AIで業務フローを作成する方法

現状整理からフロー図の作成までを実践解説



Start Challenge Consulting co., ltd.

2026年8月 発行／業務可視化・業務改善・AI導入支援

Start Challenge
Consulting co., ltd.
挑む力が、世界を照らす

Confidential ／ 社外秘

はじめに：なぜ今、業務フローの可視化が必要か

業務フロー作成が進まない要因は作図スキルではなく「情報収集と整理の工数」にあり、この工程に生成AIを充てることで、現状把握からフロー図の原案作成までを短期間で回せるようになる。

現状

・業務手順が担当者個人の経験に依存
・文書化されていない業務が残る
・異動・退職時の引き継ぎが口頭中心
・繁忙期に手順が人ごとに変化

重要課題

・現場業務を正確に把握できない
・担当者ごとに手順が異なる
・例外処理が整理されていない
・作成後に更新されず実態と乖離

推奨アプローチ

生成AIを「作図役」ではなく**整理役**として位置づけ、対象業務の決定から運用ルール策定までを7ステップで進める。人は判断と現場確認に集中する。

期待効果

・ヒアリング項目の自動生成
・作業／判断／担当者の分類
・抜け漏れ・矛盾の指摘
・フロー図たたき台の短時間作成
・改善候補の同時抽出

本資料の対象読者とゴール

対象：業務改善・DX推進担当者、管理部門の責任者、業務の引き継ぎ・標準化を担うプロジェクト責任者。
ゴール：読了後に対象業務を1つ選び、AIを用いて「業務一覧表」と「フロー図の原案」を自力で作成し、改善検討に着手できる状態。

事実：本資料はAIを用いた業務フロー作成手順を7ステップで整理したものである。／解釈：作成が停滞する要因は情報収集・整理工数と属人化にある。／提案：小規模な業務から着手し、AI出力は必ず現場担当者の確認を経る運用とする。

業務フローとは

業務フローは「誰が・いつ・何をして・何を判断し・何を残すか」を開始から完了まで一枚で追えるようにしたものであり、作業単位の操作を記す手順書とは目的も粒度も異なる。

観点	業務フロー	業務手順書・マニュアル
目的	業務全体のつながりと責任分担を把握する	担当者が正しく作業を実行できるようにする
表現形式	図（記号と矢印による流れ）	文章・画面キャプチャ・チェック項目
粒度	工程・判断・受け渡し単位	操作・入力項目単位
主な読み手	管理者・関係部門・改善検討者	実際に作業を行う担当者
使いどころ	全体最適・ボトルネックの特定	個別作業の教育・品質担保

業務フローに記載する基本要素

- **担当者**：部門・役割・実施者と承認者
- **作業内容**：実施する処理と成果物の単位
- **判断条件**：分岐が発生する条件と基準
- **使用システム**：システム・帳票・ツール
- **入出力情報**：前工程からの入力と次工程への出力

フローを作成する目的

①憶現状把握
業務の全体像と関係部門を共有する

②憶引き継ぎ・教育
属人化を解消し担当変更に耐える

③憶改善・自動化の検討
ボトルネックと対象工程を特定する

事実：業務フローと手順書は目的・粒度・読み手が異なる。／解釈：改善検討には工程単位のフロー、教育には操作単位の手順書が適する。／提案：まずフローで全体像を固め、詳細手順は別文書として分離管理する。

業務フロー作成でよくある課題

作成が停滞する原因は作図スキルの不足ではなく、①現場情報の収集、②例外処理の整理、③更新の担い手の不在という3点に工数と責任が集中していることにある。

課題① 現状把握

現場の業務を正確に把握できない

ヒアリング時間を確保できず、担当者の記憶に依存した情報のまま整理が進む。

課題② 標準化

担当者によって手順が異なる

同じ業務でも順序や判断基準が人ごとに異なり、標準となる形が定まらない。

課題③ 例外処理

例外処理が整理されていない

「たまにある対応」が文書化されず、フロー図が通常処理のみの内容になる。

課題④ 記法

記号や書き方が分からない

記法が統一されず、部門ごとに読み方の異なる図が併存してしまう。

課題⑤ 保守

作成後に更新されない

更新責任者と更新タイミングが決まっておらず、実業務との乖離が進む。

課題⑥ 目的化

作ること自体が目的になる

図の完成で活動が終わり、改善・自動化の検討につながらない。

事実：課題は「作成前（①②③）」「作成時（④）」「作成後（⑤⑥）」の3局面に分かれる。／解釈：①〜③はいずれも情報整理の工数に起因する。／提案：情報整理をAIに委ね、人は現場確認と更新運用の設計に注力する。

AIで業務フローを作成するメリット

AIの価値は作図の代行ではなく、ヒアリング設計・情報の構造化・抜け漏れ指摘という「整理工程」を短縮し、人が現場確認と意思決定に時間を使える状態をつくることにある。

工程	従来の進め方	AIを活用した進め方	主な効果
ヒアリング準備	担当者の経験で質問を作成し、抜けが発生	業務概要を入力し、確認質問を役割別に自動生成	**準備工数の削減**
業務説明の整理	曖昧な口頭説明を担当者が解釈して記録	主体・処理・時系列に分解して再構成	**認識齟齬の低減**
分類作業	作業・判断・担当者を手作業で仕分け	作業／判断／担当者／使用システムを一括分類	**整理工数の削減**
抜け漏れ確認	レビュー会で指摘、指摘自体の漏れも発生	不足情報・矛盾・未定義の例外を一覧化	**手戻りの抑制**
フロー図作成	図形を1つずつ配置し、修正のたびに再作図	Mermaid等の記法で原案を出力し作図ツールへ転記	**たたき台の即時作成**
改善検討	フロー完成後に別途分析が必要	二重入力・待ち時間・属人的判断を改善候補として抽出	**改善検討の前倒し**

前提：AIは「聞き取れていない業務」を補完できない。出力は必ず現場担当者が確認し、事実と推測を切り分けたうえでフローに反映する。

事実：AIが担えるのは質問設計・分類・整合性チェック・記法変換である。／解釈：削減効果は作図よりも整理工程に現れる。／提案：定量的な工数削減目標は、対象業務での試行後に実測値で設定する。

AIを使った業務フロー作成の全体像

全体は8ステップで構成され、AIが主担当となるのはSTEP3～5の整理・作図工程、人が主担当となるのは対象選定（STEP1）と現場確認（STEP6）である。

工程	準備フェーズ		整理・作図フェーズ			定着フェーズ
人が主担当	STEP 1 対象業務と目的を決める	STEP 2 業務情報を収集する		STEP 6 現場担当者が確認する		STEP 8 運用・更新ルール策定
AIが主担当			STEP 3 業務手順を整理する	STEP 4 担当者と判断条件を明確化	STEP 5 フロー図の原案を作成	STEP 7 改善後フローを設計

STEP1～2で集めた情報をAIが整理し（STEP3～5）、現場確認（STEP6）を経て改善設計（STEP7）と運用定着（STEP8）へつなげる。

進め方の原則：1業務あたりSTEP1～6を1サイクルとして小さく完了させ、対象業務を横に広げる。最初から全社網羅を目指さない。

事実：本資料はP7以降でSTEP1～7を順に解説する。／解釈：AI活用の中心はSTEP3～5に位置する。／提案：STEP6の現場確認は省略せず、必ず実施者本人が内容を確認する体制とする。

STEP1：対象業務と作成目的を決める

最初に決めるべきは「開始条件・終了条件・目的」の3点であり、対象範囲を1業務・1部門に絞り込むことが、以降の情報収集と作図の精度を左右する。

最初に定義する3点

開始条件	何が発生したら業務が始まるか（例：従業員が経費を立替払いした時点）
終了条件	何をもって完了とみなすか（例：本人口座へ振込が完了した時点）
作成目的	現状把握／引き継ぎ／標準化／改善・自動化のいずれを主目的とするか

対象範囲の設定例（広げすぎない）

×**広すぎる**：経理業務全般／全社の申請業務

○**適切**：国内出張の旅費精算（申請～振込まで）

○**適切**：取引先の新規登録（依頼～マスタ登録完了まで）

対象業務を決めるための質問例

① 直近1年で問い合わせ・差し戻しが多い業務はどれか
② 特定の担当者しか処理できない業務はどれか
③ 今後6か月以内に担当者の異動・退職が予定されている業務はどれか
④ 複数部門をまたぎ、待ち時間が発生している業務はどれか
⑤ システム更新・制度改定の予定があり、手順見直しが必要な業務はどれか

「誰が何に困っているか」を明確にする

主体	困っていること（記述例）
申請者	記入ルールが分からず差し戻しが発生する
承認者	確認すべき点が明文化されていない
処理担当	同じ内容を複数システムへ再入力している
管理者	処理状況と滞留件数を把握できない

事実：開始条件・終了条件・目的の3点が未定義のまま進めると範囲が拡散する。／解釈：目的の違いは記載粒度の違いに直結する。／提案：初回対象は関係者3～4役割程度の業務を選定する。

STEP2：現状業務の情報を収集する

ヒアリングだけに依存せず、既存文書とシステム記録を突き合わせることで、記憶に基づく説明と実際の処理との差分が可視化される。定型業務と例外業務は収集段階で切り分ける。

4つの情報源を併用する

①現場担当者ヒアリング

実施者本人から手順・判断・困りごとを聴取。役割ごとに個別実施し、1回30〜45分を目安とする。

②既存文書・帳票

マニュアル、申請書式、チェックリスト、依頼メールの定型文から入出力情報を抽出する。

③システム操作履歴

申請・承認記録、更新ログ、処理日時から実際の順序・所要時間・差し戻し件数を確認する。

④例外業務の切り分け

「通常はこうだが、〇〇の場合は別」という発言をすべて記録し、定型と分けて管理する。

項目	記載内容	記入例（経費精算業務）
作業内容	実施する処理を動詞で記述	領収書を添付し精算申請を登録する
担当者	部門・役割（個人名ではなく役割で記載）	申請者（各部門の従業員）
タイミング	発生契機・締切・頻度	立替発生後、当月末締切／月次
所要時間	処理時間と待ち時間を分けて記載	処理15分／承認待ち1〜3日
使用ツール	システム・帳票・メール等	経費精算システム、Excel、メール
判断条件	分岐の条件と基準値	1件5万円以上は部門長承認を追加
成果物	作成・更新される情報や書類	精算申請データ、仕訳データ

事実：情報収集シートの基本項目は7項目（作業内容・担当者・タイミング・所要時間・使用ツール・判断条件・成果物）。／仮説：所要時間・件数は初期段階では担当者の体感値であり（仮定値）として扱う。／提案：ログで検証可能な数値は後工程で実測値に置き換える。

AIでヒアリング項目を作成する

「通常処理」と「例外処理」を分け、さらに役割別に質問を生成させることで、聞き漏らしの起きやすい判断条件と受け渡し部分を確実にヒアリング項目へ組み込める。

ヒアリング質問生成プロンプト

あなたは業務プロセス分析の専門家です。
以下の業務について、業務フロー作成に必要な情報を漏れなく
収集するためのヒアリング質問を作成してください。

【対象業務】〇〇業務
【想定する関係者】申請者／承認者／処理担当者
【作成目的】現状把握と改善点の抽出

出力条件：
① 質問を「通常処理」「例外処理」の2区分に分けること
② さらに関係者ごとに分類すること
③ 各質問に「確認したい要素（担当者／作業内容／判断条件／
使用システム／入出力情報／所要時間）」を併記すること
④ 判断条件はYes/Noで答えられる形に落とし込む質問を含めること
⑤ 質問は各区分10問以内、重複を排除すること

生成される質問の例（抜粋）

[通常／申請者]申請前に必ず用意する書類は何か
[通常／承認者]承認時に確認する項目と却下基準は何か
[通常／処理担当]他システムへの再入力は発生するか
[例外]金額が基準を超える場合、追加承認者は誰か
[例外]差し戻し時、どの工程から再開するか

現場に合わせて調整するポイント

・社内固有の用語・システム名に置き換える
・当事者が答えられない質問（他部門の処理）は分離する
・「なぜそうしているのか」を1問加え、慣習と規程を区別する
・回答が長文になる質問は選択肢形式に変換する
・実務時間を考慮し、1回のヒアリングは15問程度に絞る

事実：プロンプトで区分・分類・出力形式を指定すると質問の構造が安定する。／解釈：例外処理は質問を分離しないと収集できない。／提案：生成質問はそのまま使わず、社内用語への置換と件数調整を行ってから実施する。

STEP3：収集した情報をAIで整理する

議事録やメモを入力し、時系列への並べ替え・要素の分類・重複統合・矛盾抽出の4処理をAIに担わせる。同時に、入力してよい情報の範囲を事前に定めておく必要がある。

整理は4つの処理に分けて指示する

入力
議事録・メモ

ヒアリングの発言記録、既存マニュアルの抜粋、帳票の項目一覧

処理①
時系列に並べ替える

発言順ではなく実際の処理順に再配置し、前後関係が不明な作業は「順序未確定」として分けて出力させる。

処理②
要素を分類する

各記述を「担当者／作業／判断／使用システム／入出力情報」のいずれかにタグ付けさせる。

処理③
重複を統合する

複数の担当者が同じ作業を別の言い方で説明している箇所を1件に統合し、表現差は注記として残す。

処理④
不明点・矛盾を抽出する

説明が不足している工程、担当者の記述が食い違う箇所、条件が未定義の分岐を一覧化させる。この一覧が次回ヒアリングの論点となる。

機密情報・個人情報を入力する際の注意点

- 氏名・取引先名・口座番号・金額実データは入力前に匿名化する（例：山田→申請者A、A社→取引先X）
- 担当者名は個人名ではなく役割名（申請者・承認者・処理担当）へ置換する
- システム名は必要に応じて「基幹システム」等の一般名に置換する
- 入力可否は自社の情報取扱規程および利用するAIサービスの契約条件に従う
- 学習利用の有無・データ保存期間を事前に確認し、記録を残す
- 判断が付かない情報は入力せず、フロー上は「〇〇情報」と抽象化して扱う

事実：整理工程は並べ替え・分類・統合・矛盾抽出の4処理に分解できる。／解釈：処理④の出力が次回ヒアリングの論点リストになる。／提案：入力データの匿名化基準を作業開始前に文書化し、関係者間で共有する。

業務一覧表を作成する

フロー図を描く前に8項目の一覧表へ落とし込むことで、担当者・判断条件・入出力の欠落が表の空欄として顕在化し、作図後の大幅な手戻りを防げる。

項目	記載内容
番号	作業の順番（分岐は 3-1／3-2 と枝番で表記）
担当者	作業を行う部門・役割（個人名では記載しない）
作業内容	実施する処理（1セル1作業・動詞で終える）
入力情報	作業に必要な情報・前工程からの受け渡し物
判断条件	分岐が発生する条件（基準値・Yes/Noの形で記載）
使用ツール	Excel・メール・システムなど
出力情報	作成・更新される成果物
所要時間	処理時間と待ち時間を分けて記載

AIに表形式で出力させるプロンプト例

以下の業務情報を、業務フロー作成用に整理してください。
「番号・担当者・作業内容・入力情報・判断条件・使用ツール・
出力情報・所要時間」の表形式で出力してください。
また、説明が不足している点、処理が矛盾している点、
確認が必要な例外処理を一覧化してください。
【対象業務】〇〇業務
【業務の開始条件】〇〇
【業務の終了条件】〇〇
【現在の業務手順】〇〇
条件：
・1行1作業とし、複数作業を1行にまとめないこと
・判断条件はYes/Noで判定できる表現に変換すること
・情報不足の欄は空欄にせず「要確認」と記載すること
・推測で補った内容は末尾に「推測」と明記すること

一覧表は最終成果物ではなく作図の元データ。表が埋まらない箇所＝業務が把握できていない箇所である。

確認ポイント：「要確認」「推測」と記載された行は、必ず現場担当者に照会してから確定させる。

事実：推奨する一覧表項目は8項目。／解釈：空欄・要確認の数が、そのまま現状把握の不足度を示す指標となる。／提案：一覧表はExcelで管理し、フロー図と同一のバージョン番号で保管する。

STEP4：担当者と役割を明確にする

実施者と承認者を分け、スイムレーン形式で並べると部門間の受け渡し回数と待ち時間が可視化され、責任の所在が曖昧な工程が空白または重複として現れる。

スイムレーン形式のイメージ（経費精算業務）

	① 申請	② 承認	③ 確認・処理	④ 支払
申請者	領収書を添付し申請を登録（手作業）			
上司（承認者）		内容を確認し承認／差し戻し		
経理担当			証憑確認と会計システムへ転記	振込データ作成（システム）

凡例：手作業　システム処理　課題箇所（属人的判断・二重転記）

AIへの指示例：「上記の業務一覧表を、担当者ごとのレーンに分けて時系列で並べ直してください。複数の担当者が関与する作業、および担当者が特定できない作業を別表で指摘してください。」

整理すべき4つの観点

- 部門・担当者別に業務を分類する
- 実施者と承認者を区別する（承認は独立工程）
- 複数部門をまたぐ受け渡しを明示する
- 担当者不在時の代替ルールを確認する

スイムレーン形式のメリット

- 誰の作業かが行位置で即座に分かる
- 部門をまたぐ回数＝手戻りリスクが数えられる
- レーン間の空白が待ち時間として現れる
- 改善後フローとの比較がしやすい

責任が曖昧な箇所の発見方法

同一作業に複数レーンが記載されている／どのレーンにも属さない作業がある／「気付いた人がやる」と説明された作業。

事実：スイムレーンは担当者を行、時系列を列として配置する形式。／解釈：レーン間の移動回数が多い業務は手戻りと待ち時間が発生しやすい。／提案：承認は実施作業と分離して1工程として記載する。

STEP5：判断条件と例外処理を整理する

「場合による」という説明を基準値付きのYes／No条件へ変換し、差し戻し・再申請・緊急対応の各パターンを明示することで、フロー図が実務で使える精度に到達する。

曖昧な説明（そのまま）	判断可能な条件へ変換
金額が大きい場合は上位承認	1件5万円以上か？ → Yes：部門長承認を追加
急ぎのときは先に処理	支払期限が3営業日以内か？ → Yes：優先処理
領収書がないこともある	領収書の添付があるか？ → No：出金伝票を作成
内容によって経理に確認	交際費に該当するか？ → Yes：参加者名簿を添付
問題があれば戻す	必須項目に不備があるか？ → Yes：申請者へ差し戻し

整理すべき例外パターン

差し戻し・再申請
- どの工程から再開するか
- 再申請時に承認は再度必要か
- 差し戻し理由の記録方法

緊急対応・特別承認
- 通常手順を省略できる条件
- 事後承認の期限と方法
- 承認者不在時の代行者

エラー・不備
- システムエラー時の代替手段

期限・締切
- 締切超過分の取り扱い

判断条件整理プロンプト

以下の業務手順から、分岐が発生する判断ポイントをすべて抽出し、次の形式で整理してください。

・判断ポイント名
・判断者（役割）
・判断基準（Yes/Noで答えられる条件文）
・Yesの場合の次工程／Noの場合の次工程
・基準が数値で定義されていない場合は「基準未定義」と明記

さらに、記載されていない可能性がある例外パターン（差し戻し・再申請・エラー・緊急対応・承認者不在・締切超過）について、確認すべき質問を列挙してください。

条件整理のチェックリスト

- ☐ すべての分岐にYes／Noの両方の行き先があるか
- ☐ 基準値（金額・日数・件数）が明記されているか
- ☐ 判断する役割が1つに特定されているか
- ☐ 例外処理の終了条件が定義されているか
- ☐ 規程に根拠がある条件と慣習を区別できているか

事実：右表の基準値（5万円・3営業日）は記述例であり実在の社内規程ではない（仮定値）。／解釈：条件が数値化されていない分岐は運用時に判断がぶれる。／提案：基準値は必ず社内規程を出典として確認し、根拠文書名を一覧表に併記する。

業務フロー図の基本ルール

記号は6種類に限定し、社内で統一することが読み手の解釈ぶれを防ぐ。1枚に詰め込みすぎず、粒度が細かい部分は別図へ分割する判断が図の実用性を決める。

使用する6つの記号

開始／終了	**角丸四角形：**業務の起点と終点。開始条件・終了条件をそのまま記載し、図の中に1つずつ置く。
作業・処理	**四角形：**人が行う作業。「〇〇を確認する」など動詞で終える形に統一する。
判断	**ひし形：**分岐点。Yes／Noの2方向を必ず明記し、条件文と基準値を併記する。
書類・データ	**帳票記号：**入出力される書類・データ。工程の脇に添え、成果物名を記載する。
システム処理	**グレー塗り四角形：**システムが自動実行する処理。人の作業と塗り分けて区別する。
——▶	**矢印・接続線：**処理の流れ。交差を避け、逆流（差し戻し）は別色または破線で示す。

1つの図に情報を詰め込みすぎない

- 1枚あたりの工程数は15〜20程度を上限とする
- 詳細な操作手順はフロー図に書かず手順書へ分離する
- 例外処理が多い場合は「通常処理図」と「例外処理図」に分割
- 分割時は接続記号（次頁へ／前頁から）で関係を明示する
- 1工程1行の説明に収まらない内容は工程を分ける

記号・表現方法を社内で統一する

- 記号の意味を凡例として全図に固定配置する
- 手作業／システム処理の塗り分けルールを共通化する
- 課題箇所の強調方法（枠線色）を1種類に定める
- レーンの並び順（上流→下流）を社内で揃える
- 作図ツールと記法（Mermaid等）を選定し標準とする

事実：本資料では開始／終了・作業・判断・書類・システム処理・接続線の6記号を使用する。／解釈：記号数を絞るほど読み手の解釈ぶれが減る。／提案：凡例と塗り分けルールを1枚の社内標準として文書化する。

STEP6：AIでフロー図の原案を作成する

業務一覧表をテキスト記法（Mermaid等）へ変換させれば、図形を1つずつ配置する作業が不要になり、修正はテキストの書き換えだけで反映できる。

① 入力
業務一覧表をAIに入力

② 変換
フロー図用の構造へ変換

③ 出力
Mermaid等の記法で出力

④ 転記
図作成ツールへ取り込み

⑤ 整形
PowerPoint・Visio・Lucidchart等で整える

フロー図生成プロンプト例

以下の業務一覧表をもとに、業務フロー図をMermaid記法で
出力してください。

条件：
① 担当者ごとにサブグラフ（レーン）を作成すること
② 開始・終了は角丸ノード、作業は四角ノード、判断はひし形ノードで表現
③ 判断ノードから出る矢印にはYes／Noのラベルを付与すること
④ 差し戻しの矢印は点線で表現すること
⑤ システムが自動実行する処理はノード名の末尾に[システム]と付記
⑥ 一覧表に情報がない箇所は推測で補わず、ノード名に[要確認]と付記

【業務一覧表】
（番号・担当者・作業内容・入力情報・判断条件・使用ツール・
出力情報・所要時間の表を貼り付け）

出力される記法の例（抜粋）

```
flowchart TD
  A([立替払いが発生]) --> B[精算申請を登録]
  B --> C{必須項目に不備があるか}
  C -->|Yes| B
  C -->|No| D{1件5万円以上か}
  D -->|Yes| E[部門長が承認]
  D -->|No| F[上司が承認]
  E & F --> G[経理が証憑を確認]
```

作図ツールへ転記する際の留意点

・自動生成された配置は読み順が崩れやすく、レーン順と矢印の交差は手作業で整える
・社内標準の記号・配色に置き換える
・記法テキストは原本として保管し、更新時はテキストを直して再生成する

事実：Mermaidはテキスト記述からフロー図を生成する記法で、多くの作図ツール・ドキュメントツールが取り込みに対応する。／解釈：テキスト管理により差分比較と更新が容易になる。／提案：記法テキストを一覧表と同じ場所でバージョン管理する。

実践例：経費精算業務のフローを作る

開始条件「立替払いの発生」から終了条件「本人口座への振込完了」までを7工程に分解し、判断条件と例外を明示した一覧表がAIへの入力情報となる。

申請から振込までの業務一覧（記述例）

No	担当者	作業内容	判断条件	使用ツール	所要時間
1	申請者	領収書を添付し精算申請を登録	領収書があるか（Noは出金伝票）	精算システム	15分
2	上司	申請内容を確認し承認	必須項目に不備があるか	精算システム	10分／待ち1〜3日
3	部門長	高額案件を追加承認	1件5万円以上か（仮定値）	精算システム	10分／待ち1〜2日
4	経理担当	証憑と申請内容を照合	科目・税区分が適切か	精算システム／紙	10分
5	経理担当	会計システムへ仕訳を転記	—	Excel／会計システム	20分
6	会計システム	振込データを作成[システム]	—	会計システム	自動
7	経理担当	支払処理を実行し完了通知	支払日が確定しているか	銀行システム	15分

AIに入力する情報のサンプル：「【対象業務】国内出張の経費精算 ／【開始条件】従業員が立替払いを行った時点 ／【終了条件】本人口座への振込完了 ／【関係者】申請者・上司・部門長・経理担当 ／【現在の業務手順】上表の7工程 ／【例外】領収書なし・必須項目不備・5万円以上の高額案件・締切超過」

対象業務の概要

- 対象：国内出張・立替経費の精算
- 開始条件：従業員が立替払いを行った時点
- 終了条件：本人口座へ振込が完了した時点
- 目的：現状把握と改善点の抽出

関係者の役割

- 申請者：申請登録・不備の修正
- 上司／部門長：内容承認・金額基準による追加承認
- 経理担当：証憑確認・仕訳転記・支払実行

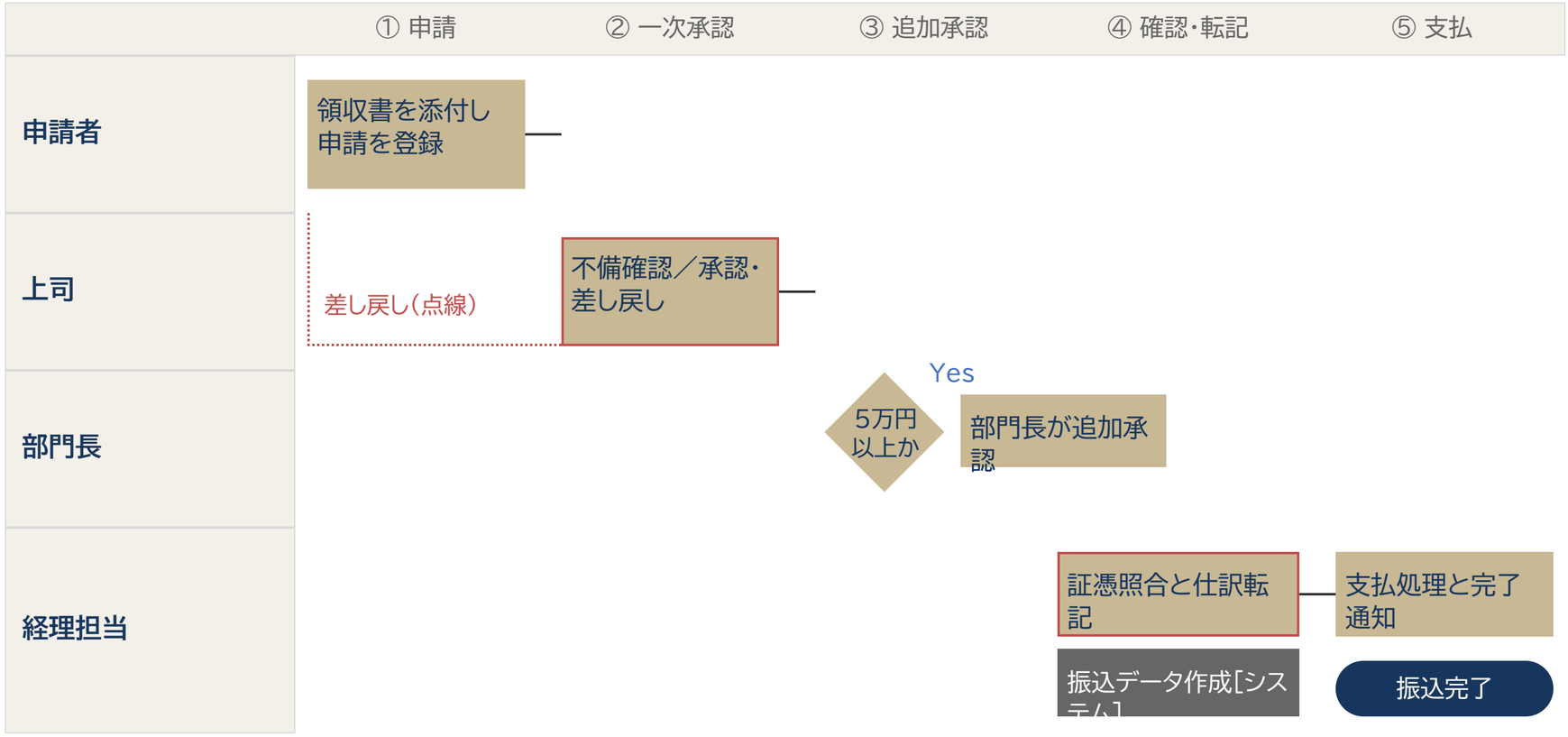
差し戻し時の処理

- 不備発見時はNo.1へ戻し、修正後は承認を再実施
- 差し戻し理由はシステムのコメント欄に記録
- 経理段階での差し戻しも申請者まで戻る

事実：本ページの一覧表・金額基準・所要時間はすべて解説用の記述例である（仮定値）。／解釈：所要時間の大半は承認待ちに費やされる構造となっている。／提案：実運用では自社の規程と実測ログに置き換えて作成する。

実践例：AIが生成した業務フロー図

スイムレーンで担当者を整理すると、承認待ちによる滞留と経理段階での二重転記が視覚的に特定でき、改善対象の工程が絞り込める。



凡例：手作業　システム処理　課題箇所　···· 差し戻し　終了

AI原案から人が修正した点

① 部門長承認の分岐位置が誤っていたため、一次承認の後段へ移動
② 差し戻しの戻り先が承認工程になっていたため申請工程へ修正
③ 経理の「照合」と「転記」を1工程に統合していたため分離
④ 実在しない通知工程が追加されていたため削除

実際の業務と照合する方法

・直近の実案件3～5件をフロー上で追跡する
・システムの申請・承認記録と工程順を突き合わせる
・差し戻し事例を1件選び、戻り先が図と一致するか確認
・図に存在しない作業が発生していないか担当者に確認
・確認結果は日付と確認者を記録して残す

事実：本図はP16の記述例に基づく完成イメージであり、金額基準は仮定値である。／解釈：待ち時間は承認2工程に集中し、二重転記は経理工程に存在する。／提案：AI原案は必ず実案件で追跡照合し、修正内容を記録する。

STEP7：AIで業務改善ポイントを抽出する

改善候補は6つの観点で機械的に抽出できる。効果と実現難易度で分類し、効果が大きく実現が容易な領域から着手することで、短期間で成果を確認できる。

着眼点	フロー上での見つけ方と改善方向
二重入力	同じ情報が2つ以上のシステムに登場する → 連携・自動取込を検討
手作業の転記	出力情報と次工程の入力情報が同一 → CSV連携・RPA等を検討
承認・確認待ち	待ち時間が処理時間を上回る → 承認階層の見直し・金額基準の緩和
属人的な判断	判断基準が未定義の分岐 → 基準の明文化・チェックリスト化
不要なチェック	同じ項目を複数工程で確認 → 確認責任を1工程へ集約
定型処理	判断を伴わない繰り返し作業 → システム処理へ移行

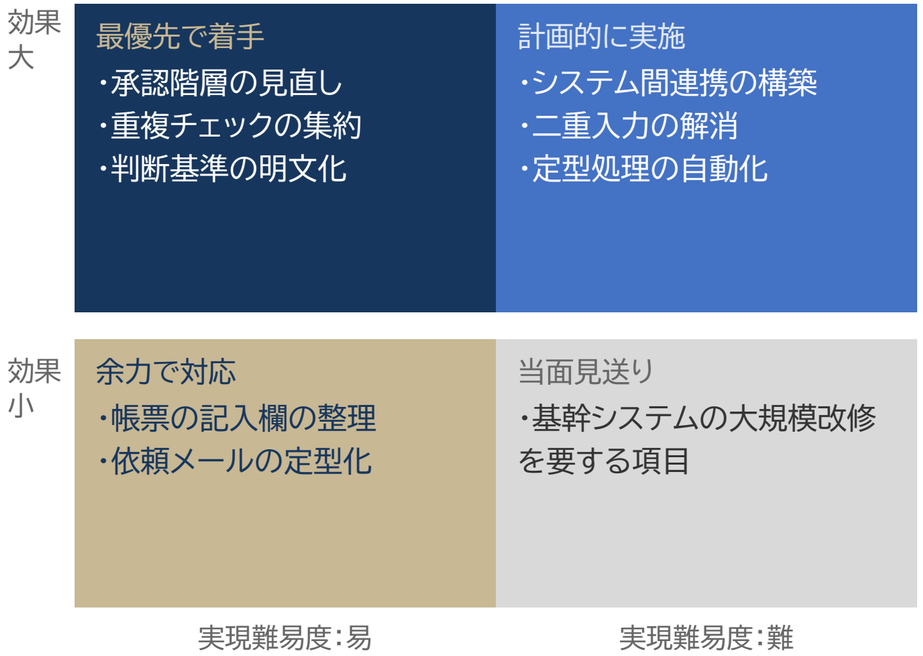
改善案を出力させるプロンプト例

以下の業務フロー（業務一覧表）について、改善候補を抽出してください。

観点：①二重入力 ②手作業の転記 ③承認・確認待ち ④属人的な判断
⑤重複するチェック・報告 ⑥自動化できる定型処理

出力形式：
・該当工程番号／観点／現状の問題／改善案／期待効果／実現難易度（高・中・低）
・実現難易度は「システム改修の要否」「関係部門数」を根拠として記載すること
・効果が定量化できない項目は「定量化には実測が必要」と明記すること

抽出した改善候補の優先順位づけ



推奨着手順：効果大・実現易（左上）→ 効果大・実現難（右上）→ 効果小・実現易（左下）の順に着手する。

事実：改善観点は6つに整理できる。／解釈：待ち時間と重複作業は運用ルールの変更のみで改善できる場合が多い。／仮説：マトリクス上の各項目の配置は経費精算の記述例に基づく想定であり（仮定値）、実際は自社の実測値で再評価が必要。

作成後の確認・運用ルール

フロー図が陳腐化する原因は更新責任者とタイミングの未定義にある。現状フローと改善後フローを分離管理し、変更履歴を残す運用に落とし込むことが定着の条件となる。

① 現場担当者によるレビュー

・作成者ではなく**実際に作業を行う担当者**が内容を確認する
・直近の実案件を3～5件選び、フローに沿って処理を追跡する
・図に存在しない作業、図と異なる順序が出た箇所を記録する
・差し戻し・例外が発生した案件を1件以上必ず含める
・レビュー実施日・確認者・指摘件数を記録として残す

② 現状フローと改善後フローを分ける

・As-Is（現状）とTo-Be（改善後）を別ファイルとして管理する
・As-Isは事実の記録、To-Beは提案として位置づけを明記する
・To-Beは実施が承認された時点でAs-Isへ昇格させる
・両者を1枚に混在させない（読み手が現状を誤認する）
・比較用に差分（変更工程・削除工程）を一覧化して添付する

更新の契機	対応内容と責任者
システム変更	導入・改修の稼働前に該当工程を修正（業務所管部門の更新責任者）
組織・体制変更	レーン名と承認者を見直す（組織改編の発令後1か月以内）
規程・基準の改定	判断条件の基準値を改定内容に合わせて更新（規程所管部門と連携）
担当者の交代	引き継ぎ時にフローを用いて説明し、差異があれば更新
定期レビュー	年1回など頻度を定めて実施し、変更なしの場合も確認日を記録

バージョン管理：
履歴（版・日付・変更内容・変更者・承認者）を図の末尾または別表で保管する。

定期レビュー用チェックリスト

☐ 図に記載された工程が現在も実施されているか
☐ 図に記載のない作業が発生していないか
☐ 判断条件の基準値が現行規程と一致しているか
☐ 担当部門・承認者の名称が現組織と一致しているか
☐ 使用システムの名称・画面が現行と一致しているか
☐ 例外処理の内容が実態と合っているか
☐ 更新責任者と次回レビュー日が明記されているか

事実：更新の契機はシステム変更・組織変更・規程改定・担当者交代・定期レビューの5種類。／解釈：更新責任者が未指定のフローは高い確率で陳腐化する。／提案：レビュー頻度と責任者を業務ごとに明記し、記録を残す運用とする。

まとめ・お問い合わせ

AIは業務整理とフロー図作成の工数を圧縮できるが、成果を決めるのは対象範囲の絞り込みと現場担当者による確認、そして作成後の更新運用である。

① AIの役割

ヒアリング設計・情報の構造化・抜け漏れ指摘・記法変換を担い、業務整理とフロー図作成を効率化する。

② 着手の順序

対象範囲の小さい業務から始める。関係者3～4役割の1業務をSTEP1～6で完了させ、横に展開する。

③ 前提条件

AIの出力は必ず現場担当者が確認する。推測で補われた工程・条件を実案件で照合して確定させる。

④ 作成後

改善と更新を継続する。更新責任者・タイミング・版管理を定め、変更履歴を残して運用する。

ご支援メニュー

業務可視化支援
ヒアリング設計から業務一覧表・フロー図の作成までを伴走支援

業務改善支援
改善候補の抽出・優先順位づけ・実行計画の策定を支援

AI導入支援
プロンプト整備・利用ルール策定・社内定着まで支援

次のアクション

① 対象業務を1つ選び、開始・終了条件と目的を定義する
② 情報収集シートの7項目でヒアリング内容を記録する
③ プロンプトで業務一覧表とフロー図の原案を作成する
④ 現場担当者のレビューを経て改善候補を検討する

付録：実践プロンプト　以下の業務情報を、業務フロー作成用に整理してください。「番号・担当者・作業内容・入力情報・判断条件・使用ツール・出力情報」の表形式で出力してください。また、説明が不足している点、処理が矛盾している点、確認が必要な例外処理を一覧化してください。
【対象業務】〇〇業務　／　【業務の開始条件】〇〇　／　【業務の終了条件】〇〇　／　【現在の業務手順】〇〇

事実：本資料はSTEP1～8の手順とプロンプト例を提示した。／提案：対象範囲の小さい業務から着手し、AI出力は現場確認を前提とする。／注記：お問い合わせ先は次ページに記載。

Contact

お問い合わせ

業務の可視化・改善、AI活用の社内定着について、対象業務の選定段階からご相談を承ります。まずは1業務からの試行支援も可能です。

Start Challenge Consulting co., ltd.
挑む力が、世界を照らす

Start Challenge Consulting

挑む力が、世界を照らす

担当　平出

Mail　info@startchg.com

お問い合わせの際は「対象業務の概要」「現在お困りの点」「ご希望の時期」をご記載いただくと、初回のご提案までを短縮できます。

ご支援メニュー

業務可視化支援
ヒアリング設計から業務一覧表・フロー図の作成までを伴走支援

業務改善支援
改善候補の抽出・優先順位づけ・実行計画の策定を支援

AI導入支援
プロンプト整備・利用ルール策定・社内定着までを支援

初回ご相談でお伺いする内容

- 対象としたい業務と関係部門
- 現在の課題（属人化・引き継ぎ・手戻り等）
- 既存の資料（マニュアル・帳票）の有無
- 利用中のシステムとAIサービスの利用可否
- ご希望のスケジュールと体制
- 社内での情報取扱ルールの確認事項

注記：本資料は業務フロー作成手順の解説を目的としたものであり、記載の実践例・数値は解説用の記述例（仮定値）です。実運用時は自社の規程・実測値に基づき作成してください。