AIエージェント導入事例10選



業務の自律化で生産性と顧客対応力を高める実践ガイド

対象：経営者 ／ DX推進担当者 ／ 情報システム部門 ／ 業務改革担当者

発行元：Start Challenge Consulting co., ltd.
発行年月：2026年8月

Confidential ｜ 社外秘 — 無断転載・二次配布を禁じます

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

なぜ今、AIエージェントが注目されているのか

生成AIの「回答する」段階から、AIエージェントの「判断・実行・報告まで担う」段階へ移行している。従来のRPAやチャットボットでは届かなかった判断を伴う定型業務が、自律化の対象に入り始めている。

注目される背景

- 生成AIから「自律的に業務を進めるAI」への進化
- 回答生成だけでなく、判断・実行・報告まで担当
- 人手不足と業務の属人化を解消する新しい選択肢

RPA・チャットボット・生成AIとの違い ｜ 判断の主体が人からAIへ移る

区分	主な役割	判断の主体	実行できる範囲
チャットボット	用意した回答を提示する	人（シナリオ設計者）	会話による案内・一次受付
RPA	定義済みの操作手順を反復実行	人（手順定義者）	画面操作・データ転記の自動化
生成AI	文章・要約・案を生成する	人（指示と確認）	作成物の提示まで（実行は人）
AIエージェント	目的から手順を計画し実行・報告	AI（承認権限は人が保持）	情報収集からシステム登録・報告

実行できる代表的な業務

- 情報収集・調査
- 文書・資料作成
- 照合・チェック
- システム入力・連携
- 通知・進捗管理
- 分析・レポート

事実：各手段の一般的な役割の整理／解釈：判断の主体がAI側に移る点が従来手段との差／提案：既存RPA・チャットボットとの役割分担を前提に検討

AIエージェント導入の基本構成

AIエージェントは「指示の理解→情報収集→計画→システム連携→実行→報告」の6工程で構成される。実行前に人の承認を挟む設計と、権限管理・操作ログによる統制が実用化の前提となる。

基本構成 ｜ 6つの処理工程

01	02	03	04	05	06
指示の理解	必要な情報の検索・収集	業務手順と実行計画の作成	外部システム・APIとの連携	タスクの実行	結果の確認・報告

Human in the Loop ｜ 人による承認

タスクの実行前、外部への送信前、システム登録前に人の承認を挟み、AIの判断のみで確定させない。承認を挟む範囲は、金額・件数・対外影響の大きさに応じて業務単位で設計する。

権限管理

AIが参照・更新できるデータと操作の範囲を、役割単位で限定する。人が持たない権限をAIに与えない。

操作ログ

実行内容、参照した情報、承認者を記録し、事後に第三者が検証できる状態を保つ。

誤実行防止

処理件数・金額の上限と実行の停止条件を事前に定義し、異常時は人へ引き継ぐ。

事実：AIエージェントの一般的な処理構成／解釈：実行権限の設計が実用化の要件／提案：承認ポイントとログ記録範囲を業務単位で定義

事例1：営業リスト作成・アプローチ支援

企業情報の手作業検索と担当者の経験に依存した優先順位付けが、営業準備時間の増加を招いている。情報収集から提案文作成・CRM登録までをエージェントに委ね、アプローチ件数と商談化率の改善を図る。

導入前の課題

- 営業担当者が企業情報を手作業で検索している
- 見込み顧客の優先順位が担当者の経験に依存している
- メール作成やCRM入力に時間がかかっている

AIエージェントの活用

1. 企業情報やニュースを自動収集する
2. 業種・規模・課題から見込み度を判定する
3. 企業ごとの提案文とメール下書きを作成する
4. 承認後にメールを配信し、CRMへ活動履歴を登録する

想定効果

- **営業準備時間**の削減
- **アプローチ件数**の増加
- **商談化率**の改善

承認ポイント：メール配信前と CRM 登録前に営業担当が内容を確認・承認する（Human in the Loop）

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：準備工程が営業時間を圧迫／仮説：件数増により商談化率が改善（仮）／提案：配信前承認を必須とする

事例2：問い合わせ対応・カスタマーサポート

同一内容の繰り返し対応と担当者ごとの品質差が、応答時間と夜間・休日対応の制約を生んでいる。一次対応をエージェントが担い、解決できない案件のみ担当部署へ引き継ぐ体制へ移行する。

導入前の課題

- 同じ問い合わせへの回答が繰り返されている
- 担当者によって回答品質に差がある
- 夜間や休日に対応できない

AIエージェントの活用

01 FAQ、マニュアル、過去の対応履歴を検索する

02 問い合わせ内容を分類して回答を生成する

03 注文状況や契約内容をシステムから確認する

04 解決できない場合は担当部署へ自動転送する

想定効果

- **一次対応**の自動化
- **平均回答時間**の短縮
- **オペレーター負担**の軽減

承認ポイント：契約・料金・解約に関わる回答は送信前に担当者が確認する。参照した根拠情報を回答に併記する

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：定型問い合わせが工数の中心／仮説：一次対応の自動化で応答時間が短縮（仮）／提案：エスカレーション基準を明文化

事例3：会議内容の整理・タスク管理

議事録作成の負荷と決定事項・担当者の曖昧さが、タスクの登録漏れと期限超過を招いている。音声からの議事録作成とタスク管理ツールへの登録・通知までを連続処理し、プロジェクト進行を可視化する。

導入前の課題

- 議事録作成に時間がかかっている
- 決定事項や担当者が曖昧になる
- タスクの登録漏れや期限超過が発生する

AIエージェントの活用

01 会議音声から議事録を作成する

02 決定事項、課題、担当者、期限を抽出する

03 Teams、Slack、Asana などへタスクを登録する

04 期限前の通知と進捗確認を自動実行する

想定効果

- **議事録作成時間**の削減
- **タスクの抜け漏れ**防止
- **プロジェクト進行**の可視化

承認ポイント：議事録の確定と担当者・期限付きタスクの登録は、会議主催者の確認を経てから実行する

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：記録と登録の分断が抜け漏れの原因／仮説：連続処理で期限超過が減少（仮）／提案：録音の取扱範囲を事前に周知

事例4：経理業務・請求書処理

請求書の確認・転記が手作業であり、勘定科目の判断と不備対応が特定担当者に集中している。読み取りから照合・科目候補の提示までをエージェントが担い、承認後に会計システムへ登録して月次決算を前倒しする。

導入前の課題

- 請求書の確認と転記が手作業である
- 勘定科目の判断に時間がかかっている
- 不備確認や差し戻しが担当者に集中している

AIエージェントの活用

1. PDFや画像から請求書情報を読み取る
2. 発注データや契約情報と照合する
3. 勘定科目・部門・税区分の候補を提示する
4. 不備がある場合は担当者へ確認を依頼する
5. 承認後に会計システムへ登録する

想定効果

- **入力作業**の削減
- **確認漏れ・転記ミス**の防止
- **月次決算**の早期化

承認ポイント：勘定科目・税区分の確定と会計システムへの登録は、経理担当者の承認を必須とする

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：判断工程が担当者に集中／仮説：照合自動化で決算が前倒し（仮）／提案：科目判断はAIの候補提示に限定し確定は人が行う

事例5：人事採用・応募者対応

書類確認と日程調整の負荷が候補者への連絡遅延を招いている。情報整理・適合度評価・日程調整をエージェントが担い、合否判断は人が行う設計とすることで、選考スピードと公平性を同時に確保する。

導入前の課題

- 応募書類の確認に時間がかかっている
- 面接日程の調整が煩雑である
- 候補者への連絡が遅れる

AIエージェントの活用

01	履歴書・職務経歴書から必要情報を整理する
02	採用条件との適合度を評価する
03	評価理由と面接時の確認事項を提示する
04	候補者との日程調整を自動化する
05	採用管理システムへ選考状況を登録する

導入時の注意

- AIだけで合否を確定しない。評価は人が判断するための材料として扱う
- 年齢・性別などによる不適切な評価を防止する。評価項目から除外し、出力を定期点検する
- 応募者の個人情報の取扱範囲と保存期間を事前に定義する

承認ポイント：合否判断は必ず人が行う。エージェントの役割は情報整理・評価材料の提示・連絡調整に限定する

事実：構成案に記載の業務課題および留意点／解釈：選考は公平性の要求が高い領域／提案：評価項目から属性情報を除外し、判断権限を人に残す

事例6：社内問い合わせ・情報検索

規程やマニュアルの所在が分かりにくく、総務・情報システム部門に質問が集中している。権限に応じた横断検索と定型申請の実行までを担わせ、バックオフィス部門の対応工数を構造的に削減する。

導入前の課題

- 総務や情報システム部門に質問が集中している
- 必要な規程やマニュアルが見つからない
- 古い資料を参照するリスクがある

AIエージェントの活用

01 社内規程、マニュアル、申請手順を横断検索する

02 社員の権限や所属に応じた回答を生成する

03 必要な申請フォームを案内する

04 定型申請は内容確認から登録まで実行する

05 解決できない質問を担当部署へ引き継ぐ

想定効果

- **社内問い合わせ件数**の削減
- **情報検索時間**の短縮
- **バックオフィス部門の負担**軽減

前提条件：参照先文書の最新版管理と、社員の権限に応じた閲覧範囲の制御を先に整備する

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：文書管理の不備が問い合わせ集中の原因／仮説：横断検索で件数が減少（仮）／提案：旧版文書を検索対象から除外

事例7：マーケティングコンテンツ制作

企画から制作・分析までが担当者に依存し、公開後の改善が十分に回っていない。調査・制作・整合性確認・CMS登録・公開後分析を一連の流れで担わせ、継続的な改善サイクルを構築する。

導入前の課題

- 記事やメールの企画に時間がかかっている
- コンテンツ制作が担当者に依存している
- 公開後の分析が十分にできていない

AIエージェントの活用

01 検索キーワードや競合コンテンツを調査する

02 記事構成、本文、SNS投稿文を作成する

03 ブランドガイドラインとの整合性を確認する

04 CMSへ下書きとして登録する

05 公開後のアクセスデータを分析して改善案を提示する

想定効果

- **制作期間**の短縮
- **コンテンツ本数**の増加
- **継続的な改善サイクル**の構築

承認ポイント：公開は必ず人の承認を経る。表現内容・出典・権利関係の確認を承認要件に含める

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：制作と分析の分断が改善停滞の原因／仮説：一連化で本数と改善速度が向上（仮）／提案：CMS登録は下書きまでに限定

事例8：在庫管理・発注業務

販売・在庫・納期情報の分散と経験依存の発注判断が、欠品と過剰在庫を同時に発生させている。データ収集から需要予測・発注提案までを担わせ、承認後に発注登録する運用で判断基準を標準化する。

導入前の課題

- 在庫不足と過剰在庫が発生している
- 発注判断が担当者の経験に依存している
- 販売・在庫・納期情報が分散している

AIエージェントの活用

01 販売実績と在庫データを収集する

02 季節性やキャンペーンを考慮して需要を予測する

03 発注数量と発注時期を提案する

04 担当者の承認後に発注システムへ登録する

05 納期遅延時には代替商品の候補を提示する

想定効果

- **欠品リスク**の低減
- **在庫回転率**の改善
- **発注業務**の標準化

承認ポイント：発注は金額・数量の上限を設定し、上限超過時は必ず担当者の承認を経て実行する

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：情報の分散が判断精度を制約／仮説：需要予測により欠品と過剰が同時に減少（仮）／提案：発注上限を運用ルールで固定

事例9：システム運用・障害対応

アラートの多さと原因調査の熟練者依存が、夜間・休日対応の負担と復旧時間の長期化を招いている。ログ分析から原因候補・復旧手順の提示、許可範囲での一次対応までを担わせ、運用ノウハウを標準化する。

導入前の課題

- アラートが多く、重要な障害を見つけにくい
- 原因調査に熟練者の知識が必要である
- 夜間・休日対応の負担が大きい

AIエージェントの活用

01 監視ログとアラートを自動分析する

02 過去の障害事例から原因候補を提示する

03 対応手順書を検索して復旧方法を提案する

04 許可された範囲で再起動などを実行する

05 対応結果と操作履歴を自動記録する

想定効果

- **障害検知と初動**の迅速化
- **平均復旧時間**の短縮
- **運用ノウハウ**の標準化

承認ポイント：自動実行を許可する操作を事前に列挙し、本番データ変更を伴う操作は人の承認を必須とする

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：一次切り分けが復旧時間の主要因／仮説：初動自動化で復旧時間が短縮（仮）／提案：実行許可操作をホワイトリスト管理

事例10：経営データ分析・レポート作成

部門ごとに分散したデータの集計に工数が集中し、数字の報告が次の行動に接続していない。データ収集からKPI異常値の分析、改善施策の提示、定期配信までを担わせ、データに基づく意思決定を定着させる。

導入前の課題

- 部門ごとにデータが分散している
- 経営会議用の資料作成に時間がかかっている
- 数字の集計だけで、次の行動につながらない

AIエージェントの活用

01 売上、利益、案件、在庫、人員データを収集する

02 KPIの異常値や変化要因を分析する

03 経営レポートとグラフを自動作成する

04 課題の原因と具体的な改善施策を提示する

05 TeamsやSlackへ定期的にレポートを配信する

想定効果

- レポート作成工数の削減
- 経営判断の迅速化
- データに基づくアクションの定着

前提条件：KPI定義とデータの出所を統一する。レポートには集計期間と参照データ範囲を必ず明記する

事実：構成案に記載の業務課題／解釈：集計工数が示唆の検討時間を圧迫／仮説：施策提示まで担わせ判断が迅速化（仮）／提案：KPI定義を先に統一する

導入を成功させる5つのステップ

頻度が高く手順が明確な業務から着手し、判断範囲の切り分けとPoCによる検証、安全性の整備を経て対象業務を拡大する。この順序が、定着とリスク管理を両立させる実行の型となる。

STEP 1

対象業務を選定する

頻度が高く、手順が明確で、効果を測定できる業務から始める。

STEP 2

業務フローと判断基準を整理する

AIに任せる範囲と人が判断する範囲を明確にする。

STEP 3

小規模なPoCを実施する

一部の部署・データ・機能に限定して検証する。

STEP 4

安全性と運用ルールを整備する

権限管理、個人情報保護、操作ログ、承認フローを設計する。

STEP 5

効果を測定して対象業務を拡大する

削減時間、処理件数、精度、売上、顧客満足度などを評価する。

まとめ

AIエージェントの導入は、すべての判断をAIに任せる取り組みではありません。定型業務はAIに任せ、重要な判断や例外対応を人が担う設計が、実用化と定着のポイントです。

事実：構成案に記載の5ステップ／解釈：判断範囲の切り分けが定着の前提／提案：STEP1〜2を初期30日で完了させ、PoCは対象業務1件に限定する

お問い合わせ

対象業務の選定から業務フローの整理、PoCの設計・運用ルールの整備まで、導入の各段階を支援します。本資料に記載の事例について、貴社業務への適用可否のご相談を承ります。

COMPANY

Start Challenge Consulting co., ltd.

E-MAIL

info@startchg.com

CONTACT PERSON

担当：平出

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

ご相談いただける内容

対象業務の選定と効果試算

頻度・手順の明確さ・測定可能性から着手業務を特定

PoCの設計と検証支援

部署・データ・機能を限定した検証計画の策定と評価

運用ルールと統制の整備

権限管理・承認フロー・操作ログの設計と運用定着