

2023年 生成AIとの組み合わせが有効なDX/ITソリューションのクロスセル予測分析

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社: 〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室: 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5361-7880 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>) は生成AIと共に提案することが有効なDX/ITソリューションに関する調査/分析を実施し、その結果を発表した。本リリースは「2023年版 DX/ITソリューションで有効なクロスセルの予測分析 (セミカスタムレポート)」の案内とサンプル/ダイジェストである。

<多岐に渡るDX/ITソリューションをどの順番で提案するか?が全体の成否を大きく左右する>

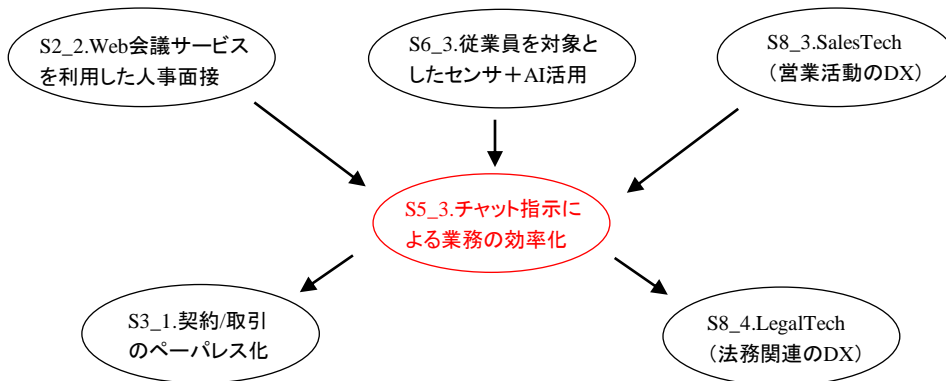
- 「チャットによる生成AI活用」と互いに影響しやすい既存のDX/ITソリューションは合計5つ
- 50項目に渡るDX/ITソリューションの関連性を可視化し、クロスセルの有効性を推論/予測
- 「従業員向けのセンサ+AI活用」と「SalesTech」は生成AI活用&ペーパーレス化の布石となる

「チャットによる生成AI活用」と互いに影響しやすい既存のDX/ITソリューションは合計5つ

ChatGPT、Bard、BingAIなどに代表される「生成AI」はIT関連のみならず、一般の報道においても高い注目を集めている。だが、そのベースとなる大規模言語モデル(LLM)が生成する結果は常に正しいとは限らないため、入出力時に適切な処理を行うなどの工夫が必要となる。(この点の分析/考察は※1を参照) また個人情報や著作権を踏まえた法制度の整備やそれらを踏まえたビジネス面での共通認識が確立される段階にはまだ至っていない。とは言え、ベンダや販社/SIerとしてはゲームチェンジャーとなるかも知れない生成AIを早い段階で自社のIT活用提案に取り入れたいと考えるのが当然だ。ただし、その際には「メニュー選択やコマンド入力ではなく、チャットで業務システムを利用できる」といった操作上の改善に留めるのではなく、既存のDX/ITソリューションの活性化も同時に図っていくことが大切だ。(※1 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023LLM_rel_ex.pdf)

本リリースの元となる調査レポート「2023年版 DX/ITソリューションで有効なクロスセルの予測分析 (セミカスタムレポート)」では有効回答件数700社のユーザ企業 (年商500億円未満) に対して、生成AI/自動化/ペーパーレス化/IoTセンサ/ドローン/XR/3Dプリンタ/ロボット/各種xTechといった50項目に渡るDX/ITソリューションの導入状況を尋ねた結果にベイジアンネットワーク分析を適用し、どのソリューション同士のクロスセル提案が有効か?の予測分析を行っている。(50項目の一覧は次頁を参照)

生成AI:「チャット指示による業務の効率化」とのクロスセルが有効なDX/ITソリューションを示したベイジアンネットワーク分析結果 (一部抜粋)



n=700 出典: 2023年版 DX/ITソリューションで有効なクロスセルの予測分析 (セミカスタムレポート) (ノークリサーチ)

左図は生成AIに関連する4つのソリューションの中から、「S5_3. チャット指示による業務の効率化」を選び、互いの影響度合いが大きい他のソリューションとの関係性を示したものだ。

遠隔の人事面接(S2_2)、センサによる従業員の健康/安全の確保(S6_3)、データ分析などに基づく効率的な営業活動(S8_3)に取り組む場合はチャットによる生成AIの活用(S5_3)にも意欲的であることを左記の結果は示している。

確かに、これら4つの項目は「データを活用することで、従業員の採用や業務効率の向上を図る」という観点では共通している。また上図が示すように、チャットによる生成AIの活用に取り組んだ場合は契約/取引のペーパーレス化(S3_1)や法務関連のDX(S8_4)も活発になることが期待される。チャット利用を通じて生成AIによる文書作成能力の高さを実感することで、契約/取引や法務関連の定型文作成にも適用範囲が拡大していく状況を示したものと捉えることができる。では、S2_2、S6_3、S8_3の中でチャットによる生成AI活用の導入率を高める効果が最も高いDX/ITソリューションはどれだろうか?次頁ではその分析結果について述べていく。

50項目に渡るDX/ITソリューションの関連性を可視化し、互いに及ぼす影響を推論/予測

本リリースの元となる調査レポートでは有効回答件数700社の中堅・中小企業に対し、以下の12分野、計50項目に渡るDX/ITソリューションの導入状況を尋ねた結果にベイジアンネットワーク分析を適用し、ソリューション間の関係性を明らかにしている。

<<自動化/システム連携/開発ツール>>

- S1_1.RPAIによる手作業の自動化
- S1_2.APIによるシステムの連携
- S1_3.ノーコード/ローコード開発

<<コミュニケーション改善/データ共有>>

- S2_1.Web会議サービスを利用した顧客獲得
- S2_2.Web会議サービスを利用した人事面接
- S2_3.会議における議事録の作成や要約
- S2_4.社内外に散在する文書の集約と管理

<<ペーパーレス化>>

- S3_1.契約/取引のペーパーレス化
- S3_2.現場業務のペーパーレス化
- S3_3.販促媒体のペーパーレス化

<<販売/マーケティングの改善や刷新>>

- S4_1.顧客と対面せずに個別ニーズを把握する
- S4_2.顧客の意見や問い合わせを有効活用する
- S4_3.ライブコマース（生配信のオンライン販売）
- S4_4.アプリが不要なSNS上の企業独自サービス
- S4_5.SNSで顧客と直接繋がった製造直売（D2C）
- S4_6.eコマースサイト構築基盤サービス
- S4_7.キャッシュレス決済サービス
- S4_8.電子商取引基盤サービス

<<ジェネレーティブAI(生成AI)>>

- S5_1.チャットボットによる知識共有やQ&A対応
- S5_2.構想や設計における試行の自動化
- S5_3.チャット指示による業務の効率化
- S5_4.文書やデザインの自動作成

<<センサ+AIによるデータ分析>>

- S6_1.複数拠点を連動させるためのセンサ+AI活用
- S6_2.業務プロセスを対象としたセンサ+AI活用
- S6_3.従業員を対象としたセンサ+AI活用
- S6_4.顧客を対象としたセンサ+AI活用
- S6_5.商材を対象としたセンサ+AI活用
- S6_6.設備を対象としたセンサ+AI活用
- S6_7.技能継承のためのセンサ+AI活用

<<クラウド活用/レガシー移行>>

- S7_1.クラウド移行支援サービス
- S7_2.レガシー資産移行サービス
- S7_3.業務特化型（バーティカル）SaaS

<<既存の業務システムにおけるDX>>

- S8_1.FinTech(会計システムのDX)
- S8_2.HRTech(人事システムのDX)
- S8_3.SalesTech(営業活動のDX)
- S8_4.LegalTech(法務関連のDX)
- S8_5.AdTech(広告関連のDX)
- S8_6.物流DX

<<ドローンの活用>>

- S9_1.遠隔カメラとしてのドローン活用
- S9_2.測定手段としてのドローン活用
- S9_3.配送手段としてのドローン活用

<<VR/AR/デジタルサイネージ>>

- S10_1.補助/支援の手段としてのAR
- S10_2.再現/分析の手段としてのVR
- S10_3.デジタルサイネージの活用
- S10_4.メタバースの活用

<<3Dプリンタの活用>>

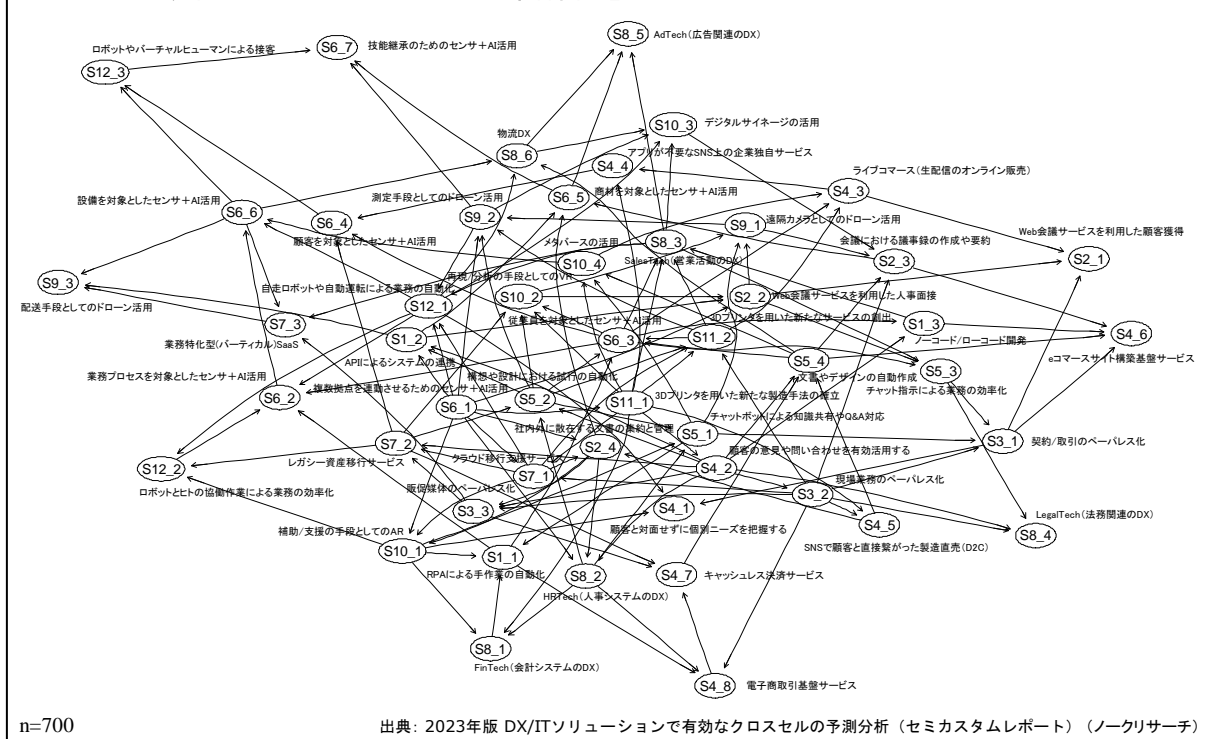
- S11_1.3Dプリンタを用いた新たな製造手法の確立
- S11_2.3Dプリンタを用いた新たなサービスの創出

<<ロボットの活用>>

- S12_1.自走ロボットや自動運転による業務の自動化
- S12_2.ロボットとヒトの協働作業による業務の効率化
- S12_3.ロボットやバーチャルヒューマンによる接客

上記の50項目の関係性を視覚化したベイジアンネットワーク図が以下である。前頁に掲載した図版は以下から、「S5_3.チャット指示による業務の効率化」と近接しているDX/ITソリューションを抜粋したものだ。ベイジアンネットワーク分析の利点は項目間の関連性を可視化するだけでなく、「あるDX/ITソリューションを導入した場合、それが他のDX/ITソリューションの導入割合にどれだけ影響するか？」を推論/予測できる点にある。この利点を活用して、次頁では前頁に述べた問いの答えを明らかにする。

50項目のDX/ITソリューションの関係性を図示したベイジアンネットワーク図



「従業員向けのセンサ+AI活用」と「SalesTech」は生成AI活用 & ペーパーレス化の布石となる

以下のグラフは 前頁で得られたベイジアンネットワークを用いて、冒頭に列挙した以下の5つのDX/ITソリューション間のクロスセル予測分析を行ったものだ。互いの関係性を分かりやすく示すため、冒頭の図版を再度右記に掲載している。

S2_2.Web会議サービスを利用した人事面接

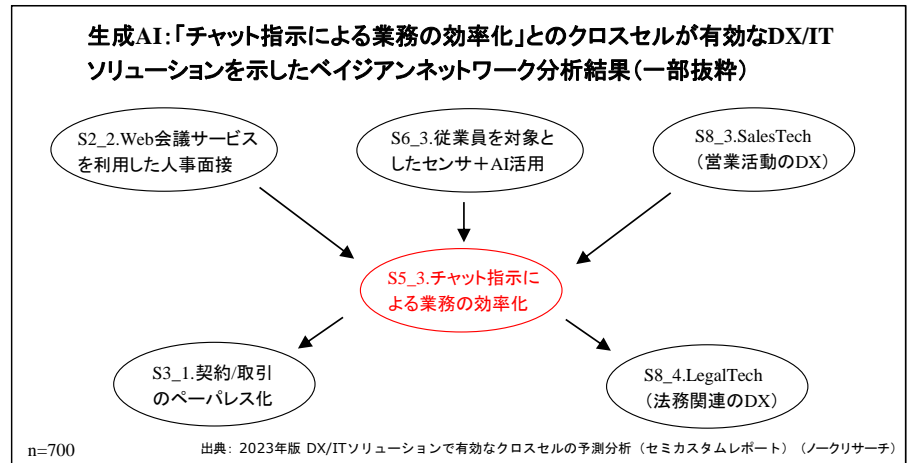
S6_3.従業員を対象としたセンサ+AI活用

S8_3.SalesTech(営業活動のDX)

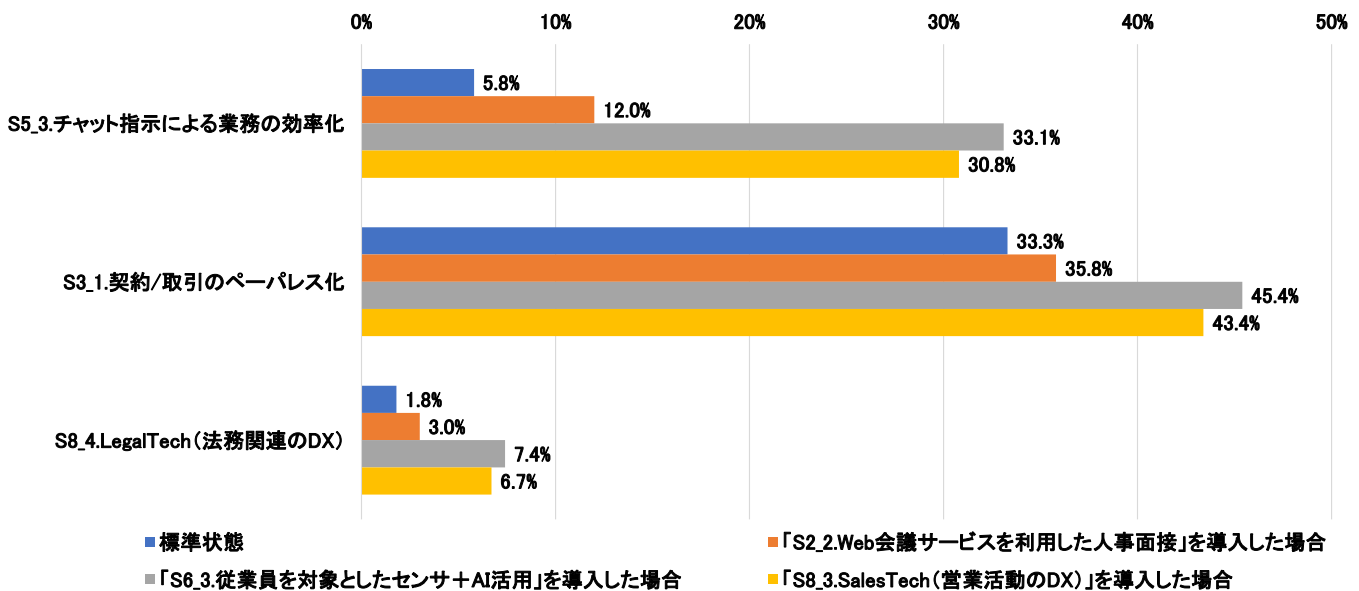
S5_3.チャット指示による業務の効率化

S3_1.契約/取引のペーパーレス化

S8_4.LegalTech(法務関連のDX)



DX/ITソリューション間のクロスセル分析予測の具体例



標準状態(青帯)では「S3_1.契約/取引のペーパーレス化」の導入割合は33.3%に達しているものの、「S5_3.チャット指示による業務の効率化」は5.8%に留まる。一方、「S2_2.Web会議サービスを利用した人事面接」を導入した場合(橙帯)を想定すると、S5_3の導入割合は12.0%に上昇する。さらに、「S6_3.従業員を対象としたセンサ+AI活用」(灰帯)や「S8_3.SalesTech(営業活動のDX)」(黄帯)を導入した場合はS5_3の導入割合は3割超に達する。さらに、「S3_1.契約/取引のペーパーレス化」の導入割合も4割超と標準状態を大きく上回り、「S8_4.LegalTech(法務関連のDX)」の導入割合も6~7%台に上昇している。

つまり、生成AIを見据えた取り組みとして「S5_3.チャット指示による業務の効率化」を訴求する際には、「S6_3.従業員を対象としたセンサ+AI活用」または「S8_3.SalesTech(営業活動のDX)」と共に提案を進めることが有効だ。また、これら2つを生成AI活用と共に提案することによって、契約/取引のペーパーレス化(S3_1)や法務関連のDX(S8_4)といった更なるクロスセルに広がっていくことができる。

ここではチャットによる生成AI活用を中心とした分析例を取り上げたが、本リリースの元となる調査レポートではベンダや販社/SIerの個別ニーズを踏まえた形でDX/ITソリューションのクロスセル予測分析を行っている。(詳細は次項に記載)

本リリースの元となる調査レポートのご案内

本リリースの2頁目には以下の12分野、計50項目に渡るDX/ITソリューションが列挙されているが、これら全てをクロスセルした場合の組み合わせを調査レポートの中で網羅すると膨大な量となってしまいます。そこで、本リリースの元となる「2023年版DX/ITソリューションで有効なクロスセルの予測分析(セミカスタムレポート)」では、調査レポートを購入したベンダや販社/SIerからDX/ITソリューションを上記の50項目から3つまで提示いただき、それぞれを起点としたクロスセル予測分析を行う「セミカスタムレポート」の形式を採用している。当該レポートで提供される内容を個別分析の流れと共に整理すると以下のようなになる。

2023年版 DX/ITソリューションで有効なクロスセルの予測分析(セミカスタムレポート)

ご発注後から最終納品までの流れ:

ステップ1: 「2023年版 中堅・中小企業のDXおよびITソリューション選定の実態レポート」の納品(※1)

本リリース2頁に列挙した12分野、50項目に渡るDX/ITソリューションの導入状況を従来のクロス集計の手法を用いて分析している調査レポートです。※1の費用は本調査レポートに含まれます。※1の調査レポートをお読みいただくことにより、ステップ2の検討に必要な現在の市場動向を把握することができます。

オプション: ※1の調査レポートを読み解く際にQ&Aや解説が必要な場合にはオプションとしてWeb会議によるブリーフィング(1時間～、20万円～)を利用いただくことができます。

ステップ2: クロスセル予測分析の起点となるDX/ITソリューションを3つまでご提示いただく

本調査レポートを購入いただいたIT企業様から

『技能継承のためのセンサ+AI活用を訴求したいが、その前段階として提案すべきソリューションは何か?』

『他社と協業して電子商取引基盤サービスの利用者数を増やしたいが、どのようなソリューションを提供している販社/SIerと組むべきか?』

『Web会議サービスの新規顧客獲得が頭打ちになっているが、Web会議サービスの利用範囲を顧客獲得や人事面接などにも拡大するためにはどのようなソリューション提案を打ち出せば良いか?』

のように、現状の課題や改善策を知りたい施策と共にクロスセル予測分析の起点となるDX/ITソリューションを3つまでご提示いただきます。

ステップ3: 個別分析の実施とWeb会議による解説

ステップ2で提示いただいた3つのDX/ITソリューション毎に本リリース3頁に例示した個別分析を行い、その結果をDX/ITソリューション毎にスライド1枚にまとめます。また、ご購入いただいたIT企業様が提供されている製品/サービスやソリューションを踏まえた上で、3つのDX/ITソリューションに共通する提言事項をスライド1枚に集約します。こうして作成した計4スライドの資料を用いて、分析結果をWeb会議(1時間)で解説します。

納品物:

- ・「2023年版 中堅・中小企業のDXおよびITソリューション選定の実態レポート」(※1)
(内容の詳細は右記をご参照ください https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rep.pdf)
- ・個別分析資料(Microsoft Powerpoint形式、4スライド)

価格: ¥350,000円(税別)

(※1の調査レポートをご購入済みの場合は¥170,000円税別となります)

発刊日: 2023年8月7日

次頁ではご好評いただいている既刊の調査レポートを紹介している。

ご好評いただいている既存の調査レポート 各冊180,000円(税別)

『2022年版 中堅・中小企業のセキュリティ/運用管理/バックアップ利用実態と展望レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022Sec_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 中堅・中小企業におけるエンドポイント環境のセキュリティ対策と今後の方針

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022Sec_user_rel1.pdf

セキュリティ/運用管理/バックアップにおける課題と支出額/購入先選定の関連

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022Sec_user_rel2.pdf

『2022年版 中堅・中小企業におけるRPAおよびノーコード/ローコード開発ツールの活用実態レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 中堅・中小企業におけるノーコード/ローコード開発ツールの社数シェアと用途

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel1.pdf

中堅・中小企業におけるRPA製品/サービスの導入社数シェアと価格重視志向の関連

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel2.pdf

中堅・中小企業がRPA活用で抱える課題とIT企業が講じるべき支援策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel3.pdf

ノーコード/ローコード開発ツールについて中堅・中小企業が考える利点と課題

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel4.pdf

『2022年版中堅・中小企業のIT支出と業務システム購入先の実態レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 中堅・中小企業が選ぶIT商材/ソリューションの購入先/委託先

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel1.pdf

年商別と販社/Sier別に見たDX、業務アプリ、ハードウェア、クラウド、アウトソースの導入割合

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel2.pdf

中堅・中小企業から見たベンダや販社/Sierの評価点および不満点

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel3.pdf

中堅・中小企業におけるIT商材/ソリューション別の年間IT支出額と市場規模

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel4.pdf

『2022年版サーバ&エンドポイントにおけるITインフラ導入/運用の実態と展望レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 サーバ管理における課題&ニーズとユーザ企業が求めるクラウド移行パターン

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel1.pdf

サーバ導入の注目トピック(オフコン移行/CentOS8代替/クラウド社数シェア)の動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel2.pdf

企業規模別に見たサーバインスタンス数とストレージ形態の傾向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel3.pdf

エンドポイント端末(PC/スマートデバイス)の導入実態が示す有望な販売施策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel4.pdf

PC/スマートデバイスのシェア動向とITインフラ全体に影響する課題

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel5.pdf

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。

引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

NORK RESEARCH

株式会社ノークリサーチ 担当：岩上由高
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10 武蔵野ビル5階23号室
TEL03-5361-7880 FAX03-5361-7881
Mail: inform@norkresearch.co.jp
Web: www.norkresearch.co.jp