

生成AI社内営業業務への適用可能性について

スカパーJSAT株式会社

阿部啓太

abe-keita@sptvjsat.com

背景・課題

サービスに対する知識不足が障壁となり
営業業務において属人化が発生

特に下記2点の営業業務において属人化が発生している。

- ①提供サービスに関する問い合わせ受付
- ②顧客向け営業提案資料作成

手法・ツールの適用による解決

生成AIを活用し属人化、サービスに対する
知識不足の解消を目指し、机上検証を実施

左記2点の営業業務にテキスト生成AIを適用し、社内に
寄与する為の机上検証を実施した。

※自社セキュリティポリシー上、インターネット上に公
開されている情報のみでの机上検証とした。

机上検証結果及び導入予想効果

検証内容	結果	導入予想効果
① 自社サービスについて、知りたいことを回答して貰うよう、テキスト生成AIへ指示し現状の精度を検証。	- 一部不足している情報、齟齬もあるが、インターネット上に公開されている情報を参考に表として生成された。 - 約款及び料金表等、知りたい情報が纏まっているリンク先も添付された。	- インターネット上の情報のみである程度の精度はあった為、更に学習させることで、問い合わせに対して更なる十分な回答が得られると思慮。 - その結果、社内関係者に確認する時間の削減が可能であり、属人化の解消を目指すことが可能と思慮。
② 競合サービスの提案資料を作成するよう、テキスト生成AIへ指示し、現状の精度を検証。	- 肝心の価格が表示されていないが提案資料の基となるテキストが生成された。 - トークスクリプトも生成された。	- 資料の骨子として利用することが可能。 - サービスに対する知識がなくても資料の骨子は作成可能。 - その結果、社内関係者に確認する時間と資料作成時間(骨子部分)の削減が可能であり、属人化の解消を目指すことが可能と思慮。 - 人間では思いつかない、提案する上での様々な視点での新たなアイディアの創出が可能。

課題及び今後の検討事項

主要な課題	社内導入に向けての社内での検討事項
1.インターネット上の情報だけでは求めている完璧な回答を得られなかった。	1.更なる学習: まずは社内への導入を実現させる。その上で、当社セキュリティポリシー上、更なる学習をさせることができず、インターネット情報だけでは精度がまだまだであった為、更なる情報を学習させ、より精度を高めたい。
2.生成AIに学習させる情報が定まっていない。	2.情報の集約: 衛星通信の情報は一般的な情報ではなくニッチな情報であり、学習させる情報の選定及び集約が必要である。現状、完全にデータを集約出来ていない。
3.コストと導入効果が見合っているか不明。	3.費用対効果検討: 業務にかかっている時間を定量的に可視化し、どれくらい時間を削減できるか検討する。

社内寄与に向けての戦略

営業売上UPを目的に「GQM+Strategies」を用い
戦略を立てた。

