insource 公開講座 INSOURCE OPEN SEMINAR

公開講座通信

Monthly letter from insource

12 December

迫られる営業職のアップグレード

「営業」の仕事もAIに奪われる?

近年のＡＩの進化と浸透によって、将来、様々な職業がＡＩにとって代わられるという話が取り上げられているのをあちこちで目にします。その代表的な職業として、「一般事務」「会計・経理」「コールセンター」などが挙げられており、そうした仕事についている方にとっては、きっと穏やかではいられない話に違いありません。実際には、その職が丸々ＡＩにとって代わられるというわけではなく、「業務の一部が置き換え可能である」という話であり、当然ながら他の職業にも同じことが当てはまります。では、「営業」という仕事については、この「ＡＩによる置き換え」は考えられるのでしょうか。

AI以前に既に営業の仕事は奪われていた!?

ＡＩの実用化が現実的になる以前から、一部の営業の仕事は「ネット通販」の登場によってドラスティックに置き換わってきました。オフィスで必要な備品類の注文や、出張用のチケットの手配などは、昔は各オフィスと回る「ルートセールス」の方が担っていましたが、今やそのほとんどが、ネット経由の注文・手配に代替されており、明らかにその仕事は“奪われ”ています。また、個人向けの営業分野においては、例えば証券や保険商品などは、昔は営業担当を通じて購入することが一般的でしたが、これもインターネットでの情報取得の利便性向上により、今ではそのかなりの部分が「ネット通販」に”浸食”されてしまいました。

商品提案のキモはデータ解析力

これまでの取引履歴を踏まえて、そのお客さまに合った新たな商品を提案するという「商品提案型営業」も、「この商品を買った人はこんな商品も買っています」という、通販サイトのレコメンド機能がすでに代替するようになっています。そうなってくると、“人間”の営業担当者には、単純な商品提案ではなく、個々のお客さまの特性や面会時に見聞きしたタイムリーな情報も踏まえた、より高度な提案活動が求められるようになってくるのですが、ここで強力なライバルが登場してきました。それが、“ＡＩ”なのです。“人間”の営業担当者が、経験を積みながらお客さまへの提案力を上げていくように、ＡＩもまた、膨大なデータ分析を重ねながら、日々その提案の精度を上げていくのです。直接お客さまと対面交渉する業務まで、ＡＩがとって代わることは難しいかもしれませんが、「提案内容を考えるのはＡＩの仕事」となれば、営業担当はその“使いっ走り”にもなりかねません。

「商品」ではなく「価値」に焦点を置いた営業活動へ

それでは、これから一体“人間の”営業担当者は、お客さまに何を提供していけばよいのでしょうか。お客さまが欲しいものは、「商品」ではなく、その商品によって得られる「価値」であると考えれば、まだまだ“我々”にやれることはあるはずです。例えば、いわゆる「ソリューション営業」と呼ばれる、顧客の抱えている課題に対し、解決策を自社商品が組み込まれた形で提案する営業方法については、当面はまだ、ＡＩによって代替することは難しいと考えられます。さらに、お客さま自身が、まだその欲求や課題に気づいていないものを見える化し、提案していく「インサイト営業」に至っては、理屈だけではない共感力を駆使した説得力がカギとなるため、“人”からのアプローチが不可欠となります。

こうしたことは営業の仕事に限ったことではなく、ＡＩ時代の到来に向けて、我々すべての仕事において、より価値創造力の高いバージョンへとアップグレードしていく必要があるということではないでしょうか。

PICK UP おすすめ研修のご紹介

・ビジネス活用のためのＡＩ・人工知能研修

AI とは何なのか、どんなことができるのか、どうすればできるのかという疑問に、世の中の活用事例を紹介しながら答えます。
本研修を通じて、AI に関する知識、簡易で廉価なＡＩツールについて知り、現場に導入するためには何から始めれば良いかを学びます。

・創造力強化研修～クリエイティブシンキングのためのマインドとスキル

新商品開発や販売促進など、クリエイティビティ（創造力）が求められる業務に携わる方のために、アイデアを生み出す力を鍛え、それを価値創造へとつなげるための考え方を身に付けていただきます。

・ソリューション提案力向上研修～顧客視点で最適解を導き出す

自社の具体的なビジネスをもとに、自社の強みとする「売り物」を考え、その一方でお客様の「課題」を考え、そこから「ソリューション」を導き出す、という具体的なワークを通して、ソリューション提案の本質を理解していただきます。