

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](#)

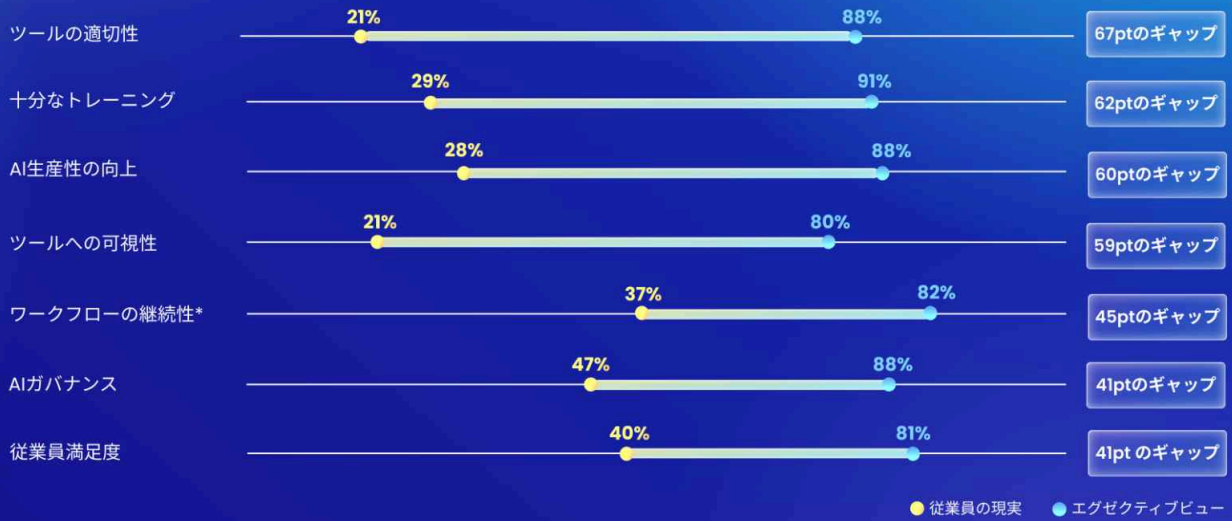
WalkMe株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役：野田 亮、以下 WalkMe）は、第5回年次調査「デジタルアダプションの状況 2026」レポートを発表しました。企業のAI投資は記録的水準に達している一方で、従業員はAIツールから離れつつあるという実態が明らかになりました。

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。

エグゼクティブの信念と従業員の現実

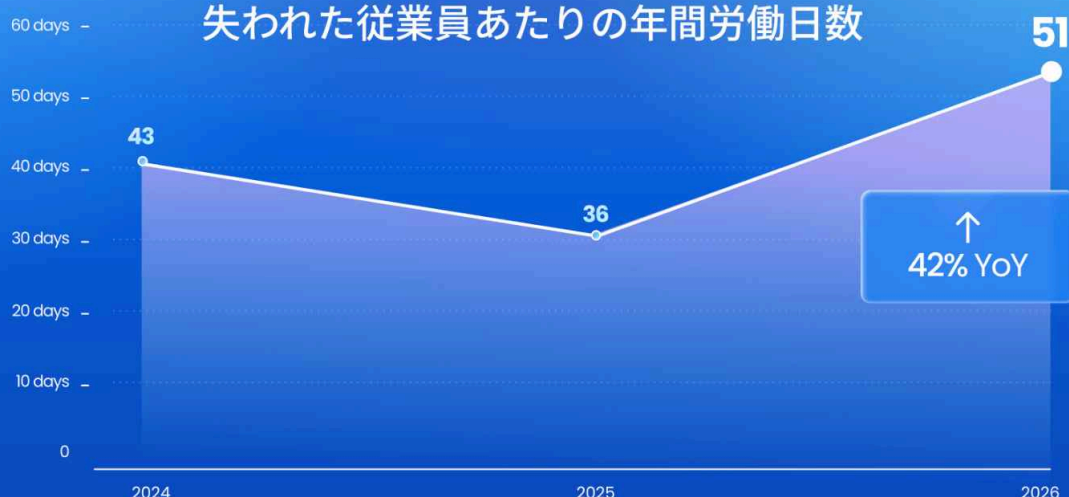


*他のギャップとは異なり、両方の数値は方向が反転されます：一方は信頼性を測定し、他方は意見の相違を測定します。

経営陣の認識と従業員が実際に直面している実態の間には乖離があります。このギャップを見誤ったまま構築された戦略は、想像以上の損失をもたらします。

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。

ソフトウェア&AIの摩擦によって 失われた従業員あたりの年間労働日数



チームは年間で丸51営業日もの時間を失っています。それは集中力の欠如によるものではなく、本来助けとなるはずの導入したツールによって引き起こされています。

「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〔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〔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〔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〔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。