

Helpfeel、「AIに置き換わる業務についての意識調査」を実施 対人疲弊が原因か、管理職のマネジメント業務の置き換え意欲が明らかに

- ・管理職の**6割**がAIを高頻度で利用。一般社員との差は**2倍**
- ・マネジメント／対人業務を置き換えたい管理職は**6割**、一般社員は**4割**
- ・「育成」「謝罪」「根回し」、**50代**は人間が、**20代**はAIが担うと予測

ナレッジの力でAIの社会実装を加速する株式会社Helpfeel（本社：京都府京都市、代表取締役 CEO：洛西 一周、以下：Helpfeel）は、2026年9月、全国のビジネスパーソン601名を対象に「AIに置き換わる業務についての意識調査」を実施し、役職や年代におけるAI活用に対する意識のギャップについて分析しました。

調査の結果、管理職におけるAIの高頻度利用率は62.0%と一般社員の約2倍に達し、役職や年代によってAI活用の実態と意識に大きな差があることが明らかになりました。また、「データ入力」や「資料作成」などの定型業務は多くの人がAIに任せたいと考える一方、「謝罪」「育成」「社内の根回し」といった対人業務は、50代以上を中心に「人が担い続けるべき」とする声が目立ちました。その反面、実際にマネジメントを担う管理職ほど、部下のメンタルケアなどの対人業務までAIに委ねたいと考える傾向も見られました。

AI活用が進むなか、人間関係や感情を伴う業務を誰が担い、そのための人材をどう育てるのか。今回の調査から、AI時代に人間に求められる役割の変化が見えてきました。



■ 調査実施の背景：人間が「AIという部下」を率いる時代の人材像を探る

AIの急速な普及により、定型的な業務だけでなく戦略策定や意思決定の支援までAIが担える時代が到来しつつあります。そうした中で、「これからの時代に人間が担い続けるべき仕事とは何か」「AIを管理・監督する立場として身につけるべきスキルとは何か」という問いが、多くの企業において重要なテーマとなっています。

Helpfeelは、企業のナレッジ構築と業務のAI化を支援する立場から、現代のビジネスパーソンが抱えるAI活用への期待と本音を数値化し、AI時代に勝ち残る組織・人材の条件を浮き彫りにすることを目的に調査を実施いたしました。

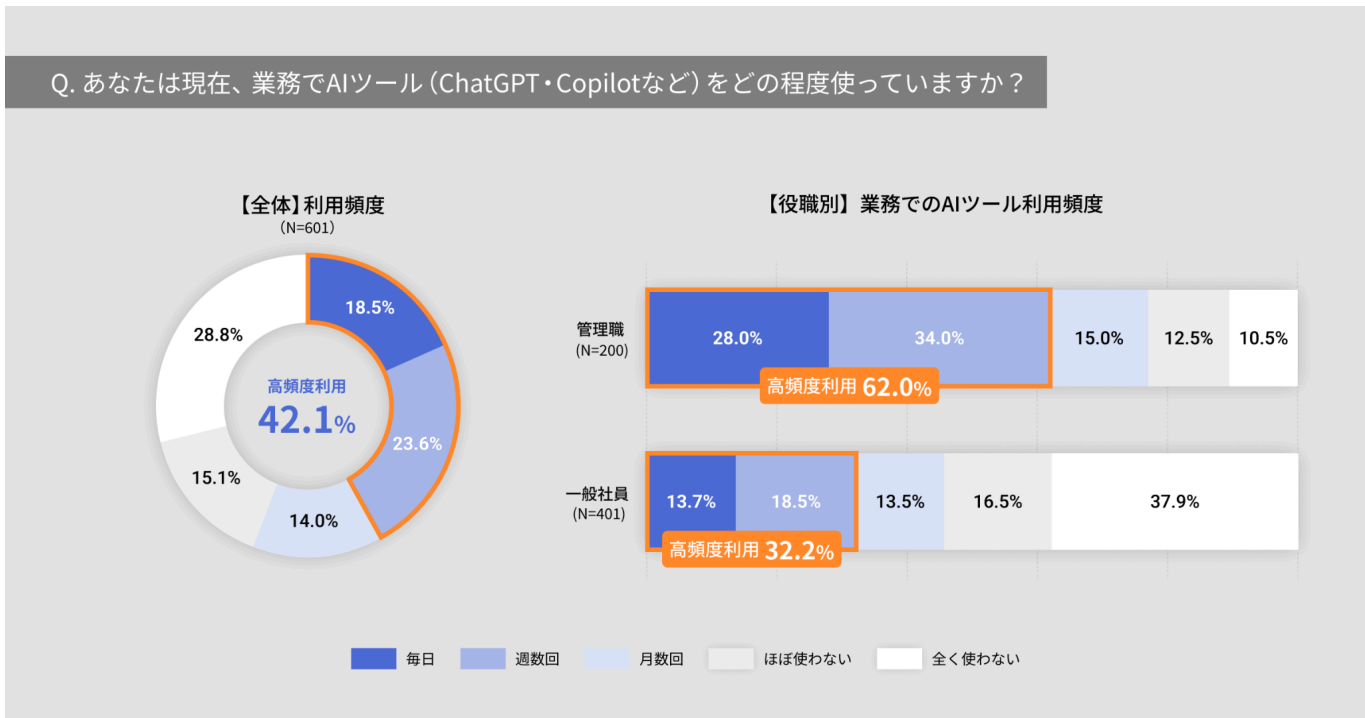
■ 調査結果のサマリー

- 1.【AIの利用頻度】管理職の6割がAIを高頻度で利用。一般社員との差は約2倍
- 2.【AIへの業務委任率】20代の半数が業務の60%以上をAIに委任。年代別で最も高い結果に
- 3.【AIに置き換わってほしい業務】定型業務が上位。「置き換わってほしくない」は対人・判断業務
- 4.【管理職の意識】「部下のケア」「連絡・調整」など、対人業務でもAI代替への期待が高い
- 5.【人間が担い続ける業務】20代は定型業務、50代は「育成」「謝罪」「根回し」など対人領域を重視
- 6.【身につけるべきスキル】20代と50代で分かれる「人間の能力」への期待

■ 調査結果の詳細

1.【AIの利用頻度】管理職の6割がAIを高頻度で利用。一般社員との差は約2倍

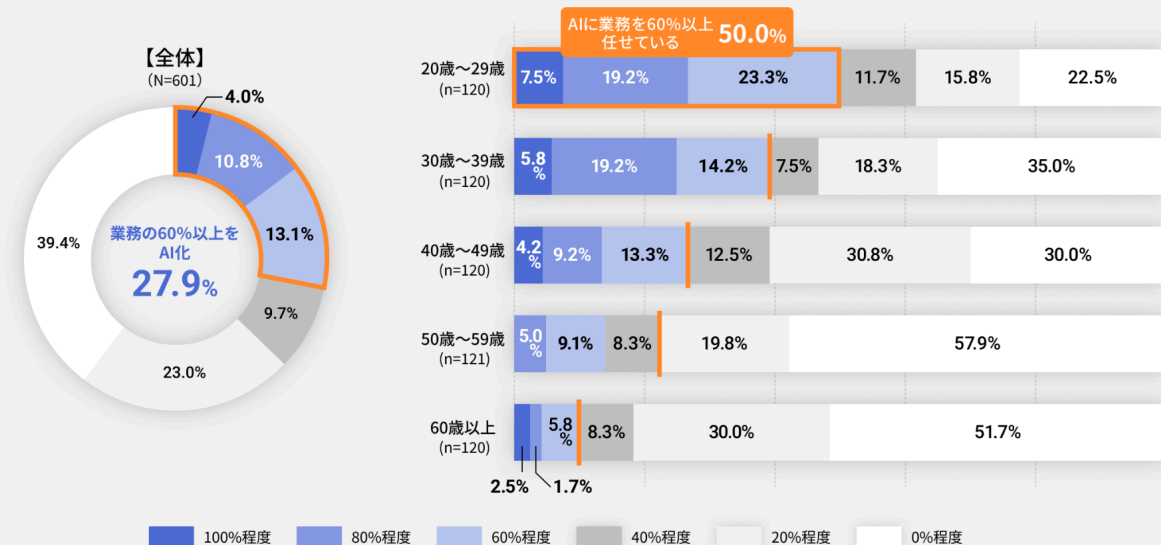
「あなたは現在、業務でAIツール（ChatGPT・Copilotなど）をどの程度使っていますか？」という設問に対し、「毎日」または「週に数回」と回答したAIを高頻度で利用する層は、管理職で62.0%に上りました。一方、一般社員では32.2%にとどまり、役職者ほどAIツールを日常的に活用している実態が明らかになりました。



2.【AIへの業務委任率】20代の半数が業務の60%以上をAIに委任。年代別で最も高い結果に

「あなたの日常業務全体を100%としたとき、現時点でAIや自動化ツールに業務をどのくらい任せていますか？」と聞いたところ、業務の「60%以上」をAIに任せている割合は20代が50.0%と、年代別で最も高い結果となりました。一方、50代は14.1%、60代以上では10.0%にとどまり、若年層ほどAIに業務を任せている傾向が見られました。

Q. AIや自動化ツールへの業務依存度 (日常業務全体を100%とした場合)



以降の3～5では、「資料・レポート作成」「データ入力・集計・分析」「企画・アイデア出し」「人事評価」などを含む31項目の業務(※)について質問しました。

※ 31項目の業務:「資料・レポート作成」「請求書発行などの財務・会計の一次処理」「データ入力・集計・分析」「議事録・報告書作成」「定型的な顧客対応(メール・チャット・自動音声対話)」「スケジュール・タスク管理」「社内申請・経費処理」「情報収集・調査・リサーチ」「企画・アイデア出し」「プレゼンテーション」「部下・後輩の指導・育成」「人事評価」「取引先との交渉・折衝」「トラブル対応・クレーム処理」「システム開発・QAテスト」「契約書等の法務確認」「事業戦略の策定」「撤退・中止・方向転換の判断」「業務プロセスの設計」「プロジェクトの推進・旗振り」「組織のモチベーション管理・部下のメンタルケア」「クライアントや同僚の不満の察知」「社内の根回し」「対立が発生した際に、利害を調整する(着地点を見つける)」「謝罪対応」「クライアントの期待値調整」「危機管理」「然るべき人を見極めた連絡・依頼・伝達」「メールなどのCCIに誰を入れるかの判断」「上司への報告・連携」「忘年会や歓送迎会などの幹事」

3.【AIに置き換わってほしい業務】定型業務が上位。「置き換わってほしくない」は対人・判断業務

「今後AIに置き換わってほしいと思いますか？それとも置き換わってほしくないと思いますか？」と尋ねたところ、全体ではデータ入力や資料作成などの定型的な作業が「置き換わってほしい」業務の上位を占めました。

一方、「AIに置き換わってほしくない」業務の上位は、「取引先との交渉・折衝(57.4%)」「部下・後輩の指導・育成(56.2%)」「人事評価(54.6%)」の順となりました。いずれも、対人コミュニケーションや柔軟な判断が求められる業務です。

AIに置き換わってほしい業務TOP5

- 1 データ入力・集計・分析 (74.7%)
- 2 資料・レポート作成 (74.4%)
- 3 議事録・報告書作成 (70.5%)
- 4 請求書発行などの財務・会計の一次処理 (69.1%)
- 5 情報収集・調査・リサーチ (67.7%)

()内はAIに置き換わってほしいと回答した割合

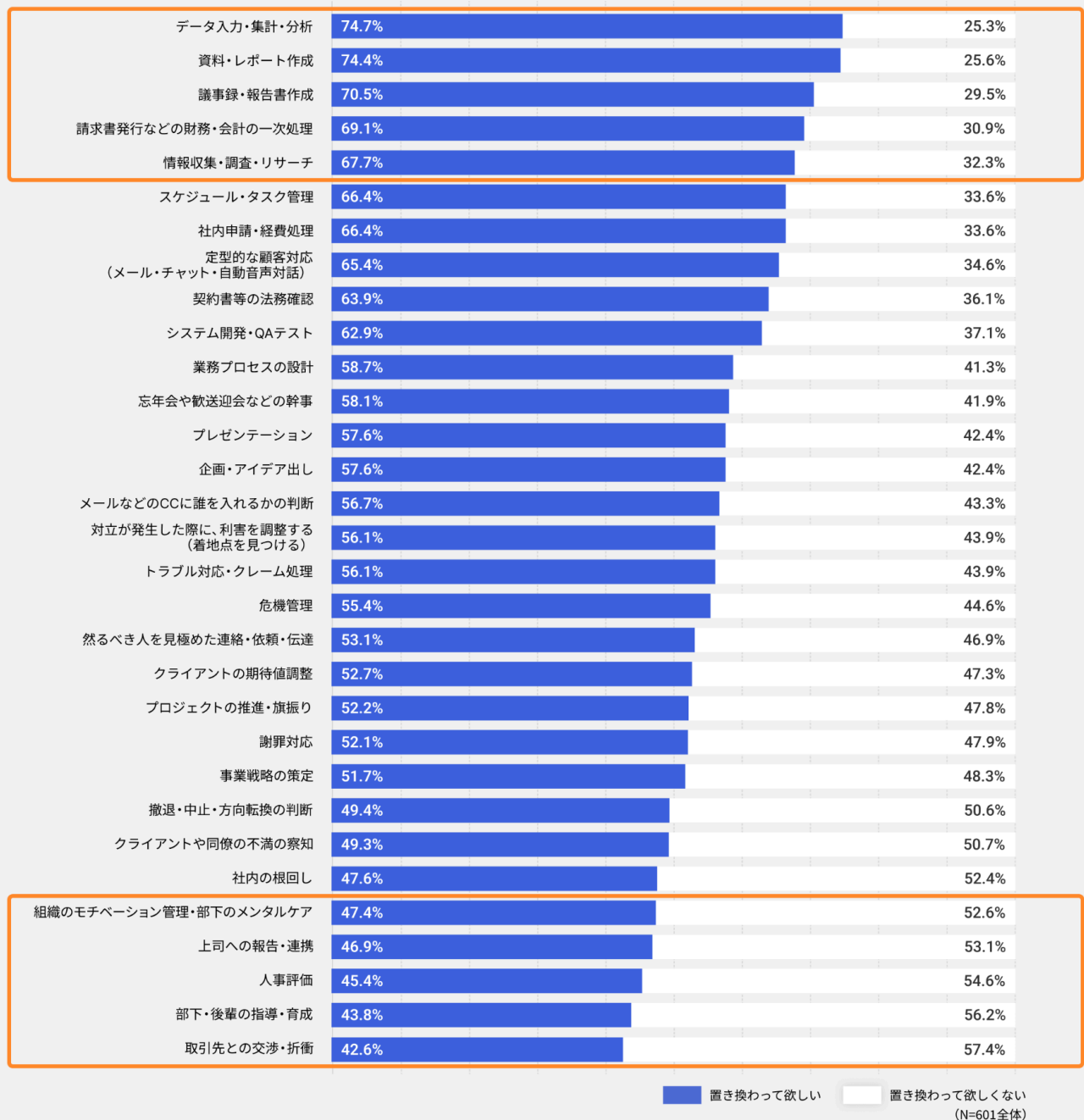
AIに置き換わってほしくない業務TOP5

- 1 取引先との交渉・折衝 (57.4%)
- 2 部下・後輩の指導・育成 (56.2%)
- 3 人事評価 (54.6%)
- 4 上司への報告・連携 (53.1%)
- 5 組織のモチベーション管理・部下のメンタルケア (52.6%)

()内はAIに置き換わってほしくないと回答した割合

全体 (N=601)

Q. 以下の31業務について、今後AIに置き換わってほしいと思いますか？
それとも置き換わってほしくないと思いますか？

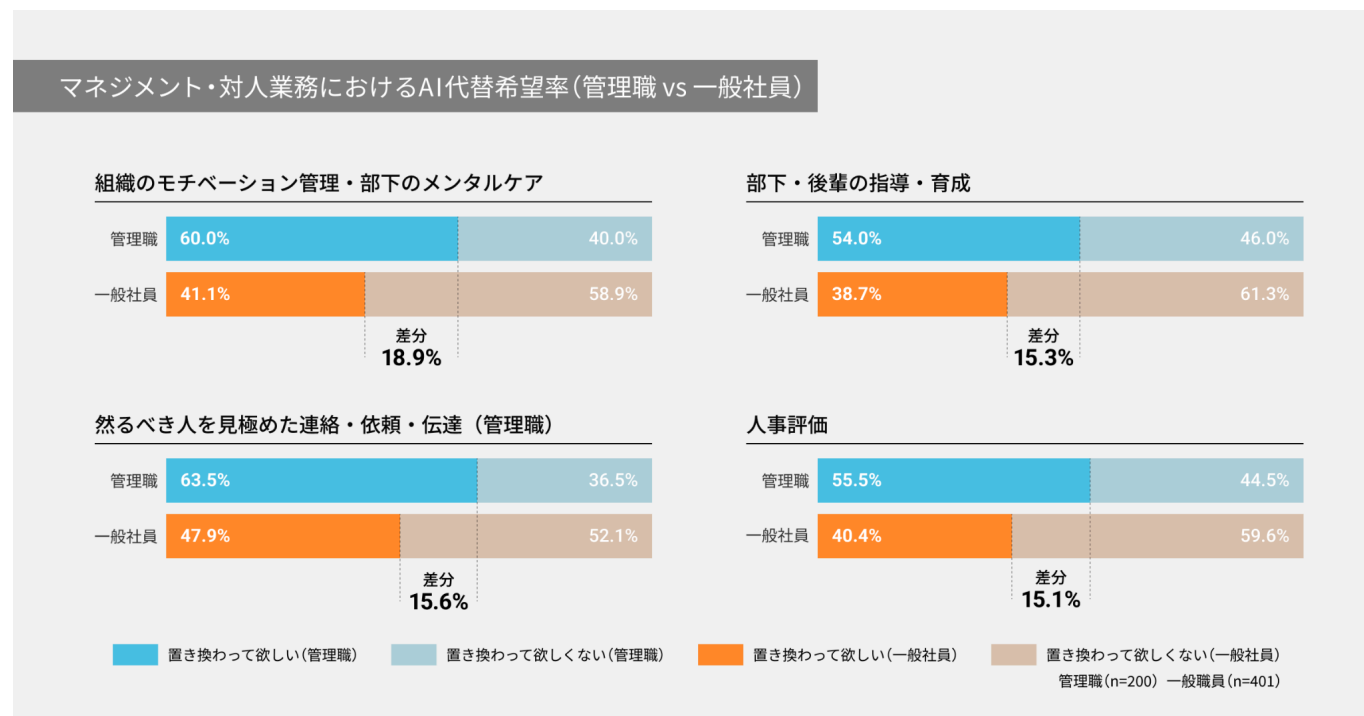


4.【管理職の意識】「部下のケア」「連絡・調整」など、対人業務でもAI代替への期待が高い

全体ではAIへの置き換えを望まない回答が多かったマネジメント・対人業務でも、管理職ではAI化を望む傾向が強く、一般社員との間に大きな意識差が見られました。

「組織のモチベーション管理・部下のメンタルケア」では管理職が一般社員を18.9%、「然るべき人を見極めた連絡・依頼・伝達」では15.6%上回るなど、実際にマネジメントや対人調整を担う機会が多い管理職ほど、こうした心理的負

担の大きい業務をAIに委ねたいという意向が強いことが浮き彫りになりました。



「なぜAIに置き換わってほしいと思いましたか？」という自由回答からも、対人対応や評価、利害調整などに負担を感じる声が寄せられました。

「人事評価。人間がやるより偏った判断にならず客観的だから」(53歳・管理職)

「部下への注意など、恨まれそうなものはAIにやってほしい」(62歳・管理職)

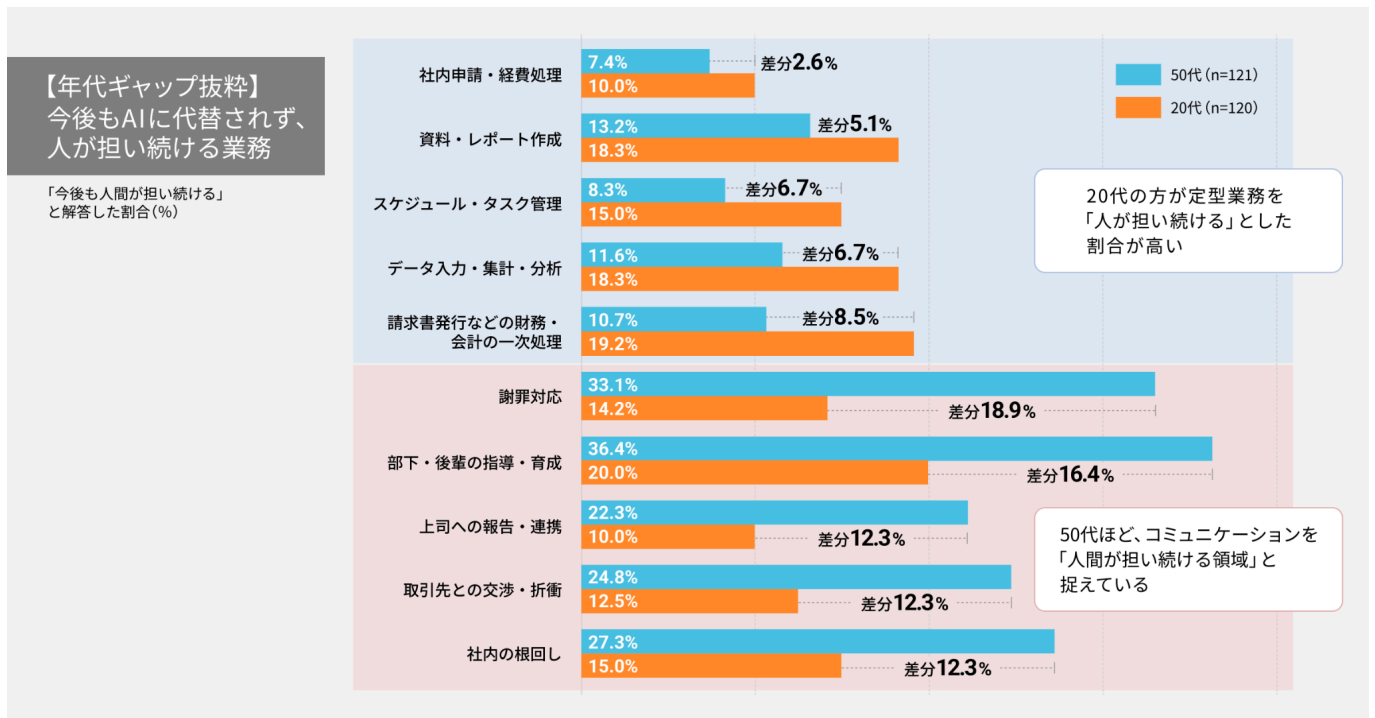
「利害対立の着地点探し。人の場合は感情等が入るが、AIなら客観的に評価してくれると思う」(48歳・管理職)

5.【人間が担い続ける業務】20代は定型業務、50代は「育成」「謝罪」「根回し」など対人業務を重視

「今後もAIに代替されず、人間が担い続けると思う業務」について尋ねたところ、全体では「AIに代替される業務の方が多くなる」と予測する回答が多数を占めました。

年代別に見ると、20代は定型業務を、50代は対人調整や感情への配慮を要する業務を「人間が担い続ける仕事」と捉える傾向が見られました。

20代は「財務・会計の一次処理(19.2%)」「データ入力・集計(18.3%)」といった定型的な業務について「人が担い続ける」と回答した割合が、50代の約2倍となりました。一方、50代と20代の比較で特に差が大きかったのが、「指導・育成」「謝罪対応」「社内の根回し」といった対人業務です。50代は「指導・育成(36.4%)」「謝罪対応(33.1%)」「社内の根回し(27.3%)」と、いずれも20代を12%以上も上回りました。



「AIに置き換わってほしくない業務」に対する自由回答では、20代ではAIに仕事を代替されることへの不安を示す声が、50代では感情や人間関係に関わる業務は人が担うべきだとする声が寄せられました。

<20代>

- 「全て置き換えるのは不安だから」(23歳・一般社員)
- 「全て人間の仕事として残って欲しい。人間の仕事が無くなると思うから」(27歳・一般社員)
- 「自分の存在価値がなくなるから」(29歳・一般社員)

<50代>

- 「後輩の育成。心あってのもの」(54歳・一般社員)
- 「謝罪対応。AIから謝罪されても誠意を感じられないから」(52歳・一般社員)
- 「人事評価はやはり複数の人間が関わって行わないとその人の本質や普段の行動を常に見てないAIがどのように評価するのかわからない」(50歳・一般社員)

これらの結果から、全体として多くの業務がAIに代替されると予測される中でも、「AIに代替されにくい業務」の捉え方には世代間で違いがあることがわかりました。20代は対人業務など面倒なことはAIに任せたいという意向が強い一方、AIによって自身が担う業務そのものが置き換わってしまうことへの不安も抱えていると考えられます。対照的に、50代は対人調整や感情への配慮を要する業務に、人間ならではの役割が残ると考える傾向が見られました。

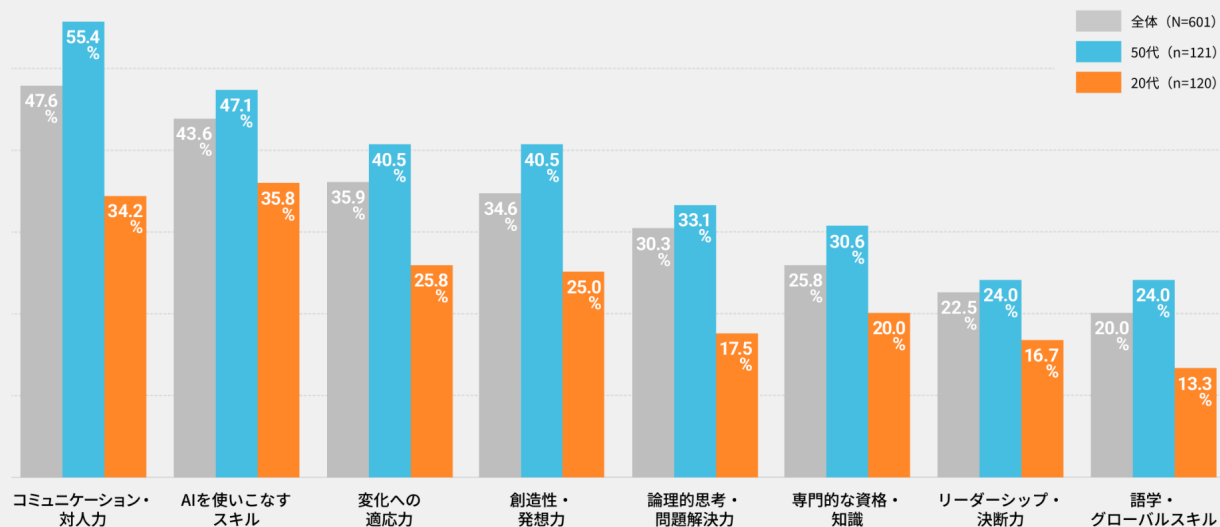
6.【身につけるべきスキル】20代と50代で分かれる「人間の能力」への期待

「子どもや後輩に『これから身につけるべきスキル』を聞かれたら、何と答えますか？」と尋ねたところ、50代では「コミュニケーション・対人能力(55.4%)」「創造性・発想力(40.5%)」が特に多く挙げられました。一方、20代はそれぞれ34.2%、25.0%にとどまったうえに、全ての項目で低い数値となりました。

AI活用が進む一方で、「人間ならではの能力」にどこまで期待するかについて、世代間で明確な認識ギャップが浮き彫りとなりました。

50代が対人能力や創造性を重視する背景には、泥臭い対人調整を通じて信頼関係を築いてきた実務経験があると考えられます。こうした経験豊富な人材が持つ「暗黙知」をいかに言語化・ナレッジ化し、次世代へ継承していくかが、AI時代の組織課題と言えます。

Q. あなたの子どもや後輩が「これから身につけるべきスキル」を聞かれたら、何と答えますか？（複数選択）



■ 総括:「人間に残る仕事」と「人間が担いたい仕事」は別物？ AI時代に揺らぐ仕事の境界線

今回の調査では、データ入力や資料作成といった定型業務はAIに任せたいという意向が広く見られた一方、「謝罪」「育成」「社内の根回し」「利害調整」など、人間関係や感情を伴う業務は、今後も人間が担うべきだと考える層が多いことがわかりました。

しかし興味深いのは、「人間に残る仕事」と「人間が担いたい仕事」が、必ずしも一致していない点です。実際にマネジメントを担う管理職ほど、部下のメンタルケアや連絡・調整といった対人業務までAIに委ねたいと考える傾向があり、対人業務の負担の大きさがうかがえます。また、世代別では、20代が定型業務にも人の役割が残ると見ているのに対し、50代は対人領域に人間ならではの役割があると捉えています。これまで「人間にしかできない」と考えられてきた仕事であっても、AIにどこまで任せられるのか。その境界線は、役職や世代によって異なります。

こうしたなか企業に求められるのは、「AIに任せる業務」と「人間が担う業務」を固定的に線引きするのではなく、AIの進化に合わせて業務そのものを見直し、人間とAIの役割分担を再設計していくことだと考えられます。そして、これまで人間が担ってきた業務をAIに委ねるためには、経験豊富な人材が現場で培ってきた知見を、組織のナレッジとして共有・継承していく仕組みが欠かせません。

Helpfeelは今後も、企業のAI活用を支えるナレッジ構築を担うとともに、業務効率化やAIを活用した働き方への変革を支援するコンサルティング事業を推進してまいります。

【調査概要】

調査テーマ: AIに置き換わる業務についての意識調査

調査対象: 全国のビジネスパーソン(20～60代以上)

【役職別内訳】管理職: 200名 / 一般社員: 401名

【年代別内訳】20代: 120名 / 30代: 120名 / 40代: 120名 / 50代: 121名 / 60代以上: 120名

調査日: 2026年9月1日

調査方法: インターネット調査

有効回答数: 601サンプル

調査主体: 株式会社Helpfeel

■ 株式会社Helpfeel 概要



このAIが、解決する

創業: 2007年12月21日 (2020年12月4日に日本法人を設立)

代表者: 代表取締役 CEO 洛西 一周

京都オフィス: 〒602-0023 京都府京都市上京区御所八幡町110-16 かわもとビル5階

東京オフィス: 〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-14-1 住友不動産八重洲通ビル4階

URL: <https://corp.helpfeel.com/>

Helpfeelは、企業内に蓄積された膨大な知識資産を、AIが即座に活用できる“AI-Ready”なナレッジ基盤へと最適化するナレッジテクノロジー企業です。AIの精度やパフォーマンスを左右する「コンテキストレイヤー」を担い、ナレッジデータの創造・蓄積・分析・活用を一気通貫で支援することで、知識資産の価値を継続的に高め、AIの精度向上と自律的な活用を支えます。以下3つのプロダクトを中核に、企業の“AI-Ready化”を支援する包括的なソリューションを展開しています。

- 企業のAIを強くするAIナレッジデータプラットフォーム「[Helpfeel\(ヘルプフィール\)](#)」
- AIを育てるナレッジベース「[Helpfeel Cosense\(コセンス\)](#)」
- 画像や動画をあなたの代わりに記憶するAI「[Gyazo\(ギャゾー\)](#)」

【本発表に関する報道関係者様からのお問い合わせ先】

株式会社Helpfeel 広報 担当者: 河端、成田、坂本

MAIL : pr@helpfeel.com