



生成AI（生成的人工知能）は、大量のデータを学習して、テキストや画像、音声などを新たに生成するAI技術です。知名度の高い生成AIは、ChatGPTですね。これが正式に公開されたのは、2022年11月30日です。

ChatGPTの登場で、生成AIがいきなり身近なものになり、その驚異的な性能に度肝を抜かれた人も多いでしょう。ブームになっているように見えますが、意外にも生成AIを導入・検証しているのは大企業でも3割にとどまり、中小企業ではさらに少ないと言われてます（2024年11月に情報通信総合研究所が発表した調査結果より）。

既存の市場や業界を根本的に変え得る生成AI技術を中小企業が実際に活用しようとすると、いくつかのリスクが存在します。本特集では、コンサルタントが生成AI活用支援を行う際の注意点と、価値提供のポイントを解説します。

1 生成AIで中小企業の未来を変える — 成功事例

ある製造業の中小企業の経営者が、生成AIを導入するまでには多くの課題がありました。

最初の壁は、「暗黙知」（言語化されていない知識）の問題でした。この会社では熟練した職人の技術が文書化されておらず、生成AIに学習させる材料が不足していたのです。そこで、コンサルタントの支援を得ながら社内ワークショップを開催し、従業員に知識や経験を共有してもらうことから始めました。当初は従業員が生成AI導入に不安を抱いていたこともあり、簡単には進みませんでした。徐々に理解を得ていきました。

次に直面したのは、データ品質の問題です。表記の揺れやデータ重複などがあり、生成AIが正確に学習するためにはデータの整理や統合が必要でした。こちらもコンサルタントのアドバイスに基づいて、社内のデータベースを整備しました。

後に、経営者は「正直、失敗するんじゃないかと不安だった」と語りましたが、従業員全員で課題を乗り越えながら生成AIを導入できました。これにより、新製品を開発し、展示会でその製品が注目を浴びることができました。今では多くの新規注文が入り、増収は確実視されています。以前は新しい技術に及び腰だったベテラン社員も活用法について意見を出すようになり、社内の空気も変わりました。

2 生成AIの中小企業での実用性とは？

生成AIが中小企業のどのような業務に活用されているのか、その具体的なイメージを紹介しましょう。

(1) 中小企業に多い生成AIのユースケース

中小企業でポピュラーな生成AIのユースケースを9つ紹介します（図表）。

これらを把握すれば、中小企業の課題に応じた提案ができ、実際の事例を交えて説明すると、クライアントの信頼も高まります。

図表 生成AIのユースケース

	ユースケース	目的	具体例
顧客対応の自動化	チャットボットやFAQ生成ツールを活用し、顧客からの問い合わせへの24時間対応を実現。	人手不足を補いながら、迅速かつ確かな対応で顧客満足度を向上。	ある自動車部品の製造・販売会社では、AIチャットボットを導入し、社内の問い合わせ対応を自動化しました。これにより、従業員の工数削減とナレッジ共有が進み、組織全体の生産性向上に寄与しています。
マーケティング・コンテンツの自動生成	メールマガジンやSNS投稿の文章を短時間で生成し、プロモーションを効率化。	コンテンツの質を保ちながら定期的な発信を維持し、顧客との接点を増加。	あるメーカーでは文章生成AIツールを活用することで、キャンペーンに合わせた投稿文を短時間で複数作成でき、マーケティングの迅速な展開が可能となりました。外部ライターの依頼していた作業の内製化を進め、6ヶ月で初期コストを回収できました。
オフィス業務効率化	文書の要約や議事録作成、スケジュール調整などの事務作業を支援。	単純作業をAIに任せ、従業員が本業に集中できる環境を整備。	あるITサービス企業は、生成AIを活用して、オフィス業務効率化を推進しました。月の業務時間を13万時間以上削減し、生産性向上に寄与しました。
営業支援	顧客ごとに最適化された提案書やメールを自動作成。	個別対応を強化し、営業チームの効率と成約率を向上。	あるITサービス企業では過去の購買履歴や顧客プロフィールに基づいて、個別にパーソナライズされた販売提案や企画書を、生成AIを利用して作成しています。これにより、従来は時間がかかっていた資料作成を効率化し、営業担当者は顧客との対面業務により多くの時間を使えるようになりました。
採用支援	求人票や採用ページの文章作成、候補者情報のデータ分析を自動化。	採用プロセスを効率化し、企業と求職者のマッチング精度を向上。	ある企業では生成AIを活用し、求人票や求人原稿の内容を自動生成することにより、求人原稿の作成時間を大幅に短縮し、応募者数が1.5倍に増加しました。
製品説明やマニュアル作成	製品仕様書や操作マニュアルを効率的に作成。	手間のかかるマニュアル作成を短縮し、正確な情報を迅速に提供。	ある製造会社は作成したマニュアルを生成AIで英語に翻訳し、海外進出のための業務を効率化しました。
クリエイティブ制作	ロゴやポスターのデザイン案を生成AIが提案し、制作工数を削減。	外注コストを抑えつつ、短時間で高品質なデザインを実現。	個人経営のカフェが、DALL-Eという画像生成AIで作成したロゴを使って新メニューのPRを行いました。
データ分析	売上データや顧客アンケートを生成AIで分析し、わかりやすいレポートを生成。	経営の意思決定をデータに基づいて迅速に行い、売上を最大化。	ある飲食店では、POSデータやアンケート・レビューの分析、新メニューのアイデア出しなどを、生成AIを活用して行っています。
教育・研修支援	社員向けのeラーニング教材やトレーニング資料の作成。	内製化による研修コスト削減。	ある企業では生成AIの活用により、研修したいコンセプトを入力するだけで、プレゼンテーション資料の原稿を自動作成。それに会社独自の事柄を含めてパーソナライズしました。これにより研修資料作成時間を大幅に短縮し、外部業者に依頼していた業務の費用を削減しました。