですが、不完全です。従業員の画面上の状況を把握したり、アプリケーションを移動したり、実際に作業が実施される場所で機能したりすることはできません。WalkMeではそれが可能です。WalkMeは、エンタープライズでの10年以上の経験を基に構築されており、AIに「リアルタイムのコンテキスト」と「アプリ横断の実行力」を与え、確実な成果を生み出します。これにより、企業が変化に迅速に適応し、より良い意思決定と継続的な学習を実現できるよう支援します。

WalkMeは、旭化成、荏原製作所、富士通、アメリカ国防総省などのグローバルリーダーから信頼されており、AIへの投資を確かなビジネス成果へと変えるソリューションです。

詳細は www.walkme.com/jp/をご覧ください。

※本リリースは、2026年4月9日（米国時間）に発表されたWalkMe, an SAP companyの英文プレスリリースの抄訳です。内容に相違がある場合は、英文オリジナルが優先されます。