AIで業務フローを作成する方法

そのまま使えるプロンプト10選と部門別改善事例



Start Challenge Consulting co., ltd.

挑む力が、世界を照らす

株式会社 Start Challenge Consulting

発行：2026年8月　第1版

Confidential ― 社外への配布・二次利用はご相談ください。

はじめに

可視化を妨げているのは業務の複雑さではなく、ヒアリング整理と作図の作業負荷である。本資料はその工程を生成AIに委ね、現場検証で精度を担保する手順を示す。

業務フローを可視化する重要性

・業務フローは、改善検討・システム導入・引き継ぎ・監査対応で共通言語として機能する。

・文書化されていない業務は担当者の記憶に依存し、事実確認も改善効果の検証もできない。

・一方で、ヒアリング内容の整理と作図には時間がかかり、着手そのものが後回しになりやすい。

・結果として「困っている実感はあるが、どの工程が原因か説明できない」状態が続く。

本資料の目的

・生成AIを「下書き作成者」として使い、可視化の初速を上げる考え方を示す。

・**入力情報の準備 → AIによる作成 → 現場での検証 → 改善**という一連の手順を提示する。

・そのまま貼り付けて使えるプロンプト10選（P8～P12）を提供する。

・部門別の可視化アプローチ（P13～P16）と、品質確認・運用ルール（P17～P18）まで扱う。

想定読者

・業務改善・DX推進の担当者および責任者

・情報システム部門／経営企画部門の企画担当

・部門内の業務標準化・引き継ぎを進める管理職

・監査・内部統制の観点で業務記述を整備する担当

※ AIの専門知識は前提としない。文章を入力できる環境があれば実践できる。

本資料の使い方：P5で入力情報を整え、P8～P12のプロンプトを貼り付けて下書きを作り、P17のチェックリストで現場確認を行う。

注記　事実：業務フローが未文書化の場合、改善議論は担当者の記憶に依存する／解釈：着手を妨げる主因は整理・作図の作業負荷／提案：下書きをAIに委ね、確認を人が担う分担とする。

なぜ業務フロー作成にAIが有効なのか

AIが価値を出すのは「整理・下書き・網羅性の点検・改善仮説の列挙」の4領域であり、事実確認と意思決定は人に残る。この分担が精度と速度を両立させる。

① ヒアリング内容の整理

断片的なメモや会話ログを、工程・担当者・使用ツール・成果物の構造に並べ替える。

順序の入れ替え、重複の統合、粒度の統一を短時間で行える。

→ 対応プロンプト ①②

② 作図の下書き

スイムレーンの構成案やMermaid記法のコードを生成し、白紙から描き始める時間を削減する。

修正指示を文章で出せるため、図の作り直しが容易になる。

→ 対応プロンプト ③⑨

③ 抜け漏れの指摘

差し戻し、承認者不在、システム障害、期限超過など、通常フローで語られない事象を質問形式で洗い出せる。

「不明な点を先に質問させる」指示により、思い込みでの記述を防ぐ。

→ 対応プロンプト ⑤⑥

④ 改善案の提示

待ち時間・二重入力・過剰承認・属人化・手戻りの観点で課題候補を列挙し、To-Be案の初期仮説を作る。

削除・自動化・統合・標準化の区分で比較しやすくなる。

→ 対応プロンプト ⑦⑧

AIが担う範囲：情報の整理・下書き作成・網羅性の点検・改善仮説の列挙

人が担う範囲：事実の確認（現場レビュー）・数値の裏付け・機密情報の判断・改善の意思決定と実行責任

注記　解釈：AIの出力は「確認対象の下書き」であり、正式版ではない／提案：AI出力は必ず担当者レビューを経て確定させる（P17のチェックリストを使用）。

AIで作成できる業務フローの種類

5種類のフローは目的が異なるため、1枚に統合せず用途別に作り分ける。現状フローを起点に、承認・連携・例外を分離して精度を上げる。

現状（As-Is）フロー

目的
現在の実態を、例外を含めてそのまま記述する。

主な出力
工程表／担当者別スイムレーン

使いどころ
改善検討・引き継ぎ・監査対応の出発点

→ プロンプト ①②③

改善後（To-Be）フロー

目的
削除・自動化・統合・標準化を反映した将来像を描く。

主な出力
変更点一覧付きフロー／期待効果の整理

使いどころ
投資判断・PoCの設計

→ プロンプト ⑦⑧

承認フロー

目的
誰が承認し、誰が説明責任を持つかを明確にする。

主な出力
RACI表／承認段階と基準の一覧

使いどころ
承認遅延の解消・権限規程の整備

→ プロンプト ④

システム連携フロー

目的
データの入力元・出力先と連携方法を特定する。

主な出力
システム間の流れ図／二重入力の箇所一覧

使いどころ
システム統合・自動化の対象選定

→ プロンプト ⑨

例外処理フロー

目的
差し戻し・不備・不在・障害・期限超過への対応を定める。

主な出力
例外別の検知条件・対応者・再開条件

使いどころ
属人化の解消・マニュアル整備

→ プロンプト ⑤⑥

作成順序の推奨：現状フロー → 承認・システム連携の分離 → 例外処理の追加 → 課題抽出 → 改善後フロー

注記　解釈：1枚に全要素を詰め込むと、承認基準と例外条件が読み取れなくなる／提案：用途別に分けて作成し、正式版は現状フローとTo-Beフローの2系統で管理する。

AIに依頼する前に整理すべき7項目

出力精度を左右するのはプロンプトの巧拙ではなく入力情報の粒度である。7項目のうち未確定のものは「要確認」と明示し、推測での補完をAIに禁じる。

No.	整理項目	整理する内容	記述例	未整理の場合に起きること
1	目的	その業務が何のために存在し、何を達成すべきか	受注内容を請求に反映し、期日までに入金を確保する	改善の是非を判断する基準が定まらない
2	開始条件	どの事象を契機に業務が始まるか（トリガー）	顧客から見積依頼メールを受信した時点	起点がずれ、前工程が抜け落ちる
3	終了条件	何をもって完了と判断するか（完了の定義）	入金確認が会計システムに登録された時点	完了が未定義のまま作業が滞留する
4	担当者	各工程の実行者・承認者・関与部門（役職名で記載）	営業担当／営業課長（承認）／経理担当	責任範囲が曖昧になり属人化する
5	作業	作業内容を手作業とシステム処理に区別して記載	価格表を参照し見積書へ手入力（手作業）	自動化候補の特定ができない
6	使用ツール	利用するシステム・帳票・共有フォルダ・連絡手段	販売管理システム／Excel見積書／メール	二重入力や連携漏れが見えない
7	分岐・例外	分岐の基準と、差し戻し・不備・不在・障害時の扱い	値引率10%超は部長承認／不備は営業へ差し戻し	通常時のみのフローになり実務で使えない

運用ルール：確定していない情報は空欄にせず「要確認」と記入し、AIに推測での補完を行わせない。

注記　記述例は説明用の記載例であり、実在の業務データではない／解釈：入力情報の粒度が出力品質を決定する／提案：ヒアリング時に本7項目をそのまま質問項目として使用する。

AIで業務フローを作成する5ステップ

最初の対象業務を「関係者が5名以内・月内に完結する業務」に絞ることで、1サイクルを短期間で回し切り、確認と改善を継続できる状態を作る。

STEP 1 対象業務の選定

改善余地が大きく、関係者が限定される業務から選ぶ。

実施事項

・対象範囲を1文で定義
・関係部門と関係者を列挙
・完了目標日を設定

成果物

対象業務定義メモ（1枚）

STEP 2 情報収集

P5の7項目を質問項目としてヒアリングする。

実施事項

・担当者ヒアリング
・既存マニュアル・帳票の収集
・不明点は「要確認」で残す

成果物

ヒアリングメモ・帳票一覧

STEP 3 プロンプト入力

P8～P12のプロンプトへ収集情報を貼り付ける。

実施事項

・①②で工程表を整理
・③④で担当と責任を明確化
・⑤⑥で分岐と例外を追加

成果物

工程表・RACI表・例外一覧

STEP 4 図式化

図に変換し、部門レーンと分岐条件を明示する。

実施事項

・⑨で作図コードを生成
・作図ツールで体裁調整
・図と工程一覧の整合確認

成果物

現状フロー図（草案）

STEP 5 現場確認

担当者レビューで事実を確定させる。

実施事項

・P17の観点で点検
・相違点を修正し版を確定
・⑦⑧で課題とTo-Beへ

成果物

確定版フロー・課題一覧

STEP 5 の確認結果は STEP 2・3 へ戻して反映する（1サイクル＝2～4週間を目安に反復）

最初の1業務を完了させることを優先し、全社展開は2サイクル目以降に検討する。

注記　サイクル期間は運用設計上の目安（仮定値）／解釈：確認工程を省くとAI出力の誤りが正式版に混入する／提案：STEP5を必須工程として運用ルールに明記する。

精度を高めるプロンプトの基本構造

6要素のうち特に「制約条件」と「確認事項」が精度を決める。推測を禁じ、不明点を質問させることで、事実と推測の混在を防げる。

プロンプトの6要素と記述のポイント

①	**AIの役割**	専門性と立場を指定する。例：あなたは業務改善コンサルタントです。
②	**対象業務**	業務名・範囲・開始条件・終了条件を明示する。範囲が広いと粒度が粗くなる。
③	**入力情報**	ヒアリングメモ・帳票・システム名を【　】で区切って貼り付ける。
④	**出力形式**	表・スイムレーン・Mermaidコードなど、後工程で使う形を指定する。
⑤	**制約条件**	**推測での補完を禁止**し、不足項目は「要確認」と記載させる。
⑥	**確認事項**	矛盾・不足がある場合は、出力前に**確認質問を一覧化**させる。

記述テンプレート（6要素の並び順）

あなたは〔①役割〕です。〔②対象業務：開始条件～終了条件〕について、以下の情報をもとに〔④出力形式〕で整理してください。
〔⑤不足情報は推測せず「要確認」と記載〕
〔⑥矛盾・不足があれば作成前に確認質問を一覧化〕

【③入力情報】
［ここに貼り付ける］

精度が上がる指示（推奨）

- 担当者・使用ツール・入力情報・成果物を列に含める
- 手作業／システム処理／承認／通知／待機を区別する
- 判断は基準・判断者・Yes/Noの後続処理を明記する
- 不足は「要確認」、担当者不明は「担当未定」と表示

精度が下がる指示（避けるべき例）

「請求業務のフローを作ってください」→ 役割・範囲・出力形式・制約が未指定で、一般論の工程表になる。

「不明な点は適当に補ってください」→ 推測が事実として記述され、現場確認で区別できない。

注記　解釈：出力精度の差は主に「制約条件」と「確認事項」の記述有無に起因する／提案：社内で本テンプレートを共通形式として配布し、担当者間の出力差を抑える。

プロンプト①・②：現状業務の整理

まず断片情報を工程表に変換し、次に担当者別フローへ展開する。両方に「要確認」「確認質問の一覧化」を組み込み、推測の混入を防ぐ。

プロンプト①：文章やメモから現状業務を整理する

利用目的：順序が不明な業務メモを、工程単位の一覧表に構造化する（可視化の起点づくり）。

プロンプト全文

あなたは業務改善コンサルタントです。以下の業務メモを、実際の作業順に並べ替えてください。各工程について「工程番号・作業内容・担当者・使用ツール・入力情報・成果物」の表で整理してください。情報が不足している項目は推測せず、「要確認」と記載してください。

【業務メモ】
［ここにメモを貼り付ける］

入力例

依頼メールを見て見積を作る。金額大きい時は課長確認。テンプレは共有フォルダ。

期待する出力

6列の工程表。不明な担当者・成果物欄に「要確認」が入る。

使用時の注意点：メモに実名・取引先名・金額が含まれる場合は入力前に匿名化する。出力された順序は仮説であり、担当者確認まで確定としない。

プロンプト②：ヒアリング結果から現状フローを作成する

利用目的：ヒアリング内容を、担当者別・処理種別に区分した現状フローへ変換する。

プロンプト全文

以下は担当者へのヒアリング内容です。開始から終了までの現状業務フローを作成してください。担当者ごとに工程を分け、手作業、システム処理、承認、通知、待機を区別してください。内容に矛盾や不足がある場合は、フローを作成する前に確認質問を一覧化してください。

【ヒアリング内容】
［ここに貼り付ける］

入力例

営業・営業事務・経理各1名へのヒアリングメモ（発言形式のまま）。

期待する出力

確認質問リスト → 担当者別フロー（処理種別のラベル付き）。

使用時の注意点：確認質問が出た場合は、回答を追記して再実行する。質問を無視して先に進むと、待機時間や承認段階が欠落しやすい。

注記　プロンプト本文は本資料の掲載どおり使用可（改変時は制約条件と確認事項の記述を残すこと）／解釈：①→②の順で使うと粒度が揃いやすい。

プロンプト③・④：役割・責任の明確化

「誰が何をするか（スイムレーン）」と「誰が責任を負うか（RACI）」は別の情報である。両者を分けて可視化すると、承認遅延と責任の空白が特定できる。

プロンプト③：担当者別にタスクを整理する

利用目的：工程の引き渡し関係を明確にし、担当者間の受け渡し漏れと空白を洗い出す。

プロンプト全文

以下の業務について、担当者別の役割が分かるスイムレーン形式の業務フローを作成してください。「誰が・何を・いつ・誰に引き渡すか」を明確にし、担当者が不明な工程は「担当未定」と表示してください。

【対象業務】
［業務内容を記載］

入力例
プロンプト①で作成した工程表（6列）をそのまま貼り付ける。

期待する出力
担当者をレーンとした時系列フロー。引き渡し先と「担当未定」の明示。

使用時の注意点：レーンは個人名ではなく役職・役割名で指定する。異動や兼務があっても図を作り直す必要がなくなる。

プロンプト④：RACI形式で責任範囲を可視化する

利用目的：工程ごとの実行責任・説明責任を1名に確定させ、承認の重複と空白を解消する。

プロンプト全文

以下の業務工程について、RACI表を作成してください。各工程に対して、実行責任者（R）、説明責任者（A）、相談先（C）、報告先（I）を設定してください。1工程につきAは原則1名とし、役割が不明確な箇所も指摘してください。

【業務工程・関係者】
［ここに記載］

入力例
工程一覧＋関係者一覧（部門・役職）。承認段階も併記する。

期待する出力
工程×関係者のRACI表と、Aが複数／不在の工程の指摘。

使用時の注意点：AI出力のRACIは案であり、確定には権限規程・職務分掌との照合が必要。統制上の承認要件は必ず規程を正とする。

注記　RACI＝Responsible／Accountable／Consulted／Informed の4区分／提案：③で工程と引き渡しを固めた後に④で責任を確定する順序とする。

プロンプト⑤・⑥：分岐・例外処理

実務で使えないフローの多くは、判断基準と例外処理が書かれていない。分岐は「基準・判断者・後続処理」、例外は「検知・対応者・再開条件」まで記述させる。

プロンプト⑤扱条件分岐を含むフローを作成する

利用目的：暗黙の判断ルールを言語化し、担当者による判断のばらつきを解消する。

プロンプト全文

以下の業務手順を、条件分岐を含む業務フローに変換してください。各判断には「何を基準に」「誰が判断し」「Yes・Noの後に何を行うか」を明記してください。判断基準が曖昧な場合は、具体化に必要な質問を提示してください。

【業務手順】
［ここに記載］

入力例
プロンプト③のスイムレーン出力＋既存の承認基準・金額基準の記載。

期待する出力
判断工程ごとの基準・判断者・Yes/No後続処理と、基準の具体化質問。

使用時の注意点：「重要な場合」「金額が大きい場合」のような定性的基準は、金額・件数・日数などの数値基準に置き換えて確定させる。

プロンプト⑥扱差し戻し・例外・緊急対応を追加する

利用目的：通常時のみのフローに例外系を追加し、属人的な緊急対応を標準化する。

プロンプト全文

以下の通常業務フローに、差し戻し、入力不備、承認者不在、システム障害、期限超過が発生した場合の例外処理を追加してください。各例外について、検知条件、対応者、連絡先、再開条件を整理してください。

【通常フロー】
［ここに記載］

入力例
プロンプト⑤で分岐まで整理した現状フロー（通常系のみ）。

期待する出力
例外5類型ごとの検知条件・対応者・連絡先・再開条件の一覧。

使用時の注意点：連絡先は個人名ではなく窓口（部門・共有メール）で記述する。障害時の対応は情報システム部門の規定と整合を取る。

注記　例外5類型：差し戻し／入力不備／承認者不在／システム障害／期限超過／解釈：例外未定義の工程が属人化の主因となる／提案：⑤→⑥の順で追加する。

プロンプト⑦・⑧：課題発見と改善

課題抽出は6観点で網羅し、改善は「削除・自動化・統合・標準化」の4区分で示す。区分を明示することで、投資判断と実行順序の議論が可能になる。

プロンプト⑦　ボトルネックを診断する

利用目的：現状フローから課題を観点別に抽出し、優先度をつけて改善対象を絞り込む。

プロンプト全文

以下の現状業務フローを分析し、待ち時間、二重入力、過剰承認、属人化、手戻り、確認漏れの観点から課題を抽出してください。「該当工程・課題・原因・影響・改善優先度」の表で整理してください。

【現状フロー】
[ここに貼り付ける]

入力例
現場確認済みの現状フロー（例外処理・承認段階を含む確定版）。

期待する出力
5列の課題一覧表。観点別に整理され、優先度が付与される。

使用時の注意点：AIが出す影響度・優先度は仮説である。実測値（処理件数・所要時間・差し戻し件数）で裏付けてから改善対象を確定する。

プロンプト⑧　改善後のTo-Beフローを作成する

利用目的：課題に対応する将来像を、変更点と期待効果を伴う形で提示する。

プロンプト全文

以下の現状業務フローと課題を基に、改善後の業務フローを作成してください。削除する工程、自動化する工程、統合する工程、標準化する工程を明示し、現状との変更点と期待効果も一覧化してください。

【現状フロー】
[ここに記載]
【課題】
[ここに記載]

入力例
確定版の現状フロー＋プロンプト⑦の課題一覧（優先度上位のみでも可）。

期待する出力
To-Beフローと、4区分の変更点一覧・期待効果の対応表。

使用時の注意点：削除・統合する工程には統制上の意味を持つ承認が含まれる場合がある。監査・内部統制の要件を確認せずに削除しないこと。

注記　課題抽出6観点：待ち時間／二重入力／過剰承認／属人化／手戻り／確認漏れ／改善4区分：削除・自動化・統合・標準化／解釈：優先度は実測で裏付ける（仮説段階）。

プロンプト⑨・⑩：図式化と運用

整理した情報は図とマニュアルの両形式に変換して初めて現場で使われる。図は合意形成、マニュアルとチェックリストは日々の実行を支える。

プロンプト⑨　Mermaid記法でフロー図を出力する

利用目的：作図作業を省き、テキストから図を生成して修正・版管理を容易にする。

プロンプト全文

以下の業務内容をMermaidのflowchart形式で出力してください。開始・終了は角丸、作業は四角、判断はひし形で表現し、担当部門をsubgraphで分けてください。分岐線には条件名を記載し、コードの後に工程一覧も付けてください。

【業務内容】
［ここに記載］

入力例
プロンプト⑤⑥まで整理した現状フロー、または⑧のTo-Beフロー。

期待する出力
flowchartコード（部門ごとのsubgraph・条件名付き分岐）＋工程一覧。

使用時の注意点：コードは必ず描画して表示を確認する。工程数が多い場合は業務単位に分割する（1図＝20工程程度を目安）。

プロンプト⑩　フローからマニュアルとチェックリストを作成する

利用目的：フローを現場の実行手順に落とし、引き継ぎと品質の安定に用いる。

プロンプト全文

以下の業務フローを基に、担当者向けの業務マニュアルと実行チェックリストを作成してください。マニュアルには目的、事前準備、操作手順、判断基準、例外時の対応、完了条件を含めてください。チェックリストは実施順に並べてください。

【業務フロー】
［ここに貼り付ける］

入力例
確定版フロー（例外処理・判断基準を含む）＋使用システムの画面名。

期待する出力
6項目構成のマニュアル本文と、実施順のチェックリスト。

使用時の注意点：システムの具体的な操作画面・ボタン名はAIが正確に知り得ない。画面名は担当者が補記し、初回は実業務で試行して手順を確認する。

注記　Mermaid＝テキスト記述から図を生成する記法／解釈：テキスト管理により差分比較と版管理が容易になる／提案：フロー図とマニュアルは同一の版番号で管理する。

改善事例①：営業部門（見積作成～顧客送付）

見積業務の滞留要因は作成作業ではなく「承認待ち」と「システム間の転記」にある。承認基準の明示と入力の一元化により、待ち時間と転記作業を削減できる。

As-Is（現状フロー）

関係者レーン	① 依頼受領	② 見積作成	③ 社内承認	④ 顧客送付	⑤ 受注登録
営業担当	メール確認・要件整理（手作業）	価格表を参照しExcelへ手入力		PDF化してメール送付	販売管理システムへ再入力
営業課長			メールで承認（基準が不明確・待機発生）		
システム					受注データ登録（システム処理）

To-Be（改善後フロー）｜生成AIレーンを追加

生成AI	依頼メールから要件を構造化	見積項目の下書きと不足の指摘	承認基準に沿う自動振分（規定値）	送付文面の作成（人が最終確認）	見積データを流用し再入力を廃止

課題（As-Is）	原因	改善策（To-Be）	期待効果
承認待ちの滞留	承認基準が文書化されず、都度判断となっている	値引率・金額の数値基準を明示し、基準内は承認を省略	承認起因の待ち時間を削減
同一情報の重複入力	Excel見積と販売管理システムが未連携	見積データを受注登録に流用し、再入力工程を廃止	転記作業と転記ミスの削減
見積内容の品質差	担当者ごとに記載項目が異なる	AIが必須項目の不足を指摘し、記載を標準化	差し戻し・問い合わせの減少

注記　本ページは可視化手順の説明を目的とした構成例であり、特定企業の実測データではない／解釈：滞留の主因は承認と転記／提案：承認基準の数値化を先行する。

改善事例②：総務・人事部門（入社・退職手続き）

入社・退職手続きは関与部門が多く、依頼が個別連絡に分散するためアカウント発行漏れ・回収漏れが生じる。手続き一覧の標準化と完了確認の一元管理で防止できる。

As-Is（現状フロー）

関係者レーン	① 内定・退職決定	② 各部門へ依頼	③ 手続き実施	④ 完了確認	⑤ 記録・保管
人事担当	入社日・退職日を確定	部門ごとに個別メールで依頼		返信の有無で完了を推測	個人フォルダに記録を保存
情報システム／総務			アカウント発行・貸与品手配（漏れ発生）		
システム			人事システムへ登録（システム処理）		

To-Be（改善後フロー）｜生成AIレーンを追加

生成AI	区分別に必要手続きを一覧化	依頼を一括化し期限を付与	各部門が実施（担当と期限が明示）	未完了を検知し督促対象を提示	共有台帳へ記録を集約

課題（As-Is）	原因	改善策（To-Be）	期待効果
アカウント発行漏れ	必要手続きが担当者の記憶と個別メールに依存	雇用区分・職種別の手続きチェックリストを標準化	初日から業務開始できる状態を担保
権限・貸与品の回収漏れ	完了確認が返信の有無に依存し追跡されない	完了状況を台帳で一元管理し、未完了を検知して督促	退職後のアクセス権残存リスクを低減
記録が個人フォルダに散在	保管場所と保存期間のルールが未整備	共有台帳へ集約し、保管期間と参照権限を規定	監査対応時の証跡提示が容易になる

注記　本ページは可視化手順の説明を目的とした構成例であり、特定企業の実測データではない／解釈：漏れの主因は依頼の分散と完了確認の欠如／提案：チェックリストの標準化を先行する。

改善事例③：経理部門（請求書受領～支払い）

支払処理の遅延は、受領経路の分散と差し戻しの繰り返しに起因する。受付窓口の一元化と不備チェックの前倒しにより、差し戻しと確認作業を削減できる。

As-Is（現状フロー）

関係者レーン	① 請求書受領	② 内容確認・突合	③ 承認	④ 支払データ作成	⑤ 支払実行・記録
現場部門	紙・メール・各担当宛に個別受領（分散）				
経理担当		発注・納品との突合を目視で実施		振込データを手入力で作成	
承認者			不備を発見し現場へ差し戻し（②へ）		
システム					振込実行・会計仕訳計上

To-Be（改善後フロー）｜生成AIレーンを追加

生成AI	受付窓口を一元化し受領を記録	不備項目を受領時に自動指摘	要確認点を要約して承認者へ提示	支払データを流用生成（手入力廃止）	支払記録を人が最終確認

課題（As-Is）	原因	改善策（To-Be）	期待効果
差し戻しの繰り返し	不備の発見が承認段階（工程③）まで遅れる	受領時点で必須項目・金額整合を点検し前倒しで指摘	手戻り回数と処理日数の削減
突合作業の負荷	発注・納品情報との照合を目視で行っている	差異のある項目のみを抽出し、確認対象を限定	確認作業時間の削減

注記　本ページは可視化手順の説明を目的とした構成例であり、特定企業の実測データではない／提案：承認そのものは統制上の要件であり、簡略化ではなく判断材料の提示で支援する。

改善事例④：情報システム部門（問い合わせ～解決）

問い合わせ対応の遅延は、優先度判定とエスカレーション基準が担当者の裁量に委ねられていることに起因する。判定基準の明文化により対応時間のばらつきを抑えられる。

As-Is（現状フロー）

関係者レーン	① 受付	② 一次切り分け	③ 優先度判定	④ 対応・エスカレーション	⑤ 解決・記録
依頼者（各部門）	電話・チャット・直接依頼が混在（記録なし）				
ヘルプデスク担当		事象を聞き取り原因を推定	担当者の裁量で優先度を判断（基準なし）		解決内容の記録が個人メモに留まる
専門担当／ベンダー				引き継ぎ基準が不明確で滞留・重複対応	
システム					一部のみ台帳へ登録

To-Be（改善後フロー）｜生成AIレーンを追加

生成AI	受付窓口を統一し起票を必須化	過去事例から確認手順を提示	影響範囲×緊急度で優先度を判定	経過時間で引き継ぎ先を提示	対応記録をFAQ草案へ変換

課題（As-Is）	原因	改善策（To-Be）	期待効果
対応時間のばらつき	優先度判定が担当者の裁量に委ねられている	影響範囲×緊急度の2軸で優先度区分と目標時間を規定	重要度の高い事象への対応順の安定化
エスカレーションの滞留	引き継ぎ条件（経過時間・難易度）が未定義	経過時間と事象区分による引き継ぎ基準を明文化	滞留案件と重複対応の削減

注記　本ページは可視化手順の説明を目的とした構成例であり、特定企業の実測データではない／提案：優先度区分ごとの目標対応時間は既存のサービス水準と整合を取って設定する。

AIが作成したフローの確認チェックリスト

AI出力は下書きであり、7観点の確認を経て初めて正式版となる。特に「例外」と「統制」の2観点は、現場担当者だけでは見落としやすく管理者の確認を要する。

No.	確認観点	確認内容	不備があった場合の対応	確認者
1	担当者	全工程に担当者（役職・役割名）が設定され、「担当未定」が残っていないか	該当工程の所管部門に確認し、役割名で確定する	業務担当者・所属長
2	時系列	工程の順序が実際の作業順と一致し、並行作業と順次作業が区別されているか	担当者へのヒアリングで順序を再確認し修正	業務担当者
3	分岐条件	判断工程に「基準・判断者・Yes/Noの後続処理」が揃い、基準が数値化されているか	定性的表現を数値基準に置き換え、規程と照合	所属長・所管部門
4	例外	例外5類型に検知条件・対応者・連絡先・再開条件が記載されているか	未定義の例外を洗い出し、対応方法を決定する	所属長・情報システム部門
5	入力・成果物	各工程の入力情報と成果物が特定され、保管場所・保管期間が明確か	該当工程の担当者が実物（帳票・データ）で確認	業務担当者
6	システム	システム名が正確で、手作業とシステム処理・二重入力箇所が特定されているか	情報システム部門にシステム名と連携方式を確認	情報システム部門
7	統制	承認・照合・権限分離などの統制工程が削除・簡略化されず、証跡が残る構成か	権限規程・職務分掌と照合し、必要な承認を復元	内部統制・監査担当

確定ルール：7観点すべての確認完了をもって版を確定し、版番号・確認日・確認者を記録する（未確認の観点が残る場合は「草案」として扱う）。

注記　例外5類型：差し戻し／入力不備／承認者不在／システム障害／期限超過／解釈：観点4と観点7はAI出力で欠落しやすい／提案：レビュー会議の議事フォーマットとして使用する。

導入時の注意点と失敗しない運用ルール

失敗の多くは技術面ではなく運用面で生じる。機密情報の扱い・出力誤りの前提・現場レビュー・版管理・定期更新の5点をルール化することで、継続的な運用が可能になる。

① 機密情報の扱い

想定される事象
顧客名・個人情報・取引金額・システム構成が外部サービスへ入力される。

運用ルール
・情報区分ごとに入力可否を定める
・実名・金額・IDは匿名化
・利用可能なサービスを会社が指定
・入力履歴の扱いを事前確認

所管：情報システム／法務

② AI出力の誤り

想定される事象
存在しない工程・システム名・承認段階が事実と同じ体裁で出力される。

運用ルール
・AI出力は「草案」として扱う
・推測での補完を禁じる構造で依頼
・不明箇所は「要確認」で明示
・システム名・画面名は担当者が補記

所管：業務所管部門

③ 現場レビュー

想定される事象
実務と異なるフローが正式文書として配布され、現場で使われない。

運用ルール
・実作業者による確認を必須とする
・P17の7観点で点検
・確認日・確認者を記録
・相違点は修正して再確認

所管：業務担当者・所属長

④ 版管理

想定される事象
複数の版が併存し、どれが最新か判別できなくなる。

運用ルール
・版番号・改訂日・改訂者・理由を記載
・保管場所を一元化し旧版は別領域へ
・図とマニュアルは同一版番号
・草案と確定版を明確に区別

所管：業務所管部門

⑤ 定期更新

想定される事象
組織変更・システム更新後も改訂されず、実態と乖離する。

運用ルール
・定期見直しを年間予定に組み込む
・組織・システム変更時は随時改訂
・改訂担当を役割として明記

所管：業務所管部門

運用開始前に決めるべき4項目

(1)AIへ入力してよい情報の区分と匿名化ルール　(2)AI出力を正式版とするための確認手順と確認者
(3)フロー資料の保管場所・版管理の様式　(4)定期見直しの時期と改訂責任者

注記　解釈：定着の障害は技術ではなく運用ルールの未整備／提案：上記4項目を業務改善の着手前に決定し、社内規程または運用手順書に反映する。

まとめ・お問い合わせ

全社展開ではなく1業務の完了を最初の目標とし、現状と改善後を必ず並べて比較する。この2点が、可視化を改善の実行につなげる条件である。

① 小さな業務から始める

関係者が5名以内・月内に完結する業務を最初の対象とする。

1サイクル（選定→情報収集→作成→図式化→現場確認）を完了させ、手順と体裁を社内標準として固める。

→ 参照：P6（5ステップ）

② 現状と改善後を比較する

現状フローのみでは改善の必要性が伝わらず、判断材料にならない。

削除・自動化・統合・標準化の区分で変更点を示し、期待効果と併せて提示する。

→ 参照：P11（プロンプト⑦⑧）

③ 確認と運用をルール化する

AI出力は草案であり、7観点の確認を経て正式版とする。

機密情報の扱い、版管理、定期更新の3点を事前に定め、資料と実態の乖離を防ぐ。

→ 参照：P17・P18

明日から着手する3つの作業

1	**対象業務を1つ選ぶ**	月内に完結する業務を選び、開始条件と終了条件を1文で定義する	所要：1時間程度
2	**7項目を埋める**	P5の7項目をヒアリング項目として使用し、不明点は「要確認」と記入	所要：担当者1名30〜45分
3	**プロンプト①②を試す**	収集情報から工程表と現状フローの草案を作成し、担当者確認にかける	所要：半日程度

支援サービスのご案内

業務ヒアリングの代行、フロー図の作成、運用ルールの整備、部門展開の支援。

お問い合わせ　株式会社 Start Challenge Consulting
担当：平出　メール：info@startchg.com

注記　所要時間は運用設計上の目安（仮定値）／解釈：着手範囲を限定することが完了率を高める／提案：まず1業務で1サイクルを完了させ、その記録をもって展開判断を行う。

お問い合わせ

「まず1業務を可視化したい」段階からご相談いただけます。対象業務の選定とヒアリング項目の設計から、現場が使えるフロー図・マニュアルの整備までを支援します。

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

Start Challenge Consulting

担当：平出

info@startchg.com

ご相談内容と対象業務をメールにてお知らせください。
内容を確認のうえ、担当よりご連絡いたします。

ご相談いただける内容

対象業務の選定	改善余地の大きい業務の洗い出しと着手範囲の切り分け
ヒアリング設計・代行	7項目に沿った質問票の作成と担当者ヒアリング
As-Is／To-Be作成	現状・改善後フローの作成と変更点・期待効果の整理
プロンプト運用の整備	入力可否ルール・確認手順・版管理の様式づくり
マニュアル整備	フローから実行手順書への変換と現場定着の支援
部門展開の支援	2サイクル目以降の横展開計画と社内標準化の伴走

まずは1業務・2〜4週間の小さな範囲から。現状フローの作成までを支援します。

株式会社 Start Challenge Consulting ｜ 挑む力が、世界を照らす ｜ 発行：2026年8月　第1版

注記　本資料の内容は作成時点の整理に基づく／提案：現状フローの作成を起点に、課題抽出・改善案の検討まで段階的に進める。