



特集

人手不足に 新たな一手 生成AI で業務効率化!

業務効率化の新たな切り札として期待される「生成AI」。文書作成やデータ分析など、日々の煩雑な業務を効率化する便利なツールとして注目を集めており、深刻な人手不足に悩む中小企業にとって、新たな希望となりつつあります。一方で、自社での具体的な活用方法が分からず、不安を感じる声も聞かれます。

そこで今月号では、生成AIによる業務効率化の事例や導入時のポイント、使用上の注意点などを解説します。

図2. 生成AI活用の3段階



「ち」という方法を編み出しました。これは1列目が撃った後に、2列目、3列目が順番に撃つことで、タイムラグを埋めて継続的に威力を発揮するというものです。つまり、道具をどう生かすかという「仕組み」を構築して、戦術に組み込んだわけです。同様に、生成AIも「この業務にこう使おう」と明確に設計してフロアに落とし込むことで、本来の力を発揮できるようになります。

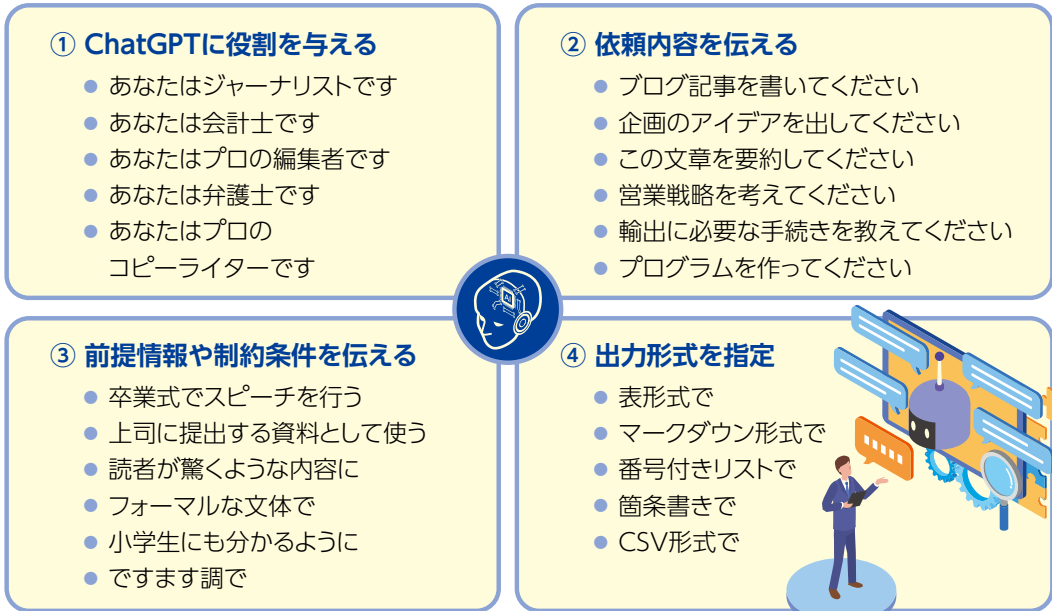
さらに、その先にある「戦略レベル」は、もはや会社全体のデザインをAIありきで再構築していくというフェーズに入ります。経営そのものをAIと共に考え直す。これが今後求められる活用の最上位です。

プロンプト作成のうつ

生成AIのツールには、「チャットGPT」や「Gemini（ジェミニ）」、「Claude（クロード）」といったものがよく知られています。これらのツールを日本の企業向けにカスタマイズしたり、より使いやすくしたサービスも出ています。弊社でも中小企業向けに、チャットGPTをベースにした「カルクワークス」、「カルクチャット」、「カルクペーパー」という3つのサービスを提供しています。少しご紹介しましょう。「カルクワークス」はチャットGPTの基本機能に加え、議事録作成や補助金申請書類、メール返信文、ディープリサーチなどの便利機能を搭載しています。「カルクチャット」は、社外からだけではなく、社内からの問い合わせにもAIが対応を行うチャットボットで、多言語対応が標準です。「カルクペーパー」は、紙資料を電子化し、コピー＆ペースト作業を省略できる仕組みです。人手による入力ミスの防止や作業時間の短縮にもつながります。これらを使うことで、今まで人が何時間もかけていた業務が、数分で終わるようになります。

そして、どんな生成AIを使うかということも大切ですが、それ以上に重要なのが「プロンプトの出し方」です。プロンプトとは「指示文」のことで、AIは平均

図3. プロンプト作成のポイント



また、新人社員に仕事を任せるときのように、前提条件や参考資料をきちんと渡すことで、より目的に合ったアウトプットが得られます。これは人間と同じです。情報を与えなければ、意図と異なる方向に行ってしまうからです。

「AIが間違える」「AIが悪い」のではなく、「私たちの使い方が不十分だった」と考えるべきなのです。

生成AIを使用する上での注意点としては、作り出された結果の体裁が非常に整っているの、ついそのまま使いたくなってしまうということです。しかし、内容をよく見てみると、実は微妙に違う方向に着地していたり、意図とずれていたことがあり、誤った情報が紛れる可能性があります。人間の目でしっかり確認することが大切です。

生成AIは単なる効率化ツールではなく「発想の転換」を促す存在です。

(株)MAKOTO Prime

代表取締役

竹井 智宏 (たけい・ともひろ)氏

プロフィール

1974年生まれ。東北大学生命科学研究科博士課程卒。東日本大震災を契機にMAKOTOを設立。東北地方のスタートアップエコシステム作りに奔走する。ベンチャーキャピタルとして総額20億円弱のファンドを立上げ、雨風太陽社など上場企業を生み出す。2011年、米国カウフマン財団のカウフマンフェローに選出。2015年、日本ベンチャーキャピタル協会より「地方創生賞」を受賞。現在は起業家兼投資家として生成AI事業にコミット。「カルクワークス」・「カルクチャット」・「カルクペーパー」の3サービスを全国に展開中。東北経済連合会産業経済委員会にて幹事も務める。



急速に進化する生成AI

生成AIは、2022年11月30日に対話型AI「チャットGPT3.5」がリリースされて以降、急速に注目を集めるようになった技術です。これは大規模言語モデルをベースにしており、世界中の情報を学習して、人間が思考しているかのような自然な文章や回答を生み出せるのが特徴です。それまでの技術は、大量のデータを与えて学習させ、単一の作業に特化させるディープラーニング（深層学習）が主流でしたが、生成AIはより柔軟で汎用性の高い活用が可能で、登場したばかりのころに触れてみて、「まだ使えないな」と感じた方も、改めて試してみると、その進化に驚かれると思います。劇的に変化していますので、ぜひもう一度試してみてください。

では、生成AIにはどのようなことができるのでしょうか。シンプルな活用例としては、メールの返信文作成やアイデア出し、企画書やスライド原稿の作成、議事録の文字起こし、原稿の下書きなどが挙げられます。そして画像や映像、イラスト、文字入り画像の作成、さらには動画や音声を作り、歌を歌わせることも可能です。最初にビジネスに導入するならば、生成AIの得意分野である文章や書類作成がお勧めです。文書作りが

図1. 生成AIの使用例

業務の種類	具体的な活用例
文章作成	メールの草稿、企画書、報告書、キャッチコピー、プレスリリース
データ分析・予測	大量データの傾向分析、需要予測、リスク評価、異常検知
アイデア出し・企画	新規事業のアイデア提案、商品企画、キャンペーン企画のブレインストーミングのサポート
議事録作成	音声認識による会議内容のテキスト化、要約
プレゼンテーション	スライド構成案の作成、発表原稿の作成、質疑応答のシミュレーション

苦手な方が、生成AIで下書きを作ってから修正する形に仕事のやり方を変えるだけで、作業全体のスピードは格段に上がります。例えば、議事録の作成に3時間かかっていたものが10分で終われるようになったり、補助金の申請書類作成が数時間で完成するケースもあります。その他にも、問い合わせ対応での返

活用のステージは3段階

生成AIの活用は、大きく分けて「戦闘レベル」、「戦術レベル」、「戦略レベル」の3段階があると考えています。私は、よく戦国時代の鉄砲の使われ方に例えて説明するのですが、鉄砲が伝来した当時、最初は試し撃ちをしてみたり、側近に護衛用に持たせたりといった、非常に局所的な使い方をしていました。現代における生成AIの使われ方も、この「戦闘レベル」とどまっている企業が多いです。経営者が少し使っているとか、あるいは社内の一部のデジタルに興味がある人が活用している。しかし、一方でまったく使っていない人もいて、全社的な取り組みにはなっていないというのが「戦闘レベル」です。

次の「戦術レベル」は、生成AIが向いている業務と向いていない業務を見極め、業務フローの中にしっかりと組み込んでいく状態です。戦国時代でも初めは、鉄砲は現場では使えないと言われていました。というのも、「一発撃った後に銃弾を装填するまで時間がかかってしまうからです。しかし、織田信長が「三段打

また、無料のツールもありますが、企業や個人の情報を学習させる際は、情報漏えいを考慮し、セキュリティ対策が十分に施されたサービスを選ぶ必要があるということです。すでに業務の中で、Googleなどのクラウドに情報を上げている方もいると思いますが、それと同様の考え方で基本的な対策が取られれば問題は無いでしょう。

今まで人間が時間をかけていた作業はこのツールに任せて、人間は監修・編集に回る。これが、今後の役割の変化です。仮に生成AIが部下のような存在とするならば、私たちはその管理者、つまり「課長」としてAIをマネジメントする必要があります。

「社員が増える」という発想



経営者の中には、「AIを使うことで思わぬ間違いが生じたり、社員が楽をしてしまうのではないか」といった懸念を持つ方もいらっしゃいます。しかし、これは誤解です。むしろ、全社員の下に「もう一人の部下」をつけるようなもので、それにより社員一人一人のレベルが一段上がるという感覚です。正しく使えば、仕事の質もスピードも向上します。

今後は「AIEージェント」と呼ばれるような、自動的に他のAIツールや業務システムと連携し、さらに自立的に判

断・実行できるものも登場してきます。弊社でも、会議の進行を補助させたり、経営戦略の立案に関与させたりする取り組みを始めています。会社の一部をAI化する、いわば「AIと人間のサイボーグ化（人間がAI技術と身体的・機能的に融合していく未来像）」が実現しつつあります。AIは経営課題の洗い出しや競合分析、社会動向の把握などを踏まえ、選択肢を提示し、意思決定を支える材料を用意できます。その意思決定を最終的に行うのは人間ですが、準備段階においてAIの支援を受けることで、スピードと質の両面で成果を高められます。経営者や現場の方々にも、ぜひ「AIを活用すること」が当たり前の選択肢として定着していくよう、今から取り組んでいただけたらと思います。

AI利用が当然の世の中に



今はまだ、「AIに任せていいのか」といった不安を感じる方も多いと思いますが、それはパソコンやインターネットが登場したときも同じでした。当初は使い方に戸惑い、紙と鉛筆の方が速いと感じる場面もあったはずですが、今ではパソコンなしの業務は考えられませんか。それと同じように、この技術もこれからの時代に欠かせない存在になっていきます。例えば、日々の業務を記録してAIと

共有していくことで、個人の知識やノウハウ、経験が組織全体に生かされる仕組みを作ることもできます。社内の言葉やマニュアルでは明文化しにくい知識・感覚・熟練技術などや、経験値をAIが蓄積し、新たなメンバーにも共有できる体制を整えることが可能です。これは人材育成や組織の知的資産の継承にも大きく貢献します。また、社員一人一人のパフォーマンスを補完し、サポートしてくれるようになることで、創造性や判断力といった「人間ならではの」の仕事に集中できる環境も実現します。AIは単なる効率化ツールではなく、業務に対する発想の転換を促す存在にもなっています。

実際、私たちの会社では、AIと一緒に働くことが日常になってきており、「この作業をどう効率化するか」ではなく、「この作業はAIに任せて、自分は何をやるべきか」といった問いにシフトしています。社員同士でAIの活用方法を共有し合う文化も根づきつつあり、AIを紹介したコミュニケーションや、AIを交えた課題抽出なども行われるようになっていきます。さらに、今後はこの技術の活用が「仕事をこなす」段階から「新たな価値を生

み出す」段階へと進化していくでしょう。AIが自動でタスク（作業や業務）を処理するだけでなく、将来的には経営の意思決定や新規事業の立ち上げなどにも関与し、人間とともに会社の未来を設計していくパートナーとしての役割を担うようになると考えています。だからこそ、今のうちからAIとどう関わっていくかを考えることが重要です。いずれは、AIの存在が空気のように当たり前になる日が来るはずです。AIと役割を分担しながら、より戦略的で人間的な仕事に時間を充てられる未来が、すでに始まりつつあるのです。



最後の段落の内容を、ChatGPTにイラスト化するように指示して作成されたもの。

当所では、生成AIの活用などデジタル化に向けた

ご相談を受け付けております。お気軽にご相談ください。

☎ 経営支援グループ (022-265-8127)

