

【無料ホワイトペーパー】

「AI が顧客対応の価値を高める～商談前後での活用事例と成果～」を公開

企業競争力向上のためのCRMであるesm(eセールスマネージャー)を提供するソフトブレン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：豊田浩文、以下「ソフトブレン」）は、自社運営の営業力強化メディア「営業ラボ」において、「AI が顧客対応の価値を高める～商談前後での活用事例と成果～」と題した無料ホワイトペーパーを公開しました。



■ ホワイトペーパー ダウンロード URL

<https://www.e-sales.jp/eigyo-labo/wp34-23082>

■ 公開の背景

近年、AIの進化により営業やマーケティングをはじめとする顧客接点業務は大きく変化しています。

ソフトブレンが2025年に実施したアンケート調査「企業の営業課題とAI活用」では、「AIツールは営業活動に役立つと思う」と回答の方が84.2%にのぼり、AIに対する高い期待が示されました。一方で、AIツール浸透の課題としては、「ツールの選定方法と、使い方が分かりにくい」という回答が高く、現場ではAI活用における新たな悩みが顕在化していることが明らかになりました。

AIツールによる作業の効率化、データ分析・予測を通じた意思決定の支援や顧客体験の質向上が期待されている一方で、真に効果的な活用を実現するには、自社に適したシナリオ設計と適切な導入プロセスが欠かせません。

今回のホワイトペーパーは、このような背景を踏まえ、顧客接点業務におけるAI活用の意義と具体的な方法を解説し、皆様のAI活用推進のヒントをお届けします。

■コンテンツ概要

1. はじめに
2. 顧客接点業務における AI 活用
3. AI 活用のメリットと効果
4. 商談前・中・後の AI 活用
「リード獲得～育成」「ホットリード・コールリスト」
「商談記録・提案支援」「資料作成・クロージング」
「ナレッジ活用・リスク検知」「アップセル・クロスセル」
5. AI 導入で直面する 4 つの課題
6. AI×CRM で実現する顧客接点の進化
7. AI ソリューション・CRM ツールの紹介

■ホワイトペーパー抜粋



■ホワイトペーパー ダウンロード URL

<https://www.e-sales.jp/eigyo-labo/wp34-23082>

■ソフトブレン「esm(e セールスマネージャー)」について



ソフトブレンは、1999年8月に国内初のCRM/SFAを発売以降、マーケティング・セールス・アフターサービス等すべての顧客接点業務を変革へと導くソリューションを、ITとサービスの両面で提供しています。直近では、AIの力を活用することで、現場担当者の業務負担を軽減する新機能などもリリースしています。

高機能なCRM/SFA「esm(eセールスマネージャー)」を中核に、MA(マーケティングオートメーション)ツールの「esm marketing」、アフターサービス向けマネジメントツール「esm service」の導入実績から得られた顧客接点プロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせた課題解決ソリューションをご提供し、お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けています。

「esm(eセールスマネージャー)」は、業種、業界、規模を問わず、各企業に合った営業プロセスが設計可能です。営業プロセスの見える化、測る化、改善を通じた「プロセスマネジメント」の実現によって、業務効率化と売上利益向上につながる仕組みを作ります。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、5,500社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのカスタマーサクセスサービスなどお客さまのニーズにあったサービスを提供し、定着率は95%※となっています。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp>

※ 弊社顧客支援チーム実績より

■ソフトブレン株式会社について

会社名：ソフトブレン株式会社

所在地：東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

代表者：代表取締役社長 豊田 浩文

設立：1992年6月17日

URL：<https://www.softbrain.co.jp>

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先



ソフトブレン株式会社 営業企画部 広報担当 秋元絢子(あきもとあやこ)

TEL：03-6779-9800 FAX：03-6779-9310

Mail：press@softbrain.co.jp