

M_{einan} M_{anagement} R_{evue}

1

特集 中小企業がA Iと どのように向き合うと良いか

- 永井晶也のトップインタビュー
- 販促・営業活動にA Iをどう活用するか
- A I時代における情報セキュリティの重要性
- ワンポイントアドバイス
- 今後のセミナー案内

AIが経営にもたらす影響とは

「AI花盛り」と言わんばかりに、新聞紙上でも多くの記事にAIの二文字が並びます。これまでの想像以上のスピードで進化しているAIは、この先どのように、我々の経営に影響を及ぼしてくるのでしょうか。第四次産業革命のど真ん中、こうした経営環境の変化にうまく適応することができるか否かが企業の存続と発展の鍵となってきます。今回は、このAIが経営に与える影響と対策について考えてみたいと思います。

AI活用の目的は、効率化・自動化による業務効率の向上です。電気自動車の風雲児BYDの最新工場は80%以上が無人であると聞きます。また世界のテック企業は、(AI等の導入により)既に人員採用を減らしつつあるとも聞こえてきます。

既に多くの企業で導入が進みつつあるのが、定型業務の自動化です。経理、労務、顧客対応(チャットボット)等、一定のルールのもと遂行される仕事をAIによって迅速かつ正確に処理しようとするものです。次に、作業現場における生産性の向上です。作業時間の短縮やミスの削減により省人化、省力化を図るものですが、究極的には無人化ということになります。最後に、意思決定の支援です。過去データの分析や将来の予測に基づき、重要な経営判断をサポートします。

更に進化したAIエージェント(ユーザーの目標達成を支援するために、自律的に行動するソフトウェア)は、作業の自動化、意思決定の支援に留まらず意思決定・判断の一部代行まで行うようになってきています。日経新聞の社長100人アンケートでは、生成AIを毎日使うという社長の割合が4割に上ったとの報道もありました。

このように広い範囲において、AIはその存在価値を高めつつあり、それを上手く使える企業とそうでない企業の格差は、今後、更に大きな差となってきます。

AI時代における経営課題

こうしたAI時代における経営上の課題を確認しておきましょう。

まずは人材です。AI人材を獲得するには、採用と教育が欠かせませんが、(現段階では母集団がまだ小さく)なかなか容易ではありません。そうなるかどうかは別として、やる気のある人材を探し、育成するほかありません。まずは社内でチャレンジする意欲のある人間を選抜する。なければそ

ういう人材を外部に求める他ありません。

次にデータの整備と活用基盤の構築です。AIが力を発揮できるかどうかは、データの質に多分に影響を受けます。良質なデータが無ければ高性能を発揮することはできません。この点は、中小企業が比較的苦手とする分野のように感じます。将来のAI導入に向けて、データの蓄積を行うための基盤づくり(システム間のデータ連携等)と正確なデータ収集を組織内に定着させる必要があります。

三つ目の課題は、倫理やガバナンス、コンプライアンスへの対応です。社会的にも徐々にルールが整備されつつあるように思いますが、広く外部からも情報を集める性質上、一定の配慮が必要でしょう。同時に情報漏洩のリスクにも対応が必要です。コンプライアンスへの意識が希薄であると、思わぬところで想定外のトラブルを生む可能性もあります。AI倫理方針や利用ガイドラインの整備など、こうしたトラブルを未然に防止するための仕組みを構築しておくことが肝要です。

最後に、費用対効果の問題です。大企業のような潤沢な経営資源を持たない中小企業において、出費に対してどれほどのリターンが得られるのかは深刻な課題と言えるでしょう。遠い将来のために多額の資金を投下するほどの余裕はありません。スモールスタートで成果を確実に検証しながら開発を進める、アジャイル型の開発スタイルであれば、そうした課題にも柔軟に対応できるでしょう。

大きな変化に果敢に挑む

いかがでしょう。既に始まっている大きな変化に向かって、何もしなければ待っているのは衰退です。環境の変化を成長のチャンスとするのであれば、新たな潮流を積極的に取り入れ、チャレンジしていく組織づくりが求められます。それには、経営陣が先頭に立って、時代の変化を認識し、自らの意思決定に色濃く反映していく必要があります。ことAIの活用は、もはや戦術レベルの話ではなく、経営戦略そのものに組み込んで考える必要があります。それが新たなビジネスモデルとして、社会における存在価値を見出すことができれば、大きな成長機会を得ることでしょう。

いま重要なことは、こうした変化に果敢に挑むというトップの覚悟です。それは組織に未来への希望と変革に立ち向かう勇気を与えます。それが大きな変化点になると考えます。

名南コンサルティングネットワーク

永井 晶也

✓ 販促・営業活動にA Iをどう活用するか？

販促・営業活動においてもA Iの活用領域は広がっており、業務の革新を図ることができます（図表1、2）。A Iを活用することで営業準備工数を大幅に減らすことができ、「顧客との信頼関係の構築」「顧客の個別課題を解決する付加価値の高い提案」といった、人間にしかできない業務に注力することが可能になります。具体的に活用可能な業務は以下のようなものが考えられます。

1. **コンテンツの自動作成**：見込客の発掘のためにコンテンツを作成しますが、これらをA Iにて行うことで多種多様なコンテンツを大量に作成し、問合せ数の増加に繋げることができます。
2. **営業トークやFAQの自動作成**：営業トークのシナリオ作成やF A Qが自動で作成できるので、若手の営業担当者の育成やホームページの問合せ対応に活用することができます。
3. **提案資料や報告書の作成**：過去の資料から顧客ニーズや課題に合わせた提案書の作成や営業報告書の作成にかかる時間を大幅に短縮することができます。
4. **CRM（顧客管理システム）との連携**：A IがC R M内のデータを分析し、営業担当者に適切なアクションを適切なタイミングで提供することができます。

現時点において、中小企業での活用は限定的ですが、今後、間違いなく急速に広がっていきます。A Iを有効に活用できるかどうかは、良質なデータを提供できるか否かにかかっています。そのためには改めて自社の現状を正しく分析し、早い段階から情報収集を進めておく必要があります。こうした営業革新は、今後の重要な経営課題です。

✓ A I時代における情報セキュリティの重要性

「情報セキュリティ」とは企業の情報資産を守ることであり、具体的には、機密性（情報へのアクセス制限）、完全性（情報が正確である）、可用性（必要な時に情報が利用できる）を確保することを指します。A Iは利便性が高いものの、使い方を誤ると企業の機密情報の漏洩を引き起こす等、様々なリスクをはらんでいるため、A I活用における情報セキュリティのポイントを抑えておくことが大切です。

例えば、業務の効率化を図るために、会議での発言内容のメモを文章要約A Iに入力した場合（図表3）、A Iの機械学習に利用される可能性があります。機械学習に利用された場合、機密情報が第三者に閲覧されるリスクが考えられます。また、情報を検索した際、A Iの回答結果を鵜呑みにし、誤った情報や改ざんされた情報を正確な情報だと認識してしまうリスクがあります。他には、A Iの回答結果が著作権を侵害していることを知らず、無断で利用してしまった場合、著作権侵害による訴訟や損害賠償につながる可能性があります。

これらのリスクへの対策としては、A I利用時のルール策定、社員のA Iリテラシー向上が有効です。最低限のルールとして、「A Iへ機密情報の入力を禁止する」、「利用するA Iを会社が指定する」、「A Iの回答結果の真偽や著作権侵害の確認ルール」といったことを定めると良いでしょう。また、A Iを悪用した巧妙なフィッシングメールによる被害も増加しています（図表4）。公私を含めたA I利用時の社内ルールを確立し、社員教育を実施する等、情報セキュリティの対策を十分に講じた上でA Iを活用することが大切です。

【図表1】販促・営業活動に活用できるA Iの種類

種類	できること
言語生成AI	・質問、予約、計算、言い換え、翻訳、知識発見等 ・検索と組み合わせた対話的な文章の作成 ・プログラミングの補助 等
動画生成AI	・画像生成、画像の一部編集、画像の自動彩色 ・線画の抽出 ・動画の生成
音生成AI	・音楽（BGM）、効果音の作成 ・歌声の生成 ・声の変遷、声の言語変換

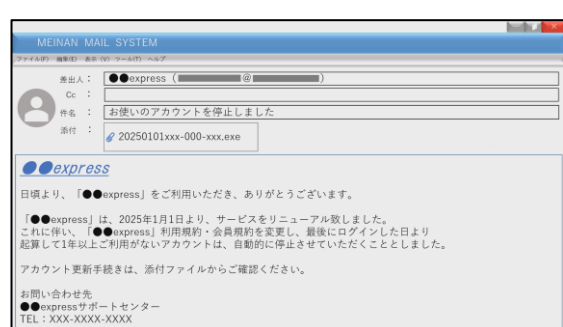
【図表2】A Iの活用ができる主な業務

営業プロセス	主な内容
販促活動（認知活動）	・多種多様なコンテンツ（画像・動画・記事等）の作成
ホームページ 問合せ	・チャットボットやバーチャルアシスタントの活用 ※24時間365日、基本的な初期対応が可能
初回面談	・事前準備（業界調査、トークシナリオ・FAQの作成） ・事後処理（営業報告書まとめ）
提案	・提案書（テンプレート）の作成 ・事後処理（営業報告書まとめ）
受注	

【図表3】文章自動A I要約ツール イメージ図



【図表4】フィッシングメール イメージ図



✓ ワンポイントアドバイス

A I ツールを活用した業務の標準化

弊社では7月9日(水)に『“採用難時代”における人材の活用術』セミナーを開催しました。セミナーでは、人手不足の中で、外国人材・スポットワーカーの活用が増え、業務の簡素化と標準化の必要性が高まっていることをお伝えし、その解決策の一つとして、クラウド型マニュアルツール「TeachmeBiz」をご紹介させて頂きました。

「TeachmeBiz」は、動画・画像ベースの分かりやすい業務マニュアルを作成し、瞬時に社内メンバーへ共有することができるとともに、A I の活用も積極的に進めており、効率よくマニュアルを作成することができます。マニュアル作りは進めたいものの、人手不足の中でマニュアルを作成する時間がない、といった課題の解決に、A I 機能は非常に有効です。セミナーでは実際にA I 機能を活用したマニュアル作成を体験して頂きました。PDFファイルから簡単にマニュアルが生成される、写真や動画からマニュアルのベースが作成できるなど、想像以上に手間をかけずにマニュアルを整備できることに皆さん驚かれていました。

多様な人材を活用する上で、マニュアルの活用はこれまで以上に必要性が高まっています。弊社においては「TeachmeBiz」の導入支援や業務標準化の支援を行っていますので、お気軽にお問合せ下さい。

経営者大学オリエンテーションのご案内

経営者大学は1988年の開講以来、プロの経営者を育成するための『実践型研修』として、これまでに650名を超える方が卒業（修了）されています。

本研修は12か月の間、毎月1泊2日の合宿形式で、自社や自身について講義やケーススタディー、演習を通じて掘り下げて考え、課題とともに、改善目標を検討し、次の研修までの期間を“実践の場”と捉えて課題解決に取り組んでいただくものです。同じクラスのメンバーと切磋琢磨しながらこのサイクルを繰り返すことで、好ましい自己革新機能を習慣化できるだけでなく、悩みを本音で語り合える仲間が得られます。

本研修では、内容をより詳しく知っていただくための『オリエンテーション』を開催しております。メイン講師及び研修の狙いのご紹介に加え、卒業生の体験報告を通じて、どのようなことが実現できるのかをご理解頂くことができます。ご興味をお持ちの方はお気軽にお申込み下さいませ。

詳細・お申込み



【開催概要】

日時：8月26日（火）18時～20時
会場：名古屋市中村区名駅1-1-1
JPタワー名古屋34F

✓ 今後のセミナー案内

今後予定されているイベント

詳細、お申し込みはこちら⇒



【有料研修】

- 8月28日（木）
管理者パワーアッププログラム 第5講
- 9月3日（水）
【修了証発行対象】ISO9001:2015 内部監査員研修
品質管理とISOがもっと身近になる
- 9月25日（木）/10月7日（火）
新入社員フォローアップ研修（入社半年後研修）
- 10月24日（金）
第28回管理会計力認定講座（3級・2級）

【無料セミナー】

- 8月6日（水）
中小企業から中堅企業へ 成長の壁を乗り越える方法
- 8月26日（火）
65期経営者大学オリエンテーション
- 9月24日（水）
＜成功事例を一挙公開！＞事例でわかる！
マーケティング・オートメーションの活用法
効率よく売上を伸ばす方法を知りたい経営者の方必見
- 10月22日（水）
AI時代を生き抜くために 中小企業の勝ち残り戦略

【無料相談会】

- 8月20日（水）
プライバシーマーク/ISMS 取得更新無料相談会
- 8月21日（木）
営業DX個別無料相談会2025
インフレ時代の売れる仕組みを構築する

Meinan Management Review Vol.141

令和7年7月18日発行（通巻第141号）

発行人：永井晶也 編集：水谷マミ

執筆：永井晶也、田村貴之、長谷部千彰、

松本健太郎、川口真司

名南コンサルティングネットワーク

マネジメントコンサルティング事業部

〒450-6334

名古屋市中村区名駅一丁目1番1号

JPタワー名古屋34階

TEL 052(589)2784 FAX 052(589)2781