

2024年7月29日

自社開発の AI(人工知能)レコメンド機能を搭載し、 社内 SFA/CRM システムを刷新 ～ 「課題創造型体質」への変革に向け、8月中旬から全社展開 ～

リコージャパン株式会社(社長執行役員:笠井 徹)は、営業現場で活用する社内 SFA^{*1}/CRM^{*2}システムに自社開発の AI レコメンド機能を搭載し、お客様への高付加価値な提案と営業活動の生産性向上に向けた取り組みを開始しました。

リコーグループの国内市場において販売・サポートを担うリコージャパンでは、約 7,400 名の営業担当が、お客様の経営課題や業務課題の解決に向け活動しています。デジタルサービスの会社として、お客様の頭在ニーズへのご提案だけでなく、潜在的な課題を発見し価値を提供していく「課題創造型体質」への変革に向けて、このたびリコーが開発した AI によるレコメンド機能を新たに搭載し、SFA/CRM システムを刷新します。営業現場で AI 活用を社内実践し、より生産性の高い営業活動に取り組みます。5 月から先行 3 支社で、この AI 活用の試験運用を開始しており、8 月中旬からは全国の 48 支社すべてに展開します。

リコーが開発した AI によるレコメンド機能は、顧客セグメントごとの販売実績やお客様の購買履歴、営業担当が日々作成している日報や市場トレンドの情報などから、ターゲット顧客へのおすすめ商品・サービスを提案します。このレコメンド機能は、これまでの営業活動で CRM に蓄積された顧客情報や、SFA で管理する幅広い業種や顧客層との取引履歴を活用し、AI で分析・学習することで実現しました。AI を使用することで、蓄積データを最大限活用した営業活動が可能になります。

商品・サービスの提案とあわせて、提案の根拠となった顧客属性や取引履歴における事実をもとに、生成 AI がその提案に至った理由を提示するため、営業現場ではレコメンド情報を、納得感をもって活用できます。また、セールストークや類似案件のアプローチ事例も同時に提示することで、より最適な課題解決方法を提案し、営業活動を支援します。

今回、AI を搭載するにあたり、識別系 AI など従来の AI 技術と生成 AI を組み合わせて採用することで、コストとパフォーマンス(提案精度、処理レスポンス)のバランスも最適化しています。本技術は、営業業務に AI 活用を検討しているお客様へ提供を進めてまいります。

リコージャパンは今後も、AI を活用したプロセス DX^{*3}に積極的に取り組んでまいります。社内実践で得たノウハウを盛り込み、お客様が自社の業種業務に合わせて利用できる AI ソリューションの提供に活かすことで、お客様が取り組むオフィス/現場のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援します。

リコージャパン株式会社 <https://www.ricoh.co.jp/sales/about/>

報道関係のお問い合わせ先 リコージャパン株式会社 コーポレートコミュニケーション部 広報・ブランディンググループ
E-mail : zjc_rjccd@jp.ricoh.com

お客様の問い合わせ先 仕事のAI お問合せフォーム https://www.secure.rc-club.ricoh.co.jp/shigoto-no-ai_inq?

- *1 営業活動を効率化する営業支援システム。
- *2 顧客情報の管理システム。
- *3 リコーグループで社内推進している DX の取り組み。プロセスの一部ではなく全体を、デジタルとデータを活用して変革すること。



AI が商品・サービスを Recommend



Recommend の理由や関連資料のリンクを同時に提示

背景

労働人口減少や働き方の変化、多様化する顧客ニーズを背景に、営業現場においても営業職ひとりひとりの自律的な提案能力や生産性向上が求められています。また、リコージャパンではオフィスサービス事業の拡大に伴い商品が多様化し、営業はさまざまな知識を備え、多部門・多職種と連携しながら、お客様の課題解決に取り組む必要があります。

AI を活用することで、社内のナレッジコンテンツやさまざまな部門・職種で得たお客様情報を有効活用ができるようになり、営業の知識補完や技術承継につなげることができます。

■ 関連情報

AI(人工知能)活用により、機器の保守サポート業務のプロセスDXを強化

https://jp.ricoh.com/release/2024/0315_1

*社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

| リコーグループについて |

リコーグループは、お客様の DX を支援し、そのビジネスを成功に導くデジタルサービス、印刷および画像ソリューションなどを世界約 200 の国と地域で提供しています(2024 年 3 月期グループ連結売上高 2 兆 3,489 億円)。

“はたらく”に歓びを 創業以来 85 年以上にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、ワークプレイスの変革を通じて、人ならではの創造力の発揮を支え、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>