

社外資料作成の効率化による組織の生産性向上



支援機関 ポストコロナ経営力強化支援事業共同企業体
支援内容 生成AIを活用した生産性向上

事業者 セブンスター

代表者名 代表取締役会長兼社長 玉置 泰
業 種 卸売業・小売業
所 在 地 松山市東石井1丁目7番13号
創業/設立 昭和51年5月/昭和61年11月
資 本 金 5,000万円

支援に至る経緯

地域密着型スーパーマーケットにおける生産性向上に向けた生成AI活用の検討

当社は「地域密着型のスーパーマーケット」として松山市を中心に店舗を展開しており、移動スーパーとくし丸やネット宅配も手掛けてきた。

業界全体で市場縮小や競争激化による売上減少と人件費等の経営コスト増加が懸念され、店舗運営維持にあたって一層の生産性向上が求められる中、取引金融機関から愛媛県の事業「CONNECTえひめ」による生成AI活用のコンサルティング支援を紹介された。生成AI活用が従業員の生産性向上の打開策の一つになると考え、実証に取り組むこととなった。



支援の内容

販促文章や採用業務の発信文章の作成で生成AIを活用し、活用イメージを掴む

コンサルティング会社の支援を受け、業務の発生頻度や作業時間を基に、効率化が必要な業務を選定した。その結果、実証を行う業務として、販促物におけるキャッチコピー等の販促文章の作成と求職者用Instagramの投稿文の作成において、実証を行った。

生成AIに関するセミナーとワークショップを通じて、生成AIの基本概念、活用のポイント及び注意事項を理解した。実証においては、生成AIの回答が意図した内容になるように、生成AIへの指示（プロンプト）をどのように記載するかが一番初めに課題と感じた。コンサルティング会社からプロンプト作成に関するアドバイスを受け、期待する成果物を得るため、生成AIに対する具体的なプロンプト入力が重要であることを意識して取り組んだ結果、生成AIの利用の感触を掴んだ。

実証の中で特に効果が見られたのは、販促文章作成業務である。販促文章の作成は、営業企画で実施しており、依頼元のバイヤーや店舗からの依頼内容の確認、販促物の作成、作成した販促物の表現やレイアウトの依頼元への確認、景品表示法等の法令に反していないか等の校正確認、依頼元への最終確認・承認という流れで進めていたため、販促文章作成に加えて、依頼元の意向の調整に時間がかかっていた。セールスコピーや説明文案作成やレイアウト案のアイデア出し、校正確認で生成AIを活用することで、担当者だけで表現方法に悩んでいた時間を削減することができた。具体的には、商品の特徴のキーワードを入れることで、伝えたいメッセージの表現のバリエーションが増え、担当者だけでは思いつかなかった表現のアイデアを得ることで、表現で悩んでいた時間を削減することができた。

支援の効果

社外向け資料の文章作成で業務効率化を実感し、組織全体の生産性向上を見込む

今回の実証から得た最大の成果は、生成AIの活用が社内業務の効率化に大きく寄与する可能性を強く感じられたことである。販促文章やInstagramの投稿文の作成等の社外向け資料の作成は、これまで属人的な業務であり、作業ストレスも高かった。しかし、生成AIを取り入れることで、初稿作成のストレスが軽減され、アイデアの幅が広がり、文章作成が容易になった。この結果、誰でも一定の品質で文章作成やアイデア出しが可能となり、業務の標準化が見込まれることで、組織全体の生産性向上への期待が高まった。

一方で、生成AIの活用により、誰でも一定の品質の成果物を得られるようになったとはいえ、顧客の感性に訴えかけ、行動を促すような戦略や表現については、引き続き自分たちの知見と創意工夫が不可欠である。

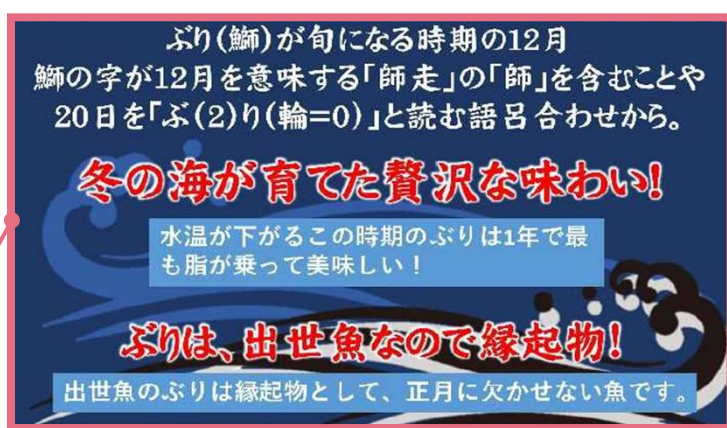
また、生成AI活用での課題として、適切なプロンプト入力と生成内容の精査・調整が必要であるが、生成AIに関する社内研修を実施したうえで、生成AIの活用範囲を拡大し、業務プロセス全体の最適化を目指していきたい。

今後の展開

親和性の高い文章作成業務での生成AIの活用から始め、活用範囲の拡大を目指す

当初は、生成AIの活用を具体的にイメージできていなかったが、支援を通じて、生成AIを導入するにあたってのステップ、活用リスクへの注意事項、活用業務の選定ポイントについて社内で認識を統一することが重要であると実感した。当社における生成AIの導入の方向性としては、セキュリティに配慮しつつ、全社横断的に導入するのではなく、生成AIと親和性の高い文章作成やアイデア出しが可能な業務から活用を始め、成果を注視しつつ活用範囲を拡大していくことを考えている。

今後は、アイデア出しや文章作成が必要な業務、例えば、社内報告書の作成や顧客、従業員、取引先への情報発信に関連する業務などで、生成AIを活用することを視野に入れている。将来的には、各作業単位での効率化を進め、業務内容の見直しやデータ分析、戦略策定等のより売上や顧客への影響が大きい領域のリソースを確保し、集中できる環境を作ったうえで、地域社会に貢献できるスーパーマーケットとして、美味しく安全な食品と高い接客レベルを提供していきたい。



＜生成AIを活用したぶりの販促チラシ＞

活動を振り返って

review

支援事業を受けて

執行役員 総務部 部長 徳丸 英幸

近年の物価高・人件費を含めたコスト高の状況より、経営上大きな課題である生産性向上・作業効率化の方法を模索している時に、生成AIの勉強をする機会を得て大変感謝しております。今回の支援事業において、生成AIを利用した販促文章作成やInstagramの投稿記事作成等、主に文書作成業務に絞って効率化を検証することができました。初めて生成AIを利用する者ばかりでしたが、個人情報扱いや著作権の問題などクリアすべき課題も分かり大変勉強になりました。今後も最新技術を注視しながら、費用対効果も検討して業務改善・働き方改革に取り組んでいきたいと思っております。