

# 生成AI & デジタル・アシスタントによる セルフサービスのデジタル変革

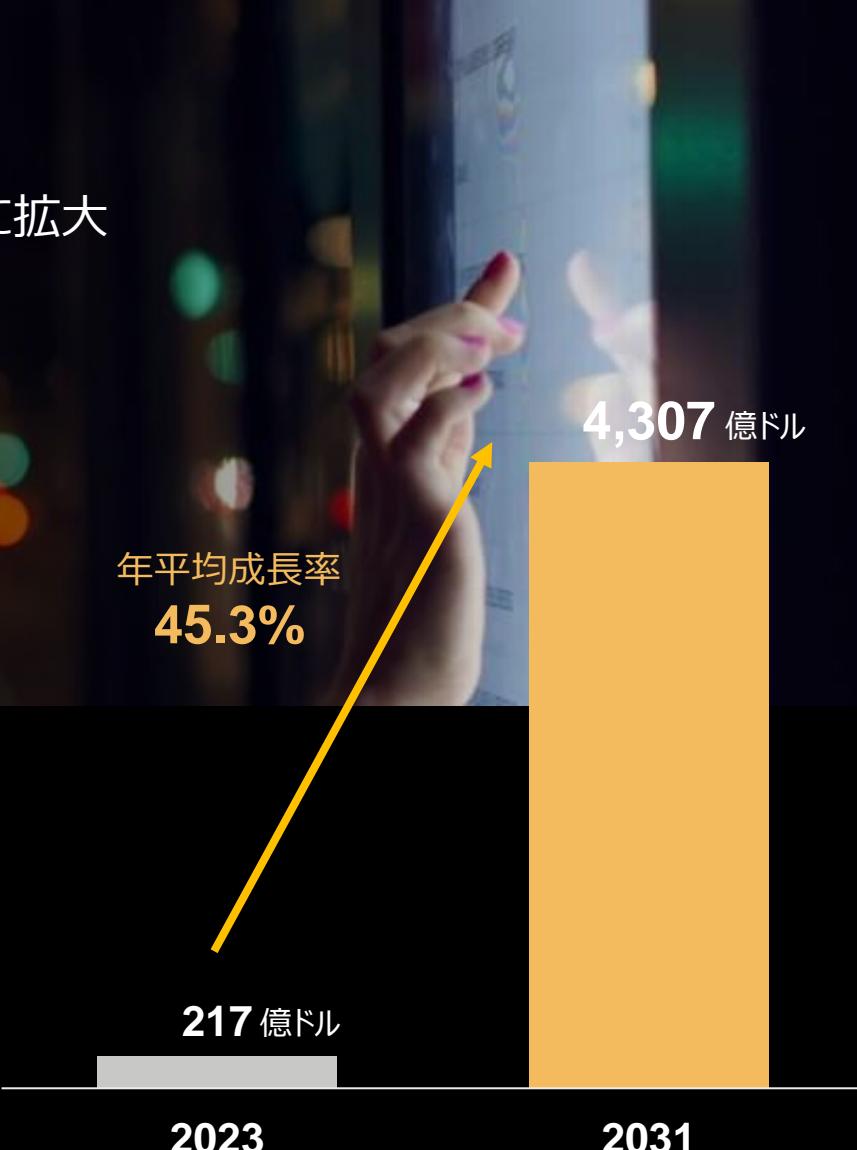
---

2025年4月  
デル・テクノロジーズ株式会社  
公共営業統括本部

# デジタル・ヒューマンの市場規模

クラウド・コンピューティング、ビッグデータを遙かにしのぐ市場成長率で急速に拡大

- より多くの業界やセクターが人間のリアルでインタラクティブなデジタル表現を採用するにつれ、世界のデジタルヒューマン市場は今後数年間で大幅な成長が見込まれる。
- 人工知能、自然言語処理、エンターテイメント、教育、ヘルスケア、社会的交流、顧客サービスなど、さまざまな目的に利用される。
- デジタル・ヒューマンの市場規模は2023年に216億8000万ドルと評価され、2031年までには4307億1000億ドルに達する見込み
- 2024年から2031年の予測期間中に45.3%の年平均成長率 (CAGR) を記録する予想



出典 :

<sup>1</sup> DATA BRIDGE MARKET RESEARCH社「世界のデジタルヒューマン市場 – 2031年までの業界動向と予測」  
(<https://www.databridgemarketresearch.com/jp/reports/global-digital-human-market>)

# 日本が抱える労働生産性と労働人口の課題

日本において不足する労働人口の代替労働力としての期待

30位

日本の時間当たり  
労働生産性は52.3ドルで  
OECD加盟38カ国中30位<sup>1</sup>

644万人

少子高齢化に伴い  
2030年に日本で不足する  
労働人口は644万人<sup>2</sup>

4%

そのうち298万人の  
労働人口不足を補うためには  
最低4%の生産性向上が必要<sup>2</sup>

出典：

<sup>1</sup>公益財団法人 日本生産性本部「労働生産性の国際比較2023」(<https://www.jpc-net.jp/research/detail/006714.html>)

<sup>2</sup>株式会社パーソル総合研究所・中央大学「労働市場の未来推計 2030」([https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/future\\_population\\_2030\\_4.pdf](https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/future_population_2030_4.pdf))

# ユースケースに合わせたカスタマイズ

AIアバターは、あらゆる組織を代表し、文化を超えた視聴者の共感を呼ぶために高度にパーソナライズすることができます



## APPEARANCE (外見)

顔の特徴、髪の色、服のスタイルなどをカスタマイズして、ユニークなデジタルヒューマンを作りましょう



## PERSONALITY (人格)

親しみやすさ、自信、共感、プロフェッショナリズムなどの性格特性を形成します



## INTERACTIONS (交流)

ユーザー入力に基づいて分岐パスを持つ特定のダイアログと会話を定義します



## VOICE (声)

トーン、アクセント、方言、言語をカスタマイズして、オーディエンスにより適した対応が可能



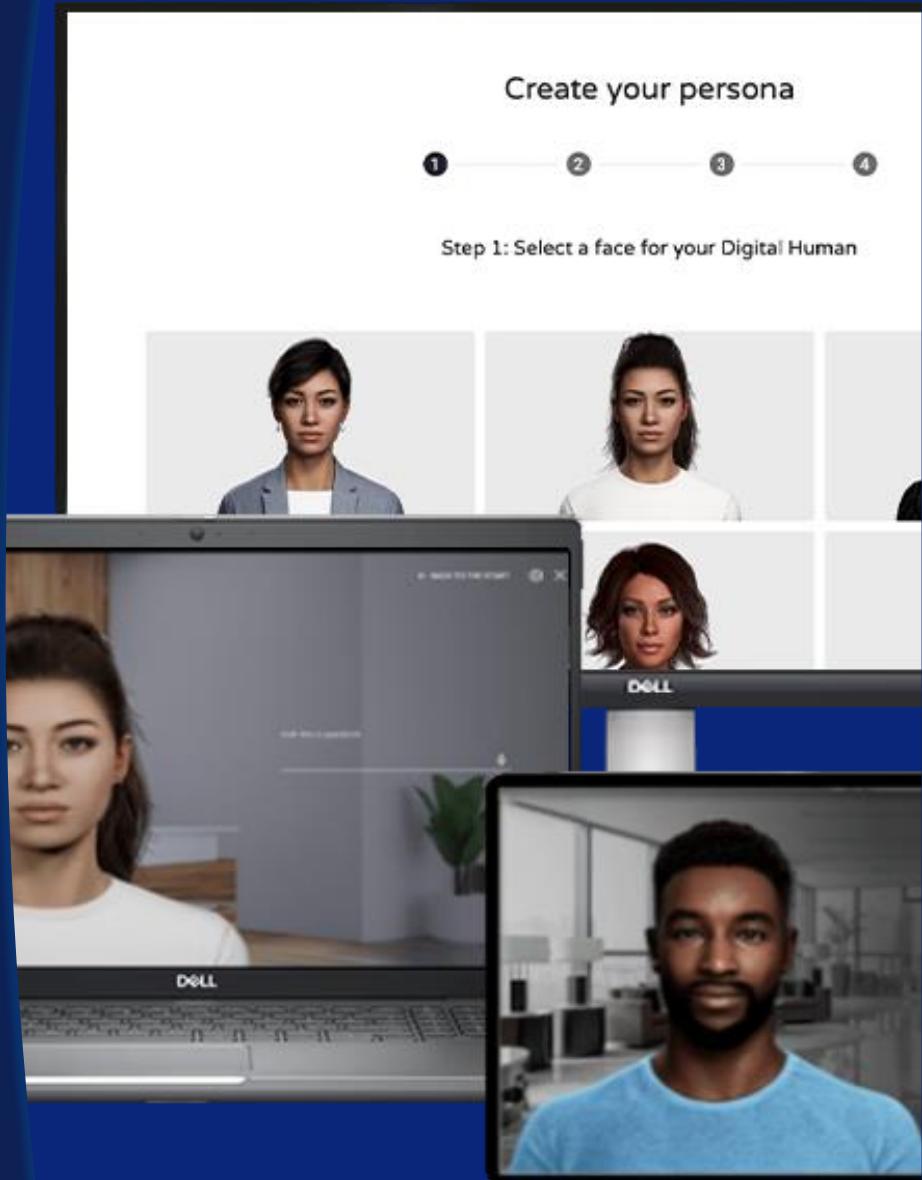
## LANGUAGE (言語)

多言語機能と自動検出により、より包括的でパーソナライズされたエクスペリエンスを創出



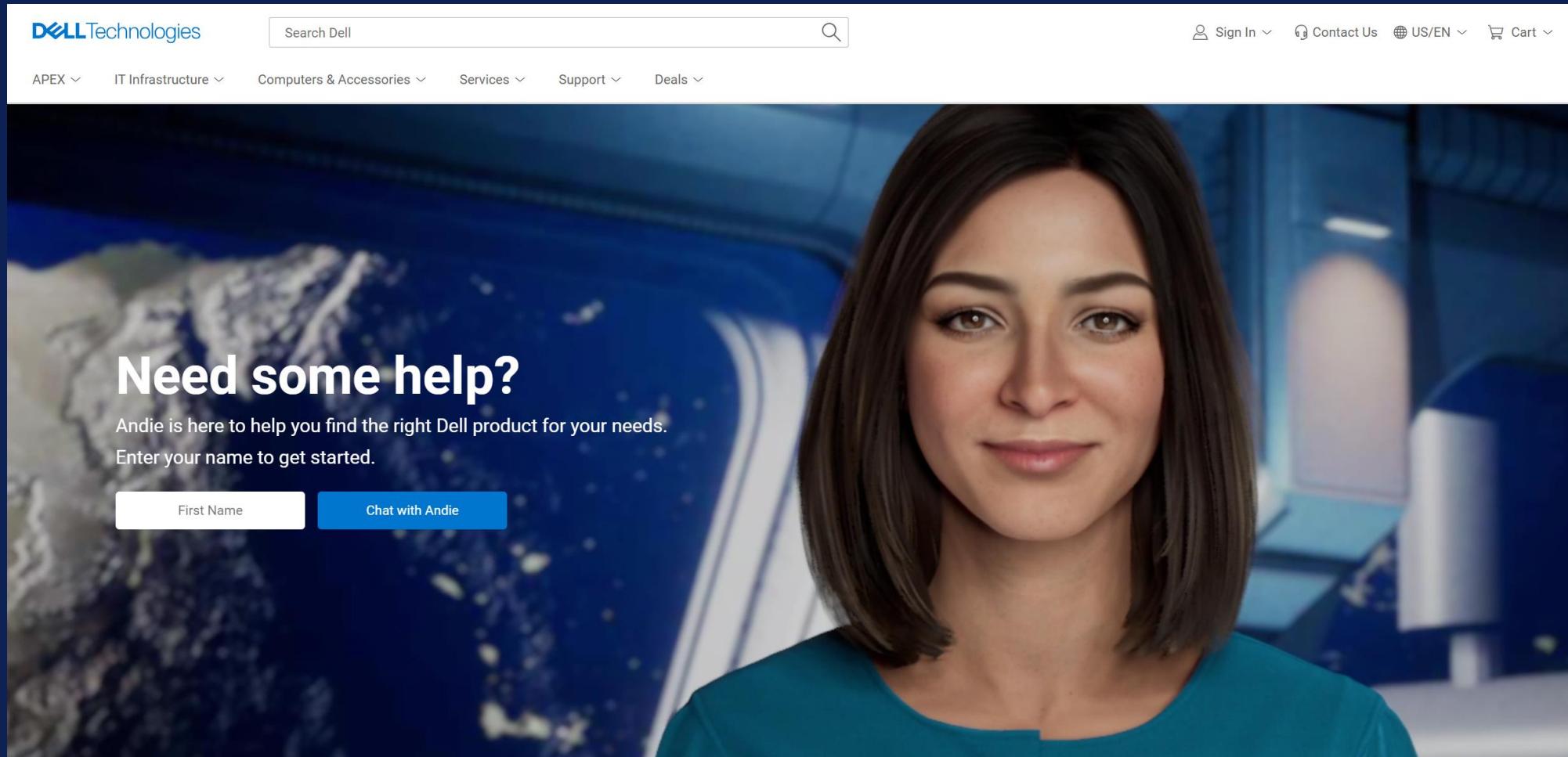
## GESTURES (ジェスチャー)

手のジェスチャー、頭のうなづき、顔の表情の揺れなどのアクションと動きをカスタマイズ



# デジタル・アシスタント デモンストレーション

Dell Technologies PC Webサイトにおけるカスタマーサービスへの応用例



 [Dell Technologiesデモサイトへ](#) (Webブラウザーが開きます)

# 日本の地方自治体における人手不足問題

民間企業だけでなく地方自治体でも同様に人手不足問題が深刻化



- 2045年に現行水準の行政サービスを維持するには地方公務員が約83万9000人必要だが、約65万4000人しか確保できず、充足率は78.0%にまで低下
- 自治体規模別では大都市（政令市、中核市、特例市）が83.0%、一般市が74.5%、町村が64.6%で、小規模自治体ほど人手不足が進行になる。
- 人口減少の一方、住民の高齢化や過疎地の生活環境維持のため、これまで以上に職員数を増加する必要も懸念されている。

出典：

「東洋経済オンライン「地方公務員は足りているか—地方自治体の人手不足の現状把握と課題」」(<https://toyokeizai.net/articles/-/637183>)

# 自治体で想定されるデジタル・アシスタントのユースケース

急速に進む過疎地の高齢化や、急増するインバウンド対応として利用用途は無限大

No	ユースケースの類型	
1	問い合わせ対応	外部/内部からの問い合わせ対応として、問い合わせに対する適切な部署や担当者の出力や、回答案の作成を行う
2	文案作成	報告書、プレスリリース、ウェブサイト等各種文書のコンテンツ案を作成する
3	要約	長い文書や報告書を短く、要点を抽出した形で提供する
4	翻訳	外国語の文書を日本語に、または日本語の文書を外国語に翻訳する
5	論点抽出	大量の文書情報から主要な論点や議論の要点を抽出する
6	壁打ち	政策に関する新しいアイデアや提案を複数出す
7	コード生成	特定のタスクを自動化するためのコードを生成する。例えば、Excelマクロ、Power BI等
8	事例収集	特定のテーマや問題に関連する事例を収集し、分析や報告のための資料案とする
9	データ解析	収集したデータを解析し、パターン、トレンド、洞察を抽出する

出典：

1 経済産業省DXオフィス



DELL Technologies



テキサス州アマリロ市では生成 AIとデジタル・アシスタントで  
コミュニティサービスのサービス向上を実現しています

## つながるコミュニティ

多言語デジタル・アシスタントは生成 AI を使  
用して、政府やコミュニティ サービスの詳細を  
求める住民と対話します。

## 生成 AI

サーバーはデジタル・アシスタントの画面上にイメージを  
レンダリングし、大規模言語モデル (LLM) および  
生成AIアプリケーションでデータを管理します。

## サービスの向上

遠隔診療所をサポートし、分析により緊急対  
応時間を短縮するための仮想コールセンターの  
ための IT 基盤。

「デルと共同で開発した AI ツールは、デジタル時代におけるより効果的な政府  
の構築に役立ち、市民の参加と成果を向上させるための新しいツールを提供  
します。」

リチャード・ギャニオン  
アマリロ市最高情報責任者

### Powered by:

- Dell PowerEdge R760xa サーバー
- AI 向けのデルのプロフェッショナル サービス



[動画\(2:18\)を再生](#)

DELL Technologies