

Microsoft、営業部門の変革を加速する AI エージェント「Sales Agent」と「Sales Chat」を発表

Gemini Deep Research

Microsoft は、営業部門向けに設計された 2 つの新しい AI ツール、「Sales Agent」と「Sales Chat」を発表しました。これらのツールは、営業担当者の日常業務を自動化し、効率化することで、より多くの取引を迅速に成立させることを支援します。

営業活動の自動化・効率化によるメリット

「Sales Agent」と「Sales Chat」の導入により、営業担当者は、これまで手作業で行っていた多くの業務を自動化することができます。例えば、以下のような業務の自動化が期待できます。

- **見込み客の調査と抽出:** 営業担当者は、これまで多くの時間を費やしていた見込み客の調査を AI エージェントに任せることができます。AI エージェントは、Web サイトや公開情報などから、顧客となり得る企業や個人を効率的に探し出し、営業担当者に提案します。これにより、営業担当者は、より多くの時間を顧客とのコミュニケーションや提案活動に充てることができます。
- **営業アプローチの自動化:** AI エージェントは、見込み客に対して、適切なタイミングで、最適な方法でアプローチを行います。例えば、メールや電話、Web サイト上でのチャットなど、さまざまなチャネルを通じて、顧客との接点を自動的に構築します。また、顧客の反応に応じて、アプローチ方法を調整することで、より高い効果を得ることができます。
- **スケジュール調整の自動化:** 営業担当者と顧客とのミーティングの日程調整は、多くの場合、メールや電話でのやり取りが必要となり、時間と手間がかかります。AI エージェントは、営業担当者と顧客のスケジュールを自動的に確認し、最適なミーティングの日程を提案します。これにより、日程調整にかかる時間を大幅に削減することができます。
- **営業メール送信の自動化:** AI エージェントは、顧客の状況に合わせて、パーソナライズされた営業メールを自動的に作成し、送信します。例えば、顧客の興味関心や過去のやり取りに基づいて、最適な内容のメールを作成することができます。また、フォローアップメールの送信も自動化することで、顧客との継続的な関係構築を支援します。
- **提案書やプレゼン資料の作成:** AI エージェントは、過去の提案書や顧客データ、製品情報などを分析し、顧客のニーズに合わせた提案書やプレゼン資料を自動的に作成します。これにより、営業担当者は、資料作成にかかる時間を大幅に削減し、より質の高い提案活動に集中することができます。
- **顧客対応の自動化:** 顧客からの問い合わせ対応は、多くの場合、時間と手間がかかります。AI エージェントは、FAQ への回答や、簡単な問い合わせ対応を自動化することで、顧客対応の効率化を支援します。また、顧客の質問内容を分析し、適切な担当者につなぐことで、より迅速かつ的確な対応を可能にします。

- **情報の部門間共有の自動化:** 営業活動で得られた顧客情報は、マーケティング部門やカスタマーサポート部門など、他の部門と共有することで、より効果的な顧客対応やサービス提供につながります。AI エージェントは、営業担当者が入力した顧客情報を自動的に他の部門と共有することで、情報共有の効率化を支援します。
- **報告作業の自動化:** 営業担当者は、日々の活動内容を報告書にまとめる必要がありますが、この作業には多くの時間と手間がかかります。AI エージェントは、営業担当者の活動履歴を自動的に収集し、日報や週報などの報告書を自動的に作成します。これにより、報告作業にかかる時間を大幅に削減することができます。

これらの自動化により、営業担当者は、より多くのリードにアプローチすることができ、効率的かつ効果的に営業活動を進めることができます。また、煩雑な作業から解放されることで、顧客との商談や関係構築といった、より重要な業務に集中することができます。

さらに、Lumen Technologies では、Copilot による営業担当者サポートで年間 5,000 万ドルのコスト削減を見込んでいます。Microsoft 自身も Copilot の活用により、ある営業チームで売上が 9.4% 増加し、20% 多くの取引を成立させ、あるチームでは顧客案件処理にかかる時間が約 12% 短縮されました。

AI 時代だからこそできる、営業変革

AI 技術の進化は、営業のあり方そのものを変えようとしています。AI エージェントの導入は、単なる業務効率化にとどまらず、以下のような「営業変革」をもたらします。

- **人手不足の解消と営業活動の効率化を一気に実現:** 労働人口の減少や人材不足が深刻化する中、AI エージェントは、人材不足を補い、営業活動を効率化するための有効な手段となります。AI エージェントは、これまで人間が行っていた多くの業務を自動化することで、人材不足を解消し、営業担当者がより重要な業務に集中できる環境を構築します。
- **人にしかできない仕事にフォーカス:** AI エージェントは、定型的な業務や単純作業を自動化することで、営業担当者を煩雑な作業から解放します。これにより、営業担当者は、顧客との関係構築や複雑な課題解決など、より高度な業務に集中することができます。AI エージェントは、人間の能力を拡張し、営業担当者がより創造的な仕事に取り組めるよう支援します。
- **営業活動がデータドリブンに変わる:** AI エージェントは、顧客データや市場データを分析し、営業担当者に最適な行動を提案します。これにより、営業担当者は、経験や勘に頼ることなく、データに基づいた客観的な判断で営業活動を進めることができます。AI エージェントは、営業活動をより効率的かつ効果的にするための「ナビゲーター」としての役割を担います。
- **営業効果を把握できていない問題の解決:** AI エージェントは、営業活動のあらゆるデータを収集し、分析することで、営業効果を可視化します。これにより、営業担当者だけでなく、管理者も営業活動の成果や課題を正確に把握することができます。AI エージェントは、営業活動の改善を促進するための「分析ツール」としての役割も担います。
- **顧客ニーズがつかめない問題の解決:** AI エージェントは、顧客の行動履歴や購買履歴、Web サイトの閲覧履歴などを分析することで、顧客のニーズを深く理解することができます。これにより、営業担当者は、顧客一人ひとりに最適な提案を行うことができます。AI エージェントは、顧客との長期的な関係構築を支援する「顧客理解ツール」としての役割

も担います。

- **顧客対応の偏りや個人差が大きいという問題の解決:** AI エージェントは、顧客対応を標準化することで、顧客対応の質の向上と均一化を図ることができます。これにより、顧客満足度を高め、企業のブランドイメージ向上に貢献します。AI エージェントは、顧客対応の質を向上させるための「顧客対応支援ツール」としての役割も担います。

AI 技術の進化に伴い、効率性を高めた営業活動が必須になる中で、AI エージェントは、営業部門の変革を加速させるための重要なツールとなります。

営業担当者の負担を軽減し、成約率向上を支援する 「Sales Agent」

「Sales Agent」は、営業担当者に代わって、見込み客の調査、ミーティングの設定、顧客へのフォローアップといった、時間のかかるタスクを自動的に実行する AI エージェントです。また、自動的に新規リードを発掘し、連絡を取り、場合によっては少額の取引を完結させることも可能です。

必要な情報を瞬時に提供する AI チャットインターフェース 「Sales Chat」

「Sales Chat」は、営業チームが必要な情報を簡単かつ迅速に取得できる AI チャットインターフェースです。CRM データ、プレゼンテーション資料、会議記録、メールなど、さまざまな情報源から関連データを集約し、営業担当者の意思決定をサポートします。ユーザーは、「頓挫する恐れのある取引のリストを出して」や「この顧客と明日に会う前に知っておくべきことは何？」といった自然な会話形式で AI システムに問いかけることができます。

主要 CRM との連携と導入支援プログラム

「Sales Agent」と「Sales Chat」は、業界主要 CRM である「Dynamics 365」と「Salesforce」との接続が可能です。ユーザーは CRM に直接アクセスすることなく、取引を進めることができます。また、Sales Agent と Sales Chat は、「Microsoft 365 Copilot Chat」とも統合し、シームレスな体験を実現します。

さらに、Microsoft は、「Microsoft AI Accelerator for Sales」というプログラムも同時に発表しました。これは、顧客の営業業務の最適化を支援し、旧式の CRM ベンダーからの移行をサポートすることを目的としたプログラムです。このプログラムでは、Microsoft 365 Copilot、設定済みのエージェントとカスタムエージェント、「Dynamics 365 Sales」が利用でき、AI モデルの微調整（ファインチューニング）も提供されます。また、Microsoft の AI 専門家が、古いシステムからの移行を支援します。

AI エージェントがもたらす管理者側のメリット

AI エージェントは、営業担当者だけでなく、営業管理者にも多くのメリットをもたらします。

- **チーム全体の営業力強化:** AI エージェントは、営業担当者一人ひとりのスキルや経験に左右されることなく、質の高い営業活動を支援します。これにより、チーム全体の営業力強化につながります。
- **営業担当者のパフォーマンス向上:** AI エージェントは、営業担当者の活動履歴や成果を分析し、改善点を提案します。また、営業担当者一人ひとりの強みや弱みを把握することで、適切な指導や教育を行うことができます。
- **効率的な人材育成:** AI エージェントは、新人営業担当者に対して、営業ノウハウやスキルを効果的に学習させることができます。また、営業担当者の育成にかかる時間とコストを削減することができます。
- **データに基づいた戦略立案:** AI エージェントは、市場データや顧客データを分析し、営業戦略立案を支援します。これにより、より効果的な営業戦略を策定し、売上目標達成を促進することができます。
- **リアルタイムな進捗管理:** AI エージェントは、営業担当者の活動状況や案件の進捗状況をリアルタイムに把握することができます。これにより、問題が発生した場合でも迅速に対応することができます。

AI エージェントは、営業管理者が抱える多くの課題を解決し、チーム全体の成果向上に貢献します。

具体的な導入事例と効果

アクセンチュアでは、AI エージェントが営業用のプレゼン資料を自動作成することで、資料作成時間を 1 週間から 48 時間へ短縮することに成功しました。また、サイバーエージェントでは、AI エージェントによる顧客対応の自動化によって、顧客対応の即時化とパーソナライズ化を実現し、顧客満足度を向上させています。リコーでは、「デジタルバディ」と呼ばれる AI エージェントが、商談中に過去の商談データに基づいて最適な提案やアドバイスを提供することで、導入企業での受注率が 20% 増加しました。

Microsoft 自身も Copilot の活用により、ある営業チームで売上が 9.4% 増加し、20% 多くの取引を成立させ、あるチームでは顧客案件処理にかかる時間が約 12% 短縮されました。

他の企業が提供する AI エージェントとの比較

Salesforce は、「Agentforce」と呼ばれる AI エージェントを提供しています。Agentforce は、24 時間 365 日対応のサポートを提供し、顧客の問い合わせに対して最適な応答を判断します。また、見込み顧客と自然言語で自律的に対話し、問い合わせへの対応や営業担当者とのミーティングを設定するなど、営業活動を支援する機能も備えています。SAP は、「Joule」と呼ばれる AI エージェントを提供しています。Joule は、ビジネスコンテキストを理解し、すべての機能にわたってコラボレーションを推進することで、部門間の連携、意思決定の加速、プロセスの合理化を支援します。Oracle は、財務、人事、サプライチェーン・マネジメント、品質管理、営業、カスタマーサービスなどの分野で、50 以上の AI エージェントを「Oracle Fusion Cloud Applications Suite」の一部として提供しています。

企業	AI エージェント名	主な機能
Microsoft	Sales Agent, Sales Chat	営業担当者の業務自動化、効率化、意思決定支援
Salesforce	Agentforce	24 時間 365 日対応の顧客サポート、見込み顧客との対話、ミーティング設定、営業担当者育成
SAP	Joule	部門間連携、意思決定の加速、プロセスの合理化
Oracle	Fusion Cloud Applications Suite	財務、人事、サプライチェーンなど、幅広い分野の業務自動化

AI エージェント導入による課題とリスク

AI エージェントの導入には、メリットだけでなく、いくつかの課題やリスクも存在します。

課題とリスク	具体的な内容
導入コスト	AI エージェントの導入には、初期費用や運用費用、システム構築費用、AI モデルの学習費用など、多額のコストがかかる可能性があります。

データセキュリティ	AI エージェントは、顧客情報など、機密性の高いデータを扱うため、セキュリティ対策を徹底する必要があります。データの暗号化、アクセス制御、セキュリティ監査などの対策を講じる必要があります。
従業員のトレーニング	AI エージェントを効果的に活用するためには、従業員に対するトレーニングが必要です。AI エージェントの操作方法、活用方法、データ分析方法などを習得する必要があります。
顧客のプライバシー	AI エージェントが顧客のプライバシーを侵害しないよう、適切な対策を講じる必要があります。個人情報保護法などの関連法規を遵守し、顧客データの取り扱いには細心の注意を払う必要があります。
AI の倫理的な問題	AI エージェントが差別的な判断を行ったり、偏見を助長したりする可能性もあるため、倫理的な問題にも注意する必要があります。AI エージェントの開発・運用においては、倫理的なガイドラインを策定し、AI の公平性や透明性を確保する必要があります。

今後の AI エージェントの発展

AI エージェントは、今後ますます進化し、適用範囲が拡大していくと予想されます。

- **技術的な進化:** 生成 AI やマルチモーダル処理などの技術進歩により、AI エージェントはより高度なタスクを自律的に実行できるようになると考えられます。例えば、顧客との自然な会話や交渉、複雑な状況判断などが可能になるでしょう。
- **適用範囲の拡大:** 営業部門だけでなく、マーケティング、カスタマーサービス、人事など、さまざまな業務領域で AI エージェントの活用が進むと予想されます。AI エージェントは、企業全体の業務効率化や生産性向上に貢献する重要なツールとなるでしょう。
- **社会的な影響:** AI エージェントの普及は、労働市場や社会構造に大きな影響を与える可能性があります。一部の仕事は AI エージェントに代替される可能性があります。一方で、AI エージェントの開発や運用、AI エージェントと連携した新たな仕事生まれる可能性もあります。

AI エージェントは、今後、私たちの働き方や生活を大きく変える可能性を秘めた技術です。

結論

Microsoft が発表した「Sales Agent」と「Sales Chat」は、営業部門の変革を加速させる可能性を秘めた AI ツールです。これらのツールは、営業担当者の負担を軽減し、成約率向上を支援することで、企業の売上増加に貢献すると期待されます。しかし、AI エージェントの導入には、コスト、セキュリティ、倫理などの課題も存在するため、導入前に十分な検討が必要です。

今後の展望：AI エージェントが切り拓く営業の未来

AI エージェントは、営業の未来を大きく変える可能性を秘めています。営業担当者は、AI エージェントを「頼れるパートナー」として、より高度な営業活動に集中できるようになります。AI エージェントは、顧客一人ひとりのニーズを深く理解し、最適な提案を行うことで、顧客満足度を高め、企業の売上増加に貢献します。

AI エージェントの進化は、営業担当者の役割も変化させていくでしょう。営業担当者は、AI エージェントを活用することで、より戦略的な思考や創造的な発想が求められるようになり、顧客とのより深い関係構築に注力することができるようになります。

AI エージェントは、単なる自動化ツールではなく、人間と AI が協力して、より良い成果を生み出すための「共創パートナー」です。AI エージェントの導入は、企業の競争力を強化し、持続的な成長を促進するための重要な戦略となるでしょう。

しかし、AI エージェントの進化は、倫理的な問題や社会的な影響も考慮する必要があります。AI エージェントが差別的な判断を行ったり、偏見を助長したりする可能性も懸念されます。また、AI エージェントの普及によって、人間の雇用が奪われる可能性も考えられます。

AI エージェントの開発・導入においては、倫理的なガイドラインを遵守し、社会全体への影響を考慮することが重要です。AI エージェントは、人間社会に貢献するためのツールとして、責任を持って活用していく必要があります。