

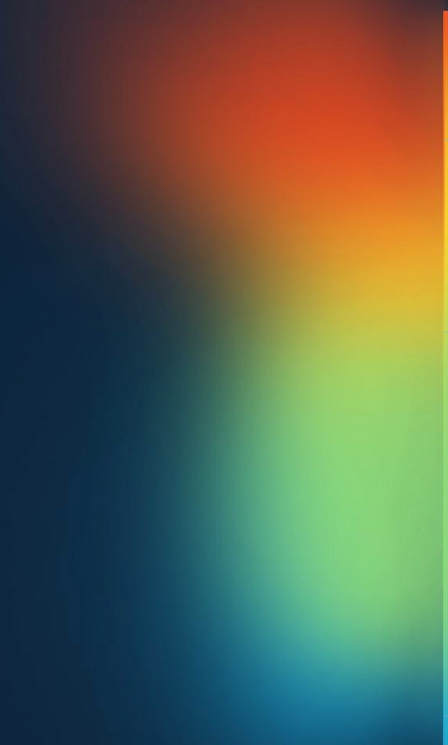


銀行業界のAI活用実態調査

調査レポート

2026年5月

目次



1 調査目的と方法論

2 エグゼクティブサマリー

3 調査結果詳細

4 回答者属性

調査目的と方法論

調査目的と方法論

調査目的：本調査は、金融機関がAIをどのように導入・実用化しているか、戦略・実行面での課題がどこにあるか、そして銀行が成果をどのように測定しているかを明らかにすることを目的としています。



サンプル概要

n=150 銀行経営陣

対象者条件：

- 銀行業界のIT部門責任者・経営陣を対象
- 対象役職例：VP、MD、CEO、CTOなど
- 対象業態：グローバル大手行、地域・準大手銀行、信用組合、コミュニティバンク、



調査方法

オンライン調査

調査結果の誤差範囲：信頼水準95%において $\pm 9.8\%$



調査期間

調査期間：2026年3月28日～4月8日

エグゼクティブサマリー

調査結果サマリー

1 現在の銀行業界

銀行の経営陣は、AIの価値を認識し全社展開を進めている

ほぼ全員（91%）がAIによって従業員がより高付加価値業務や顧客対応業務に集中できると回答。大多数（84%）が全社レベルでAIを活用。生成AI（91%）、予測AI（87%）、エージェントAI（81%）のあらゆるAI種別を活用し、従業員のリスキリングにも投資（55%）。

2 AIと人材

AIは既に銀行の人材・組織に変革をもたらしており、人とテクノロジーが協働する未来を描いている

銀行経営陣の84%が、エージェントAIによってほとんどの銀行業務のあり方が既に大きく変わったと考えており、89%が今後5年以内にAIエージェントと協働する体制になると予測。

3 データ品質 & アクセス

データガバナンス、アクセス性、一貫性の欠如が克服すべき課題

データ品質へのアクセスに高い自信を持つ一方（87%）、データガバナンスの課題としてデータのサイロ化（52%）やベンチマークデータの不足（30%）を挙げており、ほぼ全員（94%）がエンドツーエンドのAIソリューションが組織に価値をもたらすと回答。

4 今後の課題

多くの銀行経営者が戦略・KPIを策定済みだが、ROIよりもAI導入が優先されていると認識している

銀行経営陣の10人中9人がAI戦略を策定済み（91%）。主な優先事項は業務効率化（64%）、データ品質（55%）、規制対応・不正検知（54%）。7割（71%）が明確で一貫したAI KPIを保有する一方、ROIに紐づいたKPIは少なく、5人中4人（81%）がROIよりもAI導入を優先。

銀行はデュアル・ワークフォース・モデルへ移行しつつある

ただし、AIの勢いを測定可能なROIへ転換するには障壁が残る

本調査によると、AI導入が加速する中、銀行業界は重要な転換点を迎えています。

多くの金融機関がAI展開において着実な進展を遂げている一方、その活動を測定可能なビジネス成果へと転換しようとする取り組みは道半ばです。

銀行業界は今、以下の変化の途上にあります：

人とAIの試験的活用から
「デュアル・ワークフォース」へ

銀行はAIエージェントと人間が協働するモデルへの移行を加速させている

AI導入からビジネスインパクトへ

投資・戦略は整備されつつあるが、AIの取り組みを収益・効率・KPIと紐づけている機関はまだ少ない

データへの自信からデータ課題の認識へ

データへの高い自信の裏側で、分断・サイロ・ガバナンスの問題がAIの効果を制限し続けている

調查結果詳細

現在の銀行業界

銀行の経営陣はAIの価値を認識し、全社規模での展開を加速させている

銀行の経営陣は AIの価値を認識 している

Q17. 以下の設問について同意度を評価してください（1=「全くそう思わない」、4=「強くそう思う」）。ベース：銀行経営陣 n=150、上位2択合計を表示

91%

「AIにより従業員がより高付加価値業務
や顧客対応業務に集中できる」に同意

大多数が全社レベルでAIを本格活用、 15%の組織は探索・試験段階

AI導入の進捗段階（組織全体）

表示：選択割合

84% 本格活用

45%

特定の製品・部門・業務で
AIを活用中

39%

組織全体にAIを広く展開
中

15%

まだ試験段階

13%

AIのテスト・試験運用中

1%

AIの探索・調査中

1%

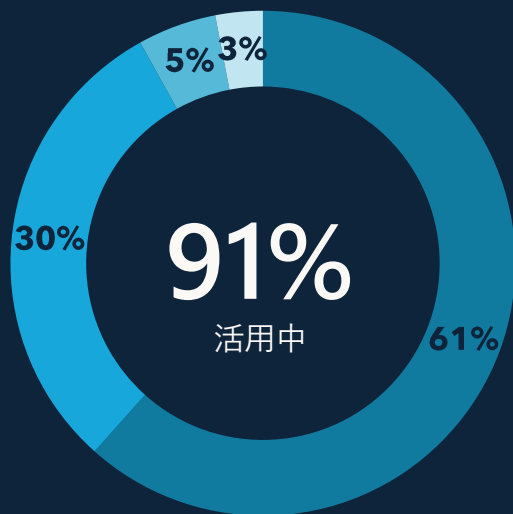
AIの活用を検討してい
ない

銀行の経営陣はさまざまな種類のAIを幅広く活用している

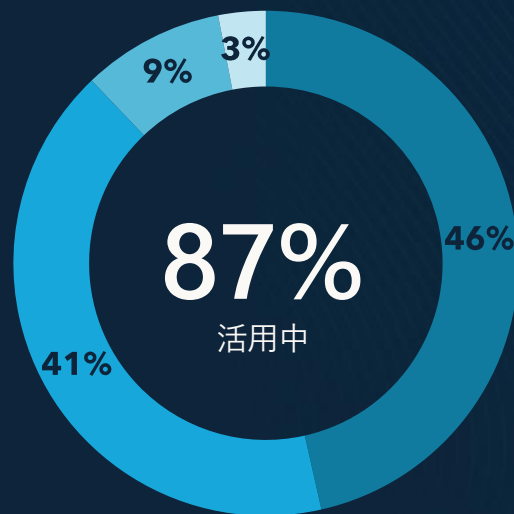
生成AIは全社レベルでの活用率が最も高く（61%）、エージェントAI（44%）を大きく上回っている。

現在の活用（AI種別）
表示：選択割合、上位2択

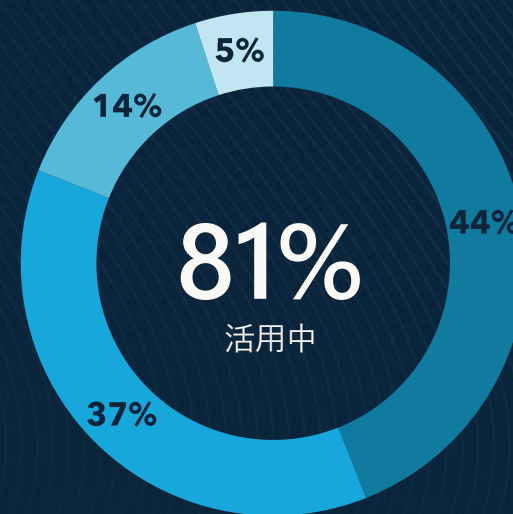
生成AI



予測AI



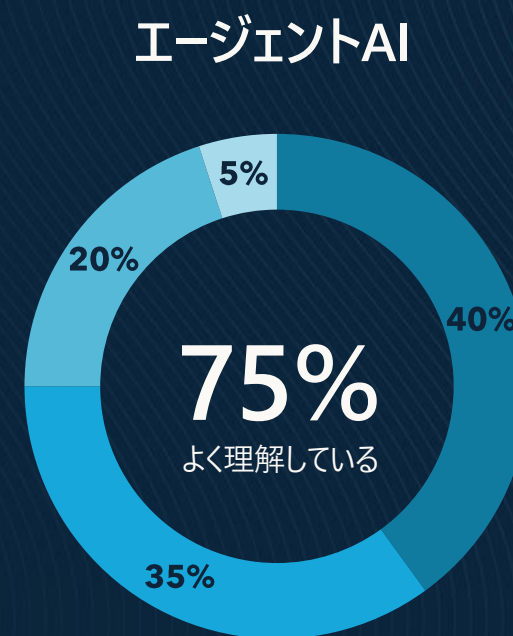
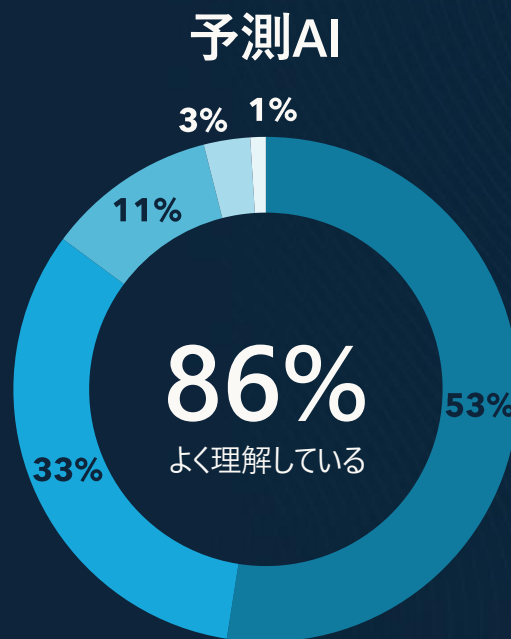
エージェントAI



最も活用されているAIは、最も理解されているAI

現在の理解度（AI種別）

表示：選択割合、上位2択



非常によく理解している

よく理解している

理解している

少し理解している

AIを使いこなせる 人材への投資を進めている

AI時代に向けた人材育成の取り組み

表示：選択割合、最大3つ選択

Q16. 貴組織はAI時代に向けてどのような人材育成を行っていますか？ベース：銀行経営陣 n=150

33%

AI能力強化のための外部
ベンダー・コンサルタントとの
提携

33%

AIやデータ経験を持つ人
材の採用優先

34%

従業員の高付加価値
業務・顧客対応業務へ
の配置転換

42%

AIスキル関連の新職種の
創設

48%

デジタル・テクノロジー職の
拡充への投資

55%

従業員向けリスキリング
・AIトレーニングプログラム
への投資

AIと人材

AIは既に銀行の人材・組織に変革をもたらしており、人とテクノロジーが協働する未来を描く経営陣が多い

銀行業界におけるデュアル・ワークフォースの実現

10人中9人（89%）が、5年後には自行で人間とAIエージェントが協業しているだろうと回答。



「エージェントAIは既にほとんどの銀行業務のあり方を大きく変えた」

84%



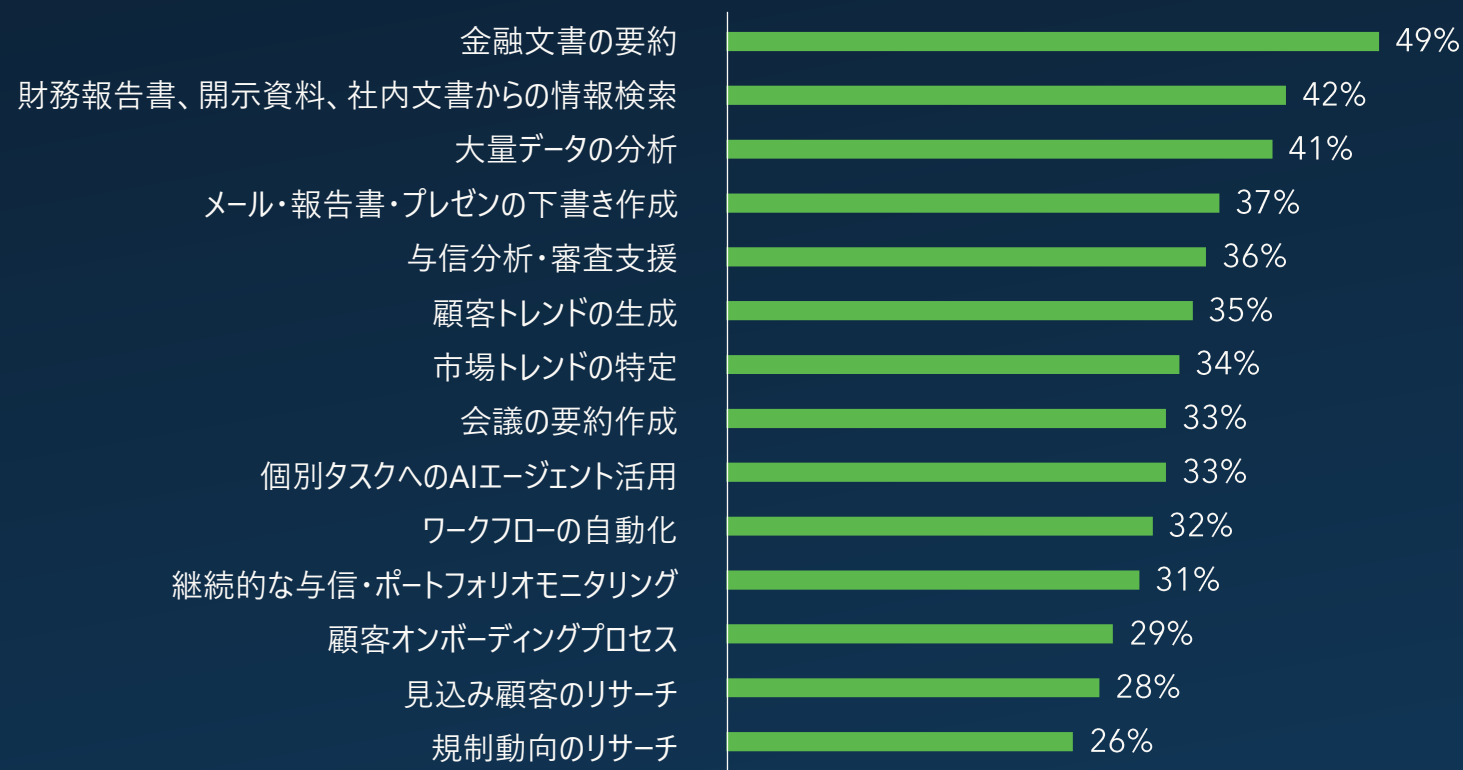
「今後5年以内に自行はAIエージェントと人間の組み合わせになる」に同意

89%

現在、文書要約・情報検索・データ分析にAIを活用している

現在の活用（日常業務）

表示：選択割合



今後2年間で、調査・与信モニタリング・個別タスクへのAI活用がさらに拡大する見込み

今後2年間でAI活用が増える領域

表示：選択割合

+11%

規制動向のリサーチ

+9%

継続的な
与信・ポートフォリオ
モニタリング

+7%

見込み顧客のリサーチ

+5%

個別タスクへの
AIエージェント活用

+5%

ワークフローの
自動化

データ品質 & アクセス

データのアクセス性と一貫性の欠如は、依然として克服すべき課題

大多数が、必要なデータ に確実にアクセスできる と回答

Q6. AIの価値を完全に実現するために必要な、アクセス可能で高品質なデータを貴行が保有していること
にどの程度自信がありますか？ベース：銀行経営陣 n=150、上位2択（「かなり自信がある」「非常に自信
がある」）合計を表示

87%

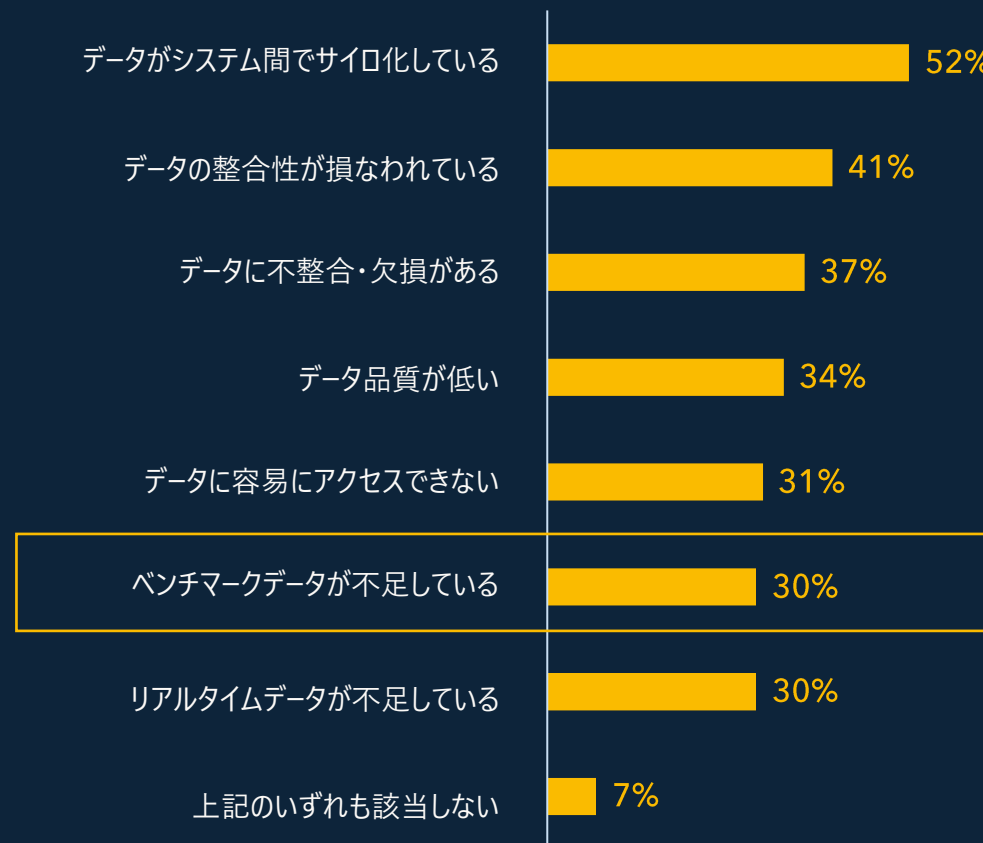
AI活用に必要な良質なデータを、自組織が十分に持っていると回答

→ 36%が「非常に自信がある」

しかし、93%が 少なくとも1つのデータガ バナンス課題を挙げる

データガバナンスに関する主なデータ課題

表示：選択割合



一気通貫のAI基盤が 価値を生む

94%

「全行横断的な**統合型AI基盤**を構築することで、個別システムでのAI導入よりも高い価値が生まれる」に同意

Q13. 以下の設問について同意度を評価してください。「個別システムで孤立したユースケースにAIを展開するよりも、完全統合型のエンドツーエンドAIソリューションの方が組織に高い価値をもたらす」。ベース：銀行経営陣 n=150、上位2択合計を表示

今後の課題

多くの銀行の経営陣が戦略・KPIを策定済みだが、ROIよりもAI導入が優先されていると認識している

ほぼ全員がAI戦略を策定済みであり、 その必要性を強く認識している

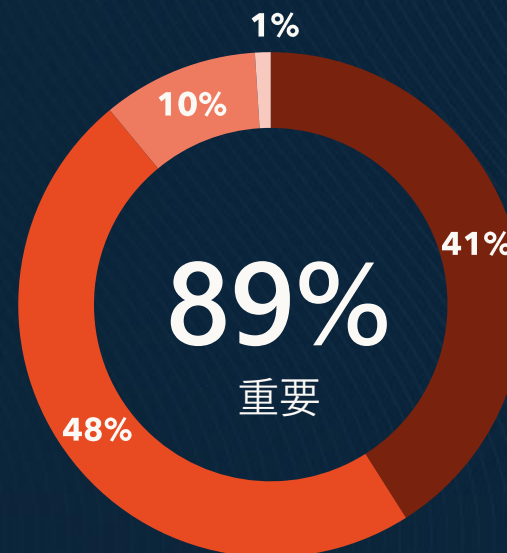
AI戦略を持つことの重要性

表示：選択割合、上位2択



AI戦略を策定済み（91%）

10人中9人



- 非常に重要
- とても重要
- ある程度重要
- やや重要

Q8. 組織全体のビジネスプロセスおよび業務におけるAI活用戦略を持つことはどの程度重要ですか？

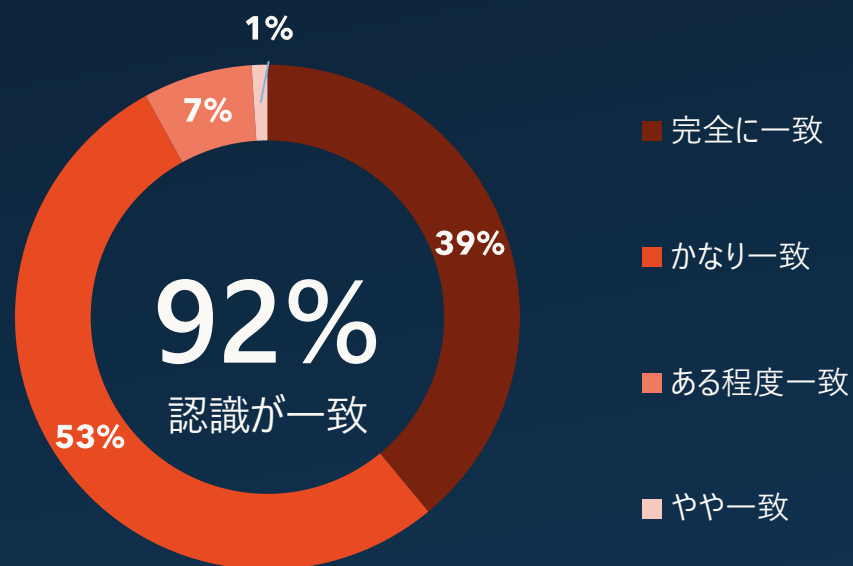
Q9. 貴行では現在、業務プロセスへのAI活用に関する戦略を策定していますか？

ベース：銀行経営陣 n=150

経営層と行員のAI戦略への認識は一致 – 行内IT部門の上位役員が最も信頼される情報源

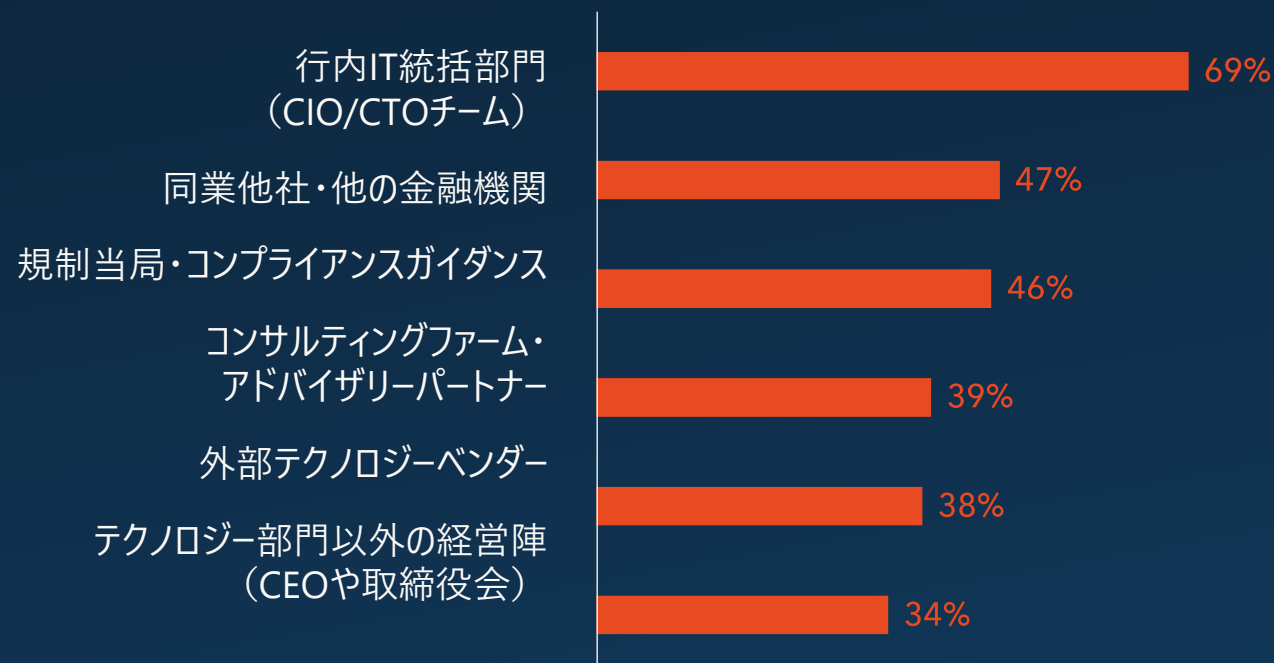
経営層と従業員のAI戦略への 認識一致度

表示：選択割合、上位2択、
AI戦略保有者を対象



AI戦略策定において最も信頼される情報源

表示：選択割合、AI戦略保有者を対象



Q10. 経営層と行員で、貴行のAI戦略についてどの程度認識が一致していると思いますか？

Q12. AI戦略策定において最も信頼できる情報源は誰/どこですか？

ベース：AI戦略策定済みの銀行経営陣 n=137

業務効率化とデータ品質が、AI戦略の最重点テーマ

AI戦略の最優先事項

表示：選択割合、AI戦略保有者を対象

64%

業務効率化

- 業務効率の改善（42%）
- 組織全体へのAI展開の拡大（33%）

55%

データ品質

- データ品質の向上（28%）
- データの整合性強化（23%）
- AIに頼りすぎず、人が最終判断を行う体制の維持（16%）

54%

規制対応

- 不正検知・リスク管理の強化（36%）
- AIガバナンス・コンプライアンスの整備（25%）

41%

コスト・価値

- コスト削減（15%）
- AIの取り組みによる測定可能なROIの証明（29%）

41%

顧客価値

- 顧客体験の向上（23%）
- AIの判断根拠を説明できる体制づくり（19%）

銀行の経営陣はROIよりもAI導入が優先されていると認識



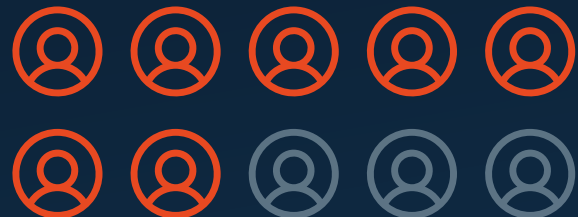
「自行はAI投資のリターンよりもAIの導入自体を優先している」に同意（81%）

5人中4人

Q20. 以下の設問について同意度を評価してください。
「自行はAI投資のリターンよりもAI導入を優先している。」
ベース：銀行経営陣 n=150、上位2択合計を表示

大多数の銀行でAI関連の評価指標を策定

ROIに直結するKPIの優先度は低い

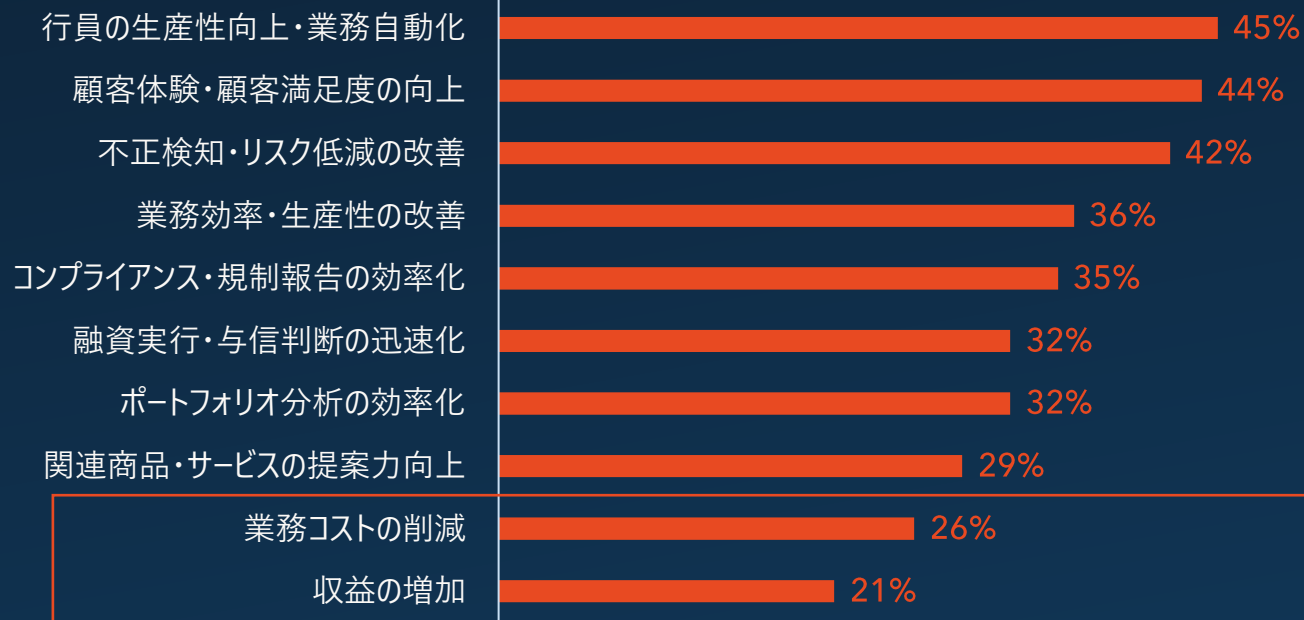


7in10

明確で一貫したKPIを策定（71%）

貴行が設定しているKPI

表示：選択割合、KPI保有者を対象



Q18. 貴行ではAIの取り組みの成功を評価するための測定可能な成果指標・KPIを定義していますか？

ベース：銀行経営陣 n=150；

Q19. AIの取り組みの影響を測定するためにどのようなKPIを設定していますか？

ベース：KPI保有の銀行経営陣 n=148

約3割の銀行でKPIに一貫性がなく、行内の足並みが乱れている



「組織全体で**KPIが一貫していない**」と回答（28%）

4人中1人



「AI戦略への社内認識の不一致が時間とコストを損失させている」に同意

81%

Q18. 貴組織ではAIの取り組みの成功を評価するための測定可能な成果指標・KPIを定義していますか？

Q17. 以下の設問について同意度を評価してください（1=「全くそう思わない」、4=「強くそう思う」）。ベース：銀行経営陣 n=150、上位2択合計を表示

付録

回答者属性

回答者属性

人種	合計
白人・コーカサス系	92%
黒人・アフリカ系アメリカ人	5%
アジア系	1%
混血	1%
太平洋諸島系	0%
ネイティブアメリカン・アラスカ先住民	0%

民族性	合計
ヒスパニック系	10%
非ヒスパニック系	90%

学歴	合計
大学未卒業	19%
大学卒業以上	81%

性別	合計
男性	86%
女性	14%
世代	合計
Z世代（18～28歳）	4%
ミレニアル世代（29～44歳）	57%
X世代（45～60歳）	36%
ベビーブーマー世代	3%

地域	合計
北東部	23%
中西部	16%
南部	35%
西部	26%

居住地域タイプ	合計
都市部	23%
郊外	16%
地方・農村部	35%

回答者属性

企業規模	合計
小規模	2%
中規模	31%
大規模	67%

業種	合計
銀行業	62%
金融・投資	38%

金融機関種別	合計
都市銀行	31%
地域銀行	28%
グローバル大手行	25%
コミュニティバンク	8%
信用組合	8%

役職	合計
CEO	29%
CTO	8%
CFO	33%
CIO	3%
EVP	5%
SVP	5%
VP	17%

業界経験年数	合計
5年以上10年未満	27%
10年以上30年未満	69%
30年以上	4%

意思決定権限	合計
主要意思決定者	91%
意思決定チームの一員	9%

