# バックオフィス業務の
# AI化・自動化
# チェックリスト

総務・人事・経理・営業事務の
「何から始めるべきか」が分かる実践ガイド




**Start Challenge Consulting co., ltd.**

2026年8月 | CONFIDENTIAL

# バックオフィスで実際に起きている課題

手作業による転記、取引先ごとに異なる帳票、担当者への業務集中の3点が、処理時間の増加とデータ品質低下の主要因となっている。

### 転記作業の繰り返し

毎月、同じExcelへの転記を繰り返している。件数が多く、確認にも時間を要する。

### 帳票形式の不統一

請求書の形式が取引先ごとに異なり、読み取り位置や項目名が揃わない。

### 業務の属人化

担当者が休むと業務の進め方が分からない。手順が文書化されていない。

### メールの仕分け

メールの確認や担当者への振り分けに時間がかかり、対応が滞留する。

### 問い合わせの集中

社内問い合わせへの回答が特定の社員に集中し、本来業務を圧迫している。

### 複数システムへの重複入力

採用応募者や勤怠データを複数システムへ入力し、差異調査が発生する。

### RPAの停止

RPAを導入したが、画面変更のたびに停止し、保守負荷が残っている。

### 生成AIが定着しない

生成AIを試したものの、業務での使い方が定着せず利用が続かない。

**重要な視点**

**目的は「AIを導入すること」ではなく、手作業・待ち時間・ミス・属人化を減らすこと。**

事実：中小企業のバックオフィスで頻出する事象を業務区分別に整理／解釈：処理時間増とデータ品質低下の主要因は転記・重複入力・属人化／提案：改善目標を工数・待ち時間・ミス件数・属人化度で定義する

# AI化・自動化に向いている業務の特徴

「繰り返し発生する」「判断基準を言葉で説明できる」「処理件数が多い」業務は改善効果が出やすく、該当項目数が6個以上なら優先検討の対象となる。

| 業務特性チェック（該当する項目にチェック） |
| --- |
| ☐ 毎日または毎月、繰り返し発生する |
| ☐ 手順や判断基準を言葉で説明できる |
| ☐ コピー＆ペーストや転記が多い |
| ☐ 定型的なメールや文書を作成している |
| ☐ PDF・Excel・メールから情報を探している |
| ☐ 複数システムに同じ情報を入力している |
| ☐ 担当者による品質差が大きい |
| ☐ 確認漏れや入力ミスが発生している |
| ☐ 1件当たりの作業は短いが処理件数が多い |

**判定目安**

**6個以上**
優先的に検討。単一業務での実証（PoC）対象とする。

**3〜5個**
一部工程から改善可能。工程を分割して適用する。

**2個以下**
業務整理を先に実施。手順の可視化と標準化が前提。

補足：チェック数は「効果の見込み」を示す目安であり、実施順序は難易度・体制・データ整備状況を含めてP11の採点シートで決定する。

解釈：反復性・言語化可能性・件数の3要素が改善余地の指標となる／仮説：チェック6個以上の業務は削減効果が相対的に大きい（仮）／提案：チェック結果を業務単位で記録し、優先順位の一次判定に用いる

# 総務業務のAI化・自動化チェックリスト

総務業務は「問い合わせ対応」「期限管理」「文書の振り分け」に工数が偏っており、分類・抽出・通知の3機能で着手できる領域が大半を占める。

| 対象業務 | 現状確認 | 活用方法 |
|---|---|---|
| **社内問い合わせ** | ☐ 同じ質問が繰り返される | AIチャット・社内FAQ |
| **稟議・申請** | ☐ 記入漏れや差し戻しが多い | 入力チェック・自動承認 |
| **契約書管理** | ☐ 更新期限を手作業で確認 | 期限抽出・通知 |
| **備品管理** | ☐ 在庫をExcelで管理 | 在庫更新・発注通知 |
| **会議運営** | ☐ 議事録作成に時間がかかる | 文字起こし・要約 |
| **郵便・文書** | ☐ 内容確認と配布が手作業 | OCR・担当部署への振り分け |

## リアルな活用例｜総務宛メールの自動振り分け

総務宛てメールをAIが「備品」「契約」「社内制度」「その他」に分類し、担当者へビジネスチャット（Teams等）で通知する。分類結果は一覧で残し、誤分類は担当者が修正する運用とする。

## 人が確認する範囲

緊急性を伴う連絡、感情や苦情を含む問い合わせ、契約・法務判断が必要な案件は、AI分類の対象外として人が確認する。

事実：表の6業務は総務で定常発生する業務区分／解釈：分類・抽出・通知の3機能で着手可能な領域が大半／提案：問い合わせ対応と議事録作成を初回対象とし、緊急・苦情案件は人の確認を必須とする

# 人事・採用業務のAI化・自動化チェックリスト

応募者情報の転記・日程調整・提出状況の確認といった「事務工程」に工数が集中しており、合否と評価の判断は人が担う前提で自動化範囲を切り分ける。

## 現状確認チェックリスト

- ☐ 求人票を毎回ゼロから作成している
- ☐ 応募者情報を採用管理表へ転記している
- ☐ 面接日程の調整に時間がかかっている
- ☐ 面接記録の書き方が担当者ごとに異なる
- ☐ 入社書類の提出状況を手作業で確認している
- ☐ 勤怠エラーを月末にまとめて確認している
- ☐ 社内規程への問い合わせが人事に集中している
- ☐ 評価コメントの確認や整理に時間がかかっている

### 初回対象の推奨

**「応募者情報の転記」と「規程問い合わせ対応」は件数が多く判断基準が明確なため、最初の実証対象として適している。**

## 活用例（To-Be）

- 応募メールから氏名・職種・経験年数を抽出し、採用管理表へ自動登録
- 面接内容を要約し、評価項目ごとに整理して記録形式を統一
- 未提出書類の対象者を判定し、本人へリマインドを自動送信
- 勤怠の異常値（打刻漏れ・時間外超過）を検知して管理者へ通知
- 就業規則・社内規程を参照する社内AIチャットを構築

## 注意点｜AIに委ねない判断

AIだけで採用の合否や人事評価を決定せず、最終判断は必ず人が行う。AIの出力は「整理・要約された情報」として扱い、判断根拠は人が記録する。

解釈：人事領域の工数は判断業務よりも事務工程に偏在／提案：抽出・要約・通知の3機能に限定して適用し、合否・評価判断は人が実施／注記：個人情報の取扱いはP9のセキュリティ確認項目に従う

# 経理業務のAI化・自動化チェックリスト

請求書処理は「保存→抽出→変換→確認→通知」に分解でき、完全無人化ではなく担当者が確認すべき件数を減らす設計が現実的である。

## 現状確認チェックリスト

- ☐ 請求書を見ながら会計システムへ入力している
- ☐ 支払先・金額・期日の確認を目視で行っている
- ☐ 経費精算の不備チェックに時間がかかる
- ☐ 入金消込をExcelで管理している
- ☐ 月次報告資料を手作業で作成している
- ☐ 勘定科目の判断が担当者に依存している
- ☐ 証憑ファイルの名称や保存先が統一されていない
- ☐ 数字の差異調査に毎月時間を取られている

## リアルな処理イメージ｜請求書処理（To-Be）

1. メールに届いた請求書を自動保存（命名規則を統一）
2. AI-OCRで取引先・金額・支払期日を抽出
3. 会計システム登録用データへ変換
4. 担当者が確認・承認（人が担う工程）
5. エラーや重複請求だけを人に通知

凡例：■ AI・システム処理　■ 人による確認　□ 例外・要対応の通知

### 設計方針

**「完全無人化」ではなく、担当者が確認すべき件数を減らす設計とする。**

事実：請求書処理は保存・抽出・変換・確認・通知の5工程に分解可能／解釈：自動化対象は抽出と変換、判断は人が保持／提案：確認件数の削減率を効果指標とし、例外のみを人に回す運用に移行

# 営業事務・データ集計のチェックリスト

入力ルールが統一されていない状態ではAI導入後も集計結果が安定しないため、項目名・入力形式・更新責任者の定義が自動化の前提条件となる。

## 現状確認チェックリスト

- ☐ 商談情報をCRMへ手入力している
- ☐ 見積書や提案書の作成に時間がかかる
- ☐ 問い合わせメールを担当者へ手動転送している
- ☐ 顧客リストの表記揺れや重複が多い
- ☐ Excelの集計表を毎週作り直している
- ☐ 複数部署から数字を集めて報告している
- ☐ 会議前にCRMやExcelから実績を集計している
- ☐ 営業担当者によって入力内容に差がある

## 現場で起きやすい問題

入力ルールが統一されていない状態では、AI導入後も集計結果が安定しない。まず「項目名」「入力形式」「更新責任者」を決める必要がある。

## 活用例（To-Be）

- 商談録画・議事録から課題、提案内容、次回対応を抽出
- 問い合わせ内容から担当部門を自動判定して振り分け
- CRMの未入力・入力不足を検知し担当者へ自動通知
- Excel・CRM・会計データをBIツールへ集約して一元化
- 前週比や目標差異をAIが文章で要約し定例報告に活用

## 着手順（推奨）

① 項目定義とマスタ整備　→　② 入力チェックの自動通知　→　③ 集計・可視化の自動化　→　④ 要約レポートの生成

解釈：営業事務の非効率はデータ定義の不統一に起因する部分が大きい／仮説：マスタ整備を先行させることで集計自動化の手戻りを抑制できる（仮）／提案：データ定義→入力チェック→集計自動化の順で着手する

# AI・RPA・ワークフローの使い分け

「読んで判断する処理はAI、決められた操作の反復はRPA、システム間連携はAPI」と処理特性で手段を切り分けることが、導入後の停止・保守負荷を抑える前提となる。

| 手段 | 向いている処理 | 具体例 |
|---|---|---|
| 生成AI | 要約・分類・文章生成・情報抽出 | 議事録、メール分類、FAQ回答 |
| AI-OCR | PDFや画像の文字・項目抽出 | 請求書、申込書、領収書 |
| RPA | ルールが固定された画面操作 | システム入力、ファイル取得 |
| ワークフロー | 申請・承認・通知 | 稟議、経費精算、入社手続き |
| API連携 | システム間の安定したデータ連携 | CRM・会計・勤怠連携 |
| BIツール | 集計・可視化・定例報告 | 売上、経費、稼働状況 |

### 判断のポイント

**内容を「読んで判断する」**
→ AI

**決められた操作を繰り返す**
→ RPA

**システム同士を直接つなぐ**
→ API連携

**承認の流れを整える**
→ ワークフロー

**意思決定事項**

**単一手段での全面適用は行わず、1業務を工程単位に分解し、工程ごとに最適な手段（AI／RPA／API／ワークフロー）を割り当てる方針を採用する。**

解釈：手段選定の基準は「判断を伴うか」「操作が固定か」「連携先が外部システムか」／提案：工程分解のうえ手段を割り当て、画面操作依存を最小化して保守負荷を抑制する

# データ・セキュリティ確認チェックリスト

「入力可否の基準」「データ保存・学習利用の条件」「権限と履歴の管理」の3点が未整備の状態では、業務範囲を広げるほど情報漏えいリスクが増大する。

## 運用・管理体制の確認項目

- ☐ AIへ入力してよい情報の基準が決まっている
- ☐ 個人情報・機密情報を区分できている
- ☐ 利用するAIサービスのデータ保存条件を確認した
- ☐ 入力データがAIの学習に利用されるか確認した
- ☐ アクセス権限を部署・役職ごとに設定している
- ☐ 操作履歴や更新履歴を確認できる
- ☐ 誤送信・誤登録時の対応方法が決まっている
- ☐ 退職者や異動者の権限を停止できる
- ☐ AIの回答を人が確認する工程がある
- ☐ 外部委託先との責任範囲が明確になっている

### 導入前に決めるべき4項目

① AIへ入力可能な情報の区分基準　② 利用サービスの保存・学習条件の可否
③ 権限付与・停止の運用ルールと責任者　④ 誤り発生時の確認・是正フロー

## 特に注意するデータ

- マイナンバー
- 給与・人事評価
- 採用応募者情報
- 顧客・取引先情報
- 契約書・請求書
- 未公開の経営情報

### 取扱区分の考え方

左記データは原則としてAIへの直接入力を禁止し、必要な場合はマスキング・匿名化、または利用条件を確認した閉域環境のみで扱う。

解釈：技術要件ではなく運用ルールの未整備が主要リスク／提案：入力可否基準・保存条件・権限運用・是正フローの4項目を導入判断の前提条件とする／注記：具体的な法令要件は自社の規程および専門家の確認に基づくこと

# 導入前の費用対効果・運用チェック

効果は「作業時間×件数×削減率」で試算でき、月額利用料だけでなく構築・保守費と運用責任者の確保を含めて導入判断を行う必要がある。

## 効果試算｜月間削減時間 ＝ 1件当たりの作業時間 × 月間件数 × 削減率

| 1件当たり作業時間 | 月間件数 | 削減率 | 月間削減時間 |
|---|---|---|---|
| **10分** | **300件** | **60%** | **30時間** |
| 請求書処理（仮定値） | 月間処理件数（仮定値） | 確認工程は人が保持（仮定値） | 10分×300件×60%（仮定値） |

## 導入判断チェック

- [ ] 現在の作業時間と件数を把握している
- [ ] ミスや差し戻しの件数を記録している
- [ ] 導入後の責任者が決まっている
- [ ] AIが誤った場合の確認方法がある
- [ ] システム変更時の保守担当が決まっている
- [ ] 月額利用料だけでなく構築・保守費も確認した
- [ ] まず一部門・一業務で試せる
- [ ] 効果を測定する指標を決めている

## 見るべき指標（KPI）

- 作業時間
- 処理件数
- 入力ミス率
- 差し戻し件数
- 問い合わせ回答時間
- 担当者の残業時間

**前提条件**

導入前の作業時間・件数・ミス件数を測定していない場合、効果の検証ができない。測定は導入前の必須工程とする。

仮説：請求書処理10分×月300件×削減率60%＝月30時間の削減（仮定値／自社実績での再計算が必要）／提案：導入前にベースライン測定を実施し、6指標で効果を検証する

# 自社のAI化・自動化優先順位シート

全社一斉導入ではなく、5項目の採点で20点以上となった「件数が多い・ルールが明確・効果を測りやすい」1業務から90日単位で開始する。

| 評価項目 | 1点 | 3点 | 5点 |
|---|---|---|---|
| **発生頻度** | 月数回 | 週数回 | 毎日 |
| **作業時間** | 短い | 1〜3時間 | 3時間以上 |
| **定型性** | 判断が多い | 一部定型 | ほぼ定型 |
| **ミスの影響** | 小さい | 社内影響 | 顧客・金銭に影響 |
| **導入難易度** | 高い | 普通 | 低い |

## 最初の90日間の進め方

**1〜30日**

業務の棚卸しと作業時間の計測（ベースライン確定）

**31〜60日**

1業務で小規模な実証（対象・範囲・確認者を限定）

**61〜90日**

効果測定、ルール整備、対象業務の拡大判断

## 優先順位の目安（5項目合計・25点満点）

| | |
|---|---|
| **20〜25点** | すぐに実証を開始 |
| **15〜19点** | 対象範囲を限定して検証 |
| **10〜14点** | 業務整理後に再検討 |
| **9点以下** | 現時点では優先度が低い |

まとめ

**最初から全社導入を目指すのではなく、「件数が多い」「ルールが明確」「効果を測りやすい」1業務から開始することが成功のポイントである。**

提案：5項目25点満点で候補業務を採点し、20点以上を実証対象とする／仮説：90日サイクル（計測→実証→評価）で拡大判断を行う運用が現実的（仮）／注記：配点は自社の重視要素に応じて調整すること

# お問い合わせ先

本資料のチェックリストを用いた自社業務の棚卸し、対象業務の選定、実証範囲の設計についてご相談を承ります。

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


| | |
|---|---|
| 会社名 | Start Challenge Consulting co., ltd. |
| メールアドレス | info@startchg.com |
| ご担当 | 平出 |


ご相談内容：業務棚卸しの進め方／対象業務の選定／実証（PoC）設計／効果測定の指標設定／社内ルールの整備

次のステップ

**① P3・P11のチェックシートで候補業務を採点 → ② 20点以上の1業務を選定 → ③ 90日サイクルで実証を開始**

本資料は情報提供を目的としたものであり、個別の法令解釈・税務・労務判断については専門家にご確認ください。無断転載・複製を禁じます。