



生成AIを活用した 業務プロセスの改善

生成AIを業務へ適用するステップと
留意点について解説

はじめに

生成AIとは、AI（人工知能）を活用して新しいコンテンツやデータを自動的に生成できる技術・ツールです。
テキストをはじめ、さまざまな形式のデータを生成できるため、業務効率化を実現する手段として注目されています。

一方で、生成AIの業務活用に不安を感じている企業担当者も多いのではないのでしょうか。

本書では

- 「そもそも生成AIについて詳しくわかっていない」
- 「生成AIの業務への活用方法がわからない」
- 「生成AIの導入によってどのような業務上の効果が期待できるのかわからない」

このようなお悩みを抱えている企業に向けて、生成AIの概要や各業務領域への活用方法、業務へ適用するステップ、留意点について解説します。

生成AIの将来的な可能性・展望についても紹介しますので、ぜひ最後までご覧ください。



目次

1. 生成AIとは
2. 生成AIを用いた業務プロセスの改善
 - ① 営業領域での生成AI活用
 - ② ヘルプデスク領域での生成AI活用
 - ③ システム開発での生成AI活用
3. 業務効率化を図れる他の業務領域①
4. 業務効率化を図れる他の業務領域②
5. 生成AIを業務へ適用するステップ
6. 生成AIを活用するための留意点
7. 生成AIの将来的な可能性と展望
8. まとめ



生成AIとは

生成AIとは、AI（人工知能）の一種で、新しいコンテンツやデータを自動的に生成できる技術・ツールを指します。テキストや画像、音声、動画など、さまざまな形式のデータを生成可能です。

テキストや画像などを学習データとして生成AIにインプットすれば、人間が制作したような高品質なコンテンツを短時間で大量に生成できます。

生成AIの主な種類

テキスト生成



ユーザーがプロンプトを入力すると、生成AIがプロンプトに対する回答をテキストで生成

ChatGPTなど

画像生成



ユーザーがテキストで入力した指示内容をもとに、生成AIがオリジナル画像を生成

Midjourneyなど

音声生成



ユーザーがテキストや音声を入力すると、生成AIが新たな音声データを生成

VALL-Eなど

動画生成



ユーザーがテキストで入力したイメージに従い、生成AIが短い動画データを生成

Runway Gen-3など

生成AIを用いた業務プロセスの改善

生成AIを活用することで、以下のようなメリット・効果が期待できます。

生成AIを活用する主なメリット・効果



業務効率化

短時間で多くのコンテンツを自動生成できるため、業務効率が大幅に高まります。

コスト削減

テキストや画像の自動生成によって担当者の作業時間を削減することで、人件費の削減につながります。

新規アイデアの創出

生成された情報やデータを参考にして、新しいアイデアやデザインを創造するきっかけとなります。

エラーの削減

人的ミスを減らし、業務プロセスの標準化や業務品質の向上が可能です。

生成AIを活かせる代表的な業務領域は以下の3つです。

生成AIを活かせる業務領域の例

営業領域での
生成AI活用



ヘルプデスク領域での
生成AI活用



システム開発での
生成AI活用



生成AIを活かせる業務領域の例について、次ページ以降でそれぞれ解説していきます。

①営業領域での生成AI活用



生成AIを活用できる主な業務

1

営業活動履歴の把握



2

顧客データ分析



3

議事録の作成や
文字起こし



4

営業日報入力



5

提案書用画像作成



営業領域に生成AIを活用すると、以下の効果が期待できます。

期待できる効果

✓ 日常のルーチン業務を自動化することで、営業担当者の負担を軽減し、重要な顧客対応や提案活動に集中できます。

✓ 蓄積されたデータを分析し、チーム内で情報共有することで、営業戦略の見直しや改善を迅速に実行できます。



②ヘルプデスク領域での生成AI活用



生成AIを活用できる主な業務

1

回答者の自動アサイン



2

問い合わせ履歴の把握



3

問い合わせ内容から
問題点抽出



4

回答文章の作成・校正



ヘルプデスク領域に生成AIを活用すると、以下の効果が期待できます。

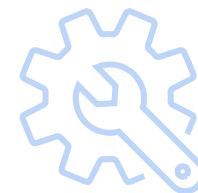
期待できる効果

- ✓ 問い合わせの自動対応により、担当者の負担を軽減し、問題解決までの時間を短縮できます。

- ✓ 蓄積されたデータや問い合わせ履歴を分析して、今後の対応やサービス改善に役立てることが可能です。



③システム開発領域での生成AI活用



生成AIを活用できる主な業務

1

業務タスクの抽出・業務
の可視化



2

開発・設計ドキュメント
作成の自動化



3

データ設計



4

コード自動生成



5

テストケース作成



システム開発に生成AIを活用すると、以下の効果が期待できます。

期待できる効果



- ✓ AIを利用して要件を分析し、必要な機能や仕様を明確化することで、要件漏れや誤解による手戻りを防げます。
- ✓ コードの自動生成や補完によって開発者の負担を軽減できるほか、高品質なコードの実装によりバグの発生を減らせます。
- ✓ テスト要件を自動抽出し、効率的かつ網羅的なテストケースを生成できます。テスト工程の効率化と品質の向上に寄与します。

業務効率化を図れる他の業務領域①

前述した業務領域以外にも、業務効率化を図れる業務領域としてマーケティング分野があります。

マーケティング分野での生成AIの活用

生成AIを活用できる主な業務

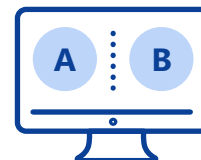
1

広告文やキャッチフレーズ、
ニュースレターの作成



2

A/Bテストの
実施



3

顧客からの
フィードバックの分析



マーケティング分野に生成AIを活用すると、以下の効果が期待できます。

期待できる効果

✓ 広告やプロモーションに使うコンテンツを生成AIによって自動生成することで、マーケティング業務を効率化できます。

✓ 広告やメール文のA/Bテストを実施し、クリック率や開封率の向上を図れます。

✓ 顧客のレビューや要望を生成AIが解析し、製品やサービスの改善点を抽出することで、製品・サービス開発の強化につながります。



業務効率化を図れる他の業務領域②

法務分野にも生成AIを適用することができます。

法務分野での生成AIの活用

生成AIを活用できる主な業務

1

契約書の作成



2

既存の契約情報の
検索・情報抽出



3

法務文書の
リーガルチェック



法務分野に生成AIを活用すると、以下の効果が期待できます。

期待できる効果

- ✓ 生成AIで契約書を自動作成し、法務担当者の文書作成にかかる工数を大幅に削減できます。
- ✓ 既存の契約情報が膨大にある場合でも、生成AIがキーワードなどをもとに検索して情報を抽出できます。
- ✓ 契約書などの不足事項や修正点を生成AIが検知できるため、法務文書のチェック業務の負担を軽減できます。



生成AIを業務へ適用するステップ

生成AIを業務へ適用する際には、以下の4つのステップに沿って推進していくことが重要です。

ステップ1

生成AIを活用する目的や方針の明確化



- 生成AIの導入目的やビジネス上の目標を明確にします。
- 生成AIを適用する業務をリストアップし、期待する効果や実現可能性などを踏まえて、適用する業務の優先順位を検討していきます。

ステップ2

データや体制の準備



- 生成AIのトレーニングに必要な学習データを社内の各部門から収集します。
- 生成AIを社内で構築・運用するための推進体制やガバナンス体制の構築も必要です。

ステップ3

生成AIの環境構築・実装・検証



- データや体制の準備が整ったら、生成AIを利用するためのツール環境の構築やモデルの実装・設定を行います。
- 業務担当者も交えて実際に生成AIの動作や性能を検証し、モデルの調整・改善を行っていきましょう。

ステップ4

生成AIの本格導入・運用



- モデルの検証・改善ができれば、社内へ生成AIを本格導入し、日常の業務で活用を開始します。
- 生成AIは導入して終わりではなく、導入後も継続的にモニタリングし、必要に応じてパラメーターの調整や追加のトレーニングなどを行っていくことが重要です。

生成AIを活用するための留意点

生成AIを活用する際に留意すべき点は以下のとおりです。

セキュリティ・コンプライアンス



- 生成AIに顧客情報や従業員の個人情報、社内の機密情報などをインプットしないように注意しましょう。
- また、他者が著作権を有するコンテンツは無断で流用してはいけません。
- プロンプトインジェクションなどのサイバー攻撃への対策、データ暗号化やアクセス権限管理などデータの情報漏えいへの対策を行うことも重要です。

生成された情報の品質



- 生成AIは、事実ではない情報を生成してしまうこと（ハルシネーション）があるため、出力された内容は担当者の目で確認する必要があります。
- また、生成AIの特定の学習データに偏りがある場合、回答内容にバイアスが生じるおそれもあるため注意しましょう。

運用・教育

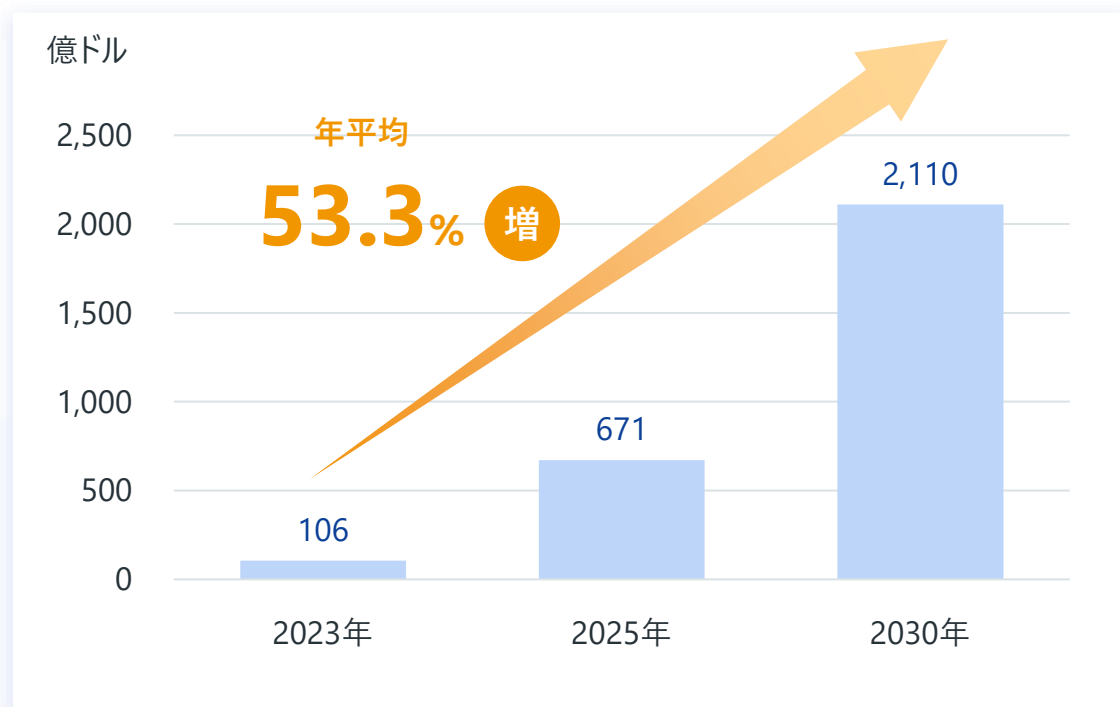


- 生成AIの利用方法について従業員への教育を行い、不適切な利用を防ぎましょう。
- さらに、生成AIの運用中に見つかった課題や要望を収集してツールを改善していくこと、各種規制やリスクに対処していくための社内体制を整備することも重要です。

生成AIの将来的な可能性と展望

電子情報技術産業協会（JEITA）の発表によると、生成AI市場の世界需要額は年平均53.3%で成長し、2030年には2,110億ドル（約31兆6,500億円 為替：1ドル150円）に達する見込みです。2023年と比べて約20倍の市場となることから、生成AIは将来的にますます社会やビジネスに普及していくと想定されています。

生成AI市場の需要見通し（世界）



出典：一般社団法人電子情報技術産業協会(JEITA)「生成AI市場の世界需要額見通しを発表」

生成AIのビジネスにおける応用方法

生成AIを応用すれば、以下のような新しいビジネス価値を生み出すことが可能です。

✓ 経営上の意思決定

財務レポートや営業レポートの自動作成、経営活動において重要なKPIの収集・分析により、迅速な意思決定が可能となります。これにより、市場動向の変化などをすばやく捉えた新事業の企画・実行を促進できます。

✓ 人事管理

求職者の業務経歴書の解析や従業員の評価レポート生成により、適材適所の人材配置が実現し、外部の人的リソースに依存しない持続的な成長につながります。

✓ リスク管理

外部の市場動向に基づくリスク要因の抽出と、管理戦略の支援により、事業リスクを軽減し、安定的かつ長期的な企業経営を実現できます。

まとめ

生成AIは、AI（人工知能）を活用して新しいコンテンツやデータを自動的に生成する技術・ツールです。

テキストや画像、音声、動画などさまざまな形式のデータを生成できるため、業務効率化やコスト削減、新規アイデアの創出、エラー削減などの効果が期待できます。

生成AIを活用できる業務領域は、営業領域やヘルプデスク領域、システム開発、マーケティング分野、法務分野など多岐にわたります。

業務に適用する際は、最初に生成AIを活用する目的や方針を明確にしましょう。その上で、活用するデータや推進体制を整え、環境構築や実装・検証を行ってから本格的に導入・運用していきましょう。

生成AIにはメリットがある一方で、セキュリティやコンプライアンス、品質、運用・教育などの面で留意すべきことも存在するため、リスク管理をしっかりと行っていくことが重要です。

今後は一層、生成AIが社会やビジネスに普及していくと想定されます。

技術変化が進む社会で企業の競争力を維持・向上させるためには、生成AIと業務プロセスをうまく組み合わせ、経営上の意思決定の迅速化やリスク管理の強化を実現していくことが求められるでしょう。

