AI業務改革のリアル

PoCで終わらせず、現場で使われる仕組みに変える

実践ガイド 2026



Start Challenge Consulting co., ltd.

AI業務改革支援握／握担当：平出握／握nfo@startchg.com

発行日：2026年8月

Confidential

エグゼクティブサマリー｜AI導入が止まる原因は精度ではなく業務定義

AI導入が止まる主因は精度ではなく、出力項目・確認者・入力可能情報が定義されていないことにある。対象業務を絞り「人が承認する前提」で再設計した結果、1件43分の作業は定着後13分まで短縮できる見込みである（仮定値）。

現状

・有料アカウントを全社配布したが、継続利用は一部の社員に留まる
・PoCは成功と判断されたが、本番運用の議論で停止
・時間は短縮されたはずだが、確認作業が増え効果を説明できない
・導入前の作業時間を計測していない

重要課題

・AIに求める出力項目が未定義
・AI出力の確認者と承認方法が未決定
・入力してよい情報の範囲が曖昧
・CRMの入力ルールが担当者ごとに異なる
・本番運用の責任者と予算が未確定

推奨施策

・対象をCRMの重要5項目に限定
・録画・文字起こしがある商談のみを対象化
・AIは登録案まで、登録は人が承認
・修正率と利用率もKPIに追加
・営業5名／4週間で小規模検証

期待効果（仮定値）

・1件あたり：43分→8分（導入直後）→3分（定着後）
・月間作業時間：430時間→30時間
・削減時間：月300時間／削減率約70%
・効果は確認・修正工数を含めて算定

本資料で意思決定いただきたい事項

①対象業務をCRM重要5項目に限定し、営業5名／4週間で検証することの承認
②AI出力の最終確認者と、入力してよい情報の範囲の決定
③削減時間・修正率・利用率を共通KPIとして計測することの合意
④4か月目に「拡大／継続／中止」を判断する基準と責任者の決定

注記　事実：現場ヒアリング・作業観察で確認した内容／解釈：停滞要因の整理／仮説：削減時間の試算（仮定値）／提案：対象限定と承認フローの導入。出典：架空企業（従業員120名・営業30名）を用いたモデルケース

はじめに｜「生成AIを導入した。でも、業務はほとんど変わっていない」

同じ会議に出席していても、経営層・推進担当・現場・情報システム部門が見ている論点は一致していない。この認識差を放置したままツールを配布したことが、3か月後の「一部の社員しか使っていない」状態を生んでいる。

導入検討会議で、実際に交わされる発言

経営者

「生成AIを使って業務を効率化したい」
「競合も始めている。当社も早く導入したい」
「結局、売上や利益にどうつながるのか」

推進担当

「まずは有料アカウントを配布しました」
「活用事例を社内に共有しています」
「どの業務に適用するかは検討中です」

現場

「具体的に何へ使えばいいか分からない」
「今のやり方でも仕事は回っている」
「仕事がむしろ増えるのではないか」

情報システム部

「機密情報を入力して大丈夫なのか」
「誰が生成結果の責任を持つのか」
「既存システムとどう連携するのか」

3か月後の状態

「ChatGPTを導入したが、使っているのは一部の社員だけ」 ／ 「PoCではうまくいったが、本番運用の話になると止まった」
「時間は短縮されたが、確認作業が増えて効果が分からない」 ／ 「効果を聞かれても、導入前の作業時間を測っていない」

必要なのは「AIの導入」ではなく、AIを前提とした「業務そのものの再設計（業務改革）」である。

注記　事実：導入検討会議・3か月後レビューでの発言／解釈：部門間の論点不一致／仮説：認識差の放置が停滞要因（仮）／提案：業務再設計を前提とした推進。出典：架空企業を用いたモデルケース

AI導入を始めた企業が最初にぶつかる壁｜部門ごとの温度差

最初の壁は技術ではなく、経営層の「成果の期待」・現場の「工数増への警戒」・IT部門の「責任とセキュリティの懸念」が同時に未解決のまま進むことにある。いずれか1つでも空欄のまま進めた導入は、例外なく本番運用の手前で停止する。

経営層の声｜成果とスピード

「競合も始めているので、当社も早く導入したい」
「具体的に何時間削減できるのか」
「結局、売上や利益にどうつながるのか」
「投資に対する効果を取締役会で説明したい」

背景にある関心事
・投資判断の根拠（削減時間・金額）
・全社展開までの期間
・他社比較での遅れ

現場の声｜工数増への警戒

「今のやり方でも仕事は回っている」
「AIに入力するための準備が面倒」
「間違いを確認するなら、自分でやった方が早い」
「入力してよい情報の範囲が分からない」

背景にある関心事
・確認・修正作業が自分に増えないか
・評価や人員削減につながらないか
・繁忙期に新しい手順を覚える負担

IT・管理部門の声｜責任と安全性

「顧客情報を入力して問題ないのか」
「誰が生成結果の責任を持つのか」
「既存システムとどう連携するのか」
「監査やログの確認は誰が行うのか」

背景にある関心事
・情報区分ごとの入力可否ルール
・誤出力時の責任分界
・既存システムの改修範囲と保守

壁の正体：3者はいずれも正しい。合意されていないのは「対象業務」「確認者」「入力可能な情報」の3点だけである。

この3点を先に決めない限り、ツールの選定・精度の議論・全社展開の計画はいずれも前に進まない。

注記　事実：各部門ヒアリングでの発言／解釈：関心事の違いの構造化／仮説：未合意3項目が停滞要因（仮）／提案：3項目の先行決定。出典：架空企業を用いたモデルケース

ある企業のAI導入失敗例①｜企業プロフィールと導入当初の期待

経営判断は「AIで議事録を自動化しよう」の一言から始まった。月300時間削減・3か月で全社展開という当初計画は、業務の実態を計測しないまま設定された目標であり、この時点で失敗の条件が揃っていた。

企業プロフィール（As-Is）

従業員数	120名
営業担当者	30名
月間商談数	約600件（1人あたり月20件）
主な課題	商談後の議事録作成とCRM入力に時間がかかる
商談形式	Teams・Zoom・対面が混在

導入当初の期待（計画時点・仮定値）

①減議事録作成を完全自動化する

②減RMへの転記作業をゼロにする

③減月300時間の業務削減を想定（仮定値）

④減か月で全社30名へ展開する

⑤減削減時間をそのまま商談件数の増加に充てる

計画時に未実施だったこと：導入前の作業時間の計測、対象商談の条件定義、AI出力の確認者の決定

経営判断

「議事録は誰がやっても同じ作業だ。AIで自動化しよう。3か月で全社展開してほしい」

一減の判断自体は妥当。ただし「議事録作成」が実際には何の作業の集合なのかは、この時点で誰も把握していなかった。

注記　事実：企業属性・商談件数／解釈：計画時の前提整理／仮説：月300時間削減（仮定値・未計測）／提案：計測を前提とした目標設定。出典：架空企業を用いたモデルケース

ある企業のAI導入失敗例②｜実際に起きた問題（As-Is業務フロー）

問題はAIの精度単独ではなく、入力側（録画の有無・話し方の差）と出力側（CRM項目の不統一・確認者不在）の両端にあった。結果として営業担当者が全文を再確認する運用となり、修正作業が増えて利用されなくなった。

関係者／工程	① 商談実施	② 録画・文字起こし	③ 議事録作成	④ CRM入力	⑤ 上司報告・確認
営業担当（30名）	商談実施 （Teams／Zoom／対面）	録画ファイルを探す （未録画の商談あり）	聞き直し・議事録作成 （形式は担当者ごと）	CRMへ手入力 （入力項目が未整理）	上司へ報告（メール・口頭）
システム	対面商談は記録なし	自動文字起こし （固有名詞の精度が低い）	AIによる要約生成 （出力項目は未定義）	CRM連携なし（手作業）	report出力・集計は手作業

凡例 ■ ベージュ：手作業　■ グレー：システム処理　□ 赤枠：課題箇所

実際に起きた問題（PoC～社内展開の3か月間）

- Teams、Zoom、対面商談が混在し、処理条件が揃わない
- そもそも録画されていない商談が一定数存在する
- 営業担当者によって話し方や議事録の形式が異なる
- CRMの入力項目が整理されておらず、転記先が定まらない
- 固有名詞・商品名の文字起こし精度が低く、都度修正が必要
- AIの要約が正しいか、営業担当者が結局全文を再確認
- 修正作業が増え、「自分で書いた方が早い」状態に
- 3か月後、継続利用者は30名中6名（利用率20%）

「AIの精度が低いから使われない」のではない。精度以前に、業務側の前提条件が揃っていなかった。

注記　事実：PoC期間中に記録された事象・利用者数／解釈：課題箇所のフロー上の位置づけ／仮説：利用率20%の主因は確認負荷（仮）／提案：入力・出力条件の先行整備。出典：架空企業を用いたモデルケース

なぜ失敗したのか｜表面的な原因と、本当の原因

6つの失敗事象はいずれも「AIの問題」に見えたが、実際の原因はすべて導入前から存在した業務定義の欠落であった。AI導入は問題を作ったのではなく、それまで見えなかった業務上の曖昧さを可視化したにすぎない。

表面的に見えた原因	実際の原因（業務側の未定義事項）	本来決めておくべきだったこと
AIの精度が低い	必要な出力項目を定義していなかった	議事録として何を何文字で出すのか（項目・粒度）
現場が使わない	現場の確認作業を設計していなかった	誰が・何分で・どこまで確認するのかの許容基準
CRM連携が難しい	CRMの入力ルールが統一されていなかった	必須項目・記載粒度・記入責任者の統一
効果が出ない	導入前の作業時間を計測していなかった	工程別の作業時間・発生件数のベースライン
セキュリティが不安	利用可能な情報の範囲を決めていなかった	情報区分ごとの入力可否と、違反時の対応手順
PoCから進まない	本番運用の責任者と予算が決まっていなかった	本番移行の判断基準・所管部門・年間運用予算

結論：AI導入によって新たな問題が生じたのではなく、これまで属人的に吸収されていた業務上の曖昧さが表面化した。

したがって改善対象は「AIの精度」ではなく、出力項目・確認手順・入力ルール・計測・情報区分・運用責任の6点である。

注記　事実：発生した6事象／解釈：原因の再分類／仮説：業務定義の欠落が共通要因（仮）／提案：6項目の事前定義。出典：架空企業を用いたモデルケース

課題の構造｜発生事象から経営への影響までの5階層

「AI出力を全文確認している」という現場の事象は、業務定義の欠落という構造的原因に遡り、最終的には投資判断の停止と全社展開の遅延という経営影響に到達する。対処すべきは第3階層（構造的原因）である。

①発生事象	②直接原因	③構造的原因	④業務への影響	⑤経営への影響
・AI出力を全文再確認している ・固有名詞を毎回修正している ・CRMへは結局手入力 ・利用者が30名中6名に減少 ・「自分で書いた方が早い」という声	・要約の出力項目が定義されていない ・確認の合格基準がない ・未録画商談が処理対象外になる ・CRM必須項目が担当者ごとに異なる	・業務手順が標準化されていない ・作業時間と件数を計測していない ・入力してよい情報区分が未定義 ・AI出力の責任分界が未決定 ・本番運用の所管部門と予算が不在 **ここが改善の起点** **（AIの設定変更では解消しない）**	・確認・修正工数が新たに発生 ・議事録品質が担当者間でばらつく ・CRMデータが欠損し分析できない ・引き継ぎ・上司確認に時間を要する ・改善提案が現場から上がらない	・投資対効果を説明できず追加投資が停止 ・全社展開の意思決定が先送り ・AI活用に対する社内の不信感が定着 ・商談データが蓄積されず営業戦略に活用できない ・次のDX施策の推進力が低下

第1階層（発生事象）への対処＝プロンプト調整・ツール変更は、一時的な改善に留まる。第3階層（構造的原因）を業務改革として扱わない限り、同じ事象が別の業務でも再発する。

注記　事実：①の発生事象／解釈：②～④の因果整理／仮説：⑤経営影響（仮）／提案：第3階層への対処。出典：架空企業を用いたモデルケース

現場調査で実際に確認すべきこと｜「議事録30分」の内訳は43分だった

現場が申告した「議事録作成30分」を工程分解すると、実際には5工程・合計43分であった。AIが直接短縮できるのは25分（聞き直し・作成）に限られ、残る18分は業務設計側で対処すべき作業である。

現場へのヒアリング項目（そのまま使用可）

① この作業は、誰が・いつ・何分かけて行っているか

② 月に何件発生するか（繁忙期／閑散期の差は）

③ 担当者によって手順が違わないか

④ 作業前に、どの資料を探しているか

⑤ 判断に迷ったとき、誰に確認しているか

⑥ 間違えた場合、顧客や会社にどのような影響があるか

⑦ 最終的に、どのシステムへ何を登録するか

⑧ AIの出力を誰が確認するか

⑨ 何分以内なら確認作業を許容できるか

ヒアリングだけでは不足する。申告値と実測値には差が生じるため、実際の作業観察（1名あたり2〜3件）を必ず併用する。

現場観察で判明した作業内訳（1商談あたり・実測）



合計（1件あたり） **43分**

・現場の申告値は「30分」。実測との差13分は、ファイル探索・上司報告など「議事録作成」と認識されていない前後工程に存在した。

・月間対象商談600件 × 43分 ＝ **月430時間**（30名分）がベースライン。

注記　事実：営業5名・計12件の作業観察による実測値／解釈：申告値との差の要因／仮説：全30名への一般化（仮定値）／提案：観察を伴う工程分解の実施。出典：架空企業を用いたモデルケース

AIに任せる業務・人が残す業務｜AIは「決定者」ではなく「下書き担当」

完全自動化を前提にすると、誤りの検知責任が現場に丸投げされ、確認負荷が増大する。AIを「下書きと候補を作る担当者」、人を「承認・判断する担当者」と定義することで、確認作業が業務フローの正式な一工程になる。

作業	AIの役割（下書き・候補提示）	人の役割（判断・承認）	誤った場合の影響度
文字起こし	発言をテキスト化	固有名詞・商品名の修正	小（後工程で検知可能）
商談要約	定義済み5項目の要点を抽出	重要事項の抜け漏れ確認	中（引き継ぎ品質に影響）
顧客課題の整理	課題候補を提示	顧客の意図・温度感を判断	中（提案精度に影響）
CRM入力	登録案を作成（未登録状態）	**承認して登録**	大（社内データが汚染される）
次回提案	提案候補を提示	採用・修正を判断	中（商談機会に影響）
顧客への送信	メール案を作成	**内容確認後に送信**	大（社外に直接影響）

設計原則

影響度「大」の工程には、必ず人の承認を挟む。
影響度「小」の工程は、修正を許容して確認を省略する。

現場への説明メッセージ

「AIが仕事を代わりに決めるのではない。
下書きを作るので、判断だけをお願いしたい」

注記　事実：対象6工程の作業内容／解釈：役割分担と影響度の評価／仮説：影響度区分（仮）／提案：影響度大の工程への承認フロー設置。出典：架空企業を用いたモデルケース

失敗後にどう立て直したか｜範囲を狭めたことで導入が前進した

立て直しで行ったのはツールの変更ではなく、対象範囲の限定である。全項目・全商談・全社展開という前提を捨て、重要5項目・録画あり商談・営業5名に絞ったことで、初めて効果と負荷を実測できる状態になった。

見直し前（As-Is）｜3か月で停止

- CRMの全項目を自動入力する
- 全600件の商談を対象とする
- AI出力をそのままCRMへ登録する
- 削減時間のみを評価指標とする
- 3か月で営業30名へ全社展開する

結果：利用率20%（30名中6名）／効果の説明不能／本番運用の判断が保留

範囲を限定

見直し後（To-Be）｜4週間で判断可能に

- CRMの重要5項目に対象を限定する
- 録画・文字起こしがある商談のみを対象とする
- AIは登録案まで作成し、人が承認して登録する
- 修正時間と利用率も併せて測定する
- 営業5名のチームで4週間検証する

結果：対象商談での利用率80%（5名中4名が全件利用）／1件18分・削減率58%を実測（仮定値）

対象を限定した「CRM重要5項目」

① 顧客の課題	② 提案内容	③ 顧客の反応	④ 次回アクション	⑤ 期限・金額

注記　事実：見直し前後の運用条件／解釈：範囲限定の効果／仮説：利用率80%・18分は4週間検証時点の実測に基づく暫定値（仮定値）／提案：対象限定型の再検証。出典：架空企業を用いたモデルケース

導入効果のリアルな試算｜確認・修正工数を含めた3時点比較

削減時間だけを見ると導入直後で月220時間の効果に見えるが、確認18分・エラー対応3分相当を計上すると実効削減は51%に留まる。確認項目を標準化した定着後に、初めて当初想定の月300時間削減へ到達する。

導入前（ベースライン）

1件あたり作業時間

43分

月間対象商談：600件
月間作業時間：**430時間**
削減時間：—

導入直後（1〜2か月目）

確認・修正＋エラー対応

21分

内訳：確認・修正18分＋再処理3分
月間作業時間：**210時間**
削減時間：220時間（51%）

定着後（4か月目以降）

標準化後の確認時間

13分

確認項目の標準化により短縮
月間作業時間：**130時間**
削減時間：300時間（70%）

定着後の削減率（仮定値）

月430時間 → 130時間

約70%

ただし到達には確認項目の標準化と月次改善の継続が前提となる

工程	導入前	導入直後	定着後	変化の理由
録画ファイルの探索	5分	1分	0分	保存先ルールの統一・自動連携
聞き直し・議事録作成	25分	0分	0分	AIが5項目の登録案を生成
AI出力の確認・修正	—	18分	10分	確認範囲を5項目に標準化して短縮
エラー対応・再処理	—	3分	1分	対象商談の条件明確化で失敗率低下
CRM登録（承認操作）	8分	2分	1分	登録案を承認するのみ
上司への報告	5分	0分	1分	CRM登録をもって報告に代替
1件あたり合計	**43分**	**21分**	13分	月換算：430時間／210時間／130時間

注記　事実：導入前43分・月600件（作業観察による実測）／解釈：工程別の変化要因／仮説：導入直後21分・定着後13分は4週間検証の外挿による試算（仮定値）／提案：確認項目の標準化。出典：架空企業を用いたモデルケース

見落としやすいコスト｜AI利用料は安くても、運用設計にはコストがかかる

コストの中心はAPI利用料ではなく、業務定義・教育・改善に要する社内工数である。初年度費用のうちシステム関連費は約3割で、残る約7割は人的工数であることを前提に投資判断を行う必要がある。

コスト項目	区分	発生の実態	初年度目安
初期設定・開発費	一時	CRM連携・出力項目の実装	150万円
AI API利用料	従量	月600件の文字起こし・要約	36万円
システム利用料	月額	アカウント30名分・録画基盤	72万円
項目定義・プロンプト調整	社内工数	推進担当が月20時間×12か月	120万円
担当者の教育時間	社内工数	30名×4時間＋フォロー	60万円
エラー対応	社内工数	問い合わせ・再処理対応	48万円
管理・監査・改善工数	社内工数	利用ログ確認・月次改善会議	72万円
初年度合計（仮定値）		うち社内工数 300万円（約57%）	**558万円**

読み取り

AI API利用料は初年度費用の6%にすぎない。停止するプロジェクトの多くは、ライセンス費ではなく「誰が項目定義と改善を担当するのか」という社内工数を予算化していないことで行き詰まる。

予算計上から漏れやすい3項目

① 項目定義・プロンプト調整
→ 導入後も業務変更のたびに発生する
② 管理・監査・改善工数
→ 所管部門が未定だと誰も実施しない
③ 教育・フォロー
→ 異動・新人のたびに継続的に発生する

投資対効果（定着後・仮定値）

削減時間：月300時間 → 年3,600時間
人件費換算（3,000円/時）：年1,080万円
初年度費用：558万円
差引：年522万円（投資回収 約6か月）

注意：削減時間は自動的に利益にならない

削減した時間を商談件数の増加や提案品質の向上へ振り向ける計画がなければ、効果は「残業のわずかな減少」に吸収され、経営指標には現れない。

注記　事実：コスト項目の分類／解釈：社内工数比率の整理／仮説：金額はすべて試算（仮定値。人件費3,000円/時で換算）／提案：社内工数の予算化。出典：架空企業を用いたモデルケース

PoCで確認すべきKPI｜精度90%でも、残り10%の確認に時間がかかれば使われない

PoCの合否は精度単独では判断できない。どこに誤りがあるか分からなければ現場は全文を確認するため、精度90%でも確認時間は100%分発生する。採用率・修正率・確認時間・利用率を合わせて評価する。

区分	KPI	測定方法	合格基準（仮定値）	4週間検証の結果
品質	AI出力の採用率	無修正のまま承認された項目の割合	70%以上	76%
品質	担当者による修正率	修正が入った項目数／全項目数	30%以下	24%
工数	1件あたりの確認時間	承認画面の滞在時間を記録	20分以内	18分
工数	導入前後の作業時間	同一工程の実測値を比較	40%以上の削減	51%削減
安定	処理失敗・再処理率	処理エラー件数／投入件数	5%以下	9%（未達）
定着	現場利用率	対象商談のうちAIを使用した割合	70%以上	80%
定着	CRM登録完了率	5項目すべてが埋まった商談の割合	90%以上	94%
定着	担当者の心理的負担	週次アンケート（5段階）	悪化させない	3.2 → 3.8
品質	顧客対応品質への影響	誤情報の社外流出・クレーム件数	0件	0件

なぜ精度だけで判断してはいけないか

精度90%とは「10%に誤りがある」ことを意味するが、現場はどの10%かを事前に知ることができない。
結果として100%を確認せざるを得ず、削減時間は理論値どおりには実現しない。

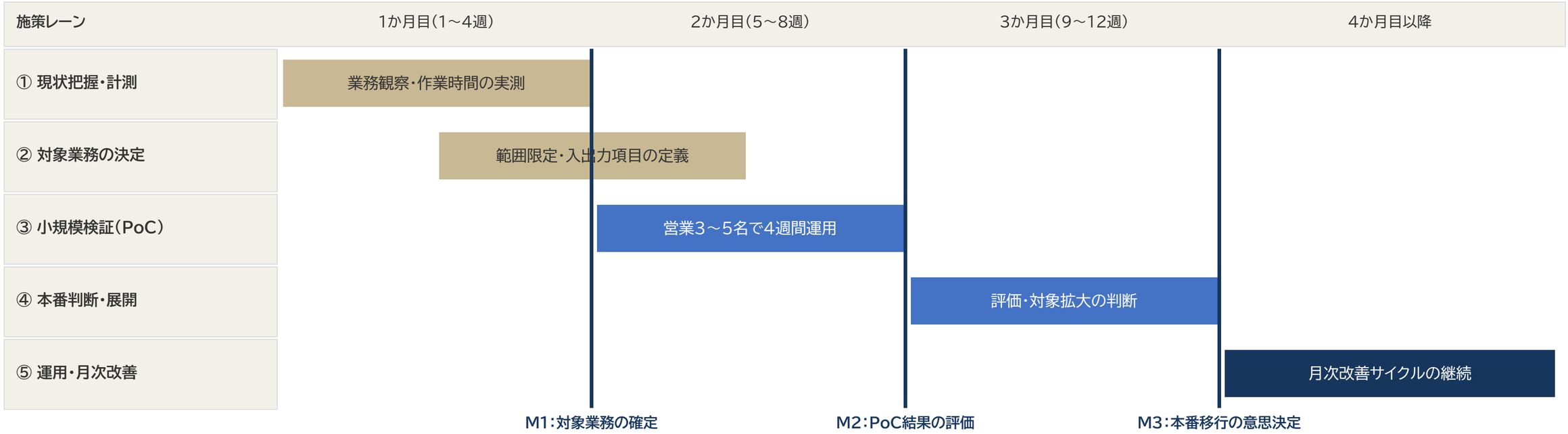
未達KPIへの対応

再処理率9%の原因は音声品質。対象条件に「録音品質の基準」を追加して再検証する。

注記　事実：KPI定義と測定方法／解釈：精度と確認時間の関係／仮説：合格基準および検証結果はすべて試算・暫定値（仮定値）／提案：4区分での複合評価。出典：架空企業を用いたモデルケース

現場で使われるまでの90日間｜計測から始め、3か月目に本番判断

最初の1か月はツールに触れず、業務の観察と計測に充てる。対象業務を絞り込んだうえで2か月目に3～5名で検証し、3か月目に拡大・継続・中止を判断する。この順序を崩すと、再び効果を説明できない状態に戻る。



凡例 ■ ベージュ：準備・PoC前工程 ■ 青：検証・展開 ■ 濃紺：本番運用 ｜ 濃紺の縦線：マイルストーン

1～2週目：現状把握

- 実際の業務を観察する
- 工程別の作業時間を計測する
- 例外処理を収集する
- 現場担当者へヒアリングする

3～4週目：対象業務を決定

- AIに任せる範囲を限定する
- 入出力項目を定義する
- 利用してよいデータを確認する
- KPIと中止条件を設定する

2か月目：小規模検証

- 3～5名で実業務に組み込む
- 修正内容を記録する
- 週1回、現場の意見を確認する
- プロンプト・業務フローを調整する

3か月目：本番判断

- 削減時間と運用負荷を評価する
- 対象者・対象業務を拡大する
- 利用ルールと責任者を決める
- 月次改善サイクルを開始する

注記 事実：各期間の実施項目／解釈：実施順序の設計意図／仮説：期間配分（仮定値。業務規模により変動）／提案：計測を起点とする90日計画。出典：架空企業を用いたモデルケース

導入会議で実際に決めるべきこと｜会議でそのまま使える10項目

ツール選定より先に決めるべき事項は10項目に整理できる。いずれも決定者と決定期限を伴う。空欄のまま次の会議に持ち越された項目が、そのままPoC停止の原因になる。

#	決定事項	決めていない場合に起きること	決定責任者（例）	決定期限
1	**何の業務課題を解決するのか**	「AI導入」自体が目的化する	事業部長	2週目
2	**対象業務と対象外業務**	例外処理に振り回され検証が破綻する	業務所管部門長	4週目
3	**AIに入力してよい情報**	現場が判断できず利用を控える	情報システム部長	4週目
4	**AIが誤った場合の対応**	誤り発生時に現場が責任を負う構図になる	法務・情シス	4週目
5	**最終確認者**	全員が全文を確認し、工数が増える	営業部門長	4週目
6	**本番登録・送信の承認方法**	誤情報が社内データや社外へ流出する	営業部門長	6週目
7	**問い合わせ窓口**	不具合が共有されず、静かに利用が止まる	推進担当	6週目
8	**障害時の代替手段**	システム停止時に業務が止まる	情報システム部	6週目
9	**成果を判断するKPI**	効果を説明できず追加投資が止まる	経営企画・事業部長	4週目
10	**継続・改善・中止の判断基準**	PoCが期限なく延長され、意思決定が滞る	役員（担当役員）	4週目

運用ルール：10項目のうち1つでも「未定」のまま検証を開始しない。未定項目は、検証開始日ではなく決定期限で管理する。

注記　事実：決定事項の一覧／解釈：未決定時に生じる事象／仮説：決定責任者・決定期限は標準的な体制を想定した例示（仮定値）／提案：期限管理による決定の強制。出典：架空企業を用いたモデルケース

AI業務改革セルフチェック｜3つ以上該当する場合は、ツール導入前に業務整理を

10項目のうち3つ以上に該当する場合、ツールを追加してもPoC段階で停止する可能性が高い。該当項目はいずれも「導入前に社内で決められること」であり、外部ベンダーの選定では解消しない。

目的・計測に関する項目

- ☐ AIを導入すること自体が目標になっている
- ☐ 現状の作業時間を計測していない
- ☐ 担当者ごとに業務手順が異なる
- ☐ 例外処理を把握していない
- ☐ 効果を測定するKPIがない

該当する場合にまず行うこと

・対象業務を1つ選び、5名分・2週間の作業時間を実測する
・工程別（探す／作る／転記する／報告する）に分解する
・例外処理の発生頻度を件数で把握する

責任・体制に関する項目

- ☐ AI出力の確認者が決まっていない
- ☐ 利用可能なデータの範囲が曖昧
- ☐ 導入後の責任者が決まっていない
- ☐ 現場担当者が検討に参加していない
- ☐ 本番運用後の改善予算を確保していない

該当する場合にまず行うこと

・確認者と承認方法を、業務フロー図に明記する
・情報区分ごとの入力可否を一覧化し、現場へ配布する
・運用工数（改善・教育・監査）を年間予算に計上する

該当 0〜2項目	該当 3〜5項目	該当 6項目以上
対象業務を限定したPoCを開始できる状態	先に業務の計測と対象範囲の限定が必要	ツール導入を保留し、業務整理から着手する

注記　事実：本資料で整理した停滞要因／解釈：チェック項目への再構成／仮説：該当数による判定区分（仮定値）／提案：該当項目からの着手。出典：架空企業を用いたモデルケース

まとめ｜AI業務改革で重要な6つの原則

AI導入が業務を変えるのではなく、業務を分解し・範囲を限定し・人の判断を残す設計が、AIを使える状態をつくる。AI導入によって表面化した業務上の曖昧さもまた、改革の対象である。

① 導入前に、現在の業務を分解する

申告された「議事録30分」は、実測では5工程43分だった。工程分解と実測がなければ、効果も投資判断も成立しない。

最初の2週間は、ツールに触れず観察と計測に充てる。

② 「完全自動化」を最初の目標にしない

全項目・全商談・全社展開を前提にした計画は3か月で停止した。範囲を限定したことで、初めて効果を実測できた。

重要5項目・録画あり商談・営業5名から始める。

③ 精度だけでなく、確認時間と修正率を測る

精度90%でも、誤りの所在が分からなければ現場は全文を確認する。採用率・修正率・確認時間を併せて評価する。

「何分以内なら確認を許容できるか」を現場に確認する。

④ 例外処理と人の判断をフローに残す

AIは「下書きと候補を作る担当者」、人は「承認・判断する担当者」。影響度が大きい工程には必ず承認を挟む。

確認作業を「余計な手間」ではなく正式な一工程にする。

⑤ 小さく検証し、現場の声で改善する

3〜5名・4週間で運用し、修正内容を記録する。週1回の現場ヒアリングを、業務フロー調整の入力とする。

検証開始時に「中止条件」も同時に決めておく。

⑥ 表面化した業務上の問題も改革対象にする

手順の属人化、入力ルールの不統一、責任分界の不在は、AI導入以前から存在していた。これらを解消することが業務改革である。

AIは、業務の曖昧さを可視化する装置でもある。

問うべきは「どのAIを導入するか」ではなく、「どの業務を、どこまで、誰の承認で変えるか」である。

注記　事実：本資料で提示した実測値と発生事象／解釈：6原則への集約／仮説：他業務への一般化（仮）／提案：計測・限定・承認設計を前提とした推進。出典：架空企業を用いたモデルケース

Contact

お問い合わせ｜自社のどの業務からAI化すべきか分からない企業様へ

ツールの選定からではなく、業務棚卸しと作業時間の計測から支援します。最短4週間で、AI適用候補業務・費用対効果の簡易試算・PoC計画までを整理し、投資判断に必要な材料を揃えます。

① 業務棚卸し

対象部門の業務を工程単位に分解し、作業時間・発生件数・例外処理を実測します。

成果物：工程別作業時間一覧
期間：2週間

② AI適用候補の選定

効果と実現難易度の2軸で候補業務を評価し、着手順を提示します。

成果物：優先順位マトリクス
期間：1週間

③ 費用対効果の簡易試算

確認・修正・運用工数を含めた実効削減時間と、初年度費用を試算します。

成果物：投資回収シミュレーション
期間：1週間

④ PoC計画の作成

対象範囲・入出力項目・KPI・中止条件・確認者を定義した検証計画を作成します。

成果物：PoC計画書・KPI定義書
期間：1週間

⑤ 導入・運用ロードマップ

本番移行の判断基準、責任者、月次改善体制までを含めた計画を整理します。

成果物：導入ロードマップ
期間：随時

お問い合わせ先

Start Challenge Consulting co., ltd.

担当者：平出

メール：info@startchg.com

まずは無償の初期相談から

現在の業務課題と体制をお伺いし（60分）、
本資料のセルフチェック結果をもとに、
着手すべき業務と進め方をご提案します。

本資料の数値はすべて架空企業（従業員120名・営業30名・月間商談600件）を用いたモデルケースであり、実際の効果は業務内容・体制により変動します。

注記　事実：支援メニューと成果物／解釈：—／仮説：期間は標準的な想定（仮定値）／提案：業務棚卸しからの着手。出典：架空企業を用いたモデルケース