

# AIエージェント

## 顧客対応と業務フローの再定義

Nicholas Grous

アソシエートポートフォリオ  
マネージャー

Varshika Prasanna

次世代インターネット分野  
リサーチアソシエート

Frank Downing

次世代インターネット分野  
リサーチ・ディレクター

Jozef Soja

次世代インターネット分野  
リサーチ・アナリスト





# AIエージェントとは？

AIエージェントは、デジタル・アプリケーションの導入を加速し、人間とコンピュータのやり取りに画期的な変化をもたらします。

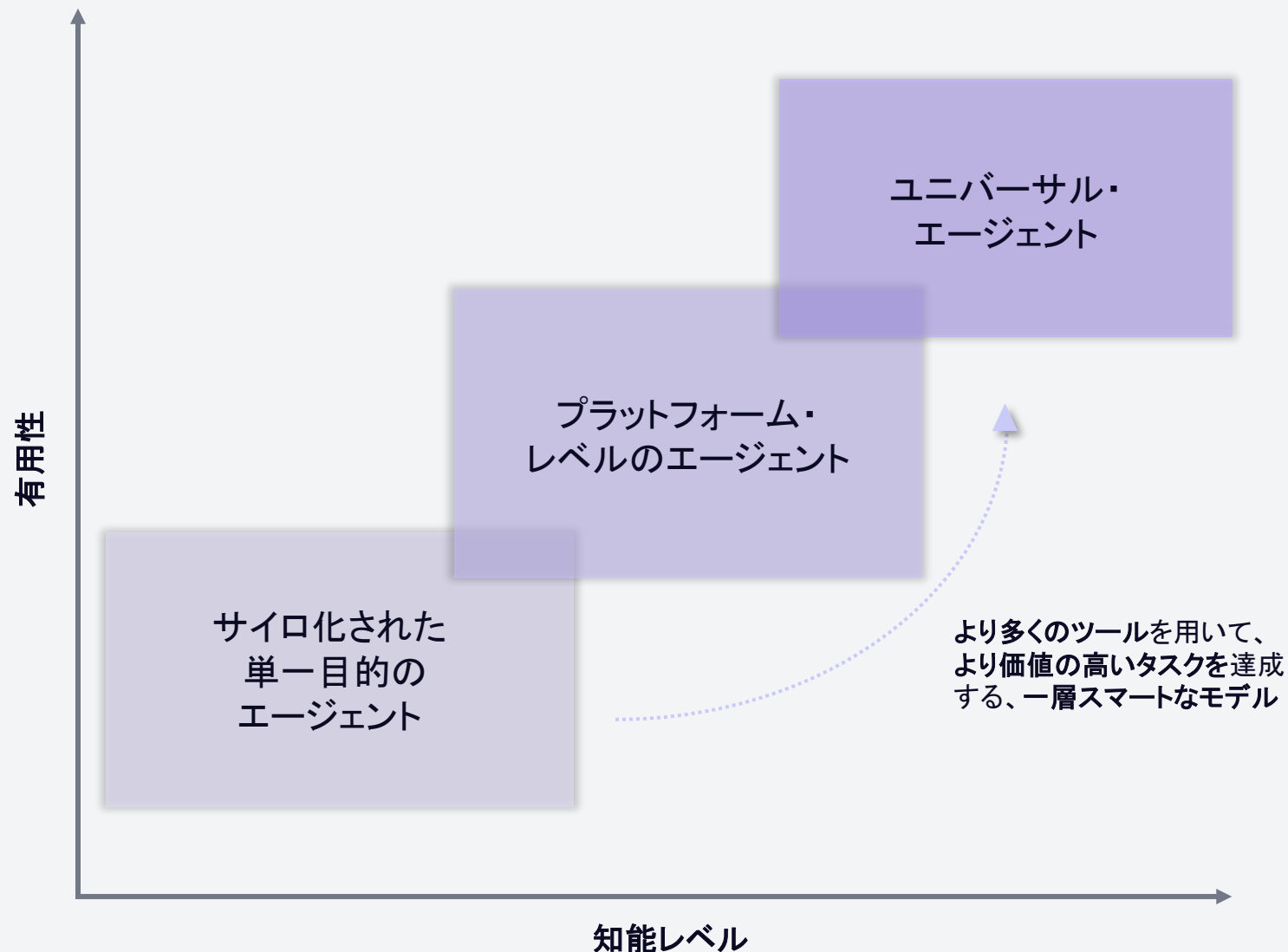
AIエージェント:

自然言語を通して目的を理解する

推論と適切なコンテキストを用いて  
計画する

目的を達成するためにツールを使って  
アクションを起こす

反復的および継続的な学習によって  
機能を向上させる

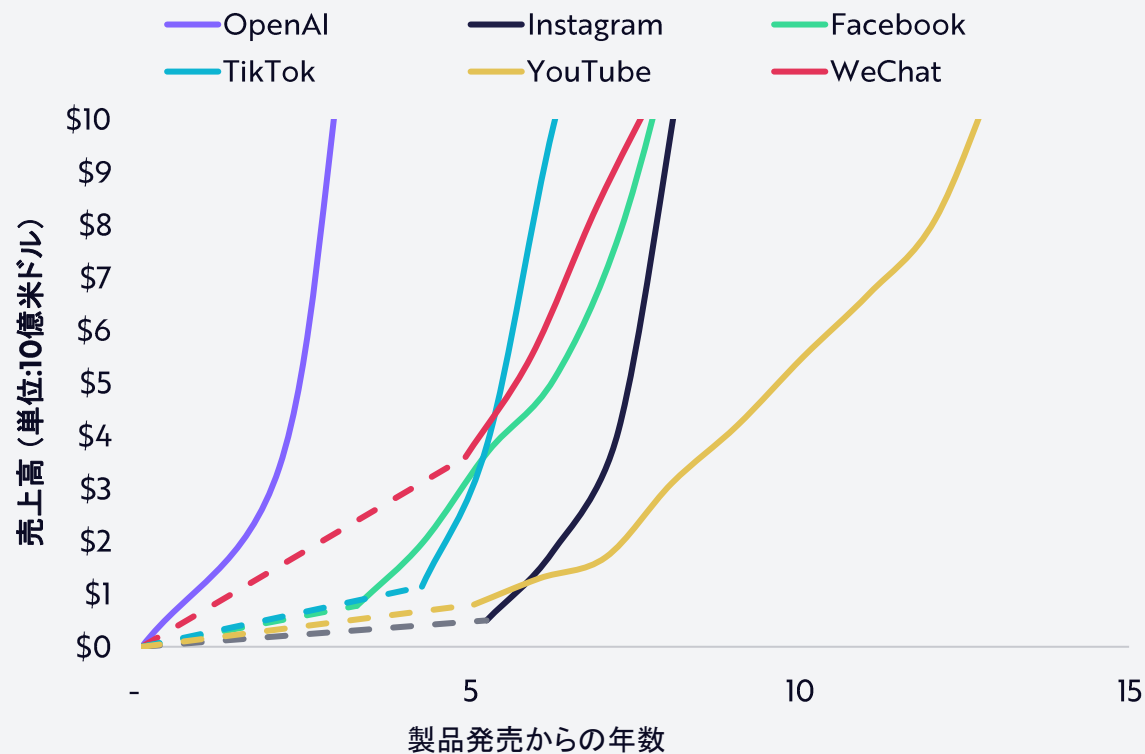




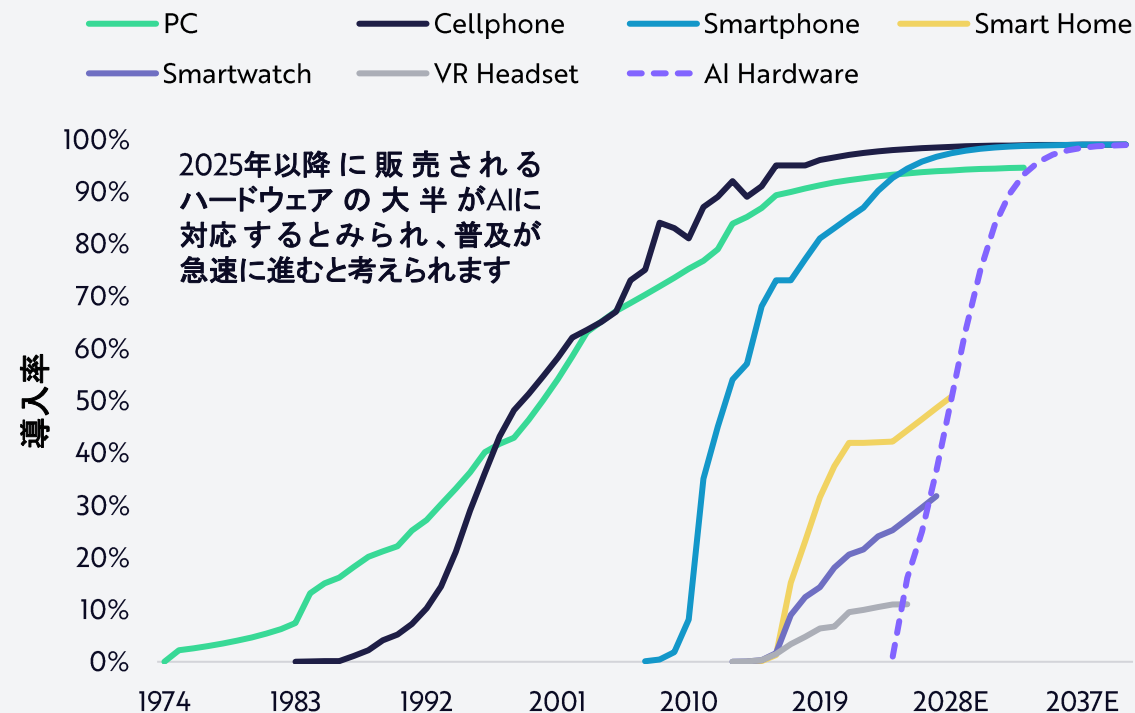
# AIがハードウェアとソフトウェアの導入を加速

OpenAI の売上高は2025年に100億米ドルを突破する可能性があり、過去10年間のソーシャルメディア企業よりも速いペースで収益化しています。ChatGPTの導入に基づき、AIはさまざまな新テクノロジーの需要を急速に高めるとみられます。

AI関連企業の収益化はソーシャルメディア企業よりも速い



米国の消費者向けハードウェアの導入

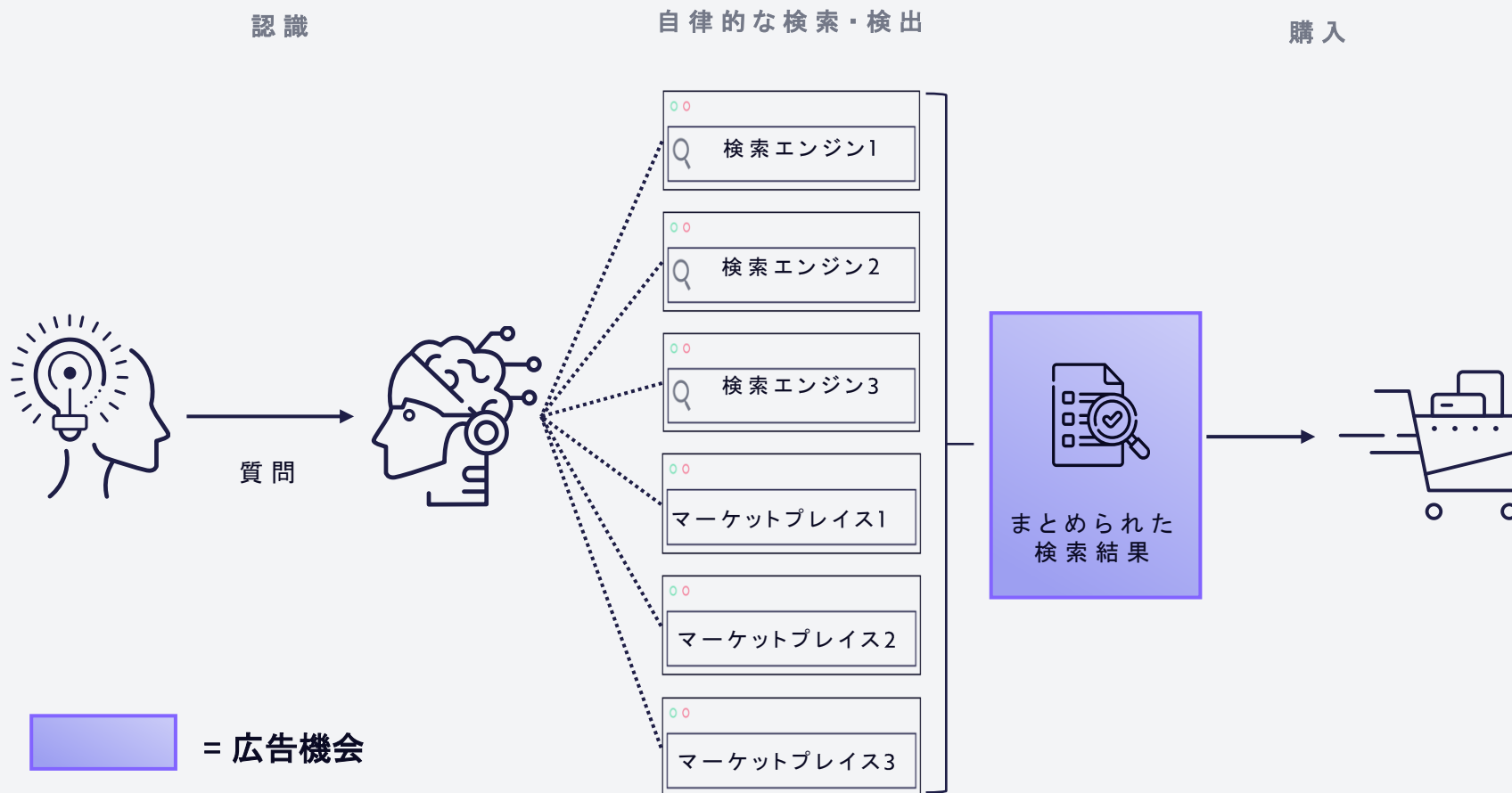
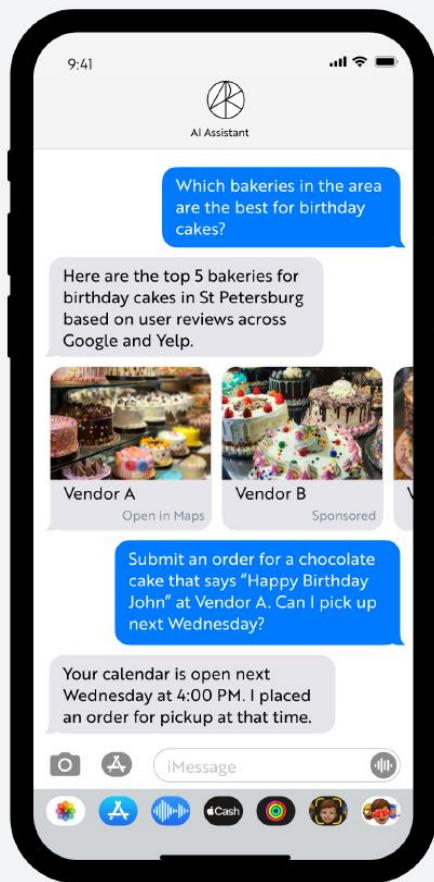


出所: ARK Investment Management LLC, 2025 ARKによる上記分析は2024年12月31日現在のHartig 1998、Dediu 2017及びSidoti 他 (2024)を含む外部ソースによる様々な基礎データに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。また、過去の実績は必ずしも将来の成果を示唆するものではありません。予想は本質的に限界があり、依拠することはできません。



# AIエージェントが 消費者の検索・検出を変革

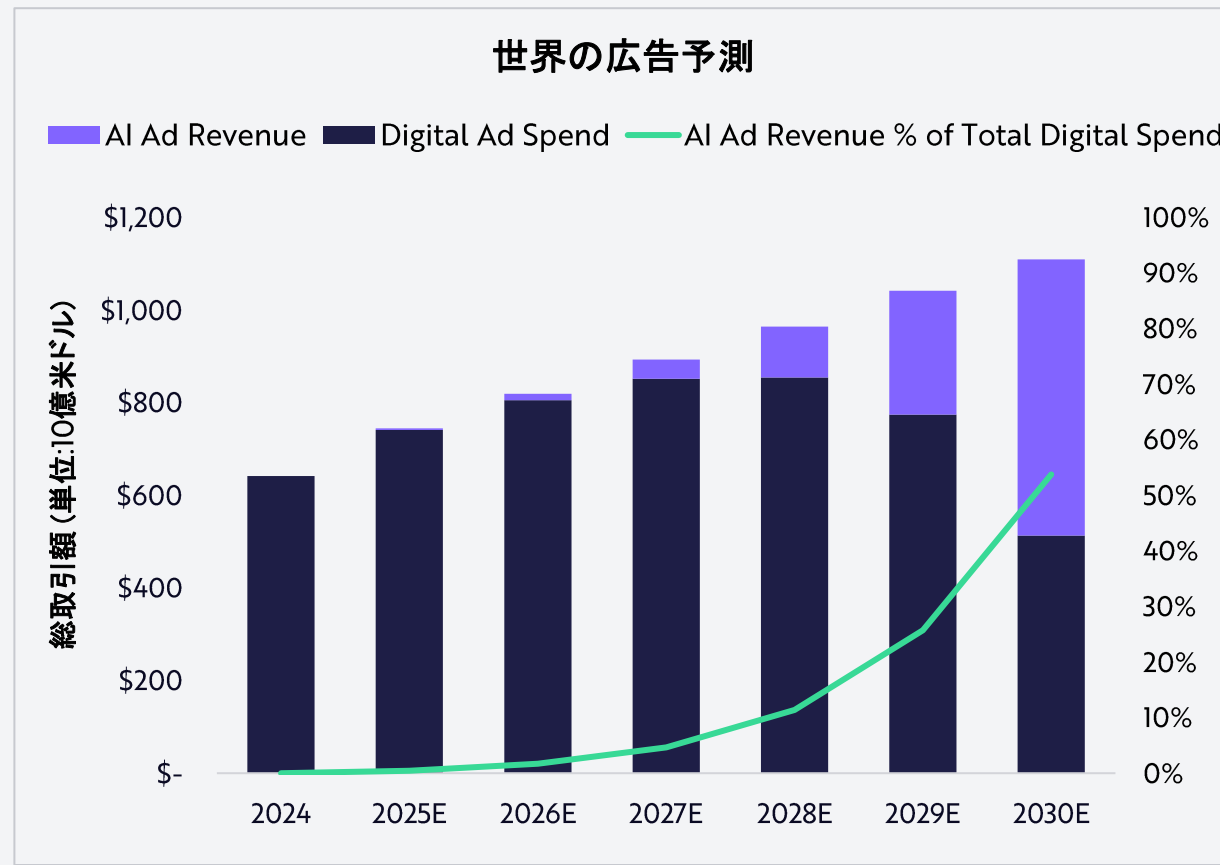
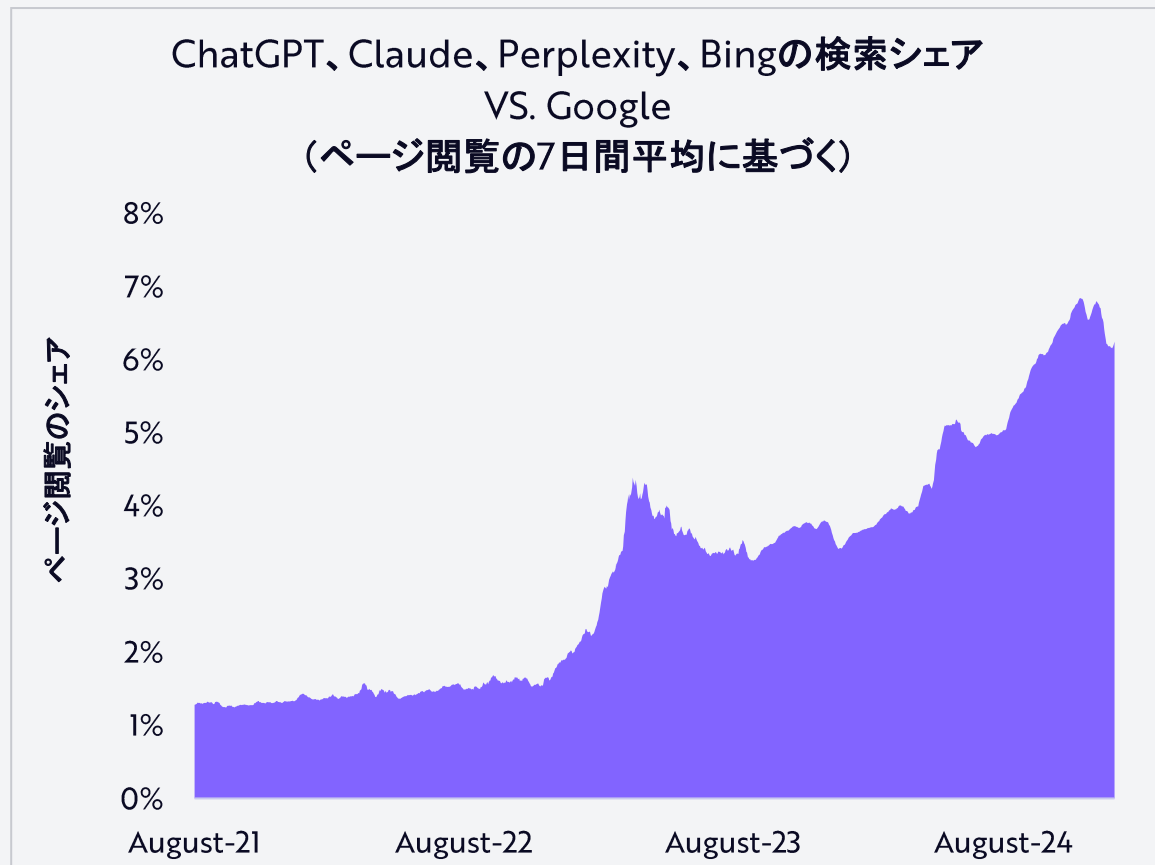
消費者向けハードウェアのOSにAIエージェントが搭載されることによって、消費者はあらゆる検索・検出をAIに委ねることができ、時間を大幅に節約することができます。AIがまとめた検索結果を受けて、表示されるデジタル広告はコンテキスト化(様々なソースからより関連性の高いものが表示)されます。





# 2030年までにAIを活用した広告がデジタル広告収入の大半を占める

ネット検索が個人のAIエージェントに移行すれば、AIを活用した広告収入が急増する可能性があります。2030年までに、AI広告収入は1.1兆米ドルのデジタル広告市場の54%を占めるとみています。

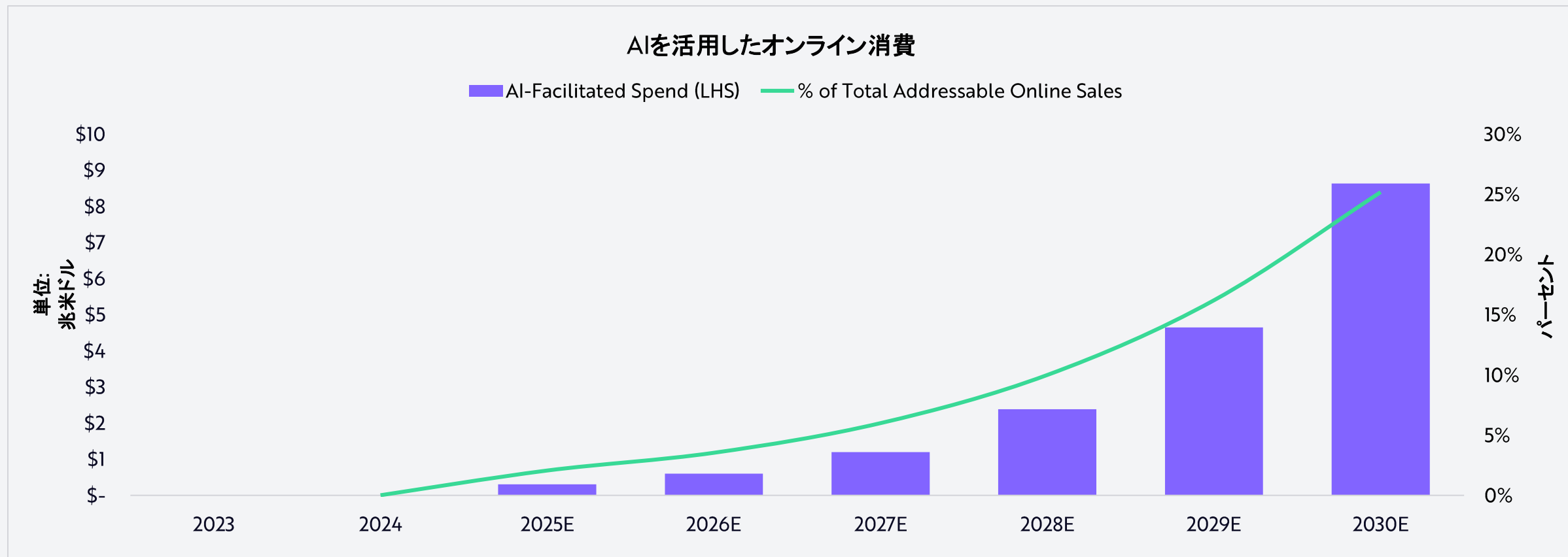




# AIを活用したショッピングは、 2030年までに世界のオンライン販売の 25%に近づく

消費者のショッピングでAIエージェントの利用が拡大することにより、商品の検出やカスタマイズ化、購入が効率化するとみられます。

ARKの研究では、AIエージェントの利用によって2030年までに、世界全体で9兆米ドル近くのオンライン消費が促進される可能性があります。

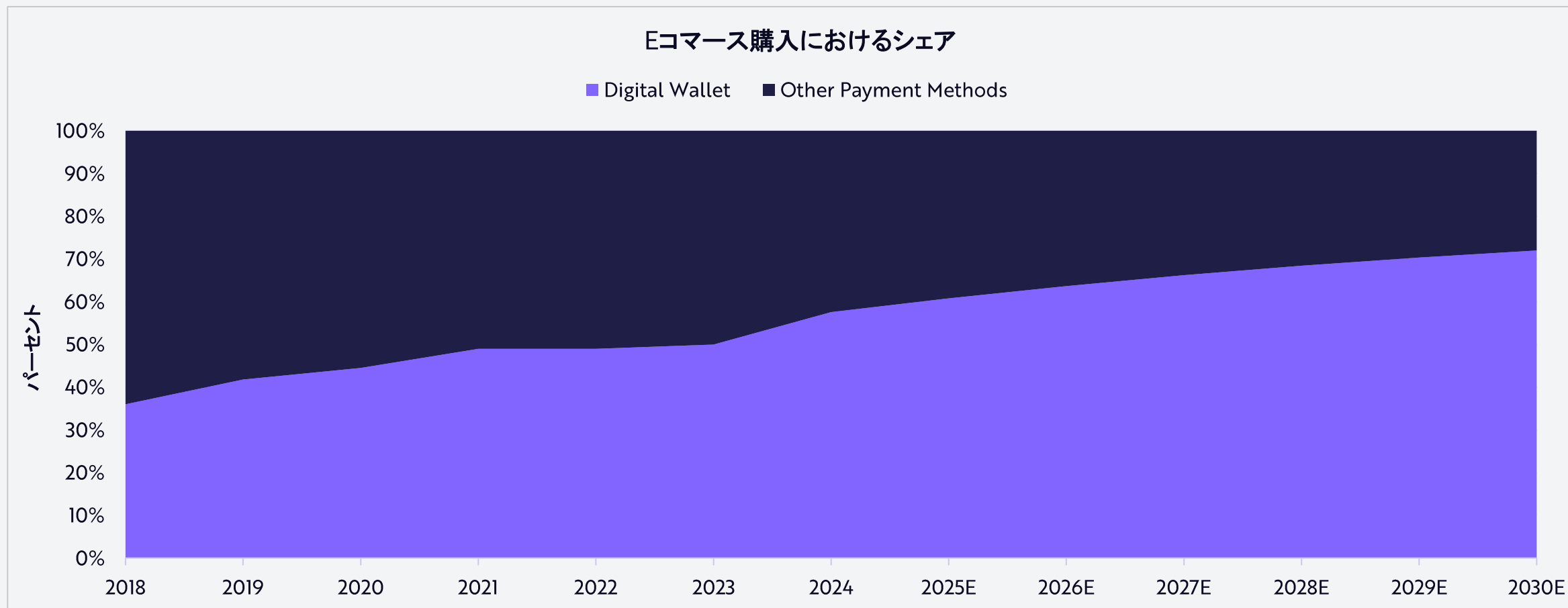


注: ARKでは、「total addressable online sales」について、2030年までの世界のEコマースおよびサービス支出規模に関する社内外の推定を使用して測定しています。出所: ARK Investment Management LLC, 2025 ARKによる上記分析は2024年12月31日現在の外部ソースによる様々な基礎データに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。過去の実績は必ずしも将来の成果を示唆するものではありません。予想は本質的に限界があり、依拠することはできません。



# デジタルウォレットが Eコマースにおけるシェア拡大を継続

ARKの研究によると、AI購買エージェントによって強化されたデジタルウォレットは、クレジットカードやデビットカードなどの決済方法からシェアを奪い、2030年までにEコマース取引全体の72%を占める可能性があります。

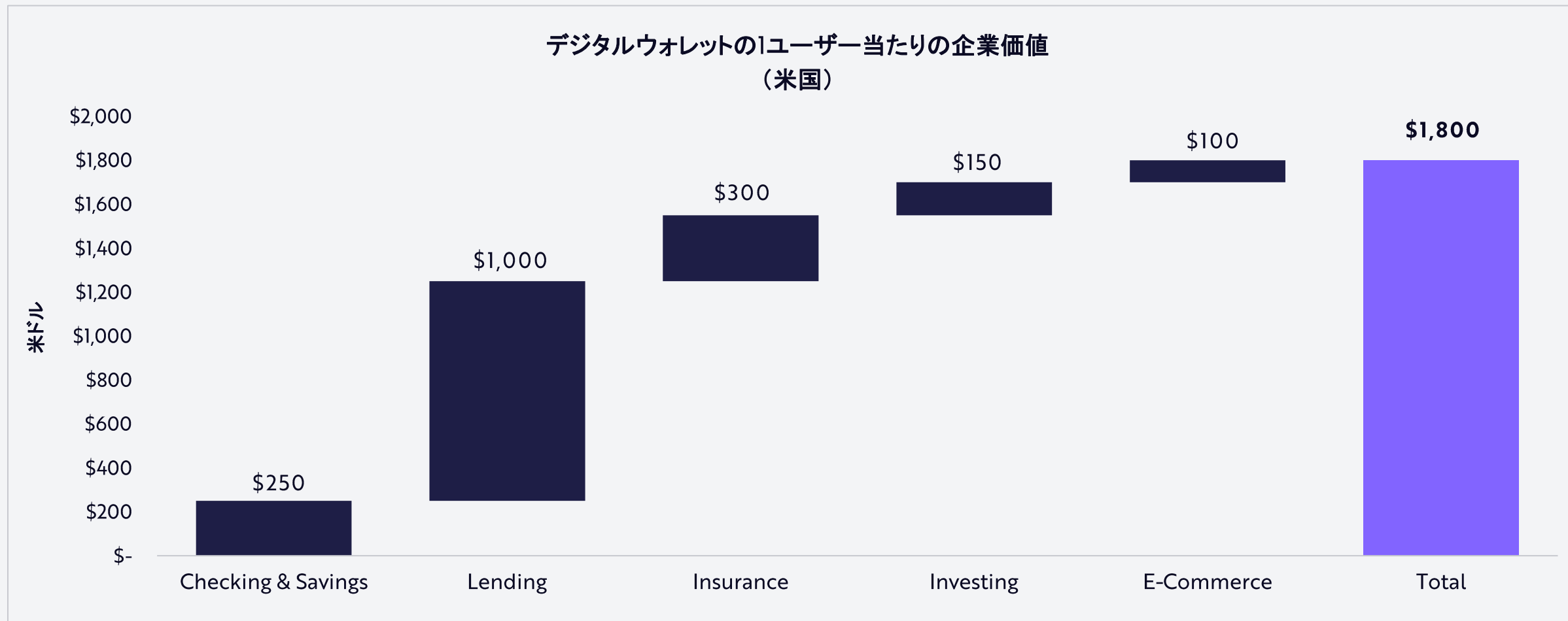


注: Eコマース購入における”other Payment Methods”には、クレジットカード、デビットカード、銀行振込、代金引換、後払い決済などがあります。「クレジットカード」と「デビットカード」は保存されたカード情報を参照しています。「Digital Wallet」はデジタルウォレット内に保存されたクレジットカード／デビットカードを含みます。出所: ARK Investment Management LLC, 2025。ARKIによる上記分析は2024年12月31日現在のWorldPayを含む外部ソースによる様々な基礎データに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。2018年～2023年までの数字は、Worldpay Global Payments Reportsに記載されているものです。2024年～2030年までの数字は、Eコマース決済方法の採用についてARKが推定したものです。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。過去の実績は必ずしも将来の成果を示唆するものではありません。予想は本質的に限界があり、依拠することはできません。



# デジタルウォレットが 金融サービスとEコマースを統合

消費者向け事業に基づくと、Block、Robinhood、SoFi などの主要デジタルウォレット・プラットフォームは、現在市場で1ユーザー当たり1,800米ドルで評価されています。



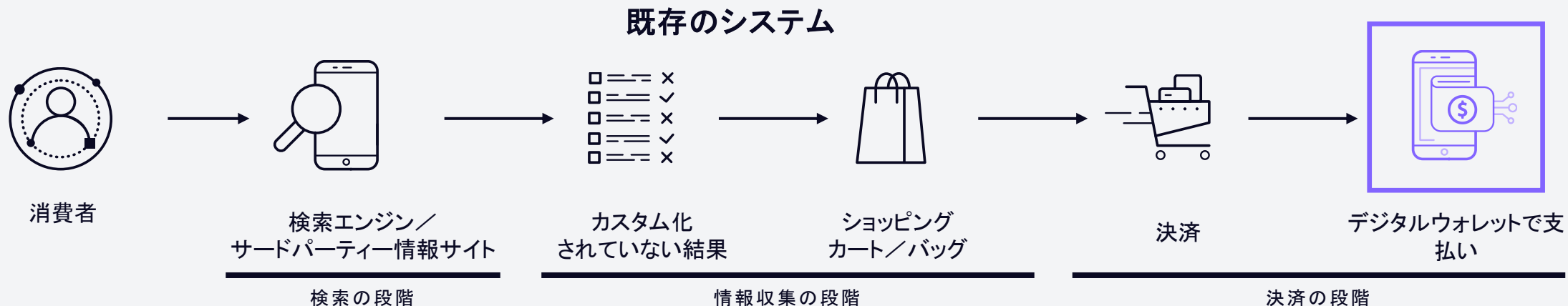
注: “Checking & Savings”のデータには、当座預金・貯蓄、デビットカード、個人間送金が含まれます。“Lending”のデータには、ローン・住宅ローン、クレジットカード、後払い決済が含まれます。出所: ARK Investment Management LLC, 2025 RKIによる上記分析は、2024年12月31日現在の主要デジタルウォレットや既存企業の収益、マージン、バリュエーションを示す様々な外部データソースに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。過去の実績は必ずしも将来の成果を示唆するものではありません。





# デジタルウォレットの購入エージェントが一連の買い物の流れの中心的存在になる可能性

エージェントの機能によって自社商品・サービスに関心を示す見込み客に訴求することにより、デジタルウォレットは購買プロセスの上流へと進み、世界のEコマースおよびデジタル消費の市場シェアを獲得するとみられます。「ワンクリック決済」は、「ワンクエリ(1つの問い合わせで)購入が完了する」状態へと移行するとみられます。



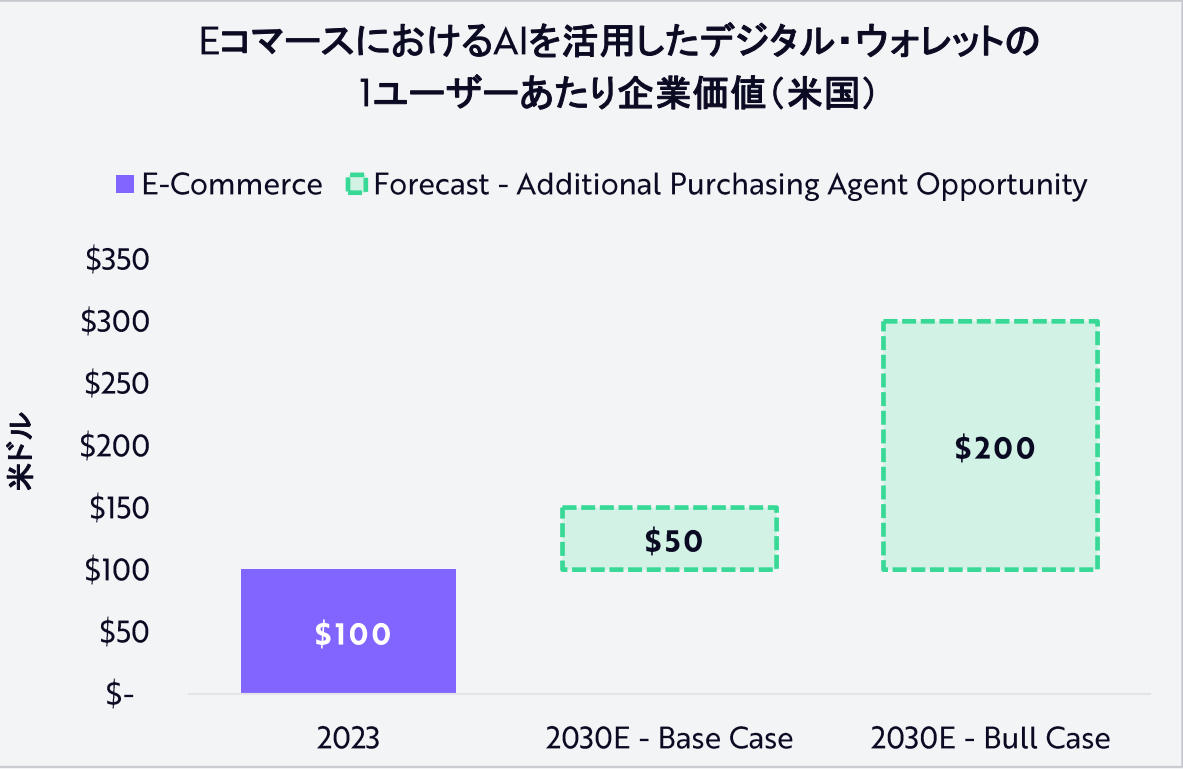


# 購入エージェントはEコマースを中心にデジタルウォレットの企業価値を向上

見込み客獲得で得られる手数料に基づくと、AI購入エージェントは2030年にデジタルウォレット・プラットフォームに、世界で400億米ドルから2,000億米ドル(それぞれARKの基本シナリオと強気シナリオ)の収益を生み出す可能性があります。

2030年には、AIを活用した購入エージェントによって、米国のデジタルウォレットの企業価値は、1ユーザーあたり50~200米ドル高まる可能性があります。

| 2030年の予想            |      |                                |         |          |
|---------------------|------|--------------------------------|---------|----------|
| AIエージェントを用いた世界の総取引額 |      | 約9兆米ドル                         |         |          |
|                     |      | デジタルウォレットにおいてAIエージェントを用いた取引の割合 |         |          |
|                     |      | 5%                             | 10%     | 20%      |
| デジタルウォレットの見込み客手数料   | 2.5% | 100億米ドル                        | 200億米ドル | 400億米ドル  |
|                     | 5%   | 200億米ドル                        | 400億米ドル | 900億米ドル  |
|                     | 10%  | 400億米ドル                        | 900億米ドル | 2000億米ドル |



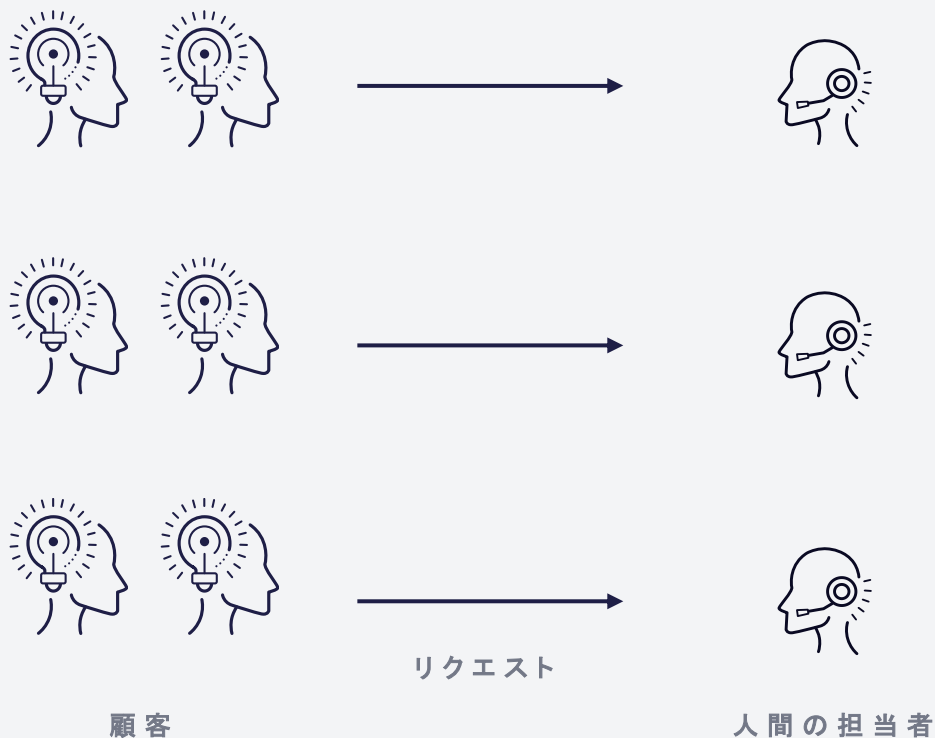
出所: ARK Investment Management LLC, 2025 ARKによる上記分析は2024年12月31日現在の外部ソースによる様々な基礎データに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。過去の実績は必ずしも将来の成果を示唆するものではありません。予想は本質的に限界があり、依拠することはできません。



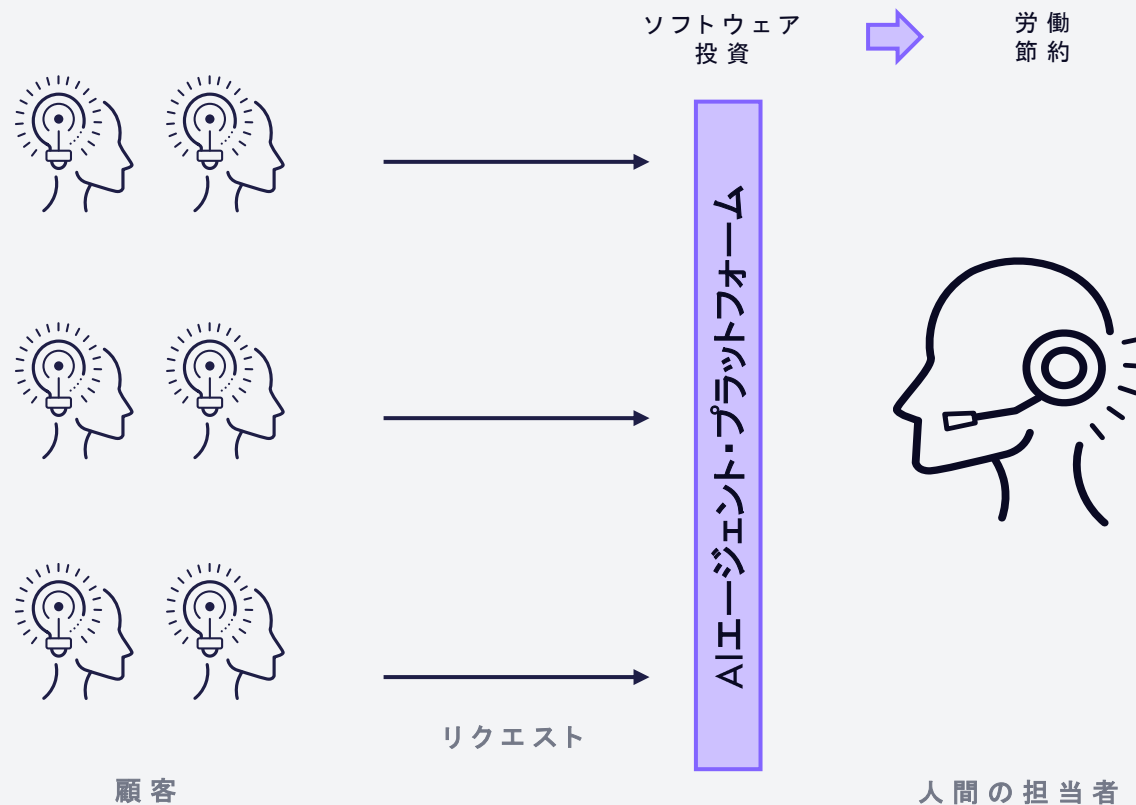
# 企業ではエージェントが ソフトウェアを通じて生産性を向上

エージェントを導入する企業は、同じ労働力でも業務量を増加したり、より価値の高い業務に向けて労働力を最適化したりすることが可能になるとみられます。AIが進化するにつれて、エージェントが対応する業務の割合が増加するとともにより価値の高いタスクを自律的に完了させることができるとみられます。

## 従来のカスタマーサポート



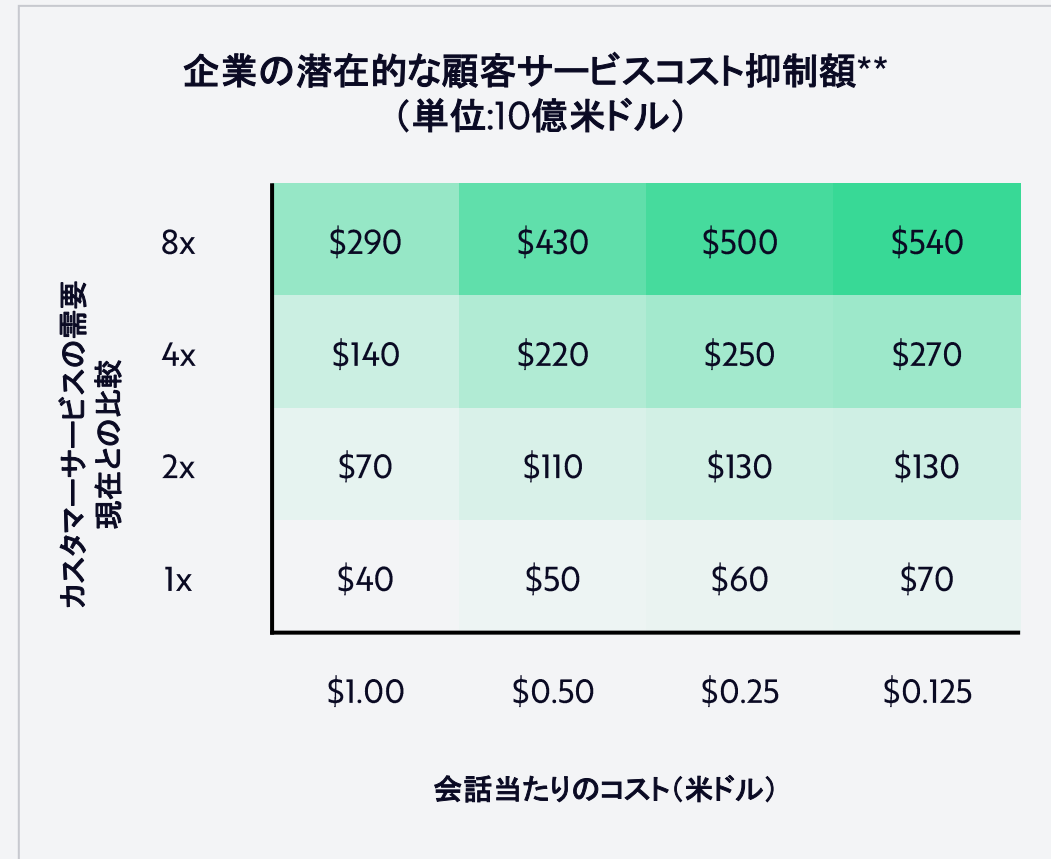
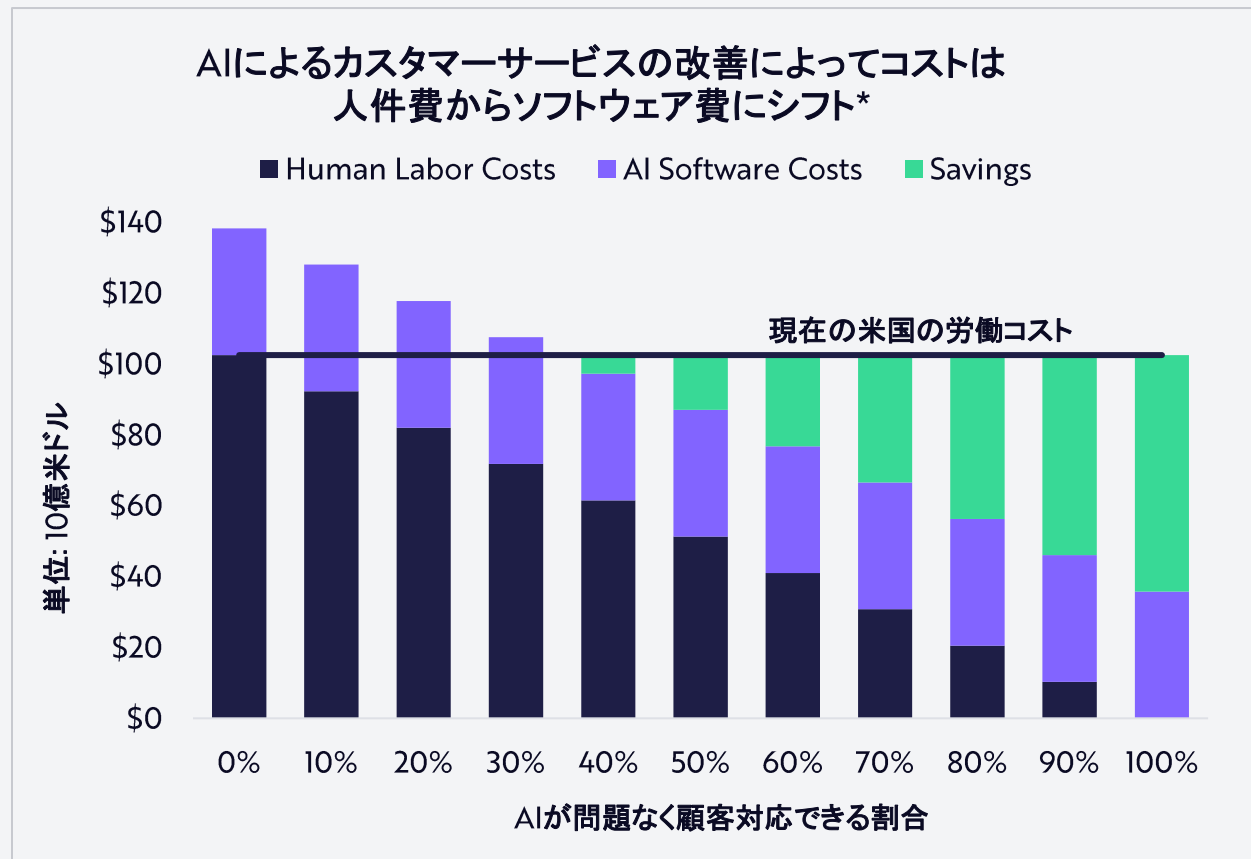
## AIを活用したカスタマーサポート





# AIの活用によるコスト低下はエージェント経済に大きな影響をもたらす見込み

OpenAIやSalesforceの新製品は、人間のカスタマーサービス担当者の業務を補完してコスト効率を高めています。1会話あたり1米ドルの固定費であっても、AIエージェントがカスタマーサービスへの問い合わせの35%を処理できるようになれば、企業はコストを大幅に抑えることができます。また、AIエージェントは研修および採用コスト、従業員1人当たりのソフトウェアコストを削減しながら、人間の労働力よりも容易に拡大することができます。

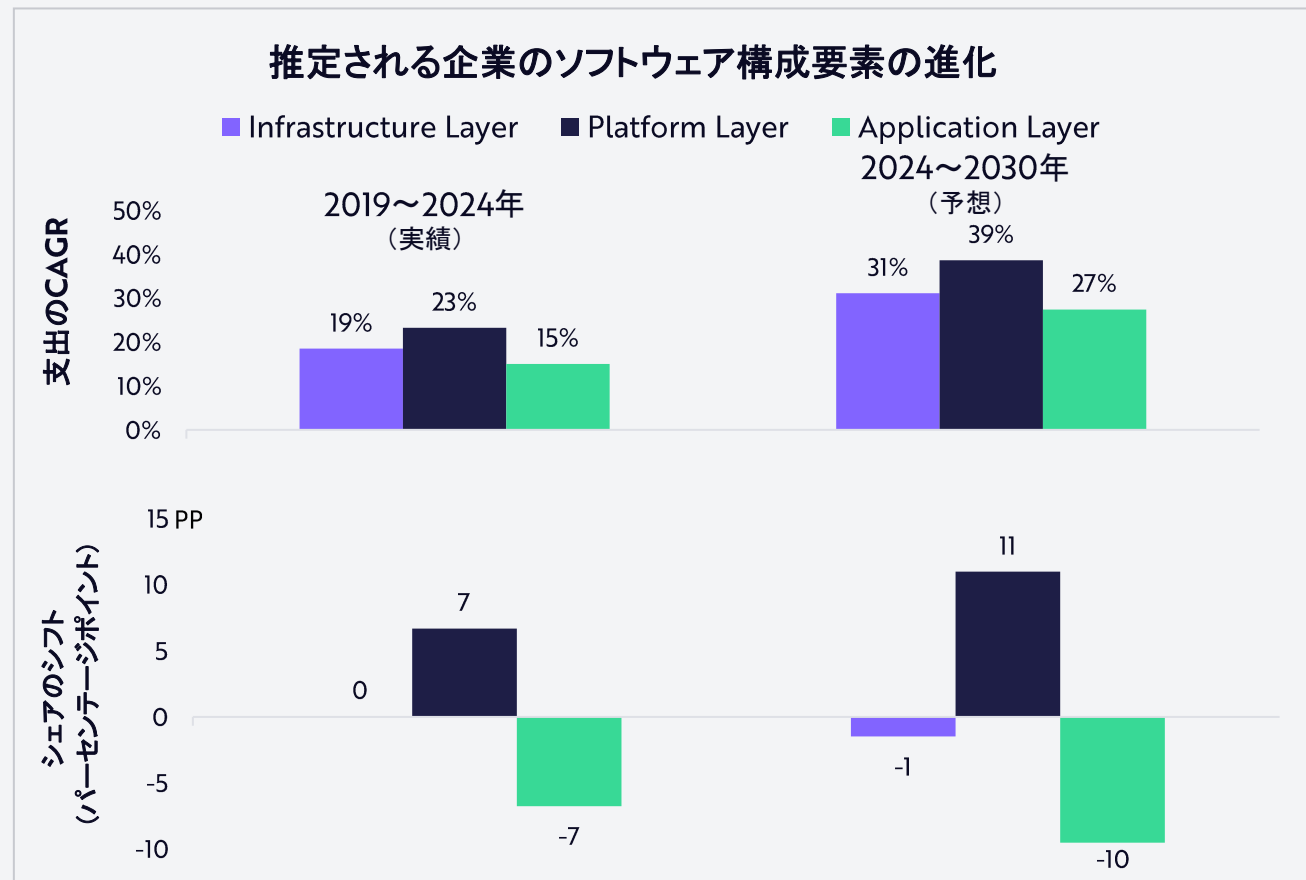
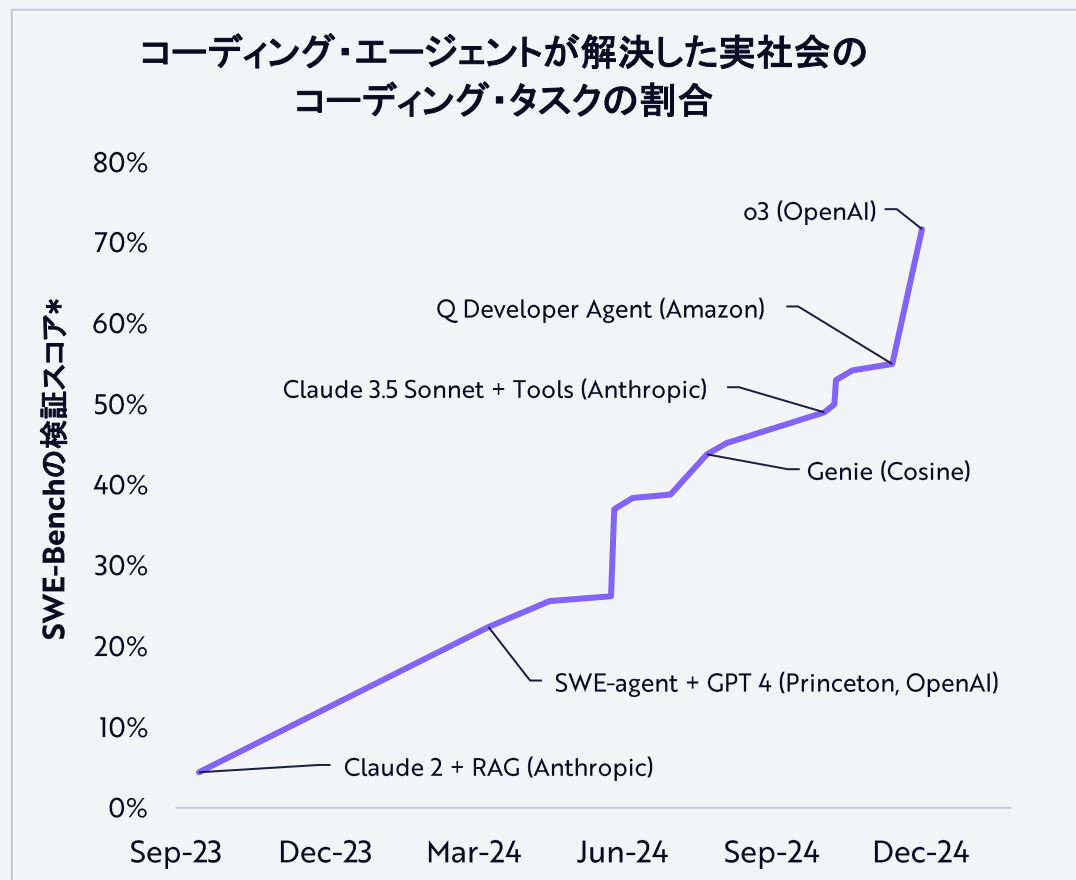


\*顧客対応1件あたり1米ドルの固定費を想定しています。\*\*すべてのシナリオにおいて対話の70%をAIが処理できると仮定し、左側の棒グラフの70%のところに对应しています。出所: ARK Investment Management LLC, 2025 ARKによる上記分析は2024年12月31日現在のZipRecruiter及びOpenAIを含む外部ソースによる様々な基礎データに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。過去の実績は必ずしも将来の成果を示唆するものではありません。予想は本質的に限界があり、依拠することはできません。



# AIがソフトウェアのバリューチェーンを再構築

AIエージェントのコーディングスキルは急速に向上しており、ソフトウェア開発のスピードが速まっています。ソフトウェアの作成コスト低下に伴うソフトウェア生産の加速が企業の「作るか、買うか」の決断に影響をもち、適応が遅れている従来のソフトウェア企業を駆逐するとみられます。顧客ソフトウェアが急増するにつれて、ソフトウェア構成要素のすべての層で成長が加速し、シェアはプラットフォーム層へと移行するでしょう。



注: “CAGR”=年平均成長率。\*SWE-Benchは、AIエージェントが自律的にコードを記述する能力を測定するベンチマークです。出所: ARK Investment Management LLC, 2025 ARKによる上記分析は2024年12月31日現在の外部ソースによる様々な基礎データに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。過去の実績は必ずしも将来の成果を示唆するものではありません。予想は本質的に限界があり、依拠することはできません。



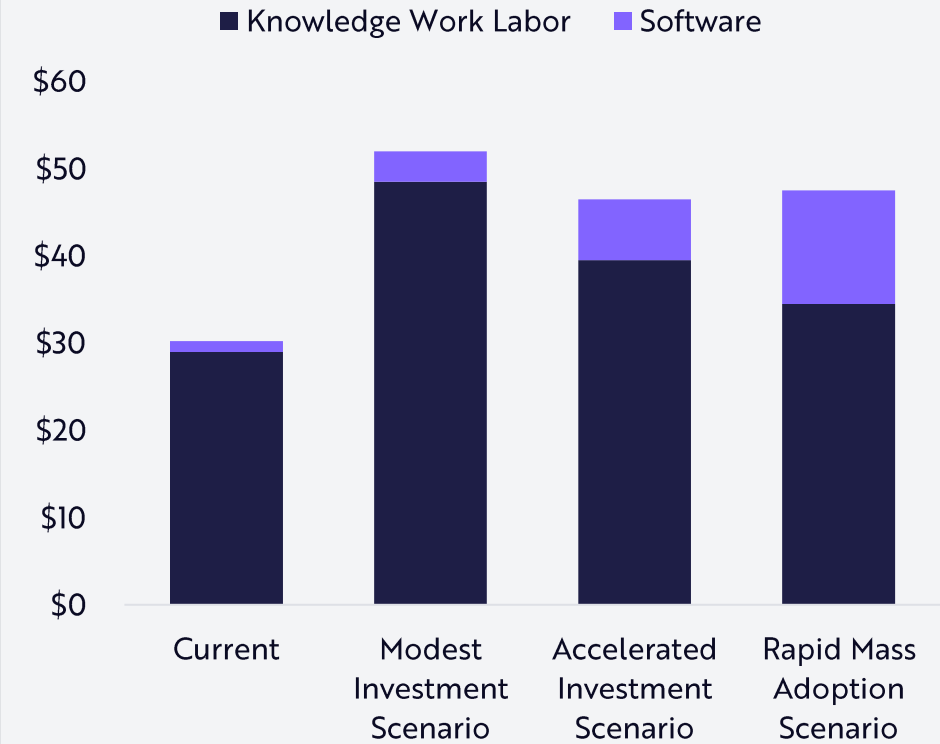
# AIが知識労働を強化

AIによってソフトウェアは爆発的に増加しています。企業が生産性ソリューションに投資することで、2030年までに知識労働者1人あたりに用いられるソフトウェアの数は大幅に増加すると予想されます。導入ペースにもよりますが、世界のソフトウェア投資は過去10年間の年率14%から、年率18%～48%へと加速する可能性があります。

## 導入シナリオ

|                                   | 投資を控えめとした場合        | 投資を加速させた場合       | 急速に大幅導入した場合       |
|-----------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|
| 知識労働者の年間の雇用の伸び                    | 6.3%               | 3.2%             | 1.3%              |
| 2030年までに自動化される現在の労働時間の割合          | 31%                | 61%              | 81%               |
| 生産的な労働時間の削減                       | 0%                 | 8%               | 20%               |
| 創出される生産性余剰*                       | 22兆米ドル             | 57兆米ドル           | 117兆米ドル           |
| 生産性ソリューションによる価値獲得**               | 10%                | 10%              | 10%               |
| 新規ソフトウェア収入                        | 2.2兆米ドル            | 5.7兆米ドル          | 11.7兆米ドル          |
| 2030年のソフトウェア市場予測<br>(現在の規模+AIの収益) | 3.5兆米ドル<br>18%CAGR | 7兆米ドル<br>33%CAGR | 13兆米ドル<br>48%CAGR |

## 2030年の企業の投資予測



注: “CAGR”=年平均成長率。\*従来の生産統計では、AIソフトウェアが生み出す余剰を適切に把握することが困難です。\*\*価値獲得の率は、市場の競争などの要因によるシナリオによって異なる可能性があります。これらのシナリオでは、簡略化のためにこの率を一定としています。出所: ARK Investment Management LLC, 2025。ARKによる上記分析は2024年12月31日現在の外部ソースによる様々な基礎データに基づいています。当該データ等については、リクエストに応じて提供可能な場合があります。上記は情報提供のみを目的としており、投資助言または特定の有価証券の売買・保有推奨とみなされるべきではありません。