

# SALES ROBOTICS 株式会社

## AI Innovation室

～ AI利用率98.7%。「AIが当たり前」の組織文化が、新たな顧客価値を創造する～

SALES ROBOTICS 株式会社

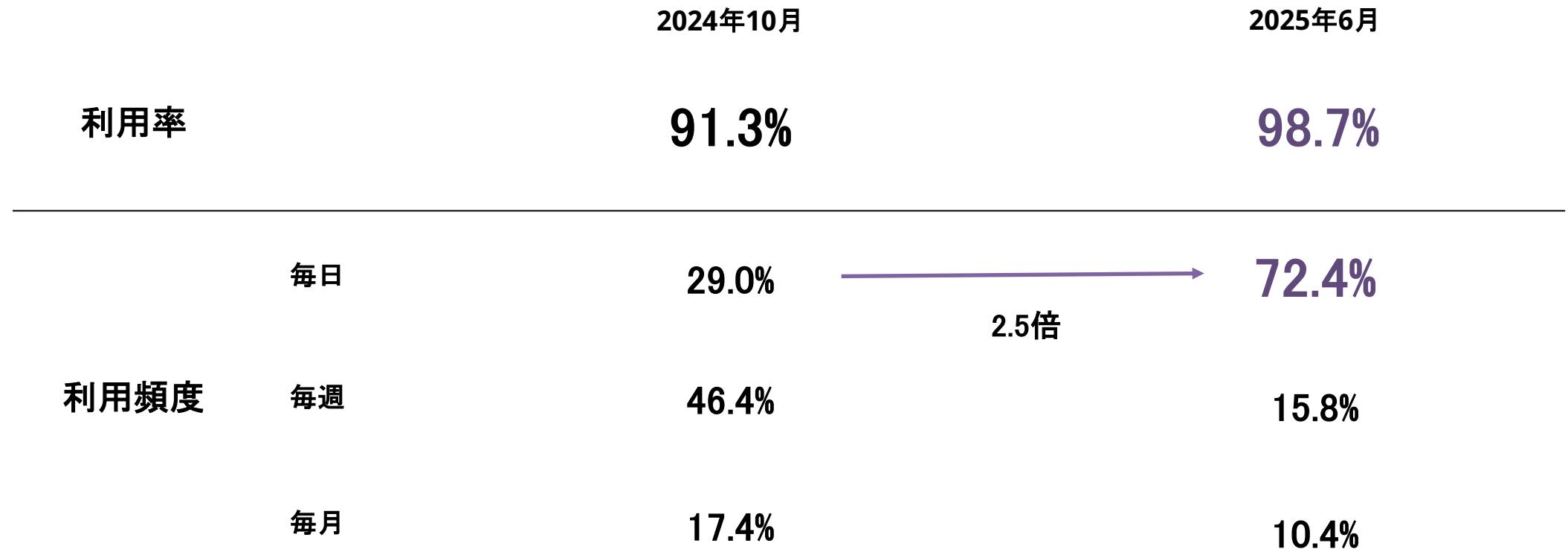
執行役員 AI Innovation室 室長 高木康介

[takaki@salesrobotics.co.jp](mailto:takaki@salesrobotics.co.jp)

社名	SALES ROBOTICS株式会社
所在地	東京都中央区日本橋兜町5番1号 兜町第1平和ビル2F
設立	2004年11月25日
代表者	代表取締役社長CEO 有馬 康平
資本金	1億円
従業員数 (役員・正社員)	100名 (うち役員9名・正社員91名)
事業内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・営業支援クラウドサービス「SALES BASE」の開発と提供</li><li>・インサイドセールス、営業支援事業</li><li>・カスタマーサクセスアウトソーシング事業</li><li>・マルチコンタクトBPOセンターの運用支援事業</li></ul>

## 02 : 生成AI利用率の状況と組織の変化

・現在ほとんどの社員が生成AIを日常的に活用する状態を実現。また、【毎日、生成AIを利用する人数】が推進を通して大幅に増加し、日々の業務で積極的に活用し、自分たちの業務を自分たちで改善できる状態となっている



私たちの日常の【当たり前】を変え、変化する世の中において【働くことの意味を再定義】し、  
新たな価値創造へと繋げていくこと

- ・生成AIの登場により、私たちのBPO業界そのものが大きく変化していく、変化していくことを余儀なくされるという危機感を早期から抱いていた

### これまでのBPO市場の構造的課題

- ・安定的な品質を担保する必要があるため、「変化」に対しての適応に遅れが生じる
- ・「ノンコア業務」に追われ、本来向き合うべきお客様との時間を十分に確保できない
- ・高い離職率や、オペレーターの精神的疲労、あるいは慢性的な人材不足



### 生成AIによる環境の変化

#### 生成AIの登場による技術と市場、顧客ニーズの加速度的な変化

## 05：生成AI推進のプロセス～失敗を超えて

・「意識化」、「導入・拡張」、「価値改革」の3つのSTEPで、段階的に生成AIの導入・活用を推進してきた

2023/09 AI Innovation室立ち上げ

2024/01～

2025/01～

### STEP01

#### 1.生成AI活用の基盤の構築

##### 「意識化」

- ・生成AI推進メンバーの決定
- ・社外研修を通じた基礎スキル習得
- ・社内ガイドラインの構築
- ・外部AI企業とのアライアンス
- ・予算計画策定

\* 全社会における生成AIの状況共有

### STEP02

#### 2.生成AI活用の組織展開

##### 「導入・拡張」

- ・要件定義
- ・社内ワークフローの可視化と優先度の設定
- ・既存システム調査とデータ活用戦略定義
- ・AIシステム機能開発と導入
- ・社内研修を通じた継続的スキル習得

### STEP03

#### 3.生成AI活用の価値化

##### 「価値改革」

- ・社内システムのAI機能拡張
- ・AI適用ワークフローの現場定着と活用最大化
- ・現場ユースケースの新創出
- ・(中長期)AIを活用した新サービスの検討

## 『目の前の顧客に向き合う時間を増やす』

市場にはお客様がいて、その最前線でお客様との対話を重ねているのは、営業をはじめとしたソリューション提供の現場社員たちです。私たちの会社は「全員が営業である」という考えを掲げていますが、果たして社内で、その社員たちは十分な時間をお客様に費やせているでしょうか？残念ながら、多くの場合はそうではないのが現実です。

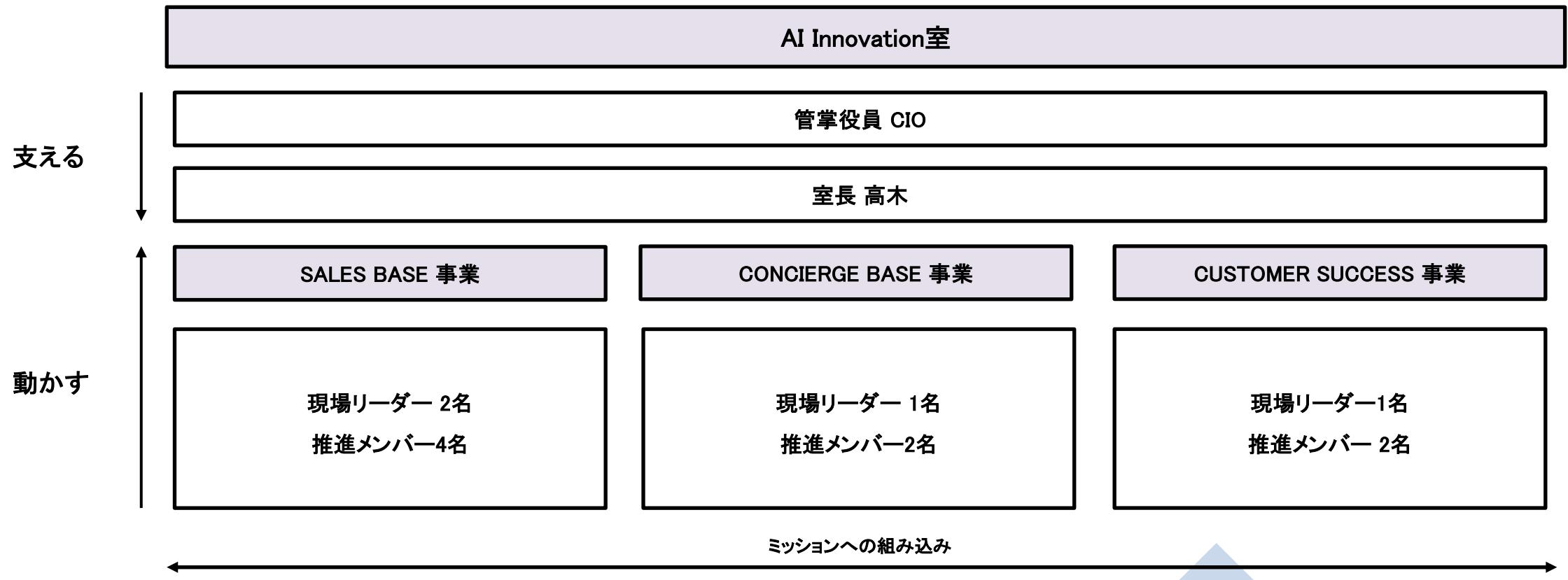
本来、営業やソリューション提供者が情熱を注ぐべきは「お客様との対話」そのもの。しかし、実際には膨大な事務処理や周辺業務に追われ、肝心の顧客対応に割ける時間が限られている – これが日本のビジネス現場で、あまりにも当たり前になってしまっている状況です。

私たちが目指すのは、社員が真に向き合うべき「お客様との時間」を取り戻すこと。より深く顧客を理解し、その関係性を育み、会社全体が一つのチームとしてお客様に向かうための支えとなることです。そのための武器として、私たちはインサイドセールス支援を強化し、さらに生成AIという新たなテクノロジーを導入します。

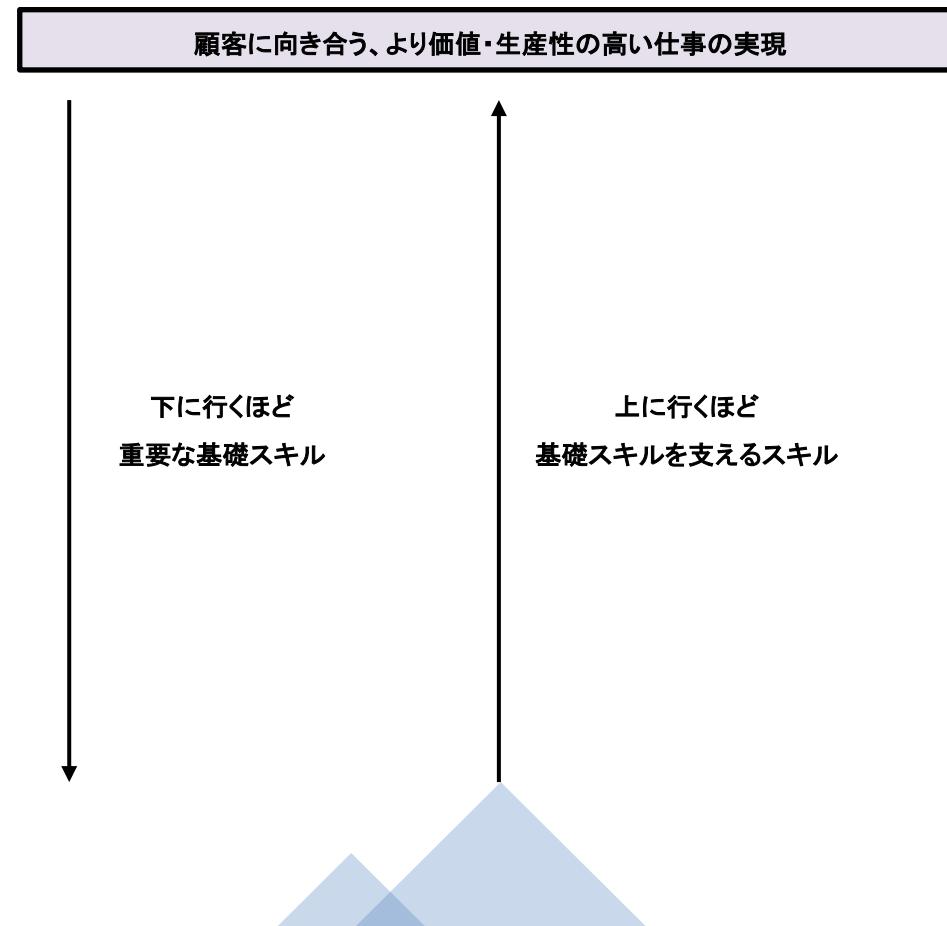
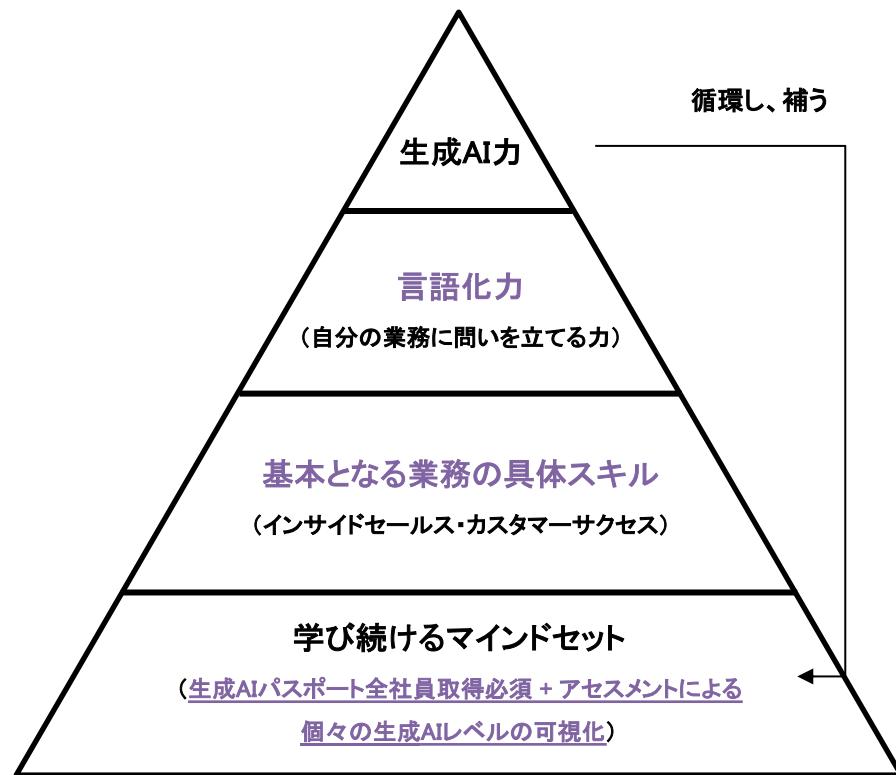
生成AIは、営業現場が抱える雑務を軽減し、社員が本当に注力すべき顧客支援にエネルギーを注げるようサポートする存在です。これにより、社内リソースを解放し、より多くの時間を顧客理解・顧客満足へとつなげていくことができます。

私たちは、この考え方に基づき、生成AIの検討・導入を加速させていくことを、ここに強く宣言します。

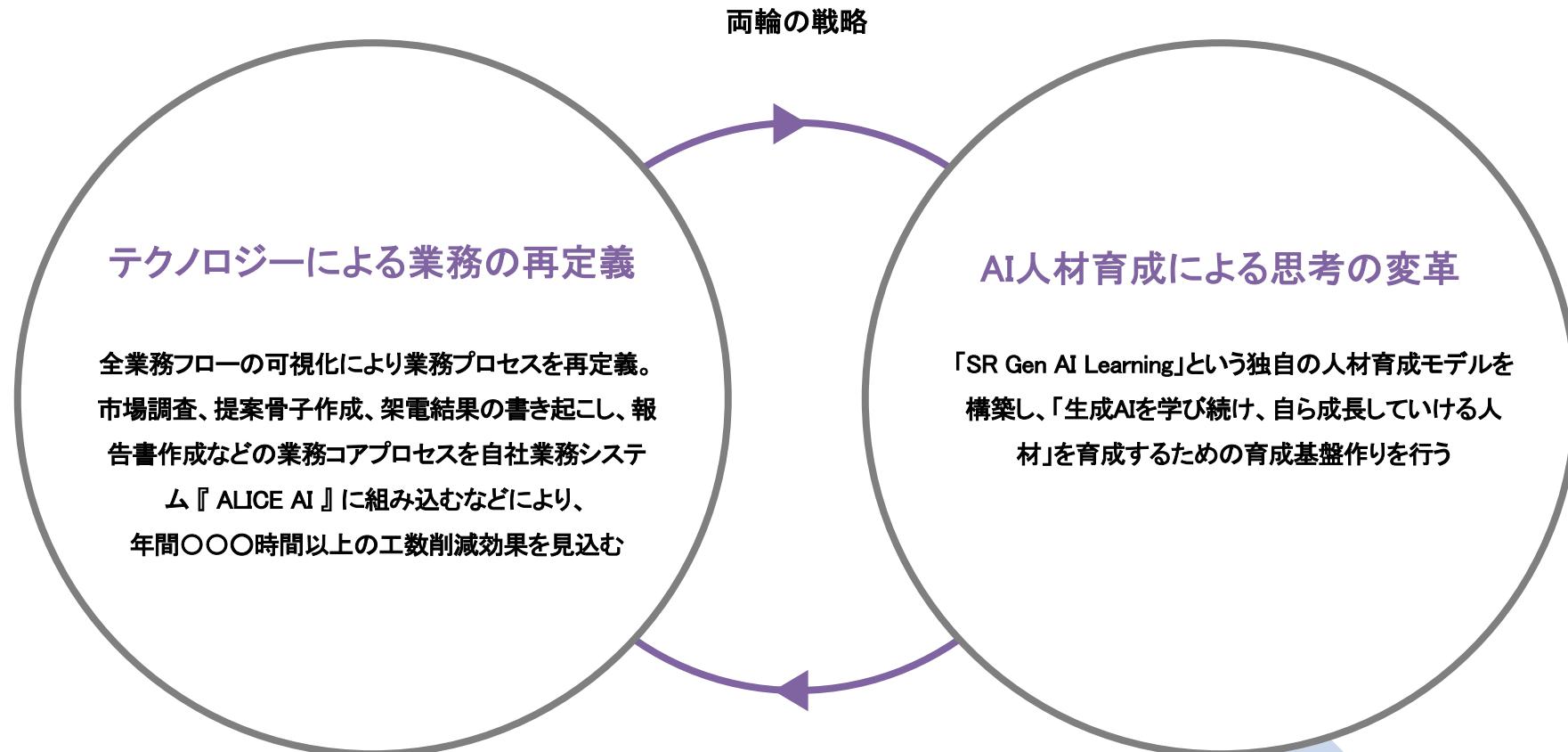
・経営から現場まで組織全体を包括した推進体制を構築し、経営が支え、現場が動かす【 現場主体の生成AI活用 】を実現する



・AIはあくまで知能を拡張するツールであり、主役は【人】である。基本となる業務の具体スキルを大事にしながら、それを補い、より価値の高い仕事を実現するための生成AI力を身につける



・北極星に到達するために生成AIは強力なエンジンだが、その導入だけでは不十分。【テクノロジー】と【人材育成】という“両輪”を回すことで、この変革を推進



- ・AI推進組織の立ち上げから1.5年を経て、【生成AI活用基盤（システム、環境（Gemini含む）、推進組織、人材育成、ガイドライン】の完成
- ・25年6月以降は、【現場の主体的な活用、現場ドリブンの活用フェーズ】の組織ステージに移行を行なっている

### 1.生成AI推進体制 の構築と推進

- ・現場ドリブンの生成AI活用 – 現場での主体的な生成AIの開発、活用、定着への段階的移行

### 2.AIシステム適用、 環境構築・整備

- ・「ALICE AI（業務システム）、Gemini, Notebook LM、Sales Symphony（社内アプリ）」の実装と活用定着
- ・生成AIガイドライン（第6版）および生成AI活用指針の構築と社内共有

### 3.AI人材育成の設計と 推進

- ・組織全体としてのAI能力底上げのためのGen AI Learning設計と「年間AI人材育成モデル」の実装

・戦略の根幹は、「人」であり、その「成長」である。AIによって人の仕事が奪われるのではなく、AIによって【人がもっと人間らしい仕事】に集中できるようになる。そして、働く一人ひとりが自律的に学び、成長し続ける文化を育む。その上で日々の業務から生まれる生成AI活用の知見を、新たな顧客価値へと転換する事業モデルの構築を進める。



### 推進メンバーの声

AIが今以上に発展した際に、仕事と自分自身の価値の捉え方が大きく変わってくると感じています。今まで以上に、誰の、何を、どう、解決するのか?という問いは普遍的であり重みを増していく時代がやってくるという危機感があり、視野、視座、視点などアンテナ高く持ち、お客様との業務に取り組んでいきたいと思います。

現在、社内の他の人よりも先駆けてAIを触ったこと、ドメイン知識があることで先駆的な立ち位置になり、みんなにプロンプトや考え方などを伝えることができています。この活動を日々の業務の中で継続していく、組織、事業全体のスキルアップを図っていきたいです。

# SALES ROBOTICS

インサイドセールスをすべての企業へ  
最高のコンシェル・サービス体験をすべての人へ