

AI活用を “個人技”から “組織の仕組み”に 変えるまで

現場で定着するAI推進の考え方

個人で使うだけでなく、
組織で回る形に
したいです！

その
仕組み化を
進めよう。



AIを現場に定着させるには？

1

あるプロダクトエンジニアが、社内AX推進を任された話

AI活用を“便利ツール”で終わらせず、
現場に定着させるために必要なこと



主人公： プロダクト開発エンジニア



ミッション： 社内AX推進タスクフォースをリード



目標： 午年で間接業務を **20%**削減



対象： 営業・CS・バックオフィスなどの定型業務

社内の定型業務を
もっとラクにして、
本来の仕事に集中
できるようにしたいです！

頼もしいね！
AX推進を
任せるよ。



今日のテーマ：

AI活用を現場に定着させるには？

2 まずは、AIが効きそうな業務を見に行った

判断そのものではなく、“調べる・まとめる・下書きする”業務からスタート

営業



- ・ 商談前調査
- ・ 議題録作成
- ・ お礼メール作成
- ・ 提案書のたたき合作成

CS(カスタマーサポート)



- ・ 問い合わせ分類
- ・ FAQ検索
- ・ 回答案作成
- ・ エスカレーション判断補助

バックオフィス



- ・ 社内規程検索
- ・ 案議文作成
- ・ 社内問い合わせ回答
- ・ 会議メモ・ToDo整理

営業



CS



バックオフィス



AIの得意領域に合うし、現場にも受け入れやすそう

3 現場に渡したが、使い続けられなかった

営業・CS・バックオフィスで試せたが、“業務で回す”のは別の難しさがあった

個人で使う分には便利

-  議事録のたたき台
-  メール文案
-  FAQ検索の下書き
-  要約・アイデア出し

でも、業務利用になると詰まる

-  部門ごとに入力情報・ルールが違う
-  出力の正しさ確認に手間がかかる
-  ズレた時に誰が直すか曖昧
-  チームで手順を標準化しづらい



“便利”と“業務で回る”は違う

4 小さなAIツールを作ってみた

現場が迷わず使えるようにツール化

- ✓ 入力画面がある
- ✓ プロンプトを意識しなくてOK
- ✓ 出力形式が揃う



商談メモ

議事録・メール案



問い合わせ文

回答案



社内規程

社内問い合わせ回答



提案メモ

提案構成案



“めっちゃ便利！”という声もたくさん

5

気づくと、IT側が“AI情シス”になっていた

現場から来る依頼の例

営業

提番書フォーマットが
変わったので直してほしい

CS

FAQ を更新したので
反映してほしいバック
オフィス社内規程が変わったので
回答を修正してほしい

経営

削減時間を集計できるように
してほしい

結果…

- ✓ 現場の工数は少し減る
- ✓ IT側の運用負荷が増える
- ✓ 全社で見ると削減効果が曖昧
- ✓ AX推進が保守業務化する





6

AX推進で設計すべき3つのこと

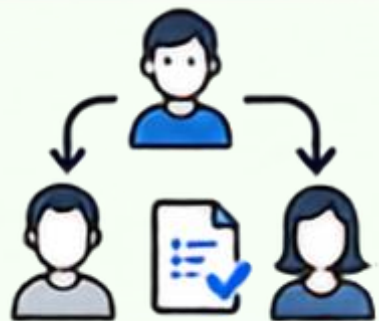
1



削減ポイントを
作業単位で切る

“営業を効率化”では広すぎる
→ “商談後処理を60分→40分”に落とす

2



現場が使える
導線にする

いつ・何を入力して・誰が確認・
どこに保存するかを業務フローに埋め込む

3



メンテナンス責任を
業務側に残す

FAQはCSが更新／テンプレートは営業が管理
規程はバックオフィスが管理／ITは基盤・権限・
ログ・連携を担当



役割分担まで設計して、初めて現場に定着する

7 まとめ：ツールを作るより、運用構造を作る



AIを適用する業務を見つけるのは、
そこまで難しくない



本当に難しいのは、現場が自走できる
運用構造に落とすこと



作って業務に任せると、IT側が
“AI情シス”化して、AX推進が止まる



現場が自走するには、
社員向けのAI/IT教育も必要



AX推進の成功は、技術より **設計** で決まる！



教育 × 運用設計で、
AXを現場に根付かせよう！