



AIにどこまで任せて良いのか AI活用の「できること」と「注意しなければならない点」

今回の日合商解説（vol.133）では、AI活用における「できること」と「注意しなければならない点」について解説します。
AIの活用が建材流通・販売店の現場にも広がる中、効率化の裏で新たなリスクも見え始めています。便利さに流されず、流通業として「踏み越えてはいけない一線」をどう考えるべきかを整理します。

INDEX

- ① AIは「判断者」ではなく「業務を補助する存在」
- ② 営業・契約業務で起こりやすいAI活用の落とし穴
- ③ 流通・販売店がAIを使うべき「正しい位置」

① AIは「判断者」ではなく「業務を補助する存在」

見積作成や提案文、商品比較、データ分析など、AIは建材流通・販売店の業務効率を大きく高める可能性を持っています。

一方で、AIはあくまで補助的な存在であり、**最終判断や責任の主体になることはできません。**

価格の確定、契約条件の提示、対外的な説明などは、すべて人が判断し、責任を負う領域です。

「AIが作ったから」「AIがそう言っていたから」という理由は、取引の現場では通用しません。AIは判断材料を整理することはできますが、状況ごとのリスクや取引先との関係性までを踏まえた判断は、人にしかできないのが現実です。

AI活用の出発点は、「どこまでをAIに任せ、どこからを人が担うのか」を明確に線引きすることにあります。

② 営業・契約業務で起こりやすいAI活用の落とし穴

営業資料や販促文でAIを使う場面は増えていますが、注意すべきなのは「**もっともらしい誤り（ハルシネーション）**」です。

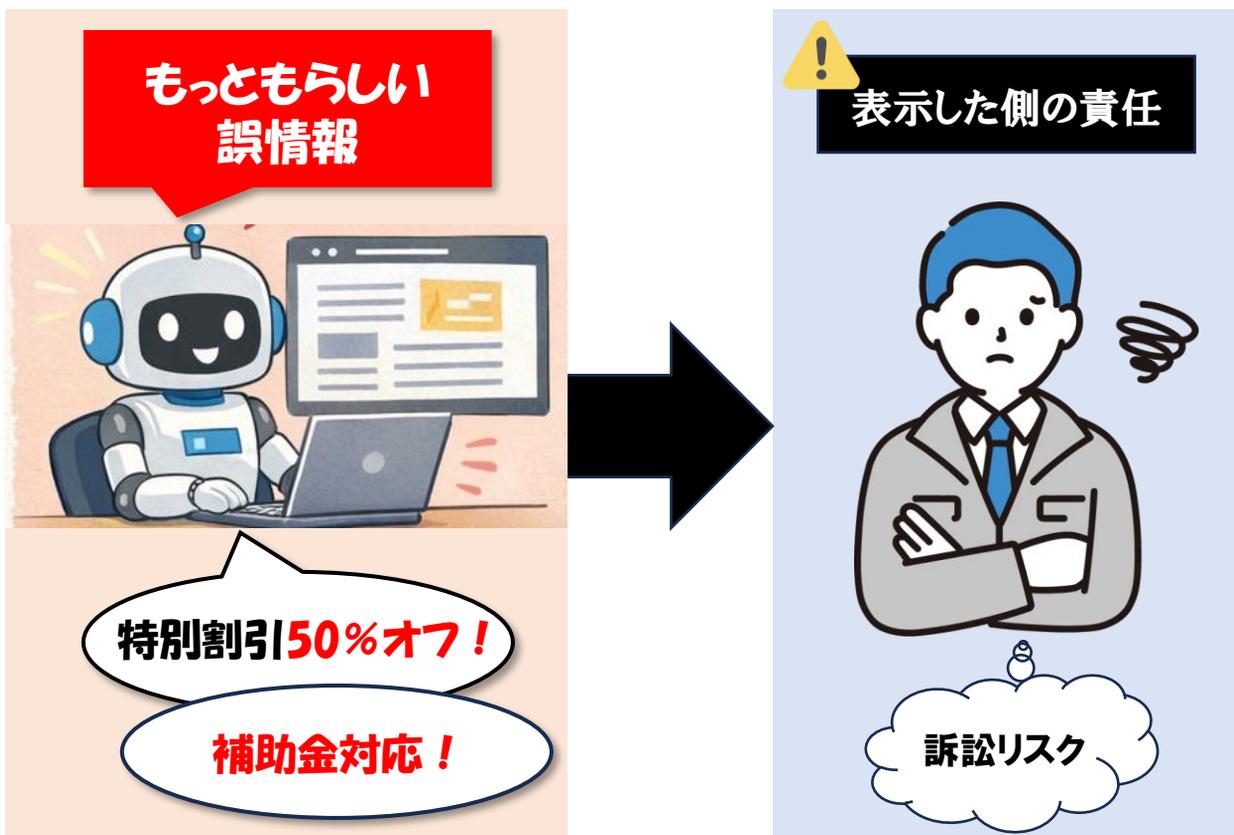
AIは筋の通った文章を生成しますが、実際には存在しない制度や誤った数値、誤解を招く表現が混ざることがあります。

特にリスクが高いのが、価格条件、キャンペーン内容、保証表現、補助金対応といった部分です。値引き条件や制度の適用可否をAI任せにしていると、**後から「表示した側の責任」**を問われる可能性があります。

また、契約書や取引条件書へのAI活用も慎重さが求められます。AIは一般的な契約例や消費者寄りの考え方を学習しているため、販売店側に不利な条件を善意で盛り込んでしまうケースもあります。

契約や覚書でAIを使う場合は、「**たたき台の作成**」までに留め、**責任範囲や損害賠償条件などは必ず人が確認すべき**です。

AIは業務を効率化する道具であって、判断や責任を代替するものではありません。**使い方を誤れば、効率化がそのままリスクに変わる**点を意識する必要があります。



③ 流通・販売店がAIを使うべき「正しい位置」

流通・販売店にとって、AIが本当に力を発揮するのは、見積や提案資料の下書き、商品比較表の作成、社内業務の整理・標準化、若手や新人向けの説明資料作成、過去データの整理や傾向分析といった領域です。これらは判断を伴わず、情報を整理・補助する業務であり、AIの特性と相性が良い分野といえます。

一方で、**対外的な最終表現や条件提示、契約判断については、人が担うべき領域として明確に線を引く必要があります。**

AIは「こうした表現も考えられる」「過去にはこうした傾向がある」と示すことはできますが、その内容が取引条件として妥当かどうかを判断する責任は人にしか負えません。

また、多くのAIツールは利用規約において正確性を保証せず、損害賠償責任も限定しています。**AIの出力をそのまま使用した結果生じたトラブルについては、原則として使った側が責任を負うケースが多いのが現実**です。この点を理解せずにAIを業務に組み込むと、効率化のつもりがリスク拡大につながりかねません。

そのため、流通・販売店としては、**「どの業務にAIを使うのか」「どの工程で人が必ず確認するのか」**を社内で明確に整理し、運用ルールとして共有しておくことが**重要**になります。

AIは人手不足の時代において非常に有効な存在ですが、責任を負う立場は常に人にあります。

AIに任せきりにするのではなく、適切な距離感で使いこなすことが、流通・販売店に求められる現実的なAI活用の姿といえるでしょう。



AIを使う領域	人が必ず確認する領域
<ul style="list-style-type: none">✓ 見積や提案資料の下書き✓ 商品比較表の作成✓ 社内業務の整理・標準化✓ 若手・新人向け説明資料の作成	<ul style="list-style-type: none">✓ 対外的な最終表現の確認✓ 取引条件の提示✓ 契約内容の判断

！ 社内ルールを整備し、責任を負う業務は必ず人が確認！

AIは正確性を保証しない 責任の所在は最終的に人にある