

営業力強化による商談の質の向上への挑戦



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活用による営業活動の強化

事業者 えひめ洋紙株式会社

代表者名 代表取締役社長 山本 恒久
業 種 紙製品の企画・製造・販売
所 在 地 愛媛県松山市高岡町455-1
設 立 昭和60年11月
資 本 金 1,000万円

支援に至る経緯

営業力強化に向けた生成AI活用を検討

紙の卸売・加工を中心に、紙関連商品を総合的に扱う商社として、顧客ニーズにお応えする製品を提供している。また、子育て支援の重要性が取り上げられる中で保育用品事業やオリジナル知育玩具「KUMEL」の販売も手掛けている。

デジタル化による印刷用紙市場の縮小や人材不足への対応が求められている中、営業力の強化や新規事業の開拓に試行錯誤していたところ、取引金融機関から愛媛県の「CONNECTえひめ」事業を紹介され、生成AI活用による営業力強化の可能性を検証することとなった。



支援の内容

顧客ニーズの深掘りとプレゼン準備による「商談の質の向上」への挑戦

営業活動の効率化と顧客理解を深めるため、生成AIを活用して商談準備の改善に取り組んだ。営業業務のプロセスを整理し、課題を特定したうえで、商材選定や営業トークスクリプトの作成に注力した。

特にトークスクリプトの作成において、新しい商材や業界情報を整理し、顧客ニーズを考慮した営業トーク内容を検討することが担当者にとって大きな負担であったが、商材の特徴や営業先の業界、顧客の悩みなどをもとに生成AIでトークスクリプトを作成することで、1件当たりの作成時間を約20分短縮することができた。

また、生成AIに人格を与えたAIアバターを用いて日常会話を試み、AIへの抵抗感の緩和を目指した。社員はAIアバターと挨拶や雑談を交わし、業務に関する情報を整理する中で、生成AIの利便性を実感したが、回答が常に正しいわけではないことから利用時の注意点

も学ぶことができた。AIアバターはバックオフィス業務の効率化にも役立つ可能性がある。具体的には、見積書作成や社内手続きの効率化を図るため、AIアバターにバックオフィスの知識や経験豊富な担当者のノウハウを学習させ、社員の疑問点の解消に役立てられないかと考えている。

さらに、過去の販売データを分析し、他の業種での商材ニーズを予測することも試みた。具体的には、生成AIに売上実績や販売に至った背景を入力し、類似商材の他業種での販売余地を見立てるためにアイデア出しを行った。生成AIに入力する営業活動に関するデータの蓄積や整備には課題があるが、顧客に深く寄り添った提案ができるような踏み込んだ商談内容の検討に加えて、顧客ニーズの深い理解にも役立つことが確認でき、商談の質の向上を期待している。

支援の効果

生成AIが営業にもたらす変革と成長の可能性

今回の実証を通じて、営業活動での生成AI活用の可能性を確認することができた。顧客に寄り添った踏み込んだ商談内容の準備が可能となっただけでなく、生成AIの基本的な使い方（生成AIへの指示や活用できるタスク等）を学ぶことで、社員の生成AIに対する理解が深まり、他の業務への応用も考えられるようになった。

また、生成AIは、経験の浅い営業担当者が営業計画や商談を準備する際のサポートとしても役立てると実感した。ベテランの営業担当者の営業ノウハウをどうやって社内に伝播するか頭を悩ませていたが、生成AIを活用することで、営業ノウハウの言語化が可能となり、営業力の底上げ効果を期待している。

今後、営業活動において、生成AIをさらに活用するためには、自社の営業スタイルや顧客の状況に合った情報を得る必要があり、社内のデータを充実させ、整理していくことが重要である。また、生成AIを使う際には、生成AIの出した答えを正しく評価する能力を身につけることが重要であると理解した。

今後の展開

生成AIで営業活動の基盤を強化し、提案メニューを拡充

短期的には、生成AIを活用した営業活動の基盤を構築することで、各業務の負担を軽減し、作業時間の削減を目指す。具体的には、営業力を高めるために、経験値による差を埋めることや、紙素材・加工技術に関する知識を生成AI等で共有する仕組みを整えることを考えている。書類作成等の定型業務を効率化し、捻出した時間を顧客ニーズの深掘りやプレゼン準備に充てることで、商談の質を向上することができるのではないかと考えている。

中長期的には、紙素材の調達から加工・販売まで一貫して行える強みを生かし、営業担当者が生成AIを用いて、自社・協力企業の加工技術に関する知識を引き出せるようにし、提案できるメニューを増やすことで、顧客や地域の協力企業と新商品の企画に取り組んでいきたい。

今後も地域企業との連携を強化しながら、社会ニーズに対応した商品開発やサービス提供を進め、地域全体の競争力を高めながら、持続可能なビジネスモデルの構築に取り組んでいきたい。



生成AIの活用はすべての企業活動において必ず当たり前になります。愛媛県も少子高齢化と働き手不足の波が明らかに迫っており、全ての経営者が「少ない人数で大きな仕事をするには？」という問いに日々向き合っているのではないのでしょうか？そんな時代に、生成AIは従業員一人一人の頼れる相棒になると確信を持ちながら、私自身は事業承継に取り組んできました。創業40周年を迎えた当社は、全社規模のDX化に取り組んでいます。しかし、生成AIの活用を前提とした計画にしなければ意味がないと感じており、支援を受けることを決めました。

当初は中核社員のリテラシーが向上する程度の期待でしたが、最終的にはプロの目線から見た段階的な導入計画や活用における技術的な課題を得る機会に恵まれました。「自社で生成AIを活用するなら？」という抽象的な問いを、具体的な計画に置き換えられたのは大きな成果です。地域への波及効果が期待できる企業であり続けられるように、継続的な生成AI活用に取り組んで参ります。