

Grok 3 DeepSearch

直接回答

- 多くの企業が生成 AI を営業活動に活用しており、効率化や顧客体験の向上に役立てています。
- 研究では、生成 AI がメール作成、データ分析、個別化された顧客対応に特に有効であると示唆されています。
- 予想外の詳細として、生成 AI は販売員のトレーニングやプレゼンテーションの改善にも使用されています。

Salesforce の活用

Salesforce は、Einstein GPT を通じて生成 AI を CRM に統合し、調査の自動化、販売通話の要約、個別化された顧客対応、予測の作成、メールのドラフト作成など、幅広い営業タスクを支援します。これにより、販売員はより効率的に働き、顧客体験を向上させることができます。詳細は [Salesforce AI for Sales](<https://www.salesforce.com/sales/artificial-intelligence/generative-ai-for-sales/>)をご覧ください。

Microsoft の活用

Microsoft は Viva Sales を通じて生成 AI を活用し、販売員が効率的にコミュニケーションを取れるように支援します。例えば、受取人に合わせたデータを含む提案や問い合わせへの返信メールを自動生成し、メールスレッドの要約を提供します。これにより、販売員は重要なタスクに集中できます。詳細は [Microsoft Sales Copilot](<https://learn.microsoft.com/en-US/microsoft-sales-copilot/introduction>)をご覧ください。

Stitch Fix の活用

Stitch Fix は、生成 AI を使用して製品説明を作成し、顧客のスタイルを理解する「StyleFile」機能を強化します。これにより、個別化されたショッピング体験を提供し、顧客満足度と保持率を高め、間接的に販売を支援します。詳細は [Stitch Fix AI](<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2024/03/08/how-stitch-fix-is-using-generative-ai-to-help-us-dress-better/>)をご覧ください。

これらの例から、生成 AI は営業活動を効率化し、顧客との関係を深める強力なツールであることがわかります。ただし、具体的な効果は業界や企業戦略によって異なるため、導入には慎重な計画が必要です。

調査ノート

生成 AI は、企業の営業活動における革新的なツールとして急速に普及しています。本調査では、さまざまな業界の主要企業がどのように生成 AI を活用しているかを詳細に調査し、その影響と可能性を探ります。以下に、調査結果を体系的にまとめます。

調査背景と方法

2025 年 3 月 5 日時点での情報に基づき、生成 AI が営業活動にどのように統合されているかを調査しました。対象企業は Salesforce、Microsoft、Stitch Fix、HubSpot、SAP など、多様な業界から選択しました。情報源は各社の公式ウェブサイト、業界レポート、専門家の分析記事などです。

具体的な活用事例

Salesforce

Salesforce は、Einstein GPT を CRM に統合し、営業活動の多岐にわたるタスクを支援しています。以下は具体的な活用例です：

- **調査とアカウントリサーチ**：自動化されたリサーチと販売通話の要約により、手動データ入力の必要性を排除。
- **コミュニケーションの強化**：CRM 内の会話知能を使用して、販売通話を転記・要約し、異議、競合他社の言及、価格態度などの重要な瞬間をフラグ付け。
- **販売戦略の最適化**：キャンペーンの有効性を分析し、個別化されたクローズプランを作成し、CRM データで転換率を向上。
- **顧客対応の個別化**：製品説明、マーケティング資料、ケーススタディ、提案、プレゼンテーションなどの個別化されたコンテンツを作成し、過去のやり取りに基づく製品推薦を行う。
- **ディールの優先順位付け**：CRM レコードを要約し、クロージングの可能性を特定し、ウェブサイトからホットリードを資格付与・転送。
- **予測の作成**：現在のトレンドを分析し、パイプラインのギャップを評価し、是正措置を提案。
- **クローズプランの生成**：顧客と販売プロセスに合わせたアクションプランを生成し、通話を要約し、感情を特定。
- **洞察と分析の生成**：顧客データを分析し、有望なリードを優先し、過去のデータから予測を作成し、パターンを特定。

- **個別化された販売スキルトレーニング**: 個々のチームメンバーに合わせたカスタムトレーニングプログラムを構築し、交渉シミュレーションを作成（例：新 SDR のトレーニング、Fortune 10 企業との 7 桁交渉）。
- **個別化されたメールのドラフト作成**: CRM データ（やり取りの履歴、製品への関心）を使用してターゲットメールを書き、メール作成時間を短縮（例：「Jeffrey Leu を来年の年次会議に招待するメールを作成」）。
- **効果的なディスカバリーのガイド**: 販売通話での洞察を提供し、ボディランゲージや口頭の懸念を見逃した点を特定。
- **プレゼンテーションの改善**: データ駆動型コンテンツでカスタマイズされたデッキとピッチを作成し、聴衆のエンゲージメントを分析し、改善を提案。
- **データ分析の高速化**: CRM データのパターンを発見し、高価値ディールを指摘し、リアルタイムの変化に適応（パーソナルデータアナリストのように機能）。
- **リードスコアリングと優先順位付けの分析**: 顧客行動、関与、過去のデータを評価し、正確なリードスコアを作成し、高ポテンシャルの見込み客に焦点を当てる。
- **インテリジェントチャットボットの活用**: 初期のやり取りを簡素化し、即時応答を提供し、リードを資格付与し、顧客情報を収集（販売員の時間を複雑な問題に最大化）。
- **カスタマイズされた販売員のオンボーディング、トレーニング、強化**: 価値提案、成功した通話、ベストインクラスのテクニック、節目ベースのプログラムを組み込む（効果的な販売コーチング）。
- **コンプライアンスの確保**: 生成 AI 規制に従い、倫理的な使用を保証し、データプライバシー規制に準拠。
- **運用の評価**: パフォーマンスを監視し、販売指標（転換率、リード応答時間）に影響を与え、フィードバックを収集し、ツールを更新。

詳細は [Salesforce AI for Sales](<https://www.salesforce.com/sales/artificial-intelligence/generative-ai-for-sales/>)をご覧ください。

Microsoft

Microsoft は Viva Sales を通じて生成 AI を活用し、販売員のコミュニケーションを効率化します。以下は具体的な活用例です：

- **メールコミュニケーションの強化**: さまざまなシナリオ（問い合わせへの返信、提案の作成など）で提案されたメールコンテンツを生成し、受取人に合わせたデータ（価格、プロモーション、締め切りなど）を含む。
- **メールスレッドの要約**: メールスレッドを要約し、洞察を提供。
- **生産性ツールとの統合**: Microsoft Outlook、Teams、Word などの生産性ツールと CRM

システム（Dynamics 365 Sales、Salesforce Sales Cloud など）とシームレスに統合し、ワークフローを最適化。

詳細は [Microsoft Sales Copilot](<https://learn.microsoft.com/en-US/microsoft-sales-copilot/introduction>)をご覧ください。

Stitch Fix

Stitch Fix は、生成 AI を使用して個別化されたショッピング体験を強化し、間接的に販売を支援します。以下は具体的な活用例です：

- **製品説明の生成**：生成 AI を使用して製品説明を作成し、人間専門家によるレビューを経て、顧客に魅力的なコンテンツを提供。
- **StyleFile 機能**：顧客が自分のスタイルを理解し、スタイリストと共有できる「StyleFile」機能を強化し、個別化されたスタイリング体験を向上。
- **顧客満足度の向上**：これにより、顧客保持率を高め、間接的に販売を支援。

詳細は [Stitch Fix AI](<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2024/03/08/how-stitch-fix-is-using-generative-ai-to-help-us-dress-better/>)をご覧ください。

HubSpot

HubSpot は、生成 AI をマーケティングと販売ツールに統合し、効率と効果を向上させます。以下は具体的な活用例です：

- **コンテンツ生成**：ブログ投稿、メール、その他の販売資料の作成を支援。
- **個別化と効率化**：販売チームの時間を節約し、顧客データに基づく推薦と分析を提供。
- **データ分析**：顧客行動と好みを分析し、ターゲティングとキャンペーンの最適化を支援。

詳細は [HubSpot AI](<https://www.hubspot.com/products/artificial-intelligence>)をご覧ください。

SAP

SAP は、生成 AI を販売と CRM ツールに統合し、営業活動を強化します。以下は具体的な活用例です：

- **個別化されたコンテンツとコミュニケーション**：顧客データに基づく個別化されたメ

ールとその他の販売資料を生成。

- **洞察の生成**: 顧客と運用データから AI 駆動の洞察を提供。
- **効率の改善**: データ抽出とレポート生成などのルーチンタスクを自動化し、販売員の時間を解放。
- **推薦システム**: 顧客のニーズと過去のデータに基づく製品や構成の推薦。

詳細は[SAP AI for Sales](<https://www.sap.com/products/artificial-intelligence/sales.html>)をご覧ください。

業界ごとの傾向と影響

- **テクノロジーセクター (Salesforce、Microsoft、SAP)**: 生成 AI は CRM と生産性ツールに深く統合され、営業活動の効率化と個別化された顧客対応に重点を置いています。
- **小売・ファッションセクター (Stitch Fix)**: 生成 AI は顧客体験の向上と製品説明の生成に使用され、間接的に販売を支援します。
- **マーケティングツール (HubSpot)**: 生成 AI はコンテンツ作成とデータ分析に焦点を当て、販売キャンペーンの効果を高めます。

表：生成 AI の営業活動における活用例

企業	主な活用例	影響
Salesforce	メール作成、予測、個別化された顧客対応	効率化と顧客体験の向上
Microsoft	メール生成と要約、CRM 統合	コミュニケーションの効率化
Stitch Fix	製品説明生成、StyleFile 機能	顧客満足度と保持率の向上
HubSpot	コンテンツ生成、データ分析	キャンペーンの効果向上
SAP	個別化されたコミュニケーション、洞察生成	営業活動の効率化と効果の向上

結論と展望

生成 AI は、企業の営業活動において多様な形で活用されており、効率化、個別化、顧客体

験の向上に寄与しています。2025 年以降、さらなる技術進歩と規制の進展により、生成 AI の採用はさらに加速すると予想されます。ただし、データプライバシーと倫理的な使用に関する課題にも注意が必要です。

主要引用

- [Salesforce AI for Sales](<https://www.salesforce.com/sales/artificial-intelligence/generative-ai-for-sales/>)
- [Microsoft Sales Copilot](<https://learn.microsoft.com/en-US/microsoft-sales-copilot/introduction>)
- [Stitch Fix AI](<https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2024/03/08/how-stitch-fix-is-using-generative-ai-to-help-us-dress-better/>)
- [HubSpot AI](<https://www.hubspot.com/products/artificial-intelligence>)
- [SAP AI for Sales](<https://www.sap.com/products/artificial-intelligence/sales.html>)