

報道関係者各位

(本資料は、2026 年 7 月 21 日に米国で発表されたプレスリリースの抄訳です)

2026 年 8 月 20 日

ボストン コンサルティング グループ

デジタル行政サービスの満足度は世界平均 66%と 10 年前と比較し低下、 AI 活用がサービス改善の追い風に～BCG 調査

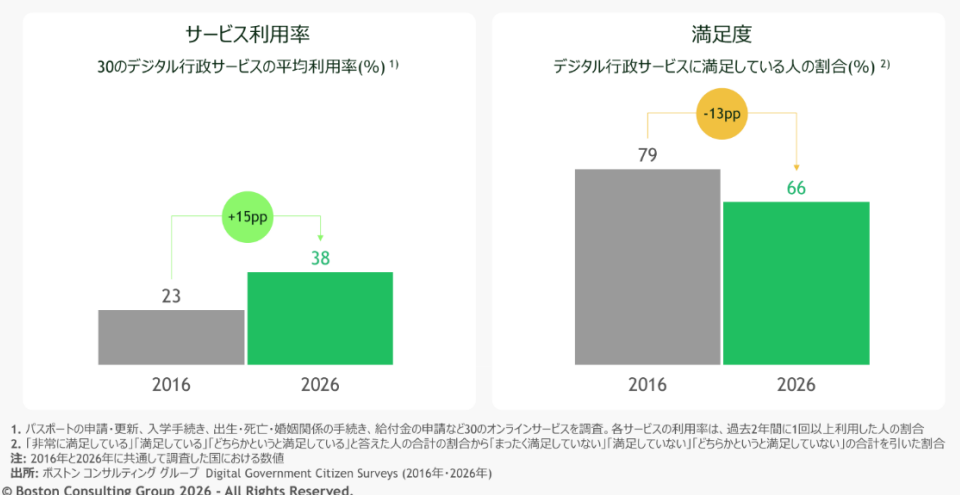
日本のサービス利用率は 21%、満足度は 29%と低い水準

ボストン発、2026 年 7 月 21 日—— 経営コンサルティングファームのボストン コンサルティング グループ(以下、BCG)は、デジタル行政サービスに関する市民の意識や利用状況を調査・分析したレポート「[Digital Government Citizen Survey Report: Citizens Are Open to Public AI Services. Governments Must Seize the Opportunity](#)」(以下、レポート)を発表しました。本調査は 44 カ国の 48,500 名を対象に実施しました。2012 年から隔年で実施しており、今年で 8 回目となります。

デジタル行政サービスへの満足度は過去 10 年比で低下、AI 活用がサービス改善の好機に

2026 年のデジタル行政サービスの平均利用率(パスポートの申請・更新、入学手続き、出生・死亡・婚姻関係の手続き、給付金の申請など 30 のオンラインサービスについて過去 2 年間に 1 回以上利用した人の割合の平均)は 2016 年から 15 ポイント上昇し 38%となりました¹。一方、デジタル行政サービスへの満足度²は 2016 年と比較して 13 ポイント低下し、66%でした(図表 1)。

図表1 デジタル行政サービスの利用率は拡大する一方、満足度は低下



¹ 2016 年と 2026 年に共通して調査した 21 カ国における数値

² 「非常に満足している」「満足している」「どちらかという満足している」と答えた人の合計の割合から「まったく満足していない」「満足していない」「どちらかという満足していない」の合計を引いた割合

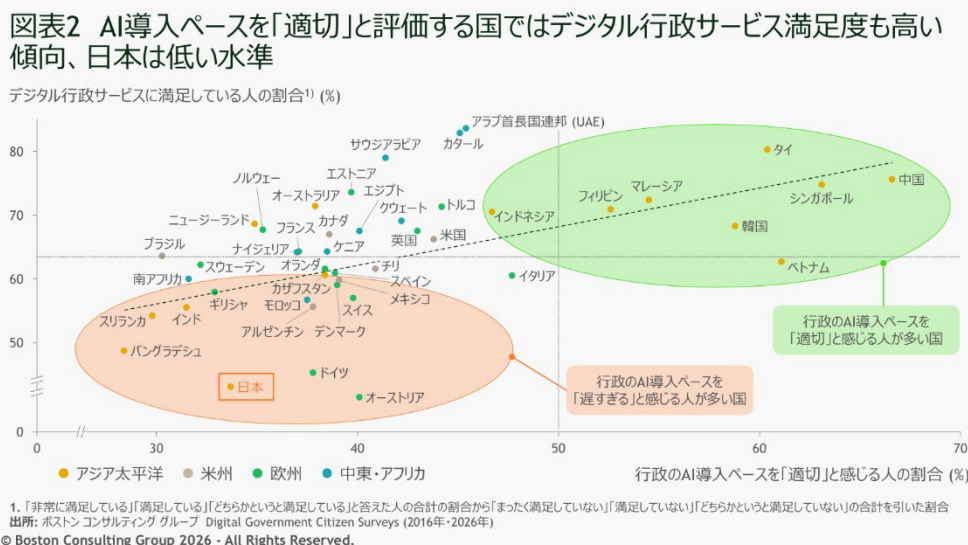
2026年の日本におけるデジタル行政サービスの利用率は21%であり、今回の調査対象44カ国の中で最も低い水準となりました。

行政サービスへのAI活用を支持する市民は増えています。現在、約3分の2(64%)の回答者が少なくとも週に1回AIを利用しています。市民は、AIが情報提供だけでなくより良い行政サービスに活用されることを期待しています。調査結果からは、定型業務への対応やサービスのパーソナライズ、行政サービスの利用体験向上へのAI活用に対し、市民が前向きな姿勢を示していることが明らかになりました。

AI導入ペースを「適切」と評価する国では行政サービス満足度も高い傾向に

調査では、行政のAI導入ペースを「適切」と受け止めている国において、デジタル行政サービスへの満足度がもっとも高い傾向が見られました(図表2)。また、行政によるAI導入が「遅すぎる」と認識されている国では満足度が明らかに低い一方、「速すぎる」と認識されている国で満足度が低い傾向は特に見られませんでした。

日本は行政のAI導入ペースを「遅すぎる」と受け止める人が多いグループに位置付けられており、デジタル行政サービスへの満足度は29%と各国と比較し低い水準です。



行政のAI活用に「人による監督」が必要と回答した人は3分の2にのぼる

市民は行政によるAI活用を支持する一方で、サービスの完全な自動化を求めているわけではありません。調査では、約3分の2の回答者がAIを活用した行政サービスに人の監督を求めており、特に判断が複雑または重要になる場面で人の関与を望んでいることがわかりました。

日本における生成AIトピックのリーダーを務めるマネージング・ディレクター&パートナーの中川正洋は「調査の結果、日本では、行政のAI運用実績の公開を求める声が多く(38%)、最大の懸念としてAIの判断の正確性(35%)が挙げられました。行政のAI活用に関する市民の信頼を高めるには、政府におけるAIエージェントを含めたAI活用ガイドラインの整備、人による監督体制の整備、透明性の確保など、包括的な取り組みが必要であり、いずれか一つの施策だけでは十分ではありません。市民自ら確認できる具体的な説明責任の仕組みも重要です」とコメントしています。

■ 調査レポート

[「Digital Government Citizen Survey Report: Citizens Are Open to Public AI Services. Governments Must Seize the Opportunity」](#)

■ 日本における担当者

中川 正洋 マネージング・ディレクター & パートナー



日本における生成 AI トピックのリーダー。BCG X、BCG パブリックセクターグループ（公共政策部門）、テクノロジー&デジタルアドバンテッジグループのコアメンバー。早稲田大学理工学部卒業。早稲田大学大学院理工学研究科修了。グローバルコンサルティングファームなどを経て現在に至る。

森原 誠 マネージング・ディレクター & パートナー



BCG パブリックセクターグループ（公共政策部門）の日本リーダー。気候変動・サステナビリティグループのコアメンバー。

東京大学法学部卒業。カリフォルニア大学ロサンゼルス校法科大学院修士（LL.M.）。総務省を経て BCG に入社。その後、青山社中株式会社を経て BCG に再入社。BCG シカゴ・オフィスに勤務した経験もある。

■ ボストン コンサルティング グループ (BCG) について

BCG は、世界をリードする企業や組織と協働し、その高い志を確かな成果につないでいます。かつてないほど変化が激しい時代において、60 年以上培ってきた専門知識に基づく明確な戦略と、実務に精通したプロフェッショナルによる AI 活用の知見を組み合わせ、クライアントを支援します。BCG は、さまざまな業界・地域の経営トップとともに組織全体にわたるインパクトの実現に取り組み、より大きな価値の創出と組織能力の向上を支え、変革を後押しします。

日本においては、1966 年に世界第 2 の拠点として東京に、2003 年に名古屋、2020 年に大阪、京都、2022 年には福岡にオフィスを設立しました。

<https://www.bcg.com/ja-jp/>

■ 本件に関するお問い合わせ

ボストン コンサルティング グループ マーケティング 谷口・中林・福井

Tel: 03-6387-7000 / Fax: 03-6387-0333 / Mail: press.relations@bcg.com