

メール生成 AI の衝撃

～生産性向上につながるメール生成 AI の可能性～

ライフデザイン研究部 主席研究員 柏村 祐

1.ビジネスに必要なメール作成

E メールやチャットツールは、社内における報告・連絡や社外のお客様とのやり取りに必要なコミュニケーション手段となっている。社内で利用されるチャットは、カジュアルな言葉を用いるツールとして最近活用が拡大している。一方、社外とのコミュニケーションに利用される E メールでは、ビジネスメールとしてのマナーや形式に則って作成されることが多い。

E メールやチャットツールを利用するうえでの重要なスキルの 1 つとして、いかに相手に伝わる文章を書くかが挙げられる。特に E メールについては、的確に内容を考え、迅速に送信するという作業に苦勞している人も多いのではないだろうか。

2.メール生成 AI とは

一般社団法人日本ビジネスメール協会が 2022 年 6 月 1 日に発表した「ビジネスメール実態調査 2022」によると、回答者の 1 日平均のメール送信数は 16.27 通、受信数は 66.87 通となっている。また、メールを 1 通書くのに平均 6 分 5 秒、メールを 1 通読むのに平均 1 分 24 秒かかっており、多くのビジネスパーソンがメールの読み書きに相当の時間を費やしていることがわかる。

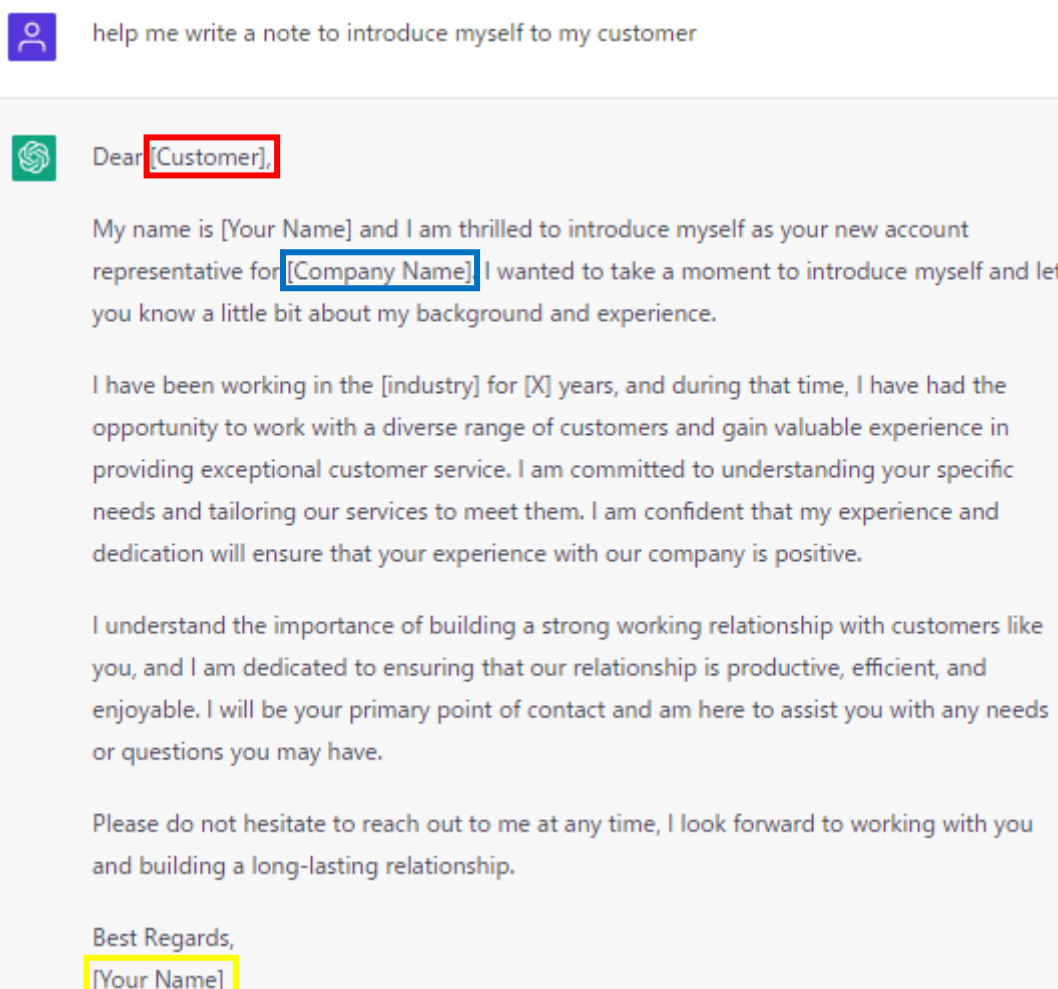
そのような中、Eメールの文章作成を効率的に行えるサービスとして、メール生成 AI が登場している。このサービスで活用されている対話型 AI は、質問に対して最適な答えを行うために高度な訓練を重ねて創られており、わからないことや解決してほしいことを AI に質問すれば答えてくれる仕組みである。

世界的に有名な対話型 AI を作っている企業が公開している情報によれば、具体的にどのような質問に答えてくれるかを確認できる。たとえば、「隣人に自己紹介する短いメモを書くのを手伝ってください」や「どうすれば家を空き巣から守れるか悩んでいます」といった日常的な悩み事に対して、AI は多くの人が納得する回答をしてくれる。また、日常的な悩み事のみならず「フェルマーの小定理とは何か」や「実際に書いたプログラムコードが期待通りに動作しないので、どうすれば動作するようになるか」といった難解な質問にも対応してくれる（注 1）。

この高度に訓練された対話型 AI に基づいて創られたメール生成 AI は、「新規メールの作成」および「受信したメールに対する返信メール作成」を行ってくれるため、Eメール作成業務を効率化してくれる。

まず、「新規メールの作成」について確認してみよう。メール生成 AI の実力を確認するために、自分自身のビジネスで関わるお客様に対する自己紹介メールの作成を試みた。メール生成 AI に対して、「私のお客様に対する自己紹介を短く書いて」と指示したところ、メール生成 AI は、数秒でお客様宛の自己紹介メール案を自動生成してくれた。メール生成 AI が作成した文章は、人が書いた文章と比べても遜色ない水準となっている。また、顧客名（図表 1 赤枠）や会社名（図表 1 青枠）や自分自身の名前欄（図表 1 黄枠）は括弧が生成され、任意の情報を加筆できる。また、メール生成 AI が生成したメール案の中で修正したい部分があれば、加筆修正すればよい。

図表 1 AI 生成メールが新規メール案を作成する様子



資料: OpenAIHP「<https://chat.openai.com/chat>」より筆者作成

次に、「受信したメールに対する返信メール作成」について確認してみよう。メール生成 AI は、相手からのメールの内容に自分の思いを加味した上で、返信するメール案を生成してくれる。実際筆者に送信されてきたメールに対して、メール生成 AI を起

動させると、受信したメール文案が取り込まれる（図表 2 赤枠）。返信したい内容を簡単に入力すると、メール生成 AI はそれに沿ってメール返信案を自動生成してくれる。実際に送付されてきたメールは、主催者からのイベントへの参加を促す内容であったが、これに対して「健康上の理由で出席が難しいと書いて」（図表 2 青枠）とメール生成 AI に指示すると、その意図に沿った内容のメール返信案が作成された（図表 2 水色枠）。もし、メール生成 AI が生成したメール返信案の中で修正が必要な部分があれば加筆修正すればよい。メール生成 AI 自体は、普段使いのメールソフト上で利用できる機能が備えられていることから使い勝手も良い。

図表 2 AI 生成メールが返信メール案を作成する様子

Email context

Boost your social media presence with data-driven strategies. Join Uttam Gupta (Growth School) and Shrutika Joshi (Writesonic) now! Hey TASUKU, Are you looking for a way to grow your social media presence and increase engagement? Then this free webinar on Social Media Growth Hacking is all you need! Join Uttam Gupta (Growth Marketer @ Growth School) and Shrutika Joshi (Sr. Content & Growth Marketer @ Writesonic), as they show you how to boost your social media presence with data-driven strategies. In this webinar, you'll learn:

Briefly enter what do you want to reply

Write a reply to this email that I won't be able to attend meeting due to health issues

▶ See examples

Response generated

Dear Team Writesonic,

Thank you for inviting me to your webinar on Social Media Growth Hacking. Unfortunately, I won't be able to attend the meeting due to health issues. I appreciate the opportunity and hope to attend future events.

Best regards,
TASUKU

資料: ChatGPT Writer より筆者作成

3.メール生成 AI の可能性

以上みてきたように、メール生成 AI には、「新規メールの作成」と「受信したメールに対する返信メール作成」機能がある。

メールの作成スキルが高い人にとっては、新規メールの作成や受信したメールに対する返信メール作成を行う場合、メール生成 AI はそれほど有用なものに感じられな

いかかもしれない。一方、メールの作成が不得意な人は、どのような内容にしたらいいか悩んでしまったり、文章を作成するのに時間がかかっているのではないだろうか。メール生成 AI にたたき台を作成してもらい、生成されたメールに加筆修正してメール文案を確定できるという AI と人が協働するメール作成プロセスは、仕事の生産性を大いに高めるだろう。特に、「受信したメールに対する返信メール作成」では、自分自身が返信したい内容を簡単に入力すれば、メール生成 AI が受信したメール内容を分析したうえでメール返信案を作成してくれる事象は、メール生成 AI の能力の進化が著しいことを示唆しているのではないか。

ビジネスに携わるあらゆる組織、個人において生産性の向上が求められる中、メール生成 AI をそのツールとして利用することは、従来、人による対応が常識とされてきたメール作成業務に関わる時間の削減につながり、その時間を付加価値の高い仕事に向けることができるのではないだろうか。

現時点では、日本語に対応するメール生成 AI は見当たらないが、近い将来翻訳技術と連携する日本語サービスも登場するだろう。日進月歩で高度化するメール生成 AI は、メール作成作業を効率的に行えるツールとして、今後さらに幅広い活用が見込まれるところである。

【注釈】

1) OpenAIHP より

<https://openai.com/blog/chatgpt/>