

経営者のための

生成AI活用術

ChatGPTやMS Copilotを試しに触ったことがあっても、その利用は、メール要約や翻訳、議事録作成など、定型業務にとどまることが多いでしょう。現状は、生成AIを積極的に取り入れている個人の活用法が注目されていますが、企業の生産性向上のためには、個人のスキルに依存しない、生成AI利用の標準化・規格化、対象業務の特定といった、組織全体を動かすための仕組みが求められます。今回は、特定個人による生成AI活用の次のフェーズとなる、企業としての業務への生成AI導入を取り上げます。

1.顧客一次対応

生成AIエージェントがカスタマーセンターなどでの顧客応対を行う動きが、通信・金融・流通業などBtoC分野を中心に広がっています。先行して広がっているのは、テキストチャットによる基本的な質問に対する回答提示、サービ

生成AIの「次」の使い方 ～業界別導入事例～

第2回

ス選択、請求や支払いなどの金額提示、配送指示など様々な範囲に及びます。

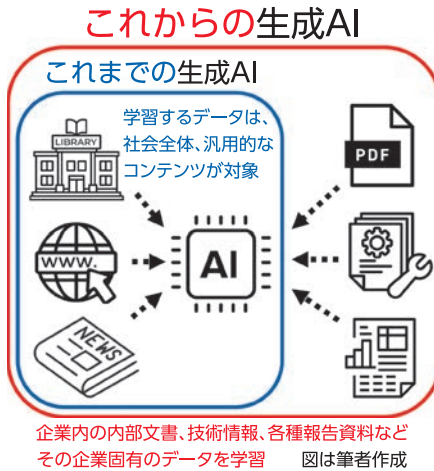
既に普及している文字ベースのやりとりから発展し、音声生成による回答や、更には本命とされる自然音声によるやりとりも視野に入ってきています。もちろん、まだ全てのやりとりを人間と同等の品質でできる段階にはありませんが、カスタマーセンターの問い合わせのうち、70～80%をカバーする見通しがついており、トラブル対応などの例外処理のみを人間が分担するというスタイルに落ち着きそうです。

2.文書関連業務

(自社情報、データ活用)

これまでの生成AI利用の多くは、基本的に、汎用的な知識活用を前提としており、企業内部での専門用語や取引ルール、単価データなどを活用した照会対応は行っていませんでした。現在、MS Copilotなどではオプションとして、

企業内のメールサーバー検索を可能としています。PDF化された社内文書に対する検索などを組み合わせることで、企業内の知識や情報を前提とした、生成AIの利用が進展しています。このアプローチは、製品知識や生産・販売工程など社内の独自プロセスを多く有する業種、特に製造業での導入が進んでいます。



もちろん、自社情報やデータなどの外部漏えいは避けねばならないので、信頼できるサービスの選定、あるいはローカルLLM(自社のサーバー内のみで実行する大規模学習モデル)などのアプローチを併用する必要がありますが、生成AIに自社の情報・データを学習させる行為は、今後の企業内での生成AI利用の基本形となることが予想されます。

3.マーケティング

特にBtoCを事業領域とする流通・消費財・飲食・通信業などにおいては、マーケティング分野への生成AI導入が進んでいます。販売データや顧客属性に対する分析、価格や商品特性の見直し、多数の顧客フィードバックに対する要約・傾向分析などは、限られた専門家だけでなく、多くのマーケターがツールとして日常的に活用しつつあります。また、チラシなどの販促資料作成における生成AIによる画像生成も、特に小規模小売業で生産性向上の効果が高く評価されています。

(桑津調査房 代表 桑津 浩太郎)

準備・対応は進んでいますか?

いま注目の法改正

2025年6月6日、「早期事業再生法」が成立しました。

コロナ禍後の過剰債務や物価高などを背景に、24年の企業の倒産件数は11年ぶりに1万件を超えました。そのような状況下、従来の事業再生手続では、事業価値低下のリスクがあるなど、様々な課題があり、企業が事業を再構築する際に利用するには必ずしも十分な制度とは言えませんでした。

今回成立した早期事業再生法は、「債権者全員の同意」という私的整理の大きな壁を打ち破り、債権者の多数決での債務整理が可能となる制度です。

1.早期事業再生法とは?

早期事業再生法は、経済的に苦境に陥る「おそれ」がある事業者が、事業価値を損なうことなく早期に円滑な再生を図ることを目的としています。最大の特徴は、私的整理の「柔軟性」と法的整理の「実効性」を両立させた「第

事業再生の新たな選択肢!

「早期事業再生法」成立で何が変わるのか?

第5回

三の事業再生手続」と位置付けられることにあります。また、この法律には他にもいくつかの重要な特徴があります。

●公正な第三者の関与

経済産業大臣が指定する中立的な専門機関(指定確認調査機関)が手続きを監督し、公正性と透明性を確保します。

●金融債務に限定した債務調整

整理の対象は、銀行からの借入金などの「金融債務」に限定されます。仕入れ先などの「商取引債務」や従業員の「労働債務」への影響はありません。

●債権者の多数決による権利変更

対象債権者(金融機関など金融債権を有する債権者)の議決権総額の4分の3以上の同意があれば、原則として債務の減免や返済期限の猶予などを盛り込んだ再生計画(権利変更議案)を可決できます。

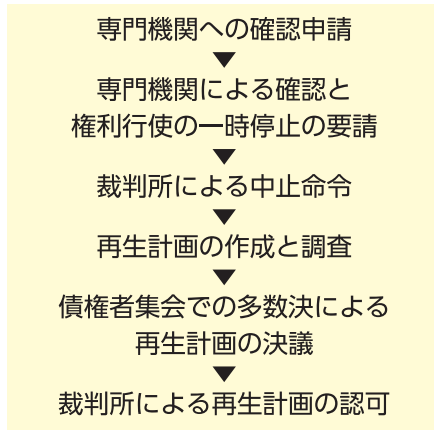
●裁判所の限定的な関与

多数決で可決された再生計画は、裁

判所の認可を得ることで、全ての対象債権者を拘束する効力が生じます。また、裁判所は手続き中に債権者による差し押さえなどを防ぐ「中止命令」を出すことも可能です。

2.手続きの流れ

申請から再生計画の実現まで、およそ次のような手順で事業の再生が図られます。



3.おわりに

早期事業再生法による事業再生は、事業の信用を維持しつつ、一部の反対によって進まなかった金融機関との交渉を打開したいと考える事業者など、経済的な苦境にある企業にとって、極めて有効な選択肢としての活用が期待されます。同法が施行されるのは、25年6月13日から起算して1年6カ月以内とやや先になりますが、自社の財務状況、債務の構成などを踏まえ、いざという時の選択肢として新法の存在を理解しておくことは重要です。

東商マイページで改正ポイントを詳説。右の二次元コードを参照



(ワールド・ヒューマン・リソース
主席研究員 弁護士 直井 雅人)

東商は、法的リスク予防に向けた知識を習得できる、「ビジネス実務法務検定試験®」を実施中。公式通信講座では、合格に必要な応用力が養えます。詳細は、ウェブサイトで。

お客様のビジネスを最適解へ導く

総合コンサルティング会社のM&A



山田コンサルティンググループ株式会社



国内13拠点 | 海外13拠点 | 総勢1000名以上が連携