



Google Workspace

# Gemini for Google Workspace: 生成 AI を活用した新しい 効率のよい働き方

生成 AI と Google Workspace を活用して  
働き方を変革するためのガイド



# 目次

概要 .....	3
Gemini で生産性を再定義する .....	4
Gemini の仕組み .....	5
チームと組織が Gemini を利用するメリット .....	6
よりスマートに作業するための Gemini の使い方 5 選 .....	8
チームや個人が日常業務で Workspace の Gemini を使うユースケース .....	16
Gemini を利用した収益アップと費用削減により投資収益率 (ROI) を高める仕組み .....	25
データを保護するための Google Workspace のアプローチ .....	27
新しい効率的な働き方 .....	29



# 概要

生成 AI をひとことで言い表すなら、テキストや画像などのコンテンツの作成を助ける AI の一種です。この技術は、新しい働き方の時代の到来を象徴するものです。人々の働き方を変革し、創造性、生産性、コラボレーションをこれまで到達できなかった領域まで高めることができるため、世界は急速にこの技術を導入する方向に移行しています。世界中のあらゆる分野のビジネスリーダーが、生成 AI を安心、安全に、スケーラブルな方法で導入する計画を急速に策定する必要があること、そして生成 AI をうまく導入できた組織が、できなかった組織に格差をつけることができると認識しています。

Google Workspace は AI の最前線にあり、AI 機能を提供する最も効果的な方法は、ツールを補完的に追加することではなく、AI ファーストのプロダクトにすることだと早くから判断していました。これまでの開発の道のりで、Google は AI を活用して、Gmail に対する迷惑メールやフィッシング攻撃を 99.9% ブロックし、Google ドキュメントの長いテキストや Google Chat での会話の要約を提供してきました。また、文書作成において昨年だけでも 1,800 億回以上ユーザーを支援しました。

AI 開発の最新のマイルストーンは、Workspace での Gemini のリリースです。これにより、すべての Google Workspace アプリで生成 AI を効果的に利用できるようになります。Gemini for Workspace は、AI を社会にとって便利で責任あるものにするという Google の AI に関する原則に厳密に従って構築されました。また、セキュリティを確保するため構造的に安全なものを開発するというアプローチも採用しています。Google ほど多くのユーザーのためにオンライン セキュリティを確保している企業は他になく、Google はお客様のデータの機密性とプライバシーを保護することを最重要課題と考えています。

このガイドでは、あらゆる規模のチームが効率的な働き方ができるように、Gemini for Workspace を活用する方法をご紹介します。



## Google の AI に関する原則

1. 社会にとって有益である
2. 不公平なバイアスの発生、助長を防ぐ
3. 安全性確保を念頭において開発、テストする
4. 人々への説明責任を負う
5. プライバシー デザイン原則を適用する
6. 科学的卓越性を探求する
7. これらの基本理念に沿った利用のために技術提供する

詳しくは、[Google の AI に関する原則](#)をご覧ください。

このガイドでは、今すぐ Gemini を導入して生成 AI を活用するための計画を立てて実施する際に役立つ、Google Workspace の既存の機能と近くリリース予定の機能について取り上げます。Google Workspace のプロダクトと機能のアップデートなどの最新情報を受け取るには、[ニュースレターにご登録ください](#)。

# Gemini で生産性を再定義する

Google Workspace は最初の段階から、ユーザー同士がリアルタイムにコラボレーションできるように設計されたものでした。今回のリリースにより、Gemini ともコラボレーションを行い、生成 AI 技術を簡単に活用できるようになりました。

Google Workspace Labs の取り組みを通じて、Gemini の機能を数十万ものユーザーの協力のもと広範にテストしてきました。ユーザーの皆様にはこれらのツールを、アウトリーチ メール、求人情報、プロジェクトの計画、時間を節約する要約の作成など、仕事でも個人の生活でも作業を効率的にこなすために利用していただきました。このようにして、組織向けに Gemini for Google Workspace をリリースする準備が整ったのです。Gemini には次の機能があります。

 文書作成サポート

 有意義なつながりを育む

 オリジナル画像の作成

 プロジェクト フローの最適化

 自動インサイト



## AI とは何か、生成 AI は何が違うのか？

AI（人工知能）は、機械が人間の認知機能を模倣できるようにするためのさまざまな技術を指す広義の用語です。

生成 AI は、テキストや画像などのコンテンツの作成と変更に焦点を置いた AI の高度なサブセットです。

### AI の例：

- Google マップでの経路案内
- Google 検索でのオートコンプリート
- Google ドキュメントなどのワードプロセッサでの自動修正

### 生成 AI の例：

- Gmail や Google Chat の会話の要約
- 生産性向上ソフトウェアでシンプルなプロンプトから文章を生成
- コーディングなしでアプリケーションを作成

# Gemini の仕組み

現在のところ、ほとんどの生成 AI モデルは言語主導型で、モデルとのやり取りにはシンプルな会話形式の言葉を使うことができます。Gemini は、**生成言語**と**生成画像**の 2 つのモデルを使用しています。

生成言語モデルは、さまざまな形式のさまざまなコンテキストで使用される大量のテキストをトレーニング データとして取り込むことにより、言語のパターンを学習します。

テキスト プロンプトを入力するだけで、推論によって続きを予測してテキストからテキスト コンテンツを作成できるので、Gmail や Google ドキュメントなどのアプリでコンテンツの作成、要約、メッセージへの返信をする際に役立ちます。

生成画像モデルは、拡散などの技術を使って新しい画像を生成します。つまり、多数の画像をノイズに分解した後、ノイズをマッピングして画像を復元することにより学習します。テキスト プロンプトや関連画像を入力することで、ノイズから相関性のある画像を生成できるので、テキストから画像コンテンツを作成して Google スライドや Google Meet で利用できます。

これら 2 つのモデルで有用な出力を生成するには、プロンプトとファインチューニングの 2 つの手法を使います。

## Gemini への 入力として適切な プロンプトとは？

- ✓ プロンプトには**明確な表現**を使います。明確であればあるほど、目的のものを Gemini がより正確に把握できます。
- ✓ トピックに**関連したキーワード**や**フレーズ**を使います。そうすることで、Gemini がプロンプトのコンテキストをより正確に把握できるようになります。
- ✓ **専門用語**や**技術用語**は避けるようにします。Gemini は進化を続けていますが、まだある種の複雑な表現は理解できない可能性があります。
- ✓ 目的のコンテンツの**例**を入力します。これは、何を求められているのかを Gemini が把握するのに役立ちます。
- ✓ 結果が希望したものと異なる場合や改善の余地があると思われる場合は、プロンプトを**ファインチューニング**します。

# チームや組織が Gemini を 利用するメリット

Gemini for Workspace は、数回のクリックとプロンプト入力を行うだけで使うことができ、新しい複雑な技術的スキルは必要ありません。

## Gemini で生産性を向上

生成 AI の進歩は、以前のパソコン、インターネット、クラウド コンピューティング、モバイル デバイスのような時代を変える波に匹敵する技術的、文化的変革を引き起こすでしょう。これらの大きな技術的移行と同様に、生成 AI は産業構造を再形成し、新たな市場や収益機会を生み出します。

生成 AI は、さまざまな形で企業に価値をもたらすことができます。最も重要なのは次の 2 つです。

- **従業員を価値の高い作業に集中させる**  
ビジネス プロセスを自動化し、時間のかかるタスクや困難なタスクの遂行を支援することにより、チームと個人の生産性が上がります。
- **ビジネスの成果を向上させる**  
従業員の生産性が上がることにより、企業のパフォーマンスも向上し、より多くの生産活動を商業化できるため、収益の増加が期待できます。



2025 年までに、大規模組織から送信されるマーケティング メッセージの 30% (2022 年の 2% 以下から上昇) が、合成的に生成されるようになると予測されています<sup>1</sup>。

**Gartner.**



<sup>1</sup> Gartner®、「企業における生成 AI の未来：ChatGPT を越えてその先へ」 Jackie Wiles、2023 年 1 月 26 日  
Gartner は、Gartner, Inc. および / またはその関係会社の米国およびその他の国における登録商標およびサービスマークであり、同社の許可を得て使用されているものです。著作権はすべて同社に帰属します。

Gemini は、チームと個人の日々の働き方に即座に前向きな影響を与えます。たとえば、セールsteamが新しい地域で顧客を開拓しようとしているとします。Gemini を活用すれば、チームは見込み顧客との Meet でのビデオ通話から AI で文字起こしを生成し、会話の文字起こしをプロンプトとして使うことで、それぞれの見込み顧客用にカスタマイズされた売り込みトークを自動作成できます。このシナリオでは、これまでドキュメントの作成に費やしていた時間を節約でき、本当に重要なこと、つまり商談を成立させることに集中できます。

別の有効なユースケースとして、マーケティングチームが次の四半期のコンテンツカレンダーを作成する状況が考えられます。チームは Gemini を使用して、Google スプレッドシートでプロジェクトの所有者、日付、ステータス、各プロジェクトの説明を含む表を自動的に作成できます。これらはすべて、いくつかの簡単なプロンプトを入力するだけで数分で完了します。

これらは、チームがより効率的に作業し、コラボレーションを向上させ、組織に付加価値をもたらすために、Gemini for Workspace を活用する方法のほんの数例です。次のセクションでは、作業を効率化するための Gemini の 5 つの使い方をご紹介します。

## 作業を効率化する Gemini のその他の実用的な使い方



Google スライドでテキスト プロンプトを使って画像の初歩的なコンセプトを具現化し、デザイナーがより複雑なプロジェクトに時間を使えるようにする。



顧客に関する情報を含むスプレッドシートから、Google ドキュメントで顧客アウトリーチ メールを自動生成する。



Google スプレッドシートでプロジェクト計画を自動作成し、プロジェクト マネージャーが関係者と協力してチームプロジェクトのマイルストーンを達成するために時間を使えるようにする。



Google ドキュメントでシンプルなプロンプトを入力して求人の職務説明書を自動生成し、人事部が最適な人材を見つけることに時間を使えるようにする。

# よりスマートに作業するための Gemini の 使い方 5 選

Gemini のユーザーが増えるにつれ、作業をこなし、コラボレーションを行う新たな方法が生まれてきます。Google では、何十万ものお客様やユーザーと協力して、これらの新しい機能を開発、テストしてきました。その中から、Google とそのお客様がより効率的に作業し、共に発展するのに役立っている Gemini の使い方をいくつかご紹介します。

- 1 文書作成サポート**  
行き詰まりを感じることなく、よりの確で有益な文書を作成できます
- 2 データ整理サポート**  
データをすばやく整理して活用できます
- 3 画像作成サポート**  
シンプルなプロンプトを入力するだけで、ビジョンを形にできます
- 4 コミュニケーションサポート**  
エンハンスド ビデオとエンハンスド オーディオ、カスタム背景で、より充実した通話を体験できます
- 5 アプリ作成サポート**  
シンプルな言語を使ってビジネスアプリやワークフローを作成できます



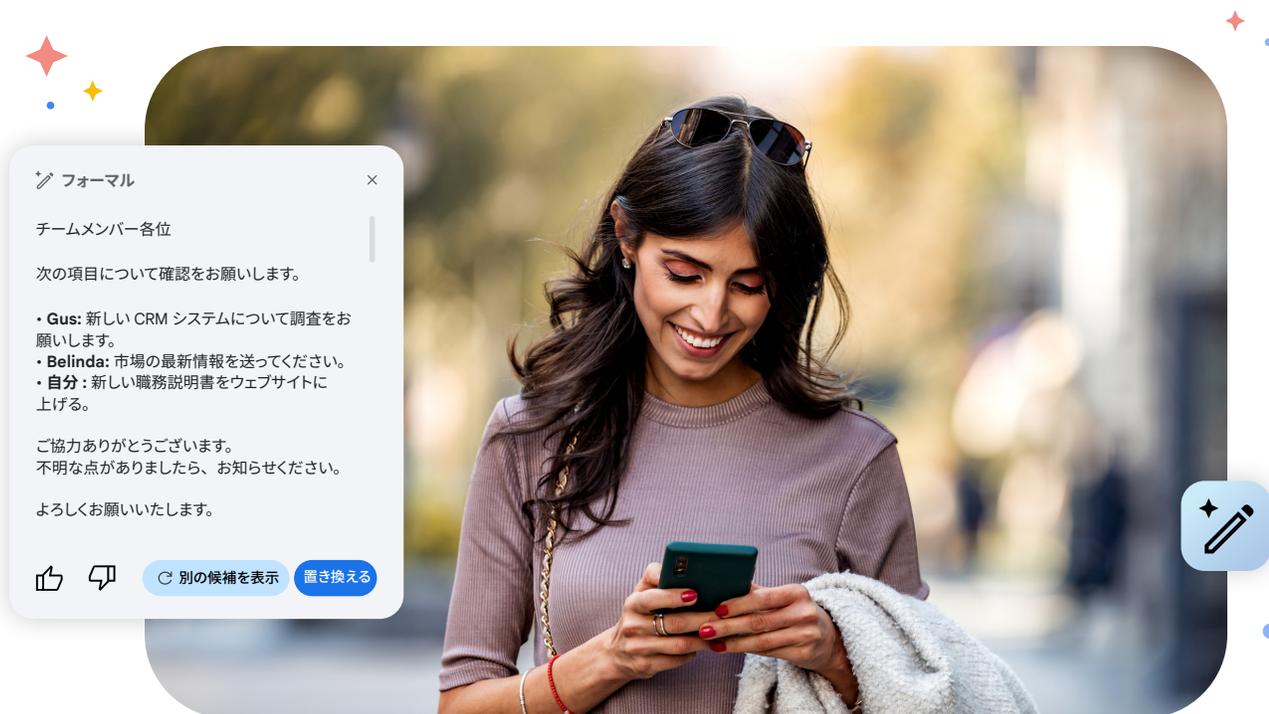
# 1 文書作成サポート

文書作成サポートは、コンテンツを新規作成するときに最適です。この機能を使えば、空白ページを見つめて気が重くなるようなことはありません。作成するドキュメントのトピックについてプロンプトを入力するだけで、Gemini が最初の下書きを作成してくれます。また、長さ、トーン、スタイルに応じて既存のコンテンツを改善することもできます。



## すぐに作業を始める

Gemini は、プロジェクト計画書、提案書、要約、職務説明書など、さまざまなドキュメントを数秒で生成できます。コンテンツの作成をサポートするだけでなく、地域、ステータス、カスタム変数など関連情報を含むスマートチップも自動的に追加されます。これがプロジェクトに集中するのを助け、作成中のドキュメントから離れることなく、短時間でコンセプトを形にできます。近日中には、新しい校正の提案事項（簡潔な記述、重複の回避、別の表現など）も表示されるようになります。



## テキストを膨らませて改良する

Gmail では、短いプロンプトを入力するだけで Gemini がメールのドラフトを生成するため、すばやく簡単にメールを書くことができます。メールのトピックを入力すれば、Gemini が残りを仕上げます。また、Gemini を活用して、メールをよりフォーマルな表現にしたり、簡潔にしたり、トーンを変えたりすることもできます。生成されたドラフトは、必要に応じて編集、ブラッシュアップできます。これは、頻繁なメールのやり取りで時間の節約となり、外出中のときなどに特に便利です。

「Adore Me は、枠にとらわれない部門横断的なプロジェクトが推奨される組織構造であり、特に国際色豊かなチームでは文章作成能力が障害となることが珍しくありません。Google ドキュメントと Gmail の生成 AI 機能で実際に使用できるレベルのコピーを簡単に作成できるため、自分たちでも驚くほどのスピードでプロジェクトとプロセスが進んでいます。」

- Adore Me、COO（最高執行責任者）、Romain Liot 氏



## 2 データ整理サポート

Gemini のデータ整理サポート機能を使うと、実現しようとしていることを簡単に説明するだけで、Google スプレッドシートでカスタム テンプレートが作成され、表が自動生成されるので、データをすばやく整理できます。Gemini はコンテキストを理解したうえでデータをセルに分類し、ラベルを付けます。手動でデータを入力する手間を省けるので、もっと重要な作業に集中できます。



データ整理サポート

1日限りのセールス キックオフ イベントの議題、セッションの説明とステータス|

作成

セールス キックオフイベント

時間	セッション	場所
9:00 AM	開幕スピーチ	ホテルロビー
9:30 AM	販売トレーニング	グランド ボールルーム
10:00 AM	プロダクトのロードマップ	ブレイクアウトルーム

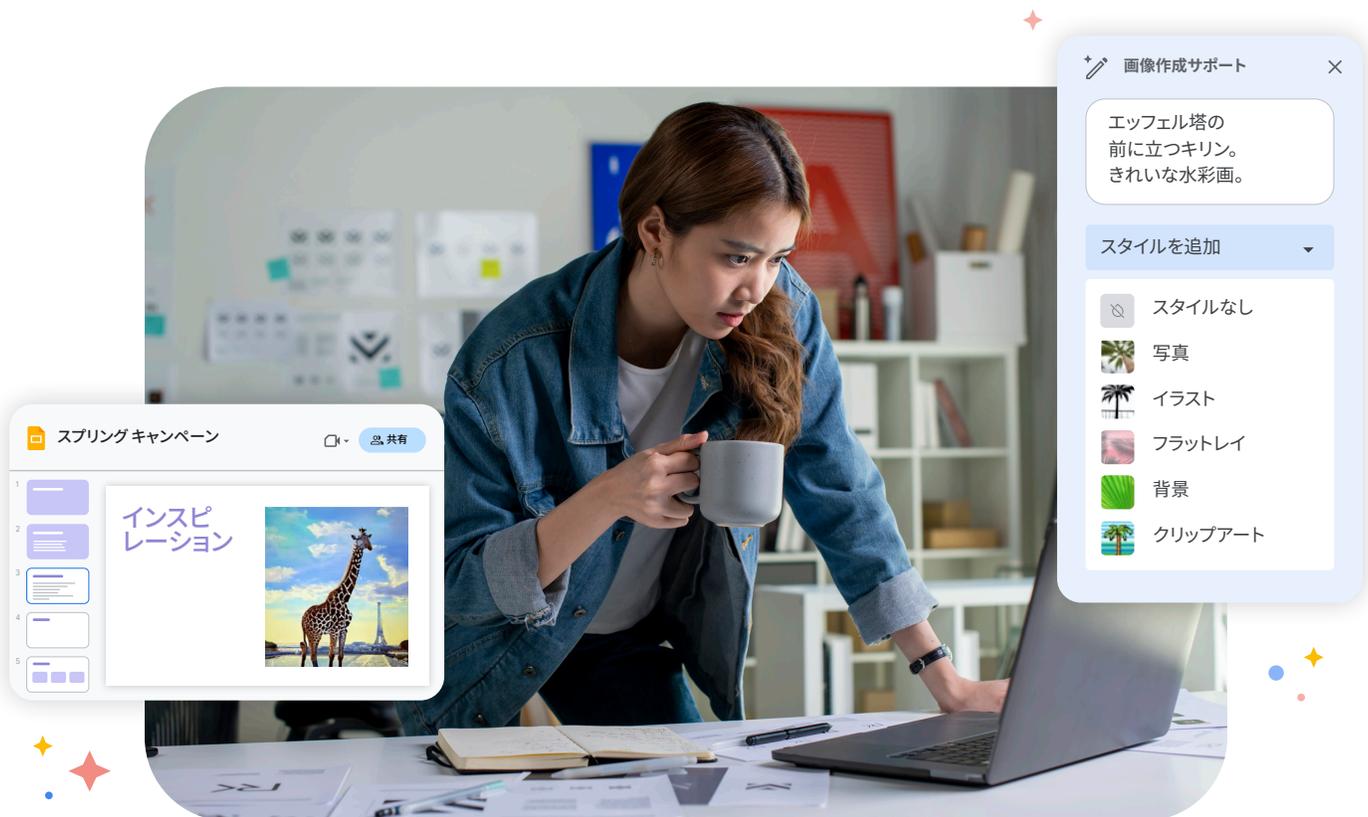
### シンプルなプロンプトでプロジェクトトラッカーを作成する

管理するプロジェクトの種類と、プロジェクトの一部として追跡する情報を説明すると、Google スプレッドシートの Gemini が即座にトラッカーを作成し、時間割り、説明、その他の変数を提案してくれます。

「Lyft では、Workspace で新しい生成 AI の機能を試すのを楽しみにしています。新規キャンペーンの計画を開始する場合や、ドライバーのコミュニティに送信する最新情報のメールを下書きする場合などに、これらの新しいツールがチームの機動力と生産性を高めることができると期待しています。」

### 3 画像作成サポート

画像作成サポートを使用すると、スライドプレゼンテーション用のオリジナル画像を簡単に作成できます。関連性のある画像を調達するのは費用も時間がかかりますが、シンプルなテキストプロンプトを入力するだけで、ユニークで魅力的な画像を作成できるようになります。

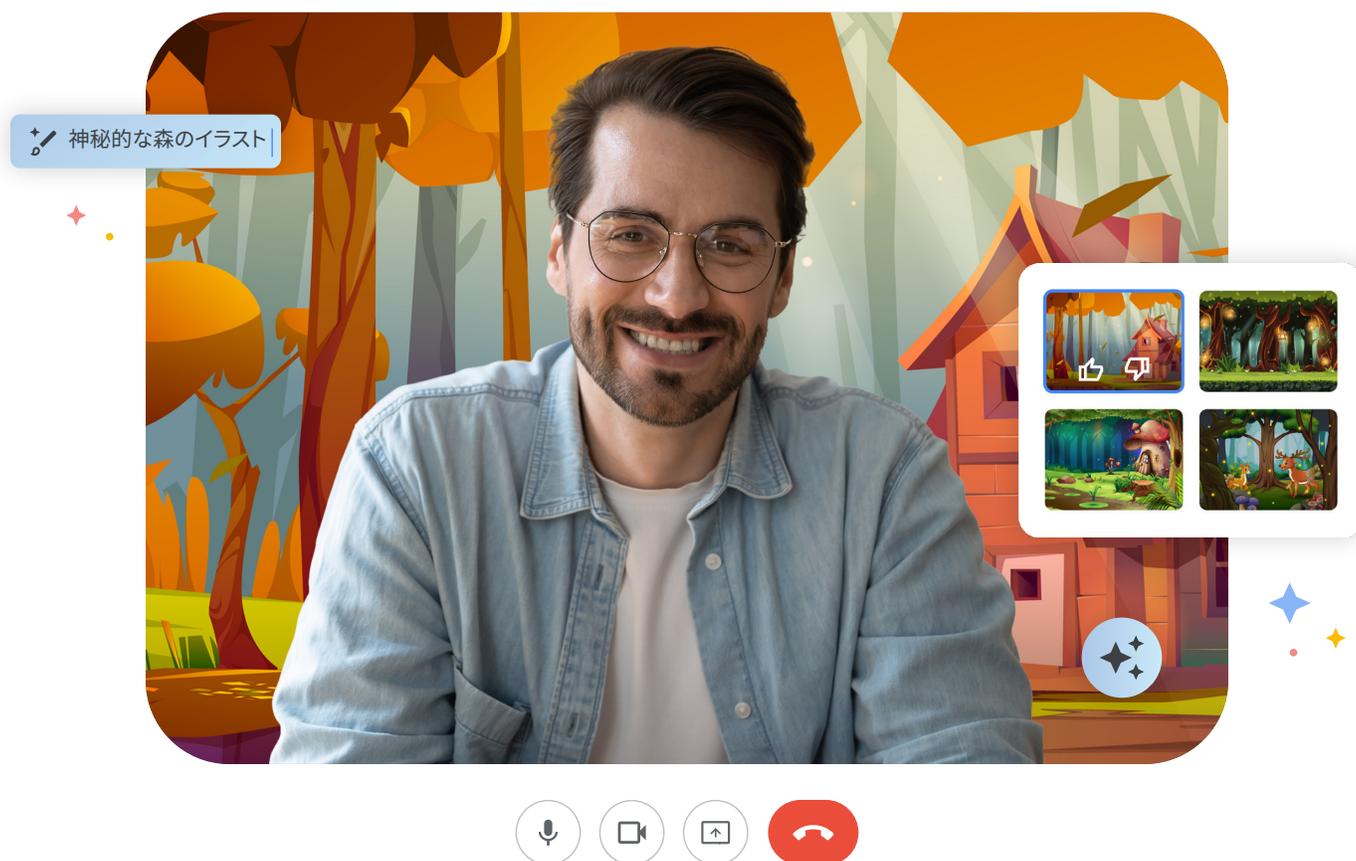


#### キャンペーンや製品の初期コンセプトを作成する

スライドで使いたい画像を、画像のスタイル（写真、イラストなど）と主な題材などの詳細を簡単に説明するだけで、Gemini がいくつかの候補を生成するので、それらから選択して改良できます。この機能を利用すると、広告キャンペーンや新製品の初期のアイデアを簡単に共有できます。

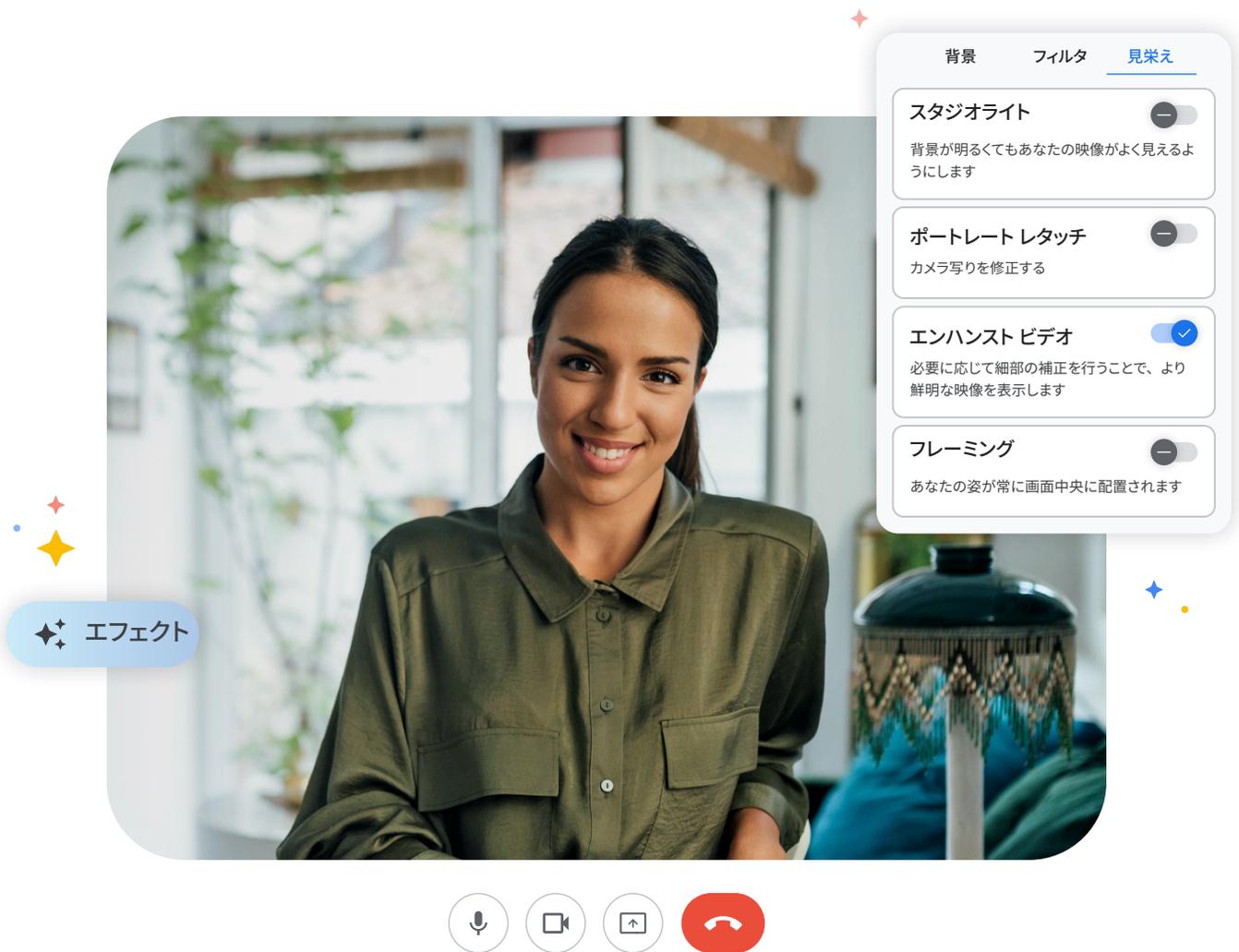
## 4 コミュニケーション サポート

Meet では、Gemini がビデオ通話の包括性とインタラクティビティを促進します。地理的に分散しているチーム、ハイブリッドワーカー、現場スタッフが、つながりを維持してコラボレーションし、効率的に作業できるようになります。



### Google Meet でのビデオ通話用にカスタム背景を作成する

自分の個性と関心を表現するカスタム背景を使うと、ビデオ通話で良い印象を与えることができます。カスタム背景に顧客の業界や市場を反映させて、顧客に寄り添うこともできます。これは、信頼性を築き、通話をもっと親密なものにするのに役立ちます。



## 動画と音声の質を向上する

Meet での通話で Gemini を活用すると、低光量や低画質のウェブカメラの画質、低音質のマイクやノイズの多い環境での音声が向上し、スタジオレベルの画質と音声を実現できます。Meet のスタジオ サウンドは、欠落しているか、歪んでいる箇所や周波数を再生成してバランスを取ることで、元の音声を復元します。また、高価で複雑な照明設定がなくても、Gemini がカスタム調整を使用してスタジオのような照明効果を再現します。

## 5 アプリケーション作成サポート

AppSheet を使うと、コードを 1 行も記述することなく、すぐに機能するアプリケーションを作成できます。人々、プロセス、必要なデータをつなげるビジネス アプリケーションを簡単な手順で作成して自動化することで、チームが影響の大きい他の作業に集中できるようになります。



The image shows a man in an orange jacket looking at his smartphone. A notification card is overlaid on the left side of the image. The card contains a profile picture of Kentavious Agwuegbo, a message about tracking team travel, and the AppSheet logo. Below the message is a status bar that says '履歴がオンになっています' (History is on). On the right side of the image, there are two buttons: 'アプリをプレビュー' (Preview app) and 'AppSheet で編集' (Edit in AppSheet).

**Kentavious Agwuegbo**  
チームが出張リクエストをトラッキングできるようにするアプリを作る必要があります。

**AppSheet** アプリ  
承知いたしました。チームの出張をトラッキングするアプリの作成をお手伝いします。

履歴がオンになっています

[アプリをプレビュー](#) [AppSheet で編集](#)

### プロジェクトトラッカー アプリを作成する

AppSheet でアプリケーションを作成して、プロジェクトのワークストリームトラッキングを自動化できます。コードを記述する必要はありません。データとアプリケーションを関連付け、説明、開始日と終了日、ステータス、所有者といったプロジェクトのパラメータを指定します。データの自動更新機能を構築し、シンプルで使いやすいユーザー インターフェースを作成して、チームに安全にデプロイできます。

# チームや個人が日常業務で Gemini for Workspace を使うユースケース

Gemini によってチームや個人の生産性が高まり協力体制が改善される具体的なシナリオに基づいたユースケースを、いくつか考えてみましょう。これらのシナリオでは、戦略とプロジェクトの進行を担当する人々が、お互いに最新情報を共有するなどつながりを維持しながら、Gemini for Workspace を活用してドキュメント、プロジェクトトラッカー、最終的な成果物をより短期間で生み出せるようになっています。先行ユーザーが Gemini の使用に非常に大きな価値を見出した分野が3つ存在します。それは、セールス、マーケティング、カスタマーサービスの分野です。

- **セールス**  
販売担当者の生産性を向上
- **マーケティング**  
コンテンツ制作を効率化
- **カスタマー サービス**  
顧客満足度の向上



## セールス

# 販売担当者の生産性を向上

Gemini を使用すると、高品質な販売資料のすばやい生成、パーソナライズされたコンテンツでの見込み顧客の育成、会議メモの要約や提案依頼書（RFP）の作成などを行い、販売機会の進展を迅速化して収益を加速できます。

プロバイダを変えたいと思っている見込み顧客の存在を知ったあるセールスリーダーが、その日のうちにチームを集めて提案書を作成しなければならない場面を想像してみてください。Gemini があれば、以下のことが実現します。

- Meet の通話機能を使って、チーム内における役割と担当範囲を明確にできます。また、会議の文字起こしを取得できます。
- Google ドキュメントで Gemini を使用すると、アクションアイテムのオーナーごとに文字起こしされた内容を整理できます。各オーナーはその後、Google スプレッドシートでプロジェクトトラッカーを作成する、Google ドキュメントで販売提案書を作成する、Google スライドでスライド資料を作成する、Gmail で顧客とのやり取りを始めるためのメールの下書きを作成するといったことに Gemini を活用できます。
- Gemini を使用すると、Gmail でメールスレッドの要約を提供できます。これにより、誰もが最新の状況を把握して次に行うべきことを理解し、チームがより迅速に行動できるようになります。
- Gemini を活用しているチームは、社内チャットからアウトリーチまで数日かかっていたところを、数時間に短縮できます。



✎ +ドキュメントに保存

📄 これまでの概要 🔄 ⤴

通話の最初に、Alisha がプロバイダを変えたいと思っている見込み顧客がいることを伝えた。Jose は、今すぐに提案書を作成し始めることを提案した。

📌 アクションアイテム 6 ⌵

Alisha は背景となるドキュメントとメリットの一覧を集める予定。

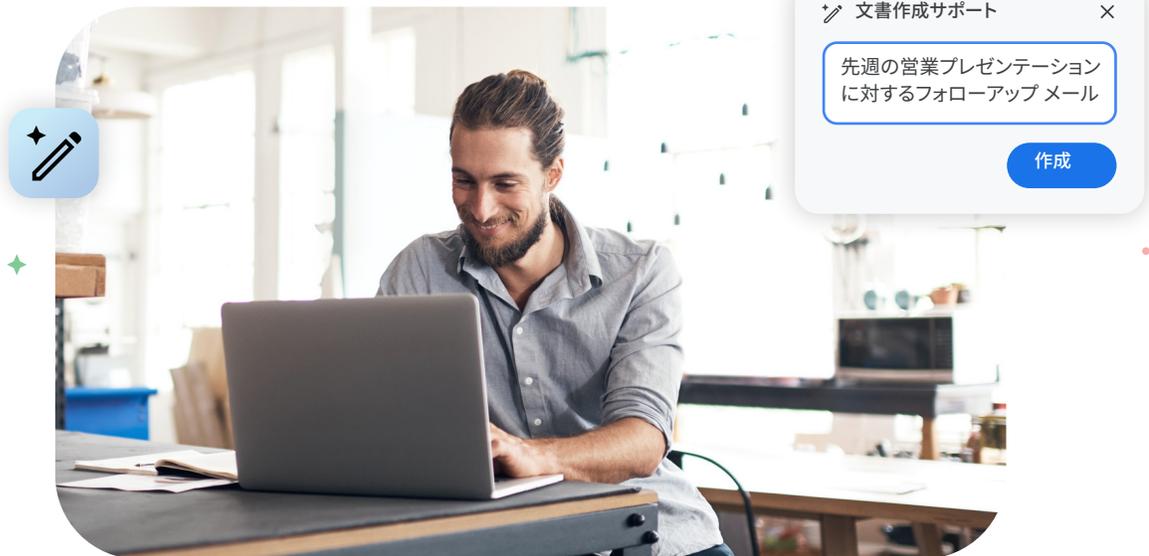
一時停止 🔴

一時停止すると、Meet は会話をフォローしません



Gemini を活用することで、販売担当者はさまざまな種類の販促資料をすばやく作成できます。そのため、戦略立案や顧客との長期的な関係の構築に集中できるようになります。

- 文書作成サポートを利用する場合、複数のアカウントを管理している販売担当者は、カスタマイズされたアウトリーチ、フォローアップメール、コールドメールの作成に Gmail から Gemini を使用できます。これにより、ドキュメントの作成よりも顧客との関係を管理することに注力できるようになります。
- 簡単なプロンプトを入力するだけで、Gemini は販売担当者によるスライドの営業プレゼンテーション、営業スクリプト、顧客に応じた提案資料、Google ドキュメントのディスカッションガイド、Google スプレッドシートのカスタマーTRACKERなどの作成をサポートできます。これにより、見込み顧客の発掘や商談成立に貴重な時間をあてられるようになります。



販売担当者は各自のパーソナル アシスタントとして Gemini を利用することで、要約、文書作成サポート、データ整理サポートなどの機能で作業の管理効率を向上できます。

- Gemini を使用して Google スプレッドシートのカスタムTRACKERを作成すると、販売担当者が各自の作業内容を整理する際に役立ちます。販売担当者は、リード、交渉のステータス、パイプライン、収益など、各自のワークストリームに関連する情報の表を作成するよう Gemini に要求できます。
- Gemini は、数時間にわたる Google Meet のセールスコールから要約を作成できます。作成方法は簡単で、文字起こしを取得してから、その内容を Google ドキュメントで要約するよう Gemini に要求するだけです。その後、販売担当者は要約内容を使って Gemini にプロンプトを入力することで、Gmail から送信するフォローアップメールを会話の終了からものの数分で作成できます。販売担当者が顧客との会話内容をすべて追跡できるようになり、メモ取りの必要性を省いてメール作成にかかる時間を節約してくれます。

カスタマイズした RFP へのレスポンスで、すべての見込み顧客に丁寧な顧客対応をアピールしたい営業チームは、Gemini を活用できます。Gemini の文書作成サポート、データ整理サポート、画像作成サポートを駆使することで、RFP への独自のレスポンスや提案書を作成できます。

- スライドで Gemini を使用すると、顧客からの RFP に対するレスポンスで使用するスライド資料用にカスタマイズされた画像を作成できます。画像作成サポートを使用すると、各顧客の業界やニーズを反映した具体的な画像を作成できます。このような画像から、顧客は特別な対応を受けている印象を持ち、関係の構築に役立ちます。
- Google スプレッドシートで Gemini を使用すると、最新の収支報告、ビジネスの優先事項、競合企業など一般公開されている顧客データを構造化して整理できます。こうすることで、顧客に関する理解をより簡単に深められます。また、Gemini の文書作成サポートを Google ドキュメントで使用すると、顧客のニーズと利用可能なソリューションを結びつける営業スクリプトと提案を作成できます。



## マーケティング

## コンテンツ制作を効率化

Gemini は、下書きや新しい画像を作成することで、マーケティング担当者の時間と費用を節約します。キャンペーン概要、プロジェクト計画、トラッカーの生成を支援したり、プレゼンテーションをすばやく作成してアイディエーションやコラボレーションを促進したりすることもできます。

短期間で最新のソーシャルトレンドに乗る必要があるソーシャル メディア チームを想像してみてください。Gemini があれば、以下のことが実現します。

- コピーライター、デザイナー、チャンネル所有者は、ブレインストーミングや意思決定に Google Meet の通話機能を使用できます。また、会議の文字起こしを取得できます。
- Google ドキュメントで Gemini を使用すると、チームはアクション アイテムのオーナーごとに文字起こしされた内容を整理できます。各オーナーはプロンプトを Gemini に入力することで、投稿記事用に Google スプレッドシートでプロジェクトトラッカーを作成する、何通りかのコピーを Google ドキュメントで作成する、スライドのビジュアル コンセプトを作成するといったことが可能になります。
- Gemini を使用すると、Gmail でメールスレッドの要約を提供できます。これにより、誰もが最新の状況を把握して次に行うべきことを理解し、チームがより迅速に行動できるようになります。
- Gemini を活用しているチームは、最初のチャットから最初の記事投稿まで数日かかっていたところを、数時間に短縮できます。

データ整理サポート

配信予定のソーシャル アセットに関する、ステータスとアセット名を含んだプロジェクトトラッカー

作成

プロジェクトトラッカー

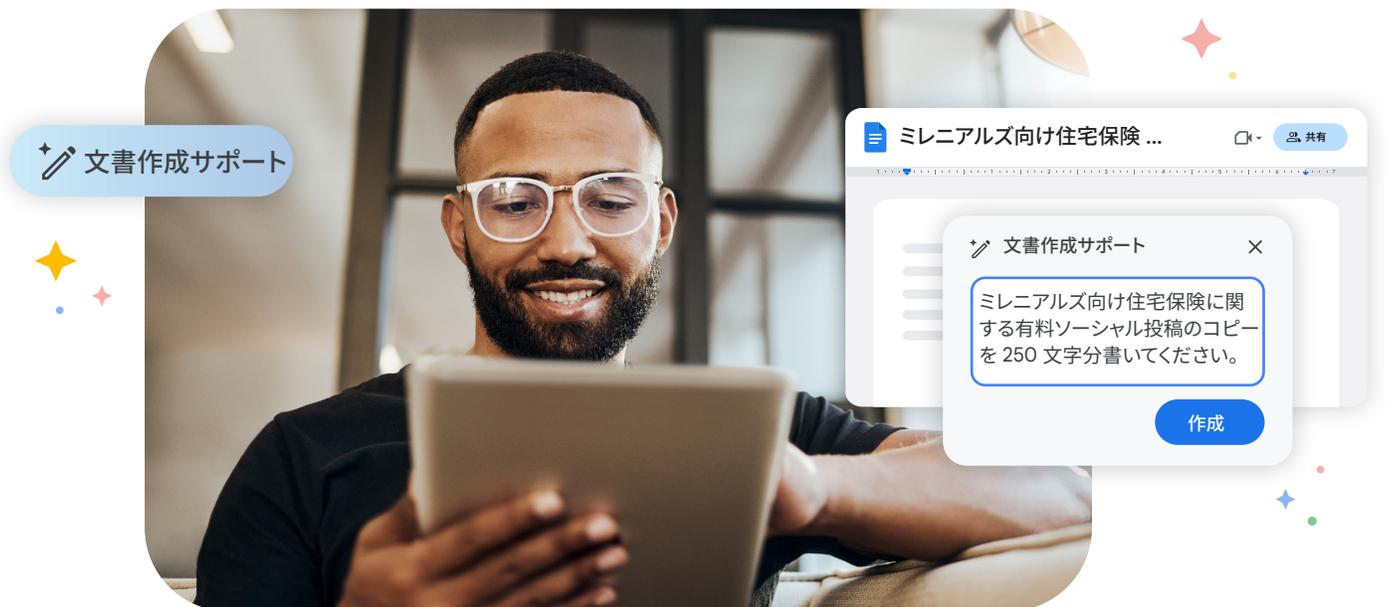
ステータス	アセット	配信済み
完了	広告下書き	はい
処理中	サステイン アセット	いいえ
処理中	エバグリーンアセット	いいえ

共有

Google Meet 操作ボタン: ミュート、ビデオオフ、共有、終了

Google ドキュメントで Gemini を使用すると、大量のマーケティング コピーをすばやく生成して、有望なメッセージを迅速に見つけることができます。

- 文書作成サポートを利用する場合、Google ドキュメントで Gemini にプロンプトを入力することで、デジタル広告、SEO 用メタコンテンツ、ソーシャル投稿のキャプション、メール キャンペーンなどに向けた高品質なコピーを大量に生成できます。
- 探しているものを伝えるだけで、Gemini が代理で執筆を始めます。例：ミレニアルズ向け住宅保険に関する有料ソーシャル投稿のコピーを 250 文字分書いてください。サブスクリプション サービスの無料トライアルを利用している Z 世代向けの、メールによる育成ケイデンスを 5 段階で書いてください。
- マーケティング担当者は、影響の大きい業務により多くの時間を費やせるようになります。たとえば、テストや実験を実施して結果を測定し、最もパフォーマンスが高いコンテンツ ミックスをより迅速に特定することで、チャンネル間のパフォーマンスを改善できます。



画像作成サポートを利用する場合、Gemini によって瞬時にビジュアル コンセプトを生成できるため、クリエイティブ チームの業務効率化と費用削減に役立ちます。

- それぞれのチームは、スライドで Gemini にプロンプト（例：ハイウェイ 1 号線を走るピックアップトラック）を入力することで、ムードボード、デジタル広告、プリント広告、屋外広告などのさまざまな形式を対象としたビジュアル コンセプトを生成できます。これにより、クリエイティブな開発作業に要する費用を削減すると同時にキャンペーンのスケジュールを短縮できます。

- チームは Google ドキュメントで簡単なプロンプトを入力することで、検索キャンペーン向けキーワードの追加、インフォグラフィック向けのコピー作成、ブログ記事、ソート リーダーシップの論説、キャンペーンの概要、パフォーマンス レポートの作成に Gemini を活用できます。
- チームが費用を増大させることなくより多くのビジネス成果を達成できるようになるため、予算における ROI が改善します。



統合された Google Workspace アプリと Gemini の力をあわせて利用することで、メールスレッドを始点とするカスタマイズされた大規模メール キャンペーン開催までのプロセスを数時間に短縮できます。

- マーケティング担当チームは、開催予定のイベントに誰を招待すべきか、Gmail を通じてセールスに対象人物の推薦を求めることができます。Gemini は、提案された名前を含める形でメールスレッドの要約を作成できます。
- その後 Google スプレッドシートでゲストの一覧を自動作成し、招待者一人ひとりに向けてカスタマイズされた招待状を Google ドキュメントで作成することも可能です。これにより時間を節約でき、参加承諾を得られる可能性も高まります。
- 同様に、メール マーケティング部門のマネージャーは、Google スプレッドシートで利用可能なさまざまな顧客データセットに含まれる何百、あるいは何千もの連絡先を対象とする、個々にあわせてパーソナライズされたナーチャリング、アップセル、フォローアップメールの作成において、Gemini を利用できます。

カスタマー サービス

## 顧客満足度の向上

Gemini を使用すると、より適切な回答をより迅速に生成できるようになるため、カスタマー サービス担当者の応答時間を短縮できます。

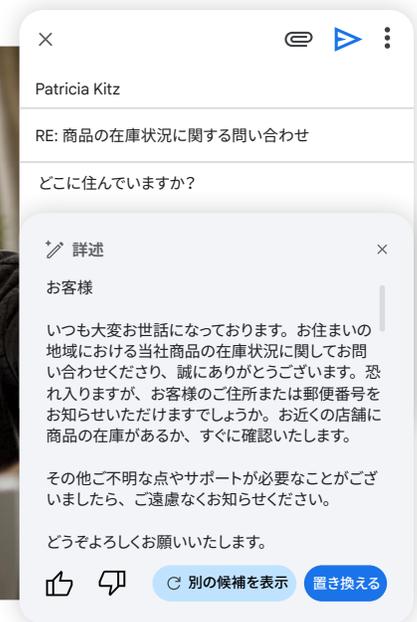
Gemini があれば、カスタマー サポート担当者は顧客への応答内容が文法的に間違っていないか、言葉遣いが堅苦しくないか、逆に失礼ではないか、といったことに悩まされずに済みま す。Gemini は専任コピーライターとしての役割を果たし、常に要点を押さえた文章を作成し てくれます。

- Google ドキュメントで文書作成サポートを使用すると、カスタマー サポート担当者は一貫性と明瞭性に関する組織の基準を満足できるよう、テキストのトーンの指定、文法チェック、出力内容の調整を行えます。
- カスタマー サービスチームは Gmail で自動応答と文書作成サポートを組み合わせることで、カスタマー サービス担当者が文章スタイルに悩むことがないように、社外とのやり取りを行ったすべてのメールの文体を、組織にあわせてよりフォーマルまたはカジュアルなものに整えることができます。



Gemini はカスタマー サービス担当者が大量の受信リクエストを少ない時間で処理し、応答時間を短縮して、ケースの解決数を増やし、最終的に顧客満足度を向上させる際にも役立ちます。

- Gemini を利用しているカスタマー サポート担当者は、顧客からのリクエスト内容の核心をつかむために Google ドキュメントで文書作成サポートを使用して問い合わせの整理や要約を行えます。その後、文書作成サポートを再度使用して回答を生成し、必要に応じて微調整することもできます。こうすることで、時間を節約してケースをより迅速に解決できるようになります。また、よくある質問を最新の状態に維持する際にも役立ちます。
- メールを通じて提供されるサポートの場合、完成した状態の応答文を Gemini が書きだしてカスタマー サポート担当者が確認することで、より多くの問い合わせに回答できるようにします。これは、応答時間を短縮するとともに各担当者が解決した問題の平均数を増加することに役立ちます。



カスタマー サービス チームは Gemini の機能を駆使してデータを構造化することで、読みやすさと学習のしやすさを改善できます。

- Gemini を利用しているカスタマー サービス チームは、Google スプレッドシートでデータ整理サポートを使用して顧客からの質問やサポートケースを構造化したうえでトピックごとに整理し、文書作成サポートで分析情報を活用して、将来類似したケースが発生した場合に備えて解決方法を事前に文章化しておけます。
- カスタマー サービス担当者は、整理されたデータから取得した分析情報をチームのメンバーと共有すると同時に、分析情報を使ってよくある質問を更新し、組織のプロダクトとサービスを改善できるように製品チームにフィードバックを提供できます。

# Gemini を利用した収益アップと費用削減により投資収益率（ROI）を高める仕組み

Gemini for Workspace を使用すると、セールス、マーケティング、カスタマー サービスにおける生産性の向上を組織にとって肯定的な経済効果に変換できます。商談成立、見込み顧客の発掘、顧客からの問い合わせの解決により多くの時間を割けるようになり、そこから収益拡大を得ることにとどまらず、組織が既存リソースから得られるビジネス成果も増大します。Google チームが作成した架空のデータポイントに基づくいくつかの考えられるシナリオについて考えてみましょう。

## セールス シナリオ

1 か月あたりの販売担当者ごとの営業ノルマが平均 \$50,000 の営業チーム。4 人のメンバーで構成されており、月間収益額は \$200,000。もし彼らが、多くの販売担当者がしているように、見込み顧客開拓のためのメール送信、会議のメモ取りや整理、アクション アイテムの整理、提案資料のカスタマイズ、フォローアップ メッセージの送信などの事務タスクに業務時間の半分を費やしていた場合、Gemini は各販売担当者の時間を 25% 解放できるということです（事務タスクの所要時間を、Gemini が半分に削ってくれることを想定）。もし販売担当者が、販売に注力できるよう自らの業務内容を見直したら、月間 \$50,000 の追加収益（フルタイムの販売担当者を 1 人追加した場合に相当）に変換できるかもしれません。



**販売担当者 4 名にかかる Gemini の費用：**

\$30/ 月 × 12 か月 × 4 人：\$1,440/ 年



**4 人構成のチームの販売力向上により増加した売上額：**

\$50,000/ 月 × 12 か月 = 収益増加 \$600,000/ 年



**ROI: 400 倍以上**

### マーケティング シナリオ

マーケティング チームは需要創出キャンペーン向けの全マーケティング コピーの作成、ローカライズ、校正を担当しています。ですが、コピー制作にあまりに多くの時間を要するため、そのコピーを他のチャネルで利用できるよう調整してソーシャル メディアを通じて見込み顧客をコンテンツに誘導することに、時間を割けていません。Gemini を活用し、コピーの生成、校正、翻訳の処理量を文書作成サポートによって 2 倍にできれば、マーケティング チームの半数はそのコンテンツを適切な見込み顧客にアピールすることに注力できるようになります。それにより、同じ費用を支出した場合の見込み顧客からの問い合わせ件数が、控えめ見ても 20% 増加はすると想定されます。つまり、チームが元々生成していたパイプラインの価値が \$600,000/年（または \$50,000/月）だった場合、チームが生成するパイプラインの価値が \$120,000 増加することになります。そのパイプラインの成約率が 40% だった場合は、\$48,000 の追加収益を意味します。



**10 人のメンバーで構成されるマーケティング チームにかかる Gemini の費用：**

\$30/月 × 12 か月 × 10 人：\$3,600/年



**生産性の向上による見込み増分パイプライン：**

マーケティング担当者 5 人が他のタスクを担当でき、パイプラインの想定される増分 \$120,000/年から \$48,000 の収益が見込まれる



**ROI: 13 倍以上**

### カスタマー サービス シナリオ

100 人のメンバーで構成されるカスタマー サービス チームでは、各担当者が 1 日あたり 100 件の問い合わせを処理しており、解決率は 68% です。32% の解決しなかった顧客の問題により逃した収益は年間 \$1,000,000 にのぼります。Gemini は、メールの応答文をより迅速に作成する、よくある質問を最新の状態に維持する、Meet でリアルタイムに翻訳字幕を表示することで海外の顧客が抱える問題の解決をサポートするといった点で役立ちます。Gemini によってカスタマー サービス担当者のケース解決成功率が 25% 増加した場合、解決率は 85% に達して、逃した収益を \$531,250 削減すると同時に 15 倍以上の投資収益率（ROI）を生みだします。



**100 人のメンバーで構成されるカスタマー サポート チームにかかる Gemini の費用：**

\$30/月 × 12 か月 × 100 人：\$36,000/年



**逃した収益の削減額：\$531,250/年**



**ROI: 15 倍以上**

# データを保護するための Google Workspace のアプローチ

Google では、お客様のデータの機密性とプライバシーを保護することを最重要課題と考えています。Google Workspace では、次が確保されています。

- ✓ **お客様のデータはお客様のものです。** お客様が Google Workspace サービスに供給するコンテンツ（メール、ドキュメントなど）は、あくまでお客様のものです。Google がお客様のデータを販売することはありません。また、お客様はご自分のコンテンツを削除またはエクスポートできます。
- ✓ **お客様のデータは Workspace にとどまります。** Google がお客様の Workspace データを許可なく使用して、Workspace の外部にある Bard、検索、その他のシステムの動作基盤となっている生成 AI や大規模言語モデルのトレーニングや改善を行うことはありません。
- ✓ **お客様のプライバシーは保護されます。** スペル候補の受け入れや拒否、スパムの報告など、インテリジェントな Workspace 機能とのやり取りは匿名化または集約（あるいはその両方）され、スパムからの保護、スペルチェック、オートコンプリートなどの便利な Workspace 機能の改善や開発に使用される場合があります。これは、現在開発中の新機能にも適用されます（Workspace ユーザーが Gemini 機能から最適な結果を得るのに役立つプロンプト候補の改善など）。これらの機能は、お客様による制御を維持し、厳格な **プライバシー保護** とともに開発されています（法人のお客様向けのプライバシー、セキュリティ、コンプライアンスに関するその他のコミットメントの詳細については、以下をご覧ください）。
- ✓ **お客様のコンテンツは、広告のターゲット設定に使用されません。** Google が広告を目的として Google Workspace サービスでお客様のコンテンツを収集、スキャン、使用することはありません。



Google Workspace はクラウドで誕生し、クラウドネイティブのゼロトラストアーキテクチャを備え、セキュリティリスクを軽減します。

データをローカル保存しない

- データはクラウドに保存され、ゼロトラスト管理により一時的にアクセスされる
- お客様自身が顧客データを所有、管理し、いつでも削除可能

容量の大きなデスクトップアプリは不要

- Workspace の全機能にウェブブラウザからアクセス
- パッチ適用が必要な容量の大きな Workspace のデスクトップアプリは不要

オンプレミスのインフラストラクチャは不要

- 安全性を重視した設計のクラウド生まれのインフラストラクチャ
- 十分な実績のある開発手法と本稼働手法

## ビジネス、教育機関、公的機関のお客様の ためにセキュリティとコンプライアンスを確保

Google Workspace の企業のお客様が [Gemini for Google Workspace Enterprise](#) を導入すると、すべての Google Workspace サービスと同じ堅牢なデータ保護とセキュリティ標準が提供され、ビジネス、教育機関、公的機関のお客様にはさらに特化した保護が提供されます。

- ✓ **Gemini とのやり取りはお客様の組織内にとどまります。** Gemini は、プロンプトや生成されたコンテンツを Workspace のコンテンツと一緒に保存し、組織外に共有することはありません。
- ✓ **既存の Google Workspace の保護は自動的に適用されます。** Gemini では他の Workspace サービスと同じエンタープライズグレードのセキュリティが提供され、データリージョンポリシーやデータ損失防止 (DLP) などの組織の既存の制御とデータの取り扱いの規定が自動的に適用されます。
- ✓ **お客様のコンテンツが他のお客様のために使用されることはありません。** お客様のコンテンツは許可なくお客様のドメイン外でモデルのトレーニングに使用しません。



# 新しい効率的な働き方

Gemini for Workspace は、生成 AI の高度な機能を活用して、チームがどこからでも、どんなデバイスを使用しているかに関わらず、つながり、つくり、協力することを可能にします。生産性が向上し、新しいスキルを活かし、影響力の大きい作業に時間を使えるようになるので、より充実した働き方ができるようになります。これらすべてを、コーディング、新しいインターフェース、複雑な操作や手順なしで、スムーズに使いやすい方法で達成できます。

この新しい働き方の時代に、Gemini がお客様の組織とそのチームの成功をどのように支援できるのかを楽しみにしています。Gemini は Enterprise のお客様向けとして、お客様と協力しながら組織全体に導入する準備が整っています。

Gemini for Workspace がチームや組織にどのようなメリットをもたらすかについて詳しくは、[営業担当者までお問い合わせください](#)。

