

2026 年 6 月 10 日

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント

代表取締役社長 鳥越 慎二

(東証スタンダード コード 8769)

当社カウンセリングサービスのクライアント調査「相談行動における AI 活用の実態」

「AI で考えは整理できたが核心に踏み込めない」との声

人が対応する強みは「理解の深さ」や「文脈の理解」

～本人が気づかないことを意識させ、言語化を促せる存在としての意義～

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント(本社:東京都目黒区、代表取締役社長:鳥越 慎二、以下「当社」)は、当社カウンセリングサービスの利用者(クライアント)を対象に、なにかしらの悩みを抱え、相談行動を起こしている利用者が AI をどのように捉えて活用しているのか、その実態を調査いたしました。回答者は 101 名で、そのうち 4 割以上が、カウンセリング利用前から AI に相談していたことが明らかになりました。

当社カウンセリングサービスのクライアント調査 調査結果のポイント

Point 01

AIを活用した相談の広がり

Point 02

「人の意見や考えを聞いてみたい」とカウンセリングを利用

Point 03

AIは時間や場所の制約がない利便性や思考整理の面で評価

Point 04

人には課題への踏み込みや客観的な視点、現実的な行動につなげる支援を期待

近年、生成 AI の普及に伴い、個人が悩みや不安を AI に相談する機会が増えています。一方で、メンタルヘルスやカウンセリング領域において、AI と専門家による支援が実際にどのように使い分けられているのか、その実態は十分に明らかになっていません。

本調査では、実際に当社のカウンセリングサービスを利用したクライアントの声をもとに、AI と人による相談支援の役割や期待を明らかにすることを目的としました。

■調査概要

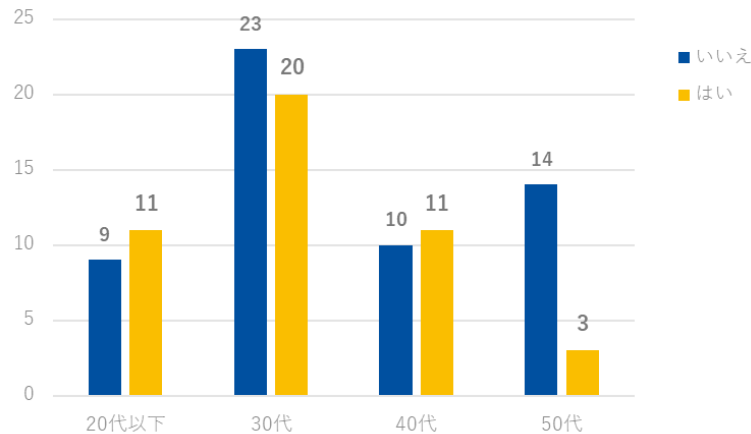
- ・実施期間 2026 年 4 月～5 月
- ・回答者 当社のカウンセリングサービスを利用した、20 代から 50 代のクライアント 101 名
- ・調査手法 Web アンケート

■結果のポイント

1. カウンセリング利用前から AI を活用した相談が広がっている

回答者の 4 割以上が、当社カウンセリングを利用する以前から AI を活用して相談していたと回答。AI はすでに「相談の入口」として機能し始めていることがうかがえる。

Q. 弊社のカウンセリングを利用する前に、今回の悩みについて AI に相談したことはありますか？(年代別/数字回答数)

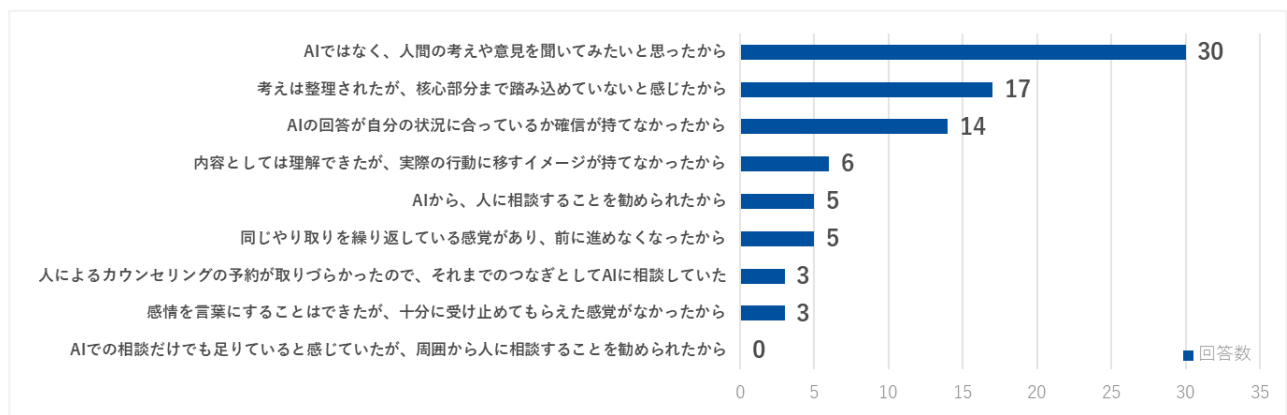


2. AI では整理できても、「核心」に踏み込むために人を求める

人によるカウンセリングを利用した理由としては、「AI ではなく、人の考えや意見を聞いてみたい」「考えは整理されたが、核心部分まで踏み込めていないと感じた」という回答が多く見られた。

AI が思考整理を担う一方で、本質的な気づきや意思決定の場面では人が求められていることが示唆される。

Q. AI に相談した上で、人によるカウンセリングを利用しようと思った理由を教えてください。



(その他の回答)

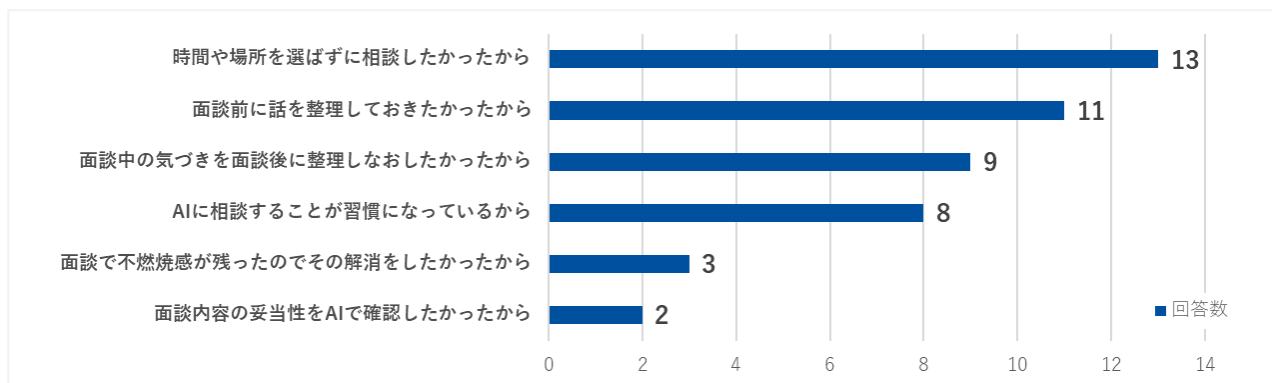
- ・ AI は迎合かつ共感・同調が強く、客観的な意見や自身を見直す意見が出ないため
- ・ 自身の聞き方によって AI の回答が大きく左右できてしまう感覚があるため
- ・ 自分で悩みを整理できなかったから
- ・ 所属企業の産業医、保健師の勧め など

3. AI と人は“役割が異なる支援”として使い分けられている

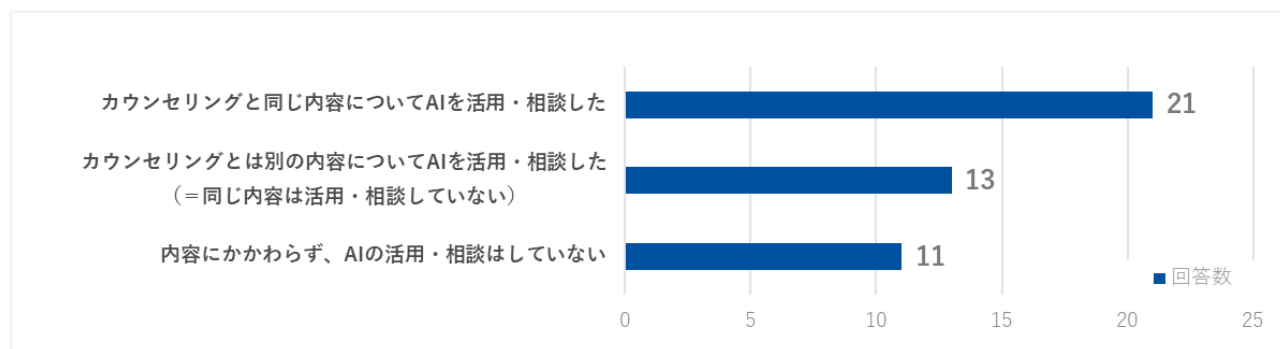
AI 活用者の多くは、時間や場所を選ばない利便性や思考整理のしやすさを評価。一方で、人のカウンセリングには「腑に落ちる理解」「深い対話による整理」「安心感」「文脈理解」への価値を感じている。

クライアントは AI と人を対立的に捉えているのではなく、役割の異なる支援として併用している実態が示された。

Q.人のカウンセリングと並行して AI を活用・相談する理由について教えてください。(複数回答可)



Q.弊社のカウンセリングを利用しながら、AI を活用・相談しましたか？



(その他の回答)

- ・ 気持ちを言語化するため
- ・ AI に聞いた場合どんな回答になるのか興味があったから。AI に自分の悩みを読み込ませておきたかったから
- ・ 時間があったから

4. 自由記述から見た人と AI の強み・課題

人の強みとして、「理解の深さ」や「文脈の理解」が挙げられる。AI の強みとして、「利便性」や「整理のしやすさ」が挙げられる。AI は単独で完結する支援というよりも、思考整理のツールとしての活用が中心であることが示唆された。

Q. AI への相談体験と人への相談体験を通じて感じたことがあれば、ご自由にご記入ください。

【人への相談のメリットに言及】

- ・ 自ら言葉を発しながら相談するのと、文字でやりとりするのではなぜか納得感が違う
- ・ 人への相談のほうが、自分の中にあった潜在意識を顕在化してもらえたと感じた
- ・ AI だと自分発信での話題の拡がりに留まるなか、人への相談だと自分から話題にしていない生きた観点や角度の話をしてもらえる
- ・ 共感してくださることや、表情が見えていることが『人との相談体験』のうえで非常によいことのように感じた

【AI のメリットに言及】

- ・ AI はこちらのペースで話すことができる。同じことを何度も聞いたり、話したりできる
- ・ AI は時間や場所を選ばずに相談でき、文字化されることで客観視できる
- ・ 人には話しにくい事もあるので、AI への相談は続けていくと思う

【AI と人の使い分けに言及】

- ・ 悩みがはっきりしている時は、AI でも解決できるが、そうではない時は、人の方が全体像を見たり、経験則から推測して整理してくれるところがいい

- ・ AIを活用し、自分の中で整理しながら、カウンセラーに自分の言葉でアウトプットし、そこからアドバイスなどをいただくという循環ができるとより効果を発揮するのではないかと考える
- ・ 『人への相談』の方がこちらも準備するため、その過程で思考が整理されることがある。AIだとフワッとした状態でも、AIからそれっぽい回答がもらえるため、解決した気になってしまいがち
- ・ AIは考えの壁打ちには便利だが、そこからまとめたりするのには人間の方がいいと思った

■考察

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント サービス推進部 部長 工藤 佳

今回の調査から、AIへの相談は、すでに自然な相談行動の一部になりつつあることがうかがえました。時間や場所を問わず使え、考えを整理しやすい点は、AIの大きな利点だといえます。

一方で、回答からは、AIで考えを整理した後でも、深い課題への踏み込みや客観的な視点、現実的な行動につなげる支援については、人による相談が求められていることが見えてきています。約半数がAIとカウンセリングを併用していたことから、AIと人は代替関係ではなく、役割の異なる支援として使い分けられていると考えられます。

AIへの相談は、前提として、自分自身の見える範囲、意識し言語化できる範囲での相談となります。カウンセラーへの相談を加えることで、自分では気づかなかった多角的な視点を得たり、意識していなかった自分の感情、考えを明確にしたりすることができ、それが現実社会での適応的な行動選択につながる支援になっているものと思われます。

当社では、多様な専門性を持つカウンセラーが在籍しており、認知行動療法(CBT)も活用しながら、気づきにとどまらず行動変容までを支援しています。「AIで整理し、人との対話で深めて前に進む」といったそうしたこれからの相談ニーズに対して、当社のカウンセリングは高い親和性を持つと考えています。

■関連サービス

・アドバンテッジ カウンセリング



会社を通さず、心理専門家に24時間相談できる窓口を提供。電話やメール、SNS(LINE)など様々なかたちで気軽に相談可能。従来の傾聴型のカウンセリングだけでなく、出来事に対する考え方や、行動に変化を起こすことを目的とした「認知行動療法」のアプローチまでカウンセリングで行います。

詳細は[こちら](#)

[「アドバンテッジ カウンセリング」ポータルサイト](#)

主に下記のコンテンツを展開しています。

【知識のひろば】

- ・「サポーターズレター」(カウンセラーが刊行するセルフケアやストレスマネジメントに関する情報やサポート)
- ・メンタルヘルスに留まらず、エンゲージメントの観点も取り入れた「ウェルビーイング」に関するコラム

【利用案内】

- ・カウンセラー紹介
- ・ユーザー向けのお知らせ
- ・カウンセリングの予約画面 ※契約がある場合のみ予約可能

■アドバンテッジリスクマネジメントについて

企業に未来基準の元気を！



1995年、休職者の所得を補償する保険「GLTD(団体長期障害所得補償保険)」専業代理店として創業。

2002年より、日本で初めてストレスチェックを取り入れた、予防のためのEAP(従業員支援プログラム)サービスの提

供を開始し、周辺領域へと事業を拡大。

現在は、EAP や研修・ソリューション、健康経営支援を軸とする「メンタリティマネジメント事業」、病気・ケガ、出産・育児、介護による休業・復職支援や仕事との両立支援を軸とする「就業障がい者支援事業」、個人向け保険販売を軸とする「リスクファイナンス事業」を展開。

従業員の「ウェルビーイング」「ハピネス」向上を掲げ、今後は福利厚生アウトソーシングや労務管理支援、組織活性化のためのツールなどへと事業拡大。効果につながるプラットフォームとソリューションを提供しウェルビーイング領域における圧倒的地位確立を目指します。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 アドバンテッジリスクマネジメント 広報担当 pr-info@armg.jp