

2025年12月10日

MMDLabo株式会社

2025年一般生活者におけるAIサービス利用実態調査

一般生活者の利用している生成AIは「ChatGPT」がトップ

AIに連携しても良い情報は「ポイントや会員情報」「利用しているサイトやアプリ内での閲覧履歴」「過去の購買履歴」

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2505.html

MMDLabo株式会社（東京都中央区、代表取締役：吉本浩司）が運営するMMD研究所は、18歳～69歳の男女1,000人を対象に2025年11月14日～11月17日の期間で「2025年一般生活者におけるAIサービス利用実態調査」を実施いたしました。調査結果は以下のとおりです。

※本リリースでは、アンケート調査により回収されたサンプルを男女構成比に合わせるために、ウエイトバック集計しています。

【調査結果サマリー】

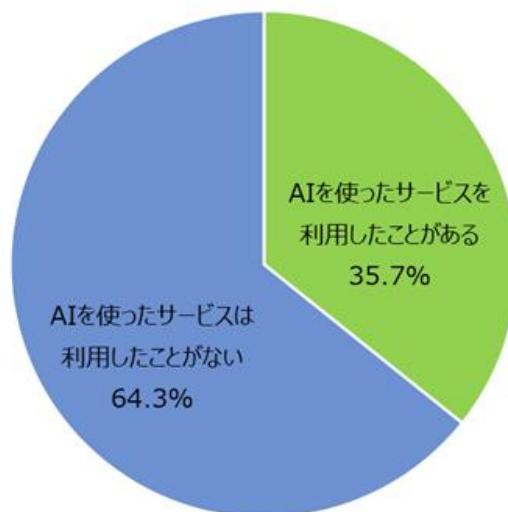
- AIを使ったサービスを利用したことがある人は35.7%
利用したことがあるAIサービスの種類は「AIによる検索機能」「AIチャットボット」「翻訳・画像補正などのAI機能」
- 利用したことがある生成AIは「ChatGPT」「Google Gemini」「Microsoft Copilot」
- 普段利用しているサービスは「ECサイト」「動画配信サービス」「ニュース・情報サイト」
AIにサポートしてほしいサービスは「交通・地図アプリ」「ニュース・情報サイト」「ECサイト」
- ECサイトや旅行予約などオンラインプラットフォームでのAI活用のメリットは「自分の好みに合った商品やプランを提案してくれる」「自分では見つけられない新しい商品や旅行先を知ることができる」「困ったときにAIチャットですぐに質問・相談できる」
- ECサイトや旅行予約サービスでAIに任せても良いと思う範囲がある人は42.7%
項目別だと「自分に合う商品やプランを提案してもらうまで」が最多
- AIに連携しても良い情報は「ポイントや会員情報」「利用しているサイトやアプリ内での閲覧履歴」「過去の購買履歴」

■ AIを使ったサービスを利用したことがある人は35.7%

利用したことがあるAIサービスの種類は「AIによる検索機能」「AIチャットボット」「翻訳・画像補正などのAI機能」

18歳～69歳の男女1,000人を対象に、AIを使ったサービスを利用したことがあるか聞いたところ、「AIを使ったサービスを利用したことがある」は35.7%となった。

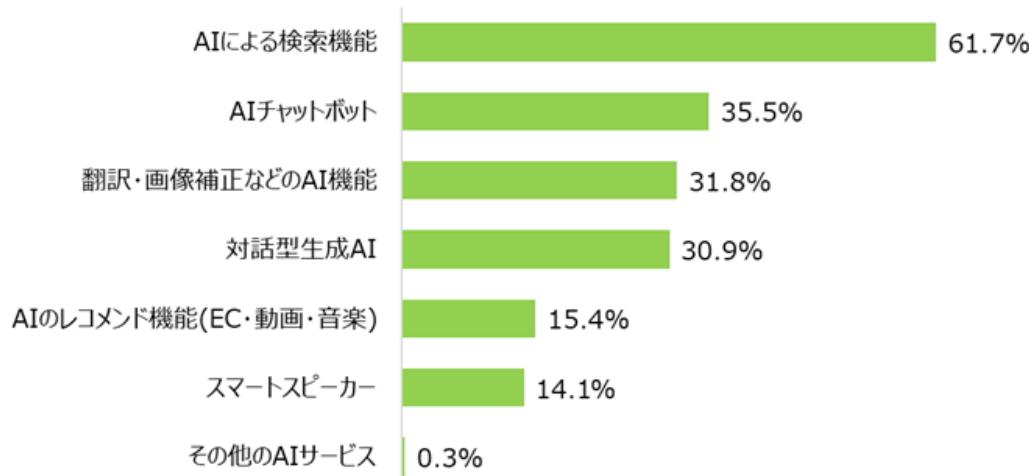
● AIを使ったサービスの利用有無 (n=1,000、単数)



MMD研究所調べ

次に、「AIを使ったサービスを利用したことがある」と回答した357人を対象に利用したことがあるサービスを聞いたところ（複数回答可）、「AIによる検索機能」が61.7%と最も多く、次いで「AIチャットボット」が35.5%、「翻訳・画像補正などのAI機能」が31.8%となった。

● 利用したことがあるAIサービス (n=357、複数)

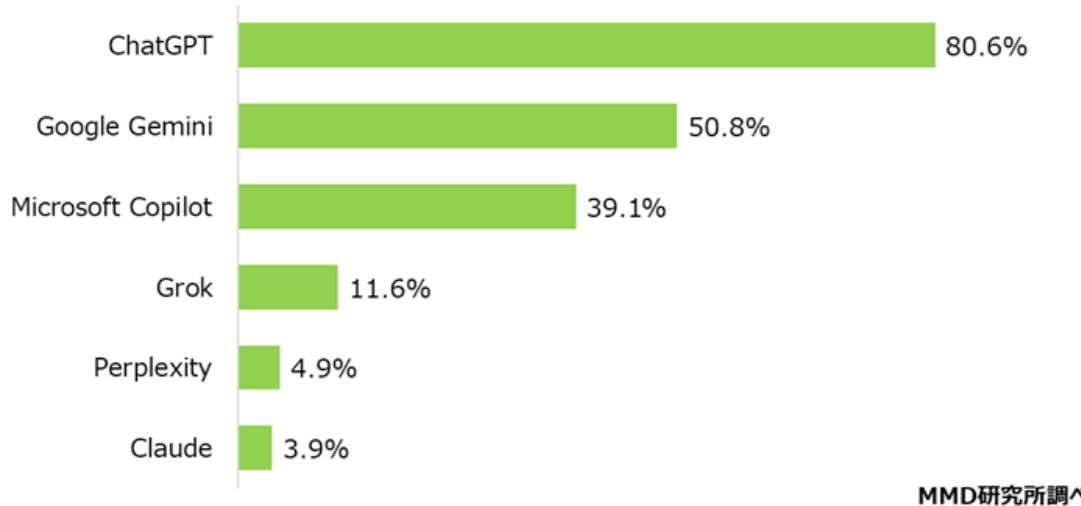


MMD研究所調べ

■ 利用したことがある生成AIは「ChatGPT」「Google Gemini」「Microsoft Copilot」

対話型生成AIを利用したことがある111人を対象に、利用したことがある対話型生成AIを聞いたところ（複数回答可）、「ChatGPT」が80.6%と最も多く、次いで「Google Gemini」が50.8%、「Microsoft Copilot」が39.1%となつた。

● 利用したことがある対話型生成AI (n=111、複数)

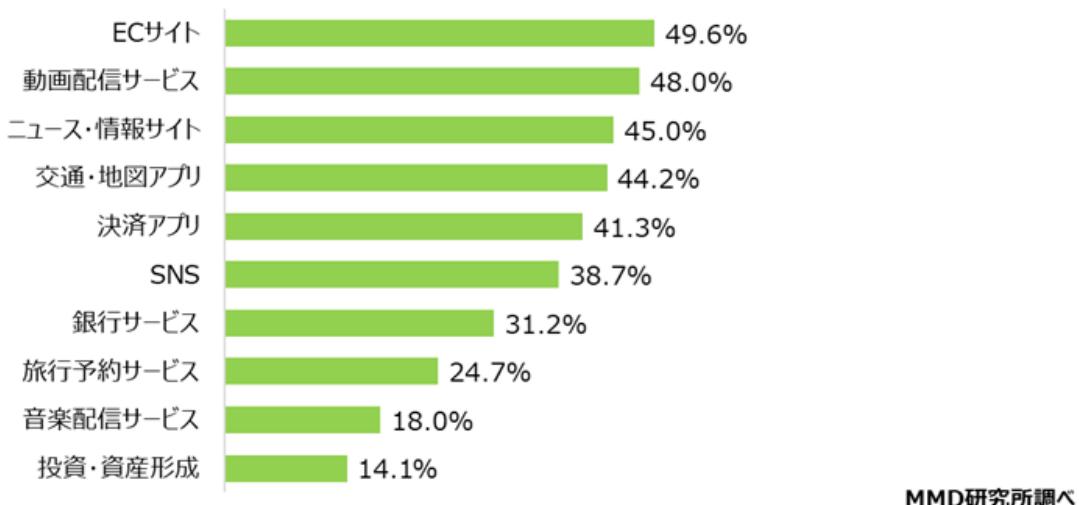


■ 普段利用しているサービスは「ECサイト」「動画配信サービス」「ニュース・情報サイト」

AIにサポートしてほしいサービスは「交通・地図アプリ」「ニュース・情報サイト」「ECサイト」

18歳～69歳の男女1,000人を対象に、普段利用しているサービスを聞いたところ（複数回答可）、「ECサイト」が49.6%と最も多く、次いで「動画配信サービス」が48.0%、「ニュース・情報サイト」が45.0%となつた。

● 普段利用しているサービス (n=1,000、複数) ※上位10位抜粋



次に、普段利用しているサービスでAIにサポートしてほしいものがある257人を対象に、AIにサポートしてほしいサービスを聞いたところ（複数回答可）、「交通・地図アプリ」が37.2%と最も多く、次いで「ニュース・情報サイト」が27.2%、「ECサイト」が26.4%となつた。

● 普段利用しているサービスでAIにサポートしてほしいもの (n=257、複数) ※上位10位抜粋



MMD研究所調べ

■ ECサイトや旅行予約などオンラインプラットフォームでのAI活用のメリットは「好みに合った商品やプランを提案してくれる」「自分で見つけられない新しい商品や旅行先を知ることができる」「困ったときにAIチャットですぐに質問・相談できる」

18歳～69歳の男女1,000人を対象に、ECサイトや旅行予約サービスなどで情報検索する際や広告を目にした際に、AIが活用されていると感じるか聞いたところ、58.8%が「感じている」と回答した。

次に、ECサイトや旅行予約サービスなどで情報検索する際や広告を目にした際に、AIが活用されていると感じる588人を対象に、ECサイトや旅行予約サービスなどオンライン上で商品やサービスを検索、比較、購入できるプラットフォームでのAI活用のメリットを聞いたところ、「メリットがある」は66.2%となった。

続いて、「メリットがある」と回答した389人を対象に、メリットだと思う項目を聞いたところ、「好みに合った商品やプランを提案してくれる」が31.3%と最も多く、次いで「見つけられない新しい商品や旅行先を知ることができる」が30.9%、「困ったときにAIチャットですぐに質問・相談できる」が30.8%となった。

● ECサイトや旅行予約サービスなどオンラインプラットフォームでのAI活用のメリット (n=389、複数)



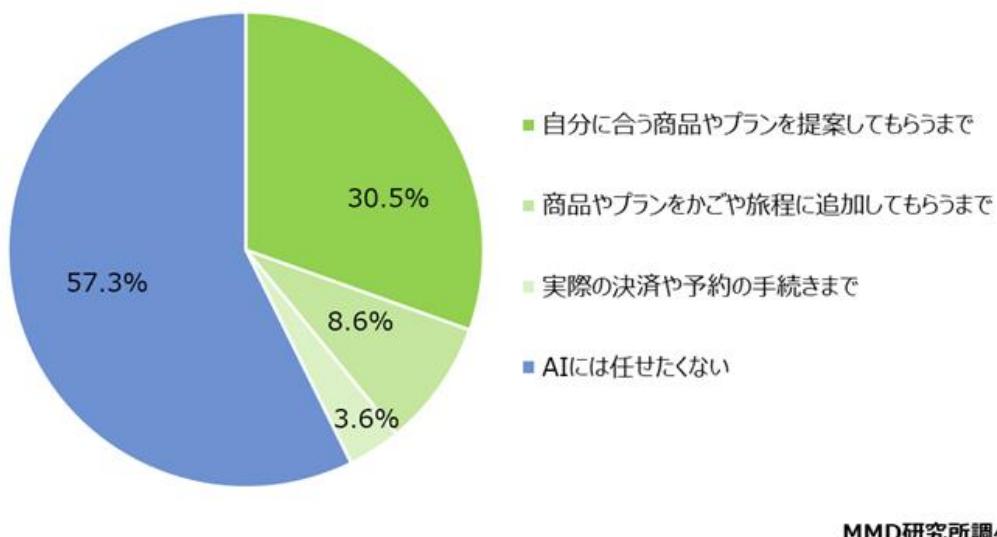
MMD研究所調べ

■ ECサイトや旅行予約サービスでAIに任せても良いと思う範囲がある人は42.7%

項目別だと「自分に合う商品やプランを提案してもらうまで」が最多

18歳～69歳の男女1,000人を対象に、ECサイトや旅行予約サービスでAIに任せても良いと思う範囲があるか聞いたところ、「自分に合う商品やプランを提案してもらうまで」が30.5%、「商品やプランをかごや旅程に追加してもらうまで」が8.6%、「実際の決済や予約の手続きまで」が3.6%、合わせてAIに任せてもいい範囲がある人は42.7%となった。

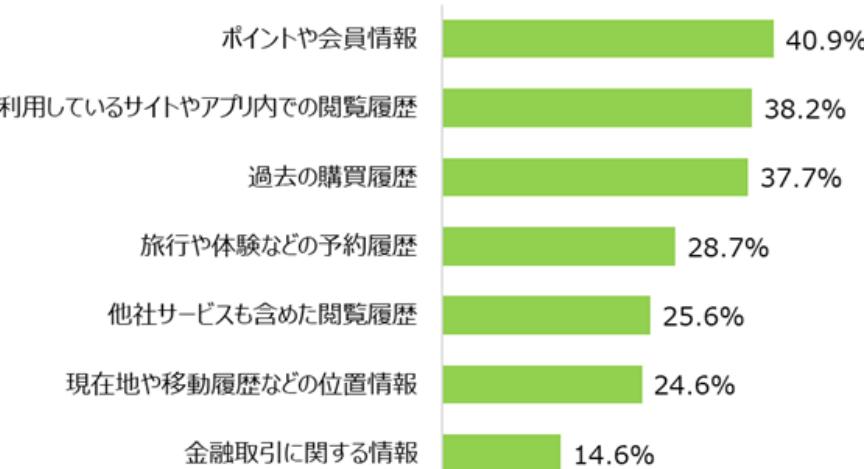
● ECサイトや旅行予約サービスでAIに任せても良いと思う範囲 (n=1,000、単数)



■ AIに連携しても良い情報は「ポイントや会員情報」「利用しているサイトやアプリ内での閲覧履歴」「過去の購買履歴」

18歳～69歳の男女1,000人のうちAIに連携しても良い情報がある401人を対象に、AIに連携しても良い情報を聞いたところ（複数回答可）、「ポイントや会員情報」が40.9%と最も多く、次いで「利用しているサイトやアプリ内での閲覧履歴」が38.2%、「過去の購買履歴」が37.7%となった。

● AIに連携しても良い情報 (n=401、複数)



MMD研究所調べ

NEWS RELEASE 報道関係者各位

※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認いただけます。

【調査概要】

「2025年一般生活者におけるAIサービス利用実態調査」

調査期間：2025年11月14日～11月17日

有効回答：1,000人 ※男女構成比に合わせてウェイトバックを実施

調査方法：インターネット調査

調査対象：18歳～69歳の男女

設問数：20問

【今回調査した全設問】

Q1 あなたが普段利用するサービスを全てお知らせください。

Q2 あなたが利用しているサービスのうち、AIにサポートしてほしいと思うものを全てお知らせください。

Q3 下記のAIを使ったサービスのうち、あなたが利用したことがあるものを全てお知らせください。

Q4 あなたが利用している対話型生成AIとして、当てはまるものを全てお知らせください。

Q5 あなたはECサイトや旅行予約サービスなどで情報検索する際や広告を目にした際に、AIが活用されていると感じることはありますか？最も当てはまるものをひとつお知らせください。

Q6 ECサイトや旅行予約サービスなどのAI活用について、あなたがメリットとして感じるものを全てお知らせください。

Q7 ECサイトや旅行予約サービスなどのAI活用について、あなたがデメリットとして感じるものを全てお知らせください。

Q8 ECサイトや旅行予約サービスで、あなたがAIを信頼して使うための条件として当てはまるものを全てお知らせください。

Q9 あなたはECサイト（Amazon、楽天市場など）をどのくらいの頻度で利用していますか。最も当てはまるものをひとつお知らせください。

Q10 あなたはECサイト（Amazon、楽天市場など）で購入する商品のカテゴリとして、当てはまるものを全てお知らせください。

Q11 あなたがECサイト（Amazon、楽天市場など）を利用する際に、不便だと感じることを全てお知らせください。

Q12 あなたがECサイト（Amazon、楽天市場など）を利用する際に、AIでのサポートとして欲しいものを全てお知らせください。

Q13 あなたはオンラインでの旅行予約サービスをどのくらいの頻度で利用していますか。最も当てはまるものをひとつお知らせください。

Q14 あなたがオンラインでの旅行予約サービスを利用する際に、不便だと感じることを全てお知らせください。

Q15 あなたがオンラインでの旅行予約サービスを利用する際に、AIでのサポートとして欲しいものを全てお知らせください。

Q16 あなたがECサイトや旅行予約サービスでAIに任せても良いと思う範囲として、最も当てはまるものをひとつお知らせください。

Q17 あなたはECサイトや旅行予約サービスでAIに注文や予約、決済を代行してもらうことについて、どのように感じますか。最も当てはまるものをひとつお知らせください。

Q18 あなたはAIがパーソナルな情報（他サービスを含めた過去の購買、予約履歴、閲覧履歴、位置情報など）を利用

NEWS RELEASE 報道関係者各位

用して、個人に合わせたサービスを提案することをどう思いますか？最も当てはまるものをひとつお知らせください。

Q19 あなたは特定の経済圏内でAIエージェントによって、サービス連携が便利に進むことをどう思いますか？最も当てはまるものをひとつお知らせください。

Q20 あなたがAIに連携しても良い情報として、当てはまるものを全てお知らせください。

【本件に関するお問い合わせ】



配信元：MMD研究所 <https://mmdlabo.jp/>

担当者：堀部

連絡先：03-6451-4414／info@mmdlabo.jp