

令和 7 年(2025 年) 1 0 月 1 0 日
総 務 委 員 会 資 料
総務部 D X 推進室 デジタル政策課

Microsoft 365 利用者アンケート及び
Microsoft 365 Copilot 効果再検証の結果について

Microsoft 365 の導入から一定期間が経過したため、効果や改善点等を把握するための利用者アンケートを実施した。また、この間活用してきた生成 AI ツール Microsoft 365 Copilot についても効果測定のための利用者アンケートを実施したため、これらの結果を併せて、下記のとおり報告する。

記

1 Microsoft 365 利用者アンケート

(1) 実施期間

令和 7 年 7 月 1 6 日 (水) ～ 令和 7 年 7 月 3 1 日 (木)

(2) 方法

Microsoft Forms によるアンケート

(3) 対象

Microsoft 365 を利用している職員 (会計年度任用職員を含む)

(4) 回答数

937 件

※詳細については、別紙 1 のとおり

2 Microsoft 365 Copilot 利用者アンケート

(1) 実施時期

令和 7 年 1 月 (割当ユーザー)、令和 7 年 7 月 (手上げユーザー)

(2) 方法

LoGo フォームによるアンケート

(3) 対象

Microsoft 365 Copilot のライセンス利用者

(4) 回答数

割当ユーザー 103 件、手上げユーザー 108 件

※概要については、別紙 2 のとおり

※操作・画面イメージについては、別紙 3 のとおり (参考)

Microsoft 365利用者アンケート結果及び改善・今後の対応について

アンケート集計結果

概要

新庁舎移転を契機とした新しい働き方の実現、コミュニケーション活性化、生産性の向上や業務の迅速化・適正化に向けて、多機能ユニファイド・コミュニケーションシステムMicrosoft365を導入した。導入後一定時間が経過した時点における改善点等を把握するためにアンケート調査を実施した。

【実施時期】 令和7年7月16日～7月31日

【方 法】 メール依頼によりFormsへの回答を依頼

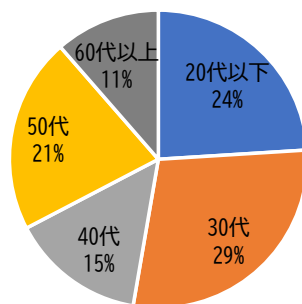
【対 象】 Microsoft365を利用している職員、再任用職員、会計年度任用職員

【回答総数】 937件

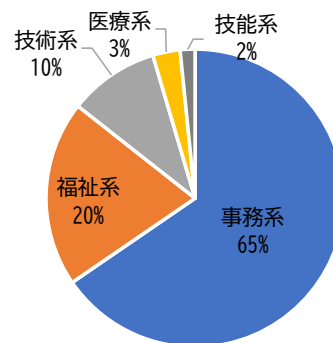
回答者の属性

年代別では20代～60代まで幅広く回答が得られ、職種別では事務系が最も多く、中野区役所の職層割合に近い傾向だった。

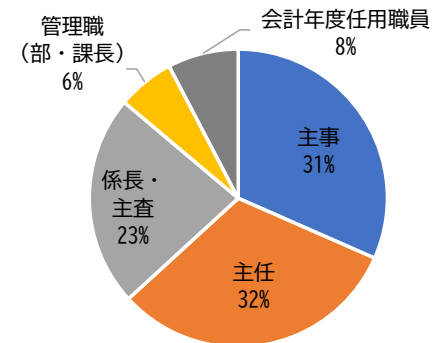
年代別



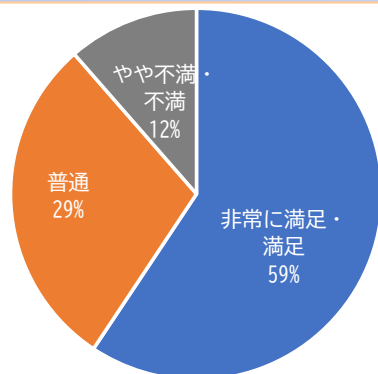
職種別



職層別



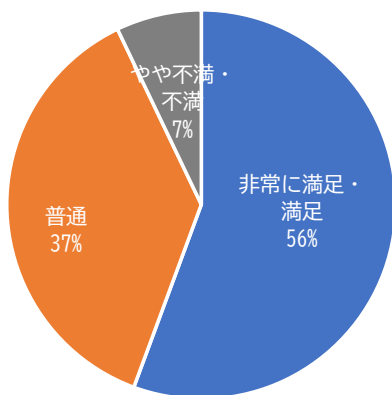
Teams（チャット）について



回答者数:937

- ・「資料や情報の共有が簡単にできるようになった」、「(業務で少し聞きたいことなど)気軽に職員に問い合わせできるようになった」「電話をする機会が減った」と Teams(チャット)の利便性に満足しているという意見があった。
- ・一方、「情報共有が楽になった反面、情報が埋もれてしまい、連絡等どこに大切な情報があるかわからないことがある」「継続的な使い方の研修をして欲しい」「投稿が1年で消えてしまうのが業務に支障が出るので改善して欲しい」という意見もあった。

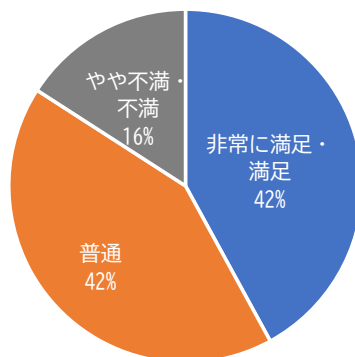
Teams（Web会議）について



回答者数:381

- ・「出張せずに会議に参加できることで時間が効率的に使えるようになった」「資料共有が簡単でペーパーレスにつながった」「会議室の準備が不要になった」「テレワーク時に会議参加可能となった」「議事録の作成が楽になった」との意見があった。
- ・一方、「他の参加者の様子が見えづらい」、「音声聞き取りづらいことがある」といった意見や「Web会議が選択肢になく、未だに(これまで通り)対面で行っている」といった意見もあった。

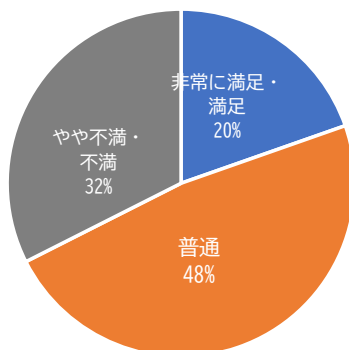
Outlookについて



回答者数:937

- 「メール機能だけではなく、スケジュール管理やブース予約などが行えて便利」「Teamsと連携しているので利用しやすい」「フラグで進捗管理ができる」「BYODでメールやスケジュールを外出先でも確認できる点が便利」といった意見があった。
- 一方、「(メールの)検索機能が使いづらい」「スケジュールや施設予約機能が使いづらい」「チャットとメールの住み分けが難しい」「予定表の反映など処理遅延がある」などといった意見もあった。

Teams phoneについて



回答者数:937

- 「どこにいてもパソコンから受電や架電が可能になった」「直接必要な人に電話することができる」「操作が簡単」「両手が空いた状態となるので、メモや資料の検索が楽になった」「相手の電話番号の履歴が残る」との意見があった。
- 一方、「会話中に途切れることがある」「転送の方法が面倒である」「内線の音質は良いが外線音質が良くない」「一定時間黙っていると切れる」との意見も多数あった。

Teams（チャット・Web会議）導入による定量効果

Teamsを導入したことによる定量効果を測るため、以下2つの調査を行った。

【調査1】（結果は表1参照）

Teamsチャットが導入されたことで削減された1日当たりの内線電話の件数を調査し、平均削減件数として推計した。

また、内線電話の代わりにTeamsチャットを利用することで削減された1日当たりの時間を調査し、平均削減時間として推計した。

表1. 1人当たりの平均削減量(1日当たり)

内線電話削減件数	削減時間
約4件	約22分

【調査2】（結果は表2参照）

Teams会議を利用した会議毎に遠隔出席した人数を調査し、移動時間が1人1会議当たり1時間削減されたと仮定して、1年間の合計削減時間を推計した。また、会議毎に議事録作成にMicrosoft365機能(録画・録音・テキスト化・生成AIによる要約など)を利用することで削減されたおよその時間を調査し、1年間の合計削減時間として推計した。

表2. 各組織の定例会議における合計削減時間(1年間)

遠隔からの会議参加による削減時間	議事録作成における削減時間
1,378時間	128時間

改善及び今後の対応について

回答からは業務における使いやすさなどは概ね良好との意見であったが、Microsoft365を活用しきれていない側面も見受けられた。また、デジタル基盤の品質(処理遅延、通話品質など)に懸念を示す声も多かった。

今後も定期的にアンケート等を実施し、利用者の意見を改善に結びつけられるよう取り組みを継続する。具体的には、庁内報などを通じて情報発信を続けるほか、各職員が自主的に問題解決できる資料として、庁内ポータルのFAQの拡充・各種マニュアルの整備・動画マニュアルの作成などをヘルプデスクと連携しながら進め、Microsoft365の有効活用を促進していく。また、デジタル基盤の品質改善については、通信基盤の拡充や業務改善につながるサービスおよびシステムの導入などを検討していく。

Microsoft 365 Copilot 効果検証結果及び改善・今後の対応について

アンケート集計結果

概要

令和6年7月から12月(割当ユーザー)、令和7年1月から6月(手上げユーザー)に分けて、Microsoft 365 Copilot(旧称:Copilot for Microsoft 365)を利用した。効果検証のため、各機能をユーザー自身の業務の中で実際に活用し、削減できたと思う業務時間等を把握するアンケート調査を実施した。

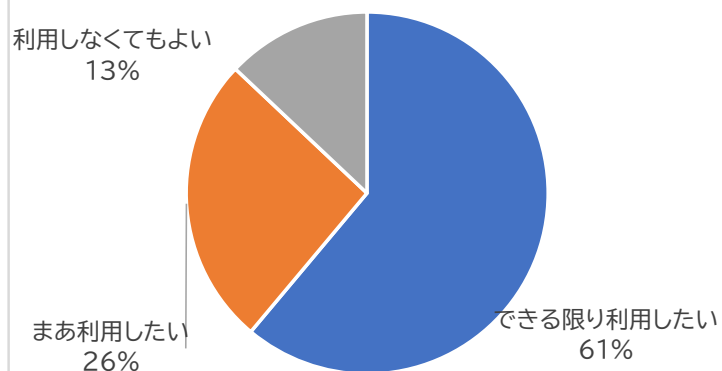
実施時期:令和7年1月(割当ユーザー)、令和7年7月(手上げユーザー)

方 法:LoGoフォームによるアンケート

対 象:Microsoft 365 Copilotのライセンス利用者

回答総数:割当ユーザー103件、手上げユーザー108件

全体の傾向(手上げユーザー)



回答者数:108

正確性に課題があったり、意図に反する回答が生成される場合もあるが、生成AIの特性を理解した上で利用することで実務レベルの便利さを感じられるという意見や、業務の補完ツールとして活用できたという意見が多かった。

一方で、ユーザーの基本機能への理解不足や、応用事例が少ないといった課題もあり、活用事例の共有など継続的なフォローアップも必要である。

Teams会議における活用について

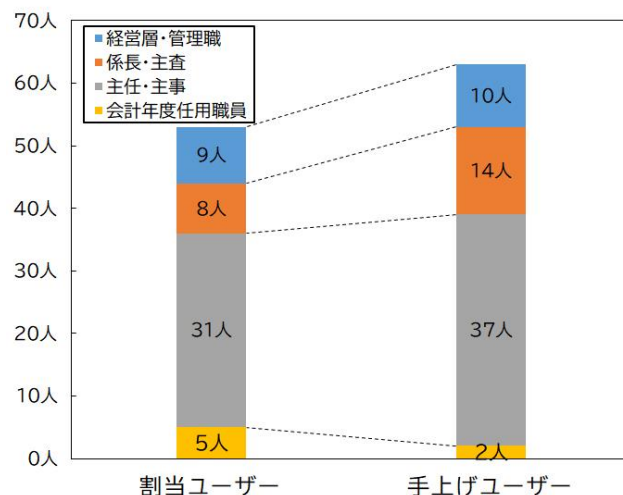


図 Teams会議の活用人数比較

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
170分	301分	131分	77%

【定量効果】

Teams会議の活用については、活用できたと回答した人数が増加しており、ユーザー1人当たりの削減時間も増加している。

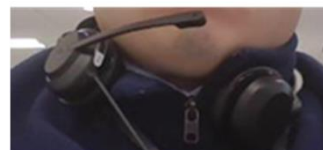
【定性効果】

- ・会議開催後の議事録・フォローアップタスク(会議の結論を経て取り組むべき課題)の自動生成は、満足度及び業務時間削減の効果が高い。経営層では同機能を活用した会議の種類が増加しており、係長級では議事録を情報共有に利用するケースが増加している。
- ・一方で、Teams会議を行わない部署では当然に活用が図れない状況がわかっているため、オンライン会議の推進とMicrosoft 365 Copilotを組み合わせ、業務効率化につなげていく。

【実用例】

- ・会議中にメモ取りを行う必要がなくなり、会議に集中できるようになったという感想があった。
- ・対面の会議や打合せであっても、本機能の活用を取り入れている。職員全員に配布されているヘッドセットを首掛けで使用して、会議中の発言を記録・要約することで、効率化につながっている。

■参考画像(首掛けでマイクのみを使用し音声文字起こし)



内部文書参照における活用について

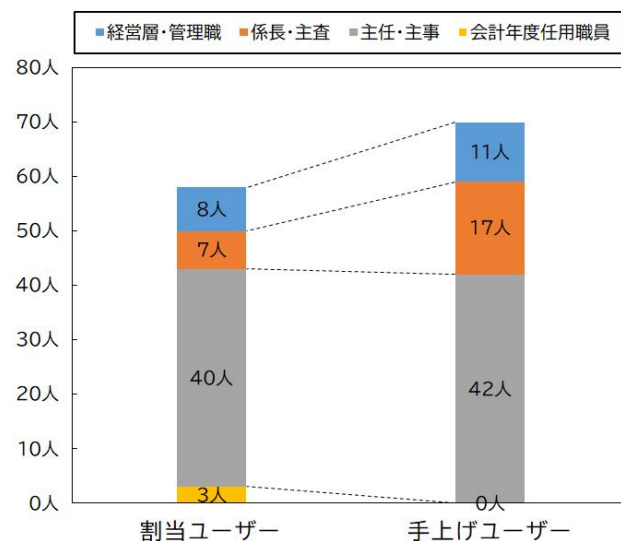


図 内部文書参照の活用人数比較

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
152分	228分	75分	49%

【定量効果】

内部文書参照の活用については、活用できたと回答した人数が増加しており、ユーザー1人当たりの削減時間も増加している。

【定性効果】

- ・制度、規則、マニュアル等の検索や要約の活用事例が多く、確認時間の短縮につながっている。
- ・一方で、オンプレミスのファイルサーバの検索や要約ができないことに課題があり、ファイルサーバの在り方とMicrosoft 365 Copilotを組み合わせ検討し、効果的な業務効率化につなげていく。

【実用例】

- ・担当者の視点では、事務を行う際に契約関連の庁内通知や手引き類を検索する用途が多く、決裁者の視点では、事案の根拠事項を確認する際に利用されている。
- ・また、制度やルールが分散されているケースでも、一度の検索で関連度の高い情報をまとめてくれる点が優秀という感想があった。

※ 本機能は、SharePointに保存されているデータ等、Microsoft 365上で自身がアクセスできる情報を参照範囲として生成回答する機能であり、従前は「庁内FAQ」機能と呼称してきたものである。

Teamsのタスク確認やキャッチアップにおける活用について

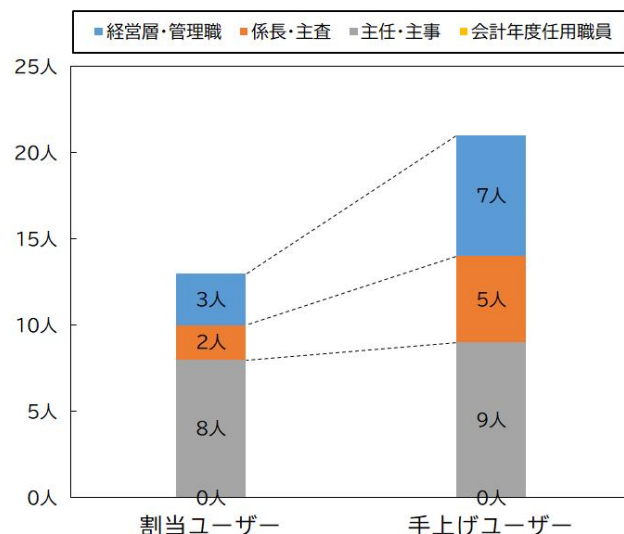


図 Teamsタスク確認、キャッチアップの活用人数比較

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
21分	57分	36分	169%

【定量効果】

タスク確認やキャッチアップにおける活用については、活用できた人数の顕著な増加は認められなかったものの、削減時間は増加している。

【定性効果】

Teamsのチャット等によるやり取りが増加したことに伴い、特定の話題をやり取りした履歴(どのような結論となったか、現在のタスクは何か等)を確認することに時間を要している。Microsoft 365 Copilotのキャッチアップ機能の活用により、こうした確認の時間短縮につながっている。

【実用例】

- ・担当者間で共有するタスクをグループチャットに打ち込んでおき、定期的に、未対応のものがないかをCopilotで確認することで対応遅れを防止している。
- ・庶務担当者の視点では、チャットのやりとりが膨大になるため、締切を含む情報や重要事項をピックアップできる点が有用という感想があった。

Outlookにおける活用について

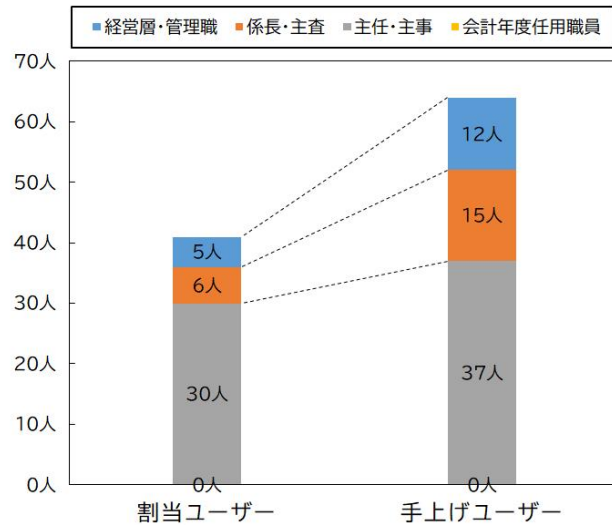


図 Outlookの活用人数比較

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
96分	182分	86分	90%

【定量効果】

Outlookにおける活用については、活用できたと回答した人数が増加しており、ユーザー1人当たりの削減時間も増加している。

【定性効果】

長文メールの要約、メール本文の作成や添削などに活用されており、やり取りの時間短縮につながっている。

【実用例】

<要約>

国・都からメールバタ打ちで通知があった場合や、返信が重なりツリーが長くなっている場合に有効という感想があった。

<下書き>

有識者や他団体等に対する連絡に際して、定例的な業務ではないためすぐに書き出しができず、まずは概要をCopilotに入力して下書きを出させることで詰まらず書き進めることができています。

<添削>

慎重に文章を構成したい苦情対応や外部の重役宛てのメールで活用できたという例があったほか、部下のメールを添削する際に活用しているというものもあった。

Wordにおける活用について

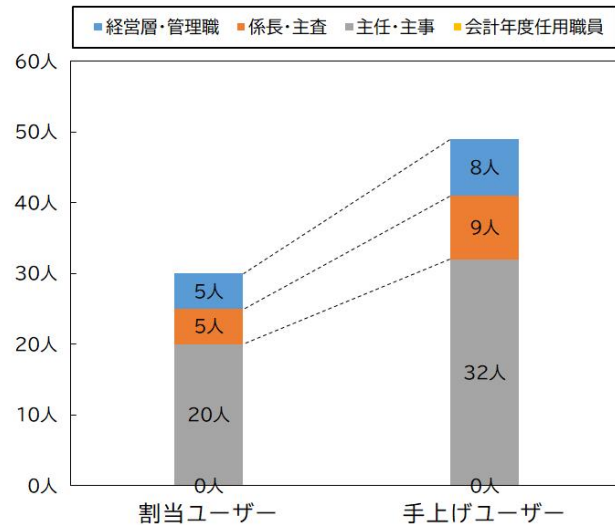


図 Wordの活用人数比較

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
64分	169分	105分	164%

【定量効果】

Wordにおける活用については、活用できたと回答した人数が増加しており、ユーザー1人当たりの削減時間も増加している。

【定性効果】

文章の校正、定型的な文章の作成に活用されており、時間の短縮につながっている。また、構造的に理解しやすくするために、表や図式化することにも活用されている。

【実用例】

<文章の校正>

職員啓発用のメッセージ等について、書き換え案を複数比較することで、より伝わりやすいニュアンスにすることができている。

<図式化>

文章の要点をまとめて表にしたり、文章形式で記載した日程を表にすることで、読み手に寄り添った概略を提示することができている。

Excelにおける活用について

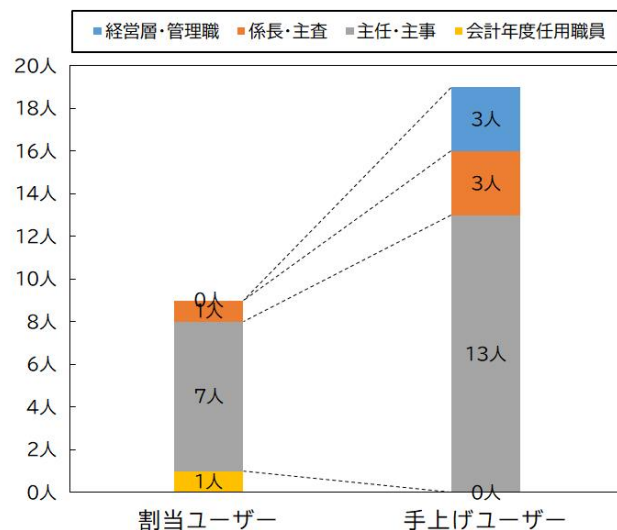


図 Excelの活用人数比較

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
24分	33分	9分	37%

【定量効果】

Excelにおける活用については、活用できた人数や削減時間の顕著な増加は認められなかった。

【定性効果】

- ・VBAの作成支援や解析、Excel関数の提示などに活用されており、時間の短縮につながっている。
- ・データクレンジングやデータ分析に活用しにくい課題があり、データリテラシーの教育とMicrosoft 365 Copilotを組み合わせ、効果的な業務効率化につなげていく。

【実用例】

- ・HP上で公開しているAIチャットボットサービスの利用ログの分析を行っている。タイムスタンプに応じた時間別の利用傾向や、質問のカテゴリ分類に活用している。
- ・デジタル政策課の行う他課支援において、マクロの使用で解決すると思われた課題があった際には、受領した所管課Excelデータ上でVBAの作成を指示している。細かな調整が必要でそのままでは使用できないことも多いが、一から記述するのと比べて大幅に作業負担が軽減できている。

PowerPointにおける活用について

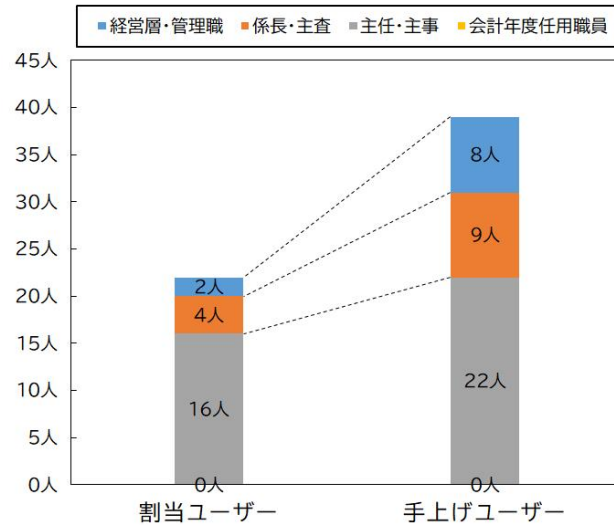


図 PowerPointの活用人数比較

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
70分	146分	76分	109%

【定量効果】

PowerPointにおける活用については、活用できたと回答した人数が増加しており、ユーザー1人当たりの削減時間も増加している。

【定性効果】

- ・内部や外部へのプレゼンテーション資料の作成補助、既存資料の簡略化に活用されており、時間の短縮につながっている。
- ・事業のチラシのデザインや下書きにも活用の幅が広がっており、業務時間の大きな削減につながっている。

【実用例】

- ・研修資料や各種庁内会議用資料の作成に使用している例が多い。
- ・以前にユーザー向けに開催したワークショップで、『事前にWord等で企画書に相当する内容を組んでからPowerPointのCopilotに取り込む方法』を実践したこともあり、掲載したい項目や論点を別ファイルにまとめたり、あるいは元々作成済のファイルから生成している例が多い。
- ・PowerPoint上で画像生成を実行可能なため、資料に加えたい画像をその場で指示して挿入しているという事例もあった。

改善及び今後の対応について

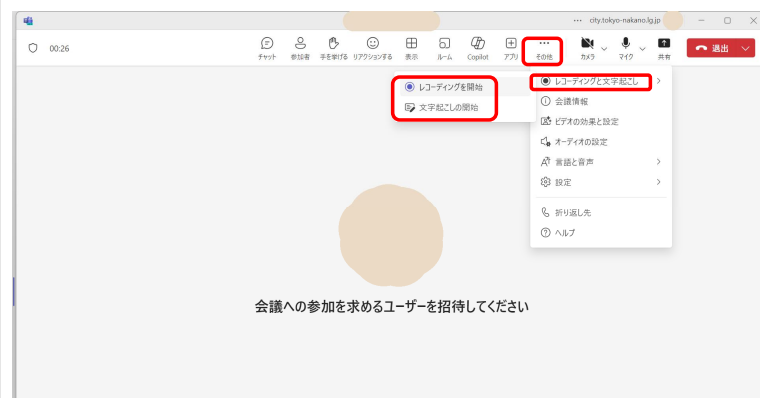
全体を通して、手上げユーザーの利用に切り替えたことでMicrosoft 365 Copilotの活用の幅が広がっており、業務時間の大きな削減につながっている。一方、組織全体での会議のオンライン化を進めることなどで、活用をさらに進めていく余地がある。

表 ユーザー1人当たりの削減時間(1か月間)

割当ユーザー	手上げユーザー	増減	増減率
598分	1,118分	520分	87%

現在は一部のユーザーしか利用していないため、これまで利用したことのないユーザーにアカウントを一時付与して活用のナレッジを蓄積していくなど、多くの職員が生成AIを活用した業務効率化に取り組める方策を検討していく。

Teams会議における活用イメージ

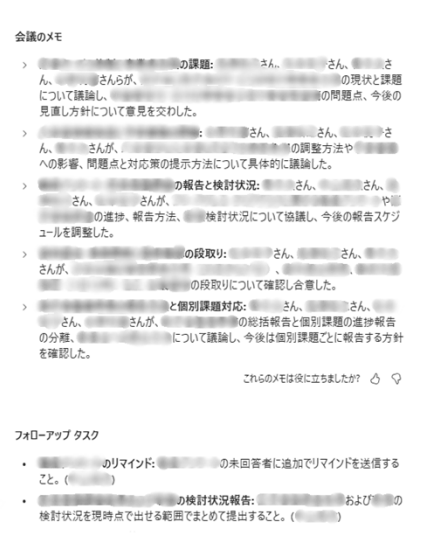


・Teams会議の開催時、レコーディングや文字起こしを行うことで、参加者の発言が「トランスクリプト」(文字情報)として記録される。

・会議終了後、トランスクリプトを基に、Copilotが自動的に「AIまとめ」を生成する。

内容は、会議で話された内容(会議結果)の概要と、会議で決まった今後の課題事項(フォローアップタスク)であり、それぞれ発言者やタスクの割り振られた人物が併記されている。

・会議メモを書き起こす必要がないため、単に作業時間が削減されるだけでなく、これまで書き取り作業を行っていた参加者が会議に集中することができ、議論が活発化する傾向にある。



内部文書参照の活用イメージ



・Microsoft 365 CopilotのユーザーはMicrosoft 365 Copilot Chatを使用する際、内部文書等を参照できる「職場モード」を選択できる（「Web」モードはライセンスを持っていない場合と同様にWeb上の情報のみを参照）。

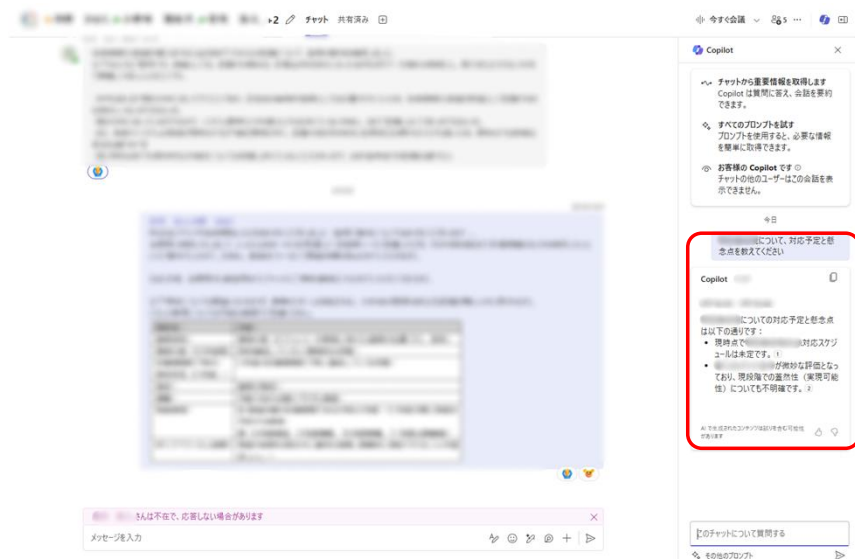
・たとえば画像のように、機器やシステムの使い方や制度・ルール等について、マニュアル類をもとにした回答を得ることができる。

・一問一答のような使い方だけでなく、既存の内部文書を基に文章生成させることも可能（例：企画書）。

・回答の情報源（ソース）となったファイルは、リンクで表示されるため、基の情報を閲覧して回答の真偽を確認することができる。

・閲覧できる情報は、Microsoft 365内にあって、ユーザー本人が参照できるもの となっているため、本人が受信したチャットやメールなども含まれる。

Teamsのタスク確認やキャッチアップの活用イメージ

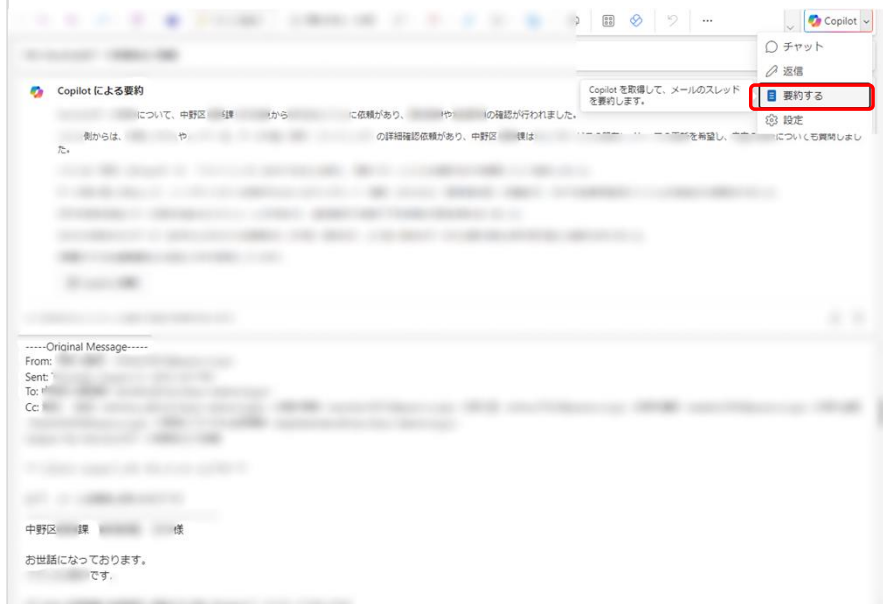


・Teamsチャット内でCopilotを使用し、チャットルーム内でのこれまでのやりとりを基にした回答を得ることができる。

・たとえば画像のように、特定の案件についての今後の予定や懸念点を尋ねると、端的にまとめた回答が生成される。

・途中参加したプロジェクトやしばらく検討が止まっていた案件の経過確認といったキャッチアップ(追いつき)や、議論が頻繁化、複雑化した場合のタスクの確認などで役立っている。

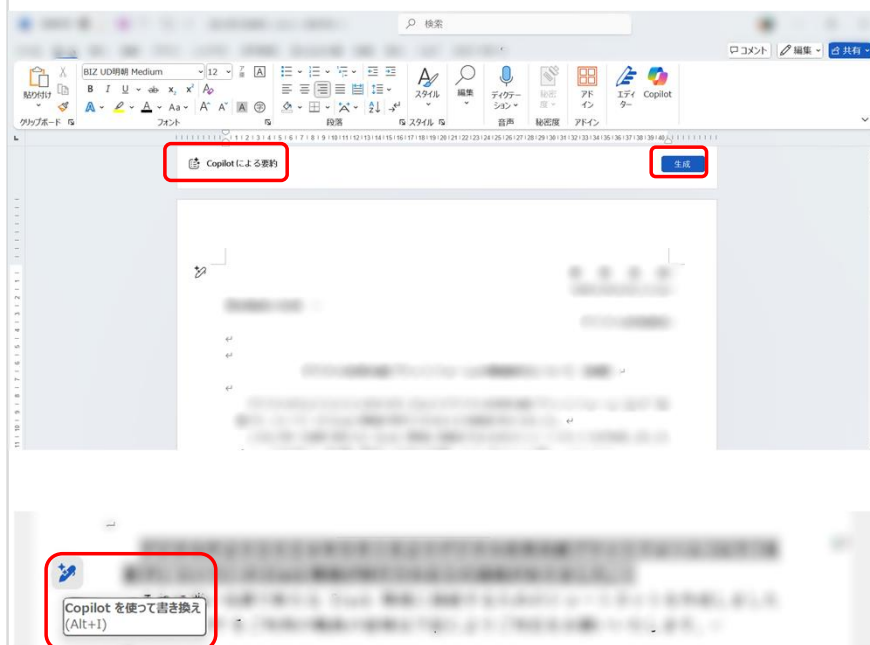
Outlookの活用イメージ



・Outlook内でCopilotを使用し、受信したメールの要約やメールの下書きを速やかに作成することができる。

・とりわけ、双方が複数回返信を繰り返しツリーが長大になっている場合には、要約によってこれまでのやりとりの流れを簡便にまとめてくれるため有用である。

Wordの活用イメージ



・Wordファイルを開くと、ドキュメントそのものの上部に、「Copilotによる要約」というメニューが表示される。「生成」ボタンを押すことで速やかに要約文を表示させることができる。

・また、Wordファイル内の文章をドラッグして選択することで、「Copilotを使って書き換え」を実行することができ、リライトや表形式への書き換えを速やかに実行することができる。

Excelの活用イメージ

このデータを部ごとにPDF出力して。条件: 1レコードごとに1ページのPDFとして、所持資格ごとに異なる背景色 (パステル) を設定して。また、ページは採用年度が古い順に並べて

Excelの標準機能だけでは、指定の条件 (1レコード1ページ、所持資格ごとに背景色、採用年度順、部ごとにPDF出力) を一括で自動化することはできません。VBA (マクロ) を使うことで実現可能です。以下の手順とサンプルVBAコードを参考してください。

【手順概要】

1. テーブル1を「採用年度」昇順で並べ替え
2. 各「部」ごとにデータを抽出
3. 1レコードごとに新しいシートに転記し、「所持資格」に応じて背景色 (パステルカラー) を設定
4. 1レコード=1ページでPDF出力
5. 部ごとにPDFをまとめて保存

【サンプルVBAコード】

CAUTION: Please carefully review the generated VBA code before running it!

```
Sub ExportPDFByDepartment()
    Dim ws As Worksheet, tempWs As Worksheet
    Dim tbl As ListObject
    Dim lastRow As Long, i As Long
    Dim deptList As Object, dept As Variant
    Dim pdfPath As String, fileName As String
    ...
End Sub
```

・Excelではテーブル(表)として整理されたデータであれば、複雑なフィルタリングやクロス集計といった操作を実行することができる。

・この例では、「採用から5年以内」という文言を基に、『採用年度から現在までの年数が5年以内』という条件設定を行っている。

・また、ファイル入出力等を含む操作の実行を求めると、VBAコードを提案することがある。

・マクロの設定方法や実行方法について詳しくない場合、質問すれば、当然回答を得ることができる。VBAコードは手直しが必要な場合もあるが、手直しについてもCopilotの支援を受けることが可能なため、前提知識が少ない職員であってもマクロを活用することができる。

PowerPointの活用イメージ



・PowerPointではプレゼンテーションのたたきをつくることができる。企画書など基となる資料を読み込んで生成させることで想定に近いものを作成しやすい。

・この例では、以下のように大まかな構成(アジェンダ)だけを作成して読み込ませることとした。

1. 中野区の概要^①
 - (ア) 沿革^②
 - (イ) 人口^③
 - (ウ) 産業^④
 - (エ) 職員体制^⑤
2. プロジェクトについて^⑥
 - (ア) 概要^⑦
 - (イ) 前提となった課題認識^⑧
 - (ウ) 取組着手^⑨
 - (エ) 再検討^⑩
 - (オ) ユーザーテスト^⑪
 - (カ) 本格実施^⑫
 - (キ) 現在、これからの展開^⑬
3. まとめ^⑭
4. 質疑応答^⑮
5. 次プログラム・・・ざっくり座談会について^⑯

・←PowerPointのCopilotだけでは内容の補足はあまりされないことがわかる。まずは、上記のアジェンダを基に、Word上で内容を充実させてからプレゼンテーションを生成するなどの工夫が有効。