

今さら聞けない!?

# 生成AIと AIエージェントの 違いとは？

3つの顧客接点における活用例も紹介

# AI agent

近年、AIのビジネス活用が急激に進んでいます。「コールセンターの実態調査」によると、コールセンターでのAI活用率は前年の13%から41%へと大幅に向上しています。このような状況の中、生成AIの次のトレンドとも言われている「AIエージェント」が注目を集めています。（コールセンター白書2024）

本資料では、生成AIとAIエージェントの違いを解説し、顧客接点における具体的な活用例を紹介します。AIが業務をどのように変革していくのか、その可能性と課題について探っていきましょう。

# 目次

1. 生成AIとは
2. AIEージェントとは
3. 生成AIとAIEエージェントの違いとは
4. AIブームの流れ
5. AIEエージェントのメリット
6. AIEエージェントの課題と対策
7. 顧客接点におけるAIEエージェントの活用例3つ
8. 顧客接点で活躍するAIプラットフォーム「GIDR.ai」
9. 最後に



# 1. 生成AIとは

## コンテンツ生成に特化

生成AI（Generative AI）は、ユーザーからの指示に基づいて文章、画像、動画、音声などのコンテンツを生成するAI技術です。ビジネスシーンでの利用が増加しています。

## 指示に基づく動作

ユーザーが「〇〇の業界に向けたイベントの施策を教えて」と指示すると、AIは覚えていた知識を使い、さまざまな施策を生成してくれます。

## 受動的な対応

生成AIは、ユーザーから与えられた指示だけに基づいてコンテンツを生成します。人間が質問して初めて返答する仕組みです。

# Generative AI



## 2. AIエージェントとは

### 自律的なタスク実行

AIエージェントは、いろいろなタスクを自動的に実行していけるAI技術です。人が設定した目標を達成するために必要なアクションを「自律的」に選択していきます。

### 目標達成型

ユーザーが一つの目標を指示すると、AIエージェントが自ら必要なデータを集め、調査したデータに基づき、AI自らすべきタスクを決め、目標に向けて達成していきます。

### 実用例

「来月のイベントの計画をして」と指示をすると、AIエージェントが関係するメンバーや業者を選定し、ユーザーの了承を得たあと、準備を進めてくれるイメージです。

AI Agent



### 3. 生成AIとAIエージェントの違いとは

#### 自律性の有無

AIエージェントと生成AIの大きな違いは「自律性」があるかないかです。AIエージェントは「目標達成」のためにいくつものタスクを自律的に実行します。一方、生成AIには自律性がなく、ユーザーからの指示に基づいてコンテンツを生成します。

#### 主体的な行動

AIエージェントは、人間のリクエストだけでなく、AI自身が「これを今やるべきだ」と判断して動きます。例えば、ユーザーのスケジュールを確認し、「そろそろ夏のイベントの準備をしたほうが良いのではないですか？」と提案します。

Generative AI  
AI Agent



### 3. 生成AIとAIエージェントの違いとは

#### 生成AIとAIエージェントの使い分け

業務の自動化を得意とする**AIエージェント**は、一つのプロセス全体を任せたい場合に適しています。コンテンツを作るのが得意な**生成AI**は、資料作成やプレゼン用の図解生成などと相性が良いです。

	生成AI	AIエージェント
得意分野	テキスト、画像、動画、音声などのコンテンツ生成	目標達成のためのタスク実行、業務の自動化
使い方	ユーザーが指示を入力し、それに基づいてAIがコンテンツを生成	ユーザーが目標を設定すると、AIエージェントが自律的に必要なタスクを判断し、実行
例	●文章の作成    ●画像の生成	●出張の計画    ●スケジュール管理    ●顧客対応

# 4. AIブームの流れ

## 第1次・第2次AIブーム：探索・推論から実用化へ

AI（人工知能）の歴史は1950年代に遡ります。第1次AIブームでは探索や推論に焦点が当てられ、第2次AIブームでは音声認識などの技術が実用化へと進みました。

## 第3次AIブーム：ディープラーニングの登場

第3次AIブームでは、ディープラーニング（深層学習）をはじめとする革新的な技術が登場します。実用的なAIが開発され、私たちの社会に広く普及していきました。

## 第4次AIブーム：生成AIの急速な普及

第4次AIブームからは、ChatGPTに代表される生成AIが急速に普及していきます。

## 日本国内のAI市場規模の予測

2025年時点の日本国内のAI市場規模は約1兆922億円と推計され、2029年には約2兆614億円に達すると予測されています。

	ブーム名	主な特徴と技術
1950年代後半～ 1960年代	第1次AIブーム	- 推論・探索技術の開発 - LISPなどのAI用プログラミング言語の誕生 - 初期の自然言語処理システムの開発
1970年代	AIの冬の時代	- 研究への投資減少 - 実用化の難しさが露呈
1980年代～ 1990年代	第2次AIブーム	- 音声認識技術の実用化 - 知識ベースシステムの発展 - 専用ハードウェアの開発
2000年代～2021年	第3次AIブーム	- 機械学習とディープラーニングの躍進 - ビッグデータの活用 - 画像認識・音声認識技術の進歩
2022年～現在	第4次AIブーム	- 大規模言語モデル（LLM）の登場 - ChatGPTなどの生成AIの普及 - AIの社会実装の加速



### パーソナライズで 顧客満足度を向上

AIエージェントは、顧客の行動履歴や購入履歴を分析し、一人ひとりに最適な製品・サービスを提案できます。これにより、顧客満足度が向上し、リピート率やLTVの向上が期待できます。



### データ解析で精度の 高い意思決定が可能

AIエージェントは、リアルタイムで蓄積されるデータを基に継続的に学習し、有益な情報を抽出できます。市場の変化や顧客ニーズを的確に把握し、精度の高い意思決定が可能になります。



### 業務の自動化で 生産性を向上

データ入力やレポート作成などの定型業務をAIが担うことで、時間とコストを削減できます。その結果、従業員はより戦略的・創造的な業務に集中でき、企業全体の生産性向上につながります。



### 24時間対応で CX（顧客体験）を強化

AIエージェントは24時間365日対応が可能です。深夜の問い合わせや購入前の相談にも即時対応できるため、顧客の待ち時間を削減し、CXの向上につながります。

課題

## ハルシネーション

AIエージェントが実際には存在しない情報を生成してしまうリスク

課題

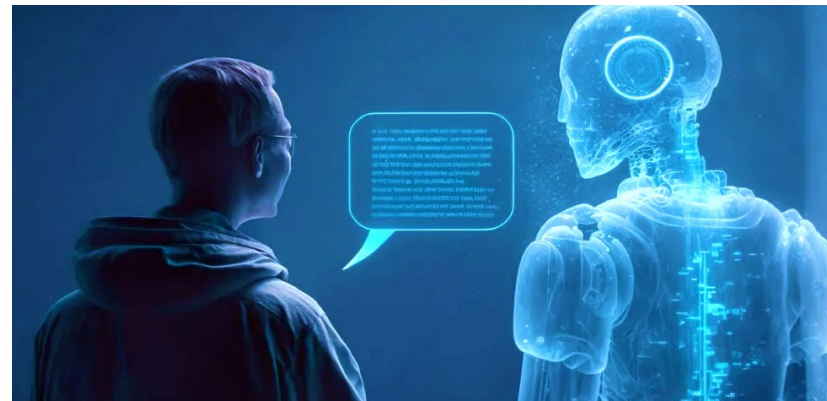
## 倫理的・法的な問題

AIの決定プロセスがブラックボックス化、責任の所在が不明確になるリスク

課題

## セキュリティとプライバシーの保護

情報漏えいや不正アクセスに対する脆弱性を持つ可能性



対策

### 【ヒューマン・イン・ザ・ループ】

AI活用において、人間の判断や介入をあえて組み入れる手法 AIですべてを完全に自動化せず、人間の監視や判断を取り入れることでAIの誤りを防ぎます。

出力結果を常に確認し、必要に応じて修正するプロセスを導入

判断基準を明確化し、倫理的なガイドラインを遵守することで解決

データの暗号化、アクセス制限、定期的なセキュリティ監査を実施してリスクを軽減

## 7. 顧客接点におけるAIエージェントの活用例3つ



### チャットボット

顧客からの問い合わせに即時に反応し、人間のようなコミュニケーションを実現します。よくある質問に対する回答を自ら見つけ、対応プロセスを自動化することで、人間のオペレータの負担を軽減します。



### バーチャルアシスタント

ECサイトで個人の興味や好みに応じて、対話の中で選択肢を示し「商品が多すぎて選べない」といった悩みを解消します。お客様の購買行動を支援し、満足度を高めます。

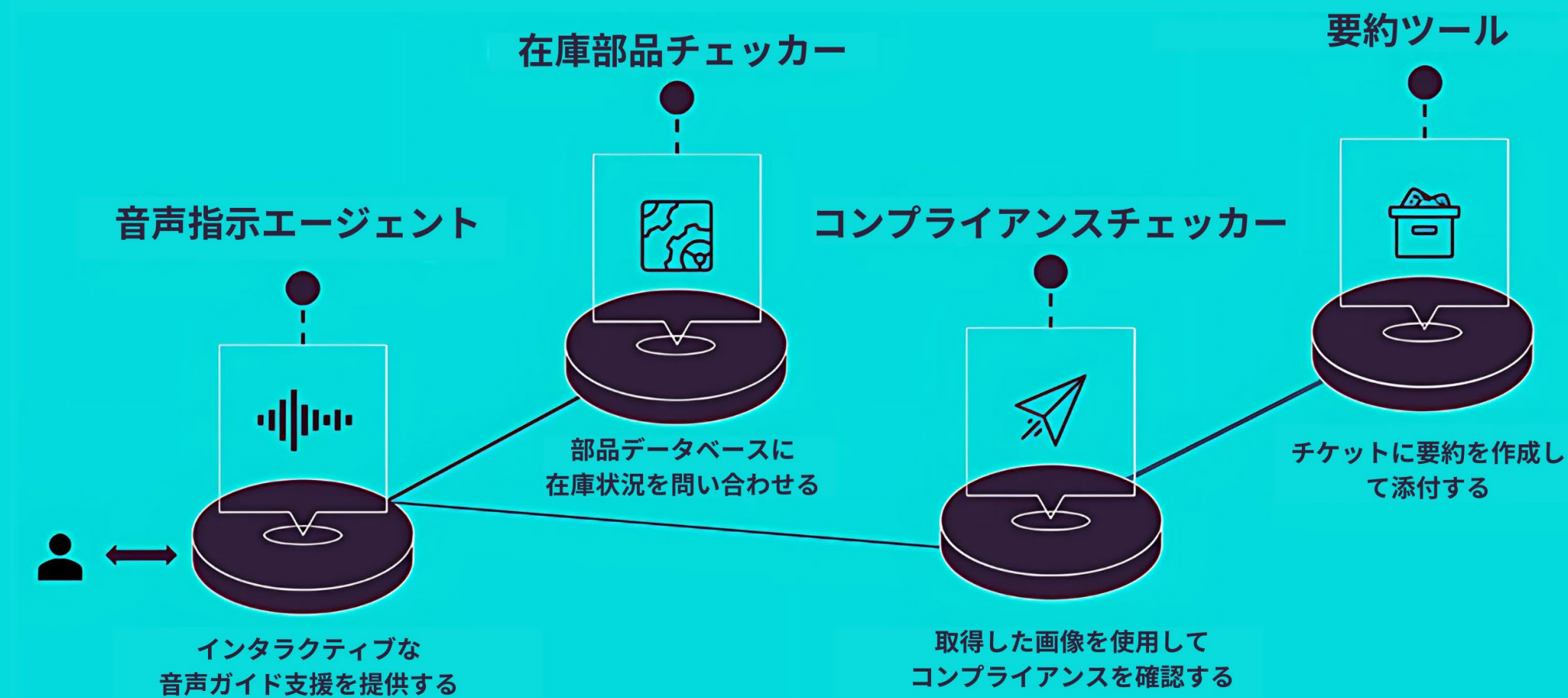


### 投資アドバイザー

お客さまに対してAIエージェントが投資アドバイス、資産管理サポートを行います。SBIラップAI投資コースや楽天証券の投資AIアシスタントなど、すでに実用化されています。

GIDR.aiは、企業や自治体のニーズを満たすAIエージェントを作成・改良・展開するための包括的なプラットフォーム※です。

※ GIDR.aiは一つのプラットフォームで、生成AIとAIエージェントを運用できます。



製品の各パートは、データの分析、考察結果の生成、アクションの実行を連携して行うAIエージェントのセットで構成されます。

## 最後に

AI技術の進化は、顧客接点のあり方を大きく変えつつあります。生成AIは魅力的なコンテンツを効率的に作り出し、AIエージェントは自律的なタスク実行によって業務プロセスそのものをスムーズにしてくれます。ただし、AI導入を成功させるためには、「**自社の課題や目的に合った技術を選ぶこと**」が大切です。

生成AIとAIエージェント、それぞれの特徴を理解して上手に使い分けることで、顧客満足度の向上や業務効率化につながります。今後もAI技術は進化し続けます。ぜひ最新トレンドを取り入れながら、自社に最適な活用方法を見つけていきましょう。

AI導入や運用についてご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。

【ご相談フォームはこちらから→ <https://gidr-ai.cba-japan/>】



**GIDR.ai**  
GUIDED INTELLIGENCE

GUIDED INTELLIGENCE DELIVERED RAPIDLY



株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー  
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F  
046-821-3362 (平日 9:00-17:00)  
<https://cba-japan.com>

Copyright © Communication Business Avenue, Inc. All rights reserved