

# 生成AI活用は 第2フェーズへ

～システム化がもたらす3つの価値とは～



業務処理  
能力の拡張



組織能力の  
資産化



意思決定  
の高度化



# 本日のアジェンダ



## 本日のゴール

生成AIを、なぜシステムに組み込まなければならないのか。  
そしてシステム化することで、自社に何が生まれるのか。  
この問いに対する、**明確な答え**を持ち帰っていただくこと。

### 第 1 部

#### 生成AIの現在地

なぜ今生成AI搭載システムが重要なのか

### 第 2 部

#### 従来のシステム化・DXの限界

多くの企業を感じるシステム化・DX後の悩み

### 第 3 部

#### 従来システムと AI搭載システムの比較

AI搭載システムがなぜ従来のシステムと異なるのか

### 第 4 部

#### AIシステムがもたらす 3つの価値と事例

実際のビジネスでどう機能するかを具体的に説明

### 第 5 部

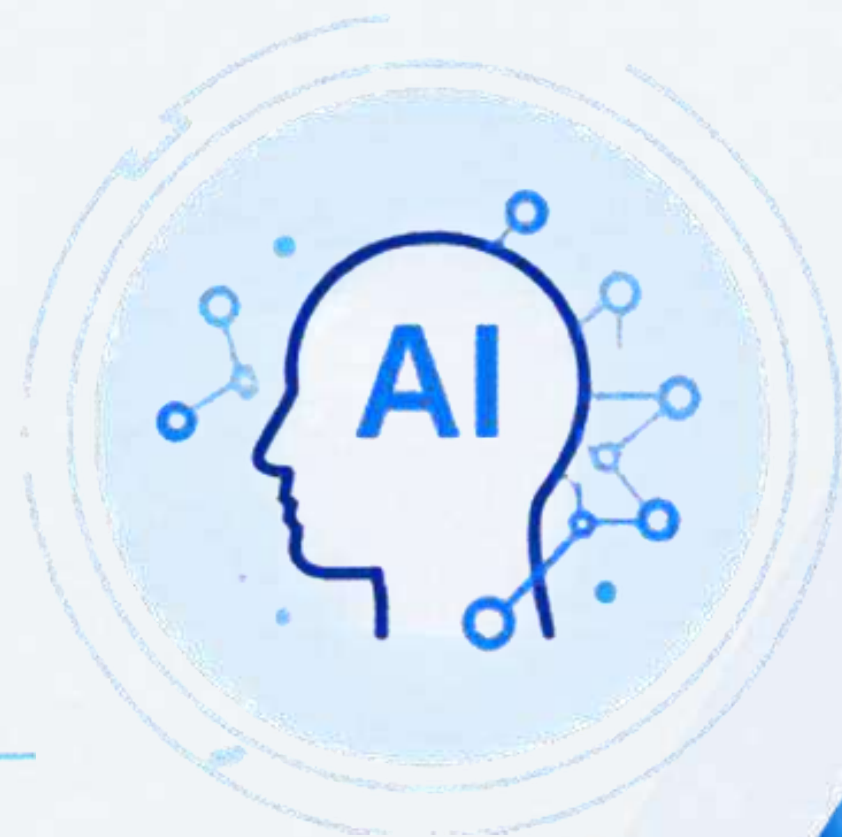
#### 成功に向けたポイント

明日から取れる第一歩を提示

## 第1部

# 生成AIの現在地

普及のスピードと、今どのフェーズにいるのかを定義し、全体像を掴みます。



# 生成AIの普及スピードは 人類史上最速

1億ユーザー達成までの年数比較

固定電話



75年

携帯電話



12年

インターネット



7年

スマートフォン



4年

ChatGPT

(2022年11月リリース)



2ヶ月

私たちは今、人類史上最も速く普及しているテクノロジーの真っ只中にいます。

使いこなせる企業とそうでない企業の間、  
取り返しのつかない差が生まれるフェーズに入っている。

# 現在、生成AIはどのように活用されているか

業種・職種を問わず、生成AIの活用が急速に広がっている



## 営業

- ・ 提案書のたたき台作成
- ・ 顧客メールの下書き
- ・ 商談後の議事録整理



## 総務・人事

- ・ 社内規程の要約と質疑応答
- ・ 面接評価コメント作成
- ・ 研修資料の構成案づくり



## 製造・品質管理

- ・ 不良品レポートの文章化
- ・ マニュアル翻訳・多言語対応
- ・ 検査記録の異常パターン検索



## コールセンター・CS

- ・ 問い合わせ回答案の作成
- ・ クレーム対応トークスクリプト作成

AI



多くの企業は今、成果が組織資産として蓄積されない「個人利用」に留まっている。

# AI活用の『フェーズ』を定義する

## フェーズ1：個人利用

(現在、多くの会社がここ)

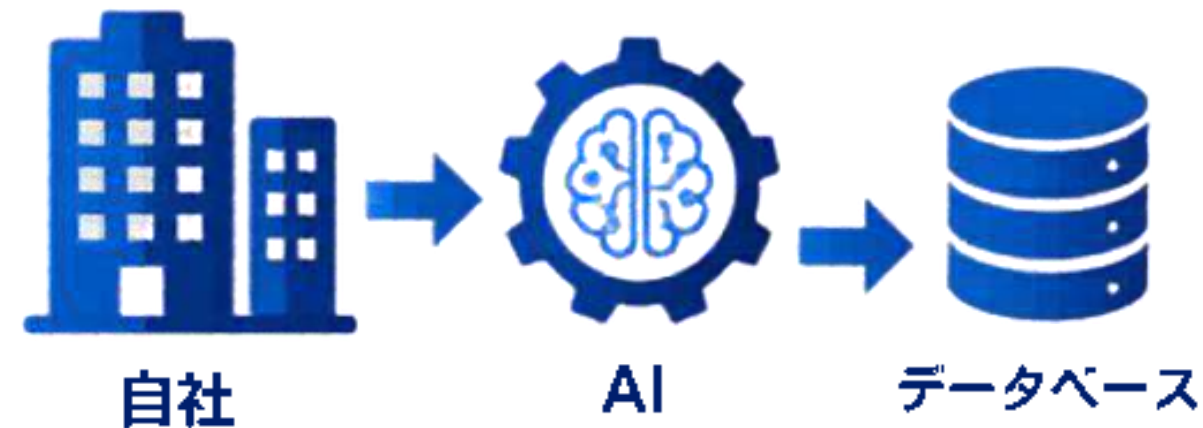
- 社員がブラウザでAIを利用
- 回答をコピー&ペーストして活用
- 個人の生産性は向上
- ただし組織の競争優位にはならない



## フェーズ2：組織利用

(目指すべき次のステージ)

- 自社の業務フローやデータベースにAIを組み込み
- AIが『業務の一部』として日々稼働
- 組織全体の競争力・価値創出へ

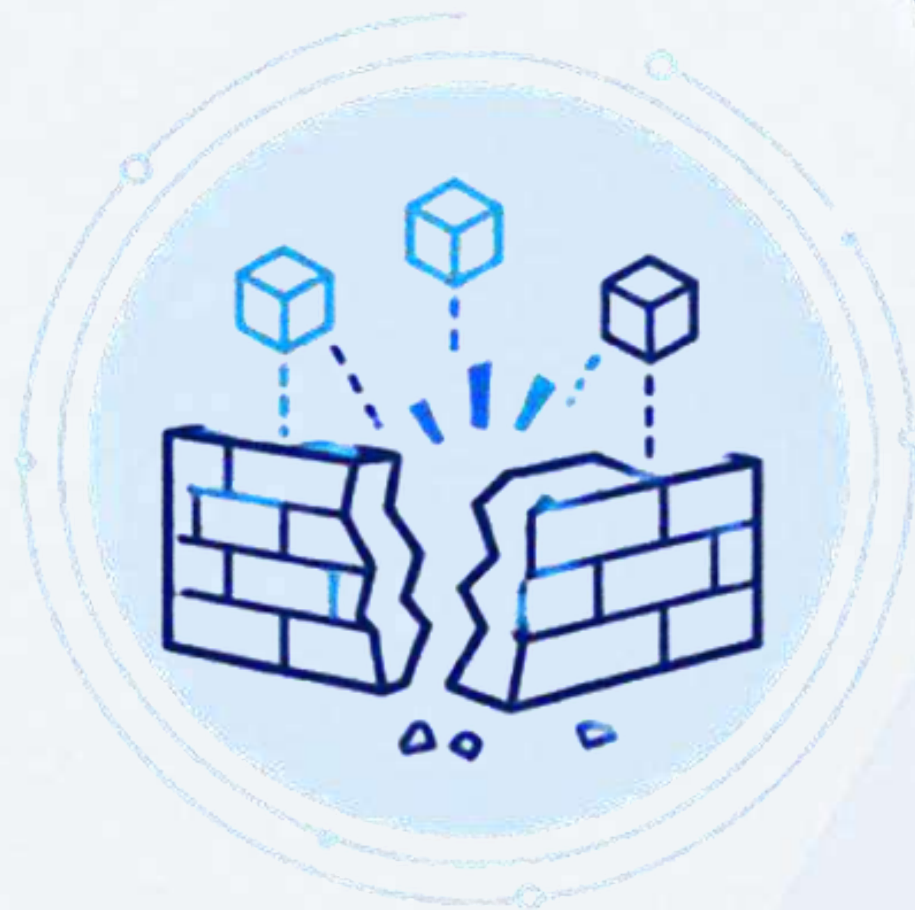


フェーズ1だけの時代は終わりました。  
自社の業務システムにAIの頭脳を組み込むフェーズ2へ

## 第2部

# 従来のシステム化・DXの限界

多くの企業が感じている課題を、  
3つの構造的な限界として明らかにします。



# こんなお悩み、ありませんか？

—— 経営者・DX推進者がよく抱える3つの悩み ——

“

DXに投資して  
システムを導入したのに、  
現場の負担が思ったほど  
減らない



現場負担が残る

“

あのベテランがいないと  
回らないという状況が、  
何年経っても解消されない



属人化が解消しない

“

大量のデータが  
社内に溜まっている  
はずなのに、  
経営判断に活かせていない



データが活かない

これらはすべて、従来のシステム化・DXが構造的に抱える『3つの限界』から来ています。

# 限界 ① 【非定型業務の壁】

ルール通りのシステムは、曖昧な例外に対応できない



システムにヒトが合わせているだけで、  
根本的な業務負担の軽減にはならない。

# 限界②【暗黙知の壁】

ベテランの暗黙知は、システム化できない

ベテラン社員の頭の中



現状のシステム



マニュアル化できた  
一部しか反映できない

退職すると…



そのベテランが退職すると、  
ノウハウは会社から  
永遠に失われる

属人化は、経営にとって『事業継続リスク』である

# 限界③【データ活用の壁】

企業データの8割は、活用されないまま眠っている

## 海面上(構造化データ)2割

売上・件数・在庫数など

## 海面下(非構造化データ)8割

日報・議事録・メール・  
クレーム記録・提案書など

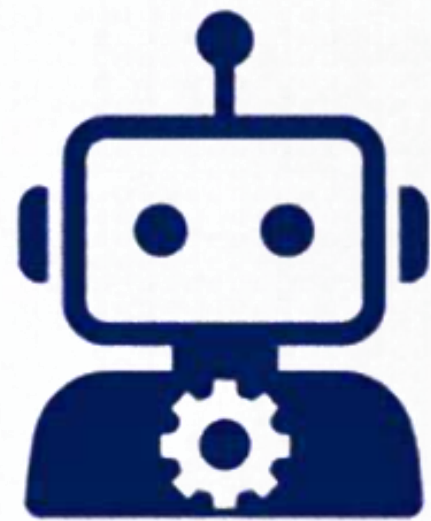
従来のシステムは  
『文字の意味』を  
理解できない



企業の最も価値ある情報資産の大部分が、  
活かされることなく社内に眠り続けている。

# 3つの限界のまとめ

## ① 非定型業務の壁



曖昧な業務は  
システム化できず、  
ヒトがカバーし続ける

## ② 暗黙知の壁



ベテランの暗黙知は  
システム化できず、属人化  
という事業継続リスクを抱える

## ③ データ活用の壁

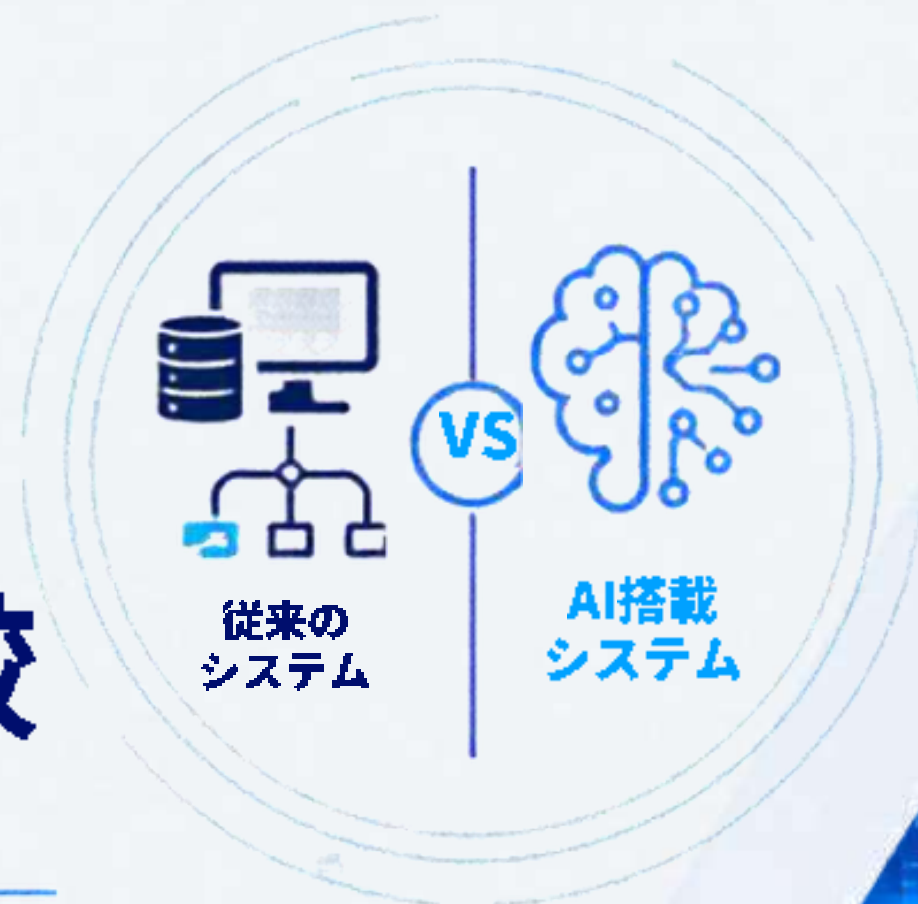


企業データの8割を占める  
文字情報は、活かされない  
まま眠っている

これらの壁を打ち破る可能性を秘めているのが、**生成AI**です。




## 第3部

# 『従来のシステム』と 『AI搭載システム』の比較



なぜAI搭載システムは根本的に違うのか？  
その「3つの違い」を明らかにします。

# 『従来のシステム』と『AI搭載システム』の比較

壁	従来のシステムの限界	AIシステムの解決策
<b>1 非定型業務の壁</b> 	 <p>決められたルール通りにしか動けず、曖昧な業務はすべてヒトがカバー</p>	 <p>文脈を読んで意図を汲み取り、非定型・曖昧な業務でも柔軟に対応</p>
<b>2 暗黙知の壁</b> 	 <p>マニュアル化できた部分しかシステム化できず、ベテランの経験・勘は属人化したまま</p>	 <p>ベテランの思考・判断基準をAIに学習させ、組織全体の共有資産として再現</p>
<b>3 データ活用の壁</b> 	 <p>数字データ (2割) しか扱えず、文字情報 (8割) は活かされないまま眠り続ける</p>	 <p>日報・議事録・メールなど文字情報の意味を理解し、検索・要約・活用が可能に</p>



AIシステムは、3つの壁すべてに**明確な解**を持つ

# AIシステムが生み出す経営価値

3つの壁を突破すると、経営はどう変わるか？

1



## 非定型業務の壁

繰り返し作業が生産性を制約している



## 業務処理能力の拡張

AIが非定型業務も担い、処理能力を飛躍的に拡張

2



## 暗黙知の壁

ノウハウが個人に依存し、属人化している



## 組織能力の資産化

暗黙知をAIで形式知化し、組織の知を再利用可能な資産に

3



## データ活用の壁

データが分散・未活用で、経営に活かしていない



## 意思決定の高度化

統合・分析されたデータが経営の意思決定を加速・高度化



単なる業務効率化に留まらない、企業の競争力の変革

## 第4部

# AIシステムがもたらす 『3つの価値』と実践事例

実際の事例を通じて、AIシステムが生み出す3つの経営的価値を具体的に説明します。



# 3つの価値の全体像

3つの壁を突破 → 3つの経営価値



非定型業務の壁



業務処理能力の拡張

非定型業務・例外対応まで、  
組織として処理できる

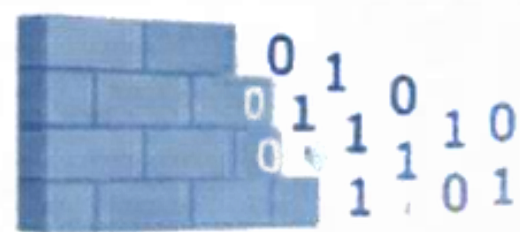


暗黙知の壁



組織能力の資産化

ベテランの経験・勘を、  
全社で再現可能な強みに変える



データ活用の壁



意思決定の高度化

眠っていた文字情報を、  
経営判断に使える資産へ変える

# 課題の設定 (前提条件)

財務数値だけでは見えない現場の変化



中堅B2B企業



社員300名



全国営業拠点



営業100名

## 経営会議で見ている情報



月次・四半期の財務数値は把握できている



すべてのレポートを  
読めていない



サーバーに  
蓄積されたまま

## 現場にある情報

### 営業日報 (週次レポート)



A社 営業担当

5/12~5/16



#### 顧客との会話

- ・新製品への関心が高まっている
- ・価格だけでなく、運用のしやすさを重視する傾向



#### 競合の動き

- ・競合X社が新サービスをリリース
- ・一部顧客で切替えの検討が進行中



#### 現場の変化

- ・導入プロセスの負荷が高いとの声増加
- ・サポート体制への不安の声が散見

全国から  
集まる日報  
約2,000件/週

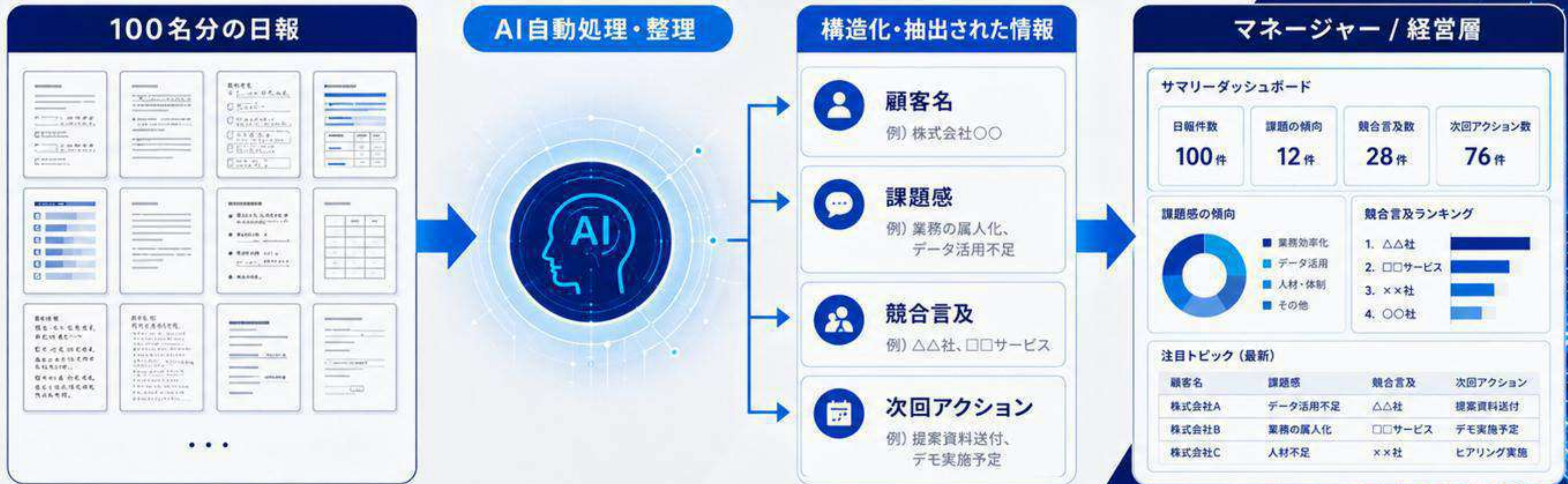
現場の“気づき”や“兆し”が日々記録されている



現場の変化を経営が察知できるのは「3ヶ月後」

# 価値①の体現

## 業務処理能力の拡張



これまで誰も読めていなかった情報を、組織が処理できるように

# 価値②の体現

## 組織能力の資産化



特定の人にしかなかった「読む力」が、  
組織全体の能力になった

# 価値③の体現

## 意思決定の高度化

現場の声をAIが分析し、未来のリスクとチャンスを読み取る経営へ



財務数値だけでは気づけない**先行指標**を経営判断に活用

# ビジネスインパクト

価値

①

## 情報処理速度



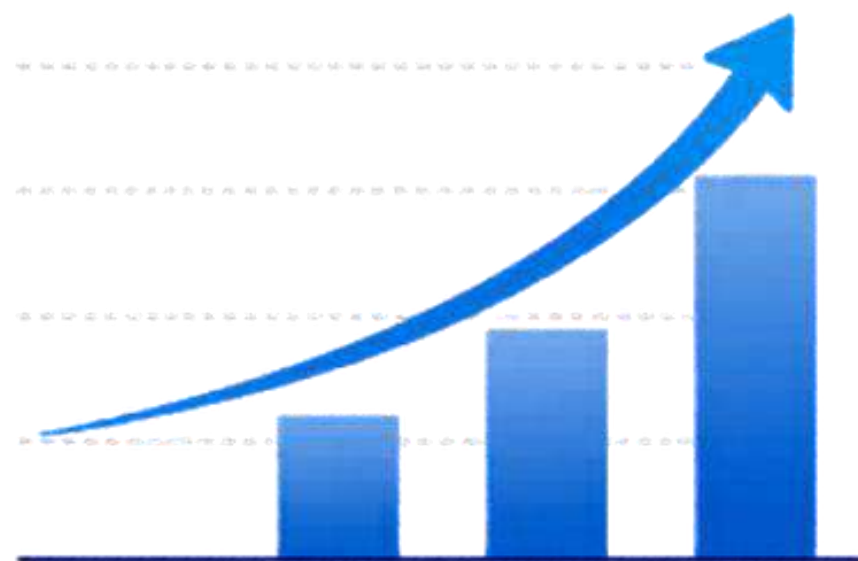
集約工数

週8時間 → ほぼ0

価値

②

## 若手成約率



- ✓ 初回提案の成約率が向上
- ✓ 特定人材への依存リスクを低減

価値

③

## 解約率



従来の検知



早期検知

3ヶ月  
早い

- ✓ 不満シグナルを3ヶ月早期検知
- ✓ 解約率の上昇を未然防止



3つの価値の相乗効果が、さらなる経営インパクトを創出する

## 第5部

# 成功に向けたポイント

● 明日から取れる第一歩と、  
成功に向けたポイントをお伝えします。



# AIシステム導入の第一歩

自社のどの業務に、どの価値を結びつけるか

## 1 現状把握



- 業務・課題・データを棚卸
- 改善余地の大きい領域を特定
- 利用可能なデータを整理

## 2 価値に接続



- 3つの経営価値に紐づける
- インパクトと実現可能性を評価
- 優先テーマの明確化

## 3 スモールスタート



- PoC（試行）で仮説を検証
- 効果を定量的に評価
- 成功パターンをもとに拡大判断



技術選定より前に、**自社課題の特定**が成功の分かれ目

# 自社の適用領域を見つける3つの問い

①

人に依存している  
非定型業務はどこか？

例外対応・個別判断・曖昧な依頼



業務処理能力の拡張

②

あの人がいないと  
回らない業務はどこか？

ベテラン依存・暗黙ルール・属人化



組織能力の資産化

③

読まれていない  
文字データはどこに  
溜まっているか？

日報・議事録・問い合わせ記録



意思決定の高度化



まずは自社業務を、この3つの視点で見直す

# クロージング・アンケートのご案内

## 本日のまとめ



AIシステムは  
3つの壁を突破



業務処理能力  
の拡張



組織能力の  
資産化



意思決定の  
高度化

## 個別相談会のご案内



- ✓ 自社業務への適用領域整理
- ✓ AIシステム構想の壁打ち
- ✓ 事例紹介・ご相談



ご希望の方は、セミナー担当もしくは  
担当の営業までご連絡ください。

## アンケート回答のお願い

- ✓ ご感想・ご質問をお寄せください
- ✓ 回答者に本日の資料PDFをプレゼント
- ✓ 動画終了後のフォームより  
ご回答ください

本日はご視聴ありがとうございました