

共感力と生成 AI の相乗効果で 企業価値を高めるヒント！

近年、ChatGPTをはじめとする生成 AI 技術の急速な発展により、ホワイトカラーの働き方が大きく変わろうとしています。これらの AI は、文章作成、データ分析、プログラミングといった知的作業を驚くべき速さと精度で行うことができます。本稿でビジネス活用のヒントを探ってみます。

生成 AI が変える ホワイトカラーの未来

● AI の専門知識がなくても OK
今、特筆すべきは、AI の「民主化」が急速に進んでいることです。これまでの AI 技術は、コンピュータサイエンスやデータサイエンスに精通した専門人材が必要とされ、多くの中小企業にとって縁遠い存在でした。

しかし、ChatGPT などの生成 AI ツールの登場により、誰もが

専門知識がなくても簡単に AI を使えるようになり、多くの中小企業が現実的な活用をスタートさせており、それが業務効率化やイノベーション創出の強力な味方となりつつあります。例えば、俗に言うホワイトカラー部門では、

- ・マーケティング部門… AI が顧客データを分析して、個別化されたキャンペーン案を提案し、大企業顔負けの精緻なマーケティング戦略を展開する

- ・経理部門… AI が請求書や領収書を読み取り、仕訳作業を効率化する

- ・経営企画部門… AI が市場分析を行い、新規事業のアイデアを生み出す

などのように、AI の進化は業務効率を飛躍的に向上させる一方で、新たな課題も浮き彫りにしています。最も顕著なのは「誰がやっても同じようなアウトプットになっってしまう、差別化が難しくなる」という問題です。

そこで、AI が標準的な業務を

こなすようになればなるほど、人間にしかできない付加価値の創出が求められるようになるのです。

では、この新時代において、私たちはどのように AI と共存し、自身の価値を高めていけばいいのでしょうか。その鍵は、意外にも人間の最も古典的な能力のひとつに隠されています。

AI に負けない 「人間らしさ」の価値

● 言語的要素と非言語的要素

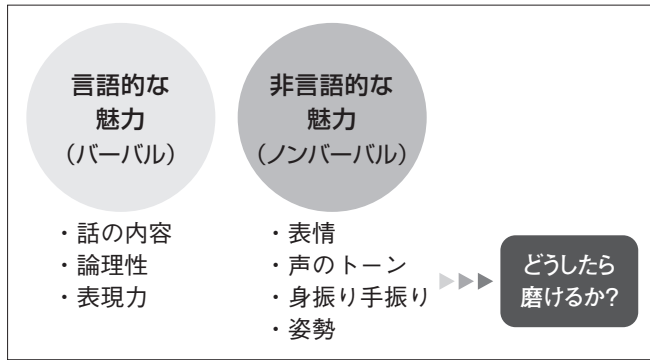
AI の進化により多くの業務が自動化される中、私たち人間にしかできない付加価値の創出が求められています。その鍵となるのが「人の魅力」です。

AI がどれほど進化しても、人間同士の深い繋がりがや信頼関係を構築する能力は、依然として人間にしか持ち得ない強みです。

人の魅力は、以下の2つの要素に分けることができます(図1)。

- ・言語的要素 (バーバル)
- ・非言語的要素 (ノンバーバル)

図1 魅力を構成する要素としての「非言語的要素」への注目



前者の「言語的要素」には、話の内容や論理性、表現力などが含まれます。確かに、AIは膨大な情報を基に論理的な文章を作成することができ、人間特有の経験や感性、創造性を織り交ぜた独自の表現は、AIにはまだ難しい領域です。

例えば、顧客との何気ない会話から新たなニーズを掘り起こした

り、チームメンバーの個性を活かした独創的なアイデアを生み出したりすることは、人間ならではの強みといえます。

一方、後者の「非言語的要素」には、表情、声のトーン、身振り手振り、姿勢などが含まれます。これらは、言葉以上に相手の心に訴えかける力を持っています。

例えば、営業の場面を想像してみてください。同じ内容のプレゼンテーションでも、熱意のこもった表情や声、適切なアイコンタクトなどによって、相手の心を動かす力は大きく変わってきます。

●人間らしさを活かす

さらに、人間には「共感」する能力があり、相手の立場で考え、感情を理解し、適切に反応するという能力は、ビジネスにおいて非常に重要です。顧客の潜在的なニーズを察知したり、チームメンバーの悩みを理解して適切なサポートを提供したりすることは、AIにはまだ難しい領域です。

つまり、AIの時代だからこそ

「人間らしさ」の価値が高まっているのです。中小企業が、この人間らしさを活かすことが大きなチャンスとなります。大企業のような規模や資本力がなくても、人との濃密な関係性を築くことで独自の価値を創出できるのです。

では、この人間らしさ、特に「非言語的なコミュニケーション能力」を、どのように磨いていけばいいのでしょうか。

言葉以上に伝わる「心の声」

●細やかな配慮が中小企業の魅力

非言語コミュニケーションとは、表情や姿勢、声のトーンなどを通じて、言葉以上に感情や意図を伝える方法です。これらの要素は、ビジネスにおいて極めて重要な役割を果たします。

例えば、顧客との商談の場面を想像してみてください。同じ製品説明でも、熱意のこもった表情や適切なアイコンタクト、自信に満ちた姿勢などによって、説得力は

大きく変わってきます。顧客は言葉の内容だけでなく、それを伝える人の態度や雰囲気からも多くの情報を読み取り、信頼できるかどうかを判断しています。

中小企業にとって、この非言語コミュニケーションは強力な武器となります。大企業のように豊富な経営資源がなくても、顧客一人ひとりに対して心こもった対応をすることで、強い信頼関係を築くことができます。

例えば、顧客の表情の微妙な変化を読み取り、適切なタイミングで共感の言葉をかける。あるいは、声のトーンを柔らかくして親しみやすい雰囲気を作り出す。こうした細やかな配慮が、大企業にはない中小企業ならではの魅力となります。

しかし、この非言語コミュニケーション能力を意識的に向上させることは、意外に難しいものです。なぜなら、私たちは多くの場合で無意識のうちにこれらの信号を発しているからです。

例えば「もっと笑顔で接しよう」

と意識しすぎると、かえって不自然な印象を与えてしまうかもしれません。では、どうすれば自然な心からの非言語コミュニケーションが身に付くのでしょうか。

そこで、鍵となるのが「共感力」です。相手の立場で考え、感情を理解する能力を高めることで、自然と適切な非言語的反応ができるようになります。

心を動かす「共感力」

● ポジティブな影響を与える

非言語コミュニケーション能力を、自然に向上させる鍵が「共感力」です。ちなみに共感とは「他者の気持ちや立場に対する理解と感受性を持ち、その人の感じていることを自分も同じように感じることができる能力」と定義されます。つまり、相手の靴を履いて歩くような感覚で、相手の視点から物事を見る力といえます。

ビジネスにおいて、この共感力は非常に重要です。なぜなら、共

感とは信頼関係の構築、顧客満足度の向上、チームワークの強化など、さまざまな面でポジティブな影響を与えるからです。

例えば、顧客の潜在的なニーズを察知し、適切なソリューションを提案することができれば、顧客満足度は大きく向上します。また、従業員の悩みや不安を理解し、適切なサポートを提供することで、モチベーションの向上やチームの結束力強化につながります。

● 非言語的の反応で接客

特に中小企業では、この共感力は大きな武器となります。大企業のように豊富な経営資源がなくても、一人ひとりの顧客や従業員に対してきめ細かな対応をすることで独自の価値を創出できます。

共感力を高めるためには、相手の言葉や非言語的なサインに注意を払い、自己認識を深めながら多様な視点を取り入れていくことが大切です。

共感力が高まると、自然と適切な非言語的の反応ができるようになります。

ります。

例えば、顧客が製品について不安を感じているのを察知したら、自然と声のトーンを柔らかくして安心感を与えるような表情や姿勢で接することができるようになります。

ここで、ひとつ課題があります。共感力を高めるには実際の経験が重要となりますが、しかし、ビジネスの現場では、失敗が許されないケースが多々あります。

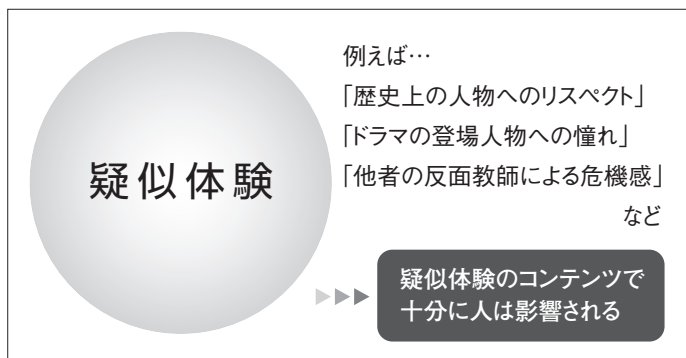
では、どうすれば安全で効果的に、共感力を磨くことができるのでしょうか。

AI疑似体験を経て得られる「共感力」

● 多様なビジネスシーンを生成

共感力を高めるには、実際の経験が重要です。しかし、ビジネスの現場では失敗が許されないケースも多く、実践を通じて学ぶことが難しい場合があります。そこで登場するのが、生成AIを活用した「疑似体験」です。

図2 疑似体験の重要性



私たちは、人生の中でさまざまな疑似体験を経て、さまざまな影響を受けています(図2)。

例えば、小説やドラマ、映画などのコンテンツにおいて、歴史上の人物やドラマの登場人物の物語に触れることで、大きく影響を受けることがあります。わかりやすい例としては、運転免許の更新時

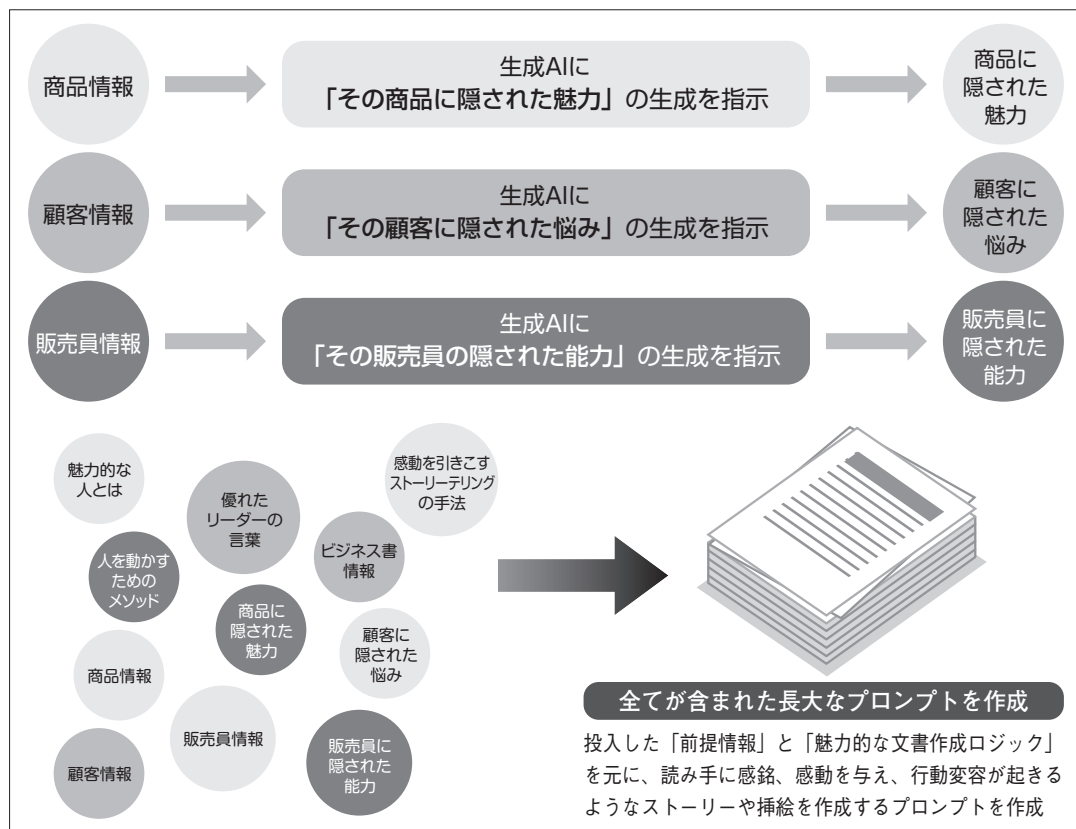


図3 生成 AI による疑似体験コンテンツを創り出すプロンプトの作成

の安全運転講習で必ず見るビデオなどがあります。

生成 AI は与えられた情報を基に、リアルで詳細な状況やシナリオを擬似的に作り出すことができます。これを利用して、多様なビジネスシーンの疑似体験コンテンツを作成することが可能です。

例えば、困難な顧客との商談、チーム内の衝突の解決、新製品の企画会議など、普段なかなか経験できないような状況をバーチャルに体験することができます。

具体的な活用例として、以下に営業トレーニングを挙げます。

AI が顧客役となり、さまざまなタイプの顧客（例：慎重派、決断力のある人、技術に詳しい人など）とのやり取りを疑似体験します。営業担当者は、それぞれの顧客タイプにあわせたコミュニケーション方法を安全に学ぶことができます。

さらに、この AI 疑似体験は、非言語コミュニケーションのトレーニングにも活用できます。AI が生成する詳細なシナリオを基

に、適切な表情、声のトーン、姿勢などを練習することが可能です。

例えば「顧客が不安そうな表情を見せている」というシナリオに対し、どのような非言語的反応が適切かを考えて実践することができます。

このような AI による疑似体験を通じて、私たちは安全かつ効果的に共感力を高め、非言語コミュニケーション能力を向上させることができます。その結果、実際のビジネスシーンで、より自然に、効果的にコミュニケーションを取ることが可能になります。

疑似体験コンテンツを創り出すプロンプトの作成

● プロンプト作成の手順

ChatGPT などの生成 AI ツールは「プロンプト」と呼ばれる指示文を与えることで、さまざまなコンテンツを創り出します。どのようなプロンプトを生成 AI ツールに与えるかで、創り出されるコンテンツが大きく変わります。

以下は、弊社(株式会社FiveVal)が支援している某美容用品販売会社の販売現場の事例であり、男性向け化粧品の新商品を題材にしたプロンプトの実際の作成手順です(前頁図3もご参照ください)。

①商品情報をもとに「その商品に隠された魅力を生成する」

②プロンプトを生成AIに与えることで「商品に隠された魅力」を表現するテキストを出力として得る

③同様に、顧客に関する情報から「顧客に隠された悩み」、販売員に関する情報から「販売員に隠された魅力」を表現するテキストを得る

こうして得られたテキストに加えて、さまざまな書籍や論文から「人を魅了するロジック」に関するテキストも集めました。

例えば「魅力的な人とは」「優れたリーダーの言葉」「感動を引

き起こすストーリーテリングの手法」などのテキストを集め、すでに得られたテキストとあわせて、すべてが含まれた長大なプロンプトを作成します。

生成AI×共感による「販売力」の革新の事例

●真の顧客価値の創造

こうして作られたプロンプトを生成AIに与えることによって得られたコンテンツは、実際に美容用品販売会社の販売現場で活用され「販売力」を高めるための行動の改善に役立てられています(図4)。

では、生成AIが実際に作り出した疑似体験コンテンツの例を紹介いたします(図5)。商品(男性用化粧品)の機能性の裏に隠されたさまざまな魅力に共感できるストーリーが完成しました。

この疑似体験コンテンツを活用することにより、販売成績の向上、顧客満足度の上昇、従業員のモチベーション向上、そして新たな商

品価値の発見が実現しています。なお、この取り組みについては発表※を行っていますので、興味のある方は是非そちらもご覧ください。

このアプローチは美容業界に限らず、さまざまな業種で応用が可能です。例えば、小売業では顧客一人ひとりのライフスタイルにあわせた商品提案、金融業では顧客の人生設計に寄り添った金融商品の提案など、幅広い分野での活用が期待できます。

AIと共感力の組み合わせは、単なる業務効率化を超えた真の顧客価値の創造を可能にします。これは間違いなく、大企業に負けないう、中小企業ならではの強みとなり得ます。

今後、AIはますます進化して私たちの働き方を変えていきます。しかし、最終的に顧客の心を動かし、信頼関係を築くのは、人間の持つ共感力です。AIを味方につけ、人間らしさを磨くことで、私たちは新たなビジネスの地平を切り開いていけるのです。

図4 生成AIによる疑似体験コンテンツが販売力を高める仕組み

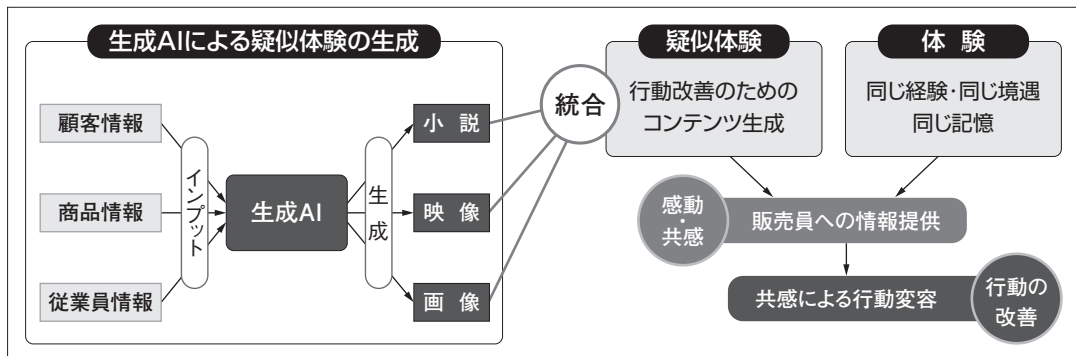


図5 生成AIによって生み出された疑似体験コンテンツの例

香織さんと祐太さんは、結婚して5年が経つ夫婦。
しかし最近、仕事の忙しさから会話も減り、すれ違いが増えていました。

「今日は祐太の誕生日。少しでも喜んでもらえるプレゼントを贈りたい」

そう思い立った香織さんは、デパートのメンズコーナーへ向かいます。
化粧品売り場では、ひととき目を引くディスプレイが。
高級感漂うパッケージに、思わず足を止めてしまいました。

「こちらは、最新の美容テクノロジーを駆使した男性用の化粧水です」

と、にこやかな笑顔で話しかけてきたのは、販売員の理沙さん。
理沙さんは、香織さんの表情から、何か悩みがあるのではないかと感じ取りました。

「お客様、何かお悩みごとがおありでしょうか？もしよろしければ、お聞かせいただけませんか？」

と、そっと尋ねます。

香織さんは少し驚きましたが、理沙さんの優しい口調に思わず心を開きました。

「実は、最近夫婦の時間が減って、すれ違いが増えているんです…」

と、打ち明けます。

理沙さんは頷き、微笑みました。

「私も以前は同じような悩みを抱えていました。でも、夫にこの化粧水をプレゼントしたことで、今では毎晩一緒にスキンケアの時間を持つようになったんです。お互いの様子を見守り、触れ合う時間が増えたことで、心の距離も近づいたように感じています」

理沙さんの経験談に、香織さんは強く共感しました。

「そんな素敵な時間を、私たちも過ごせたらいいな…」

と、香織さんは目を潤ませながら呟きます。

理沙さんは優しく微笑み、続けました。

「この化粧水は、肌を整えるだけでなく、心も穏やかにしてくれるんです。大切な人を思う気持ちが、自然と笑顔になる。そんな特別な時間を、2人で過ごせるきっかけになるはずです」

と、理沙さんは優しく語りかけました。

香織さんは、その言葉の温かさに胸が熱くなるのを感じました。
家に帰ると、香織さんは丁寧に包装された化粧水を、夕食の席で祐太さんに手渡します。

「お誕生日おめでとう。いつもありがとう」

包みを開けた祐太さんは、思わず目を見開きます。

「香織、これは…」

「あなたの事を思って、選びました。一緒に使える時間が持てたらいいなって」

その言葉に、祐太さんの目にも涙が浮かびます。

「香織、俺こそ、もっと家族を大切にしないと。こうして、君が隣にいてくれることに感謝しないと」

2人は、お互いを思う気持ちを改めて確かめ合いました。
翌朝のバスルームで、祐太さんは香織さんに化粧水を塗ってもらいます。

「肌がワントーン明るくなった気がする。これ、最高だよ」

香織さんは微笑みながら、そっと祐太さんの頬に手を添えます。

「あなたの隣で、もっと笑顔でいられたら、それが私の幸せ」

2人の日常に、新たな特別な時間が生まれました。
相手を想う心を通わせる、かけがえのないスキンシップ。
それは、深い絆を紡ぐ、かけがえのないギフトだったのです。



この物語は、すべて「生成AI」が生成したテキストや画像です。人は手を加えていません