

AIを活用した社内CRM+SFAシステムの開発と活用

創業社長が組織づくりにAIを活用しようとしているお話

九州工学教育協会 第20回シンポジウム「企業における生成AI活用術」
2026年7月7日 | 講演2 13:50-14:25

ノールネットワークス株式会社
代表取締役 丸山 誠司



02

自己紹介：丸山 誠司

ノールネットワークス株式会社 代表取締役／創業社長



ノールネットワークス株式会社
代表取締役 丸山誠司

昭和51年生まれ(50歳)
ネットワークエンジニア歴23年
ITコーディネーター認定
父親(大学1年男子 / 中学3年男子)
無趣味

01

略歴

- ・ 1976年 佐世保市出身
- ・ 1999年3月 専修大学文学部卒業
- ・ 2004年 IT業界へ転身
- ・ 2011年 佐世保市へUターン
- ・ 2017年 会社設立
- ・ 2025年 ITC取得

02

モットー

- ・ 毎日を熱く生きる
- ・ 自分の成長のために働く
- ・ 確実にお客様へ価値を届ける

03

本日の立ち位置

- ・ AIに詳しい訳ではない
- ・ ただし、AI活用を模索中
- ・ 創業社長の「もがき」を共有

03

ノールネットワークス株式会社について

長崎県佐世保市の小規模SIer。地域のお客様と“まっすぐ”向き合うIT企業

01

会社概要

- ・ 設立：2017年9月
- ・ 所在地：長崎県佐世保市
- ・ 代表取締役：丸山 誠司
- ・ 在籍者数：11名
- ・ 資本金：500万円

02

事業内容

- ・ ITインフラ設計構築
- ・ ソリューション導入支援
- ・ システム開発
- ・ 情報セキュリティ対策支援
- ・ DX推進支援

03

現在の課題意識

組織化

権限委譲を進めるための社員教育



04

本日のお話の趣旨

創業社長として直面している「組織づくり」の壁を、AIで越えられないかという挑戦

01 会社設立から9年

創業社長として 会社設立から9年を迎えようとしています

02 ひとりから11名へ

ひとりで始めた会社ですが 少しずつ社員も増え 現在 私も含めた在籍者数は11名

03 少しずつ成長

毎度毎度ドタバタしながらも 会社として少しずつ成長できているのでは? という実感はある

04 組織づくりの壁

そして今「組織づくり」の壁にぶち当たっています

05 AIで越えられないか

その分厚い壁をAIに助けてもらいながら 越えることはできないか という挑戦を共有させていただくというお話です

本日のお話を理解するための前提整理

CRM : Customer Relationship Management

顧客の属性や購買履歴、問い合わせ状況などを一元管理し、一人ひとりに最適なアプローチを行うことで、良好な関係を築き、売上と顧客生涯価値（LTV）を最大化する経営手法やITツールを指します。

出典：Geminiの回答

SFA : Sales Force Automation

日本語では「営業支援システム」と呼ばれます。個人の勘や経験に頼りがちな営業プロセスをデータ化・可視化し、組織全体の営業力強化や生産性向上を実現するためのITツールです。

出典：Geminiの回答

本日の講演のタイトルは「AIを活用した社内CRM+SFAシステムの開発と活用」ですが、そもそも「まるっとおたすけ楽多郎」を「内製」で開発することを決めたときには、このシステムがいわゆる「CRM」であり、「SFA」であることは意識していませんでした。そしてまた、私自身がこのシステムを組織づくりに活用しようとしているのだということ自体を言語化できていませんでした。

“社長の頭の中”にある情報と判断基準を、組織の共有資産に変える

01

創業期

目先のお金最優先
バックオフィス最小限
データ蓄積は後回し

02

成長期

社員・顧客・案件が増加
高稼働・高負荷が慢性化
売上は横ばい

03

限界

顧客情報・営業履歴が代表の頭の中
ほとんどのお客様フロントが代表
引き継ぎ困難
代表がボトルネック化

04

今やること

価値観の共有
判断基準の形式知化
ノウハウの共有

教育とシステム化が必要

- ・社長の頭の中だけにある情報をアウトプットしようとした結果、受け皿がCRM+SFAのような様相を呈した。
- ・やはり手放すのをためらっていたのは、社長のお客様フロントとしての役割だった。
- ・ここを手放したら、お客様が離れてしまうかも知れない、という恐怖感。
- ・システムに吐き出した情報をAIが社長の「価値観」や「判断基準」として、当社の従業員に分かりやすく表現してくれないか、と発想した。
- ・バックオフィス関連機能も追加し、業務の効率化にも取組みたい(やはり社長がためらいなく権限を委譲するには現状の業務負荷の軽減が必要)

社員ひとりひとりの熱がこもったサービス

01

鶴の一声

社長：「春内つくってくれ」
春内：「おまかせください！」

02

構想づくり

社長と春内にて
全体の構想を練る

03

社内で意見募集

ワイガヤして
新しいアイデアを盛込む

04

構想がまとまる

当面の目指すべき姿を頭に

05

襲名

全員参加の名称検討会議の結果
「まるっとおたすけ楽多郎」襲名



みんなで何かを作り上げるワクワクを共有する。これも「組織化」を進めるための大切な要素

AIエージェントを中心に、顧客接点・営業支援・販売管理・業務実績管理をつなぐ全体像

まるっとおたすけ楽多郎 最終構成図



AIへの期待と、あえて「内製」する理由

01

価値観・判断基準の翻訳

社長の「価値観」や「判断基準」を従業員に分かりやすく表現してほしい

02

AIによる発想とイノベーション

これまで社長や従業員が思いつかなかったアイデアをAIが発想し、社内にイノベーションを巻き起こしてほしい

世の中に数多の優れたサービスが存在する中で、なぜ内製するのか

- ・展示会等でCRM / SFA の様々なサービスに触れてきたが、どれも導入には至らず、まったくピンと来なかった
- ・楽太郎の開発については、それなりにワクワクしてしまった
- ・この構想を練ること自体が、組織化をもたらし、引いては会社の発展に関する思いを具現化することになるのではと考えた



デモンストレーション

開発担当よりAIを組み込んだ機能を中心に実演します

自己紹介：春内翔大【システム開発担当】

若干26歳のシステム開発部の若手エース！

春内翔大

入社2年目の26歳

サッカー
愛強め

アニメ
鑑賞

先輩のことが
だ～いすき

若手エンジニア
自然を求めがち

システム
開発担当

弊社のエース

自然を求めがち

AIを中心に3フェーズを細かく回す

テスト

- ・ AIにテストを実行させる
- ・ AIに設計と実装に乖離がないかを確認させる
- ・ 乖離がある場合は、設計書と実装のどちらを修正するか人間に確認を仰ぐ

AI

要件定義・設計

- ・ 「Grill me」の手法を使って仕様や設計の曖昧さを洗い出す
- ・ マークダウン形式にまとめ、AIに要件定義書及び設計書を書かせる
- ・ クラス設計(責務の制約)、必須行動、禁止事項などをマークダウン形式にまとめる

実装

- ・ AIにコードを書かせる
- ・ AIにテストケースを作成させる

- ・ 要件定義→設計→実装→テストを細かく回すスパイラル手法で開発
- ・ 一貫した流れを行うことで実装と設計の乖離を失く
- ・ 人間は判断・意思決定・優先順位付けなどを担う

当社の現在地と、これから磨いていくこと

01

当社の現状

- ・当社はまさに、組織化に至るための壁を越えようと「もがいて」いる真最中です

02

組織の成熟度を上げるため

- ・AIに社長の「価値観」や「判断基準」を分かりやすく表現させる
- ・AIにイノベーションを起こさせる
- ・AIによるシステム開発の高速化

03

今後の課題

- ・AIに渡すインプットの質向上
- ・AIの表現力を磨くこと
「社長の思いをより忠実に表現する」
- ・イノベーションの発生確率と精度を上げる
- ・そのために、AIに渡す情報の精度を上げる
- ・効果測定及びPDCAサイクル構築

ご清聴ありがとうございました

質疑応答

ノールネットワークス株式会社 | <https://knoll-networks.co.jp/>