

図解でわかる 会話AIの進化とAIエージェント入門

～「答えるだけ」のAIから、「仕事を終わらせる」AIへ～



発行元：株式会社イーコース (NetBot、NetVoice開発会社)

発行日：2025年12月19日

対象読者：AI活用を検討中の経営層、DX推進担当者、情報システム部門

目次

1. エグゼクティブサマリー
2. はじめに: AI活用の現在地と課題
3. 第1章 会話AIの進化と3つのフェーズ
 - シナリオ型、会話型、そしてAIエージェントへ
 - なぜ「生成AI」だけでは業務が完結しないのか
4. 第2章 AIエージェントとは何か
 - 定義: 「会話」を入口に「実行」まで担う仕組み
 - 従来 of チャットボットとの決定的な違い
5. 第3章 具体的ユースケースと導入効果
 - Case 1: 社内申請 (交通費・経費・稟議)
 - Case 2: 予約業務 (顧客対応からシステム登録まで)
 - Case 3: 予定管理 (調整・更新・通知の自動化)
6. 第4章 失敗しないための「ガードレール」設計
 - 企業導入に不可欠な「承認プロセス (Human-in-the-loop)」
 - 4つの安全対策: 承認・権限・監査・例外処理
7. 第5章 導入ロードマップ
 - 段階的導入のススメ
8. 結論と提言

1. エグゼクティブサマリー

近年、企業のDX推進において「AIチャットボット」や「生成AI」の導入が進んでいますが、多くの現場では「問い合わせにはAIが答えてくれるが、その後の具体的な手続きは人間が手作業で行っている」という課題が残されています。

本ホワイトペーパーでは、会話だけで終わらせず、具体的な業務プロセス(申請、予約、登録など)までを完結させる「AIエージェント」について解説します。

結論として、AIの価値は「賢く答える(情報提供)」フェーズから、「正しく実行して仕事を終わらせる(タスク遂行)」フェーズへとシフトしています。しかし、企業導入においては全自動化のリスクを回避するため、人が最終確認を行う「承認プロセス(Human-in-the-loop)」を組み込んだ安全な設計が成功の鍵となります。

2. はじめに: AI活用の現在地と課題

「AIチャットボット」「生成AI」「AIエージェント」。これらは似て非なる技術であり、混同されがちです。現在のビジネス現場では、以下のような「もどかしさ」が頻発しています。

- 問い合わせ対応の限界: 規定集の在り処は教えてくれるが、申請書の作成まではしてくれない。
- 分断されたプロセス: チャットで日程調整をした後、改めてカレンダーアプリを開いて登録し直している。
- 手作業の残存: AIが生成した文章を、結局人間がシステムにコピーして登録している。

これらの課題を解決するのが、本書のテーマである「AIエージェント」です。本資料では、専門用語を極力排し、これからの業務改革の主役となるAIエージェントの仕組みと安全な導入方法を体系的に解説します。

AIエージェントが解決する、今のAIの「もどかしさ」

現状のAI活用の課題：「もどかしさ」の正体

問い合わせ対応の限界



規定の場所は教えても、申請書の作成までは支援してくれない。

分断されたプロセス



チャットで日程調整後、カレンダーアプリで再登録が必要になる。

なくなる手作業



AIが生成した文章を、結局人間がシステムにコピーしている。

解決策：次世代の主力「AIエージェント」

これらの「もどかしさ」を解決するのが「AIエージェント」です。分断された業務を繋ぎ、自動化を推進する新しいAIの形です。



AIチャットボットや生成AIとは異なる存在混同されがちですが、これまでの技術の限界を超えるために設計されています。

3. 第1章 会話AIの進化と3つのフェーズ

AIの進化は、「賢さ」の向上だけでなく、「どこまで責任を持って処理できるか」という実行能力の拡大の歴史でもあります。以下の3つの違いを理解することが重要です。

一目でわかる！会話AIの進化3つのフェーズ

AIの進化は単なる「賢さ」の向上だけでなく、「責任を持って処理できる」実行能力の拡大の歴史でもあります。

① シナリオ型チャットボット



主な役割
案内・誘導

得意なこと
✓ ルール通りの定型的なQ&A
対応や受付の振り分け。

苦手なこと
✗ 想定外の質問や複雑な文脈の
理解。

② 会話型AIチャットボット



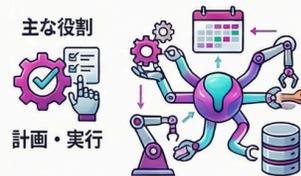
主な役割

検索・回答

得意なこと
✓ 自然言語での質問を理解し、
膨大な社内文書から回答を生成。

苦手なこと
✗ システムの直接操作や
情報の更新・登録。

③ AIエージェント



主な役割

計画・実行

得意なこと
✓ 目的達成のためにツールを操作し、
複数の手順を自律的に実行。

苦手なこと
✗ 適切な権限設定がない場合の
暴走リスク。



3.1 比較:シナリオ型・会話型・AIエージェント

種類	主な役割	得意なこと	苦手なこと
① シナリオ型チャットボット	案内・誘導	定型的なQ&A、受付振り分け。ルール通りにミスなく誘導する。	想定外の質問への対応。複雑な文脈の理解。
② 会話型AIチャットボット	検索・回答	自然言語での質問理解。膨大な社内文書(FAQ・マニュアル)からの回答生成。	具体的なシステムの操作。情報の更新や登録。
③ AIエージェント	計画・実行	目的達成のためのツール操作。複数の手順(調べ・判断し・実行する)の遂行。	(適切な権限設定がない場合の)暴走リスク。

3.2 生成AIの位置付け:「作る」ことのプロフェッショナル

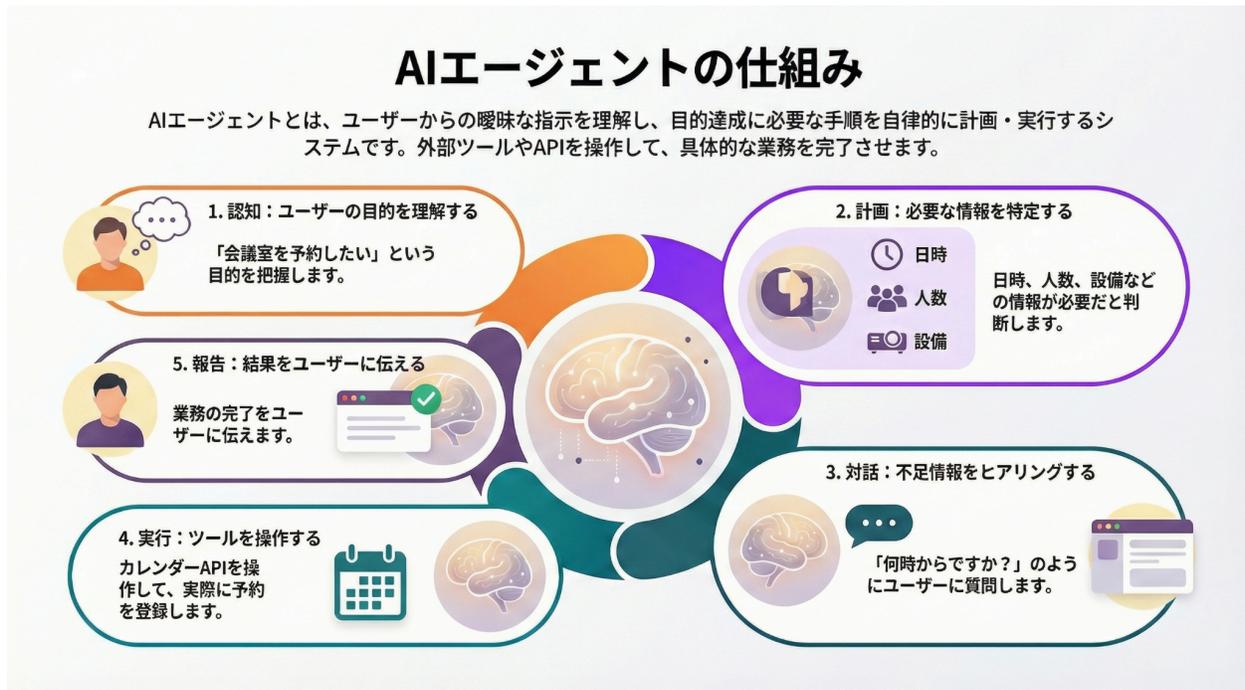
ChatGPTなどに代表される「生成AI」は、文章作成、要約、分類といった「知的生産作業(アウトプットの生成)」を得意とします。しかし、単体では社内システムにログインしてデータを書き換えることはできません。

生成AIはあくまで「脳」であり、システムを操作する「手足」を持つことで初めて「AIエージェント」へと進化します。

4. 第2章 AIエージェントとは何か

4.1 定義: 仕事が終わる仕組み

AIエージェントとは、ユーザーの曖昧な指示(「来週の出張の手配をして」など)を受け取り、その目的を達成するために必要な手順を自律的に考え、外部ツールやAPIを操作して業務を完了させる仕組みのことです。



【AIエージェントの基本動作フロー】

1. 認知: ユーザーの目的を理解する(例:「会議室を予約したい」)
2. 計画: 必要な情報を特定する(例: 日時、人数、設備の確認が必要だと判断)
3. 対話: 不足情報をヒアリングする(例:「何時からですか?」)
4. 実行: ツールを操作する(例: カレンダーAPIを叩いて予約登録)
5. 報告: 結果をユーザーに伝える

4.2 最大のメリット:「アプリの切り替え」が不要に

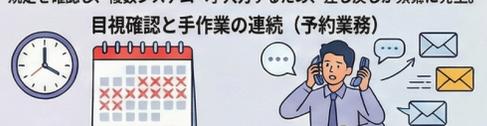
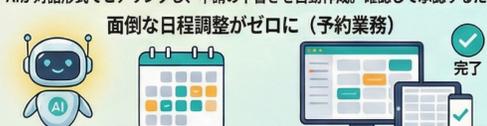
これまでは、チャットで話した内容を覚えておき、別のアプリ(経費精算システムやスケジュール)を立ち上げて入力し直す必要がありました。AIエージェントは、チャットインターフェース(入口)から裏側のシステムへ直接アクセスするため、この「アプリ間の往復」という見えないコストを削減します。

5. 第3章 具体的ユースケースと導入効果

AIエージェントが最も効果を発揮するのは、「定型的だが手順が多く、ミスが発生しやすい業務」です。

AIエージェント導入効果：Before & After

AIエージェントは、「定型的だが手順が多く、ミスが発生しやすい業務」で特に効果を発揮します。ここでは3つの具体的な業務を例に、AI導入前（Before）と導入後（After）で働き方がどのように変わるかを比較します。

Before：手間とミスが多かった従来業務	After：AIエージェントが実現する新常識
複雑な入力と手戻り（社内申請）  規定を確認し、複数システムへ手入力するため、差し戻しが頻発に発生。	チャットで依頼するだけ（社内申請）  AIが対話形式でヒアリングし、申請の下書きを自動作成。確認して承認するだけ。
目視確認と手作業の連続（予約業務）  空き状況の確認から日程調整、メール連絡まで全てが手動で非効率。	面倒な日程調整がゼロに（予約業務）  空き枠の提示からカレンダー登録まで、調整コストなく一気通貫で完了。
連絡漏れと更新の手間（予定管理）  急な変更のたびに、複数ツールへの連絡と更新作業が煩雑で漏れやすい。	「30分遅らせて」の一言で完了（予定管理）  AIがカレンダー更新と関係者への通知を代行し、連絡漏れを防止。

Case 1: 社内申請（交通費精算・稟議）

- **Before:** 規定を確認し、Excelや専用システムの複雑な画面を開いて入力。入力漏れで経理から差し戻しが発生。
- **After (AIエージェント):**
チャットで「〇〇への出張費を申請したい」と伝えるだけで、AIが必要項目（日付、金額、訪問先など）を対話形式でヒアリング。システムへの入力用データを「下書き」として作成し、申請者は内容を確認して「承認」ボタンを押すだけ。
- **効果:** 入力工数の削減と、形式不備による差し戻しの激減。

Case 2: 予約業務（顧客対応・面談調整）

- **Before:** 顧客からのメールを見て、空き状況を目視確認し、候補日を返信。確定したらシステムに手入力し、確定メールを送る。
- **After (AIエージェント):**
AIが空き枠をリアルタイムに参照し、候補を提示。相手が選んだ日時で自動的に仮予約を行い、担当者に確認を求める。担当者がOKを出せば、確定連絡とカレンダー登録までを一気通貫で完了。

- 効果: 調整コストゼロ化と、ダブルブッキングの防止。

Case 3: 予定管理(リスケジュール・周知)

- **Before:** 急な会議変更が発生。カレンダーを修正し、Slackで参加者全員にメンション付きで連絡し、議事録ツールの予定も書き換える。
- **After (AIエージェント):**
「定例会議を30分遅らせて」と指示するのみ。AIがカレンダーを更新し、関係者へのチャット通知文案を作成。担当者がワンクリックで送信・更新を実行。
- 効果: 連絡漏れの防止と、付帯業務の自動化。

6. 第4章 失敗しないための「ガードレール」設計

企業がAIエージェントを導入する際、最も懸念されるのが「AIの誤動作」や「勝手な操作」です。NetBotでは、「賢さよりも安全性」を最優先事項として設計することを推奨しています。

AIエージェント暴走防止！失敗しないための4つの安全ガードレール



AI導入の基本原則
賢さよりも安全性: AIの誤動作や勝手な操作を防ぐための最優先事項です。

Human-in-the-loop (人の承認)
重要なアクションはAIが自動実行せず、必ず人間が介在します。

① 承認必須 (Approval)



AIは下書きや準備まで。最終的な実行ボタンは人間が押します。

② 権限設計 (Permission)



ユーザー毎に「閲覧のみ」「承認まで」など操作範囲を限定します。

③ 監査ログ (Audit Log)



「いつ、誰が、何をしたか」を全て記録し、問題を追跡可能にします。

④ 例外処理 (Fallback)



AIが判断に迷ったら、すぐに担当者へ通知し手動モードへ切り替えます。

必須の概念: Human-in-the-loop(人の承認)

いきなり「全自動」を目指すべきではありません。重要なアクション(申請の確定、外部へのメール送信、データベースの更新)の直前には、必ず人間が介在するフローを設計します。

4つの安全ガードレール

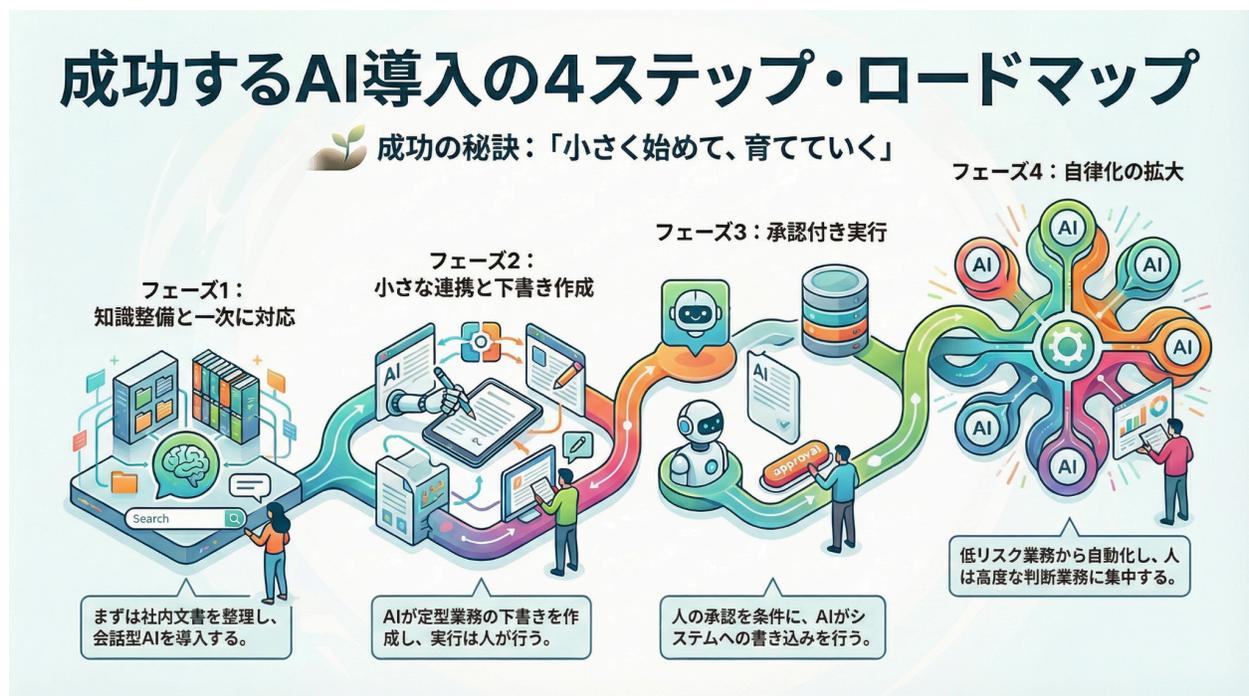
1. 承認必須(Approval):

AIはあくまで「下書き」や「準備」までを行う。最終的な実行ボタン (Submit) は人間が押す仕様にする。

2. 権限設計 (Permission) :
「Aさんは閲覧のみ」「Bさんは申請作成まで」「C課長は承認まで」といった、従来の業務システムと同様の権限管理を適用する。
3. 監査ログ (Audit Log) :
「いつ、どのAIが提案し、誰が承認して実行されたか」を全て記録する。問題発生時に原因を追跡可能にする。
4. 例外処理 (Fallback) :
AIが自信を持っていない場合やエラー時には、即座に「担当者への通知」や「手動モード」へ切り替えるエスカレーションフローを用意する。

7. 第5章 導入ロードマップ

成功の秘訣は「小さく始めて、育てていく」ことです。



1. フェーズ1: 知識整備と一次対応 (Conversational)
まずは社内ドキュメントを整理し、質問に正しく答えられる会話型AIを導入する。
2. フェーズ2: 小さな連携と下書き作成 (Drafting)
よくある定型業務 (日報作成や会議室予約など) を特定し、AIに「システムへの入力案」を作らせる。実行は人が行う。
3. フェーズ3: 承認付き実行 (Human-in-the-loop Agent)

連携システムを増やし、人の承認を条件に書き込み処理までを行わせる。

4. フェーズ4: 自律化の拡大 (Autonomous)

リスクの低い業務から徐々に自動化範囲を広げ、人はより高度な判断業務に集中する。

8. 結論と提言

AIエージェントは、ホワイトカラーの業務効率を劇的に向上させる可能性を秘めています。しかし、それは「魔法の杖」ではなく、適切なルールと設計のもとで運用されるべき「強力なツール」です。

まずは、「会話の後に手作業が発生している業務」を一つ見つけることから始めてください。それが、貴社のAIエージェント導入の最初の一步となります。

NetBotは、単なるツール提供にとどまらず、現場の運用フローに即した「安全で確実なエージェント設計」を支援いたします。

お問い合わせ・詳細資料請求

株式会社イーコース (NetBot、NetVoice開発会社)

<https://netbot.jp>

<https://netvoice.ai/>

担当: 宮前卓真

TEL: 070-8940-1580

office@netbot.jp