

第2章 消費者政策担当部局での働き方改革につながる生成AIの活用事例等

1. 米国：国務省における生成AI活用による業務効率化への取組

(1). 事例の詳細

米国国務省は 2024 年より、職員向けの内製チャットボットを導入し、業務効率化と外交ミッションの強化を図っている⁴²。2023 年 10 月に公表された AI 戦略（2024-2025 年プレイブック）では、国内外の現場で職員の負担を軽減し、より重要な任務に集中できるよう業務を効率化することが主要目標とされた。ブリンケン国務長官は AI が職員の単純作業の時間を削減し、戦略的な業務に充てる時間を生み出す潜在力があると強調しており⁴³、AI は外交官の仕事置き換えるのではなく「補完するもの」であり効果を高める「重要なツール」だと位置づけている。実際、国務省は他省庁に比べ AI 活用に積極的であり、長官自ら職員向けイベントで「まず始めてみよう（Just get started）」と呼びかけるなど、組織を挙げて AI 導入を推進してきた。こうした背景の下、職員が日常業務で AI の恩恵を受けられる安全な社内環境を整備することがチャットボット導入の目的である。国務省は「言葉を扱うこと」が本質的業務であり、生成 AI は外交業務と極めて親和性が高いとの認識も示されている。

(2). チャットボットの主な機能と技術的特徴

国務省の内製チャットボット「StateChat」は、OpenAI の大規模言語モデル（Azure OpenAI）を組み込み、Palantir 社の支援で開発された対話型 AI ツールである⁴⁴。2024 年 8 月に試験運用を経て正式展開され、現在世界中の国務省職員（約 7 万 5 千人）に利用可能となっている。ChatGPT に似たインターフェースを備え、職員の日常業務を支援する多用途アシスタントとして機能する⁴⁵。主な機能は以下の通りである。

① 文章作成支援

E メールや公電ドラフトの下書き作成を支援する。職員が要点を入力すると、適切な文体でドラフトを生成する。

② 言語の翻訳

文書や通信文を英語へ翻訳する。国務省は世界各地で数多くの言語を扱うため、翻訳機能は特に重要されている。実際、インド大使館では AI 翻訳により広報担当者の作業時間が 80～90%削減され、「一夜で職員数が 2 倍になったようだ」と報告されている⁴⁶。

⁴² <https://www.nextgov.com/artificial-intelligence/2024/04/state-dept-seeks-employee-volunteers-test-ai-chatbot/395599/>

⁴³ <https://fedscoop.com/state-department-artificial-intelligence-antony-blinken-ai/>

⁴⁴ <https://fedscoop.com/state-department-ai-chatbot-email-drafting-northstar-famsearch/>

⁴⁵ <https://www.nextgov.com/artificial-intelligence/2024/09/states-ai-chatbot-journey-started-collaboration/399933/>

⁴⁶ <https://fedscoop.com/state-department-artificial-intelligence-antony-blinken-ai/>

③ 文書要約と調査

大量の報告書、メモ、ケーブル（電報）などを要約し、重要ポイントを抽出する。例えば、新しく赴任した外交官が前任者の残した文書や報告書をチャットボットに読み込ませれば、従来は習熟に 1 ヶ月かかった業務知識を数分で把握できる。

④ 社内知識のQ&A

国務省の業務マニュアルである「海外業務マニュアル（FAM）」約 25,000 ページをチャットボットに組み込み、自然な質問に対して関連箇所を要約・提示する。これは 2024 年 10 月に「FAM Search」として実装され、新任職員がフライト予約手順やサイバーセキュリティ規定を迅速に確認できるようにした。

⑤ 情報分析

世界のニュース記事を収集・翻訳し、関係する動向を要約提供するツール「NorthStar」を別途展開し、担当官が最新情勢を即座に把握できるようにしている。

⑥ 業務アイデアの創出

職員が政策立案や業務改善のブレインストーミングを行う際のアシスタントとしても機能し、新たな発想を引き出すのに寄与する。

技術面では、このチャットボットはクラウド上で稼働しつつも、国務省の特殊な要件に合わせた設計がなされている。インターネット接続が不安定な国や閉ざされたネット環境下（一部政府がネットを遮断する国など）でも利用できるよう工夫されており、現時点で接続問題の報告はない。また、ユーザーごとに認証され個人プロファイルに基づいた応答調整が行われる仕組みも導入されており、将来的には各ユーザーの業務内容に合わせたより高度なパーソナライズも計画されている。開発にあたっては、省内のイノベーション部門とセキュリティ部門が連携し、当初からサイバーセキュリティ専門家がプロジェクトに参画した。さらに UI 開発・モデル統合に Palantir 社、プロンプト最適化に Deloitte 社、AI 応答の検証に Bright Star 社といった外部企業の協力も得て、操作性と安全性を両立したソリューションとなっている。国務省 CIO のフレッチャー氏は「個人で使える生成 AI を省内の機密性の高い環境で提供すること」に主眼を置いたと説明しており、職員が業務上で不用意に公共の AI サービス（ChatGPT など）に依存せずに済む効果も狙っている。

(3). 職員の業務改善・効率化への影響

内製チャットボットの導入により、国務省職員の業務効率は飛躍的に向上している。ブリンケン長官は 2024 年 11 月時点で、StateChat のような AI ツール全般によって「職員の作業時間が何万時間も節約された」と述べている⁴⁷。実際に様々な部門で定量的な効果が報告されている。

⁴⁷ <https://fedscoop.com/state-department-ai-chatbot-email-drafting-northstar-famsearch/>

① 広報業務

メディア記事モニタリングへの AI 活用により、2025 年度だけで 18 万時間の業務削減効果を見込んでいる。これは職員がより対面での外交活動に時間を充てられることを意味する。

② 言語業務

前述のとおり、大使館などでの多言語翻訳業務では最大 80～90%の時間短縮が達成されており、人的リソースに換算すると「一夜にして職員が倍増した」ほどの効率改善と評価されている。

③ 年次報告作成

人権や宗教の国別報告書など、毎年合計 15 万時間以上を費やしてきた大部の報告書作成作業では、AI により調査・ファクトチェックに要する時間を 3 分の 1 程度削減できる見通しとなった。これにより担当職員は画面に向き合う時間を減らし、現場での課題解決や交渉に専念できるようになる。

④ 知識継承

外交官の定期異動に伴う知識引継ぎも効率化された。引継期間がない場合でも、前任者のケーブル（電報）や報告書をチャットボットで要約すれば、通常数週間～1 ヶ月かかる業務の把握が数分で可能となり、新任者が即戦力として動ける。

これらの例からも分かるように、チャットボットを含む AI ツールは煩雑な情報処理や文書作成に費やしていた時間を大幅に圧縮し、職員が戦略的思考や対人折衝といった付加価値の高い業務に時間を充当できる環境を作り出している。実際、外交官が「StateChat を日常業務の中核に活用し、人間にしかできない付加価値業務により多くの時間を割けるようになった」という声も上がっている⁴⁸。このようにチャットボットは「バーチャルインターン」のような役割を果たし、下調べや草案作成を肩代わりすることで人間の意思決定や創造的業務を支援している。

(4). セキュリティやデータプライバシーの確保への取組

国務省は機密性の高い業務を扱う性質上、チャットボット導入に際してセキュリティとデータプライバシーの確保を最重視している⁴⁹。今回のチャットボットは「SBU (Sensitive But Unclassified)」と呼ばれる機微情報区分（非機密だが公開は免除される業務上敏感な情報）までを取り扱うよう設計されており、例えばビザ・パスポート申請情報や医療・法執行関連情報、在外公館の設計図面などのデータも社内で安全に活用できる。これら省内専用データやプロンプトは省のエンタープライズデータプラットフォーム（Data.State）上にホストされ、外部に漏洩しない仕組みとなっている。また、Azure 上の OpenAI サービス採用にあたっては、提供企業に学習データとして提供情報が再利用されないよう契約面・技術面で配慮がなされ、「データは利用者本人にしかアクセスできない環境」を実現したと説明されている。Palantir との協業によりユーザー・アクセス管理や監査ログも強化されて

⁴⁸ <https://fedscoop.com/state-department-ai-chatbot-email-drafting-northstar-famsearch/>

⁴⁹ <https://www.nextgov.com/artificial-intelligence/2024/04/state-dept-seeks-employee-volunteers-test-ai-chatbot/395>

おり、全体として「堅牢かつ安全」なシステム基盤を構築したと国務省は述べている。開発段階からセキュリティ担当者を巻き込んだことも功を奏し、セキュリティ審査を並行して行うことで導入スピードを落とすことなく安全性を確保できたという。実際、省内の複数部局（分析センター、外交技術部門、サイバーセキュリティ部門など）が連携してチャットボットのアルファテスト（総合評価）を実施し、現場の専門家による検証を経て安全に展開されている。このチャットボットは「機密性の高いデータを扱うため強固なサイバーセキュリティ体制が不可欠」であり、公共のクラウド AI サービスでは対応できない領域をカバーする。ゆえに、内部でセキュリティを組み込んだ独自ツールを構築することは、外部サービス利用に比べサイバーリスクとコストの低減につながると国務省は判断した。この取組は連邦政府全体の AI 活用ポリシー（2023 年 3 月のホワイトハウス覚書や 10 月の大統領令）にも沿うものであり、国務省は AI 展開において「人権を尊重した安全文化」の醸成と「データプライバシー・サイバーセキュリティの遵守」を基本原則に掲げている。もっとも、国務省はチャットボットの利便性と安全性を両立させるだけでなく、その出力に対する人間のレビュー（チェック）も不可欠と位置づけている。公共外交担当のアレン次官は、ChatGPT のような生成 AI を使う際は「初めの 20%を人間が良いプロンプト作成に費やし、中間 60%を AI に任せ、最後の 20%で人間が結果を精査する」という“20-60-20”のルールを推奨している。特に対外発信の内容については人間の確認が必須であり、AI の提案をそのまま出すのではなく必ず職員がレビュー・編集している。

このように技術面の防御策と運用面のガイドラインの双方から、データ漏洩防止と誤情報発信のリスク低減に努めている。