TSUNAGITE / BUSINESS GUIDE

02

中小企業のための AI・DX 導入事例集

まずはここから始める業務効率化 | 現場で使える導入ガイド

高額なシステムを先に買わない。毎日の面倒な業務から、無理なく小さく試すための事例と手順をまとめました。

業務の棚卸し / 導入モデル / 費用対効果 / 安全運用

株式会社つなぎ手

2026 年 11 月版 | Ver.1.0 / 保存版

今より少し上の便利さを。

01 / THINK SMALL

DX は「高いツールの導入」ではありません

まず一つの困りごとを減らし、浮いた時間をお客様への対応や品質改善に使うことから始めます。

現状に応じて一段ずつ進める

段階	業務の状態	最初の取り組み
1 紙・口頭中心	紙、電話、担当者の記憶に情報が散らばる	情報を一覧化する
2 デジタル化	Excel、メール、クラウドを使い始める	共有方法と入力ルールを統一
3 業務改善	入力・転記・確認が複数工程に分かれる	重複作業を自動化する
4 データ活用	情報が蓄積し、分析や新サービスに使える	数字を基に仕事の進め方を変える

最初の対象業務を選ぶ 4 条件

- ☐ 週に何度も繰り返す作業である
- ☐ 入力・転記・文章の下書きなど、手順が説明できる
- ☐ 個人情報や機密性が低いデータで試せる
- ☐ 結果を人が確認し、効果を時間や件数で測れる

優先するべきは「使う AI」より「減らす作業」

例えば「問い合わせ返信の下書き」は AI 向きですが、契約判断や治療判断など責任の重い意思決定は人が行う設計にします。

2025 年版中小企業白書では、デジタル化の段階を整理し、単なるツール利用と、業務・ビジネスの変革を区別しています。

02 / REAL CASES

公表資料に基づく実在企業の事例

以下は中小企業庁「2026 年版 中小企業白書」で紹介された事例を要約したものです。つなぎ手の支援実績ではありません。

実例 A｜卸売業・技術営業の負担を軽減

企業：株式会社オプトサイエンス（光学機器の輸入販売）

- 課題：海外論文や英語マニュアルを読み込み、技術説明や広告文を自社で作成していた。
- 取り組み：生成 AI で文献の要約、翻訳、広告の訴求案を作り、営業担当者が内容を確認・修正。
- 公表された結果：広告の反応が平均 2 倍以上に増加。業務全体の効率化にも活用が広がった。

自社への応用：「専門資料を探す→要点を抽出→人が監修する」を営業資料や FAQ づくりに展開。

実例 B｜製造業・情報の一元管理

企業：岡田研磨株式会社（部品の加工・組立）

- 課題：紙や Excel による情報分散、属人化、社内共有の負担。
- 取り組み：生成 AI を活用して自社向け情報統合管理システムを構築し、生産・労務・原価などの情報を集約。
- 公表された結果：作業情報の共有と教育にも展開し、業務効率化や平準化を進めた。

自社への応用：まずは「どこに何があるか」を 1 か所に統一してから、必要な機能を追加する。

事例の読み方

実績数字は各社固有の成果であり、同じ効果を保証しません。自社の業務量、組織規模、データ品質によって結果は異なります。

出典：中小企業庁「2026 年版 中小企業白書・小規模企業白書の概要」p.26（公開資料）。

03 / MODEL CASES

身近な業務から始める導入モデル ①

ここからは導入方法をイメージするための想定モデルです。特定企業の実績や改善実測値ではありません。

モデル 1｜問い合わせ返信の下書き（小売・サービス）

現状	小さな改善	確認する成果
似た質問に何度も手入力	よくある質問を整理し、AI で返信案を作る。担当者が確認して送る	1 通当たりの作成時間、誤返信の件数

必要な準備：FAQ10 件、担当者の確認ルール、個人情報を伏せた例文。

モデル 2｜見積書作成前の情報整理（建設・リフォーム）

現状	小さな改善	確認する成果
現場写真・メモ・依頼内容が散在	案件ごとの共有フォルダと入力テンプレートで内容を集約。AI で項目整理を補助	情報確認にかかる時間、見積もりの差し戻し数

必要な準備：現場名、工種、数量、希望納期、写真の命名・保管ルール。

モデル 3｜会議メモ・業務引継ぎ（全業種）

現状	小さな改善	確認する成果
決定事項が口頭で流れる	許可を取った録音や会議メモから AI で議事要旨・ToDo 案を作成	議事録作成時間、担当・期限の抜け漏れ

必要な準備：録音可否の確認、保存期間、担当者と期限の最終チェック。

共通の運用ルール

AI が出したものは「下書き」。外部に送る文章、金額、契約内容、専門的判断は、必ず人が最終確認します。

04 / MODEL CASES

身近な業務から始める導入モデル ②

現場で使うデジタル化は、AI を使わない仕組みでも十分に成果につながります。

モデル 4 | 予約・日程調整（店舗・施術・教室）

- 課題：電話・LINE・紙の予約帳を二重管理している。
- 改善案：受付窓口と空き枠の管理を一本化し、変更通知を統一。
- 確認する数字：予約転記時間、ダブルブッキング、当日キャンセル。

モデル 5 | 請求書・領収書の整理（全業種）

- 課題：月末に請求書がメール・紙・メッセージに分散する。
- 改善案：保存先、ファイル名、承認担当を統一。AI/OCR は読み取り補助として利用。
- 確認する数字：探す時間、処理遅延、入力修正。法令上の保存要件は別途確認。

モデル 6 | お知らせ・Web 更新（小規模企業・団体）

- 課題：更新担当者しか情報を出せず、古い内容が残る。
- 改善案：掲載依頼フォームと確認者を決め、AI で原稿の下書きを作成。
- 確認する数字：掲載までの日数、修正回数、未更新情報の件数。

重要：自動化しない判断も決めておく

価格の決定、契約締結、顧客への約束、医療・法律・労務に関する判断などは、責任者が内容を確認した上で行います。

導入を判断するときの視点

01 業務を選ぶ	02 小さく試す	03 人が確認する

安全性と確認負担も含めて継続を判断します。

05 / 30 DAYS

最初の 30 日間：小さく試して判断する

1 テーマ、1 担当者、1 つの数値から始めるのが現場に負担をかけない進め方です。

期間	実施すること	残す記録
1〜7 日	作業を洗い出し、1 件当たりの時間を測る	業務一覧・現状時間
8〜14 日	対象 1 業務を選び、手順と禁止事項を定める	試行手順・入力ルール
15〜21 日	少人数で試す。出力を確認・修正する	作業時間・誤りの記録
22〜30 日	手間・費用・リスクを比較し、継続判断	改善結果・次月の計画

優先順位をつける簡単な評価表

以下の各項目を 1〜5 点で評価し、合計点の高い業務を候補にします。

候補業務	頻度	削減余地	試しやすさ	情報リスクの低さ
問い合わせ回答	☐ / 5	☐ / 5	☐ / 5	☐ / 5
社内報告書	☐ / 5	☐ / 5	☐ / 5	☐ / 5
見積前の整理	☐ / 5	☐ / 5	☐ / 5	☐ / 5

導入判断の条件例

担当者が迷わず使えること、ミスが増えないこと、月額費用に見合うこと。削減時間だけでなく、確認負担も含めて評価します。

06 / COST & SAFETY

費用対効果と安全性をセットで考える

AI・DX は「速くなった気がする」で終わらせず、時間と品質の両方を測ります。

効果を試算するための式

月の削減効果（試算）

（1 件あたりの削減分数 × 月間件数 ÷ 60）× 参考時間単価 − ツール月額費用 − 確認・運用の追加費用

例：1 件 10 分短縮×月 60 件＝月 10 時間。参考時間単価 2,000 円なら月 2 万円相当。ツール月 5,000 円、追加確認負担がなければ差額は月 1.5 万円相当。実績値ではなく説明用試算です。

AI を安全に使うための 8 項目

- ☐ 社外サービスへ入力する情報の種類を決めた
- ☐ 顧客名・住所・健康情報・契約情報などを無断投入しない
- ☐ サービスの規約・学習利用・保存条件を確認した
- ☐ 社員ごとのアカウントと権限を設ける
- ☐ 重要な出力には人による承認手順がある
- ☐ 出典や事実を確認し、誤情報をそのまま使わない
- ☐ バックアップ・退職者の権限削除を決めている
- ☐ 障害時は手作業に戻せる

※機密情報を扱う必要がある場合は、契約・設定・権限制御・データ処理条件を専門家と確認してください。

参考：IPA「AI 利用者のためのセキュリティ豆知識」（2026 年 4 月公開）。

07 / PROMPTS

すぐ使える安全な AI 依頼文

実データを入力する前に、社内のルールと利用サービスの設定を確認しましょう。

依頼文 1｜問い合わせ返信案を作る

入力例

あなたは中小企業の受付担当です。以下の匿名化した質問に対し、丁寧で短い返信案を作成してください。確約や料金の断定を避け、不明点は担当者確認としてください。質問：［個人情報を除いた質問］

依頼文 2｜会議メモを ToDo にする

入力例

次の機密情報を除いた会議メモを、決定事項・未決事項・担当者・期限の 4 列に整理してください。メモにない情報は補わず「要確認」と書いてください。［会議メモ］

依頼文 3｜Web 掲載文のたたき台を作る

入力例

対象読者は［対象者］、目的は［目的］。以下の商品特徴だけを根拠に、見出し 3 案と 150 字の説明文を作成してください。誇大表現、事実の創作、競合比較の断定は避けてください。［特徴］

共通チェック

- ☐ 顧客や従業員の名前、連絡先、健康情報等は入れていない
- ☐ 回答の事実・数字・納期を担当者が確認した
- ☐ 顧客へ送る前に、最終文面を人が承認した

08 / INDUSTRY

業種別：まず試しやすい業務 8 選

すべて導入をイメージするための想定例です。実在の導入実績ではありません。

業種	最初の改善対象	測定する指標
建設・リフォーム	現場写真・見積前情報の整理	差し戻し件数、確認時間
製造業	作業手順・日報・不良報告の整理	報告時間、検索時間
小売・EC	FAQ と商品説明の下書き	回答時間、修正率
施術所・ジム	予約と問い合わせ案内の整備	電話対応時間、予約ミス
卸売・営業	商談メモ、提案書の構成案	資料作成時間、商談準備時間
士業・支援業	一般公開情報の調査メモ	収集時間、確認工数
運送・物流	引継ぎ・配車連絡の定型化	連絡ミス、転記時間
事務・経理	請求書の受付・保存先統一	探す時間、処理遅延

選定の順番は共通

- ☐ 情報が分散しているなら、まず保存先・入力方法を統一
- ☐ 手順が固まったら、転記や下書きを半自動化
- ☐ 取り違えや誤入力のリスクが低い範囲で試す
- ☐ 効果を数字で比較し、必要なら次の業務へ広げる

導入の勘違いを防ぐ

AI を使わず、共有フォルダや業務フォームを整えるだけで改善することもあります。ツールより先に業務の流れを見直します。

09 / POLICY

そのまま使える社内 AI 運用ルール

試行時点から最低限のルールを決め、社員によって扱いが変わらないようにします。

初期ルール例（各社の規程に合わせて修正）

- ☐ 利用する AI サービス・アカウントは責任者が承認する
- ☐ 営業秘密や顧客情報等の入力可否は事前に分類する
- ☐ 入力する文章は可能な限り匿名化・最小化する
- ☐ 生成内容は下書きとして扱い、誤情報を確認する
- ☐ 見積金額、契約、対外的な約束は責任者が承認する
- ☐ 著作権・秘密保持・個人情報に配慮して利用する
- ☐ 利用履歴・成果物の保存先と保存期間を定める
- ☐ 異常や誤送信を発見したら速やかに責任者へ報告する

入力情報を 3 段階で判断する

区分	例	初期運用
一般公開	公開済み商品説明、一般 FAQ	利用可（内容確認）
社内限定	未発表の提案、内部の原価情報	原則入力しない／承認制
機密・個人情報	顧客情報、健康情報、秘密契約	承認なし入力禁止

設定も確認する

サービスや契約プランごとに入力データの保存・学習利用・管理機能は異なります。契約と設定を確認し、安全性を前提に進めてください。

10 / SCALE

導入後 90 日までの改善ロードマップ

最初の 30 日で判断し、良かった方法だけを部署内に広げます。

時期	進めること	残す成果物
0〜30 日	1 つの業務で試し、前後の作業時間と誤りを比較	記録シート・課題一覧
31〜60 日	手順書を整え、担当者 2〜3 人で再現できるか確認	標準手順・確認ルール
61〜90 日	継続費と運用負担を再計算。対象業務を増やすか決める	ROI 試算・次の改善計画

見る数字は「速さ」と「正確さ」の両方

- ☐ 1 件当たりの総作業時間（AI 確認時間を含める）
- ☐ やり直し件数・ミス・問い合わせへの影響
- ☐ 月額費用と担当者の負担
- ☐ 情報管理上の事故やヒヤリハット
- ☐ 担当者が変わっても運用できるか

拡大しない判断も成果

時間が減らない、修正が増える、情報管理が難しい場合は中止または設計変更します。AI 利用自体を目標にしないことが重要です。

上手くいったら次の一手

- 社内マニュアル整備 → 問い合わせ対応 → 見積前情報整理の順に横展開する
- 顧客や取引先へ自動送信する機能は、別途リスク評価・承認を行う

11 / WORKSHEET

経営者・担当者が一緒に埋める導入シート

一つの業務に絞り、改善結果を確かめてから次へ進みます。

- ☐ 改善したい業務名：_____
- ☐ 今困っていること：_____
- ☐ 担当者と確認責任者：_____
- ☐ 月間件数と現状時間：_____
- ☐ 使う情報の種類・機密性：_____
- ☐ 試す方法・ツール：_____
- ☐ 導入後に測る数字：_____
- ☐ 見直し日・継続条件：_____

つなぎ手の考え方

「AI を導入すること」が目的ではありません。社長や現場が毎日少し楽になる仕組みを、必要な範囲からつくります。

参考資料・出典

中小企業庁「2026 年版 中小企業白書・小規模企業白書の概要」p.26
https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2026/PDF/2026gaiyou.pdf

中小企業庁「2025 年版 中小企業白書 第 5 節 デジタル化・DX」
https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2025/chusho/b1_1_5.html

経済産業省「中堅・中小企業等向け DX 推進の手引き」 https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/investment/dx-chukenchushotebiki/dx-chukenchushotebiki.html

IPA「AI 利用者のためのセキュリティ豆知識」 https://www.ipa.go.jp/digital/ai/security/ai_security_tips.html

発行：株式会社つなぎ手 | https://tsunagite.co.jp/ | AI・DX の相談はサイトから

※実在企業の事例は公表情報の要約。モデルケースと試算は例示であり、導入成果を保証しません。本資料は情報提供を目的とし、個別の仕様・法令・費用は確認が必要です。