

図表1 ChatGPTができること(例)

文章作成	リサーチ	企画・立案	プログラミング ITツール活用	他言語
骨子作成	観点出し	アイデア出し	ソース作成	翻訳
文案作成	情報収集	抜け漏れ チェック	解説	添削
要約	整理	プラン作成	エラー チェック	会話練習

ChatGPTを使いこなす 新しい働き方スタディ

2023年に大きな話題を呼んだ、学習データをもとに新たなデータや情報を生み出す「生成AI」。なかでも注目を集めたのがChatGPTだ。回答の精度やセキュリティ面で課題も指摘されるが、メリットやリスクを理解したうえで使いこなせば、業務の生産性を高める強い味方となる。企業・ビジネスパーソンのためのChatGPT活用法を提示する。

有料版の「4」は高機能 利便性の高い音声入力も実装

ChatGPTはOpenAIという団体が開発した生成AIで、文章を大量に保有・分析して正しい回答ができるLLM(大規模言語モデル)と呼ばれるAIモデルに該当する。LLMはグーグルやアマゾンなども提供しているが、ChatGPTが機能面でリードしており、世界中でユーザーが増加し続けている。

ChatGPTには現在、有料版の「4」と、無料版の「3.5」がある。月額20ドル(約3千円)で利用できる4は、動作が速く、複雑な条件を加えた質問や指示

にも対応でき、アメリカの司法試験を上位10%の成績で合格できる文章理解力・判断力・認識力を有している。ChatGPTは、リサーチや情報整理、文章の素案作成などをしてくれることから「優秀な秘書」に例えられることも多いが、司法試験に合格するほど有能な秘書をわずか3千円で雇用でき、しかも24時間使えると考えると、有料版を使わない手はないだろう。

2023年5月にはスマートフォンアプリがリリースされ、質問文の音声入力が可能になった。ChatGPTは、的確な質問をすることが良い回答を引き出すためのカギとなる。文字

ビジネスの多様なシーンで活躍 事実やデータの確認には不向き

入力の場合は、5W1Hの整った文章で質問の背景や前提条件を説明する必要があり、キーボードを打つ手間もかかる。その点、音声入力を使えば話しながら質問文を組み立てられる。

ビジネスでChatGPTが活用できるシーンは、主に次の5つが考えられる(図表1)。

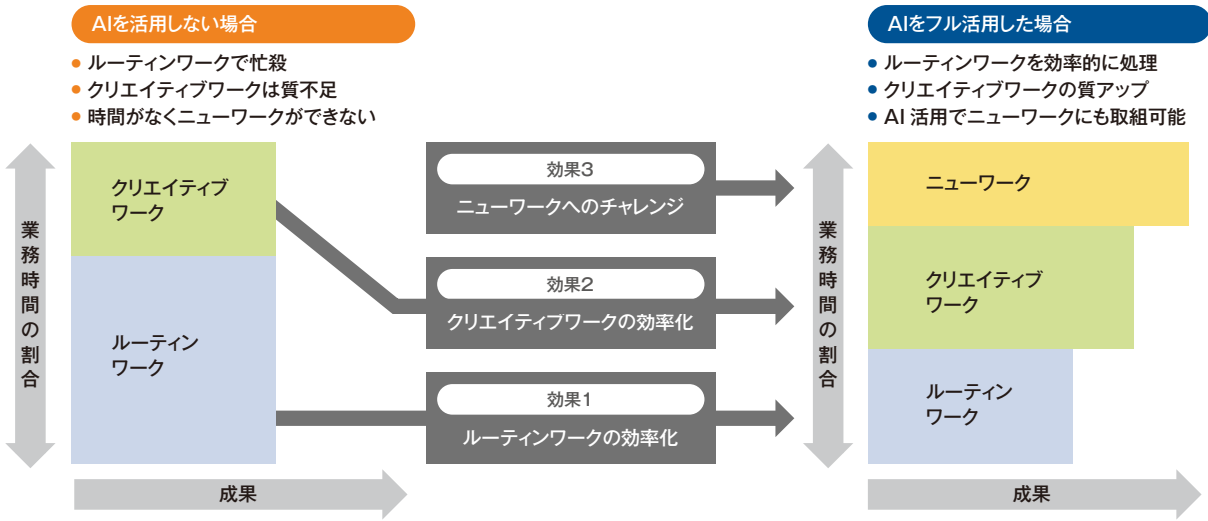
1つ目は「文章作成」。社内外向けのメール、メルマガ、ブログなど、多様な文章の作成に役立つ。文章そのものを作ってもらってもできるし、骨子や構成の作成を依頼することも可能だ。



池田朋弘 (いけだ ともひろ)
株式会社Workstyle Evolution
代表取締役CEO

1984年生まれ。2013年の独立後、連続起業家として計8社を創業、4回のM&A (Exit) を経験。ChatGPTや最新ITツールの活用法を独自のビジネス視点から解説するYouTubeチャンネル「リモートワーク研究所」を企画・運営。チャンネル登録者数は6.5万人超。主著に「ChatGPT 最強の仕事術」(フォレスト出版)。

図表2 ChatGPTの3つの効果による仕事の変化



AIを活用しない場合

- ルーティンワークで忙殺
- クリエイティブワークは質不足
- 時間がなくニューワークができない

AIをフル活用した場合

- ルーティンワークを効率的に処理
- クリエイティブワークの質アップ
- AI活用でニューワークにも取組可能

2つ目は「リサーチ」。たとえば化粧品の新商品開発において、「20代の女性がどんなことに関心を持っているか」「インタビュ調査でどんなことを尋ねればよいか」「どんな論点を検討する必要があるか」といった質問をすると有用な回答を返してくれる。ただ、事実やデータを調べようとすると、誤った情報が含まれる場合がある。ChatGPTは「何を考える（調べる）べきか」「どのように調べればよいか」といったことを知るのに役立つが、事実を知りたい場合は検索エンジンや調査専用のAIなどを使う必要がある。

3つ目は「企画・立案」。ChatGPTは新しいものを生成するのが得意なので、何を聞いてもアイデアを大量に出してくれる。最初の回答で満足できなかった場合、「他には」と問いかけると、さらに追加でアイデアが出てくる。仮にそのまま採用できるアイデアがなくても、それをヒントにして自分で考えるためのたたき台として役立つ。

4つ目は「プログラミング・ITツール活用」。どんなことがしたいかを言葉で伝えると、それに

該当するプログラミングのコードやエクセル関数を作ってくれるので、それに手直しやカスタマイズをほどこして使うことができる。

5つ目は「他言語」。日本語の文章を他言語に翻訳したり、自分が作った英文を添削してもらったりすることが可能だ。また、チャットや音声で会話の練習をすることもできる。

ChatGPTには得意なこと（アイデア出しなど）と苦手なこと（事実の確認など）があるので、業務で使うには、まず「何に使えるか」を考え、次に「どのような質問・命令文を与えればよいか」を探る必要がある。この5パターンを基本として、自分の仕事で使えるシーンがないかを検討すると、活用の幅が広がるだろう。

**既存業務を効率化し
新規業務の時間を確保する**

ChatGPTを使いこなすことで生まれる効果は、次の3つに大別できる（図表2）。

第一に「ルーティンワークの効率化」だ。同じことを決まった手順で繰り返し行う定型業務をChatGPTに代行してもらおうことで、所要時間の大幅な削減が期待できる。

第二に「クリエイティブワークの効率化」。アイデア出しのような、決まった手順がない非定型業務でも、前述のようにChatGPTを活用できる。

そして第三が「ニューワークへのチャレンジ」だ。これまで既存業務に追われがちだったビジネスパーソンでも、ルーティンワークやクリエイティブワークなどにかける時間をChatGPTの活用で圧縮することにより、新規業務に挑戦する時間を確保できる。また、通常なら独力で行うことが難しい新規業務も、ChatGPTに質問してヒントを得ながら進めることで、経験やノウハウの不足を補うことができる。

**作業時間を短縮、質も向上
独力でできない業務も容易に**

実際に基づいて活用フローを示すと、図表3のようになる。

たとえば社外向けセミナーを企画する業務は、クリエイティブワークにあたる。まず企画案としてテーマや講師を選定しなければならぬが、ここでChatGPTにアイデアを出してもらおうと多角的な視点から検討できる。次の

図表4 ニューワーク例～社名・ロゴの検討

業務プロセス	ミッション言語化	キーワード洗い出し	社名決定	ロゴデザイン作成
元々の時間	—	— できない	—	— できない
AI活用余地	○ 壁打ち	○ アイデア出し	—	○ デザイン作成
AI活用後の時間	120分	120分	30分	120分
AI活用効果	大事な考え方をチャットを通じ明確化	数百の社名アイデアを作成	—	数百のロゴデザイン案を作成

元々の時間 対応不可

AI活用後の時間 独力で実現

図表3 クリエイティブワーク例～セミナー募集

業務プロセス	企画案	タイトル作成	セミナー紹介文作成	サイト投稿
元々の時間	60分	15分	60分	15分
AI活用余地	○ アイデア出し	○ アイデア出し	○ 文案作成	—
AI活用後の時間	40分	5分	40分	—
AI活用効果	多角的な視点で企画案を検討可能	数十パターンから、よい案を採用可能	テンプレートではなく、より魅力的な文案を作成可能	—

元々の時間 150分/件

AI活用後の時間 100分/件

33%削減

工程であるタイトル作成でも、アイデアを出してくれる。また、セミナー紹介文の文案作成を依頼することで、テンプレート通りではない魅力的な紹介文が作れる。このように各工程でChatGPTを使うことで、通常は150分かかっていた作業が100分に短縮され、独力で行った場合より仕事の質も上がる。このフローは他のイベントやキャンペーンの企画にも応用できる。

続いてニューワークの例として、社内ベンチャーなどの社名とロゴを検討するフローを考えてみたい(図表4)。まずミッションを言語化する必要があるが、断片的な考えをChatGPTに話すと整理してくれるので、大事な考え方を明確化できる。そして、その中からキーワードを洗い出して社名の候補を考える作業も依頼でき、たくさんアイデアの中から選んだり組み合わせたりして社名を決定する。ロゴを作成するときも、ChatGPTには画像生成機能もあるため、デザイン案を作らせることが可能だ。このような作業は経験やスキルがないと独力で言うのは困難だが、各工程でChatGPTのサポートが期待できる。

個人情報・機密情報は入力しない 自社システムの構築も一案

ただし、使用する際にはセキュリティ面に注意する必要がある。チャット履歴をAIの学習(トレーニング)に使われないように設定することは可能だが、それでもチャットの内容はOpenAIに送られるため、個人情報や機密情報は入力しないことが原則だ。ChatGPTを社内でも広く利用する場合は、使用ガイドラインの制定やデジタルリテラシーの周知により、不適切な使用がされないよう徹底することが重要になる。

大手企業の中には自社のChatGPT利用環境を構築してセキュリティを確保しているケースもある。ただし、後述するようにChatGPTは次々にアップデートされているため、自社システムを作ってもすぐに古くなってしまうデメリットはある。

次々と新機能が追加 外部連携や画像認識も可能に

ChatGPTは非常に速いスピードで進化している。2023年3月にGPT-4がリリースされた後、5月にはChatGPT pluginsという外部サービスと連携できる機能が追加された。たとえば、街で人気のレストランを探そうとしてもChatGPT自体は最新情報や個別の店のデータを持っていないが、「食ベログ」のChatGPT pluginsを使うとその情報を参照できる。

7月にはChatGPT上でプログラムを実行できる機能、9月には音声会話、画像認識、画像生成などの機能も追加された。できることがどんどん増えており、「秘書」から「秘書兼エンジニア兼デザイナー」へと役割を広げている。

将来的には、個々のユーザーに最適化され、背景や前提条件を毎回説明する必要がなくなったり、こちらから問いかけなくても自動的に提案をしてきたりするような方向に進むのではないかと予想される。ただし、そうなる人間がAIにコントロールされるようになる可能性がある。AIはあくまでツールであり、仕事は自分で作り出す意識を持つことが重要になる。AIの力を借りて効率化や質の向上を図りつつ、よりクリエイティブな仕事に注力することが、今後の新しい働き方と言えるだろう。