

AI問い合わせ対応自動化ツール 開発進捗・価格・リリース方針に関する打ち合わせ

田中：あ、山田さん、今日は会議室こっちで合ってます？さっき別フロア行きかけました。

山田：合ってます合ってます。私も一瞬、反対側の会議室に入ってしまって。えーと、同じ名前の部屋があって

佐藤：寒くないですか？空調、ちょっと効きすぎてる気がします。手がかじかむ。

高橋：たしかに。すみません、総務に言えばよかった。あと、資料、印刷が1部だけ足りなくて...だれか見てない

鈴木：あ、たぶん僕のカバンにまぎれたかもです。さっきバタバタしてて。えっと、後で探します、すみません。

田中：それと、コーヒー持ち込みOKでしたっけ？前回おこられた記憶があって。

山田：たぶん大丈夫です。こぼさないでくださいね。じゃ、そろそろ始めましょうか。

山田：皆さん、お集まりいただきありがとうございます。今日は新製品開発戦略について議論したいと思います。ええ方、それから営業とマーケの動き出しですね。では、鈴木さんから現在の開発状況を説明してください。

鈴木：はい。現在、AIを活用した顧客サービス自動化ツールの開発を進めています。プロトタイプの精度は85%です。ただ、まだ改善の余地があるという状況です。

山田：85%ですか。目標は90%でしたよね。何がボトルネックになってます？

鈴木：主に二つです。多言語対応と、複雑な問い合わせへの対応です。特に、問い合わせ文が長くて、途中で話

田中：すみません、今の85%って、どういう評価指標でしたっけ？社内のテストデータでの正答率？

鈴木：はい、社内の検証用データセットでの正答率です。お客さまの実データに近いものを作ってはいるんです

佐藤：つまり、外に出したときに85%より下がるリスクもある、って理解でいいですか。

鈴木：そうですね、可能性はあります。ただ、現時点でも同カテゴリの既存ツールと比較すると、そこそこ良いんですよ。

山田：資料は後で見ましょう。今、改善余地って言ってたけど、具体的に何をやれば90%に届く見込みです？

鈴木：まず、多言語については、言語ごとにデータが足りないのが大きいんです。英語はまあまあ、でも中国語と

田中：確認質問が返るのは、営業的にはむしろ良いですね。変に断定して間違えるより、「確認させてください

佐藤：ただ、確認質問が多すぎると、ユーザー体験が悪くなるんですよ。結局、人が対応しないといけないっ

鈴木：はい、そこはバランスです。なので、難易度が高いものだけ確認に回して、簡単なものは即答、っていう

高橋：その場合、追加開発が必要ですよ。工数はどの程度見えます？

鈴木：確認質問の仕組みは、最小構成なら2週間くらいで入れられます。ただ、ログを見て改善する運用まで含

山田：なるほど。じゃあスケジュールの話にいく前に、田中さん、営業側の温度感というか、お客さんの声はど

田中：営業部門としては、この製品に大きな期待を寄せています。顧客からの問い合わせ対応の効率化は、多く

山田：現場のニーズはあると。競合の状況は？

田中：いくつかあります。ただ、導入が重い、設定が難しい、回答が微妙、っていう不満が多い。なので、うち

佐藤：マーケ側も似た印象です。市場調査の結果、この種のツールへの需要は確実にあります。特に、中小企業

山田：価格設定が重要になる、と前も言ってましたよね。どの辺りで考えてる？

佐藤：月額10万円から30万円の範囲で検討しています。企業規模や利用量に応じて段階的に設定する予定です。10万、エンタープライズ30万、みたいな。

田中：10万は入りやすいですね。営業としてはフックになる。だけど、10万でどこまで使えるかの線引きが肝心。

高橋：そこですね。財務的な観点から言えば、開発コストの回収を考えると、初年度の売上目標は最低でも5億円です。

山田：5億、改めて聞くと重いですね。高橋さん、前提はどこから来てます？開発費と販管費の合算？

高橋：はい。開発費に加えて、クラウド利用料、サポート要員、販売促進費を入れています。あと、最初の半年は開発費を減らします。

鈴木：すみません、クラウド費用、今の試算って推論回数が増えた場合も含んでます？

高橋：含んでます。ピーク時のアクセスが倍になっても耐えられる想定で計上してます。ただ、実際の利用状況によって変動します。

佐藤：価格帯を10~30にするなら、機能差というより、利用量とか席数で差をつけるのがいいと思います。機能差は後で調整できます。

田中：同意です。ライトでも「使える」感があることが重要。営業が説明しやすい。

山田：よし。まとめると、完成度を上げることと、価格設計が鍵。鈴木さん、開発スケジュールの調整は可能ですか？

鈴木：はい。現在のペースでいけば、3ヶ月後には精度90%を達成できる見込みです。ただし、多言語対応の拡充は別途見積りです。でも、言語ごとに差が出るので、その点は注意が必要です。

山田：つまり、日本語中心なら3ヶ月、多言語込みだと4ヶ月、と。

鈴木：はい、ざっくりそうです。あと、学習データの調達が予定通り進めば、です。そこが遅れるとずれます。

佐藤：データ調達って外部から買うんですか？それともパートナーさんから提供？

鈴木：両方検討です。外部購入は早いけど高い。パートナー提供は安いけど時間が読みにくい。あと、権利関係は慎重に扱います。

高橋：権利関係は慎重に。後から揉めるとコストが跳ねます。契約書レビューの工数も見ておいてください。

田中：多言語は、最初からフルでやらないと売れないんですかね？国内のお客さんは、日本語だけでもまず刺さります。

佐藤：たしかに。最初は日本語+英語くらいでも、マーケティング的には打ち出せます。むしろ「順次対応言語拡大予定」の方がいいかも。

山田：じゃあ、段階リリースも選択肢ですね。鈴木さん、段階的に出すとしたら、どんな形が現実的？

鈴木：初回は日本語と英語対応、複雑問い合わせは確認質問あり、という形なら、3ヶ月でいける可能性が高いです。営業資料とサポート体制はそれに合わせて整える必要があります。

田中：それなら売りやすいです。最初は国内顧客に集中して実績を作って、次に海外拠点ありの顧客に広げる。

高橋：段階リリースのほうが、費用も平準化できそうですね。とはいえ、追加開発の予備費は必要だと思います。

山田：そこは後で詰めましょう。まず、リリース目標。鈴木さんの話だと、フル多言語込みで4ヶ月。段階なら3ヶ月でいいですか？

鈴木：はい、4ヶ月あれば、品質面はかなり固められます。

佐藤：マーケティングも準備がしやすいです。ストーリー作りに時間が要りますし。

田中：営業研修も間に合います。

山田：じゃあ、リリースは4ヶ月後を目標としましょう。次に、佐藤さん。マーケティング活動はいつから始めますか？

佐藤：プレスリリースと先行顧客向けのデモンストレーションを、1ヶ月後から順次開始したいと思います。最終的にどうしたいですか？

山田：いいですね。デモに使う画面は、今のプロトタイプで耐えますか？

鈴木：デモ用なら問題ないです。ただ、たまに変な回答が出るので、デモではシナリオを用意したほうが安全です。

田中：それはそう。営業の現場でライブデモは事故ります。台本ありで行きましょう。

佐藤：デモの見せ方は、ちゃんと「できること」と「できないこと」を分けます。過剰に期待させるのは避けたいです。

山田：良い判断。じゃあ、田中さん。営業体制の準備は大丈夫ですか？

田中：はい。既に主要顧客向けの説明会を計画しています。また、新製品の販売研修も来月から始める予定です。合わせが増えるので。

鈴木：FAQの整備はこっちでも協力します。ログから、よくある質問は抽出できます。

山田：高橋さん、財務面で追加ありますか？

高橋：はい。開発費の追加が必要になる可能性がありますので、300万円程度の予備費を確保しておきたいと思っております。

山田：300万、了解。鈴木さん、その範囲に収まる見立て？

鈴木：現時点だと、ギリギリ収まると思います。たぶん。ただ、データ購入に踏み込むと超えるかもしれません。

佐藤：その場合、打ち出し方は工夫します。「対応予定」って明言するのか、「要望に応じて」って濁すのか。

田中：あんまり濁すと不安になります。営業としては、ロードマップはある程度見せたいです。

山田：ロードマップ案は、次回までに叩き台を作りましょう。鈴木さん、対応言語の優先順位案。佐藤さん、開発さん、追加費用のリスク要因整理。2週間後の進捗会議で確認します。

鈴木：了解です。

佐藤：はい、やります。

田中：了解です。

高橋：承知しました。

山田：では、今日の議論をまとめます。新製品の開発を急ぎ、4ヶ月後のリリースを目指します。マーケティングの範囲で設定します。初年度の売上目標は5億円とします。追加費用の可能性に備えて、300万円程度の予備費も見積もります。

山田：では、2週間後に進捗を確認する会議を設定します。本日はありがとうございました。