

生成AIのビジネス活用における可能性 ～営業業務において生成AI活用によるDXの可能性を探る～

スカパーJSAT株式会社

深見智樹

営業活動における課題

営業業務は範囲が広い、業務効率化が必要。
現状の主な課題は以下の通り。

1. 情報収集に時間がかかる
2. 提案書作成や見積作成にコツがいる
3. 契約書作成に専門的知識が必要
4. 請求書の間違い等を防ぎたい

生成AI活用の可能性を検討

生成AIを調べることから始め、種類や問題点を調査。その中から生成AIに適性が高そうな項目を仮説立案し、契約書及び提案書の自動生成に対する部分的な活用を検証した。

営業課題設定

営業プロセス	課題（顧客の解決したい課題）	目的/目標（ゴール）	障壁	解決手段案（DX）
営業 ・アポイント ・ヒアリング ・商材説明	・情報収集に時間がかかり、かつノウハウが必要 ・議事録作成に時間を要する。 ・ヒアリング力が必要	・顧客との会話や顧客プロフィールの情報収集、提案内容を考えることに集中できる状態	・情報収集で、ベストプラクティスの整理ができない。（属人的）	ヒアリングを音声記録で実施し、音声→テキスト変換から議事録作成。その後テキストマイニングで提案アイデアを導く。
提案 ・特徴の説明 ・仕様 ・優位性 ・見積	・提案書作成に時間がかかる ・提案書や見積書に記載される根拠となる内容を理解しておく必要がある。	・提案書、見積書作成に必要な情報をすぐに検索でき、その根拠情報を誰でも参照できる状態	・提案書、見積書作成に必要な情報が整理されていない。（属人的）	提案書、見積書作成に必要な根拠情報をデータベース化。そのDBから提案書、見積書を作成。
契約 ・契約書作成と協議 ・社内稟議 ・契約書締結 ・契約	・契約書条文が理解しにくい。 ・指導するのにすごく時間がかかる（最初は書かれている意味がわからない）。	・契約書のひな型、解説も自動生成。 ・契約書約定条文、過去の契約書、条文解説等を追加学習させれば新たなシステム開発は不要。 →全体を低コストで実現できる可能性あり。	・契約書作成に必要な情報をすぐに検索でき、その根拠情報を誰でも参照できる状態	社内制限があり、実データは直接使用できないため、Microsoft又はGoogleに限定 1) Google Gemini ・車種のURLを指示することで、特徴を読み込んで性能が記載される。 ・以前の情報から宛先も読み込める点もGoodだが、パワポベースには変換できない。 ・パワポベースにするには他のツールが必要。（SlidesGPT等）
請求 ・システム承認 ・請求書発行	・事務手続きミスを事前に防ぎたい	・事務手続きミスを事前に防ぎたい		
入金 ・入金状況のチェック ・遅延時の催促	・入金状況のチェックを常時調べる手間を省きたい。 ・事務手続きミスを事前に防ぎたい。	・入金状況のチェックを常時調べる手間を省きたい。 ・事務手続きミスを事前に防ぎたい。		

検証の評価

営業プロセス	生成AIを活用する箇所	適用方法と検証結果	考察
提案 ・特徴の説明 ・仕様 ・優位性 ・見積	・提案書、見積書のひな型の自動生成。 ・提案書、見積書作成に必要な根拠情報を追加学習させればデータベース作成は不要。 →全体を低コストで実現できる可能性あり。	社内制限があり、実データは直接使用できないため、Microsoft又はGoogleに限定 1) Google Gemini ・車種のURLを指示することで、特徴を読み込んで性能が記載される。 ・以前の情報から宛先も読み込める点もGoodだが、パワポベースには変換できない。 ・パワポベースにするには他のツールが必要。（SlidesGPT等）	・提案書としては、ある程度追加学習をしなくても活用が可能。ただし、プロンプトの与え方に工夫は必要。 →プロンプト・エンジニアリングのナレッジが必要。 ※追加検証をする価値があると判断
契約 ・契約書作成と協議 ・社内稟議 ・契約書締結 ・契約	・契約書のひな型、解説も自動生成。 ・契約書約定条文、過去の契約書、条文解説等を追加学習させれば新たなシステム開発は不要。 ・Q&Aも生成AI Chatで可能。 →全体を低コストで実現できる可能性あり。	社内制限があり、実データは直接使用できないため、Microsoft又はGoogleに限定 1) MS Copilot試用 ・作成方法や提供会社を助言するが、テキストベースでも作成できない。 2) Google Gemini ・受発注書としてWordへのコピーで素案のきっかけとしては使えるが、裏面条項等の細部が足りない。 ・複雑な内容となる覚書締結には不向き。	・今回の検証では最終的な評価には至らず。 ※実際の自社案件での契約書を入れて込んで試したいが、会社方針によって踏み込まず。 ※会社制約をどう乗り越えるかは課題。

まとめ

- ・AI活用は作業効率に大きな役割を発揮する
- ・生成AI情報は使うツールによって不向な場合がある
- ・AIが人間の代わりに条件交渉等はできない
- ・情報漏洩リスクがあるため、クローズな環境推奨
- ・AIに学習させ、AIから営業に関するヒント得られる

今後の取り組みたいこと

今回は業務に使用するデータを使った検証は実施できなかったため、社内環境が整い次第、業務データを活用した業務改善に挑戦していく。