(1) バックオフィス DX に関連する資料収集結果

バックオフィス DX に関連する資料収集結果

目次

(1)　バックオフィスを中心とした生成 AI 活用に関する資料 3
事例 01　生成 AI 最速仕事術 3
事例 02　生成 AI「戦力化」の教科書 5
事例 03　実践　生成 AI の教科書 7
事例 04　静岡県藤枝市 DX 事例集 9
事例 05　都職員のアイデアが詰まった文章生成 AI 活用事例集 11
事例 06　(神戸市)生成 AI による市役所の業務効率化プロンプト事例集 13
事例 07　伊勢市職員向け生成 AI プロンプト集 15
事例 08　大学事務効率化と高度化に向けた生成 AI の活用検討 17
事例 09　草津市 文章生成 AI 利活用ガイドライン【別冊】 活用事例集 19
事例 10　文章生成 AI アシストブック 21
事例 11　生成 AI 活用研修ガイドブックはじめよう！ 23
(2)　バックオフィス DX の概況および必要なリテラシーに関する資料 25
事例 12　給料ゼロ円で 24 時間働くバックオフィス DX 25
事例 13　非ＩＴ人材で成果が出る ＤＸ成功ルール 27
事例 14　いちばんやさしい DX の教本 改訂 2 版 29
事例 15　生成<ジェネレーティブ>DX 生成 AI が生んだ新たなビジネスモデル 31
事例 16　中小企業と小規模事業者の DX 導入マニュアル 33
事例 17　中小企業のための会社を正しくデジタル化する方法 35
事例 18　総務省事務局資料（地域 DX） 37
事例 19　バックオフィス業務のすべてがわかる本 39
事例 20　中小企業の DX 推進に関する調査（2024 年） 41
事例 21　令和 4 年度 宮崎県ＩＣＴ技術導入支援事業補助金事例集 43
事例 22　中小・小規模事業者のデジタル化の実態と商工会議所における支援 45
事例 23　生産性向上のヒント集 労働時間削減や賃金引上げにつながる事例 47
(3)　バックオフィスで活用されている DX ツールに関する資料 49
事例 24　SAP 担当者として活躍するための ERP 入門 49
事例 25　生成 AI がもたらす未来の働き方 51
事例 26　ChatGPT & Copilot の教科書 53
事例 27　Copilot の基本が学べる教科書 55
事例 28　Power BI ではじめるデータ分析の効率化 57

事例 29　今日から役立つ Google スプレッドシート便利帳 59
事例 30　「やまぐちワークスタイルシフト」共通ルール・実践モデル事例集 61
事例 31　DX で萩のみんなを幸せに ~萩市 DX 推進の取り組み~ 63
事例 32　自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド 65
事例 33　デジタル化推進の手引き 67

(1) バックオフィスを中心とした生成 AI 活用に関する資料

事例01　生成 AI 最速仕事術

タイトル	生成 AI 最速仕事術
著者	たてばやし淳
イメージ	
出版社	かんき出版
出版年月	2025 年 6 月
ページ数	272
価格(税込)	1,980 円
概要	生成 AI を活用して業務時間を劇的に短縮する実践的な手法を解説した書籍。プロンプトの型を整理して再利用する方法と、メール作成や議事録作成、資料作成などの日常業務を時短化につなげる技術を紹介。ChatGPT をはじめ、Gamma、Napkin AI、Deep Research など目的別の最適な AI ツールの使い分けも詳述。
内容構成	【序章】最速 AI「プロンプト」術 生成 AI に指示を出すプロンプト入力の基本ポイントと、何度も使い回せる「型」の作り方を解説。コピペツールを活用して入力を高速化する方法や、プロンプトの型を一発で呼び出す効率化ソフトの使い方を説明。 【第 1 章】最速 AI「メール&文書作成」術 ビジネスメールの執筆効率化、謝罪や催促などの難しいメール作成、ファイル名の自動整理、日報作成の自動化、資料のたたき台作成、議事録の一発作成、文書形式の変換、タイトルや見出しの量産、社外向け文章の作成、翻訳ツールの活用など、文書業務全般の時短術を解説。 【第 2 章】最速 AI「パワポ」術 Gamma を使った自動 PowerPoint 作成、Napkin AI での図解生成、ChatGPT

	の画像生成機能、プレゼン台本の作成、資料のファクトチェックと校正・校閲、キャンバス機能によるグラフやフローチャートの出力など、プレゼン資料作りの効率化手法を紹介。 【第 3 章】最速 AI「データ分析&リサーチ」術 AI によるデータ分析とアドバイス、Excel の数式エラー解決、ChatGPT Search を活用した情報収集、長文の要約、論文翻訳と要約、動画のテキスト要約など、情報処理とリサーチ業務の高速化手法を説明。 【第 4 章】最速 AI「整理」術 書類やフォルダーの AI 整理、名刺やレシートの自動クラウド管理、AI を活用した思考整理、複雑な日程調整の効率化、個人的な悩みへの AI 相談、年末調整や確定申告などの複雑な書類申請の記入補助など、雑務の効率化を解説。 【第 5 章】プロンプト「仕組み化」術 メモリ機能による生成 AI のカスタマイズ、カスタム指示を使った専用 ChatGPT の作成、プロジェクト機能によるタスク別の使い分け、カスタム GPT を活用したチーム全体の業務自動化など、生成 AI を継続的に活用する仕組み作りを解説。
備考	書籍内容は、実務での即効性を重視した構成となっている。プロンプトを「型」として整理し再利用する発想は、同じような作業を繰り返す事務業務において大きな時間削減につながると考えられる。特にバックオフィスの従業員にとって、日報やメール、議事録といった定型的な文書作成の自動化手法は、日々の業務負担を軽減する参考となり得る。また、複数の AI ツールを目的別に使い分ける視点は、業務の特性に応じた最適なツール選択の指針として役立つと考えられる。さらに、カスタマイズ機能を活用した仕組み化は、個人だけでなく、将来的に少人数グループや部署全体の業務効率向上にも応用できる可能性を示している。
参考 URL	https://kanki-pub.co.jp/pub/book/9784761278052/

事例02　生成 AI「戦力化」の教科書

タイトル	生成 AI「戦力化」の教科書
著者	松本勇気
イメージ	
出版社	日経 BP
出版年月	2025 年 10 月
ページ数	224
価格(税込)	2,640 円
概要	生成 AI を「優秀な新入社員」として捉え、企業の戦力として定着させる具体的な手順とノウハウを解説した書籍。「業務を変えないデジタル化」という日本企業に適した導入戦略を提案しつつ、現場の成功・失敗事例を交えながら、書類業務の効率化・自動化の道筋を説明。
内容構成	【第 1 章】日本だからこそのチャンス、業務を変えないデジタル化 日本企業の特性を活かし、技術的なハードルを下げながら、組織全体で AI を活用するための基本的な考え方を説明。 【第 2 章】生成 AI は「誰もが雇える優秀な新入社員」 人材育成の視点から AI 活用を捉え直し、組織への定着に必要な基本的なアプローチを紹介。 【第 3 章】書類業務の例でわかる「AI 定着化」 書類業務を具体例として、現場で直面する課題と解決方法を示しながら、生成 AI の導入・活用プロセスを説明。 【第 4 章】大規模言語 AI に仕事を教える「業務の流れ」 AI に業務を覚えさせるための作業手順の設計方法を解説。仕事の流れを整理し、AI が理解できる形で伝える具体的な技術とノウハウを紹介。

	【第 5 章】仕事の知識を伝える「知識の蓄積基盤」 社内の業務知識を AI が活用できる形で整理・蓄積する方法を説明。知識共有の仕組みを構築し、AI の精度を高めるための実践的なアプローチを解説。 【第 6 章】パターンでわかる業務効率化の流れ さまざまな業務タイプ別に、現場の実例から、どのような業務にどのような生成 AI の活用が有効かを説明。 【第 7 章】自律的に動く AI へ進化させる 単純な作業支援から、より高度に自律して動作する AI への発展手法を解説。段階的な機能強化の方法と、自動実行を実現するための技術的なポイントを説明。 【第 8 章】業務の完全自動運転を目指して 人間の介入を最小限にした完全自動化への道筋を解説。自動運転レベルの業務実現に向けた戦略と、そこに至るまでのステップを説明。 【第 9 章】リスクと向き合う AI 導入に伴うセキュリティ、プライバシー、品質管理などのリスクを解説。リスクを適切に管理しながら AI を活用するための考え方と対策を説明。 【第 10 章】大規模言語 AI 時代の働き方のスタンダードに向き合う AI が普及した時代における新しい働き方と組織のあり方を展望。今後の変化に対応するための視点と、持続可能な AI 活用の方向性を解説。
備考	書籍内容は、技術的な詳細よりも組織への定着という実務的な観点を重視した構成となっている。生成 AI を新入社員の育成に例える発想は、技術に不慣れな従業員にも理解しやすく、導入への心理的ハードルを下げる効果があると考えられる。特にバックオフィス従業員にとって、業務プロセスを大きく変えずに AI を取り入れる「業務を変えないデジタル化」という戦略は、現場担当者の抵抗感を減らしながら効率化を進める参考となり得る。また、書類業務を具体例とした実践的な解説は、日常的に文書作成や処理に携わる業務において、どのように AI を活用すれば負担軽減につながるかを検討する手がかりとなり得る。
参考 URL	https://bookplus.nikkei.com/atcl/catalog/25/08/28/02166/

事例03　実践　生成 AI の教科書

タイトル	実践　生成 AI の教科書
著者	株式会社日立製作所 Generative AI センター
イメージ	
出版社	リックテレコム
出版年月	2024 年 3 月
ページ数	228
価格(税込)	2,420 円
概要	日立製作所の Generative AI センターが監修し、企業における生成 AI 活用の実践的なノウハウを解説した書籍。生成 AI の基礎知識から、プロジェクトの進め方、社内一般業務、システム開発、コールセンター、社会インフラ維持管理、データ分析まで、幅広い業務領域での具体的な活用事例を紹介。
内容構成	【第 1 章】生成 AI とは？ 生成 AI の定義と基本概念を説明し、一般企業での典型的な取り組み事例と日立グループにおける具体的な活用の取り組みを紹介。 【第 2 章】生成 AI 活用に必要なこと 生成 AI を活用するために必要な関連サービス、システムおよび環境、利用ガイドライン、デジタル人材（プロンプトエンジニア）について解説。 【第 3 章】生成 AI プロジェクトの進め方 企業内で生成 AI プロジェクトを推進する際の基本的なプロセスを説明。業務分析、ユースケースの洗い出し、活用方法の具体化、実現性検証、システム開発、業務運用の各ステップでの作業内容を解説。 【第 4 章】社内での一般利用 業務でよくある課題を整理し、資料草案の作成、アイデア出し、情報収集、表計算ソフトの関数作成など、一般的なデスクワークでの適用箇所と具体

	的な活用方法、プロンプトエンジニアリングの技術を紹介。 【第 5 章】システム開発の生産性向上 システム開発における課題を明らかにし、開発プロセスの各段階での生成 AI 適用箇所と具体的な活用事例を解説。 【第 6 章】コールセンターでの活用 コールセンター業務の概要と生成 AI の適用可能箇所を説明し、RAG(検索拡張生成)を用いた具体的な活用事例を紹介。 【第 7 章】社会インフラの維持・管理での活用 社会インフラの維持管理が抱える課題と生成 AI の適用箇所を整理し、設備異常の画像生成、鉄道メタバース、プラントメタバースの活用事例を解説。 【第 8 章】データサイエンティストによる活用 データサイエンティストの業務内容と課題を説明し、データ分析プロセスでの適用箇所、具体的な活用事例、効果的に役立てる方法を解説。 【第 9 章】生成 AI の未来 今後、生成 AI が企業内でどのように使われていくのか、さらなる進化と広がる用途について未来像を考察。
備考	書籍内容は、基礎知識編とユースケース編の二部構成により、初心者から実務担当者まで段階的に学べる内容となっている。バックオフィス従業員にとって、特に第 4 章の社内一般利用は日常業務の効率化に直結し、資料作成やアイデア出しといった定型作業の時間短縮につながる可能性がある。第 3 章のプロジェクト進め方は、小グループや部署内で生成 AI 導入を検討する際の実践的な指針となり得る。
参考 URL	https://www.ric.co.jp/book/new-publication/detail/2667

事例04　静岡県藤枝市 DX 事例集

タイトル	静岡県藤枝市 DX 事例集
著者	静岡県藤枝市　産業振興部　産業政策課
イメージ	
出版社	静岡県藤枝市　産業振興部　産業政策課
出版年月	2024 年 8 月
ページ数	24
価格(税込)	-
概要	藤枝市が地元企業のデジタル化推進を支援するために作成した事例集。市内の 10 社について、補助金を活用した IT ツール導入による業務効率化や事業承継、品質向上などの取り組みを紹介。製造業、サービス業、伝統産業など多様な業種において、3DCAD や販売管理システム、生産管理ツールなどを導入し、持続的な成長と円滑な事業継承を目指す実践例を掲載。
内容構成	【事例 1】西光エンジニアリング株式会社 - 持続的な成長と事業承継 3DCAD や営業管理ツールを導入し、開発業務の効率化とノウハウ共有による事業承継を推進。 【事例 2】株式会社佐藤工業所 - 価値提供のための技術向上 2D/3D 統合 CAD システムを全社展開し、顧客への説明品質向上と若手への技術伝承を実現。 【事例 3】藤栄製茶株式会社 - 茶の文化・産業の時流適応 茶葉種向け総合管理システムで事務業務を効率化し、インボイス対応と品質管理向上を図る。 【事例 4】株式会社志太泉酒造 - 酒造りの経験と感覚を可視化 生産管理システムで職人の経験と感覚をデータ化し、データドリブン経営を実践。

	【事例 5】遊木舎西尾株式会社 - 栗の木家具屋 次世代の基盤を 販売管理システムを刷新してインボイス対応を図り、事業基盤の強化と技術継承を推進。 【事例 6】吉田道明税理士事務所 - 地元企業の経営を支える DX 会計事務所向け ERP システムを導入し、インボイス制度や電子帳簿保存法への対応と業務効率化を実現。 【事例 7】株式会社共立アイコム - システムに業務を委ねる DX 基幹業務システムをクラウド化して経理業務フローを見直し、次世代への業務承継を促進。 【事例 8】株式会社島村膜文堂 - 業務改善で提案力の向上を 販売管理システムとサーバー構築で業務フローを標準化し、データ活用による提案力向上を図る。 【事例 9】東西工業株式会社 - QC 活動と連動した DX 推進 生産管理ソフトで指示書・図面のペーパーレス化と製番ごとの原価・在庫の一元管理を実現。 【事例 10】株式会社エクノスワタナベ - DX で働きやすい職場づくり 土木工事積算システムをクラウド化し、材料単価の自動積算による業務効率化と働きやすい職場環境を構築。
備考	本事例集は、中小企業のデジタル化推進における実践的な参考資料として活用できる内容となっている。特にバックオフィス従業員にとって、販売管理システムや会計システム、生産管理ツールなどの具体的な導入事例は、自社での同様の取り組みを検討する際の判断材料となり得る。各企業が直面した課題と導入したツールの組み合わせは、業種や規模が類似する企業にとって参考になると考えられる。また、補助金を活用した IT 投資の進め方や、システム導入に伴う業務フローの見直し手法は、限られた予算でデジタル化を進める際の指針として役立つ可能性がある。さらに、伝統産業や小規模事業者のデジタル化事例は、デジタル化に不安を感じる企業にとって、段階的な取り組みの参考となり得る内容といえる。
参考 URL	https://www.city.fujieda.shizuoka.jp/material/files/group/97/202408_fujiedadxjireisyuu0002.pdf

事例05　都職員のアイデアが詰まった文章生成 AI 活用事例集

タイトル	都職員のアイデアが詰まった文章生成 AI 活用事例集
著者	東京都デジタルサービス局
イメージ	
出版社	東京都デジタルサービス局
出版年月	2024 年 1 月
ページ数	58
価格(税込)	-
概要	東京都が 2023 年 8 月に全職員向けに導入した文章生成 AI の活用事例をまとめた実践ガイド。プロンプトの基本的な書き方から、企画立案、文書作成、メール作成、会議運営、広報発信、翻訳など、実際の行政業務で効果のあった 34 の具体的な活用例を紹介。職員アンケート等をもとに作成され、業務効率化と質の向上を実現するための実用的なノウハウを提供。
内容構成	【第 1 章】はじめに 文章生成 AI 導入の背景、安全な利用環境、プロンプト入力の基本を解説。 【第 2 章】企画・アイデア出し 政策立案、課題解決、計画書作成など、企画業務における活用事例を紹介。 【第 3 章】文案作成 フレーズ提案、誤字脱字修正、資料作成など、文書作成の効率化を解説。 【第 4 章】要約 長文を段階的に要約し、対象読者に応じた表現に調整する方法を説明。 【第 5 章】メール作成 ビジネスメールの作成、御礼文の作成、メール文の校正など、メール業務の時短術を紹介。 【第 6 章】会議の開催 会議の議事次第作成、議事録作成、挨拶文案作成など、会議運営業務の効率

	化を解説。 【第 7 章】広報発信 プレスリリース、SNS 文章、キャッチコピーなど、広報業務における質の向上手法を紹介。 【第 8 章】ローコード等の生成 Excel 関数の自動作成など、技術的な業務支援の実践例を解説。 【第 9 章】翻訳 想定問答や英文レター作成など、国際業務での活用法を紹介。
備考	本資料は行政組織における文章生成 AI 導入の事例として、制度設計から実践展開までの全体像を示している点が特徴である。バックオフィス担当者には、生成 AI がさまざまな業務領域に適用できる汎用性を知ることで、自部署での応用可能性を検討する際の発想の起点となり得る。また安全性とガイドラインを重視しつつ実務での試行を促進するバランス感覚は、リスク管理と業務改善を両立させる生成 AI 活用の観点から示唆に富むと考えられる。さらに各事例で入力と出力の具体例を併記する構成は、技術的な知識が少ない従業員でも模倣しやすい形式となっており、導入初期の心理的ハードルを下げる取り組みの一例として参考になり得る。
参考 URL	https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/digitalservice/ai_prompt

事例06 （神戸市)生成 AI による市役所の業務効率化プロンプト事例集

タイトル	(神戸市)生成 AI による市役所の業務効率化プロンプト事例集
著者	神戸市 企画調整局 デジタル戦略部
イメージ	
出版社	神戸市 企画調整局 デジタル戦略部
出版年月	2024 年 1 月
ページ数	55
価格(税込)	-
概要	神戸市が自治体業務における生成 AI 活用の実践事例をまとめた資料。市公式 SNS 投稿文や FAQ 作成、照会メール作成などの文章生成から、議事録要約、翻訳、企画立案、プログラミング、データ分類、苦情対応シミュレーションまで、36 の具体的なプロンプト事例を紹介。各事例は活用場面、プロンプト例、注意点、得られる効果を明示し、自治体職員が即座に実務で応用できる構成となっている。
内容構成	【文章生成】 過去の投稿文データを参考にした統一感のある発信や、照会メールの様式を学習させた自動作成など、日常的な文書業務の効率化手法を説明。 【文章要約】 議事録の要約事例を紹介。会議の文字起こしから目的、決定事項、今後の課題を抽出し、煩雑な議事録から重要ポイントを素早く整理する手法を解説。 【翻訳】 日本語から外国語への翻訳と英語による文案作成の 2 事例を紹介。対象者のバックグラウンドを考慮した読みやすい翻訳や、英語圏向けのコメント案を直接英語で生成する手法を説明。 【情報検索】 要綱からの情報抽出事例を解説。長く複雑な要綱から必要な情報を素早く抽出し整理する方法を紹介。

	【企画立案】 テーマに関するアイデア出しなど、壁打ち的な使い方でアイデアをブラッシュアップする手法や、複数の視点から検討を支援する活用法を説明。 【プログラミング】 エラー原因の特定やコードの解説、リファクタリングなど、プログラミング知識が限られた職員でも対応できる手法を説明。 【機械学習】 膨大なデータの分類整理や、複雑な条文変更の影響分析、申請内容の形式・内容審査など、データ処理業務の効率化手法を紹介。 【ロールプレイ】 複数の立場を設定したディベートや、市民対応の練習など、対人スキル向上のシミュレーション活用法を説明。 【ペルソナ】 ペルソナを利用した分かりやすい広報紙作成の事例を紹介。職員が気づかない視点を補完するツールとしての活用法も説明。
備考	本資料は自治体の実務担当者が作成した実践的な内容となっている。各事例には具体的なプロンプトの記述例が掲載されており、他の自治体や民間企業のバックオフィス業務にも応用できる可能性がある。特に文章生成や要約、翻訳といった定型的な業務では、プロンプトの型を整理して再利用することで、大幅な時間短縮につながると考えられる。また、生成 AI と壁打ちをしてアイデアをブラッシュアップすることは、生成 AI を身近な相談相手として利用し、自分の考えを整理・再構築する活用にもつながり得る。
参考 URL	https://www.city.kobe.lg.jp/documents/63928/jireishu_1.pdf

事例07 伊勢市職員向け生成 AI プロンプト集

タイトル	伊勢市職員向け生成 AI プロンプト集
著者	伊勢市 情報戦略局 デジタル政策課
イメージ	
出版社	伊勢市 情報戦略局 デジタル政策課
出版年月	2025 年 2 月
ページ数	73
価格(税込)	-
概要	伊勢市の職員が生成 AI を業務で活用するための実践的なプロンプト集。文書作成、アイデア出し、メール作成、広報発信など、自治体職員の日常業務を想定した 30 種類のプロンプトテンプレートを収録。各プロンプトには具体的な質問文、生成 AI からの回答例、そのままコピーして使えるテンプレートが付属しており、初心者でも即座に活用できる構成となっている。
内容構成	【文書作成】 庁内向けの通知文書の構成案作成、挨拶文の作成、想定質問集の作成、説明ペーパーの作成、文章の校正、文章の要約といった 6 つのプロンプトを紹介。行政文書特有の形式や表現を生成 AI で効率的に作成する手法を解説。 【アイデア出し】 企画提案、プレゼンテーション資料の構成検討、職員研修のアンケート設問作成、研修の理解度テスト問題作成、政策アイデア案の創出とリスク確認、事業継続計画書の作成、年間目標の設定と報告といった 7 つのプロンプトを収録。政策立案や研修企画など、創造的な業務における生成 AI 活用法を説明。 【メール作成】 話し言葉からビジネスメールへの変換、調整の御礼文作成、メール文の校正、照会メールの作成といった 4 つのプロンプトを掲載。自治体職員が日常的に行うメール業務の効率化手法を紹介。 【広報発信】

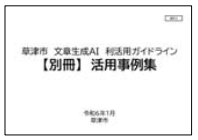
	プレスリリース作成、住民向け SNS 投稿文章の作成、SNS 文章の炎上リスク確認、キャッチコピー案の作成、広報方法の提案といった 5 つのプロンプトを解説。市民への情報発信における生成 AI 活用の実践例を示す。 【会議の開催】 会議の時間配分と次第の作成、会議メモから報告用文章への変換、会議冒頭の挨拶文案作成といった 3 つのプロンプトを紹介。会議運営に関わる事前準備や事後処理の効率化手法を説明。 【その他】 部下との面談での声掛け作成、翻訳、Excel 関数の問い合わせ、自己研磨プロンプト（複数の役割を担わせてディスカッションさせる手法)、生成 AI にプロンプトを作成させる方法といった 5 つの応用的なプロンプトを収録。業務の幅広い場面で活用できる技術を解説。
備考	本資料は、通知文書や照会メールなど、行政・民間企業の事務作業に対応したプロンプト例が充実しており、現場の担当者が直面する実際の場面をそのまま想定した内容となっている。その中には、照会文書の様式をあらかじめ覚えさせてから本文を作成させる手法や、3 つの役割に分けてディスカッションさせる自己研磨プロンプトなど、単なる質問対話を超えた活用技術も含まれている。30 種類という豊富な事例は、バックオフィス担当者の文書作成場面を広範にカバーしており、事務業務に AI を導入する作業シーンをイメージしやすい資料だと考えられる。
参考 URL	https://www.city.ise.mie.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/016/859/puronputo2.pdf

事例08　大学事務効率化と高度化に向けた生成 AI の活用検討

タイトル	大学事務効率化と高度化に向けた生成 AI の活用検討
著者	東海国立大学機構
イメージ	 
出版社	東海国立大学機構
出版年月	2025 年 10 月
ページ数	18
価格(税込)	-
概要	東海国立大学機構における大学事務職員を対象とした Microsoft 365 Copilot の導入効果検証の取り組みを紹介。2024 年 10 月から 36 ライセンスで先行利用を開始し、アンケート調査により 1 人あたり月 9 時間の業務削減効果を確認。資料作成、情報検索、メール、会議・議事録、情報分析などの業務カテゴリで具体的な活用事例を整理。2025 年 7 月からは 160 ライセンスへ拡大し、利用ダッシュボードでの客観的な記録も併用しながら、利用者コミュニティの設置やセミナー開催を通じて活用促進を図っている。
内容構成	【生成 AI 導入の背景と目的】 Microsoft 365 Copilot を小規模試行により導入し、効果が出る業務の特定、費用対効果の把握、拡大判断材料の収集という 3 つの目的を設定。 【効果測定の方法とアンケート設計】 36 ライセンスを約 9 カ月間配布し、利用方法、使用ツール、作業時間の削減効果を定量・定性の両面から調査。 【活用事例の分類と具体的な使い方】 資料作成、情報検索、メール、会議・議事録、情報分析、業務自動化の 6 カテゴリで、8 つのツールでの多様な活用方法を整理。 【できなかったことと今後の課題】 文書形式変換の精度、データベース検索、スケジュール調整、個人特定など、現時点での制約事項を具体的に列挙。

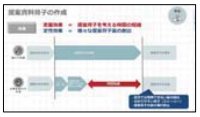
	【今後やってみたいことと期待】 HTML ソースの作成、問題生成、マニュアル集約、会議の翻訳、データ分析、業務自動化など、利用者が期待する活用可能性を提示。 【削減効果の定量評価】 18 人の合計で 1 カ月間 163 時間の削減効果を確認し、1 人あたり月 9 時間の削減という主観評価をカテゴリ別に数値化。 【2025 年度の拡大展開】 2025 年 7 月から 160 ライセンスへ拡大し、枠を上回る応募があった中で自己評価と客観的な利用記録の両方を取得する方針を説明。 【今後の進め方】 利用効果測定の継続、利用者コミュニティの設置、使い方講習、ガイドライン整備など、組織全体への浸透施策を提示。 【広報文書作成での活用研修事例】 プレスリリースの基本、生成 AI の操作説明、実践セッションという 3 部構成で約 300 人が参加した研修の実施例を紹介。 【まとめと今後の課題】 導入効果検証の取り組みを総括し、生成 AI 導入の必然性と費用対効果に見合った導入計画の策定が課題であることを指摘。
備考	バックオフィス担当者にとって、議事録作成で月 1.8 時間、メール対応で月 4.4 時間といった業務別の削減時間は、自部署での導入可否を判断する際の具体的な目安となる。また、生成 AI の「できなかったこと」を公開しており、現在の制約を事前に知ることで AI への過度な期待を避けられる。生成 AI 活用に必要なライセンスの段階的拡大は、小規模で効果を検証してから本格導入するリスク管理の参考となり得る。広報文書作成研修に 300 人が参加した事実は、職員の関心の高さを示すとともに、導入初期の集合研修が利用促進に有効であることを示唆している。
参考 URL	https://www.nii.ac.jp/event/upload/20251007_aoki.pdf

事例09　草津市 文章生成 AI 利活用ガイドライン【別冊】 活用事例集

タイトル	草津市 文章生成 AI 利活用ガイドライン【別冊】 活用事例集
著者	草津市
イメージ	 
出版社	草津市
出版年月	2024 年 1 月
ページ数	20
価格(税込)	-
概要	草津市職員向けに作成された、ChatGPT などの文章生成 AI を効果的・効率的に活用するための実践的な手引き。AI への指示の出し方（プロンプト）の工夫や、繰り返し質問して精度を高める対話力などのスキル向上を目的とする。文章作成、要約、翻訳、アイデア出し、Excel 関数や VBA コードの生成といった活用事例を通じて、実務での使い方を段階的に解説。
内容構成	【1. はじめに】本資料の目的と好事例の共有について 文章生成 AI を効果的に活用するためのスキルアップを目的とし、経営戦略課が好事例を収集・発信する方針を説明。 【2. 有効な活用方法】4 つの活用パターンの紹介 「作ってもらおう」「なおしてもらおう」「話してみよう」「教えてもらおう」の 4 つの活用パターンと、各パターンでできることを紹介。 【3. 活用のコツ】効果的な質問方法の 2 段階アプローチ Step1 で「誰が誰に」「目的・背景」「出力形式」を明確に指示し、Step2 で情報を追加して繰り返し質問することで回答精度を高める方法を解説。 【4. 活用事例】7 つの実践例を 2 段階で解説 ■活用事例①：委員会の挨拶文を作成 行政経営推進委員会での挨拶文作成を通じて、場面・役割・出力形式を指定し、文字数調整で精度を高める流れを紹介。 ■活用事例②：プレスリリースの作成

	生成 AI 実証実験のプレスリリース作成を通じて、条件指定による文章生成と小見出し追加による情報整理の方法を解説。 ■活用事例③：文章の要約 脱炭素社会に関する提言の要約を通じて、文字数指定による要約と対象者に応じた表現変更の手法を紹介。 ■活用事例④：アイデア出し（市民サービスの利便性向上を目的とした DX 化） DX 化アイデアの提案を通じて、役割・目的を明確にした質問と条件追加によるアイデア絞り込みの方法を解説。 ■活用事例⑤：アンケート項目のアイデア出し 研修アンケート項目作成を通じて、役割・目的を指定した質問と回答選択肢の追加による精度向上の流れを紹介。 ■活用事例⑥：Excel 関数の質問 文字列カウント関数の作成を通じて、具体的なセル指定による関数生成と段階的な説明要求の方法を解説。 ■活用事例⑦：VBA の質問 条件付きセル色変更の VBA コード作成を通じて、具体的な条件指定によるコード生成と修正指示の手法を紹介。
備考	本資料の特徴は、自治体職員の実務に即した具体的な活用事例を、段階的な質問手法とともに示している点にある。バックオフィス担当者にとって、挨拶文やプレスリリースなどの定型的な文書作成、通知文の要約、アンケート項目の作成といった日常業務での時間短縮に直結する手法を学べる内容となっている。特に「情報の整理」と「情報の追加」の 2 段階アプローチは、初めて文章生成 AI を使う従業員でも段階的に精度を高められる実践的な枠組みとなり得る。また、Excel 関数や VBA コードの作成支援は、専門知識がなくても業務効率化ツールを活用できる可能性を示している。各事例で「誰が誰に」「目的・背景」「出力形式」を明確に指示する重要性が繰り返し強調されており、これらの視点は文章生成 AI を業務で活用する際の基本的な指針として参考になると考えられる。
参考 URL	https://www.city.kusatsu.shiga.jp/shisei/kaigishingikai/hokoku/chikijinkenbosaisomu/keieikaikakupurann.files/20240229shiryou3.pdf

事例10　文章生成 AI アシストブック

タイトル	文章生成 AI アシストブック
著者	(株)アシスト
イメージ	 
出版社	(株)アシスト
出版年月	2024 年 12 月
ページ数	47
価格(税込)	-
概要	文章生成 AI を「使えない」状態から「使いこなせる」状態へ引き上げることを目的とした実践ガイド。適切なプロンプト作成に必要な 4 つの要素(目標、目的と役割、アウトプットイメージ、参照元)を解説し、仕事における「作る」「調べる」「考える」の 3 シーンで活用できる 15 種類のプロンプト例を紹介。各プロンプトには定量・定性効果も記載し、営業、情報システム、サポートセンター、企画など職種別の活用方法を提示。
内容構成	【1 章】文章生成 AI　お作法 生成 AI の基本的な仕組みと文章生成 AI の特徴を説明。文章生成 AI が得意とする作業(文章作成、要約、修正、翻訳、アイデア出し、ソースコード作成)と苦手な作業(責任ある判断、計算、数の指定)を整理。 適切なプロンプトに必要な 4 つの要素として、目標(何を生成するか)、目的と役割(なぜ生成するか、AI の役割)、アウトプットイメージ(どのようなトーンか)、参照する元ネタ(どの情報源から生成するか)を提示。 【2 章】文章生成 AI　ルール 文章生成 AI の限界と正しい利用方法を解説。正確性の観点では、AI が誤情報を生成することがある点を指摘し、内容の正確性確認の重要性を強調。 権利・倫理の観点では、著作権のある文章やコードの生成、差別的な表現など加害的な内容への注意を喚起。「正しさの判断」や「責任ある仕事」は人間の役割であることを明示。 【3 章】文章生成 AI　プロンプト集 実務で活用できる 15 種類のプロンプト例を「作る」「調べる」「考える」の

	3 カテゴリに分類して紹介。各プロンプト例には、4 つの要素を含めた具体的な記述方法と、そのプロンプトを使用することで得られる定量効果(時間短縮など)と定性効果(品質向上など)を記載。
備考	本資料は、文章生成 AI の活用方法を体系的に整理した実践的な内容となっている。特にバックオフィス担当者にとって、日常的に発生するメール作成、議事録整理、資料作成といった定型的な業務における時間短縮の参考となり得る。プロンプトの 4 要素という明確な枠組みを提示している点は、初心者でも再現性の高い指示を作成するための指針として活用できると考えられる。また、各プロンプト例に具体的な効果を示している点は、導入前の費用対効果の検討材料として役立つ可能性がある。さらに、AI の限界や注意点を明示している点は、過度な依存を避けつつ適切に活用するための判断基準を提供しており、リスク管理の観点からも参考になると考えられる。職種別のプロンプト例は、自部署での活用イメージを具体化する際の参考となり得る。
参考 URL	https://www.ashisuto.co.jp/solution-studygroup/assets/pdf/workgroups/report/2024aib_c_assistbook.pdf

事例11　生成 AI 活用研修ガイドブックはじめよう！

タイトル	生成 AI 活用研修ガイドブックはじめよう！
著者	宮城県総合教育センター
イメージ	 
出版社	宮城県総合教育センター
出版年月	2025 年 3 月
ページ数	77
価格(税込)	-
概要	宮城県総合教育センターが、教職員による生成 AI の活用推進を目的に作成したガイドブックである。生成 AI の基本理解、ChatGPT の具体的な対話例、利用時の注意点といった基礎知識を解説する。さらに、授業編と校務編に分けた豊富な活用事例集や、学校での実際の活用事例も紹介。教職員が生成 AI 活用の第一歩を踏み出し、日々の教育活動をアップデートするために必要な情報をまとめている。
内容構成	【はじめに】 高度な生成 AI 活用ではなく、教職員が社会で使われているツールの実際を知り、生成 AI 活用の第一歩を踏み出すことが目的であると説明。 【第 1 章】生成 AI を理解しよう 生成 AI（大規模言語モデル）の定義や、誤った情報を生成する「ハルシネーション」について解説。また、利用前に確認すべき学校設置者のルール、サービス利用規約、文部科学省のガイドラインの重要性を説明。 【第 2 章】生成 AI の実際を知ろう ChatGPT を例に、具体的なプロンプトと回答のやり取りをステップバイステップで紹介。対話を通じて回答の精度を高めていく過程を示し、具体的な質問（プロンプト）の重要性を説明。 【第 3 章】生成 AI に触れてみよう 個人情報や機密情報、著作物など、生成 AI に入力してはいけない情報について注意喚起。ChatGPT で入力データを機械学習に利用させないための具

	体的な設定方法も図解で紹介。 【第 4 章】生成 AI 活用事例集 事例を「授業編」「校務編」「学校での実際の活用事例」の 3 部構成で紹介。各事例は「作ってもらう」「教えてもらう」「手伝ってもらう」の 3 つの活用パターンに分類。授業編では各教科での問題作成や教材研究、校務編では挨拶文や多言語翻訳、Excel 関数作成などを説明。 【第 5 章】FAQ(よくある質問) 「回答が正しくない」「個人情報が流出するのでは？」「著作権は誰にある？」など、教職員が抱きやすい疑問とその回答を詳述。
備考	教育現場の教職員向けに特化した、実践的な入門ガイドブックである。専門的な解説は避け、具体的なプロンプト例と回答例を多用することで、初心者が活用をイメージしやすい構成となっている。特に「校務編」で紹介される事例は、バックオフィスの事務系従業員の業務と共通点が多い。たとえば、挨拶文や依頼メールの作成、文書の校正、Excel 関数やマクロの生成、研修プログラムの立案などは、総務、人事、広報といった部署の定型業務に応用できる可能性を秘めている。教育分野の資料ではあるが、組織内文書の作成や業務効率化のヒント集として参考になり得る。
参考 URL	https://www.pref.miyagi.jp/documents/6922/generative_ai_utilization_training_guidebook_r2_0.pdf

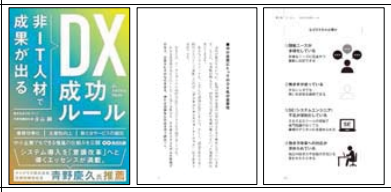
(2)　バックオフィス DX の概況および必要なリテラシーに関する資料

事例12　給料ゼロ円で 24 時間働くバックオフィス DX

タイトル	給料ゼロ円で 24 時間働くバックオフィス DX
著者	劉桂栄
イメージ	
出版社	マネジメント社
出版年月	2024 年 1 月
ページ数	219
価格(税込)	1,760 円
概要	中小企業のバックオフィス業務（人事・労務・総務・経理）などをシステム化して、効率化とコスト削減を実現する方法を解説した書籍。国が政策として推進している中小企業のデジタル化について、IT に詳しくない担当者でも実践できる進め方を説明。
内容構成	【第 1 章】中小企業こそ今すぐデジタル変革に取り組むべき 5 つの理由 中小企業がデジタル化に取り組むべき 5 つの具体的な理由を説明。人材不足、採用難、コスト削減の必要性など、中小企業が直面する課題とデジタル化によるメリットを紹介。 【第 2 章】残業代ゼロで 24 時間 365 日働いてくれる AI 社員 AI 技術を活用したバックオフィス業務の自動化手法を解説。人間に代わって 24 時間稼働する自動化システムの導入方法と、その効果を説明。 【第 3 章】大企業にも有効！　すでに変革を起こしているデジタル化 中小企業だけでなく大企業でも成果を上げているデジタル変革の事例を紹介。実際に変革を起こしている企業の具体的な取り組みと成功事例を説明。 【第 4 章】IT オンチでも大丈夫！　デジタル変革の進め方

	IT 知識が少ない担当者でも実践できるデジタル化の具体的な手順とロードマップを解説。段階的な導入方法や注意点、社内の意識改革の進め方を説明。 【第 5 章】デジタル変革は人を生かし、会社を強くする デジタル化により従業員がより価値の高い業務に集中できるようになる効果を解説。人材活用と組織力強化の観点からデジタル化のメリットを説明。 【第 6 章】答えのない時代の"未来"を創るために 変化の激しい時代におけるデジタル変革の意義と、企業が持続的に成長するための考え方や経営戦略を解説。
備考	書籍内容は、中小企業のバックオフィス業務に特化したデジタル化の実践手法を扱っている。特に IT 知識が少ない担当者でも実践できる進め方を示している点は、デジタル化に不安を感じる従業員にとって、心理的なハードルを下げる助けになる。デジタル化により定型業務の負担が和らぎ、将来的により創造的で付加価値の高い業務に時間を使えるようになる可能性を示しており、キャリア形成の観点からも示唆に富む内容となっている。
参考 URL	https://mgt-pb.co.jp/each.php?id=156

事例13　非ＩＴ人材で成果が出る　ＤＸ成功ルール

タイトル	非ＩＴ人材で成果が出る　ＤＸ成功ルール
著者	永谷顕
イメージ	
出版社	あさ出版
出版年月	2025 年 6 月
ページ数	256
価格(税込)	1,650 円
概要	中小企業におけるデジタル化による業務改革の実践手法を解説した書籍。大阪の中小企業の成功事例を基に、連絡漏れゼロ、入力間違いゼロの実現や年間 180 時間の時間削減など、具体的な成果を紹介。IT 専門知識を持たない従業員でも取り組めるデジタル化推進の仕組みと成功のポイントを複数の事例とともに説明。
内容構成	【第 1 章】これだけ！　DX 化の成功ルール 中小企業がデジタル化による業務改革に取り組む際の基本的な成功法則を解説。IT 専門家でない従業員でも実践できるルールと考え方を説明。 【第 2 章】これだけ！　ツール活用の成功ルール 業務効率化に役立つデジタルツールの選定方法と活用の成功法則を紹介。中小企業の現場で実際に使えるツールの導入と運用のポイントを説明。 【第 3 章】これだけ！　RPA の成功ルール ロボットによる業務自動化技術の導入と活用における成功法則を解説。定型作業の自動化により連絡漏れや入力間違いを防ぐ手法を説明。 【第 4 章】これだけ！　データ分析成功ルール 業務データを活用した分析の実践方法と成功のポイントを紹介。中小企業

	でも取り組める現実的なデータ活用の考え方を説明。 【第 5 章】これだけ！「市民開発」成功ルール IT 専門家以外の従業員が自ら業務システムやツールを開発する手法の成功法則を解説。現場主導でデジタル化を進めるための実践的なアプローチを説明。 【第 6 章】DX 化の成功ルール【事例編】 実際の中小企業における具体的な成功事例を紹介。年間 180 時間の時間削減や月間 120 時間の時間削減など、数値で示された成果と取り組み内容を説明。
備考	書籍内容は、中小企業という限られたリソースの中で、いかに有用なデジタル化を推進するかが主題となっている。特に「非 IT 人材でも成果を上げられる」という点は、バックオフィスの事務系従業員にとって心理的なハードルを下げる参考となり得る。連絡漏れゼロや入力間違いゼロといった具体的な成果は、庶務や経理などの正確性が求められる業務において、ミス防止の仕組み作りの指針として役立つと考えられる。また、RPA ツールによる業務自動化や現場主導の開発手法は、日々の定型作業に追われる現場担当者にとって、業務負担を和らげるための具体的な選択肢を示している。さらに、複数の事例を掲載している点は、自社の規模や状況に近い成功パターンを見つけやすく、導入の際の不安を軽減する材料になると考えられる。
参考 URL	https://www.asa21.com/book/b661693.html

事例14　いちばんやさしい DX の教本 改訂 2 版

タイトル	いちばんやさしい DX の教本 改訂 2 版
著者	亀田重幸、進藤圭
イメージ	
出版社	インプレスブックス
出版年月	2024 年 3 月
ページ数	208
価格（税込）	2,090 円
概要	デジタル技術とデータを活用してビジネスモデルを変革するデジタルトランスフォーメーションの基本を解説した入門書。アナログデータのデジタル化から業務のデジタル化、ビジネスモデルの変革まで段階的に説明。生成人工知能を業務に導入する実践的な方法や成功事例を多数紹介し、専門知識がなくても理解できるよう豊富な図解を用いて解説。
内容構成	【第 1 章】DX を正しく理解する デジタルトランスフォーメーションの定義と基本概念を解説し、なぜ今企業にとってデジタル変革が重要なのか、その背景と必要性を説明。 【第 2 章】企業体質をデジタルファーストにする 従来のアナログ業務をデジタル化し、企業全体がデジタルを優先する体質に変わるための具体的な手順と考え方を紹介。 【第 3 章】DX 時代の開発手法 デジタル時代に適した新しいシステム開発やサービス開発の方法論を解説し、従来の手法との違いを説明。 【第 4 章】新しいビジネスを生み出すデジタライゼーション デジタル技術を活用して既存のビジネスモデルを変革し、新たな価値を創出する方法を解説。

	 【第 5 章】生成 AI を DX 推進の武器にする 生成 AI を業務に導入する具体的な方法や活用事例を紹介し、デジタル変革のツールとして活用する手法を説明。 【第 6 章】事例に学ぶ、成功する DX のポイント 実際の企業におけるデジタル変革の成功事例を多数紹介し、自社での取り組みに活かせる具体的なヒントを提示。 【第 7 章】DX の先を見据えて デジタル変革を進めた後の将来展望や、さらなる発展のための視点を解説。
備考	書籍は専門知識を持たない読者でも理解できるよう図解が豊富に用いられている。バックオフィスの従業員にとって、アナログ業務のデジタル化という段階的なアプローチは、急激な変化に戸惑うことなく取り組める参考となり得る。特に総務や経理部門では、紙ベースの作業をデジタル化する具体的な手順が役立つと考えられる。生成人工知能の業務導入事例は、現場担当者が自部署での活用イメージを持つ手がかりになる。成功事例が多数掲載されている点は、実際の導入時における課題予測や対策立案の参考として活用できる可能性がある。
参考 URL	https://book.impress.co.jp/books/1123101127

事例15　生成<ジェネレーティブ>DX 生成 AI が生んだ新たなビジネスモデル

タイトル	生成<ジェネレーティブ>DX 生成 AI が生んだ新たなビジネスモデル
著者	小宮昌人
イメージ	
出版社	SB クリエイティブ
出版年月	2024 年 11 月
ページ数	256
価格（税込）	1,095 円
概要	生成 AI をビジネスに活用する方法を 3 段階のステップで体系化して解説した書籍。効率化を目指す単独活用から、自社データと組み合わせた業務変革、さらにビジネスモデルの強化や顧客価値創出までの進化過程を説明。従来のデジタル化が進んでいなかった領域への新たな可能性や、日本企業が生成 AI 時代に取るべき戦略、組織のあり方についても言及。
内容構成	【序章】生成 AI ビジネス活用事例を知る意味 生成 AI のビジネス活用事例を理解することの重要性を説明。 【第 1 章】生成 AI がビジネスモデルに変革をもたらす 生成 AI の基礎知識と、生成 AI が生み出すビジネスの土台を解説。汎用的な生成 AI を自社や業界の業務に適したかたちにカスタマイズする方法と、生成 AI ビジネス戦略の 3 段階モデルを説明。 【第 2 章】生成 AI 活用 2.0 における活用事例 自社や産業のデータと生成 AI を組み合わせた業務変革の段階における具体的な活用事例を紹介。現場のノウハウ体系化、顧客や従業員への対応、複数組織の管理半自動化、業務プロセスの自動化などを解説。 【第 3 章】生成 AI 活用 3.0 における活用事例 ビジネスモデルの変化や顧客・環境価値の向上につながる段階の活用事例

	を説明。自社ノウハウを外部に販売する新規ビジネスモデル、既存の IT サービスに生成 AI を組み込んだ付加価値強化、環境や社会価値創出への効率的な対応などを紹介。 【第 4 章】さらなる生成 AI 活用論点 合成データと生成 AI の関係、システムやデータ連携、メタバースやデジタルツインとの融合、産業のビジネスモデルの変化、社会システムへの影響など、より発展的な活用論点を解説。 【第 5 章】生成 AI キープレイヤーと言語モデル開発 主要なプレイヤーの生成 AI 活用戦略と、言語モデル開発の今後の方向性を説明。 【第 6 章】生成 AI ビジネス展開に向けた手引き ビジネス検討段階での AI 戦略への組み込み方と、生成 AI 導入や展開段階での活用の広げ方について実践的な手引きを提供。 【終章】日本企業の生成 AI 実装経営のもつ可能性 生成 AI 時代における組織のあり方の変化、人の役割やクリエイティビティの変化、経営層の役割変化、デジタル地政学時代における日本の立ち位置などを考察。
備考	書籍内容は、生成 AI の活用を段階的に整理し、幅広いビジネスの時短化や効率化のみならず、将来的な活用までを体系的に示している。バックオフィスの従業員にとって、現在の業務がどの段階に位置するかを把握し、次のステップを検討する指針として役立つと考えられる。特に、自社データと組み合わせた業務変革の事例は、今現在の定型的な作業負荷を少しでも和らげるための参考になり得る。また、企業全体でのビジネスモデル変革の視点は、将来的な提案業務や部門間連携を考える際の材料として活用できる可能性がある。
参考 URL	https://www.sbcr.jp/product/4815626761/

事例16　中小企業と小規模事業者の DX 導入マニュアル

タイトル	中小企業と小規模事業者の DX 導入マニュアル
著者	阿部 裕樹
イメージ	
出版社	中央経済社
出版年月	2024 年 7 月
ページ数	200
価格（税込）	3,080 円
概要	DX と IT の違いを明確にし、中小企業や小規模事業者向けに DX 経営の実践方法を解説した書籍。事業再構築や新しい顧客価値の創造、店舗業務や在庫管理などの生産性向上、DX 推進の計画立案、組織体制と人材戦略、情報セキュリティ対策まで、DX 推進に必要な取り組みを体系的に紹介。具体的な実践手法と戦略的な視点を提供。
内容構成	【第 1 章】DX とは？―IT とは何が違うのか？ DX と IT の本質的な違いを解説し、DX による事業再構築の考え方を説明。すべての戦略は分析から始まることを強調し、DX の基本的な理解を促す。 【第 2 章】DX 推進で価値創造 DX 戦略における課題の抽出方法、新しい顧客価値の創造プロセス、顧客と共に価値を生み出す共創の考え方など、DX を通じた価値創造の手法を解説。 【第 3 章】DX 推進で生産性向上 店舗業務の効率化、在庫管理の効率化、事務作業の効率化、マーケティングの効率化、知識管理など、DX 推進による具体的な業務改善と生産性向上の方法を紹介。 【第 4 章】DX 推進の計画

	戦略マップを使った全体計画の整理方法、具体的な行動計画とスケジュールの立て方、DX 経営の成熟度評価など、DX 推進を計画的に進めるための手法を説明。 【第 5 章】DX 推進の組織体制と人材戦略 DX 推進に適した組織体制の構築、次世代を見据えた組織戦略、DX 推進を支える人材戦略など、組織と人材面からの DX 推進体制の整備方法を解説。 【第 6 章】DX 推進に必要な情報セキュリティ 企業の責任としての情報セキュリティの重要性、組織的な情報セキュリティ対策の進め方など、DX に欠かせないセキュリティ対策を説明。
備考	書籍内容は、中小企業向けに DX 推進の全体像を示した構成となっている。特にバックオフィス業務を担当する従業員にとって、第 3 章で扱われる事務作業の効率化や在庫管理の改善手法は、日常業務の負担軽減につながる参考となり得る。また、デジタル技術を活用した業務プロセスの見直しは、作業時間の削減や人為的ミスの防止に役立つと考えられる。第 6 章の情報セキュリティ・リスク管理は、現場でデジタルツールを扱う際の安全な運用指針として重要な視点になることが示唆される。さらに、戦略的な計画立案や組織体制の理解は、経営層の方針を実務レベルで理解し、自身の業務改善に応用する際の指針となる可能性がある。
参考 URL	https://www.biz-book.jp/isbn/978-4-502-50181-4

事例17　中小企業のための会社を正しくデジタル化する方法

タイトル	中小企業のための会社を正しくデジタル化する方法
著者	鈴木 純二
イメージ	
出版社	日本実業出版社
出版年月	2023 年 9 月
ページ数	240
価格（税込）	1,980 円
概要	中小企業がデジタル化を進める際の手法を解説した書籍。デジタルに詳しい人材がいなくても実践できる DIY 方式の成長型 IT 導入法を紹介。改革の主戦場の明確化、業務プロセスの可視化、デジタル化方針作り、効果目論見と IT ベンダー選定の 4 ステップで会社のデジタル化を進め、数値目標を設定して効果測定を行いながら会社を変革・成長させる方法を説明。
内容構成	【第 1 章】中小企業のデジタル化が「導入した・動いた・使えない」で終わる理由 中小企業のデジタル化が失敗する原因を分析。システムを導入しても投資効果が得られない背景や、不合理な業務プロセスをそのままにしてデジタル化を進めることの問題点を解説。 【第 2 章】デジタル化で会社を成長させる「顧客接点改革」 業務効率化だけでなく、顧客接点の改革を通じて会社を成長させるデジタル化の考え方を紹介。投資効率の良いデジタル化の方向性と、成長を目的とした IT 導入の重要性を説明。 【第 3 章】デジタル化ステップ①「改革の主戦場」を明確化する デジタル化を進める上で最も重要な領域を特定する方法を解説。会社にとって優先的に取り組むべき改革の対象を明確にし、効果的なデジタル化の出発点を定める手法を紹介。

	【第 4 章】デジタル化ステップ② 業務プロセスの可視化と分析 現行の業務プロセスを可視化し、非効率な部分や改善点を洗い出す手法を説明。デジタル化の前提となる業務の現状把握と、問題点の分析方法を解説。 【第 5 章】デジタル化ステップ③「デジタル化方針」作り 可視化した業務プロセスを踏まえて、具体的なデジタル化の方針を策定する方法を紹介。会社の成長につながるデジタル技術の活用方針と、実行計画の立て方を説明。 【第 6 章】デジタル化ステップ④ 効果目論見とベンダー選定戦略 投資効果を測定するための数値目標の設定方法と、適切な IT ベンダーを選定する戦略を解説。効果測定の仕組みづくりと、ベンダー選定時の判断基準を紹介。 【第 7 章】IT ベンダーを選定して終わりじゃない社長の役割 システム導入後の効果測定と PDCA サイクルの運用、プロジェクトメンバーの育成など、デジタル化を定着させるための取り組みを解説。
備考	書籍内容は、中小企業の実情に即した段階的なデジタル化の取り組みを重視している。専門知識を持つ人材がいない状況でも取り組める DIY 方式の手法は、バックオフィスや現場の従業員が主体的にデジタル化に関わる際の指針として参考になると考えられる。特に、業務プロセスの可視化と分析の手順は、日常的に業務を担当する事務系従業員の視点から、非効率な作業を洗い出し改善につなげる機会となり得る。また、数値目標を設定して投資効果を測定する考え方は、導入したシステムが実際に業務負担の軽減に寄与しているかを確認する材料として役立つ。
参考 URL	https://www.njg.co.jp/book/9784534060419/

事例18　総務省事務局資料（地域 DX）

タイトル	総務省事務局資料（地域 DX）
著者	総務省 情報流通行政局
イメージ	 
出版社	総務省 情報流通行政局
出版年月	2025 年 2 月
ページ数	32
価格（税込）	-
概要	総務省が公表した、地域社会におけるデジタルトランスフォーメーション推進に関する包括的な資料。日本の地域社会が直面する人口減少や市場縮小、インフラ老朽化などの課題を整理し、その解決策として AI を含むデジタル技術の活用状況と導入課題を分析。企業における生成 AI の利活用動向を国際比較とともに示し、地域社会 DX 推進パッケージや地域情報化アドバイザー派遣制度など、総務省が展開する支援施策を紹介。地域課題解決に向けたデジタル技術の社会実装を促進するための検討事項を提示。
内容構成	【第 1 章】日本の地域社会・経済の現状 地域における人口減少、市場縮小、インフラ老朽化などの構造的課題を提示。地域課題の違い（三大都市圏と地方）を明示し、地方創生 2.0 の基本構想を説明。デジタル技術の導入状況では約半数の地域で実装が進んでおらず、予算不足、人材不足、情報不足、推進体制の欠如が主な課題であると指摘。約 87%の団体が課題整理段階からの支援を必要としている実態を報告。 【第 2 章】AI の動向 AI 技術の歴史と第 4 次 AI ブームへの移行を解説。世界と日本の AI 市場規模の成長予測を提示。ロボティクスと自動運転など、AI 進展に伴う関連技術の発展を紹介。企業規模別・データ利活用状況別の AI 導入状況を分析し、日本企業は業務改善中心で顧客向けや新価値創出への活用が少ない傾向を指摘。生成 AI の活用状況を国際比較し、具体的な利活用事例を提示。 【第 3 章】地域社会 DX 推進に向けた総務省の取組

	地域社会 DX 推進パッケージ事業の 3 つの柱（人材・体制確保支援、先進的ソリューション実用化支援、デジタル基盤整備支援）を説明。地域情報化アドバイザー派遣制度、スタートアップ創出型萌芽的研究開発支援事業、起業家甲子園・万博、ローカル 10,000 プロジェクト、大学等と地域の連携プロジェクトなど、具体的な支援施策を紹介。 【第 4 章】主な検討事項 デジタル技術の社会実装に向けた支援策、企業と地域課題のマッチング方策、実証から持続的な社会実装への移行方策という 3 つの検討課題を提示。
備考	本資料は、地方の中小・小規模企業のバックオフィス業務に従事する担当者にとって、自社が所在する地域全体が直面する課題と、その解決に向けた公的支援の全体像を把握する上で参考となり得る。また、日本企業が生成 AI をメール作成や議事録作成といった社内向け業務から導入している傾向は、バックオフィス担当者が身近な業務から段階的に取組む際の参考となり得る。
参考 URL	https://www.soumu.go.jp/main_content/000991516.pdf

事例19　バックオフィス業務のすべてがわかる本

タイトル	バックオフィス業務のすべてがわかる本
著者	植西 祐介
イメージ	 
出版社	日本実業出版社
出版年月	2024 年 7 月
ページ数	360
価格（税込）	2,750 円
概要	経理、人事、法務、総務などのバックオフィス業務全体を体系的に解説した入門書。バックオフィス部門に配属された人が業務内容を理解し、少人数でも業務の全体像を漏れなく把握できるように構成。デジタル化が進む現代において、事務的作業に留まらないキャリア構築についても解説。
内容構成	【第 1 章】バックオフィスを取り巻く環境を知ろう バックオフィスを取り巻く現在の環境と、バックオフィスを含めた全社的な役割の変化について解説。 【第 2 章】バックオフィス業務:経理財務編 経理財務部門の具体的な業務内容を解説。日常的な会計処理から財務管理、予算策定など、経理財務担当者が行うべき業務の全体像を説明。 【第 3 章】バックオフィス業務:人事労務編 人事労務部門の業務内容を解説。採用、育成、評価、労務管理など、人事労務担当者が担う業務の全体像を説明。 【第 4 章】バックオフィス業務:法務編 法務部門の業務内容を解説。契約管理、法的リスクへの対応、コンプライアンスなど、法務担当者が行うべき業務を説明。

	【第 5 章】バックオフィス業務:総務編 総務部門の業務内容を解説。施設管理、庶務、福利厚生など、総務担当者が担う多岐にわたる業務の全体像を説明。 【第 6 章】バックオフィス業務:経営企画編 経営企画部門の業務内容を解説。経営者のサポート、事業計画の策定、全社的な施策の推進など、経営企画担当者の役割を説明。 【第 7 章】バックオフィス DX バックオフィス業務におけるデジタル技術を活用した変革の推進方法を解説。業務効率化やリモートワーク対応など、実践的な取り組みを説明。 【第 8 章】「戦略型バックオフィス」の実現へ 経営的視点を持って行動する「戦略型バックオフィス」の作り方と、バックオフィス担当者自身のキャリア構築について解説。
備考	書籍の特徴として、個別の専門領域だけでなくバックオフィス業務全体を横断的に理解できる構成となっている点が挙げられる。中小・小規模企業では、限られた人数で複数の業務を兼務することが多く、経理、人事、法務、総務の各領域を横断的に把握する必要性が高い。本書は、そうした状況下で業務の漏れを防ぎ、全体像を理解する手がかりとなり得る。また、デジタル化によって事務作業が効率化される中、バックオフィス担当者に求められる役割が変化している現状を踏まえ、単なる事務処理にとどまらず、将来的に経営サポートや社内改善への貢献といった視点を持つことの重要性を示している点も参考になる。
参考 URL	https://www.njg.co.jp/book/9784534061140/

事例20　中小企業の DX 推進に関する調査（2024 年）

タイトル	中小企業の DX 推進に関する調査（2024 年）
著者	中小企業基盤整備機構
イメージ	
出版社	中小企業基盤整備機構
出版年月	2024 年 12 月
ページ数	20
価格（税込）	-
概要	中小企業基盤整備機構が全国の中小企業 1,000 社を対象に実施したデジタル変革の取組み状況に関する調査報告。企業のデジタル変革への理解度や必要性の認識、具体的な取組み内容や成果、課題、期待する支援策などを前年度調査と比較しながら分析。取組み企業は 42.0%と前年から 10.8 ポイント増加したものの、人材不足や予算確保の困難さが依然として大きな課題となっている実態を明らかにしている。
内容構成	【1. DX の理解度について】 デジタル化について、従業員規模が小さいほど理解度が低くなる傾向があり、業種別ではサービス業の情報通信分野で理解度が高い状況を報告。 【2. DX の必要性について】 デジタル変革を必要と考える企業は全体の七割以上で前年とほぼ横ばい。理解している企業の大半が必要性を認識している状況を示す。 【3. DX に期待する成果・効果について】 コスト削減や生産性の向上、業務の自動化や効率化が上位を占める。働き方改革や多様な働き方の実現への期待が続いていることも説明。 【4. DX の取組み状況について】 既に取組んでいる、または検討している企業は全体の四割以上で、前年調査

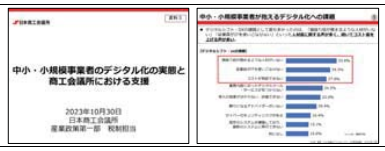
	から大きく増加したことを報告。 【5. DX に向けての取組みの進捗状況について】 アナログ作業のデジタル化段階にとどまる企業が最も多く、業務プロセス全体のデジタル化やビジネスモデル変革へと進む企業は少数と報告。 【6. DX の具体的な取組み内容について】 営業活動や会議のオンライン化、ホームページの作成が続き、デジタル人材の採用や育成、AI 活用が前年よりやや増加している傾向を示す。 【7. DX の取組み成果について】 具体的な成果として業務の自動化や効率化、コスト削減や生産性の向上が上位となっている。事務作業の大幅削減、残業の大幅減少などを紹介。 【8. DX に取組むに当たっての課題について】 IT 人材やデジタル変革推進人材の不足が上位となっているが、いずれも前年より微減となっている状況を説明。 【9. DX 推進と人材不足の関係について】 従業員が不足していると回答した企業のうち、デジタル変革により人材不足があまり解消されないと考える企業が約半数を占めていると報告。 【10. DX 推進に向けて期待する支援策について】 補助金や助成金が最多だが、前年から減少傾向であると報告。
備考	本調査は、中小企業におけるデジタル化の実態を記した資料である。特にバックオフィス業務を担当する従業員にとって、文書の電子化やペーパーレス化が最も多く取組まれている実態は、自社の現状と比較する参考となり得る。また、DX による具体的な成果として、事務作業の 50%削減や残業の大幅減少といったコメント（p,12）は、日常業務の改善可能性を示唆している。一方で、人材不足や予算確保の困難さが課題として挙げられており、特に小規模企業では「何から始めればよいかわからない」という声が多いことから、段階的な取組みの重要性が浮き彫りになっている。
参考 URL	https://www.smrj.go.jp/research_case/questionnaire/fbrion0000002pjw-att/202412_DX_report.pdf

事例21　令和４年度 宮崎県ＩＣＴ技術導入支援事業補助金事例集

タイトル	令和４年度 宮崎県ＩＣＴ技術導入支援事業補助金事例集
著者	一般社団法人 宮崎県情報産業協会
イメージ	
出版社	一般社団法人 宮崎県情報産業協会
出版年月	2023 年 3 月
ページ数	44
価格（税込）	-
概要	宮崎県内の中小企業が ICT 技術を導入して業務改善を実現した事例を紹介する資料。建設業、製造業、医療業、小売業、サービス業など多様な業種において、基幹システムの構築・改修、RPA 導入、クラウド化、自動精算機などの活用により、DX 推進、業務効率化、感染症対策を達成した取り組みを掲載。各事例では抱えていた課題、導入した技術、導入費用、具体的な成果を詳述している。
内容構成	【事例集の全体構成】 宮崎県情報産業協会が実施した ICT 技術導入支援事業の補助金を活用した中庸企業の取り組み事例を収録。各事例は「取組の背景」「取組の概要」「取組の成果」の 3 部構成で統一されており、実際の導入プロセスと成果を具体的に理解できる形式となっている。 【DX 推進事例】 基幹システムの刷新やデジタル化による業務変革の事例を紹介。紙ベースの稟議書や契約書の電子化、販売管理システムの再構築、受発注業務のシステム化など、アナログな業務プロセスをデジタル化することで、情報の一元管理と業務の可視化を実現した取り組みを掲載。 【業務効率化事例】 日常業務の効率化を目的とした ICT 導入事例を紹介。勤怠管理システム、グループウェア、電子決裁システム、予約管理システム、測量システムなど

	の導入により、手作業による入力時間の削減、転記ミスの防止、集計作業の自動化を実現。多くの事例で月間数十時間から数百時間の作業時間削減効果を報告しており、具体的な削減時間と削減率を数値で示している。 【感染症対策事例】 新型コロナウイルス感染症拡大を契機とした ICT 導入事例を紹介。リモートワーク環境の整備、非接触型の受付・精算システム、遠隔臨場システム、電子決裁による接触機会の削減など、感染リスクを低減しながら事業継続を可能にする取り組みを掲載。 【複合的な取り組み事例】 DX 推進、業務効率化、感染症対策の複数の目的を同時に達成した事例を紹介。例えば、基幹システムのクラウド化により、業務効率化とリモートワーク環境の両立を実現したケースや、自動精算機の導入により業務効率化と非接触化を同時に達成したケースなど、一つのシステム導入で複数の課題を解決した取り組みを掲載している。
備考	事例集の内容は、地方の中小・小規模企業における実務的な課題解決の参考となり得る。特にバックオフィス業務に従事する担当者にとって、紙ベースの稟議書や勤怠管理、手作業での入力や集計作業は日常的な負担となっているケースが多く、これらを電子化・自動化した事例は直接的な参考となる。各事例では「1 日あたり何時間削減」「月間何時間削減」といった具体的な数値が示されており、自社での導入効果を推測する際の目安として活用できる。導入技術も特殊なものではなく、クラウド型のグループウェアや既存パッケージソフトの活用が中心であり、自社でも導入可能な技術水準であることが多い点も参考となり得る。
参考 URL	https://www.pref.miyazaki.lg.jp/documents/78684/78684_20231222113636-1.pdf

事例22　中小・小規模事業者のデジタル化の実態と商工会議所における支援

タイトル	中小・小規模事業者のデジタル化の実態と商工会議所における支援
著者	日本商工会議所
イメージ	
出版社	日本商工会議所
出版年月	2023 年 10 月
ページ数	10
価格(税込)	-
概要	中小企業における人手不足の深刻化とデジタル化の現状を調査し、商工会議所による支援体制を紹介した資料。約 7 割の中小企業で人手不足が生じており、生産性向上が喫緊の課題となっている現状を明示。白色申告や手書き帳簿の利用者も多く、記帳から申告・納税までの一貫したデジタル化は道半ばの状態を報告。デジタル化の主な課題として人材不足とコスト面を挙げ、税制上の支援策の必要性を提言。
内容構成	【スライド 1】中小企業の人手不足は深刻 約 7 割の中小企業で人手不足が生じており、特に介護・看護業や建設業で顕著であり、デジタル化による生産性向上が喫緊の課題であることを指摘。 【スライド 2】中小・小規模事業者のデジタル化は道半ば 個人事業主の 40.0%が白色申告、売上高 1,000 万円以下の事業者の 46.2%が手書きで帳簿を作成している実態を示し、事業者のレベルに合わせた段階的な支援策の必要性を説明。 【スライド 3】中小・小規模事業者が抱えるデジタル化への課題 デジタル化の課題として「旗振り役となる人材がいない」「従業員が IT を使いこなせない」「コストが負担できない」が上位を占めることを示す。 【スライド 4】中小・小規模事業者が抱えるデジタル化への課題 人材不足、コスト面、取引先のデジタル化の遅れなど、実際の事業者が抱える具体的な悩みを紹介。

	【スライド 5】デジタル化への機運は高まっている① 約 8 割の中小企業が IT を導入しているものの、業務効率化や競争力強化に活用できている企業は半数程度であり、導入から活用へのシフトが課題であることを指摘。 【スライド 6】デジタル化への機運は高まっている② 約 8 割の商工会議所が会員企業のデジタル導入が増えていると回答。小規模事業者のデジタル化には支援機関の役割が重要であることを説明。 【スライド 7】商工会議所における支援 記帳指導、セミナー、マッチング支援、個社支援など、商工会議所が実施している中小企業のデジタル化推進に向けた具体的な支援内容を解説。 【スライド 8】必要な税制上の支援策 デジタル化推進のために、申告・納税手続きのワンストップ化などの税制上の支援策を提言。
備考	資料は、バックオフィス業務を担う従業員にとって、自社のデジタル化の現在地を把握する参考となり得る。特に白色申告や手書き帳簿の利用率、キャッシュレス納付の普及状況など、具体的な数値データは他社の状況を知る手がかりとなる。デジタル化の課題として人材不足やコスト面が上位に挙げられている点は、現場で感じている負担感が多くの企業に共通する悩みであることを示している。
参考 URL	https://www.mof.go.jp/about_mof/councils/nouzeikankyo_kenkyukai/nouzeikankyo_gijihaihu/20231030shiryo03.pdf

事例23　生産性向上のヒント集 労働時間削減や賃金引上げにつながる事例

タイトル	生産性向上のヒント集 労働時間削減や賃金引上げにつながる事例
著者	厚生労働省
イメージ	
出版社	厚生労働省
出版年月	2024 年 3 月
ページ数	23
価格(税込)	-
概要	中小企業が労働時間削減や賃金引上げに取り組む際に活用できる助成金制度の解説書。実際に助成金を活用して生産性向上を実現した企業の事例を多数掲載し、帳票作成のデジタル化、電子カルテの刷新、営業管理システムの導入、オンライン予約システムの導入など、デジタル技術を活用した業務効率化の取組も紹介。
内容構成	【働き方改革推進支援助成金のご案内】 中小企業の労働時間削減を支援する助成金制度を解説。 【適用猶予業種等対応コースに関する事例】 令和 6 年 4 月から時間外労働の上限規制が適用される運送業や建設業の事例を紹介。10 トン貨物車や自動追尾型測量機の導入による省人化と労働時間削減の取組を掲載。 【労働時間短縮・年休促進支援コースに関する事例】 製造業、農業、医療業、介護事業など様々な業種における取組を紹介。印字プリンターの更新、帳票作成のデジタル化、営業管理・見積作成の自動化、電子カルテの刷新、設備投資とデジタル化による効率化事例を掲載。 【勤務間インターバル導入コースに関する事例】 労働時間の適正把握、調理時間の縮減、タイヤ管理方法の見直しなど、休息

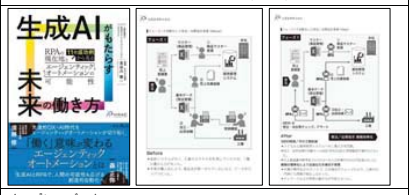
	時間確保につながる取組を紹介。 【団体推進コースに関する事例】 事業協同組合が実施した複合現実技術を活用した作業の省力化、展示会出展、新商品開発など、業界全体の生産性向上を目指す活動を掲載。 【業務改善助成金のご案内】 事業場内最低賃金を引き上げる中小企業向けの助成金制度を解説。 【業務改善助成金に関する事例】 15 業種における賃金引上げを伴う業務改善の事例および具体的な設備投資と生産性向上の成果を掲載。 【その他の業種別活用事例と参考情報】 介護、飲食、製造、農業など 12 業種の活用事例を一覧形式で紹介。関連する支援制度やウェブサイトの情報も掲載。
備考	冊子の構成は、助成金制度の概要説明と実際の活用事例を組み合わせた形となっている。特にバックオフィスの従業員にとって、自社と同規模・同業種の企業がどのような課題に対してどのような設備投資やデジタル化を行い、どの程度の労働時間削減を実現したかという具体的な情報は、業務改善の検討材料となり得る。また、帳票作成のデジタル化や営業管理システムの導入、オンライン予約システムの活用など、デジタル技術を活用した事例も多く掲載されているため、DX 推進の具体的なイメージを持つ手がかりとなる可能性がある。
参考 URL	https://www.mhlw.go.jp/content/001317143.pdf

(3) バックオフィスで活用されている DX ツールに関する資料

事例24　SAP 担当者として活躍するための ERP 入門

タイトル	SAP 担当者として活躍するための ERP 入門
著者	久米正通、村上均
イメージ	
出版社	秀和システム
出版年月	2024 年 3 月
ページ数	268
価格(税込)	2,200 円
概要	企業の基幹業務を支える ERP システムと、その代表的製品である SAP 製品について基礎から解説した入門書。ERP の基本概念や必要性、SAP 社の ERP パッケージの種類と特徴、プロジェクトの進め方、開発の仕組みを説明。さらに会社組織の基本や購買・在庫・販売・会計などの業務プロセス、ERP の運用に必要な業務知識、保守作業、実際のオペレーション方法まで網羅的に紹介。
内容構成	【第 1 章】ERP の基礎知識 ERP の定義、対象業務、提供機能、必要性、進化を解説。 【第 2 章】SAP 製品の基礎知識 SAP 社の概要、製品の種類と特徴、S/4HANA の全体像を説明。 【第 3 章】ERP プロジェクトの進め方を学ぼう プロジェクトの工程、スケジュール管理、要件定義の進め方を解説。 【第 4 章】ERP の開発の仕組みを理解しよう 必要な機器、開発方法、設計書作成、コーディング例を説明。

事例25　生成 AI がもたらす未来の働き方

タイトル	生成 AI がもたらす未来の働き方
著者	一般社団法人次世代 RPA・AI コンソーシアム(NRAC) 、長谷川康一
イメージ	
出版社	インプレスブックス
出版年月	2025 年 3 月
ページ数	320
価格(税込)	1,848 円
概要	RPA と生成 AI を組み合わせた業務自動化の最新動向と可能性を解説した書籍。全国 11 組織の導入事例インタビューと、RPA の現状分析、生成 AI による自動化の進化、エージェンティックオートメーションという新しい自動化手法を紹介。次世代 RPA・AI コンソーシアムの知見をもとに、定型業務の効率化から全社レベルの業務最適化への発展を説明。
内容構成	【第一章】事例インタビュー トヨタ自動車、三井住友カード、丸喜産業、たにあい糖尿病・在宅クリニック、パーソルテンプスタッフ、長野県塩尻市、認定 NPO 法人 Teach For Japan、慶應義塾大学など 11 組織における、RPA と生成 AI を活用した業務自動化の具体的な導入事例を紹介。 【第二章】特別寄稿「自動化の壁」を生成 AI で越える RPA が日本に導入されてから 7 年が経過した現在の自動化の到達点を分析。AI×RPA が描く新しい自動化のあり方と、その実現を阻む 3 つの壁を解説。生成 AI の登場が自動化にもたらす変化と進化の可能性を説明。 【第三章】座談会 最前線から見た「新しい自動化」の未来 自動化の最前線で活躍する実務者たちによる座談会を収録。現場での実践経験をもとに、RPA と生成 AI を組み合わせた新しい自動化の可能性と課題、今後の展望について議論。

	【第 5 章】社会のインフラの仕組みを知っておこう 会社組織の基本、納税義務、銀行の役割、消費税の仕組みを解説。 【第 6 章】会社の基本となる業務を理解しよう 購買・在庫、生産、販売、人事、会計の各業務プロセスを説明。 【第 7 章】ERP の運用に必要な業務知識を身に付けよう 会計帳簿、売掛金・買掛金の管理、在庫補充の考え方を解説。 【第 8 章】ERP の使いこなしのためのヒント プロセス設計のポイント、納期回答、入金・支払予定日の管理を説明。 【第 9 章】ERP の保守作業 保守作業の手順、ドキュメント管理、ユーザー管理の方法を解説。 【第 10 章】S/4HANA のオペレーション方法を身に付けよう 操作方法、業務フロー、各業務プロセスの実際の操作例を紹介。 【第 11 章】SAP 製品についての Q&A 製品の違い、バージョンアップ方法、会計や原価の違いを解説。
備考	書籍内容は、ERP システムの基礎から実際のオペレーションまで段階的に学べる構成となっている。特にバックオフィスの担当者にとって、第 6 章の購買・在庫・販売・会計などの業務プロセスの説明は、自分の担当業務がシステム全体の中でどのような位置づけにあるかを理解する参考となり得る。また第 7 章の売掛金や買掛金の管理方法、入金予定日や支払予定日の計算といった実務的な内容は、日々の業務で直面する具体的な作業に直結する知識として活用できる。第 10 章の操作方法の解説は、実際にシステムを使う際の手順を確認する資料として役立つ可能性がある。
参考 URL	https://www.shuwasystem.co.jp/book/9784798071350.html

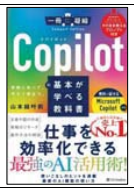
備考	書籍内容で取り扱われている中小企業や小規模組織の事例は、バックオフィス事務員に対して、予算や人員の制約が似ている点で参考となり得る。RPA と生成 AI を組み合わせた自動化の考え方は、限られたリソースで業務効率化を図る必要がある現場にとって、新しい選択肢を示している。また、第二章で解説される「自動化の壁」は、少人数で多様な業務を担当する事務担当者が、実際に直面する課題への理解を深める手がかりとなり得る。
参考 URL	https://book.impress.co.jp/books/1124101077

事例26　ChatGPT & Copilot の教科書

タイトル	ChatGPT & Copilot の教科書
著者	中島大介、西宏章（監修）
イメージ	 
出版社	SB クリエイティブ
出版年月	2024 年 8 月
ページ数	176
価格（税込）	1,980 円
概要	生成 AI の基本知識から実践的な利用方法までを網羅的に解説した教科書。ChatGPT と Copilot の仕組みを深く掘り下げ、これらのツールを使った業務や生活のサポート方法を紹介。理想的な回答を得るための指示の出し方のコツや、業務効率化の具体的な活用法を丁寧に説明。生産性向上の方法、その他の生成 AI ツールの進化、今後の AI 変化の展望も詳しく解説。
内容構成	【Chapter 1】世界を変えた生成 AI の基本を理解しよう 生成 AI の急速な進化と、それが生活や働き方にもたらす変革について基本的な知識を解説。 【Chapter 2】ChatGPT と Copilot の仕組みを知ろう 現在最も注目されている ChatGPT と Copilot の内部構造を深く掘り下げて解説。どのように業務や生活をサポートできるのかを具体的に説明。 【Chapter 3】生成 AI を自由に操る！理想の回答を得るプロンプトのコツ 6 選 生成 AI からより良い回答を引き出すための指示のコツを 6 つ紹介。 【Chapter 4】今日から使える！業務を効率化させる生成 AI の使い方 生成 AI を活用して業務効率化を実現する具体的な方法を紹介。実務ですぐに応用できる実践的な使い方を説明。

	【Chapter 5】生成 AI を使うなら必修！押さえておきたいポイント 6 選 生成 AI を利用する際に必ず押さえておくべき重要なポイントを 6 つ解説。安全かつ効果的に活用するための必修知識を説明。 【Chapter 6】ChatGPT の有料版「GPT-4」でさらに生産性を上げられる ChatGPT の有料版を活用することで、さらに生産性を向上させる具体的な方法を紹介。最新技術を駆使した業務改善の手法を解説。 【Chapter 7】ChatGPT や Copilot 以外の生成 AI も進化している ChatGPT や Copilot 以外にも進化を続けている様々な生成 AI ツールについて紹介。多様なツールの特徴と活用方法を説明。 【Chapter 8】今後の AI はどのように変化するのか 生成 AI が今後どのように変化し、発展していくのかについての展望を解説。将来の AI 技術の方向性と可能性を説明。
備考	書籍内容は、生成 AI の基礎から実践までを体系的に学べる構成となっている。特にバックオフィスの従業員にとって、ChatGPT や Copilot といった身近なツールの仕組みを理解することは、日常業務での活用の幅を広げる第一歩となり得る。理想的な回答を得るための指示の出し方のコツは、文書作成や情報収集などの定型的な作業において、より精度の高い結果を得るための参考になると考えられる。また、業務効率化の具体的な使い方を学ぶことで、メール作成や資料準備といった時間のかかる作業の負担軽減につながる。生成 AI を使う際の注意点や、有料版の機能も紹介されているため、自身の業務に合わせた適切な活用方法を検討する材料として役立ち得る。
参考 URL	https://www.sbcr.jp/product/4815626068/

事例27　Copilot の基本が学べる教科書

タイトル	Copilot の基本が学べる教科書
著者	山本結叶莉
イメージ	 
出版社	SB クリエイティブ
出版年月	2025 年 6 月
ページ数	192
価格（税込）	1,760 円
概要	Copilot を業務で活用する方法を解説した入門書。礼状や報告書、メールなどの文書作成、翻訳、情報収集、計算式の作成、図や画像の生成など、幅広い業務での活用法を紹介。パソコン操作に不慣れな方でも始められるよう、基本的な使い方から丁寧に説明し、そのまま使える指示文も提供することで、すぐに実務に取り入れられる構成となっている。
内容構成	【第 1 章】Copilot の概要 Copilot の基本的な概念と始め方を解説。サインイン方法、質問の仕方、チャット履歴の整理、画像や音声を使った質問方法、回答の精度を上げるコツなど、初めて使う方でもスムーズに操作できるよう基礎から説明。 【第 2 章】文章の生成 礼状や挨拶文、書類テンプレート、会議資料、プレゼン資料、マニュアル、報告書、議事録、アンケート項目、FAQ、Web 記事、メール文の作成など、ビジネスで必要な各種文書の生成方法を解説。翻訳や文章の校正・添削、文体変更、要約といった文章編集の活用法も紹介。 【第 3 章】操作方法の解説 デスクトップ設定、メール設定、Word や Excel、PowerPoint の操作方法、Zoom の使い方、ブラウザ設定、スマートフォンの操作など、パソコンやスマートフォンの具体的な操作方法やトラブル解決法を Copilot に質問する

	方法を説明。 【第 4 章】情報のリサーチと整理 市場調査、企画のアイデア出し、キャッチコピー作成、ブレインストーミング、ビジネス用語の確認、フレームワークの活用、Web ページの検索・要約・翻訳、PDF 要約、動画検索と要約、データ分析、表やグラフからの情報読み取りなど、情報収集と整理の効率化手法を解説。 【第 5 章】計算式の生成 Excel の関数式の作成方法、エラー修正、関数式の内容確認、税務処理や統計処理の計算式作成など、業務で必要な計算処理を Copilot で効率化する方法を説明。 【第 6 章】画像や図の生成 画像の生成と編集、人物画像や背景画像の作成、アイコンやロゴの生成、スライド用のイメージ図作成、手描きイラストからの画像生成、既存画像からの新規画像生成、デザインの配色案作成など、視覚的な資料作成の効率化手法を紹介。
備考	書籍内容は、生成 AI の実務活用に焦点を当てた構成となっている。特にバックオフィスの従業員にとって、礼状や報告書、メールといった日常的な文書作成の効率化手法は、毎日の業務負担を軽減する参考となり得る。また、そのまま使える指示文が提供されている点は、生成 AI の使い方に不慣れな担当者でも、すぐに実務で試せる利点となり得る。Excel の関数式作成や税務処理の計算といった経理業務での活用法、情報収集や市場調査といったリサーチ業務での活用法など、職種や業務内容に応じた具体的な活用例が示されており、自分の担当業務にどう応用できるかをイメージしやすい構成となっている。
参考 URL	https://www.sbcr.jp/product/4815632984/

事例28　Power BI ではじめるデータ分析の効率化

タイトル	Power BI ではじめるデータ分析の効率化
著者	奥田理恵
イメージ	
出版社	インプレス
出版年月	2024 年 7 月
ページ数	352
価格（税込）	3,080 円
概要	Power BI の基本から応用まで段階的に解説した書籍。基本編ではレポート作成の基礎を、活用編ではデータ整形や集計の実践的なテクニックを、応用編ではレポートの公開や自動更新の方法を紹介。初学者向けに解説されており、各章で必要な知識とスキルが身に付く構成。データ分析や可視化を効率的に行いたい人向けの内容となっている。
内容構成	＜基本編＞ 【第 1 章】Power BI の概要とレポート作成の流れをつかもう Power BI というツールの全体像と、レポートを作成する際の基本的な流れを解説。 【第 2 章】レポート作成の基本を理解しよう Excel のデータを基に簡単なレポートを作成しながら、基本的な操作方法や機能を説明。実務で活用するための最低限の知識が身に付く内容を紹介。 【第 3 章】さまざまなデータへの接続方法を知ろう Excel だけでなく、様々な形式のデータに接続してレポートを作成する方法を解説。 ＜活用編＞ 【第 4 章】クエリを編集して分析に使うデータを整える

	データの抽出条件を編集し、分析に適した形にデータを整形する手法を説明。よく使われる機能を厳選して紹介。 【第 5 章】分析のためにデータモデリングを行う 複数のデータを関連付けたり構造を設計したりする方法を解説。 【第 6 章】DAX を使ってメジャーを作成する 集計用の計算式を使って、集計項目を作成する方法を説明。 【第 7 章】DAX や日付テーブルで時系列の分析を行う 時間の経過に沿ったデータ分析を行うための計算式や日付データの活用方法を解説。 ＜応用編＞ 【第 8 章】Power BI サービスへの発行とレポートの公開 作成したレポートをクラウド上のサービスに発行し、公開する方法を説明。 【第 9 章】組織内でのレポート共有やデータの更新 レポートを自動更新する技術や、社内で運用していくためのノウハウを解説。
備考	書籍内容は、段階的にスキルを習得できる構成となっている。バックオフィスの従業員にとって、売上データや在庫データなどを扱う際のレポート作成業務の効率化に役立つと考えられる。特に Excel での集計作業に時間がかかっている場合、データの自動整形や集計機能を活用することで作業時間の短縮につながる可能性がある。また、データを視覚的に分かりやすく表示する手法は、上司や他部署への報告資料作成において参考となり得る。さらに、レポートの自動更新や共有機能を活用することで、定期的な報告業務の負担軽減や、組織内での情報共有の円滑化に寄与すると考えられる。
参考 URL	https://book.impress.co.jp/books/1123101116

事例29　今日から役立つ Google スプレッドシート便利帳

タイトル	今日から役立つ Google スプレッドシート便利帳
著者	佐藤 大介
イメージ	
出版社	SB クリエイティブ
出版年月	2025 年 7 月
ページ数	192
価格（税込）	1,793 円
概要	Google スプレッドシートの実践的な活用方法を解説した書籍。無料で利用できるクラウド型の表計算ツールとして、ブラウザからアクセスするだけでデータの整理や共有をオンラインでリアルタイムに行える特徴を活かした手法を紹介。入力の効率化やミス防止、データ抽出、共同作業の効率化、単純作業の自動化、市場分析などの複雑な業務まで、「やりたいこと」別に手順とコツを解説。
内容構成	【序章】スプレッドシートでできること Google スプレッドシートが削減できるコストの解説と、データを効率的に入力する基本操作、テーブル機能を活用したデータ処理の向上方法を説明。 【第 1 章】入力の手間を激減、ミス撲滅 データ表記のブレを防ぐ方法、重要な部分をロックして誤削除を防止する設定、不要な空白文字やデータの重複を除去する手法など、入力ミスを減らし作業精度を高める技術を解説。 【第 2 章】見たいデータを一発表示 特定のデータを素早く抽出する方法、社員番号などのキー情報を入力するだけで関連データを自動表示させる仕組み、グラフを使ったデータの視覚化手法など、データの検索と表示の効率化を紹介。

	【第 3 章】共同作業を超効率化 1 枚のシートを複数人で同時に編集する方法、履歴機能を活用した時間の巻き戻しによるバックアップ不要の運用など、チームでの作業効率を向上させる手法を説明。 【第 4 章】面倒な単純作業を自動化 宛先リストを使ったリマインドメールの一斉送信、日付に連動した曜日の自動表示、繰り返し作業を一瞬で終わらせる操作など、定型業務を自動化する技術を解説。 【第 5 章】複雑な仕事もお任せ クロス集計を使った市場分析や実態分析、アンケート結果の自動一覧表作成など、高度なデータ分析と情報収集の手法を紹介。
備考	書籍内容は、クラウド型の表計算ツールの実務活用を重視した構成となっている。無料で利用でき、オンラインでのリアルタイム共有が可能な点は、複数の担当者が関わる業務において効率化につながる。特にバックオフィスの従業員にとって、データ入力の効率化やミス防止の手法は、日々の業務負担を軽減する参考となり得る。また、共同編集機能を活用した出し戻し不要の作業方法は、部署内外との連携をよりスムーズにする可能性がある。さらに、メール一斉送信やアンケート結果の自動集計など、単純作業の自動化手法は、限られた人員で多様な業務をこなす必要がある中小・小規模企業において、作業時間の削減に役立つと考えられる。
参考 URL	https://www.sbcr.jp/product/4815627881/

事例30　「やまぐちワークスタイルシフト」共通ルール・実践モデル事例集

タイトル	「やまぐちワークスタイルシフト」共通ルール・実践モデル事例集
著者	やまぐちワークスタイルシフト推進室
イメージ	
出版社	やまぐちワークスタイルシフト推進室
出版年月	2025 年 3 月
ページ数	50
価格(税込)	-
概要	山口県庁がデジタル技術を活用した働き方改革として推進する「やまぐちワークスタイルシフト」の実践ガイド。業務の効率化や新たな働き方の実現を図るため、5 つの共通ルールと具体的な実践事例を提示。Teams 活用によるコミュニケーション最適化、スケジュール共有、文書のデジタル管理、RPA・生成 AI 等のデジタルツール活用、継続的な学習による自己アップデートなど、庁内での実際の取り組みを詳述。
内容構成	【01 共通ルール編】 デジタルを活用した働き方を実現するための 5 つの共通ルールを提示。 【02 実践モデル事例編】 共通ルールを実際の業務で活用するための具体的な手法を紹介。 1. コミュニケーションを最適化 Teams を基本とした職員間の連絡手段の活用方法を解説。チャットやグループチャットの使い方、チームとチャネルの作成・管理、Teams 会議の開催・参加方法、画面共有や録画・文字起こし機能、ペーパーレス協議の実施手順、効率的な会議運営のルールを説明。 2. スケジュールは見える化で共有 グループウェアのスケジューラーを活用した予定共有の方法を説明。業務予定や休暇予定の入力と共有、スケジュールアシスタント機能による日程調整の効率化、BYOD 機能との連携を紹介。

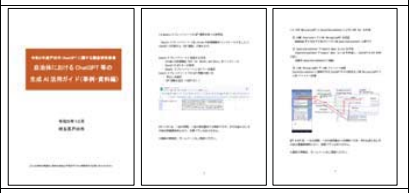
	3. 文書・ファイルはルールを決めてデジタル管理 ファイル・フォルダの命名規則とバージョン管理の手法を解説。命名ルールの統一、バックアップ管理、Excel データの最適運用ルール（1 セル 1 データ、データ分断の防止、セル結合の回避など）、Office ファイルの拡張子変換、添付ファイルの取り扱いを説明。 4. デジタルツールを賢く利活用 業務効率化を実現する各種デジタルツールの活用方法を紹介。RPA と AI-OCR による定型業務の自動化事例、生成 AI の利用手順と活用シーン、生成 AI が得意な処理の種類、Microsoft Forms を活用したアンケート作成・集計の効率化手法を詳述。 5. 常に自らをアップデート 継続的な学習とスキル向上の重要性と手法を説明。e-learning サイトの活用、業務効率化 Tips 動画の視聴、生成 AI やインターネット検索を活用した問題解決方法を紹介。 【03 参考資料】 デジタルツール導入における基本的な考え方を解説。業務改善の方向性、業務・作業改善の考え方、業務改善の視点、改善手法などを説明。
備考	本資料は、自治体における実際の働き方改革の取り組みをまとめたものであり、バックオフィス業務の効率化に直結する具体的な手法が多数含まれる。特に Teams を中心としたコミュニケーションツールの活用方法は、メールや電話に依存しがちな従来の業務スタイルを見直す契機となり得る。Excel データの最適運用ルールは、集計作業や転記作業の手間を大幅に削減できる可能性を示しており、日々のデータ入力業務を担当する現場従業員にとって実践的な指針となる。また、ペーパーレス化やフォルダー管理のルール化は、書類探しや資料作成にかかる時間を削減し、より付加価値の高い業務に時間を振り向けることにつながり得る。
参考 URL	https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/uploaded/life/298765_566609_misc.pdf

事例31　DX で萩のみんなを幸せに ~萩市 DX 推進の取り組み~

タイトル	DX で萩のみんなを幸せに ~萩市 DX 推進の取り組み~
著者	萩市総合政策部 DX 推進室
イメージ	
出版社	萩市総合政策部 DX 推進室
出版年月	2024 年 3 月
ページ数	26
価格(税込)	-
概要	萩市総合政策部 DX 推進室が展開するデジタル変革の取り組みを紹介。令和 3 年 7 月に設立された部署が、労働力不足や社会環境の変化に対応するため、推進体制の整備、住民サービスの利便性向上、庁内業務の効率化、地域社会の DX という 4 本の柱で施策を推進。LINE を活用した総合アプリ「はぎなび」の提供、行政手続のオンライン化、RPA 導入による業務自動化、AI 技術活用などの実施状況を報告。
内容構成	【萩市 DX 推進室について】 令和 3 年 7 月に創設された新部署で、市役所初の Surface 導入やペーパーレス化を実践。 【DX の定義と必要性】 デジタル技術を活用したサービスや組織の変革と定義し、労働力不足や社会環境の変化など DX 推進が必要な背景を説明。 【萩市 DX 推進の 4 本柱】 推進体制の整備、住民サービスの利便性向上、庁内業務の効率化、地域社会の DX という 4 つの重点分野を設定。 【推進体制の整備】 三層の協議体を設置し、各部局に DX 推進員を配置。所属長向け DX 研修も実施。 【住民サービスの利便性向上】

	LINE 活用の総合アプリ「はぎなび」提供や、マイナンバーカードを活用した行政手続のオンライン化を推進。 【市役所庁内業務の効率化】 RPA 導入、AI 文字起こし、生成 AI 活用、Slack 導入、ローコードツール活用などにより業務を効率化。 【地域社会の DX】 デジタル格差解消、光ファイバー網整備、空き家バンクのバーチャル内覧、ドローン活用、GIGA スクール推進、メタバース活用、中小企業支援、IT 人材育成などを展開。 【DX に求められる人材像】 トライ&エラー精神、共創姿勢、課題発見力、ユーザー目線、楽しむ姿勢という 5 つの要素を提示。
備考	萩市の取り組みは、地方自治体におけるデジタル化・DX の実践例として参考となる内容である。特に事務系従業員にとって、RPA 導入による紙書類のデータ化と自動入力、AI 文字起こしによる議事録作成の効率化、生成 AI を活用した文案作成や文章要約は、日常業務の負担軽減に直結する具体策として活用できると考えられる。ビジネスチャットツールの導入による情報共有のスピード向上や、ローコードツールによる業務アプリの自作は、IT 部門に依存せず現場主導で業務改善を進める手法として示唆に富む。さらに、DX 人材に求められる「まずはやってみる」姿勢や「楽しんで取り組む」という考え方は、新技術導入への心理的ハードルを下げる視点として、現場担当者にとって実践的な指針となると考えられる。
参考 URL	https://www.city.hagi.lg.jp/uploaded/attachment/24661.pdf

事例32　自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド

タイトル	自治体における ChatGPT 等の生成 AI 活用ガイド
著者	埼玉県戸田市
イメージ	
出版社	埼玉県戸田市
出版年月	2023 年 10 月
ページ数	212
価格(税込)	-
概要	埼玉県戸田市が実施した生成 AI 活用の調査研究事業の報告書。市職員による研究チームを設置し、自治体業務における自動化・効率化の可能性を検証。職員採用論文の自動作成、調達仕様書作成サービス、スプレッドシート連携、LINE Bot の構築など具体的な活用事例を紹介。市民や協力企業も参加したハッカソン開催などの取り組みを通じて、生成 AI の業務適用における可能性とリスクを実践的に検証。
内容構成	【1.事例編】 職員採用論文の自動作成、調達仕様書自動作成サービス「プロキュアテック」、Google スプレッドシートのカスタム関数活用、LINE Messaging API とスプレッドシートを連携したチャットボット、自治体専用の生成 AI サービスの試用など、実務に直結する具体的な活用方法を解説。それぞれのツールの設定手順や注意点も記載。 【2.資料編】 調査研究事業の全体像を説明。事業目的として、市民窓口の自動応答、調査票集計の自動化、行政文書の自動生成などを想定し、2023 年 5 月から 9 月までの期間で検証を実施。調査研究チームの設置、検証方法の詳細、活用シートの記入方法などを紹介。 【第 1 回研究会】

	事業計画の説明、アドバイザー紹介、基調講演などを実施。 【第 2 回研究会】 活用シート中間報告とワークショップを開催。3 チームに分かれてブレインストーミングを行い、窓口 DX プロジェクト、人材補完プロジェクト、業務時短プロジェクトなどのアイデアを創出。 【第 3 回研究会】 市職員、市民、協力企業が参加するハッカソンを開催。9 チームが参加し、音声チャットボット、プレス資料作成支援、問合せ対応システム、ストレス管理支援、窓口予約システム、メールテンプレート作成など多様なプロトタイプを開発し、成果発表を実施。 【第 4 回・第 5 回研究会】 調査研究の総括と今後の展開について議論。
備考	本資料は、自治体が生成 AI を業務に導入する際の実践的な手引きとなり得る。特にバックオフィス業務を担当する従業員にとって、日常的な文書作成や定型業務の効率化につながるヒントが多数含まれている。調達仕様書やメール文面の作成など、従来時間を要していた作業を自動化する具体例は、業務負担の軽減に役立つ可能性がある。また、スプレッドシートや LINE といった既存ツールとの連携方法は、新たなシステム導入なしに活用できる点で参考となり得る。
参考 URL	https://www.city.toda.saitama.jp/uploaded/attachment/62856.pdf

事例33　デジタル化推進の手引き

タイトル	デジタル化推進の手引き
著者	厚生労働省
イメージ	
出版社	厚生労働省
出版年月	2025 年 3 月
ページ数	128
価格(税込)	-
概要	生活衛生関係営業を対象に、デジタル化の基礎から実践までを解説した手引き書。人手不足や生産性向上といった経営課題に対し、ホームページや SNS 活用、POS レジ、業務自動化、キャッシュレス決済、モバイルオーダー、データ活用、顧客管理、財務会計、人事勤怠管理といった各種デジタルツールの導入方法と効果を紹介。
内容構成	【第 1 章】デジタル化を巡る現状と動向、課題 生産年齢人口減少による人手不足への対応として、デジタル化による業務効率化と従業員の余力創出の必要性を解説。 【第 2 章】ホームページと SNS の効果的な活用 ホームページの重要性と各 SNS の特性を紹介し、アクセス解析や予約サイト、ウェブ広告の活用方法を説明。 【第 3 章】POS レジの導入 POS レジの基本機能と選定方法を解説し、販売データ分析による経営判断の高度化を提示。 【第 4 章】業務の自動化 自動文字化や音声文字起こしなどのテクノロジーと、顧客対応や発注業務の自動化事例を紹介。

	【第 5 章】キャッシュレス決済 各種キャッシュレス決済の特徴と導入方法を説明し、POS システムとの連携による業務効率化を解説。 【第 6 章】モバイルを活用したオーダーシステム スマートフォンを活用したモバイルオーダーの仕組みと、顧客利便性向上と業務効率化の両立を説明。 【第 7 章】データの活用 データベースの基本概念と表計算ソフトを使った分析手法を紹介し、経営情報の見える化を解説。 【第 8 章】効果的な顧客管理の方法 クラウド型顧客管理システムの活用法と、購買履歴分析を通じた顧客満足度向上の方法を提示。 【第 9 章】財務会計ツールの活用 クラウド会計ソフトによる経理業務のペーパーレス化とリモートワーク対応を解説。 【第 10 章】人事・勤怠管理ツール 人事労務管理から給与計算までの業務効率化を説明。 【第 11 章】IT 導入補助金の申請方法と活用のポイント デジタル化基盤導入類型の申請手順と補助金活用の具体的な方法を解説。
備考	本手引き書は専門用語を平易な言葉で説明し、各章に導入事例を掲載することで、現場レベルでの理解を促している点が特徴的である。特に、日常的に発生する伝票処理や勤怠管理、顧客対応といった具体的な業務場面を想定した解説は、庶務や経理の実務担当者が自分の業務の課題と照らし合わせやすい構成となっている。また、無料または低コストで導入可能なツールを多数紹介しており、予算面に制約のある事業者でも段階的にデジタル化を進められる点は有用である。他方、顧客とのコミュニケーションや従業員との関係性といったアナログな要素の重要性も強調されている。
参考 URL	https://www.mhlw.go.jp/content/001296837.pdf

(2) PBL 教材「バックオフィス業務へのデジタルツール導入」

目次

- ガイダンス
  - この学習の目的
  - ワークの流れ
  - 生成AIの活用
  - グループワークの準備
- STEP1 現状把握
  - STEP1の課題
  - ワークシート1-1
  - ワークシート1-2
- STEP2 ツール選定
  - STEP2の課題
  - ワークシート2-1
  - ワークシート2-2
- STEP3 業務プロセス設計
  - STEP3の課題
  - ワークシート3-1
  - ワークシート3-2
- STEP4 効果・課題の検討
  - STEP4の課題
  - ワークシート4-1
- STEP5 提案書の作成
  - STEP5の課題
  - ワークシート 提案書

＜ワークショップ＞
バックオフィス業務への デジタルツール導入

学校法人宮崎総合学院

この学習の目的

デジタルツール導入の企画書を作るプロセスを体験します。
その中で、バックオフィス業務での変革を実現するために
必要なコンピテンシーを養います。

デジタルツール活用の推進に必要なコンピテンシー

- 関係者と課題を共有する**コミュニケーション力**
- 協力して改善策をまとめる**協働力**
- 新しい仕組みを現場に浸透させる**調整力**
- 変化を前に進める**実行力**

など

ガイダンス

はじめに

生成AIの活用

検討を進める際に生成AIを積極的に活用してください。

生成AIは文章作成を助けたり、考える視点を広げたり、知識を補ったりして、ワークの検討を強く支援します。

【活用できる場面の例】

- 課題の整理や言語化
- ツールの使いどころの検討
- 業務の流れを考える際のヒント出し
- 効果やリスクの洗い出し
- 企画書の構成・文章整理

など



ワークの流れ

本教材は、デジタルツール導入時の標準的な考え方に沿ってワークを構成しています。

以下の①～⑤の流れで検討を進めていきます。

	テーマ	内容
STEP1	現状把握	バックオフィス業務の課題を整理する
STEP2	ツール選定	課題に合うツールと活用方法を決める
STEP3	プロセス設計	ツール活用を前提に業務の流れを考える
STEP4	効果・課題検討	期待できる効果と課題、対策を整理する
STEP5	企画作成	導入案としてまとめ、発表する

STEP1
現状把握

グループワークの準備

簡単に自己紹介やご挨拶をお願いします。

※個人情報について※
所属企業名などを伏せたい場合は、
名字だけ・差し支えない範囲の紹介で構いません。



STEP1　現状把握

■ **各作業での生成AI活用のヒント**

- **「1-1 検討対象業務選定シート」での活用例**

① 検討対象の業務を選ぶとき

➢ 社内文書管理・経費精算・請求書処理のうち、紙ベース運用で負担をそれぞれ**分析**し、効率化の**重要性を評価**してください。

② 各業務の標準的な流れや問題点を整理したいとき

➢ 『○○業務』を紙で行う場合の一般的な手順を**簡潔に**説明し、その中で想定される問題点を分析してください。

- **「1-2 業務プロセス・時間分析シート」での活用例**

① 標準的な紙ベースの業務プロセスを整理したいとき

➢ 『○○業務』を紙ベースで行う際の標準的な手順を、**最大10項目で箇条書き**にしてください。

② 各工程の関係者を整理したいとき

➢ 『○○業務』を紙ベースで行う際の標準的な各手順について、どのような人が関わるかを役割で整理してください。

STEP1　現状把握

■ **このステップのねらい**

- 共通性の高いバックオフィス業務の中から、**効率化の対象となる業務**を選びます。
- 選んだ業務について、**紙ベースでの標準的なプロセスを整理**し、現状の流れを可視化します。
- この整理をもとに、次のステップで改善策を検討します。

■ **作業手順**

	作業内容	時間
作業①	デジタルツールの導入を検討する業務を決める。 ⇒ **ワークシート1-1**	20分
作業②	選定した業務の紙ベースの標準的なプロセスを整理し、現状の流れを可視化する。 ⇒ **ワークシート1-2**	20分
		このステップの学習時間：40分

1-2　業務プロセス分析シート

生成AIを活用しながら、**検討対象業務の標準的な紙ベースの業務プロセスとその関係者を整理**しましょう。またその流れを踏まえて、**発生していそうな課題や非効率な要素を検討**しましょう。

検討対象業務		
	紙ベースでの主な作業手順	**主な作業者**
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
課題・問題点		
・ ・ ・ ・		

1-1　検討対象業務選定シート

以下の3つの業務について、**紙ベース運用で生じやすい課題を出し合いましょう。**それぞれの業務が、**グループ内のメンバーの職場でどの程度共通して見られるか、また改善の重要性がどのくらい高いか**を話し合い、◎○△で評価したうえで、**今回の検討対象とする業務を1つ選びます。**

検討対象の候補	**紙ベースでの標準的な流れ**	**共通性・重要性（◎○△）**
社内文書管理	通達・報告書・議事録などを作成し、印刷・押印して関係者に回覧。回覧後はファイリングして保管。掲示物は掲示板に貼り出し、一定期間で差し替える。	
経費精算	各社員が領収書を紙で提出し、経費申請書に記入。上長の押印後、経理で内容を確認・集計し、現金または振込で精算。控えを紙で保管。	
請求書処理	取引先から紙の請求書を受け取り、内容を確認し、上長や経理担当の押印・承認を経て支払処理を行う。写しをファイリングし、月末に支払一覧をまとめる。	

検討対象業務

STEP2
ツール選択

1-2 業務プロセス分析シート（回答例）

生成AIを活用しながら、**検討対象業務の標準的な紙ベースの業務プロセスとその関係者を整理**しましょう。またその流れを踏まえて、**発生していそうな課題や非効率な要素を検討**しましょう。

検討対象業務	【回答例】請求書処理	
	紙ベースでの主な作業手順	**主な作業者**
1	取引先から請求書（紙やデータ）を受領し、事務へ提出する	営業
2	内容や金額を確認し、不明点があれば営業・取引先へ確認する	事務
3	支払内容を確認し、承認のために責任者へ回覧（紙）する	事務
4	責任者が内容を確認し、押印して承認する	責任者
5	承認済みの請求書をもとに支払い処理を行う	事務
6	支払い完了後、請求書と控えをファイルして保存する	事務
7	月末に支払い一覧を作成し、責任者に報告する	事務
8	書類を年度ごとにまとめ、保管棚へ整理する	事務
9		
10		
課題・問題点		
・営業からの請求書提出が遅れることがある ・承認・押印の回覧に時間がかかる ・支払い状況の共有が部門間で行われていない ・紙の保管・検索に手間がかかる　など		

STEP2　ツール選択

■ **各作業での生成AI活用のヒント**

- **「2-1 ツール活用アイデア整理シート」での活用例**

① 各ツールの概要を整理するとき

➢ **バックオフィスの効率化に活用する前提**で、Slack／電子印鑑／生成AIの概要を**簡潔に1～2行で記述**してください。

② 各ツールの“使えそうな場面”を広げたいとき

➢ Slack／電子印鑑／生成AIを、一般的なバックオフィス業務でどのように使えるか、活用例を**5つずつ**挙げてください。

③ 自分の業務にひもづく活用イメージを持ちたいとき

➢ 『○○業務』を効率化する際、Slack・電子印鑑・生成AIのどれをどのように使えるか、**簡潔に**提案してください。

- **「2-2 ツール適用方法整理シート」での活用例**

① 適したツールを考えたいとき

➢ この業務工程一覧に対して、Slack／電子印鑑／生成AIのどれが使えそうか、**工程ごとに1つずつ提案**してください。【工程一覧】○○／○○／○○

② 各工程でのツールの具体的な活用方法を考えたいとき

➢ 『○○業務』の中の【○○手順】で、効率化のために【○○ツール】をどのように活用できるか**1～2行で説明**してください。

STEP2　ツール選択

■ **このステップのねらい**

- このステップでは、選んだ業務に対して、Slack・電子印鑑・生成AIのどれをどのように使うかを整理します。
- 各ツール（Slack・電子印鑑・生成AI）の特徴を踏まえ、業務工程ごとにどのツールが最も効果的かを整理・具体化します。

■ **作業手順**

	作業内容	時間
作業①	各ツールの特徴や使えそうな場面を出し合い、活用の方向性を整理する。 ⇒ **ワークシート2-1**	20分
作業②	STEP1で整理した業務工程に対し、各ツールをどう適用できるかを検討し、整理する。 ⇒ **ワークシート2-2**	30分
	このステップの学習時間：50分	

2-2 ツール適用方法整理シート

STEP1で整理した業務工程について、**Slack・電子印鑑・生成AIの3つのツールの具体的な適用方法を整理**しましょう。各工程に対して、どのツールが有効か・どのように使うと改善できそうかを話し合って記入してください。なお、**すべてのツールを使用する必要はありません。**

※「検討対象業務」「紙ベースでの主な作業手順」は「1-2　業務プロセス分析シート」から書き写す

検討対象業務

	紙ベースでの主な作業手順	活用できるデジタルツール	ツールの活用方法
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

18

2-1 ツール活用アイデア整理シート

Slack・電子印鑑・生成AIの3つのツールについて、「STEP1で整理した業務のどのような場面で使えそうか」を考え、**それぞれの特徴を踏まえて活用のアイデアを整理**しましょう。

Slack	ツールの概要	
	ツール活用アイデア	・ ・ ・ ・ ・
電子印鑑	ツールの概要	
	ツール活用アイデア	・ ・ ・ ・ ・
生成AI	ツールの概要	
	ツール活用アイデア	・ ・ ・ ・ ・

17

STEP3
業務プロセス設計

20

2-2 ツール適用方法整理シート（回答例）

STEP1で整理した業務工程について、Slack・電子印鑑・生成AIをどのように適用できるかを検討し、具体的な活用方法を整理してください。すべてのツールを使用する必要はなく、任意のツールを選んで検討してください。

※「検討対象業務」「紙ベースでの主な作業手順」は「1-2　業務プロセス分析シート」から書き写す

検討対象業務　【回答例】請求書処理

	紙ベースでの主な作業手順	適用できるデジタルツール	ツールの活用方法
1	取引先から請求書（紙やデータ）を受領し、事務へ提出する	Slack	経費関連の提出をSlackで共有し、即時確認できるようにする。
2	内容や金額を確認し、不明点があれば営業・取引先へ確認する	生成AI	AIに請求書のチェックポイントを洗い出させ、確認漏れを防止。
3	支払内容を確認し、承認のために責任者へ回覧（紙）する	Slack、電子印鑑	Slack上で請求書のデータと共に連絡、電子印鑑での承認を依頼。
4	責任者が内容を確認し、押印して承認する	Slack、電子印鑑	Slackでデータを受け取り電子印鑑を用いて承認し、Slackで返送。
5	承認済みの請求書をもとに支払い処理を行う	―	―
6	支払い完了後、請求書と控えをファイルして保存する	―	―
7	月末に支払い一覧を作成し、責任者に報告する	―	―
8	書類を年度ごとにまとめ、保管棚へ整理する	電子印鑑	電子署名済みデータをクラウドに保存し、紙保管を不要化。

19

STEP3　業務プロセス設計

■ **各作業での生成AI活用のヒント**

● **「3-1 現業務フロー図」での活用例**

①フロー図の登場人物を整理したいとき

➢ 『○○業務』のフロー図を検討しています。**具体的な内容は次の通り**です。その業務に関わる主な担当者（部署・役割）を列挙してください。【業務内容】

② 工程間の“受け渡し関係”を整理したいとき

➢ 【業務工程】○○／○○／○○について、各工程が**「誰から何を受け取り」「誰に何を渡すのか」「どうやって」を1行ずつ**まとめてください。

● **「3-2 新業務フロー図」での活用例**

① 新しい業務工程（After）を文章で整えたいとき

➢ **次の情報を前提に、**ツールを使用した場合の「新しい業務の流れ」を、最初から最後まで文章で整理してください。【旧業務の工程】【各工程に適用するツール】

② 新しい工程を担当者ごとに分類したいとき

➢ 【新業務工程（AIに作成してもらったもの）】について、各工程を担当者（部署・役割）ごとに振り分け、各工程が**「誰から何を受け取り」「誰に何を渡すのか」「どうやって」を1行ずつ**まとめてください。

22

STEP3　業務プロセス設計

■ **このステップのねらい**

● STEP1・STEP2で整理した内容をもとに、現状の業務フローと、新しい業務フローを可視化し、改善後の具体的な業務の流れを明確にします。

● ツール適用による変化を図で整理し、改善の全体像をつかみやすくします。

■ **作業手順**

	作業内容	時間
作業②	現状の業務フロー図（Before）を作成する。 ⇒ **ワークシート3-1**	20分
作業③	新業務フロー図（After）を作成する ⇒ **ワークシート3-2**	30分
	このステップの学習時間：50分	

21

3-2　新業務フロー図

STEP2で検討した内容をもとに、Slack・電子印鑑・生成AIを使った新しい流れを図にしてください。
各工程におけるツールの役割と、Beforeからの改善点が読み取れることを重視してください。

導入後（After）　**検討対象業務：**＿＿＿＿＿＿＿＿

部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）





24

3-1　現業務フロー図

STEP1で整理した業務工程をもとに、現状の業務が誰から誰へ、どんな手順で進んでいるかを図にしてください。
紙の受け渡しやメールなど、現状の流れをそのまま書いてください。大まかな把握で構いません。

従来（Before）　**検討対象業務：**＿＿＿＿＿＿＿＿

部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）



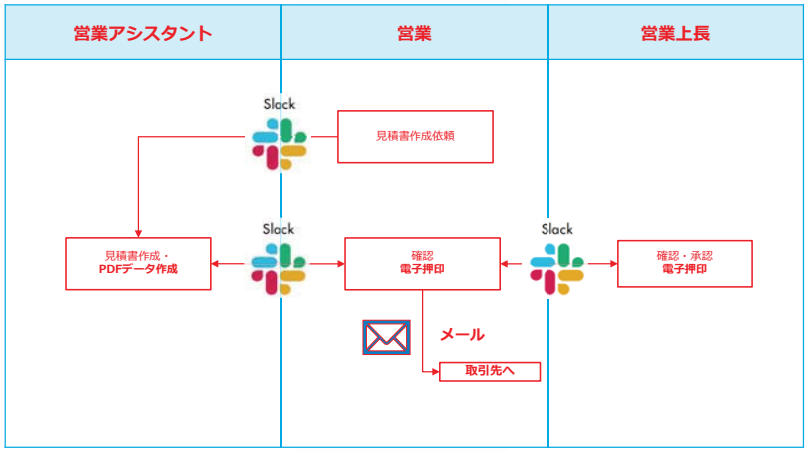


23

3-2　新業務フロー図（回答例）

STEP2で検討した内容をもとに、Slack・電子印鑑・生成AIを使った新しい流れを図にしてください。
各工程におけるツールの役割と、Beforeからの改善点が読み取れることを重視してください。

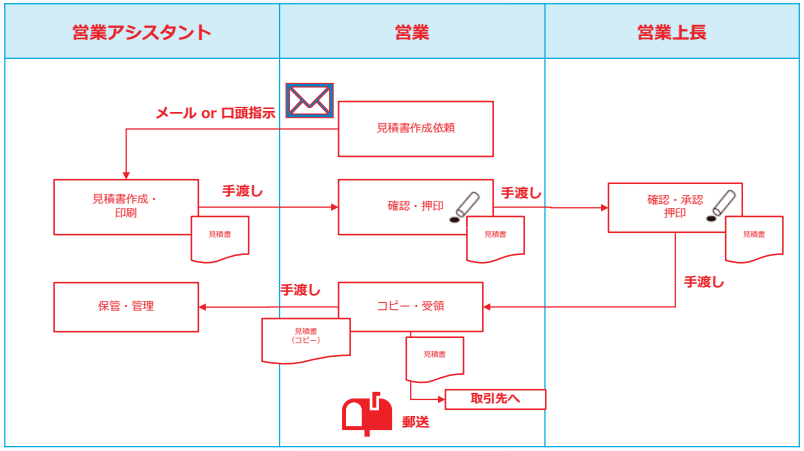
導入後（After）　**検討対象業務**：**営業の見積書作成⇒取引先までへの手順**



3-1　現業務フロー図（回答例）

STEP1で整理した業務工程をもとに、今の業務が誰から誰へ、どんな手順で進んでいるかを図にしてください。
紙の受け渡しやメールなど、現状の流れをそのまま書いてください。大まかな把握で構いません。

従来（Before）　**検討対象業務**：**営業の見積書作成⇒取引先までへの手順**



STEP4　効果・課題の分析

■ **このステップのねらい**

- STEP3で作成した新業務フローをもとに、ツール導入によって期待される効果、想定される課題とその対策、さらに初期導入の方針を整理し、改善案の実現性を高めます。
- 効果とリスクを整理することで、導入後のイメージをつかみやすくします。

■ **作業手順**

	作業内容	時間
作業①	ツール導入により期待される効果を整理する。 ⇒ **ワークシート4-1（①）**	10分
作業②	発生が見込まれる課題と、対策を検討する。 ⇒ **ワークシート4-1（②）**	10分
作業③	課題を踏まえ、初期導入の方針を考える。 ⇒ **ワークシート4-1（③）**	10分
	このステップの学習時間：30分	

STEP4
効果・課題の分析

4-1　効果･課題シート

STEP3で整理した新業務フロー（After）をもとに、①導入後に期待できる効果、②想定される課題と対策、③初期導入の方針を整理してください。記述は大まかで構いません。

① デジタルツール導入によって期待される効果

・
・
・
・

例）承認の停滞がなくなり、処理時間が短縮する／書類の印刷が不要となりコストが減る など

② デジタルツール導入に伴って発生する可能性のある課題と対応策

発生する可能性のある課題	対応策

例）操作に慣れるまで承認が滞る → 併用期間を設定し、簡易マニュアルを用意する など

③ 課題を踏まえた初期の導入方針

・
・
・

例）まずは「承認工程」だけ電子印鑑を試験導入し、効果を踏まえて全体に展開する など

STEP4　効果・課題の分析

■ **各作業での生成AI活用のヒント**

- **「4-1 効果・課題シート」での活用例**

① ツール導入によって期待される効果を整理したいとき

➢ 『○○業務』に【ツール】を導入して得られる効果を**3~5行の箇条書き**でまとめてください。

② 発生が見込まれる課題を考えたいとき

➢ 『○○業務』に【ツール】を導入する際、**操作・習熟・ルール・セキュリティなどの観点から**、想定される**課題を5つ挙げ**、**その理由も1行**加えてください。

③ 課題への対策を考えたいとき

➢ 挙げた課題それぞれに対応する対策を、**「初期フェーズ」と「定着フェーズ」の観点で1行ずつ提案**してください。

④ 課題を踏まえた初期導入方針 を考えたいとき

➢ 『○○業務』に【ツール】を導入する際、【課題】のような課題が想定される。どんなステップを踏んで導入を進めるべきか、**段階分けして提案**してください。

STEP5　提案書の作成

■ **このステップのねらい**

- STEP1～STEP4で整理した内容をもとに、自身の考えを提案書としてまとめ、発表できる形に仕上げます。
- 自グループの案を発表するとともに、他グループの発表を聞くことで、デジタルツール導入プロセスの考え方への理解を深めます。

■ **作業手順**

	作業内容	時間
作業①	提案書を作成する ⇒ **ワークシート 提案書**	50分
策業②	各グループで代表者を決め、全体に発表する。	30分
	このステップの学習時間：80分	

STEP5
提案書の作成

○○業務における【ツール名】等を活用した業務改善の提案

（グループ名）

34

STEP5　提案書の作成

■ **各作業での生成AI活用のヒント**

- **「ワークシート 提案書」での活用例**

① 提案書の書き方を確認したいとき

➢ 「提案書の構成」や「まとめ方のポイント」について、**簡潔な箇条書きで 3～5 点提示**してください。

② スライドの原稿を作成するとき

➢ 提案書の【項目名】に掲載するため、【これまでの検討内容】をもとに【要点を箇条書き・数行で簡潔に説明 など】してください。

③ 各スライドの発表原稿を作りたいとき

➢ 提案書の【項目名】について、発表用に**要点を3～5行で簡潔に話す原稿**を作成してください。【スライドの内容】

④ プレゼンのポイントを押さえたいとき

➢ 提案書を発表する際のポイントを、聞き手が理解しやすい説明の順番・強調すべき点**の観点から、3～5行で整理**してください。

33

改善の方向性

- **使用するツール**
  -
  -
  -
- **各ツールをどのような工程に使うか**
  -
  -
  -
  -
  -

2

検討対象とした業務の概要

- **検討対象とした業務**
  -
- **主な業務内容**
  -
  -
  -
- **現状の課題**
  -
  -

1

新しい業務フロー

導入後（After）　検討対象業務：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）
			

4

現状の業務フロー

従来（Before）　検討対象業務：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）	部署（または担当）
			

3

期待される効果と課題・対策

- 期待される効果
  -
  -
  -
- 想定される課題と対応策
  -
  -
- 初期の導入方針
  -
  -

5

目次

- ガイダンス
  - この学習の目的
  - ワークの流れ
  - 生成AIの活用
  - グループワークの準備
- STEP1 現状把握
  - STEP1の課題
  - ワークシート1-1
  - ワークシート1-2
- STEP2 ツール選定
  - STEP2の課題
  - ワークシート2-1
  - ワークシート2-2
- STEP3 業務プロセス設計
  - STEP3の課題
  - ワークシート3-1
  - ワークシート3-2
- STEP4 効果・課題の検討
  - STEP4の課題
  - ワークシート4-1
- STEP5 提案書の作成
  - STEP5の課題
  - ワークシート 提案書

2

2

＜ワークショップ＞
バックオフィス業務への デジタルツール導入

学校法人宮崎総合学院

1

この学習の目的

デジタルツール導入の企画書を作るプロセスを体験します。
その中で、バックオフィス業務での変革を実現するために
必要なコンピテンシーを養います。

デジタルツール活用の推進に必要なコンピテンシー

- 関係者と課題を共有する**コミュニケーション力**
- 協力して改善策をまとめる**協働力**
- 新しい仕組みを現場に浸透させる**調整力**
- 変化を前に進める**実行力**

など

4

◆この学習の目的：指導ポイント
1. このスライドの狙い
・受講者に「今日はツール操作の学習ではなく、デジタル導入を進めるための思考プロセスを学ぶ場」であると理解させる。
・企画書作成という形式を使い、課題発見 → 関係者調整 → 改善案まとめ → 実行の流れを体験させることを明確に共有する。
・デジタル導入に必要なコンピテンシー（コミュニケーション力・協働力・調整力・実行力）を今日の評価軸として意識させる。
2. スライド説明時の進め方
（1）まず「学習のゴール」を共有する
「今日はデジタルツールの説明よりも“導入プロセスを組み立てる力”を重点に扱う」
特にバックオフィスは部署をまたぐため、関係者調整が必須であると補足する。
（2）企画書作成を“手段”として位置づける
企画書は「正解を出すもの」ではなく「考え方の枠組みを体験するための道具」であると説明する。
完成度よりも、“課題の捉え方・改善案の組み立て方”を重視することを伝える。
（3）4つのコンピテンシーの意味を補足
コミュニケーション力：課題を共通認識にするための力
協働力：組織横断で改善案を考える力
調整力：不安や抵抗を吸収し、仕組みを現場に定着させる力
実行力：小さくても一歩を前に出す実践の力
→「ツール選びより、これらが重要」というメッセージを明確にする。
3. 受講者への問いかけ例（授業を活性化するため）
「デジタル導入がうまくいかない原因は、技術以外にどんなものがありそうですか？」
「皆さんの職場で、導入時に一番大変だと思う部分はどこですか？」
「この4つのコンピテンシーの中で、自分が強いと思うものはどれですか？弱いものは？」
→ 受講者の主体性を引き出すきっかけに使える。

ガイダンス

はじめに

3

生成AIの活用

検討を進める際に生成AIを積極的に活用してください。

生成AIは文章作成を助けたり、考える視点を広げたり、知識を補ったりして、ワークの検討を強く支援します。

【活用できる場面の例】

- 課題の整理や言語化
- ツールの使いどころの検討
- 業務の流れを考える際のヒント出し
- 効果やリスクの洗い出し
- 企画書の構成・文章整理

など



6

◆生成AIの活用：指導ポイント
基本スタンス
積極的に生成AIを活用してよいワークであることを明示する。ただし「丸投げ」ではなく<発想支援・整理支援>として使うことを伝える。
活用が効果的な場面（各STEPの要点だけ）
STEP1：AIを使って一般的なバックオフィス課題を分類・提示させることで、現状業務の課題を網羅的に洗い出し、抜け漏れなく整理する。
STEP2：ツール選定課題に合うツール候補の提示、比較表作成をAIに補助させる。検討材料を広げる目的で活用。
STEP3：プロセス設計ツール導入後の業務フロー案をAIに作らせ、人が調整する。役割分担やリスクの洗い出しにも使える。
STEP4：効果・課題検討メリット／デメリット、導入リスク、対策案を整理する際に活用。発想を広げる場面として利用する。
STEP5：企画作成企画書の構成案、文章の推敲、タイトル案の作成に役立つ。仕上げの効率化に効果的。
指導時に強調する注意点
機密・個人情報は入力しない。AIの回答は＜案＞であり、事実確認は必ず人が行う。最終判断と企画の責任は“人間側”にある。
受講者へのメッセージ
生成AIは「考えるスピードを上げ、検討を深めるパートナー」。今回のワークでは、AIを活用しながら企画の質とスピードを同時に高める経験してもらいたい。

ワークの流れ

本教材は、デジタルツール導入時の標準的な考え方に沿ってワークを構成しています。

以下の①～⑤の流れで検討を進めていきます。

	テーマ	内容
STEP1	現状把握	バックオフィス業務の課題を整理する
STEP2	ツール選定	課題に合うツールと活用方法を決める
STEP3	プロセス設計	ツール活用を前提に業務の流れを考える
STEP4	効果・課題検討	期待できる効果と課題、対策を整理する
STEP5	企画作成	導入案としてまとめ、発表する

5

◆学習テーマ
バックオフィス業務におけるデジタルツール導入プロセスの理解と企画立案

◆学習目標（本教材で身につけること）
・業務の現状と課題を構造的に整理できる。
・課題に適したデジタルツールを選定し、活用方法を考えられる。
・ツール導入後の業務プロセスを設計できる。
・導入時に想定される効果・課題・対策を整理できる。
・これらをまとめて企画案として表現し、共有できる。

◆学習設定（どのように学ぶか）
・デジタル導入の標準プロセスに沿って、STEP1～5のワーク形式で進める。
・グループで検討しながら、「課題整理 → ツール選定 → プロセス設計 → 効果検討 → 企画化」の一連の流れを体験する。
・各STEPの成果物をつなげ、最終的に導入企画（企画書）としてまとめる。

グループワークの準備

簡単に自己紹介やご挨拶をお願いします。

※個人情報について※
所属企業名などを伏せたい場合は、
名字だけ・差し支えない範囲の紹介で構いません。



7

◆グループワーク準備：指導ポイント
簡単な自己紹介、挨拶
最初に1人30秒程度で「呼んでほしい名前」「所属（差し支えない範囲で）」「今日のワークで期待すること」を共有させる。個人情報は無理に言わせない。「話せる範囲でOK」と明示する。
コミュニケーションのルール確認
相手の意見を否定せず、まず受け止める。発言の独占を防ぐため、1回の発言は短めに。
進め方の理解合わせ
ワーク全体の流れ（STEP1～5）を簡単に共有し、自分がどの段階にいるか常に意識させる。「まずは大枠の方向性」→「詳細の検討」の順に進めることを促す。
生成AI活用のスタンス（軽めに触れる）
調べもの・アイデア出し・文章のたたき台作成などはAIに任せてOK。ただし、最終判断・内容の妥当性確認はチーム自身で行うよう伝える。
目的の再確認
目的は「完璧な企画書」ではなく「デジタル導入の考え方を体験すること」と明示し、安心して議論させる。

STEP1
現状把握

8

STEP1　現状把握

■ 各作業での生成AI活用のヒント

● 「1-1 検討対象業務選定シート」での活用例

① 検討対象の業務を選ぶとき

➢ 社内文書管理・経費精算・請求書処理のうち、紙ベース運用で負担をそれぞれ**分析**し、効率化の**重要性を評価**してください。

② 各業務の標準的な流れや問題点を整理したいとき

➢ 『○○業務』を紙で行う場合の一般的な手順を**簡潔に**説明し、その中で想定される問題点を分析してください。

● 「1-2 業務プロセス・時間分析シート」での活用例

① 標準的な紙ベースの業務プロセスを整理したいとき

➢ 『○○業務』を紙ベースで行う際の標準的な手順を、**最大10項目で箇条書き**にしてください。

② 各工程の関係者を整理したいとき

➢ 『○○業務』を紙ベースで行う際の標準的な各手順について、どのような人が関わるかを役割で整理してください。

10

■各作業での生成AI活用のヒント
「1-1 検討対象業務選定シート」での活用例
検討対象の業務を選ぶとき
AIに比較分析をさせることで、業務選定の理由を言語化しやすくなる。
・AIに「社内文書管理・経費精算・請求書処理」のような複数業務を比較させることで、受講者が＜感覚ではなく根拠＞で業務を選べるようになる。
・特に「紙ベース運用でどんな負担・リスクがあるか」をAIに整理させると、現場感の薄い従業員や学生でも判断しやすい。
・最終的な業務の選定は受講者自身が行うが、AIの分析は判断材料として非常に有効。
各業務の標準的な流れや問題点を整理したいとき
AIに一般的な業務プロセスを＜俯瞰＞で示させ、受講者が自分の業務の理解を深めるのに使える。
・受講者の実体験が少ない場合も、AIが「一般的にはこういう流れ」という例を提示できる。
・受講者が俯瞰で業務を見れない場合は、講師側が一般的な流れからアプローチするよう促す。
・問題点の抽出も自動化されるため、次のSTEP2（改善検討）にスムーズに進める。
・実際の現場と違う部分がある場合、AIの回答をもとに「自分たちの現場との差分」を考えさせるのも効果的。
「1-2 業務プロセス・時間分析シート」での活用例
標準的な紙ベース業務プロセスを整理したいとき
工程を10項目程度にまとめる作業は、AIが得意な部分。受講者の＜叩き台作成＞に使わせると効率的。
・AIが作った手順案を見て、自分たちの業務と比較し「どれが違う？」「どれが抜けている？」と考えるワークにできる。
・初稿をAIに作らせることで、工程の粒度を揃えやすくなる。
・工程の書き出しに時間を取られすぎないように、AIの活用を積極的に促す。
各工程の関係者を整理したいとき
受講者が見落としやすい＜誰が関わるか＞をAIに補完させると、プロセスの精度が上がる。
・工程は書けても、役割（営業／事務／承認者など）が抜けがちな受講者が多いため、AIの補助は有効。
・役割を整理することで、STEP2で「どの工程にどのツールを使うか」が決めやすくなる。
・部署名や役職名のバリエーションをAIが補完してくれるため、抜け漏れ防止につながる。

STEP1　現状把握

■ このステップのねらい

● 共通性の高いバックオフィス業務の中から、**効率化の対象となる業務**を選びます。

● 選んだ業務について、**紙ベースでの標準的なプロセスを整理**し、現状の流れを可視化します。

● この整理をもとに、次のステップで改善策を検討します。

■ 作業手順

	作業内容	時間
作業①	デジタルツールの導入を検討する業務を決める。 ⇒ **ワークシート1-1**	20分
作業②	選定した業務の紙ベースの標準的なプロセスを整理し、現状の流れを可視化する。 ⇒ **ワークシート1-2**	20分
	このステップの学習時間：40分	

9

◆STEP1現状把握：指導ポイント
■このステップのねらい
効率化対象となる業務を選ぶ。バックオフィス業務の中でも、特に「紙が多い」「承認が遅い」「手戻りが起きている」など、デジタル化の効果が出やすい業務を選ばせることがポイントである。ワークでは、受講者が自由に選択するのではなく、「日常的に実施している業務」「手順が明確な業務」を選ばせると、後の工程までスムーズに進む。
紙ベースの標準プロセスを整理し、可視化する
実際の現場では「個人によってやり方が違う」「手順が暗黙的」ということが多くある。
まずは「本来の標準的な流れ」を整理し、それを紙の業務フローとして明文化する。
ここで重要なのは、あくまで「現状の正しい姿」を記述することであり、改善策を盛り込まないよう注意を促す点である。
工程数は最大10個程度にまとめさせ、並べただけで全体像が把握できる状態にする。
次のステップに備えるための基礎データをつくる
STEP2のツール選択や、STEP3の業務プロセス再設計は、すべてこのSTEP1の内容を軸に進む。そのため、「STEP1が雑になると後工程が崩れる」ことを受講者に理解させることがポイントである。特に、工程を過不足なく書くこと、誰が担当しているのかを明記することが後の作業に活きてくる。

■作業手順
作業① デジタルツール導入を検討する業務を決める（20分）
受講者が実際に日頃扱っている業務を選ぶことで、ワーク全体の理解が深まる。
もし対象業務の選定に迷っている場合は、講師役から以下のような判断基準を共有するとスムーズである。
・毎月必ず発生する業務・紙の処理が多い業務・承認や確認が複数人に渡る業務・手戻りやミスが起きやすい業務。
「請求書処理」「稟議書の回覧」「勤怠管理」などが典型例である。
作業② 選定した業務の紙ベースの標準プロセスを整理する（20分）
ワークシート1-2を使い、受講者に工程を一つずつ書き出してもらう。
ポイントは以下の通りである。
・工程の粒度をそろえる、「誰が」「何を」「どう行うか」を明確に書く、実際と異なる理想形を書かないよう注意する。紙の移動・承認・チェックなど、人のアクションを丁寧に書く。
・工程が抜けていたり、順序が曖昧だったりする場合に、適宜質問しながら補完させると理解が深まる。（例：「ここで確認した内容は誰に伝わるんですか？」など）

1-2 業務プロセス分析シート

生成AIを活用しながら、**検討対象業務の標準的な紙ベースの業務プロセスとその関係者を整理**しましょう。またその流れを踏まえて、**発生していそうな課題や非効率な要素を検討**しましょう。

検討対象業務		
	紙ベースでの主な作業手順	主な作業者
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
課題・問題点		
・ ・ ・ ・		

12

◆ 1-2業務プロセス分析シート：指導ポイント
現状の業務フローを「実際の順番」で書く理想ではなく、今行われている作業を順番で書かせる。「誰が」「何をして」「何を使って」行っているかを明確に。
抜け・漏れを防ぐチェック視点を示す。前後関係は正しいか？書類・データの受け渡しは明記されているか？システム or 手作業の区別はできているか？を指導する。
課題の＜原因＞につながる視点をもたせる「なぜここが時間かかる？」「他部署との連携が滞る理由は？」「紙/Excel依存はなぜ発生する？」単なる＜問題点の列挙＞で終わらせないようにする。

◆業務プロセス分析の評価基準
現状業務の把握
・実際の手順に沿ったフローになっているか。
プロセスの網羅性
・手順の抜け・漏れがないか。
・書類/データの受け渡しが明記されているか。
・他部署・外部とのやりとりが適切に書かれているか。
課題の識別
・各プロセスに潜む課題を適切に指摘できているか。
（例：時間がかかる、紙・手作業依存、承認待ち、二重入力）
・課題の根本原因まで整理できているか。
・課題が"実際に改善すべき点"として妥当か。
データ・情報視点
・どの情報がどこで作られ、誰が使い、どこに保存されるかが明確にされているか。
・データの重複・分断・紙管理などの問題を把握できているか。
・業務プロセスとデータの流れが整合しているか。
改善視点の有無
・現状プロセスから改善可能なポイントを導き出しているか。
・デジタル化・自動化・効率化につながる視点があるか。

1-1 検討対象業務選定シート

以下の3つの業務について、**紙ベース運用で生じやすい課題を出し合いましょう。**それぞれの業務が、**グループ内のメンバーの職場でどの程度共通して見られるか、また改善の重要性がどのくらい高いか**を話し合い、◎○△で評価したうえで、**今回の検討対象とする業務を1つ選びます。**

検討対象の候補	紙ベースでの標準的な流れ	共通性・重要性（◎○△）
社内文書管理	通達・報告書・議事録などを作成し、印刷・押印して関係者に回覧。回覧後はファイリングして保管。掲示物は掲示板に貼り出し、一定期間で差し替える。	
経費精算	各社員が領収書を紙で提出し、経費申請書に記入。上長の押印後、経理で内容を確認・集計し、現金または振込で精算。控えを紙で保管。	
請求書処理	取引先から紙の請求書を受け取り、内容を確認し、上長や経理担当の押印・承認を経て支払処理を行う。写しをファイリングし、月末に支払一覧をまとめる。	

検討対象業務

11

◆ 1-1検討対象業務選定シート：指導ポイント
まず「紙ベースで行われている業務」に注目させる
・デジタル化の効果が出やすい業務を選ぶよう促す。
業務の負担ポイントを洗い出させる
・受講生の主観だけでなく、「手間・ミス・遅延・確認作業・承認の滞り」などの観点で整理させると質が上がる。
業務を比較し、選定理由を必ず明確にする
・「なぜその業務なのか」を書かせることで、後工程の改善検討がしやすくなります。負担の大きさ、紙運用の多さ、関係者の多さなどを判断軸に。
必要に応じて生成AIを補助的に使わせる
・3つの業務の特徴比較や負担分析をAIに出させ、選定の材料にする。ただしAIの答えをそのまま採用せず、自分たちの想定業務と照らし合わせて修正させる。
最終的に「1つの業務」に絞る
・絞ることでSTEP2・STEP3の改善検討が深くできることを説明する。

◆検討対象業務選定の評価基準
・紙運用の負担が大きいか。
・業務の関係者が多いか。
・改善効果の説明ができているか。
・グループ内の共通性があるか。
・選定理由が明確か。

STEP2
ツール選択

14

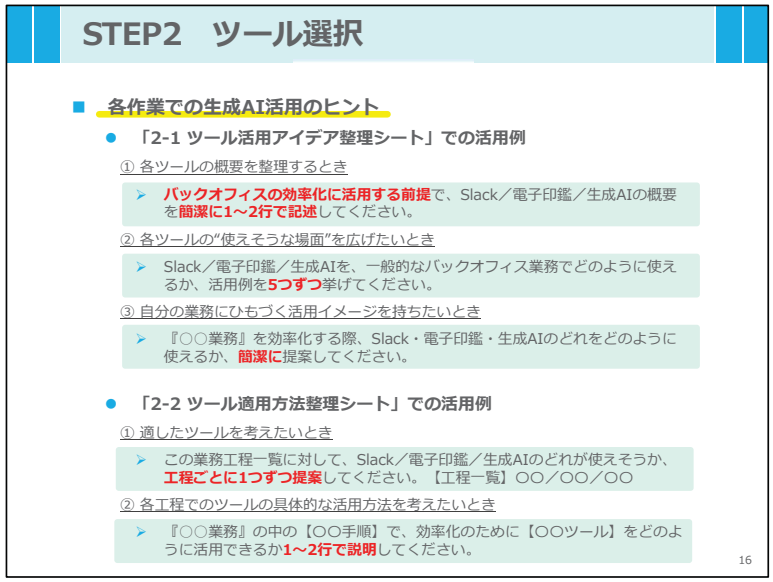
1-2 業務プロセス分析シート（回答例）

生成AIを活用しながら、**検討対象業務の標準的な紙ベースの業務プロセスとその関係者を整理**しましょう。またその流れを踏まえて、**発生していそうな課題や非効率な要素を検討**しましょう。

検討対象業務	【回答例】請求書処理	
	紙ベースでの主な作業手順	主な作業者
1	取引先から請求書（紙やデータ）を受領し、事務へ提出する	営業
2	内容や金額を確認し、不明点があれば営業・取引先へ確認する	事務
3	支払内容を確認し、承認のために責任者へ回覧（紙）する	事務
4	責任者が内容を確認し、押印して承認する	責任者
5	承認済みの請求書をもとに支払い処理を行う	事務
6	支払い完了後、請求書と控えをファイルして保存する	事務
7	月末に支払い一覧を作成し、責任者に報告する	事務
8	書類を年度ごとにまとめ、保管棚へ整理する	事務
9		
10		
課題・問題点		
・営業からの請求書提出が遅れることがある ・承認・押印の回覧に時間がかかる ・支払い状況の共有が部門間で行われていない ・紙の保管・検索に手間がかかる　など		

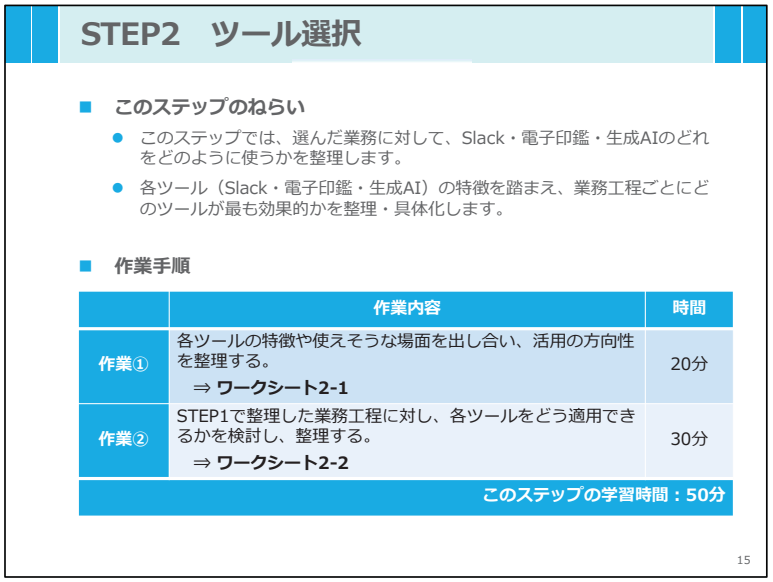
13

◆ 1-2業務プロセス分析シート（回答例）：指導ポイント
■検討対象業務：請求書処理
請求書処理の「紙ベースの標準的な流れ」が正しく捉えられているか確認する。
・一般的な5～10工程に整理されているかを見る。
・例として請求書の受領/上長承認/支払処理/ファイリング・保管が入っていればよい。
工程ごとに登場人物（役割）が明確に記載されているか確認する。
・「誰が何をするか」がわかることが重要。
・工程と担当者の組み合わせが自然か（例：承認は管理職、支払処理は経理担当など）。
作業手順が紙ベースであることが明確に示されているか確認する。
・次のような紙特有の手順が書かれていれば良い。「紙の請求書を机で受け取る」「ハンコを押して回覧」「紙ファイルへ綴じる」「手書きメモで差し戻し」
課題の書き方が工程に紐づいているか。　例「承認の回覧に時間がかかる」「紙のため差し戻しが発生した際、履歴が追いづらい」「支払予定の一覧化に手入力の手間がかかる」。
工程数が多すぎず・少なすぎず標準的か。目安：5～10工程



■各作業での生成AI活用のヒント
2-1 ツール活用アイデアシートの整理での生成AI活用例
ツールの理解を深め、アイデアを広げるために、生成AIに＜要点整理＞や＜アイデア出し＞を補助させる。
ツール概要を短くまとめさせる
「Slack／電子印鑑／生成AIを1～2行で説明してください」と指示すると、受講生が理解しやすい“簡潔な概要文”を生成してくれる。→ ツール理解の時短につながる。
使えそうな場面のアイデアを広げる
「バックオフィスでSlackを使える場面を5つ挙げてください」など、具体的な数を指定することでアイデアが広く得られる。思いつかない受講生の補助として非常に効果的。
業務にひもづける発想支援
・「○○業務を効率化するには、Slack／電子印鑑／生成AIのどれをどう使えますか？」

2-2 ツール適用方法整理シートでの生成AI活用例
STEP1で整理した工程に対して、どのツールが最適かを具体的な形に落とし込む支援を行う。
工程ごとに最適ツールを提案してもらう
・「工程一覧：○○／○○／○○ に対して、どのツールが適していますか？」と投げかけることで、ツール選定の基準づくりをAIに補助させる。
ツール活用方法を1～2行で要約させる
・「○○業務の【○○手順】で、Slack・電子印鑑・AIをどう使うかを短く説明してください」
・AIは短く要点をまとめるのが得意。→ 業務改善の ＜文章化＞ を効率化。
STEP1の業務工程をAIに再構成してもらう
・受講生がSTEP1で書いた工程を入力すると、AIが「整理し直す」「適切な表現に整える」などのサポートができる。→ フロー全体の＜抜け漏れ＞確認にも使える。
複数ツールから最適な組み合わせを提案してもらう
・「この工程はSlackと電子印鑑のどちらが適切ですか？理由も示してください。」
・一つの工程に複数案を比較させると受講生の判断力・説明力の育成につながる。



◆STEP2ツール選択：指導ポイント
■ このステップのねらい
・STEP1で整理した業務について、Slack・電子印鑑・生成AIを「どこで」「どのように」使うと効果が高いかを明確にする。
・各ツールの特徴（リアルタイム性、承認の効率化、文章生成など）を踏まえ、業務工程ごとに最適なツールを選ぶ力を身につける。
・ツール活用の方向性を整理し、次の業務フロー改善につなげる準備をする。

■作業手順
作業①ツール活用アイデア整理シートの作成（ワークシート2-1）20分
・まず Slack・電子印鑑・生成AIの特徴を簡単に確認させる。
・「STEP1のどの場面なら使えそうか？」を出し合い、思いついたアイデアを制限せず広く書かせることがポイント。
・この段階では正解を絞らず、使えそうな可能性を可視化する作業であると説明する。

作業②ツール適用方法整理シートの作成（ワークシート2-2）30分
・STEP1で整理した工程を見ながら、「どの工程に」「どのツールを」「どう使うと改善できるか」を具体化させる。
・電子印鑑＝承認、Slack＝連絡・共有、生成AI＝文章作成・下書き・確認など、ツールの強みと工程の課題を結びつけるよう指導する。
・すべてのツールを無理に使う必要はなく、一番効果があるツールを選ぶことを重視させる。

2-2 ツール適用方法整理シート

STEP1で整理した業務工程について、**Slack・電子印鑑・生成AIの3つのツールの具体的な適用方法を整理**しましょう。各工程に対して、どのツールが有効か・どのように使うと改善できそうかを話し合って記入してください。なお、**すべてのツールを使用する必要はありません。**

※「検討対象業務」「紙ベースでの主な作業手順」は「1-2　業務プロセス分析シート」から書き写す

検討対象業務	

	紙ベースでの主な作業手順	活用できるデジタルツール	ツールの活用方法
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

18

◆2-2ツール適用方法整理シートの進め方：指導ポイント
STEP1の業務工程と必ず対応させる
・工程が抜けたり増えたりしないよう、1-2シートの流れをそのまま使用することを指導。
ツールの＜得意分野＞を意識させる
・Slack → 連絡・共有・依頼の効率化
・電子印鑑 → 承認・決裁の高速化
・生成AI → 文書作成・判断補助・要約・チェック
このように 特性に合わせて選ぶことを強調。
具体的な改善内容を書くよう促す
・「Slackを使う」ではなく「Slackで支払い確認をメッセージ依頼し、回覧時間を短縮」など 改善がみえる表現を使うよう指導する。
無理にツールを当てはめない
・ツールが不要な工程は「特になし」でよい。
・適用の妥当性を重視するよう助言する。
生成AIを補助として上手く使わせる
・工程ごとのツール案を提案させる。
・活用方法の文章を整えてもらう。
など、AIを「考えを整理するサポーター」として活用するよう説明。

◆ツール適用方法整理シートの評価基準
工程とツールの対応が正しく整理されているか。
ツールの特性に合った適用になっているか。
ツール活用方法が具体的に書かれているか。
無理のない適用になっているか。
改善の全体像がわかる内容になっているか。

2-1 ツール活用アイデア整理シート

Slack・電子印鑑・生成AIの3つのツールについて、「STEP1で整理した業務のどのような場面で使えそうか」を考え、**それぞれの特徴を踏まえて活用のアイデアを整理**しましょう。

Slack	ツールの概要	
	ツール活用アイデア	・ ・ ・ ・ ・
電子印鑑	ツールの概要	
	ツール活用アイデア	・ ・ ・ ・ ・
生成AI	ツールの概要	
	ツール活用アイデア	・ ・ ・ ・ ・

17

◆2-1ツール活用アイデア整理シートの進め方：指導ポイント
ツールの目的と強みを理解させる
・Slack＝連絡・共有の効率化
・電子印鑑＝承認・手続きの迅速化
・生成AI＝文章作成・要約・アイデア補助
→「何に強いツールなのか」を意識すると、活用アイデアが出やすい。
業務のどの場面で困りごとがあるかを最初に考えさせる
・ただツールを当てはめるのではなく、「どんな場面で改善したいか」→「その場面に合うツールは？」の順で考えさせる。
アイデアは数を多めに出すよう促す
・1つだけでなく、「できれば3～5個」挙げるよう指導。数が多いほど、後の工程（2-2）がスムーズに進む。
生成AIは＜整理・発想補助＞として使わせる
・概要の要約
・利用場面の例の幅を広げる
・業務に結びつけた使い方のヒント→ 丸写しではなく、自分の業務に合わせて調整させることが重要。
実現可能性はこの段階で厳密に考えなくてよい
このシートはアイデア出しが目的。＜まずは自由に発想する＞ことを優先させる。

◆ツール活用アイデア整理シートの評価基準
ツールの特徴を正しく理解できているかSlack／電子印鑑／生成AIの概要が、機能や特性に沿って簡潔に記述されているか。
業務の課題とツールの活用場面が結びついているか。STEP1で整理した課題や業務の流れを踏まえ、「どの場面で使えるか」が具体的に示されている。
活用アイデアが複数提示されているか。各ツールについて、2～3個以上の具体的な活用アイデアが挙げられている。
ツールの強みと活用場面に一貫性があるか。Slackは連絡・共有／電子印鑑は承認／生成AIは文章・分析など、ツールの特性に合ったアイデアになっている。
実現可能性の観点が最低限含まれているか。過度に非現実的な提案ではなく、業務に適用できそうな内容になっている。

STEP3
業務プロセス設計

20

2-2 ツール適用方法整理シート（回答例）

STEP1で整理した業務工程について、Slack・電子印鑑・生成AIをどのように適用できるかを検討し、具体的な活用方法を整理してください。すべてのツールを使用する必要はなく、任意のツールを選んで検討してください。

※「検討対象業務」「紙ベースでの主な作業手順」は「1-2　業務プロセス分析シート」から書き写す

検討対象業務	【回答例】請求書処理

	紙ベースでの主な作業手順	適用できるデジタルツール	ツールの活用方法
1	取引先から請求書（紙やデータ）を受領し、事務へ提出する	Slack	経費関連の提出をSlackで共有し、即時確認できるようにする。
2	内容や金額を確認し、不明点があれば営業・取引先へ確認する	生成AI	AIに請求書のチェックポイントを洗い出させ、確認漏れを防止。
3	支払内容を確認し、承認のために責任者へ回覧（紙）する	Slack、電子印鑑	Slack上で請求書のデータと共に連絡、電子印鑑での承認を依頼。
4	責任者が内容を確認し、押印して承認する	Slack、電子印鑑	Slackでデータを受け取り電子印鑑を用いて承認し、Slackで返送。
5	承認済みの請求書をもとに支払い処理を行う	–	–
6	支払い完了後、請求書と控えをファイルして保存する	–	–
7	月末に支払い一覧を作成し、責任者に報告する	–	–
8	書類を年度ごとにまとめ、保管棚へ整理する	電子印鑑	電子署名済みデータをクラウドに保存し、紙保管を不要化。

19

◆ 2-2ツール適用方法整理シート（回答例）：指導ポイント
■検討対象業務：請求書処理
業務ステップとツールの対応が1対1で明確になっているか。
・「請求書受領」「内容確認」「金額照合」「システム入力」「承認」「保管」など、 工程を分解し、どの工程にどのツールを使うかを具体的に示すことが重要。
ツールの導入目的がプロセス課題に直結しているか
・「ミス削減」「入力時間短縮」「承認の滞留解消」など、工程で発生している課題とツール導入の理由が一致しているかを確認する。
ツール導入に伴う変更点（人・ルール・データ）が整理されているか.
・ツールを入れると 必ず業務フローや役割が変わる。例えば、担当者は紙の確認→デジタル画面確認に変わる。

STEP3　業務プロセス設計

■ 各作業での生成AI活用のヒント

- 「3-1 現業務フロー図」での活用例

①フロー図の登場人物を整理したいとき

➢ 『○○業務』のフロー図を検討しています。**具体的な内容は次の通り**です。その業務に関わる主な担当者（部署・役割）を列挙してください。【業務内容】

② 工程間の“受け渡し関係”を整理したいとき

➢ 【業務工程】○○／○○／○○について、各工程が**「誰から何を受け取り」「誰に何を渡すのか」「どうやって」を1行ずつ**まとめてください。

- 「3-2 新業務フロー図」での活用例

① 新しい業務工程（After）を文章で整えたいとき

➢ **次の情報を前提に**、ツールを使用した場合の「新しい業務の流れ」を、最初から最後まで文章で整理してください。【旧業務の工程】【各工程に適用するツール】

② 新しい工程を担当者ごとに分類したいとき

➢ 【新業務工程（AIに作成してもらったもの）】について、各工程を担当者（部署・役割）ごとに振り分け、各工程が「**誰から何を受け取り」「誰に何を渡すのか」「どうやって」を1行ずつ**まとめてください。

22

■各作業での生成AI活用のヒント
3-1現業務フロー図での生成AI活用例
登場人物を整理したいとき：担当者の抜け漏れ防止、整理の効率化。
・工程から担当者を抜き出す作業は、AIが得意な＜分類・整理＞に該当することを説明する。
・業務内容をAIに入力すると「部署名・役割名の候補」を自動で並べてくれることを示す。
・自分たちが見落としている役割を補う目的で使うと効果が高いことを伝える。
工程間の受け渡し関係を整理したいとき：工程の流れ・依存関係を明確化し、フロー図に落とし込みやすくする。
・AIは「誰が・何を・誰に・どうやって」という構造化が得意であることを伝える。
・工程をそのまま入力するだけで、受け渡しの関係を1行で整理できる。
・自分で書いた工程が曖昧な場合、AIに整理させることで工程の不明点が浮き彫りになることを教える。

3-2新業務フロー図での生成AI活用例
新しい業務工程を文章で整えたいとき：
・受講生には工程の「箇条書き」だけまず書かせる。
・生成AIには ＜読み手に伝わる文章への整形＞ を依頼させる。
・書き直された文章は「事実と違う点がないか」を必ず確認させる。
新しい工程を担当者ごとに分類したいとき
・工程の「誰がやるか」を受講生がある程度想定してからAIを活用する。
・AIには 工程→担当者の自動分類を行わせ、漏れをチェックする作業をさせる。

STEP3　業務プロセス設計

■ このステップのねらい

- STEP1・STEP2で整理した内容をもとに、現状の業務フローと、新しい業務フローを可視化し、改善後の具体的な業務の流れを明確にします。
- ツール適用による変化を図で整理し、改善の全体像をつかみやすくします。

■ 作業手順

	作業内容	時間
作業①	現状の業務フロー図（Before）を作成する。 ⇒ **ワークシート3-1**	20分
作業②	新業務フロー図（After）を作成する ⇒ **ワークシート3-2**	30分
	このステップの学習時間：50分	

21

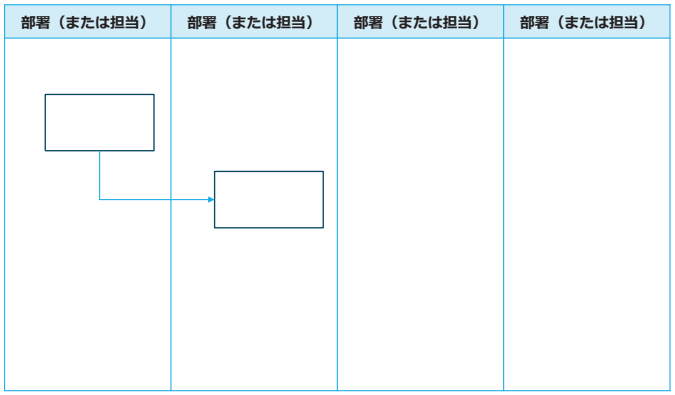
◆STEP3業務プロセス設計：指導ポイント
■ このステップのねらい
STEP1で整理した「現状の問題点」と「書類・データの流れ」を踏まえて、どのツールを使えば業務がどう改善されるかを明確にする段階であると伝える。ツール紹介ではなく、＜課題に対して必要な機能を選ぶ”＞という視点を持たせる。Slack・電子印鑑・生成印鑑などの導入がどの手順を省略・自動化・簡素化するかを図で示す のがポイント。このステップの成果物は、後のSTEP3「新業務プロセス設計」の基盤になるため、＜改善の全体像をつかむ＞ ことを重視させる。

■作業手順
作業①現状の業務フロー図の作成（20分）
・STEP1のプロセスシートをそのまま図に置き換えるだけでよいと教える。→ 無理にきれいな図にしようとさせない。
・「作業者」「ツール」「紙の流れ」を簡潔に矢印で示させる。
・課題ポイント（★など）を図にマークさせることで、改善前後の比較がしやすくなる。
作業②新業務フロー図の作成（30分）
・ツールを入れることでどの手順が減るのか、自動化されるのかを意識させる。
・現状の業務のフローとの違いがひと目で分かるよう、追加された工程・削除された工程を明確にさせる。
・迷った場合は、「この課題を解決するために必要な機能は何か？」と生成AIに質問する。
・完成度よりも、改善の方向性が明確に示されているかを重視。

3-2　新業務フロー図

STEP2で検討した内容をもとに、Slack・電子印鑑・生成AIを使った新しい流れを図にしてください。
各工程におけるツールの役割と、Beforeからの改善点が読み取れることを重視してください。

導入後（After）　検討対象業務：＿＿＿＿＿＿＿＿



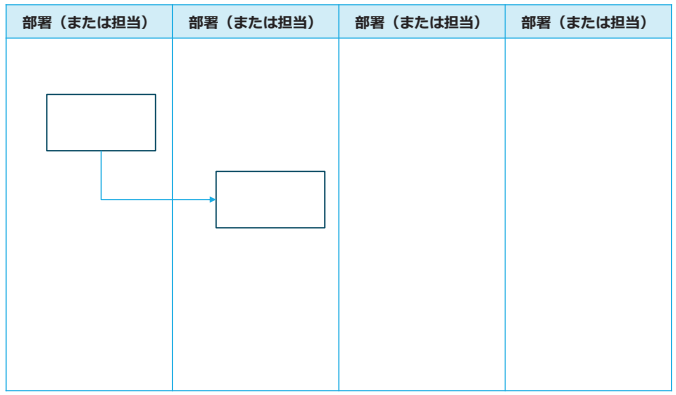
◆3-2新業務フロー図の進め方：指導ポイント
STEP2の成果を正しく反映できているかを確認する
ワークシート2-1・2-2で整理した「採用するツール」+「適用する工程」が図に反映されているかをチェック。どの工程で Slack / 電子印鑑 / 生成AI を使うのかが 図中で明確 になっているかを確認する。
Before（現状）からの改善点が図で読み取れるかを重視する
・「紙の受け渡し → Slackでのデジタル連絡」
・「押印待ち → 電子印鑑で即承認」
・「手作業の確認 → 生成AIで自動化」
など、改善ポイントが矢印・工程の置き換えで明確に表現されているか を指摘する。
・図・イラスト等を使い、より見やすくわかりやすい資料を作成するよう指導する。
ツールの役割が一目でわかる工夫を促す
・工程に「Slackで連絡」「AIでチェック」「電子印鑑で承認」など ツール名を明記。アイコンや色分けも可→ 指導者は「ツールがどの工程にどう使われているか可視化できていますか？」と促す。
Beforeフローと比較して流れがシンプルになっているかを見る
・無駄な移動・待ち時間が減っているか。
・工程数が適切に整理されているか（必要以上に増えていないか）。
実現可能性を意識した流れになっているか
・ツールの機能を誤解していないか。
・Slackや電子印鑑が「本当にその工程で使えるか」を確認するよう指導する。

◆新業務フロー図の評価基準
ツール適用の妥当性：業務に適合しており、無理のない使い方になっているか。
Before（現状）からの改善が明確：最も重視するポイント。Beforeより良くなっていることが見えるか。
フロー図としてのわかりやすさ：視覚的に理解しやすい、図だけ見て業務の流れが追えるかを評価。
一貫性と実現可能性：STEP1とSTEP2で決めた内容と大きく矛盾していないか。実現できる設計かをチェック。

3-1　現業務フロー図

STEP1で整理した業務工程をもとに、現状の業務が誰から誰へ、どんな手順で進んでいるかを図にしてください。
紙の受け渡しやメールなど、現状の流れをそのまま書いてください。大まかな把握で構いません。

従来（Before）　検討対象業務：＿＿＿＿＿＿＿＿



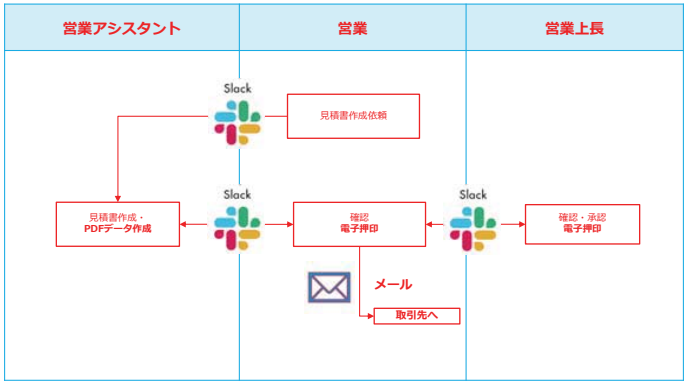
◆3-1現業務フロー図の進め方：指導ポイント
1.「正確さよりもまず全体像」を意識させる
・目的は＜現状の流れをつかむ＞ことであり、細かい例外や特殊ケースは無理に含めなくてよいと伝える。
2. STEP1で整理した工程をそのまま流れに置き換える
・STEP1の業務工程を左から右へ時系列で並べるだけでよい。
・新しい工程を考えたり改善を加えないよう注意させる（Beforeは現状の再現）。
3. 担当者（役割）ごとにレーンを分けて書くよう促す
・「総務」「人事」「上長」など、誰が何をしているかが見える図にする。
4. 受け渡しの手段を必ず書かせる
・「紙を手渡し」「押印のために回覧」「メール添付で送信」など、現状の非効率ポイントが浮かび上がる。
5. 図はシンプルで良い（四角と矢印だけでOK）
・ツールを使い慣れていない受講生でも構わない。「四角＝作業」「矢印＝受け渡し」とするだけで十分伝わるので、そのように助言する。
6. 書き終えたら＜抜け漏れチェック＞を促す
以下の3点が入っているか確認：誰が・何を・どうやって渡しているか

◆現業務フロー図の評価基準
業務の流れを適切に再現できているか。
担当者（役割）が明確に記載されているか。
受け渡し手段が明確に表現されているか。
フロー図として見やすい構成になっているか。
説明した際に一貫性があるか。

3-2　新業務フロー図（回答例）

STEP2で検討した内容をもとに、Slack・電子印鑑・生成AIを使った新しい流れを図にしてください。
各工程におけるツールの役割と、Beforeからの改善点が読み取れることを重視してください。

導入後（After）　**検討対象業務**：**営業の見積書作成⇒取引先までへの手順**



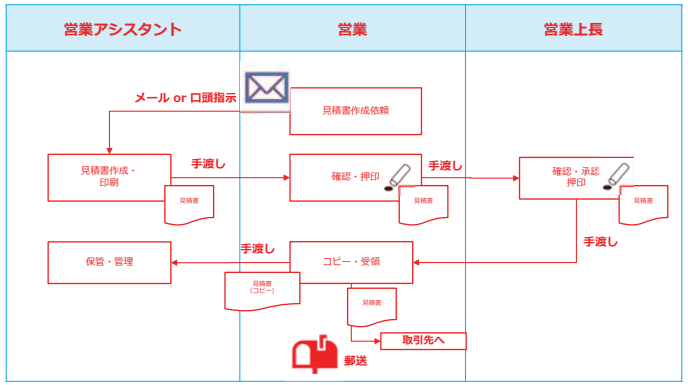
26

◆ 3- 2 新業務フロー図（回答例）：指導ポイント
■検討対象業務：営業の見積書作成→取引先までへの手順
STEP2で決めたツール活用方針が正しく反映されているか。
・上長の承認 → 電子印鑑　・依頼や連絡 → Slack
Beforeとの違いが一目でわかる構造になっているか。
・特に改善点として、以下が見えるかを確認
・承認のスピードアップ。
・紙／メール依存の解消。
・情報共有の可視化。
Slack・AIが「補助」であり、主プロセスを壊していないか。
・生成AIが勝手に確定値を作る。
・Slackが正式承認を担っている。
などの＜誤った運用＞になっている場合は修正するよう指導が必要。
図として読みやすいか
・担当者別レーン（スイムレーン）を使えているか。
・ツールを使う工程がアイコンやラベルで明記されているか。
・Beforeとの違いが色分けされているか。

3-1　現業務フロー図（回答例）

STEP1で整理した業務工程をもとに、今の業務が誰から誰へ、どんな手順で進んでいるかを図にしてください。
紙の受け渡しやメールなど、現状の流れをそのまま書いてください。大まかな把握で構いません。

従来（Before）　**検討対象業務**：**営業の見積書作成⇒取引先までへの手順**



25

◆ 3-1現業務フロー図（回答例）：指導ポイント
■検討対象業務：営業の見積書作成→取引先までへの手順
「実際の流れ」が書けているか（理想ではなく＜現状＞）。
・×「Slackで依頼する」→ 現状では未導入なので記載しない。
○「担当者がメールで依頼を送る」
登場人物（担当部署・役割）が過不足なく書かれているか、確認するよう指導する。
・見積作成に関わる、営業／上長／経理／発注元（取引先）などが整理できているか。
受け渡し方法が具体的に書かれているか、確認するよう指導する。
・「営業が上長に手渡しで見積書を渡す」というのがフロー図で示せているか。
ボトルネック（遅れ・手間・ミス）が読み取れるか、確認するよう指導する。
・現業務フロー図を見るだけで、次のような課題が透けて見えるのが理想。
上長の確認が遅れがち/印刷と押印に時間がかかる/取引先へ郵送が時間がかかる。など

STEP4　効果・課題の分析

■ **このステップのねらい**

- STEP3で作成した新業務フローをもとに、ツール導入によって期待される効果、想定される課題とその対策、さらに初期導入の方針を整理し、改善案の実現性を高めます。
- 効果とリスクを整理することで、導入後のイメージをつかみやすくします。

■ **作業手順**

	作業内容	時間
作業①	ツール導入により期待される効果を整理する。 ⇒ **ワークシート4-1（①）**	10分
作業②	発生が見込まれる課題と、対策を検討する。 ⇒ **ワークシート4-1（②）**	10分
作業③	課題を踏まえ、初期導入の方針を考える。 ⇒ **ワークシート4-1（③）**	10分
	このステップの学習時間：30分	

28

◆STEP４効果･課題の分析：指導ポイント
■ このステップのねらい
･新業務フローを客観的に評価し、導入のメリット･デメリットをバランスよく整理できるようにする。
･特に「効果」と「課題＋対策」をセットで考えることで、実現可能性の高い改善案にする力を育てる。

■作業手順
作業①4-1効果･課題シート①ツール導入により期待される効果を整理する（10分）
･どの工程にどんな変化が起きるかを具体的に書かせる。例：Slack → 連絡時間が短縮、電子印鑑 → 承認リードタイム削減。
･「時間削減／ミス減少／可視化向上／属人化解消」など、効果の観点をアドバイスする。
作業②4-1効果･課題シート②発生が見込まれる課題と、対策を検討（10分）
･課題のみで終わらないよう、その課題に対して何をすればよいかを必ず書かせる。
･よくある課題例を示し、検討のヒントにする。
　例：ツールの習熟度 → マニュアル整備、研修、小規模導入。
･「人」「ルール」「運用」の切り口で課題を考えられるよう促す。
作業③4-1効果･課題シート③課題を踏まえ、初期導入の方針を考える（10分）
･全面導入ではなく、どこから始めると安全かを考えさせる。例：まずは○○の工程だけ、特定部署で試行、紙との併用期間　など。
･「リスクの高い部分は後回しにする」という考え方も指導する。

STEP4
効果･課題の分析

27

4-1　効果・課題シート

STEP3で整理した新業務フロー（After）をもとに、①導入後に期待できる効果、②想定される課題と対策、③初期導入の方針を整理してください。記述は大まかで構いません。

① デジタルツール導入によって期待される効果

・
・
・
・

例）承認の停滞がなくなり、処理時間が短縮する／書類の印刷が不要となりコストが減る など

② デジタルツール導入に伴って発生する可能性のある課題と対応策

発生する可能性のある課題	対応策

例）操作に慣れるまで承認が滞る → 併用期間を設定し、簡易マニュアルを用意する など

③ 課題を踏まえた初期の導入方針

・
・
・

例）まずは「承認工程」だけ電子印鑑を試験導入し、効果を踏まえて全体に展開する など

30

◆4-1効果・課題シートの進め方：指導ポイント
導入後に期待できる効果を書くとき
・STEP3の「新業務フロー」から具体的な改善点を引用するよう促す。
（例：承認の自動通知 → 承認待ち時間の短縮）
想定される課題と対策を書くとき
・「効果」とセットで、＜なぜそれが課題になり得るか”＞を考えさせる。
・課題だけで終わらず、対策（誰が・何を・どう準備するか）まで必ず書かせる。
・「運用面」「人」「技術」「ルール」の観点で漏れがないように複数視点で考えさせる。
初期導入の方針を書くとき
・全社導入ではなく、小さく試すスモールスタートを基本線として考えさせる。
・「どの部署から」「どの書類から」「どの工程から」など、導入範囲を明確にさせる。
・課題に対する対策をふまえた「段階的な導入」の観点を提示する。
生成AI活用のヒント（授業内での声かけ例）
・「効果・課題・対策・導入方針をセットで質問すると抜け漏れが減るよ」
・「業務フロー（After）を文章で説明し、その変化点をAIにまとめてもらうと整理が速い」
・「課題が思いつかない時は『この改善案のリスクは？』とAIに聞いてみると良い」
・「スモールスタート案はAIに複数案を出してもらい、現実的な案を選ぶ」

◆効果・課題シートの評価基準
新業務フローを踏まえた改善点が整理されているか。Before/Afterの変化が明確に書かれているか。
想定されるリスクが複数挙がっており、理由や背景がわかる形で書かれているか。
挙げた課題に対応した具体的な対策が書かれている（誰が・何を・いつ）か。
導入範囲・対象・ステップが明確で、課題や対策を踏まえた内容になっているか。
効果 ⇔ 課題 ⇔ 対策 ⇔ 初期導入 が logically connected（論理的につながっている）か。

STEP4　効果・課題の分析

■ **各作業での生成AI活用のヒント**

● **「4-1 効果・課題シート」での活用例**

① ツール導入によって期待される効果を整理したいとき

➢ 『○○業務』に【ツール】を導入して得られる効果を**3~5行の箇条書き**でまとめてください。

② 発生が見込まれる課題を考えたいとき

➢ 『○○業務』に【ツール】を導入する際、**操作・習熟・ルール・セキュリティなどの観点から**、想定される**課題を5つ挙げ**、**その理由も1行**加えてください。

③ 課題への対策を考えたいとき

➢ 挙げた課題それぞれに対応する対策を、**「初期フェーズ」と「定着フェーズ」の観点で1行ずつ提案**してください。

④ 課題を踏まえた初期導入方針 を考えたいとき

➢ 『○○業務』に【ツール】を導入する際、【課題】のような課題が想定される。どんなステップを踏んで導入を進めるべきか、**段階分けして提案**してください。

29

■各作業での生成AI活用のヒント
４-1効果・課題シートでの生成AI活用例
ツール導入によって期待される効果を整理したいとき
例：「次の業務にSlackを導入した場合、期待される効果を ＜時間削減・ミス削減・コミュニケーション改善・記録性向上＞の観点で整理してください。
発生が見込まれる課題を考えたいとき
例：「次の新業務フローにツール導入した場合に発生しそうな課題を、運用・技術・ルール・人（習熟）の観点で整理してください。【新業務フロー概要】請求書処理」
課題への対策を考えたいとき
例：「次の課題『操作に慣れるまで時間がかかる』に対して、運用面・ルール面・教育面から取れる現実的な対策案をそれぞれ示してください」
課題を踏まえた初期導入方針を考えたいとき
例：「次の新業務フローを安全に導入するための初期導入方針を、スモールスタート → 試行期間 → 本格運用 の3段階で提案してください。【対象業務】社内文書管理」
共通の指導ポイント
・抽象的な質問を避け、＜業務内容・工程＞を具体的に入力させると精度が高い。
・AIが出した案をそのまま採用するのではなく、自分たちの現場に合うかを検証する姿勢を強調。
・「効果」「課題」「対策」「初期導入」をセットで質問すると抜け漏れが減る。

STEP5　提案書の作成

■ **このステップのねらい**

- STEP1～STEP4で整理した内容をもとに、自身の考えを提案書としてまとめ、発表できる形に仕上げます。
- 自グループの案を発表するとともに、他グループの発表を聞くことで、デジタルツール導入プロセスの考え方への理解を深めます。

■ **作業手順**

	作業内容	時間
作業①	提案書を作成する ⇒ **ワークシート 提案書**	50分
策業②	各グループで代表者を決め、全体に発表する。	30分
	このステップの学習時間：80分	

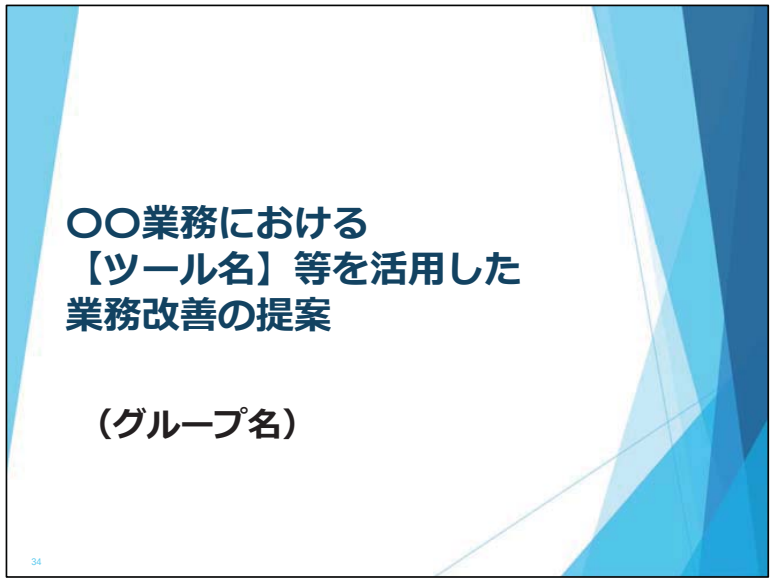
32

◆STEP４効果・課題の分析：指導ポイント
■ このステップのねらい
自グループの案を発表する意義：
・自分たちの考えを他者に説明できるレベルまで整理することで、デジタルツール導入プロセス（現状把握→ツール選定→業務設計→効果検討）の理解が定着する。発表に向けて、「なぜそのツールなのか」「どう改善されるのか」を自然と再確認し、論理性が高まる。
・他者から質問・コメントを受けることで、自分たちの提案の弱点や改善点に気づける。
他グループの発表を聞く意義：
・同じ業務でも選択するツール・改善方法が異なるため、比較することで視野が広がる。
・他グループの説明を聞くことで、「こういう整理の仕方もある」「この表現のほうが分かりやすい」など、プレゼン技法も学べる。
・検討プロセスの違い（課題設定の仕方、ツールの活用の仕方）を知ることで、デジタル導入の考え方のバリエーションが理解できる。
・他者の案を評価することで、課題の分析力・説明の妥当性を判断する力が育つ。
全体としてのポイント：
・発表後に短いディスカッションの時間をとると、気づきが深まり定着する。

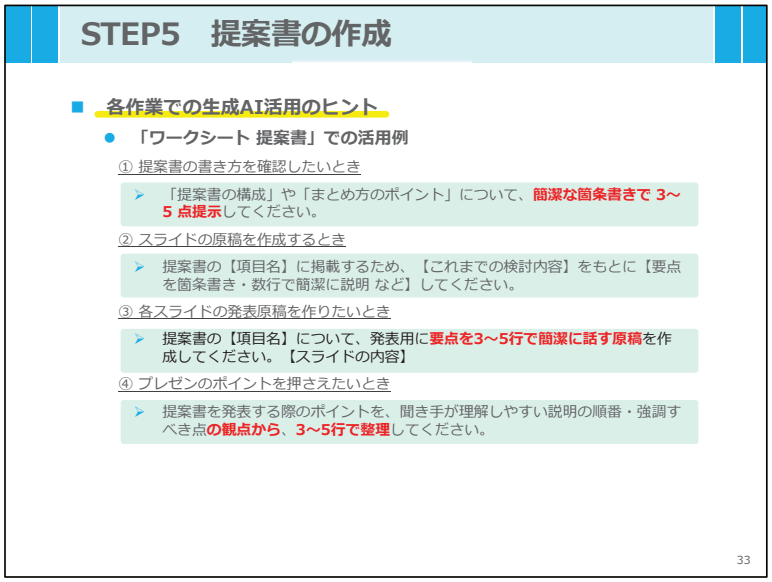
■作業手順
作業①提案書を作成する。（５０分）
・文章量より「わかりやすさ」「結論の明確さ」を優先させる。
・説得力を高めるために、Before/Afterの図・表の活用を推奨する。
・生成AIを使う際は、構成案を作らせる → 自分で必要部分を取捨選択する。
作業②各グループで代表者を決め、全体に発表する。（30分）
・要点を整理し、結論から説明できているか。「どの業務を、どのツールで、どう改善するか」を最初に提示させる。
・図や比較（Before／After）を使って分かりやすく説明するよう伝える。
・聞き手を意識した話し方・時間管理・質疑応答を意識させる。

STEP5
提案書の作成

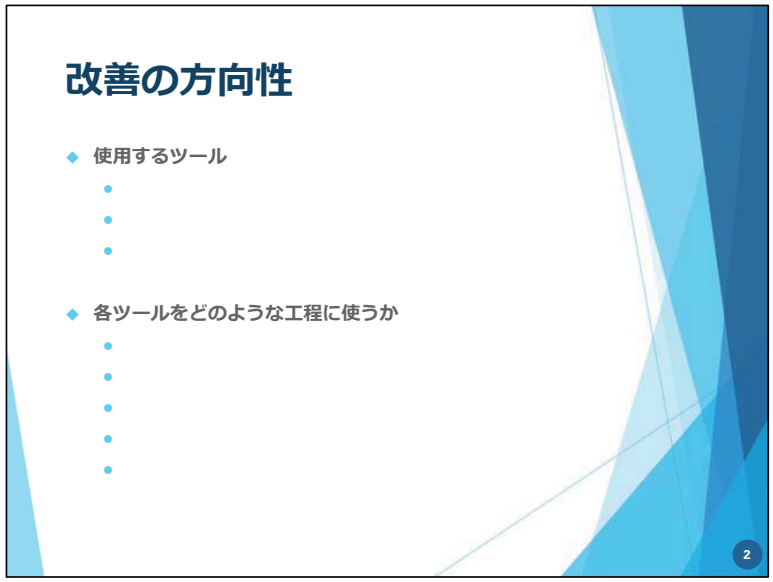
31



◆提案書＋発表の総合評価基準
課題理解
・STEP1で整理した 業務の現状・問題点 が正しく反映されているか。
・課題が 具体的（どの工程で・誰に・どんな負担があるのか） に示されているか。
・課題と改善案が つながっているか。
デジタルツール導入案の妥当性
・STEP1～4 の分析を踏まえ、提案内容に論理的なつながりがあるか。
・解決策が「デジタルを使う必然性」を持っているか。
・実現可能なレベルで整理されている（機能、導入方法、対象者、効果など）か。
効果・課題・対策の整理
・導入効果 が具体的に記述されている（時間削減・紙削減・ミス減など）か。
・想定される課題 が現実的である（操作習熟度・ルール整備など）か。
・課題に対する 対策の質（実行可能・現実的）が妥当か。
・初期導入の方針が 具体的かつ合理的か。
発表の構成力・プレゼンテーション力
・結論 → 理由 → 根拠 の流れで短時間でも伝わるか。
・図表・業務フロー・比較などを使い、視覚的にわかりやすいか。
・話すスピード、声量、指し示し、他の受講生や講師を見ながら話しているかなど、
発表者としての振る舞いができているかどうか。
・他者に「この提案、良いかも」と思わせる説明になっているか。
質問対応・グループ協働（発表後の理解の深さ）。
・質問に対して丁寧かつ的確に回答できているか。
・想定外の質問にも、分析内容にもとづいて応答しているか。
・チーム全体が役割を分担し、協力して仕上げた形跡があるか。

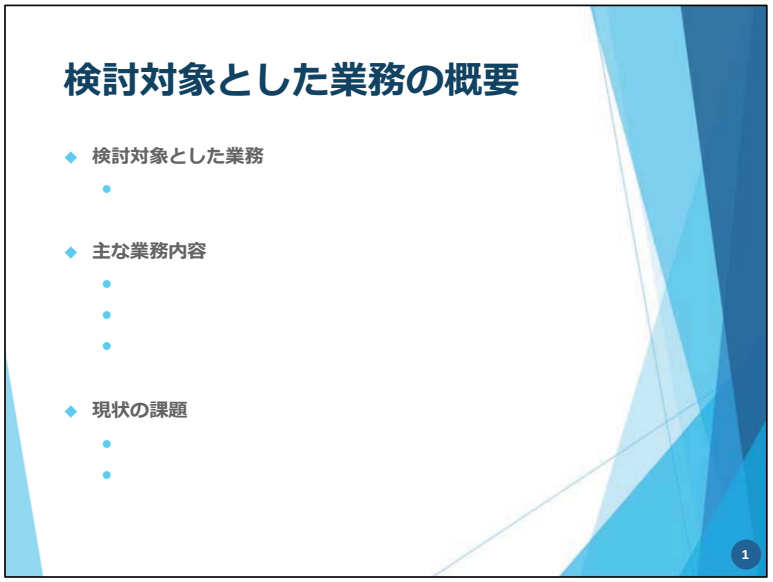


■各作業での生成AI活用のヒント
提案書作成時での生成AI活用例
提案書の全体構成案をつくってもらう
・「STEP1～STEP4の整理内容をもとに、提案書の構成案を5章立てで作ってください。」
各章の文章を要点をまとめた形で生成してもらう
・「以下のメモを200字で提案書向けに整理してください。」
Before／After比較の文章化や表現のブラッシュアップ
・「この改善案を“Before／After”が一目でわかる文章に整えてください。」
図に入れる説明文・キャプション案を作ってもらう
・「この業務フロー図に添える説明文を2～3行で作ってください。」
文章の書き換え（丁寧・行政向け・簡潔など）を依頼する
・「以下の文章を行政向けに丁寧で簡潔な表現に書き直してください。」
提案書発表時での生成AI活用例
発表原稿（読み上げスクリプト）の草案づくり
・「提案書をもとに3分間の発表台本を作ってください。」
スライド1枚ごとの“話すポイント”抽出
・「このスライドごとの話すべき要点を箇条書きで整理してください。」
聞き手に伝わりやすい表現への言い換え
・「専門用語が多いので、誰にでも伝わるように説明を言い換えてください。」
想定質問（Q&A）の作成
・「この提案に対する想定質問と回答案を5セット作ってください。」



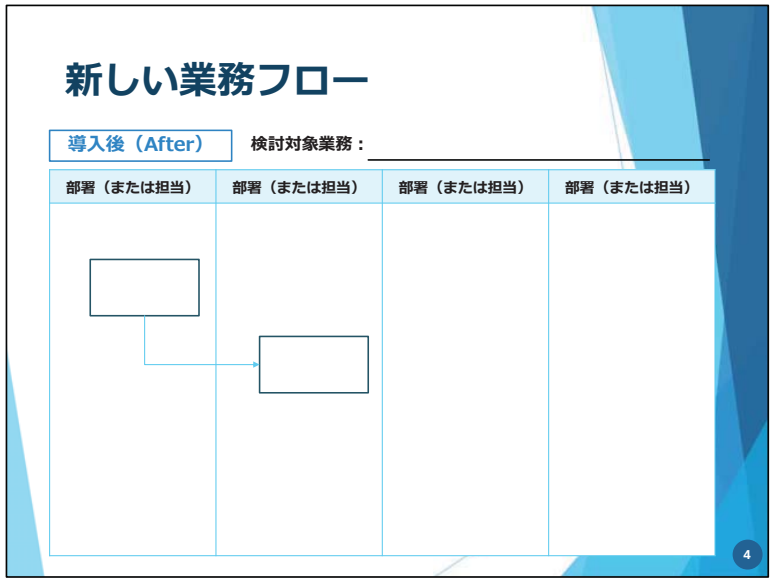
◆提案書：指導ポイント
■改善の方向性
使用するツール：
・STEP２　２-1ツール活用アイデア整理シートを参照し、使用するツールの概要とアイデアなどを記入する。
・単に「Slackを使う」「電子印鑑を使う」と書くのではなく、なぜそのツールが必要なのか を課題と紐づけて書かせる。
各ツールをどのような工程に使うか：
・STEP２　２-2ツール適用方法整理シートとSTEP3 3-2新業務フロー図を参考にどの工程でどのツールが入るのか、ツールが何をしているのかを記入する。

◆評価基準
使用ツールの選定理由の妥当性
・ツール（Slack／電子印鑑／生成AI）の選定理由が、現状の課題と明確に紐づいている。
ツールを適用する工程の明確さ
・工程ごとに「どこで」「何を」ツールで改善するかが具体的に示されている。
Before→After の改善ポイントが読み取れる
・「改善前の課題」と「改善後の変化」が自然に比較できるレベルで整理されている。
（例：紙で回覧→電子印鑑で即時承認）
STEP1・STEP2との整合性
・現状分析（STEP1）・ツール適用検討（STEP2）と完全に一致している。



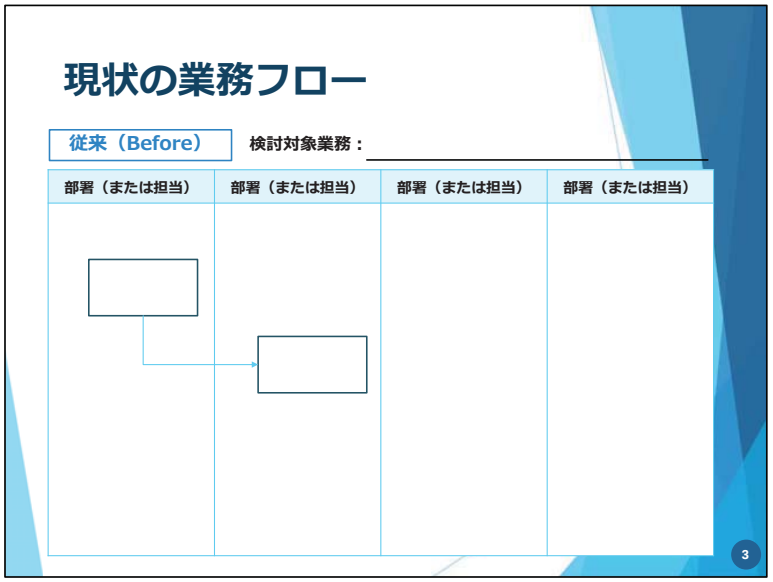
◆提案書：指導ポイント
■検討対象とした業務の概要
検討対象とした業務：STEP1 1-1検討対象業務選定シートを参照する。
主な業務内容： STEP1 1-2業務プロセス分析シートの作業手順を参照する。
現状の課題： STEP1 1-2業務プロセス分析シートの課題・問題点を参照する。複数記入すると提案の幅が広がる。

◆評価基準
記載内容の明確さ（業務の特定ができているか）
・業務名が具体的で、誰が何のために実施する業務かが一文でわかる。
主な業務内容の整理度（工程がわかるか）
・主要工程が簡潔に整理され、業務の流れがつかめる
課題の適切さ（STEP1の分析と整合しているか）
・現状の工程に紐づいた“具体的な課題”が明確に整理されている
全体の一貫性（STEP1とのつながり）
・STEP1の業務選定理由・業務プロセスシートと整合性がとれている→ 選んだ業務、主要工程、課題がすべて連動している



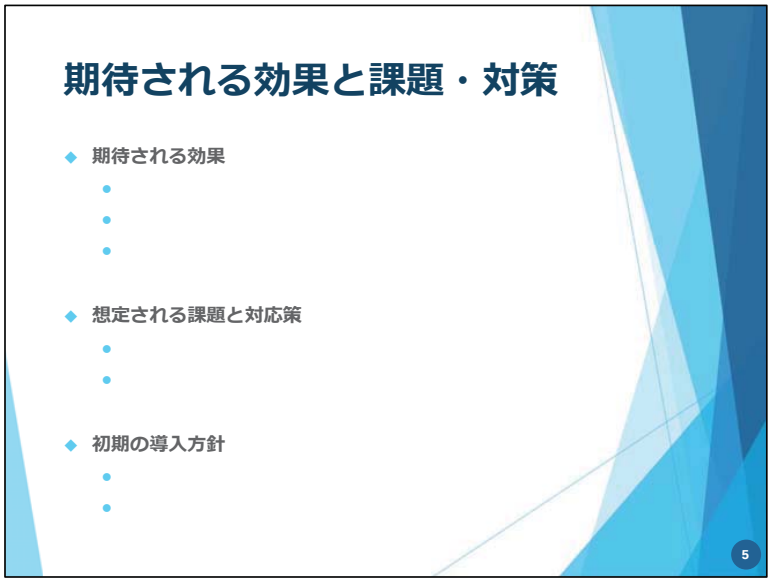
◆提案書：指導ポイント
■新しい業務フロー：
STEP3業務プロセス 3-2新業務フロー図を使用する。

◆評価基準
ツール適用の妥当性
・業務に適合しており、無理のない使い方になっているか。
Before（現状）からの改善が明確
・最も重視するポイント。Beforeより良くなっていることが見えるか。
フロー図としてのわかりやすさ
・視覚的に理解しやすい、図だけ見て業務の流れが追えるかを評価。
一貫性と実現可能性
・STEP1とSTEP2で決めた内容と大きく矛盾していないか。実現できる設計かをチェック。



◆提案書：指導ポイント
■現状の業務フロー：
STEP3業務プロセス 3-1現業務フロー図を使用する。

◆評価基準
業務の流れを適切に再現できているか。
・STEP1で整理した工程が 時系列で正しく並んでいる。
・工程の抜けや順序の混乱がない。
担当者（役割）が明確に記載されているか。
・担当者・部署ごとに工程が配置されている。
受け渡し手段が明確に表現されているか。
・＜紙を回覧/押印のために手渡し/メール添付で送付＞など。
フロー図として見やすい構成になっているか。
・工程（四角）と矢印（流れ）の関係がわかりやすい。
説明した際に一貫性があるか。
・図をもとに、本人が＜現状の業務の流れ＞を簡潔に説明できる。



◆提案書：指導ポイント
■期待される効果と課題・対策
期待される効果：STEP4効果・課題の分析　4-1効果・課題シートの①デジタルツール導入によって期待される効果を参照する。
想定される課題と対応策：STEP4効果・課題の分析　4-1効果・課題シートの② デジタルツール導入に伴って発生する可能性のある課題と対応策を参照する。
初期の導入方針：STEP4効果・課題の分析　4-1効果・課題シートの③ 課題を踏まえた初期の導入方針を参照する。

◆評価基準
期待される効果の＜具体性＞と＜根拠＞
・ツール（Slack／電子印鑑／生成AI）と工程の改善内容に基づく具体的な効果が書かれている
課題の網羅性（運用・人・システムなど）
・運用面・スキル面・ルール面など、複数の視点で課題を挙げられているか。
課題に対する＜現実的で効果的＞な対策
・課題ごとに対応策がセットで書かれ、内容に実現可能性があるか。
初期導入方針の明確さ
・どの範囲から、どの工程に、どのツールを段階導入するかが明確か。
STEP3の新業務フローとの整合性
・新業務フロー（After）の改善点と完全につながっているか。

1-2 業務プロセス分析シート

回答例

生成AIを活用しながら、**検討対象業務の標準的な紙ベースの業務プロセスとその関係者を整理**しましょう。またその流れを踏まえて、**発生していそうな課題や非効率な要素を検討**しましょう。

検討対象業務	経費精算（事前申請あり）	
	紙ベースでの主な作業手順	**主な作業者**
1	出張・購入予定を確認し、事前申請が必要か判断する	申請者
2	事前申請書の用紙を探し、必要部数を印刷する	申請者
3	目的・内容・概算金額を手書きで記入する	申請者
4	上長へ書類を手渡しし、内容説明を行う	申請者
5	上長が内容を確認し、押印して承認する	上長
6	承認済み申請書を精算まで保管する	申請者
7	経費を立替で支払い、紙の領収書を受領する	申請者
8	精算書を作成し、領収書を貼付・整理する	申請者
9	精算書を上長へ提出し、押印承認を受ける	上長
10	経理が内容確認後、入力・支払・保管を行う	経理担当

課題・問題点

・紙書類を人が持ち回る運用のため、不在や多忙で承認や提出が滞りやすい。
・事前申請書と精算書が別管理となり、承認内容の突合や確認に手間がかかる。
・記入、押印、ファイリングまで人手作業となり、工数とミスが発生しやすい。
・書類の所在や承認状況が分からず、申請者・経理双方で確認が頻発する。

1-1 検討対象業務選定シート

回答例

以下の3つの業務について、**紙ベース運用で生じやすい課題を出し合いましょう。**それぞれの業務が、**グループ内のメンバーの職場でどの程度共通して見られるか、また改善の重要性がどのくらい高いか**を話し合い、◎○△で評価したうえで、**今回の検討対象とする業務を1つ選びます。**

検討対象の候補	紙ベースでの標準的な流れ	共通性・重要性（◎○△）
社内文書管理	通達・報告書・議事録などを作成し、印刷・押印して関係者に回覧。回覧後はファイリングして保管。掲示物は掲示板に貼り出し、一定期間で差し替える。	○
経費精算	各社員が領収書を紙で提出し、経費申請書に記入。上長の押印後、経理で内容を確認・集計し、現金または振込で精算。控えを紙で保管。	◎
請求書処理	取引先から紙の請求書を受け取り、内容を確認し、上長や経理担当の押印・承認を経て支払処理を行う。写しをファイリングし、月末に支払一覧をまとめる。	△

検討対象業務　**経費精算**

2-2 ツール適用方法整理シート

回答例

STEP1で整理した業務工程について、**Slack・電子印鑑・生成AIの3つのツールの具体的な適用方法を整理**しましょう。各工程に対して、どのツールが有効か・どのように使うと改善できそうかを話し合って記入してください。なお、**すべてのツールを使用する必要はありません。**

※「検討対象業務」「紙ベースでの主な作業手順」は「1-2　業務プロセス分析シート」から書き写す

検討対象業務　経費精算

	紙ベースでの主な作業手順	活用できるデジタルツール	ツールの活用方法
1	出張・購入予定を確認し、事前申請が必要か判断する	生成AI	社内規程を元に、事前申請の要否や注意点を自動案内する
2	事前申請書の用紙を探し、必要部数を印刷する	生成AI	対話形式で必要項目を整理し、申請書内容を自動生成する
3	目的・内容・概算金額を手書きで記入する	生成AI	入力補助や例文提示により記入漏れや表現ミスを防ぐ
4	上長へ書類を手渡しし、内容説明を行う	Slack	申請内容をSlackで共有し、対面説明を省略する
5	上長が内容を確認し、押印して承認する	電子印鑑	電子押印により場所・時間に依存せず承認を行う
6	承認済み申請書を精算まで保管する	-	電子化前提であれば紙保管工程自体を削減可能
7	経費を立替で支払い、紙の領収書を受領する	生成AI	領収書を撮影し、画像データとして即時保存する
8	精算書を作成し、領収書を貼付・整理する	生成AI	レシート画像から金額・日付を読み取り自動入力する
9	精算書を上長へ提出し、押印承認を受ける	電子印鑑	事前申請と突合したうえで電子承認を行う
10	経理が内容確認後、入力・支払・保管を行う	Slack	処理完了や差戻しをSlackで通知し進捗を見える化する

2-1 ツール活用アイデア整理シート

回答例

Slack・電子印鑑・生成AIの3つのツールについて、「STEP1で整理した業務のどのような場面で使えそうか」を考え、**それぞれの特徴を踏まえて活用のアイデアを整理**しましょう。

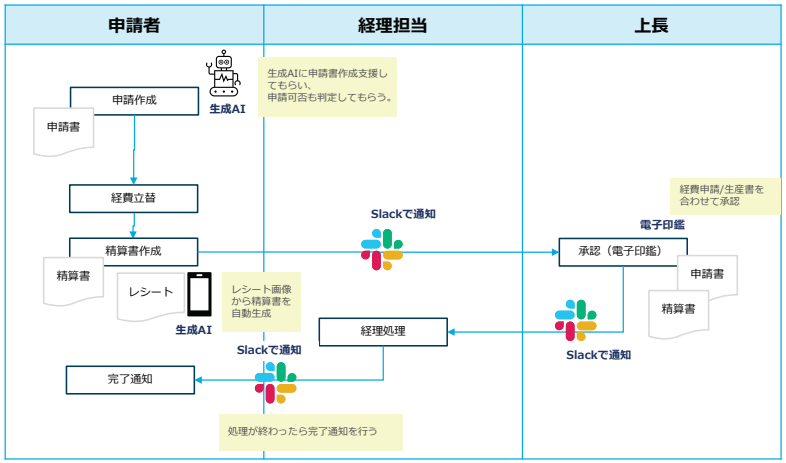
Slack	**ツールの概要**	申請・承認・差戻しなどのやり取りをチャット上で即時に共有できるツール。通知や履歴が残るため、承認待ちや進捗不明による業務停滞を防ぎ、関係者間の連携を円滑にする。
	ツール活用アイデア	・経費の事前申請・精算承認をSlack通知で依頼 ・未承認案件を上長へ自動リマインド ・承認・差戻し状況をリアルタイムで可視化 ・差戻し理由をコメントで明確に共有 ・経理処理完了を申請者へ即時通知
電子印鑑	**ツールの概要**	紙の押印作業を電子化し、場所や時間に依存しない承認を可能にするツール。承認履歴が自動で残るため、回覧時間を短縮しつつ、内部統制や証跡管理を強化できる。
	ツール活用アイデア	・事前申請書の上長承認を電子押印で実施 ・精算書の承認を紙回覧なしで完結 ・承認日時・承認者を自動で履歴管理 ・不在時でもモバイルから承認可能 ・紙保管を廃止し証憑を電子保存
生成AI	**ツールの概要**	申請書や証憑の内容を読み取り、入力補助やチェックを自動で行う技術。人手作業を減らし、作業時間の短縮と記入ミス・確認漏れの防止に効果を発揮する。
	ツール活用アイデア	・レシート画像から金額・日付を自動抽出 ・勘定科目を内容から自動で提案 ・事前申請内容と精算内容の突合チェック ・記入漏れや規程違反を事前に検知 ・上長向けに申請内容を要約表示

3-2　新業務フロー図

回答例

STEP2で検討した内容をもとに、Slack・電子印鑑・生成AIを使った新しい流れを図にしてください。
各工程におけるツールの役割と、Beforeからの改善点が読み取れることを重視してください。

導入後（After）　**検討対象業務：経費精算**

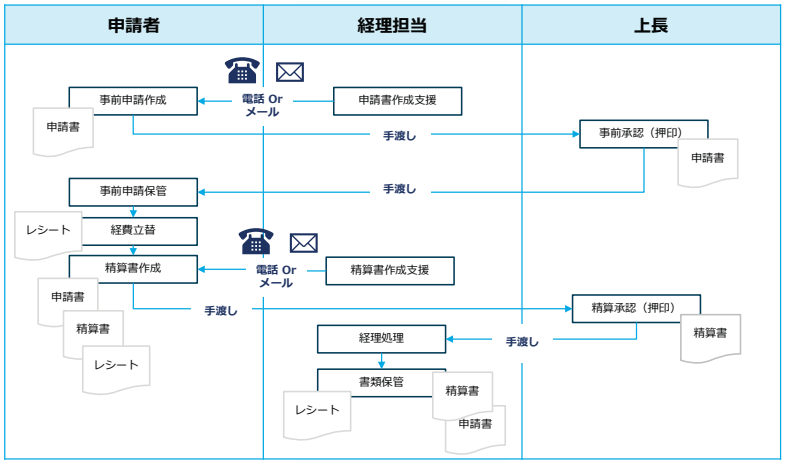


3-1　現業務フロー図

回答例

STEP1で整理した業務工程をもとに、現状の業務が誰から誰へ、どんな手順で進んでいるかを図にしてください。
紙の受け渡しやメールなど、現状の流れをそのまま書いてください。大まかな把握で構いません。

従来（Before）　**検討対象業務：経費精算**



回答例

経費精算業務における【ツール名】等を活用した業務改善の提案

経理DX推進チーム

4-1　効果・課題シート

回答例

STEP3で整理した新業務フロー（After）をもとに、①導入後に期待できる効果、②想定される課題と対策、③初期導入の方針を整理してください。記述は大まかで構いません。

① デジタルツール導入によって期待される効果

- 申請作成や入力、押印などの手作業を削減し、全体の業務時間を短縮できる。
- 電子承認と通知により、不在や見落としによる業務停滞を防止できる。
- AIの入力補助とチェックで記入漏れや誤記を防ぎ、差戻しを減らせる。
- 申請状況や承認履歴を可視化し、確認や監査対応を容易にする。

例）承認の停滞がなくなり、処理時間が短縮する／書類の印刷が不要となりコストが減る など

② デジタルツール導入に伴って発生する可能性のある課題と対応策

発生する可能性のある課題	対応策
操作がわからないので導入に抵抗する人がいる	簡易マニュアル整備と初期研修を実施する。
ツール間連携が分かりにくい	役割分担を整理し、利用ルールを明確化する。
入力内容の誤りや過信	AI結果の最終確認を人が行う運用を徹底する。

例）操作に慣れるまで承認が滞る → 併用期間を設定し、簡易マニュアルを用意する など

③ 課題を踏まえた初期の導入方針

・まずは承認工程に電子印鑑を試験導入し、運用定着後に対象業務を拡大する。
・経費精算など定型業務に生成AIを限定導入し、精度と効果を確認する。
・申請状況の共有をSlackに集約し、業務停滞の削減効果を検証する。

例）まずは「承認工程」だけ電子印鑑を試験導入し、効果を踏まえて全体に展開する など

回答例

検討対象とした業務の概要

- **検討対象とした業務**
  - 経費精算業務
- **主な業務内容**
  - 出張・購入前の事前申請と承認
  - 経費立替と領収書の取得・管理
  - 精算書の作成と上長承認
  - 経理による内容確認と支払処理
- **現状の課題**
  - 紙の回覧や押印待ちで処理が滞る
  - 入力や転記が多くミスが発生しやすい
  - 進捗や承認状況が見えにくい

1

回答例

改善の方向性

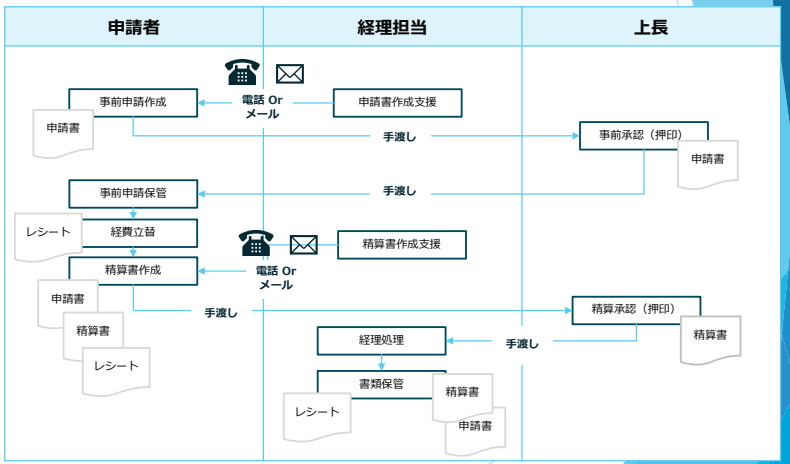
- **使用するツール**
  - **Slack**
  - **電子印鑑**
  - **生成AI**
- **各ツールをどのような工程に使うか**
  - Slack
    - 事前申請・精算の申請通知/承認依頼・差戻しの連絡/処理完了や進捗状況の共有
  - 電子印鑑
    - 事前申請の上長承認/精算書の承認処理/承認履歴の記録・管理
  - 生成AI
    - 事前申請内容の作成補助/領収書・請求書の読み取り/精算内容のチェック・入力

2

回答例

現状の業務フロー

従来（Before） **検討対象業務：経費精算**

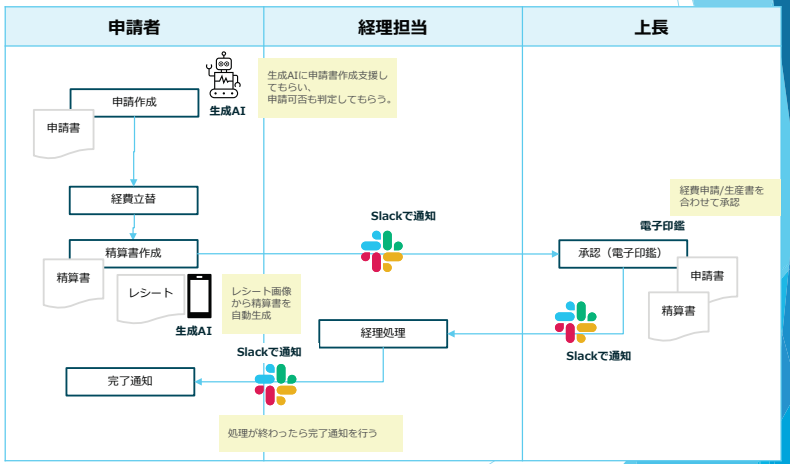


3

回答例

新しい業務フロー

導入後（After） **検討対象業務：経費精算**



4

回答例

期待される効果と課題・対策

- **期待される効果**
  - 手作業や紙業務を減らし、業務全体の効率化を実現できる。
  - 承認や連絡を迅速化し、業務の停滞や待ち時間を削減できる。
  - 作業状況や履歴が可視化され、確認や管理が容易になる。

- **想定される課題と対応策**
  - 導入に抵抗がある人がいる　：マニュアル整備と初期研修を実施
  - デジタルツールに不安がある　：スモールステップで段階的に導入する

- **初期の導入方針**
  - 承認工程として電子印鑑を試験的に導入する
  - 申請状況の共有をSlackに集約し、業務停滞の削減を検証する
  - 経費精算の定型業務に生成AIを限定的に導入し、精度と効果を確認する。

5

(3) PBL 教材「バックオフィス業務へのデジタルツール導入推進における課題解決」

状況設定と目的

本PBLでは、受講者は「バックオフィス業務の現場担当者」という立場で、
バックオフィス業務のデジタルツール導入における課題解決について取り組む。

本PBLの目的
バックオフィス業務のデジタルツール導入後の課題解決プロセスを体験することで、
DX推進に必要となる下記の力を育成する。

- **•課題発見力：**
  現場の状況から課題を見つけ出す力
- **• 解決するためのプロセスの設計力：**
  課題に対応する対応策を組み立てる力
- **•調整・説明力：**
  関係者と合意形成を行うための力
- **• 上流工程設計力**
  生成AIを活用し、上流工程を設計する思考力

これらにより、従来の「作業者」としての役割から、
改善やデジタル化を前に進める**「推進者」**へ役割転換できる素地を養う。

2



バックオフィス業務への デジタルツール導入推進における 課題解決

学校法人宮崎総合学院

ゴールの位置づけ

こうした状況を踏まえ、本PBLでは、以下をゴールとして設定する。

- **デジタルツール導入における課題を整理**
- **現場の制約を踏まえた現実的な解決策を検討**
- **関係者に説明・提案・相談するための資料を作成**

作成する資料は、学習用のまとめではなく、**実際の業務の中で関係者と議論し、**
次の行動につなげるための資料であることを重視する。

4

課題の背景

バックオフィス業務では、
デジタルツールを導入した結果として、

- デジタルツールと紙の併用で二度手間が発生
- 未利用機能にも費用が発生
- 操作が難しいので使う人が限定化している
- 使い方が人による
- 導入効果がわからない
- 費用対効果が実感できない
- デジタルツールを使わなくても業務が回っている
- 導入後も確認や修正の手間が減っていない

といったような状況が生じることが多く、
業務が効率化されないまま課題が積み重なっている
ケースが多くみられる。



作業の仕様

本PBLにおける作業の仕様は以下のとおりである。

①定められたワークシートはない

ワークシートの形式や構成は指定しない。
生成AIとの対話を通じて、自分たちにとって整理しやすい形のワークシートを作成するものとする。

②決められた作業手順・手法はない

作業の進め方や検討手法は固定せず、示された要件やチェックリストなどの資料を参照しながら、状況に応じて生成AIを活用し、自分たちで判断して作業を進めるものとする。

作業のすすめ方

作業は下記の工程を順に進める。

1	**現状分析** 対象業務とデジタルツールの利用実態を整理し、現在の業務の利用状況を説明できるよう、任意の形式で現状分析シートを作成し、その内容を発表する。	**アウトプット：現状分析シート**	4時間
2	**課題と原因の特定** 業務上の現象を整理し、なぜ問題が起きているのかを明らかにしたうえで、取り組むべき本質的な課題を整理した課題分析シートを作成し、その内容を発表する。	**アウトプット：課題分析シート**	3時間
3	**解決策の具体化** 特定した課題に対し、現場の制約を踏まえた実行可能な改善策を検討・設計し、その内容を解決策検討シートにまとめ、発表する。	**アウトプット：解決策検討シート**	3時間
4	**プロトタイピング** 検討した解決策を、関係者と共有・議論できる形（業務フローや運用イメージ等）に落とし込み、運用プロトタイプシートとして整理し、発表する。	**アウトプット：運用プロトタイプシート**	4時間
5	**資料作成** これまでの検討内容を整理し、関係者に説明・相談・提案できる実務向け資料を作成するとともに、その内容を**発表**する。	**アウトプット：業務改善検討資料**	6時間

全体の学習時間は20時間とする。

1．現状分析

業務とデジタル化の現状把握

8

今回のPBLにおけるAIの位置づけ

生成AIは答えを出す存在ではない

生成AIの役割は、思考プロセスを支援することにある。



重要な原則

判断・選択・責任は、すべて人が持つ。
AIは思考を支える補助役として活用する。

7

1.現状分析

現状分析｜ ①作業要件

現在のバックオフィス業務におけるデジタルツール導入の状況
（使用しているツール、業務、かかっている費用、使用状況等）を
資料に整理しましょう。

以下を作業要件とします。

- デジタルツールの導入状況を整理した資料を作成してください。
- 検討対象とする業務は任意です。グループメンバーが所属する企業の実情を対象としても、デジタルツール導入に係る一般的な実情を対象としても構いません。グループで相談して決定してください。
- 検討対象とする業務内容、デジタルツール導入後の状況を具体的に書き出してください。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

1.現状分析

現状分析｜課題説明

■ **ねらい**
- 「現状分析」では、バックオフィス業務で導入しているデジタルツールの活用状況や課題などを**具体的に捉え、課題解決の土台を整えます**。

■ **アウトプット**
- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **現状分析シート**
    （デジタルツール対象業務/使用状況/困ってる事などを整理した資料）

■ **作業時間**
- 4時間（2時間経過時点で中間報告を実施）

■ **参照資料**
- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  ① 作業要件
  ② アウトプット必須要件
  ③ 生成AI活用の観点
  ④ アウトプットチェックリスト

1.現状分析

現状分析｜ ③生成AIの活用の観点

以下の観点などを参考に、生成AIを活用してみてください。

・作業の進め方を相談する
「現状分析シートを作成するには、まず何から始めればよいか」など、作業の進め方について助言をもらう。

・題材選びの判断基準を相談する
検討対象とする業務やツールを選ぶ際の留意点や、題材の決め方について相談する。

・ワークシートの構成を相談する
必要な内容を踏まえ、どのような項目構成でワークシートを作成すると整理しやすいかを相談する。

・アウトプット内容を見直す
作成したワークシートについて、内容の過不足や観点・視点の漏れがないかを確認してもらう。

1.現状分析

現状分析｜ ②アウトプット必須要件

アウトプットは、**現状分析シート**です。
対象業務とデジタルツールの導入・利用状況が把握でき、現在の
業務の状況を第三者に説明できる内容にしましょう。
整理方法（文章・箇条書き・図・一覧など）は自由です。

以下を必須要件とします。

- **業務概要が整理されていること**
  対象業務の内容と、実際の業務の流れがわかるように整理しましょう。
- **使用ツールの概要が整理されていること**
  業務の各場面で使用しているデジタルツールの特徴や用途、利用状況等を整理しましょう。
- **課題・困りごと・違和感などが整理されていること**
  デジタルツール導入したのに業務の手間が増えている点や、費用対効果が十分に現れていない点などを整理しましょう。

2. 課題と原因の特定

本質的な問題の明確化

14

1.現状分析

現状分析｜ ④アウトプットチェックリスト

アウトプットを下記のチェックリストを用いて確認してみましょう。

1	扱う業務を、第三者に説明できる言葉で書けている
2	業務の中でデジタルツールを使っている場面が具体的になっている
3	関わっている人・部署を洗い出せている
4	「困っていること」「違和感」を事実として書けている
5	なぜこの業務を題材に選んだのか説明できる

チェックが付かない場合
状況説明があいまい／前提や関係者が抜けている可能性あり
→ AIに「第三者に伝わる整理」を相談する

13

2 .課題と原因の特定

課題と原因の特定｜ ①作業要件

現状分析の結果を踏まえ、困りごとや違和感が生じている背景を整理し、それらを課題として、原因やその背景を特定し、検討対象とする課題を選定して資料にまとめましょう。

以下を作業要件とします。

- 現状分析した内容のもとに、課題とその原因・背景を整理した資料を作成してください。
- 課題の中から重要だと考えるものをグループで選定してください。
- 選定した課題については「起きている現象」と「その背景・原因」を分けて整理してください。原因は１つに限定する必要はありません。
- 分析の手法や進め方の指定はありません。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

16

2 .課題と原因の特定

課題と原因の特定｜課題説明

■ ねらい
- 現状分析で整理したデジタルツール導入状況をもとに、困りごとや違和感が生じている背景や原因を明らかにし、取り組むべき本質的な課題を明確にする。

■ アウトプット
- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **課題分析シート**
    （選定した課題と、その背景・原因、選定理由が分かる資料）

■ 作業時間
- 3時間（1.5時間経過時点で中間報告を実施）

■ 参照資料
- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  ① 作業要件
  ② アウトプット必須要件
  ③ 生成AI活用の観点
  ④ アウトプットチェックリスト

15

課題と原因の特定｜ ②アウトプット必須要件

アウトプットは、**課題分析シート**とします。
現状分析を踏まえて選定した課題について、その背景や原因を整理し、
第三者に説明できる内容にまとめましょう。
整理方法（文章・箇条書き・図・一覧など）は自由です。

以下を必須要件とします。

- **課題の背景・原因が整理されていること**
  原因分析から、なぜその状況が生じているのか、業務の進め方やデジタルツールの使われ方などの観点から原因やその背景を整理しましょう。
- **選定した課題の理由が明確であること**
  選定した課題について、その選定理由を明確にしましょう。
- **課題と原因の関係が分かること**
  課題と原因が混在せず、それぞれの関係性が第三者にも分かる形で整理しましょう。

課題と原因の特定｜ ③生成AIの活用の観点

以下の観点などを参考に、生成AIを活用してみてください。

・作業の進め方を相談する
「課題分析をどの順番で進めると整理しやすいか」など、作業の進め方について助言をもらう。

・課題の原因・背景の仮説を立てる
困りごとが生じている背景として、考えられる原因や要因を洗い出す。

・ワークシートの構成を相談する
必要な内容を踏まえ、どのような項目構成でワークシートを作成すると整理しやすいかを相談する。

・アウトプット内容を見直す
作成したワークシートについて、内容の過不足や観点・視点の漏れがないかを確認してもらう。

課題と原因の特定｜ ④アウトプットチェックリスト

アウトプットを下記のチェックリストを用いて確認してみましょう。

1	検証対象となる課題が具体的に整理されている
2	課題の背景や発生している状況が整理されている
3	原因は事実・仮説として整理されている
4	課題と原因の関係が分かる形で整理されている
5	なぜその課題を選定したかがきちんと説明されている

チェックが付かない場合
・課題と原因、事実と仮説など内容が分かれて整理されていないか
・課題が広すぎないか
→ AIに「考えを分けて整理したい」「優先度の視点」を相談する

3. 解決策の具体化

実行可能な改善案の策定

解決策の具体化｜ ①作業要件

課題分析の結果をもとに、選定した課題に対する解決策をグループで検討し、変更点や期待される効果、懸念点を整理して資料にまとめましょう。

以下を作業要件とします。

- 課題分析で整理した内容のもとに、選定した課題に対する解決策を検討し、整理した資料を作成してください。
- グループで相談しながら、課題の解消につながると考えらえる対応策を検討してください。
- 解決策は一つに限定する必要はありません。
  複数の案を比較しながら整理しても構いません。
- 作業の進め方の指定はありません。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

解決策の具体化｜課題説明

■ **ねらい**
- 選定した課題に対して、現場の制約や実務の状況を踏まえながら、課題の解消に向けて実務で機能する改善策を検討し、具体的な内容として整理する。

■ **アウトプット**
- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **解決策検討シート**
    （課題解決策、変更内容、期待される効果、懸念事項等を整理する資料。）

■ **作業時間**
- 3時間（1.5時間経過時点で中間報告を実施）

■ **参照資料**
- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  ① 作業要件
  ② アウトプット必須要件
  ③ 生成AI活用の観点
  ④ アウトプットチェックリスト



解決策の具体化｜ ③生成AIの活用の観点

以下の観点などを参考に、生成AIを活用してみてください。

・解決策の方向性を広げる
課題と原因を踏まえ、考えられる解決策の選択肢や方向性を洗い出す。

・効果・影響と懸念点を整理する
想定される効果や影響、あわせて実行時のリスクや制約、必要な調整事項がないかを整理・確認する。

・ワークシートの構成を相談する
必要な内容を踏まえ、どのような項目構成でワークシートを作成すると整理しやすいかを相談する。

・アウトプット内容を見直す
作成したワークシートについて、内容の過不足や観点・視点の漏れがないかを確認してもらう。

解決策の具体化｜ ②アウトプット必須要件

アウトプットは、解決策検討シートとします。
解決策検討シートでは、選定した課題に対して、どのような解決策を検討し、現状から何を変更し、どのような効果や影響が想定されるのかが第三者にも分かる形で整理しましょう。

以下を必須要件とします。

- **解決策が具体的に整理されていること**
  課題に対して何を行うのかが分かるよう具体的に整理しましょう。
- **変更内容が明確であること**
  現状から何をどのように変えるのかを明確にしましょう。
- **期待される効果が整理されていること**
  解決策によってどのような改善が見込まれるかを整理しましょう。
- **実行にあたっての懸念事項や前提条件（制約・必要な調整など）が整理されていること**
  実行時に想定される課題や制約、必要な調整を整理しましょう。

4. プロトタイピング

形が見える状態への落とし込み

26

3.解決策の具体化

解決策の具体化｜ ④アウトプットチェックリスト

アウトプットを下記のチェックリストを用いて確認してみましょう。

1	課題とのつながりが説明できる解決策になっている
2	現場で実行できそうかを考えている
3	関係者の立場を意識できている
4	メリットだけでなく、懸念点も挙げている
5	小さく始めるイメージを持てている

チェックが付かない場合
・理想論になっている
・自分目線だけで考えている
→ AIに「現実性」「他者視点」を相談する

25

4.プロトタイピング

プロトタイピング｜ ①作業要件

解決策をもとに、実際の業務でどのように運用するか具体化し、
業務フローやテンプレート案、想定される運用方法を試作し、
関係者と共有できる使用をまとめましょう。

以下を作業要件とします。

- 解決策の内容のもとに、実運用がイメージできる資料を作成してください。
- 実運用をフローや図に展開し、登場人物や業務プロセスをグループで洗い出してください。
- 関係者に説明した際に、運用の流れや役割分担が伝わる内容にしてください。
- 完成度よりも、運用上のポイントや検討事項が分かることを重視してください。
- 作成方法や作業の進め方の指定はありません。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

28

4.プロトタイピング

プロトタイピング｜課題説明

■ ねらい
- 解決策について、実際の業務でどのように使われるのかを具体的にイメージできるよう、業務フローや運用方法を試作し、関係者と共有・検討できる状態にする。

■ アウトプット
- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **運用プロトタイプシート**
    （解決策による運用方法や業務の流れが分かる資料。）

■ 作業時間
- 4時間（2時間経過時点で中間報告を実施）

■ 参照資料
- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  ① 作業要件
  ② アウトプット必須要件
  ③ 生成AI活用の観点
  ④ アウトプットチェックリスト

27

4.プロトタイピング

プロトタイピング｜ ②アウトプット必須要件

アウトプットは、**運用プロトタイプシート**とします。
解決策検討で整理した内容をもとに、選定した解決策を実務に当てはめた場合の業務の流れや役割分担、想定される運用方法について、第三者にも分かる形で整理しましょう。

以下を必須要件とします。

- **運用の流れが具体的に整理されていること**
  解決策を実務に適用した場合の業務の流れが分かるよう整理しましょう。
- **登場人物や役割が明確であること**
  誰がどの業務を担当するのかが分かるようにしましょう。
- **フローや図などで表現されていること**
  文章だけでなく、フロー図や図解などを用いて整理しましょう。
- **実運用をイメージできる内容であること**
  実際の業務で使う場面を想像できる具体性を持たせましょう。

4.プロトタイピング

プロトタイピング｜ ③生成AIの活用の観点

以下の観点などを参考に、生成AIを活用してみてください。

・運用イメージを具体化する
解決策を実務に当てはめた場合の業務の流れや使われ方を具体的にイメージするために相談する。

・業務フロー図やテンプレート案の作り方を相談する
業務フローやテンプレート案ってどうやってつくればいいか相談する。

・業務フローや役割分担を整理する
誰が・いつ・何を行うのかを整理し、業務フローや登場人物の洗い出しに活用する。

・運用上の注意点や問題になりそうな点を洗い出す
実際に運用した際に起きそうな混乱や確認ポイントがないかを整理する。

4.プロトタイピング

プロトタイピング｜ ④アウトプットチェックリスト

アウトプットを下記のチェックリストを用いて確認してみましょう。

1	解決策を「見える形」で表現している
2	図・文章・一覧など、説明しやすい形を選んでいる
3	解決後の業務の流れを具体的に想像している
4	関係者との相談や調整に使える内容になっている
5	完成度より伝わりやすさを重視している

チェックが付かない場合
・頭の中だけで考えている
・作り込みすぎて止まっている
→ AIに「どんな形が適切か」「運用イメージ」を相談する

5. 資料作成

関係者への提案書完成と
プレゼンテーション

5.資料作成

資料作成｜ ①作業要件

これまでの検討内容をもとに、業務改善の考え方や結論を整理し、
関係者に説明・報告・相談するための実務向け資料としてまとめ、
関係者に**プレゼンテーション**しましょう。

以下を作業要件とします。

- **実務での説明・報告・相談、および発表に用いることを前提**として資料を作成してください。
- 対象業務のデジタルツール導入課題とその背景を踏まえ、検討した解決策について、
- 現状からの変更点、想定される運用方法や期待される効果が分かるように整理してください。
- 関係者が内容を理解し、意見や判断ができる構成・流れを意識してください。
- 完成度よりも、発表時に検討の経緯や考え方を説明できることを重視してください。
- 資料の構成や表現方法、作業の進め方に指定はありません。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

5.資料作成

資料作成｜課題説明

■ **ねらい**

- これまでの検討内容をもとに、業務改善の考え方と結論を実務向け資料として整理し、プレゼンテーションを通じて関係者に伝え、議論・判断を促し、
- 実務での改善やDX推進につなげる。

■ **アウトプット**

- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **業務改善検討資料**
    （課題・解決策・運用イメージ・効果を整理した関係者向け資料）

■ **作業時間**

- 6時間（3時間経過時点で中間報告を実施）

■ **参照資料**

- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  ① 作業要件
  ② アウトプット必須要件
  ③ 生成AI活用の観点
  ④ アウトプットチェックリスト
  ⑤ プレゼンテーションチェックリスト

5.資料作成

資料作成｜ ③生成AIの活用の観点

以下の観点などを参考に、生成AIを活用してみてください。

・資料の構成を相談する
業務改善の背景、課題、解決策、効果の流れが分かりやすく伝わる構成を相談する。

・検討内容を簡潔に言語化する
プロトタイプや検討内容を、要点が伝わる表現に整理・言い換える。

・関係者視点での伝わり方を確認する
上長や他部署など、関係者の立場で見たときに理解しづらい点がないかを確認する。

・説明・提案資料としての完成度を見直す
内容の過不足や説明の飛びがないか、資料全体を俯瞰して確認してもらう。

5.資料作成

資料作成｜ ②アウトプット必須要件

アウトプットは、**業務改善検討資料**とします。
これまでの現状分析、課題分析、解決策検討、プロトタイピングで整理した内容をもとに、業務改善の背景、検討した解決策、想定される運用や効果について、第三者にも分かる形で整理しましょう。

以下を必須要件とします。

- **対象業務の課題と背景が整理されていること**
  なぜ改善が必要なのかが、第三者にも分かるよう整理しましょう。
- **検討した解決策と変更点が整理されていること**
  現状から何をどのように変えるのかが分かるようにしましょう。
- **想定される運用方法と効果が整理されていること**
  解決策を実施した場合の運用イメージや期待される効果を整理しましょう。
- **関係者に説明・相談できる構成になっていること**
  関係者が理解し、意見や判断ができる内容になっているかを確認しましょう。

5.資料作成

資料作成｜ ⑤プレゼンテーションチェックリスト

プレゼンテーションを行う前に、次の点を確認しましょう。

1	全員が発表に関わる役割分担になっている
2	資料を読むだけで終わらない構成になっている
3	話の流れを最後まで通して説明できる
4	聞き手が疑問に思いそうな点を想定している
5	質疑応答につながる論点を意識している

チェックが付きにくい場合のヒント
・資料をそのまま読めば終わる内容になっている
・質問されそうな点を考えていない
→ AIに「質問されるポイント」「反対意見があるとしたら？」を相談する

38

5.資料作成

資料作成｜ ④アウトプットチェックリスト

アウトプットを下記のチェックリストを用いて確認してみましょう。

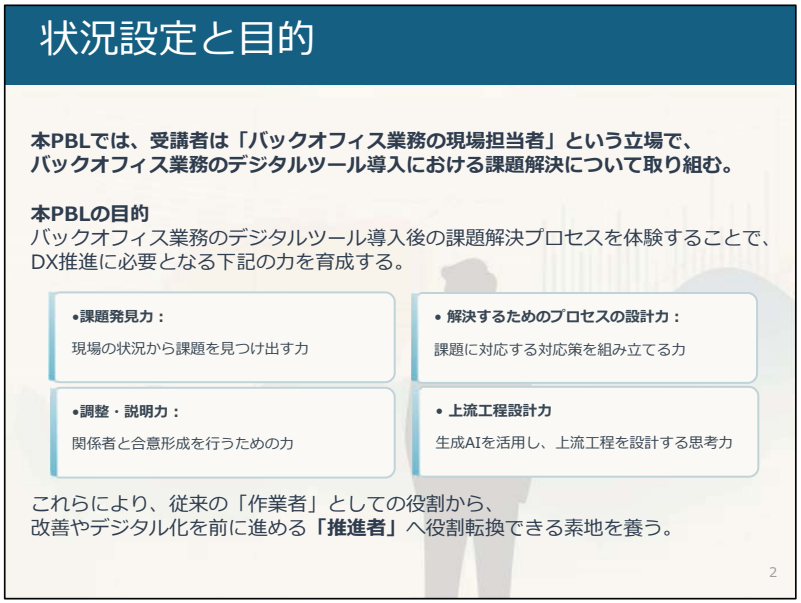
1	なぜこの取り組みが必要か説明できる
2	課題から解決策への流れがつながっている
3	前提知識がなくても内容を理解できる
4	想定される反応・反対意見を考えている
5	改善によるメリット・デメリットが整理され、判断材料になっている

チェックが付かない場合
・説明が自己完結になっている
・結局どうしたいのか、どうすればいいのかが見えない
→ AIに「伝え方」「構成」「反論整理」を相談する

37



本資料は「バックオフィス業務へのデジタルツール導入推進における課題解決」をテーマとしたPBL学習の指導ガイドです。



本PBLの位置づけ
本PBLでは、受講者は「バックオフィス業務の現場担当者」という立場で取り組む
・対象は、経理・総務などのバックオフィス業務におけるデジタルツール導入後の課題である
・実際の業務を題材としても、実務を想定した架空の業務を題材としてもよい
・デジタルツールの「導入そのもの」ではなく、導入後に生じているつまずきや違和感を出発点とする

本PBLの目的
バックオフィス業務におけるデジタルツール導入後の課題解決プロセスを体験し、
DX推進に必要となる考え方や進め方を身につけることである。
具体的には、
・現場の業務や状況から課題を整理し、言語化する力を養う
・課題に対して、現実的な解決策を検討・設計する力を養う
・関係者に説明・相談し、合意形成を進める力を養う
・生成AIを活用しながら、検討の進め方や上流工程を自ら設計する力を養う

本PBLを通じて、従来の作業者としての役割にとどまらず、業務改善やデジタル化を
主体的に推進する立場への意識転換を促すものとする。

ゴールの位置づけ

こうした状況を踏まえ、本PBLでは、以下をゴールとして設定する。

- **デジタルツール導入における課題を整理**
- **現場の制約を踏まえた現実的な解決策を検討**
- **関係者に説明・提案・相談するための資料を作成**

作成する資料は、学習用のまとめではなく、実際の業務の中で関係者と議論し、
次の行動につなげるための資料であることを重視する。

4

本PBLにおけるゴールの考え方
・本PBLのゴールは、デジタルツールを「うまく使うこと」ではない。
・現場で生じている課題を整理し、業務を前に進めるための判断材料をつくることを重視する。
・課題の発見から解決策の検討、説明までを一連の流れとして捉える。

本PBLで目指すゴール
こうした状況を踏まえ、本PBLでは次の状態をゴールとする。
・デジタルツール導入後に生じている課題が整理されている
・現場の制約を踏まえた現実的な解決策が検討されている
・関係者に説明・提案・相談するための資料が作成されている

指導ポイント
・作成する資料は、学習用のまとめ資料ではない
・実際の業務の中で、関係者と議論し、次の行動や判断につなげるための資料である
・完璧な結論よりも、「なぜその考えに至ったのか」を説明できることを重視する

課題の背景

バックオフィス業務では、
デジタルツールを導入した結果として、

- デジタルツールと紙の併用で二度手間が発生
- 未利用機能にも費用が発生
- 操作が難しいので使う人が限定化している
- 使い方が人による
- 導入効果がわからない
- 費用対効果が実感できない
- デジタルツールを使わなくても業務が回っている
- 導入後も確認や修正の手間が減っていない

といったような状況が生じることが多く、
業務が効率化されないまま課題が積み重なっている
ケースが多くみられる。



本PBLで扱う課題の前提
・本PBLでは、バックオフィス業務におけるデジタルツール導入「後」に生じる課題を扱う。
・多くの現場では、デジタルツールを導入しても、業務や運用の整理が不十分なまま利用が進んでいる。
・その結果、効率化や効果が十分に得られていないケースが多く見られる。

課題が生じる主な背景
これらの課題は、ツールそのものの性能不足ではなく、次のような要因に起因することが多い。
・業務内容や業務フローが整理されないまま運用されている
・運用ルールや使い方の設計が不十分である
・関係者間で目的や使い方の認識がそろっていない

指導ポイント
・「ツールが悪い」「使う人の意識が低い」といった評価に流れないこと
・現象ではなく、なぜその運用になっているのかを掘り下げさせること
・個人の問題ではなく、業務や仕組みの問題として捉えさせること

本PBLで重視する学習の視点
・こうした状況を出発点として、現場の制約を踏まえながら業務を整理すること
・業務を前に進めるための考え方と設計のプロセスを体験させることを重視する

作業の仕様

本PBLにおける作業の仕様は以下のとおりである。

①定められたワークシートはない

ワークシートの形式や構成は指定しない。
生成AIとの対話を通じて、自分たちにとって整理しやすい形のワークシートを作成するものとする。

②決められた作業手順・手法はない

作業の進め方や検討手法は固定せず、示された要件やチェックリストなどの資料を参照しながら、状況に応じて生成AIを活用し、自分たちで判断して作業を進めるものとする。

本PBLにおける作業仕様の考え方
・本PBLでは、作業の自由度をあえて高く設定している
・これは受講者に迷わせるためではなく、自分で考え、設計し、判断する力を育てるための仕様である
・講師は「決まっていないこと」自体が学習の前提であることを理解したうえで指導する

① 定められたワークシートはない
・ワークシートの形式や構成は指定しない
・受講者は、生成AIとの対話を通じて自分たちにとって整理しやすい形を考え、作成する

② 決められた作業手順・手法はない
・作業の進め方や分析手法は固定しない
・ 受講者は、示された
　・ねらい
　・作業要件
　・アウトプット必須要件
　・チェックリスト
　などを判断材料として活用する
・生成AIは、答えを出すためではなく、考えを整理する補助として使わせる

指導上の注意点
・受講者が「何をすればよいか分からない」と感じる場面が出やすい
・その場合は、
　・正解や進め方を示すのではなく
　・参照すべき要件やチェックリストに立ち返らせる
・「自由＝何でもよい」ではなく、目的と要件に照らして判断することを繰り返し意識させる

作業のすすめ方

作業は下記の工程を順に進める。

1	**現状分析** 対象業務とデジタルツールの利用実態を整理し、現在の業務の利用状況を説明できるよう、任意の形式で現状分析シートを作成し、その内容を発表する。	アウトプット：現状分析シート	4時間
2	**課題と原因の特定** 業務上の現象を整理し、なぜ問題が起きているのかを明らかにしたうえで、取り組むべき本質的な課題を整理した課題分析シートを作成し、その内容を発表する。	アウトプット：課題分析シート	3時間
3	**解決策の具体化** 特定した課題に対し、現場の制約を踏まえた実行可能な改善策を検討・設計し、その内容を解決策検討シートにまとめ、発表する。	アウトプット：解決策検討シート	3時間
4	**プロトタイピング** 検討した解決策を、関係者と共有・議論できる形（業務フローや運用イメージ等）に落とし込み、運用プロトタイプシートとして整理し、発表する。	アウトプット：運用プロトタイプシート	4時間
5	**資料作成** これまでの検討内容を整理し、関係者に説明・相談・提案できる実務向け資料を作成するとともに、その内容を**発表**する。	アウトプット：業務改善検討資料	6時間

全体の学習時間は20時間とする。

作業全体の考え方
・本PBLの作業は、現状把握 → 課題特定 → 解決策検討 → 具体化 → 説明という流れで段階的に進める。
・各工程は独立した作業ではなく、前工程のアウトプットを次工程で活用する設計になっている。
・講師は、各工程の目的を意識させながら、作業が「先に進みすぎていないか」「戻るべき点はないか」を見守る。

各工程の位置づけと指導のポイント
1. 現状分析
・対象業務とデジタルツールの利用実態を整理する工程
・現在の業務の姿を、第三者に説明できる状態にすることが目的
2. 課題と原因の特定
・現象を整理し、なぜ問題が起きているのかを掘り下げる工程
・取り組むべき本質的な課題を選定することが目的
3. 解決策の具体化
・特定した課題に対し、実行可能な改善策を検討・設計する工程
・理想論ではなく、現場の制約を踏まえることが重要
4. プロトタイピング
・解決策を、関係者と共有・議論できる形にする工程
・業務フローや運用イメージを通じて、「どう使われるか」を可視化する
5. 資料作成
・これまでの検討内容を整理し、関係者に説明・相談・提案するための実務向け資料を作成する工程
・学習のまとめではなく、次の行動につなげる資料であることが重要

学習時間の全体像
全体の学習時間は 20時間とする



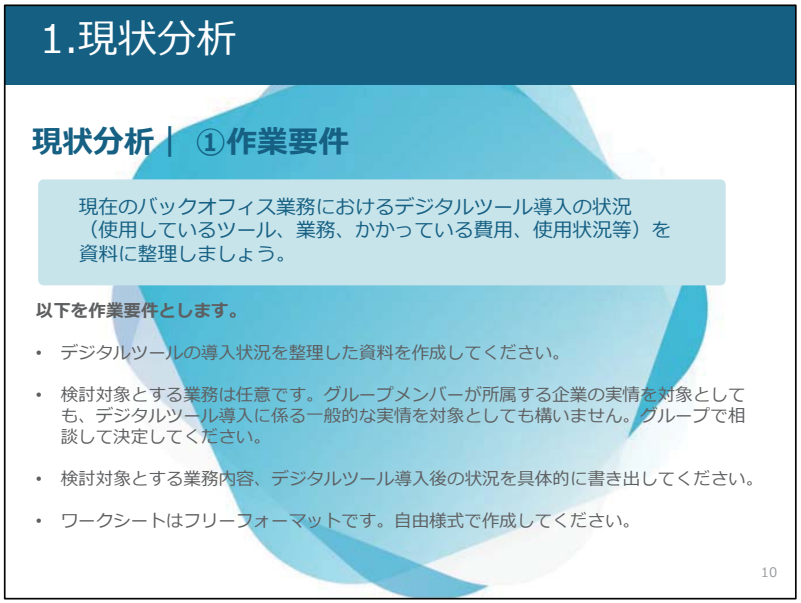


AI活用の基本的な考え方
・本PBLにおいて、生成AIは答えを出す存在ではない
・生成AIの役割は、受講者の思考プロセスを支援することにある
・作業を代行させるのではなく、考えるための補助として活用することを前提とする

生成AIに期待する役割
生成AIは、主に次のような場面で活用される。
・考えを整理する：現状や検討内容を言語化し、頭の中を整理するために使う
・視点を広げる：自分たちでは気づきにくい観点や切り口を補うために使う
・仮説を検証する：考えている内容に抜けや偏りがないかを確認するために使う

重要な原則（講師が強調すべき点）
・判断・選択・責任は、すべて受講者自身が持つ
・生成AIの回答を、そのまま正解として扱わない
・「なぜその結論にしたのか」を受講者自身の言葉で説明できることを重視する

指導時のポイント
・AIの出力内容ではなく、受講者がどのように考えたかに着目する
・AIに頼りきりになっている場合は、「この内容を自分の言葉で説明できるか」を問い返す
・AIを使っていなくても、思考の筋道が説明できていれば問題としない

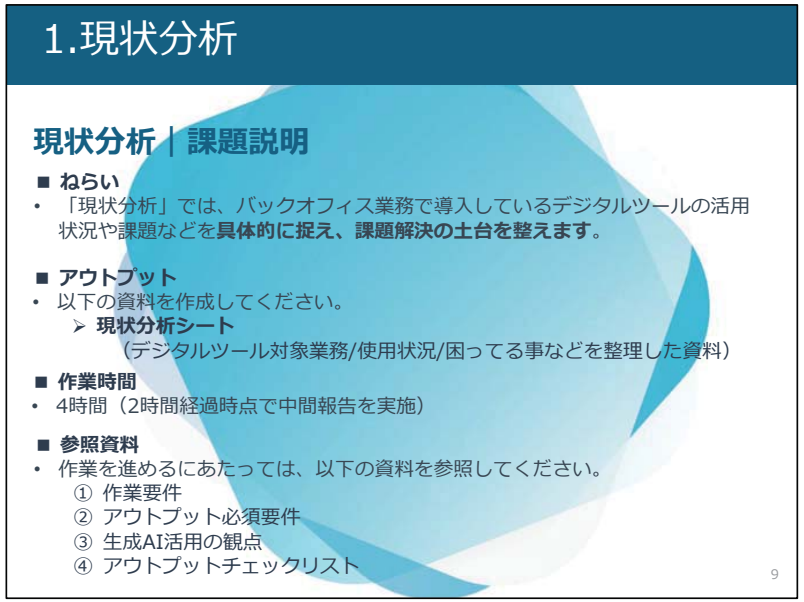


現状分析|作業要件の位置づけ
本工程の作業要件は、現状分析を行うために整理すべき情報の範囲と観点を示すものである。
アウトプットの完成形や表現方法を定めるものではなく、受講者が「何を材料として集め、整理すべきか」を理解するための指針として扱う。
講師は、受講者が対象業務やデジタルツールの利用実態を具体的な事実として書き出せているかに着目し、不足がある場合は問いかけによって補足を促す。

この工程のねらい
・現状分析は、課題や解決策を考える前の事実整理の工程
・デジタルツールの良し悪しを評価する場ではない
・「今、実際にどう使われているか」を具体的に書き出すことを重視する

確認するポイント
・デジタルツールの導入状況が整理されているか（使用しているツール／対象業務／利用場面など）
・業務内容とツール利用の関係が分かるか（どの業務で、どのツールを使っているか）
・導入後の状況が具体的に書かれているか（使われ方・使われていない状況・併用の有無など）
・抽象的な表現（「事務全般」「いろいろ使っている」）で終わっていないか

指導上の留意点
・評価や不満を書かせる工程ではなく、事実を書き出す工程であることを繰り返し伝える
・「良い／悪い」「便利／不便」といった判断が出た場合は、その前に何が起きているかを問い返す
・業務やツールの範囲が広すぎる場合は、一部の業務・一場面に絞るよう促す
・情報が不足している場合は、修正指示ではなく「第三者に説明するとしたら何が分からないか」という問いで補足を促す
・この段階で課題や解決策を書き始めていても否定せず、「まずは事実に戻ろう」と整理の軸を戻す



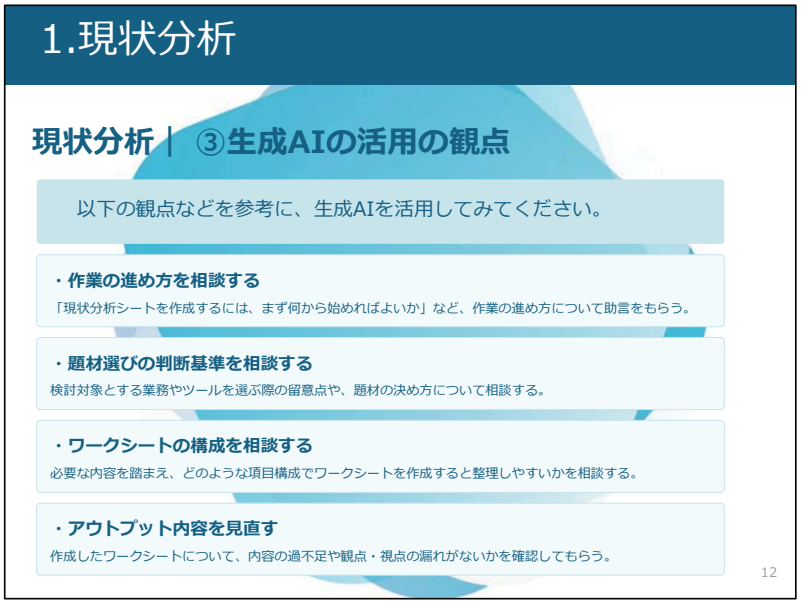
現状分析|この工程の位置づけ
・現状分析は、課題解決の前提となる土台づくりの工程
・課題や解決策を急がず、「今、実際にどうなっているか」を丁寧に整理させる
・主観や評価ではなく、事実ベースで業務の姿を捉えることを重視する

この工程でめざす姿
・対象業務とデジタルツールの利用状況を第三者に説明できる状態になっている
・「困っている」「使いにくい」だけでなく、どの業務の、どの場面で起きているかが分かる

指導時のチェックポイント
・対象業務が具体的に特定されているか
・使用しているデジタルツールと利用場面が整理されているか
・印象や不満だけでなく、事実として書かれているか
・課題や解決策を書き始めていないか

講師の基本スタンス
・ワークシートの形式や構成の正しさを評価しない
・「この時点で完成度は求めない」ことを明確にする
・次工程（課題と原因の特定）に進める十分な材料がそろっているかを見極める

中間報告の進め方
目的:現状整理の方向性をそろえ、次工程に進める材料を確認する。
進め方:
各チーム代表者が口頭で発表する。
次の内容を簡潔に共有させる。
① 対象業務と業務の流れ
② 使用しているデジタルツールと利用場面
③ 困りごと・違和感（事実）
講師の役割
・正誤や解決策は評価しない。
・情報が具体的か、現状整理として十分かを確認する。

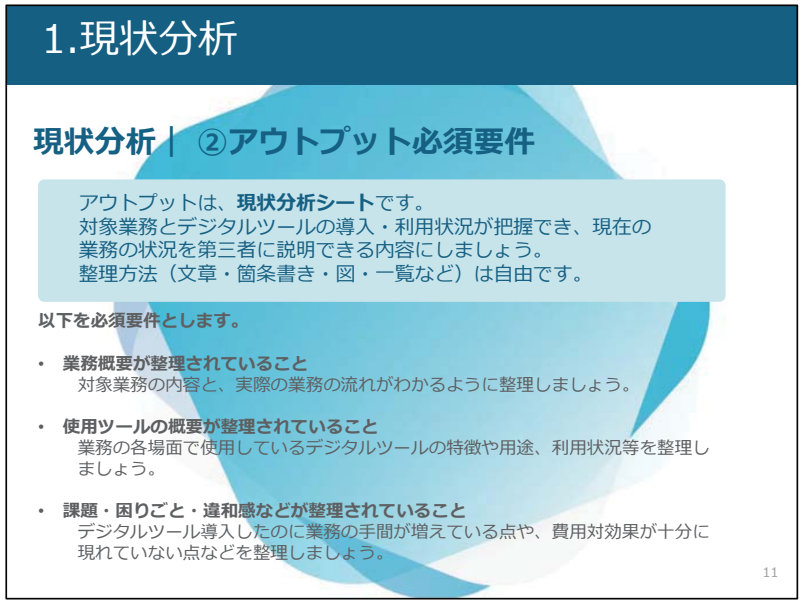


現状分析|生成AIの活用の観点についての位置づけ
本工程における生成AIの活用は、現状分析シートをより整理しやすくするための思考支援を目的とする。
AIに答えや内容を決めさせるのではなく、作業の進め方や整理の観点を考えるための補助として活用することを前提とする。
講師は、「AIを使っているか」ではなく、AIを使いながら自分たちで判断できているかに着目する。

確認のポイント
・生成AIを、作業代行ではなく相談相手として使っているか
・AIの提案をそのまま採用するのではなく、自分たちで取捨選択しているか
・「なぜその整理にしたのか」を受講者自身の言葉で説明できるか
・AIを使わずに進めている場合でも、活用するよう促す

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・AIの回答をそのまま貼り付けている
「この内容は、自分たちの業務にどう当てはまりますか？」
・AIに結論を決めさせている
「最終的に選んだ理由は何ですか？」
・AIを使うこと自体に迷っている
「今、整理したいのは何ですか？それをAIに聞いてみましょう」

指導上の留意点
・AIの使い方を細かく指示しすぎない
・出てきた内容よりも、考え方や判断のプロセスに着目する
・AIの出力内容について、正誤や良し悪しを講師が評価しない



現状分析|アウトプット必須要件の位置づけ
本工程のアウトプット必須要件は、現状分析シートとして最低限満たすべき内容の基準を示すものである。
完成度や表現の巧拙を評価するためのものではなく、第三者に状況を説明できる材料がそろっているかを確認するための観点として扱う。
講師は、形式や書き方よりも、「必要な情報が抜けなく整理されているか」に着目して確認する。

確認するポイント
・対象業務の内容と流れが、業務を知らない第三者にもイメージできるか
・デジタルツールについて、名前の列挙ではなく、使われ方や利用状況が分かるか
・困りごとや違和感が、評価や結論ではなく、現象として整理されているか

指導上の留意点
・アウトプット必須要件は、最低限そろっていてほしい観点の目安
・書き直しを指示するのではなく、問いかけによって整理の不足に気づかせる
・次工程（課題と原因の特定）に進むために、説明材料として十分かどうかを基準に判断する

2. 課題と原因の特定

本質的な問題の明確化

14

1.現状分析

現状分析｜④アウトプットチェックリスト

アウトプットを下記のチェックリストを用いて確認してみましょう。

1	扱う業務を、第三者に説明できる言葉で書けている
2	業務の中でデジタルツールを使っている場面が具体的になっている
3	関わっている人・部署を洗い出せている
4	「困っていること」「違和感」を事実として書けている
5	なぜこの業務を題材に選んだのか説明できる

チェックが付かない場合
状況説明があいまい／前提や関係者が抜けている可能性あり
→ AIに「第三者に伝わる整理」を相談する

13

現状分析|アウトプットチェックリストの位置づけ
本工程のアウトプットチェックリストは、現状分析シートの完成度を評価するためのものではない。
作成した内容を振り返りながら、観点を広げたり、整理の浅さに気づいたりするための補助資料として位置づける。
但し、チェックが付かない項目がある場合は、内容の不足や整理の甘さがあると判断し、見直しを促す。

確認のポイント
・チェックリストを、○×を付ける作業として消化していないか
・各項目について、「なぜチェックが付く」を言語化できているか
・チェック結果をもとに、内容を見直そうとする動きが出ているか
・チェックリストに書かれていない観点にも、気づきが広がっているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・チェックを抜け探しだと思っている
「減点のためではなく、現状分析で必ず考えたい観点です」
・なぜこの項目があるか分からない
「第三者に説明する際に、必ず問われる視点です」
・表面的に埋めてチェックを付けようとする
「チェックを付けるより、なぜ必要かを説明できますか？」
・チェックが付かず戸惑っている
「この観点での整理がまだ足りないというサインです」

指導上の留意点
・チェック結果そのものを評価しない
・○を増やすことを目的にさせない
・修正を強制せず、「気づいた点を次にどう活かすか」に目を向けさせる
・チェックリストにない観点が出てきた場合は、それを前向きに評価する

2 .課題と原因の特定

課題と原因の特定｜ ①作業要件

現状分析の結果を踏まえ、困りごとや違和感が生じている背景を
整理し、それらを課題として、原因やその背景を特定し、
検討対象とする課題を選定して資料にまとめましょう。

以下を作業要件とします。

- 現状分析した内容のもとに、課題とその原因・背景を整理した資料を作成してください。
- 課題の中から重要だと考えるものをグループで選定してください。
- 選定した課題については「起きている現象」と「その背景・原因」を分けて整理してください。原因は１つに限定する必要はありません。
- 分析の手法や進め方の指定はありません。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

16

課題と原因の特定|作業要件の位置づけ
本工程の作業要件は、現状分析で整理した情報をもとに、課題と原因を切り分けて考えるための観点を示すものである。
解決策を考えることが目的ではなく、「何が問題で、なぜ起きているのか」を整理し、
次工程で扱う課題を選定するための材料を整える工程として扱う。
講師は、課題と原因が混ざらず、筋道立てて整理されているかに着目し、必要に応じて問いかけで整理を促す。

確認するポイント
・課題が具体的に整理されているか
・「起きている現象」と「原因・背景」が分けて書かれているか
・原因が事実と仮説として整理されているか
・課題の大きさが、次工程で検討できる範囲になっているか

指導上の留意点
・解決策の話に踏み込ませすぎない（本工程では原因整理を優先）
・正解・不正解を判断しない
・手法や型を教え込まず、問い返しで思考を整理させる
・課題を一つに絞ること自体より、「なぜそれを選ぶか」を重視する
・完成度よりも、次工程につながる材料がそろっているかを見る

2 .課題と原因の特定

課題と原因の特定｜課題説明

■ **ねらい**
- 現状分析で整理したデジタルツール導入状況をもとに、困りごとや違和感が生じている背景や原因を明らかにし、取り組むべき本質的な課題を明確にする。

■ **アウトプット**
- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **課題分析シート**
    （選定した課題と、その背景・原因、選定理由が分かる資料）

■ **作業時間**
- 3時間（1.5時間経過時点で中間報告を実施）

■ **参照資料**
- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  ① 作業要件
  ② アウトプット必須要件
  ③ 生成AI活用の観点
  ④ アウトプットチェックリスト

15

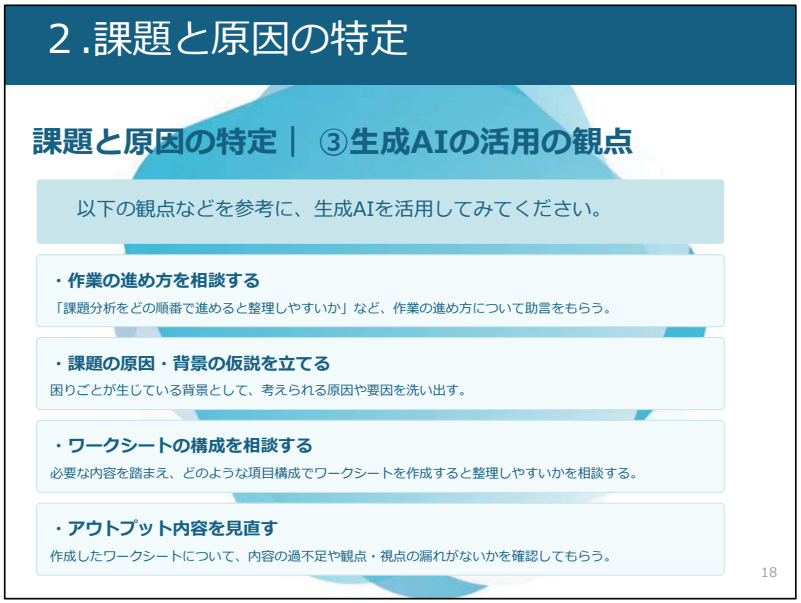
課題と原因の特定|この工程の位置づけ
・現状分析で出そろった「困りごと・違和感」を、課題として整理し直す工程である
・ここで扱うのは「解決策」ではなく、原因・背景を含めた課題の構造化である
・次工程の解決策検討の質は、この工程で何に取り組むかを絞れるかに左右される

この工程でめざす姿
・困りごと・違和感を、課題（何が問題か）として言語化できている
・課題について、起きている現象と背景・原因（仮説含む）が分けて整理できている
・「なぜその課題を選ぶのか」を、第三者に説明できる

指導時のチェックポイント
・課題が具体的で、検討対象として扱える大きさになっているか
・現象（起きていること）と、原因・背景（なぜ起きるか）が混ざっていないか
・原因が「思い込み」だけでなく、事実／仮説として区別されているか
・課題と原因の関係が、読み手に分かる形で整理されているか
・課題の選定理由が、優先度や影響などの観点で説明できているか

講師の基本スタンス
・解決策に踏み込みすぎない（この工程では原因整理を優先）
・手法や型を教えるのではなく、問い返しで整理を促す
・正解を与えず、次工程に進める粒度と筋道になっているかを見極める

中間報告の進め方
目的　：課題を絞り込み、原因整理の方向性を早めに固める。
進め方　：
各チーム代表者が口頭で発表する。
次の内容を簡潔に共有させる。
①候補となる課題（1～3件）と、それぞれの事象・原因
②今後検討を進める課題（1件）と、その選定理由
講師の役割：結論の正誤は評価せず、課題の大きさや原因整理の方向性が適切かを確認する。

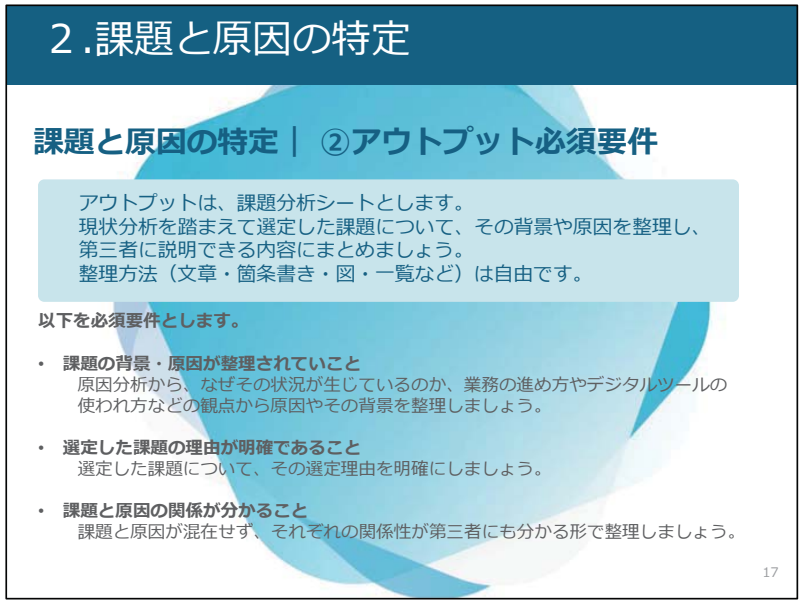


課題と原因の特定|生成AIの活用の観点についての位置づけ
本工程における生成AIの活用は、課題と原因を整理し、考えを深めるための思考支援を目的とする。
AIに課題や原因を決めさせるのではなく、原因の切り口を広げたり、整理の仕方を見直したりするための補助として活用する。
講師は、AIの出力内容そのものではなく、AIを使いながら課題や原因をどう考えたかに着目する。

確認のポイント
・生成AIを、原因を考えるための相談相手として使っているか
・AIが示した原因や仮説を、そのまま採用せず、自分たちで妥当性を考えて取捨選択しているか
・課題と原因を分けて整理する際に、AIを使って整理の視点を補っているか
・AIの助言を踏まえても、最終的な課題選定や判断を自分たちで行っているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・AIが出した原因をそのまま書いている
「この原因は、現状分析のどの事実とつながりますか？」
・原因が一般論に寄っている
「この業務では、どの場面でそれが起きていますか？」
・課題が整理しきれず迷っている
「候補をいくつか出すために、AIに原因の切り口を聞いてみましょう」
・ワークシートの構成に悩んでいる
「原因と現象を分けて整理する形を、AIに相談してみましょう」

指導上の留意点
・AIに分析手法や結論を固定させない
・出力結果の正しさよりも、原因の考え方や整理の過程を見る
・AIの出力内容について、正誤や良し悪しを講師が評価しない

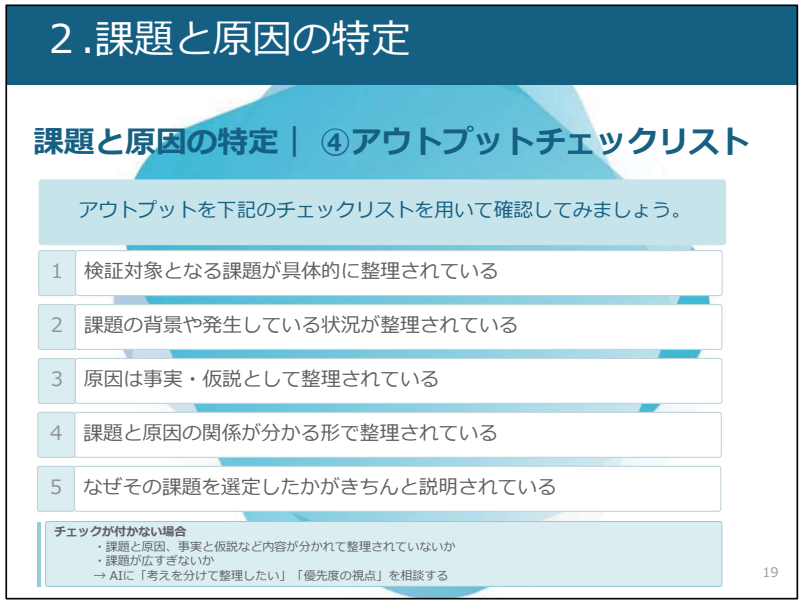


課題と原因の特定|アウトプット必須要件の位置づけ
本工程のアウトプット必須要件は、課題分析シートとして最低限満たすべき内容の基準を示すものである。
結論の正しさや分析手法の巧拙を評価するためのものではなく、選定した課題について、
背景や原因を第三者に説明できる材料がそろっているかを確認するための観点として扱う。
講師は、書き方や表現よりも、「課題・原因・選定理由が整理され、関係性が伝わるか」に着目して確認する。

確認するポイント
・選定した課題について、背景や原因が整理されているか
・原因が、業務の進め方やデジタルツールの使われ方など、具体的な観点で説明されているか
・なぜその課題を選んだのかが、理由として説明できているか
・課題（何が問題か）と原因（なぜ起きているか）が混在していないか

指導上の留意点
・アウトプット必須要件は、最低限そろっていてほしい観点の目安
・書き直しを指示するのではなく、問いかけによって整理の不足に気づかせる
・次工程（解決策の具体化）に進むために、課題と原因が説明できる状態になっているかを判断基準とする





課題と原因の特定|アウトプットチェックリストの位置づけ
本工程のアウトプットチェックリストは、課題分析シートの完成度を評価するためのものではない。
作成した内容を振り返りながら、観点を広げたり、整理の浅さに気づいたりするための補助資料として位置づける。
但し、チェックが付かない項目がある場合は、内容の不足や整理の甘さがあると判断し、見直しを促す。

確認のポイント
・チェックリストを、○×を付ける作業として消化していないか
・各項目について、「なぜチェックが付く」を言語化できているか
・チェック結果をもとに、内容を見直そうとする動きが出ているか
・チェックリストに書かれていない観点にも、気づきが広がっているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・チェックを抜け探しだと思っている
「減点のためではなく、課題分析で必ず考えたい観点です」
・なぜこの項目があるか分からない
「第三者に説明する際に、必ず問われる視点です」
・表面的に埋めてチェックを付けようとする
「チェックを付けるより、なぜ必要かを説明できますか？」
・チェックが付かず戸惑っている
「この観点での整理がまだ足りないというサインです」

指導上の留意点
・チェック結果そのものを評価しない
・○を増やすことを目的にさせない
・修正を強制せず、「気づいた点を次にどう活かすか」に目を向けさせる
・チェックリストにない観点が出てきた場合は、それを前向きに評価する

3.解決策の具体化

解決策の具体化｜ ①作業要件

課題分析の結果をもとに、選定した課題に対する解決策をグループで検討し、変更点や期待される効果、懸念点を整理して資料にまとめましょう。

以下を作業要件とします。

- 課題分析で整理した内容のもとに、選定した課題に対する解決策を検討し、整理した資料を作成してください。
- グループで相談しながら、課題の解消につながると考えらえる対応策を検討してください。
- 解決策は一つに限定する必要はありません。
  複数の案を比較しながら整理しても構いません。
- 作業の進め方の指定はありません。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

22

解決策の具体化|作業要件の位置づけ
本工程の作業要件は、課題分析で選定した課題に対し、
実務で実行可能な解決策を具体化するための観点を示すものである。
完成度の高さを求めるのではなく、「何をどう変えるのか」「その結果、何がどう変わるのか」を整理し、
次工程（プロトタイピング）につなげることを目的とする。

この工程のねらい
・選定した課題に対し、現場で実行できる改善策を考える工程
・解決策・変更点・効果・懸念をセットで整理することを重視する
・正解探しではなく、考えた理由を説明できる状態を目指す

確認するポイント
・課題と解決策の対応関係が分かるか
・現状からの変更点が具体的に書かれているか
・期待される効果が業務の観点で整理されているか
・懸念点や制約が現実的に考えられているか

指導上の留意点
・解決策を一つに絞らせることを目的としない
・実現可否を厳密に詰めすぎず、方向性の整理を重視する
・アイデアの良し悪しではなく、「なぜその案を考えたか」に着目する
・抽象的な案が出た場合は、否定せず「具体化」を促す
・次工程で試作できるレベルの具体性があれば十分とする

3.解決策の具体化

解決策の具体化｜課題説明

■ ねらい
- 選定した課題に対して、現場の制約や実務の状況を踏まえながら、課題の解消に向けて実務で機能する改善策を検討し、具体的な内容として整理する。

■ アウトプット
- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **解決策検討シート**
    （課題解決策、変更内容、期待される効果、懸念事項等を整理する資料。）

■ 作業時間
- 3時間（1.5時間経過時点で中間報告を実施）

■ 参照資料
- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  ① 作業要件
  ② アウトプット必須要件
  ③ 生成AI活用の観点
  ④ アウトプットチェックリスト



21

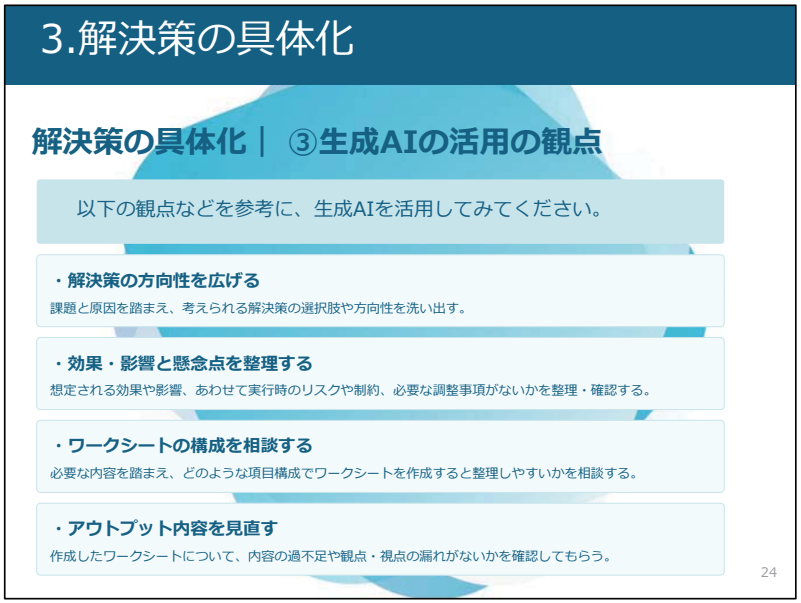
解決策の具体化|この工程の位置づけ
・選定した課題に対し、実務で実行できる解決策を具体化する工程
・理想論ではなく、現場の制約を踏まえた改善策を検討する
・次工程（プロトタイピング）は、本工程の具体性に左右される

この工程でめざす姿
・課題に対して、何をどう変えるかが明確になっている
・現状／変更点／効果／懸念事項が整理されている
・解決策の採用理由を第三者に説明できる

指導時のチェックポイント
・解決策は実務で実行できそうか
・課題と解決策の対応関係が分かるか
・変更点が具体的に示されているか
・効果だけでなく懸念事項も整理されているか

講師の基本スタンス
・解決策の正解・不正解を評価しない
・「実際にできるか？」という問いで現実性を確認する
・判断理由や根拠を説明させる
・次工程につながる具体性があるかを見極める

中間報告の進め方
目的　：解決策の方向性と具体性をそろえる。
進め方　：
各チーム代表者が口頭で発表する。次の内容を簡潔に共有させる。
① 課題と解決策の概要
② 主な変更点
③ 想定効果と懸念事項
講師の役割：正誤は評価せず、具体性と現実性を確認する。

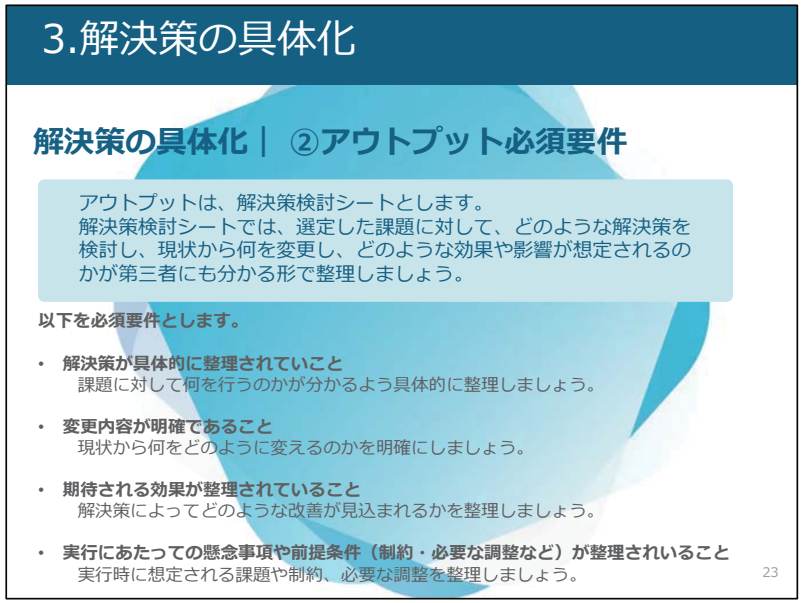


解決策の具体化|アウトプット必須要件の位置づけ
生成AIは、解決策を考え広げ、整理するための思考支援として活用する。
解決策を決めさせるのではなく、選択肢・影響・懸念の洗い出しに使う。
講師は、AIを使ってどう考えたかに着目する。

確認するポイント
・AIをアイデア出し・整理の相談相手として使っているか
・AIの案をそのまま採用せず、現場視点で選び直しているか
・効果だけでなく、影響や懸念も整理できているか
・最終判断を自分たちで行っているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・AI案をそのまま使用
「この案は、どの業務で使えそうですか？」
・理想論になっている
「今の制約でも実行できますか？」
・効果だけで懸念がない
「実際にやると困りそうな点は？」

指導上の留意点
・AIに正解を求めさせない
・解決策の良し悪しは評価しない
・検討プロセスと具体性を重視する

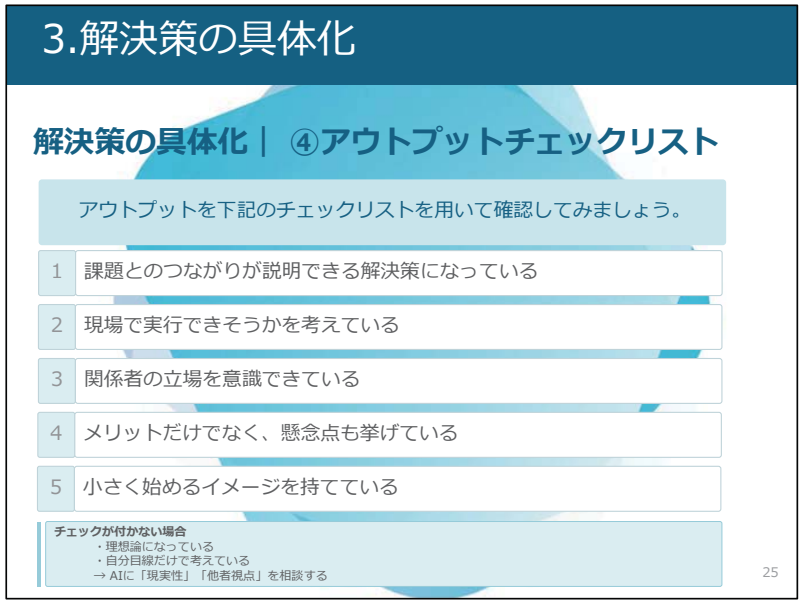


解決策の具体化|アウトプット必須要件の位置づけ
本工程のアウトプット必須要件は、解決策検討シートとして最低限整理すべき内容の基準を示すものである。
解決策の完成度や正解性を評価するものではなく、
「何を変え、どのような効果や影響を想定しているか」を第三者に説明できる材料がそろっているかを確認するための観点として扱う。
講師は、アイデアの良し悪しではなく、解決策と変更点・効果・懸念が整理され、関係性が伝わるかに着目して確認する。

確認するポイント
・解決策の内容が具体的に書かれているか（何をするのかが分かるか）
・現状からの変更点が明確になっているか
・期待される効果が、業務上の改善として説明できるか
・実行時の懸念事項や前提条件が整理されているか
・課題と解決策の対応関係が分かるか

指導上の留意点
・アウトプット必須要件は、最低限そろっていてほしい観点の目安
・書き直しを指示するのではなく、問いかけによって整理の不足に気づかせる
・次工程（課題と原因の特定）に進むために、説明材料として十分かどうかを基準に判断する





解決策の具体化|アウトプットチェックリストの位置づけ
本工程のアウトプットチェックリストは、解決策検討シートの完成度を評価するためのものではない。
検討した解決策を振り返り、現実性・視点の偏り・整理不足に気づくための補助資料として活用する。
チェックが付かない項目がある場合は、解決策がまだ抽象的、または検討が浅い可能性があると捉え、見直しを促す。

確認のポイント
・チェックリストを、○×を付ける作業として消化していないか
・各項目について、「なぜチェックが付く」を言語化できているか
・チェック結果をもとに、解決策を見直そうとしているか
・自分たちの視点だけでなく、他の立場を想像できているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・理想論になっている
「今の体制や制約でもできそうですか？」
・自分たち目線だけで考えている
「他の関係者は、どう感じそうですか？」
・メリットしか書かれていない
「実際にやると、困りそうな点はありませんか？」
・大きな改善案になっている
「まず小さく始めるとしたら、何からできますか？」

指導上の留意点
・チェック結果そのものを評価しない
・○を増やすことを目的にさせない
・修正を強制せず、「気づいた点を次にどう活かすか」に目を向けさせる
・チェックリストにない観点が出てきた場合は、それを前向きに評価する

4.プロトタイピング

プロトタイピング｜ ①作業要件

解決策をもとに、実際の業務でどのように運用するか具体化し、
業務フローやテンプレート案、想定される運用方法を試作し、
関係者と共有できる使用をまとめましょう。

以下を作業要件とします。

- 解決策の内容のもとに、実運用がイメージできる資料を作成してください。
- 実運用をフローや図に展開し、登場人物や業務プロセスをグループで洗い出してください。
- 関係者に説明した際に、運用の流れや役割分担が伝わる内容にしてください。
- 完成度よりも、運用上のポイントや検討事項が分かることを重視してください。
- 作成方法や作業の進め方の指定はありません。
- ワークシートはフリーフォーマットです。自由様式で作成してください。

28

プロトタイピング|作業要件の位置づけ
本工程の作業要件は、検討した解決策を実際の業務でどう運用するかを具体化するための観点を示すものである。
業務フローや役割分担、使われ方を可視化し、関係者と共有・議論できる材料を整えることを目的とする。
完成度や形式の正しさではなく、「運用したらどう動くか」が想像できる状態を重視する。

この工程のねらい
・解決策を、実務で使われる形に落とし込む工程
・業務の流れ・登場人物・役割を具体化する
・関係者に説明し、意見をもらえる材料をつくる

確認するポイント
・解決策を実運用に当てはめた流れが描けているか
・誰が・いつ・何をするかが分かるか
・関係者に説明したとき、運用がイメージできる内容か
・細部の完成度より、検討ポイントが整理されているか

指導上の留意点
・運用案を一つに固めることを目的としない。複数の運用イメージを並べて検討してよい
・完成形を求めすぎない。実際の動きや流れが想像できれば十分とする
・図やフローの正しさを評価しない。考えを整理するための表現として扱う
・抽象的な運用案が出た場合は、否定せず具体化を促す。「誰が・いつ・何をするか」を問いかける
・次工程（資料作成）で説明できる材料になっていればよい。未整理点や懸念が見えている状態を前向きに評価する

4.プロトタイピング

プロトタイピング｜課題説明

■ **ねらい**
- 解決策について、実際の業務でどのように使われるのかを具体的にイメージできるよう、業務フローや運用方法を試作し、関係者と共有・検討できる状態にする。

■ **アウトプット**
- 以下の資料を作成してください。
  - ➢ **運用プロトタイプシート**
    （解決策による運用方法や業務の流れが分かる資料。）

■ **作業時間**
- 4時間（2時間経過時点で中間報告を実施）

■ **参照資料**
- 作業を進めるにあたっては、以下の資料を参照してください。
  - ① 作業要件
  - ② アウトプット必須要件
  - ③ 生成AI活用の観点
  - ④ アウトプットチェックリスト

27

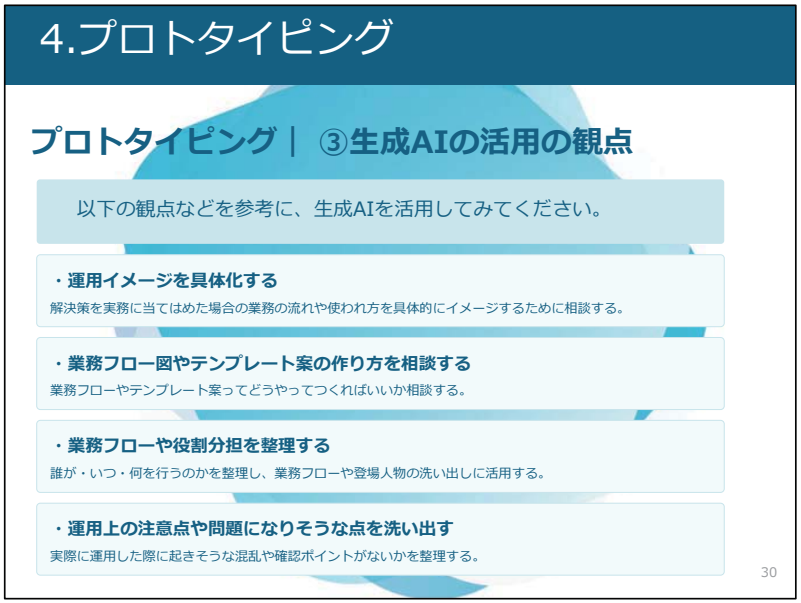
プロトタイピング|この工程の位置づけ
・解決策を、実際の業務で使われる形に落とし込む工程
・「やるとしたらどう動くか」を具体的に可視化する
・次工程（資料作成）の説得力は、本工程の具体性に左右される

この工程でめざす姿
・解決策の運用イメージが、業務の流れとして描けている
・誰が・いつ・何をするかが分かる状態になっている
・関係者と共有し、議論できる材料になっている

指導時のチェックポイント
・業務の流れが具体的にイメージできるか
・登場人物や役割が明確になっているか
・机上の案ではなく、実務を想定した内容になっているか
・説明したときに質問が出そうな点が整理されているか

講師の基本スタンス
・完成度より「使う場面を想像できるか」を重視する
・図やフローの正しさを評価しない
・「実際に回すとしたら？」という問いで具体化を促す
・次工程で説明資料にできる材料になっているかを見極める

中間報告の進め方
目的　：運用イメージの共有と、詰まりそうな点の早期確認
進め方　：各チーム代表者が口頭で発表する。次の内容を簡潔に共有させる。
① 解決策をどう運用する想定か
② 業務の流れ・関係者の概要
③ 不安点・未整理の点
講師の役割：正誤は評価せず、具体性と実務感を確認する

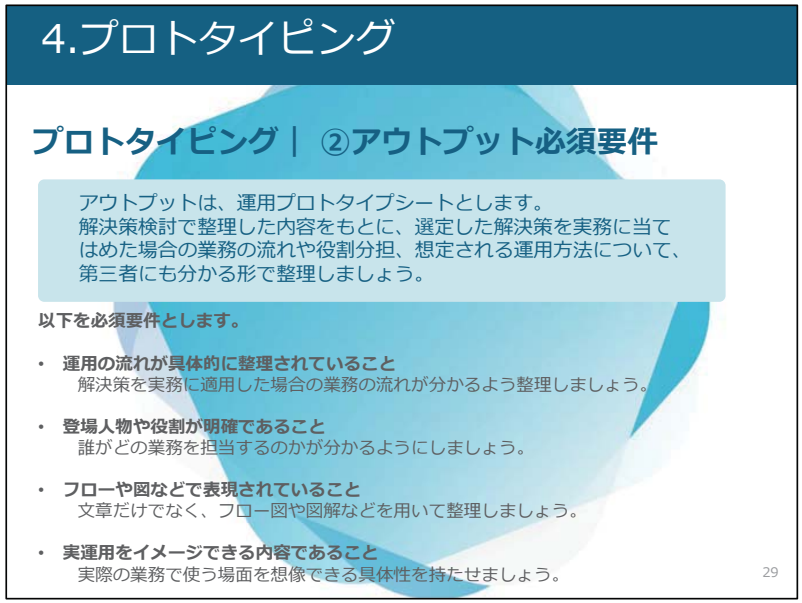


プロトタイピング|生成AIの活用の観点
本工程における生成AIは、運用イメージを具体化するための思考支援として活用する
業務フローやテンプレートを「作ってもらう」のではなく、作り方・考え方を相談する相手として使う
講師は、AIの出力内容ではなく、AIを使ってどう整理・具体化したかに着目する

確認するポイント
・解決策を業務に当てはめるイメージをAIと相談しているか
・業務フローや役割分担を考える際に、AIを整理補助として使っているか
・運用上の注意点や問題点を洗い出すためにAIを使っているか
・最終的な運用イメージを、自分たちの判断でまとめているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・フローやテンプレートが分からず止まっている
「まず今の業務の流れを言葉で説明して、AIに聞いてみましょう」
・AIに形を決めさせようとしている
「これは参考案です。自分たちの業務に合いますか？」
・理想的すぎる運用になっている
「今の体制でも、この流れは回せそうですか？」

指導上の留意点
・フロー図やテンプレートの正解を教えない
・AIの使い方を細かく指示しすぎない
・完成度よりも、運用をイメージする過程を重視する

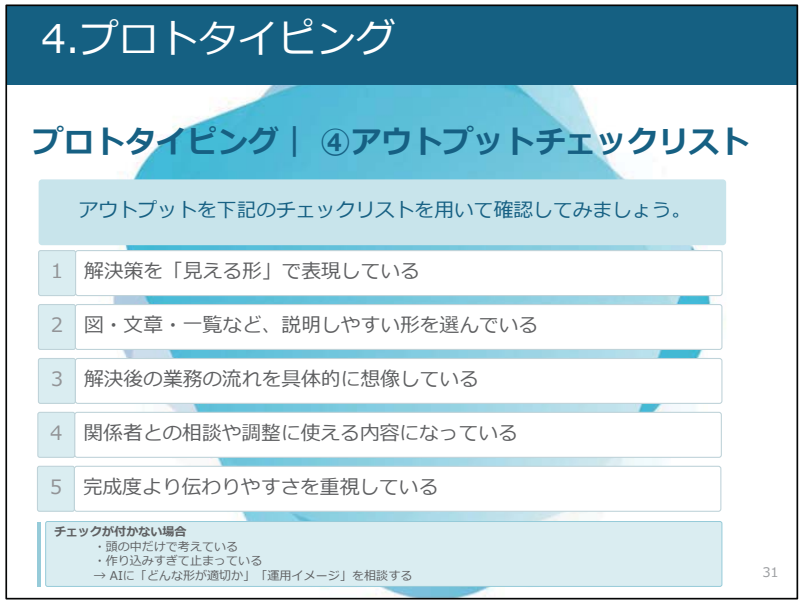


プロトタイピング|アウトプット必須要件の位置づけ
本要件は、運用プロトタイプシートとして最低限そろえるべき内容の確認用である
表現や図の完成度を評価するものではない
解決策を実務に当てはめた際の業務の流れ・役割・使われ方が伝わるかを確認する観点として扱う
講師は、見た目よりも運用イメージが具体的かに着目する

確認するポイント
・解決策を適用した業務の流れが分かるか
・誰が・いつ・何をするかが整理されているか
・図やフローで全体像が把握できるか
・実際の業務を想像できる具体性があるか

指導上の留意点
・アウトプット必須要件は、最低限そろっていてほしい観点の目安
・図の描き方や正確さは評価しない
・完成度より運用のイメージ共有を重視する
・次工程（資料作成）で使える材料になっているかを見る





プロトタイピング|アウトプットチェックリストの位置づけ
本工程のアウトプットチェックリストは、運用プロトタイプシートの完成度を評価するためのものではない。
検討した内容を振り返り、伝わりやすさ・具体性・整理不足に気づくための補助資料として活用する。
チェックが付かない項目がある場合は、解決策がまだ抽象的、または検討が浅い可能性があると捉え、見直しを促す。

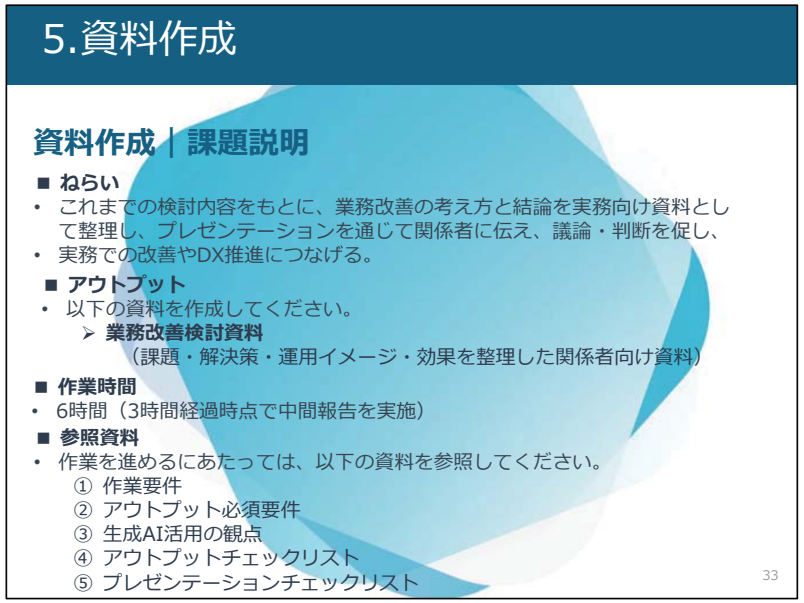
確認のポイント
・チェックリストを、○×を付ける作業として消化していないか
・各項目について、「なぜチェックが付く」を言語化できているか
・チェック結果をもとに、解決策を見直そうとしているか
・自分たちの視点だけでなく、他の立場を想像できているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・頭の中だけで整理している
「その内容を、図や一覧にするとどうなりますか？」
・作り込みすぎて進まない
「まずは簡単な形で表してみましょう」
・運用イメージが曖昧
「実際の業務では、誰が最初に何をしますか？」

指導上の留意点
・チェック結果そのものを評価しない
・○を増やすことを目的にさせない
・修正を強制せず、次にどう直すかに意識を向けさせる
・チェックリストにない良い工夫があれば積極的に評価する

プレゼンテーションの進め方
目的　：
・作成した業務改善検討資料を用いて、 関係者に内容を伝え、議題として成立させること
・説明を通じて、実務での検討・判断・次の行動につなげること
進め方　：
・各チームのメンバー全員が発表に参加する
・作成した資料をそのまま使い、提案書を読む形で説明する
①資料の発表
②質疑応答
③講師の講評

講師の役割
・発表前に、チーム内で発表の流れをイメージする/誰がどこを話すか簡単に分担する　ことを促す
・プレゼン中は、他チームからの質問や意見が出るよう場をつくる/質問が出にくい場合は、視点を示して問いかける
・発表後は、正解・不正解は評価しない/実務で検討する立場なら何を確認したくなるか、という観点でコメントする



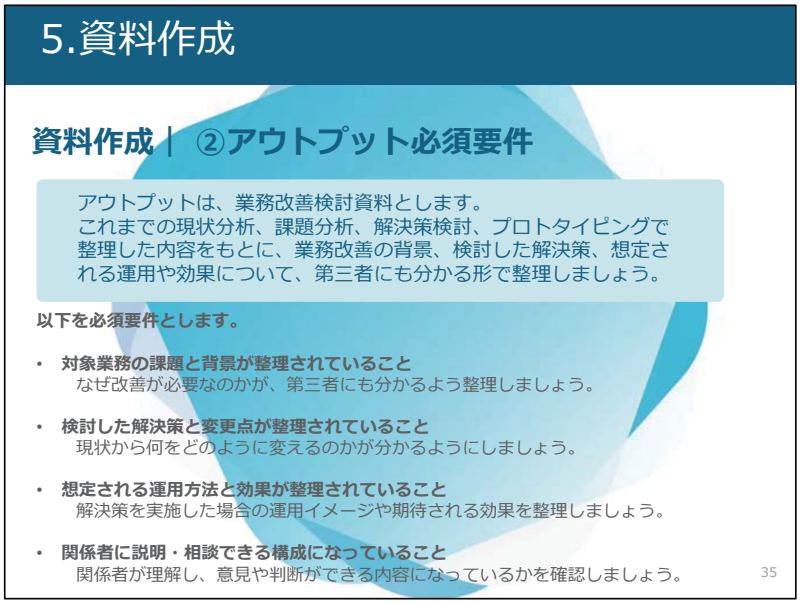
資料作成|この工程の位置づけ
これまでの検討内容を、関係者に伝え、議題にする形に整理する最終工程
分析や検討のための資料ではなく、説明・相談・提案に使う実務資料を作る
プレゼンテーションを通じて、議論・判断・次の行動につなげることを目的とする

この工程でめざす姿
・課題から解決策までの流れが一貫している
・業務を知らない人にも背景や意図が伝わる
・「次に何を決めるか」「何を進めたいか」が明確になっている

指導時のチェックポイント
・話して説明できる構成になっているか
・前提や専門用語に頼りすぎていないか
・効果だけでなく、懸念点や判断材料が示されているか
・プレゼン後に、相談・議論が生まれそうか

講師の基本スタンス
・見た目や表現は評価しない
・「この資料で話ができるか」を基準に確認する
・正解を示さず、「どう伝わるか」「どう議論になりそうか」を問い返す

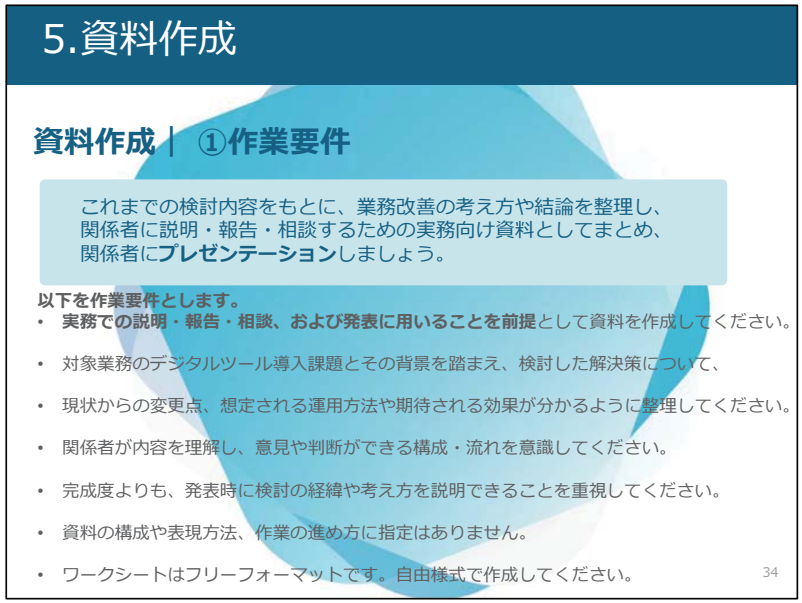
中間報告の進め方
目的　：構成と伝わり方の確認
進め方　：各チーム代表者が口頭で発表する。次の内容を簡潔に共有させる。
① 資料の全体構成
② 伝えたいポイント
③ 迷っている点
講師の役割：・正誤は評価せず、分かりにくさを指摘する



資料作成|アウトプット必須要件の位置づけ
本要件は、業務改善検討資料として最低限そろえるべき内容の確認用である
課題・解決策・運用・効果について、第三者に説明できる材料がそろっているかを確認する観点として扱う
講師は、結論の正しさよりも説明・相談に使える構成かに着目する

確認するポイント
・なぜ改善が必要か（課題と背景）が分かるか
・何をどう変えるのか（解決策・変更点）が明確か
・実施後の運用イメージや効果が想像できるか
・関係者が内容を理解し、意見や判断ができる構成か

指導上の留意点
・正解・不正解を判断しない
・内容よりも伝え方・つながりに目を向けさせる
・次の行動につながる資料かを基準に確認する

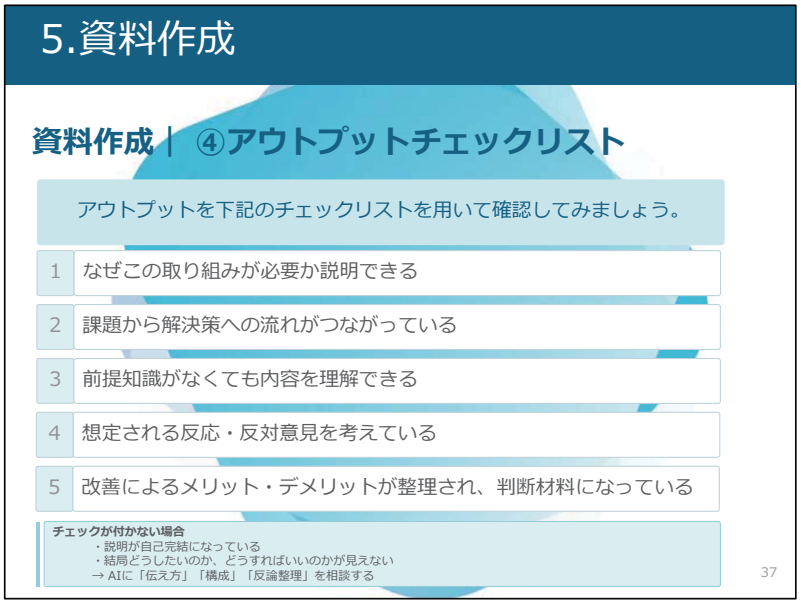


資料作成|作業要件の位置づけ
本工程の作業要件は、これまでの検討内容を関係者に説明・相談・提案するための実務資料として整理し、
発表できる状態にするための観点を示すものである。
資料作成とプレゼンテーションを一連の作業として捉え、「この内容で関係者と話ができるか」を判断基準とする。

この工程のねらい
・検討内容を、説明・相談に使える形に整理する
・資料を使って、自分たちの考えを口頭で説明できるようにする
・次の行動や判断につながる議論の土台をつくる

確認するポイント
・説明の流れ（背景 → 課題 → 解決策 → 効果）が組み立てられているか
・資料を見ながら、検討の経緯を説明できるか
・想定される質問や反応を意識して整理しているか
・発表を前提に、情報の取捨選択ができているか

指導上の留意点
・きれいな資料づくりを目的にさせない
・プレゼン原稿の完成度を求めすぎない
・「どう説明するか」を考える過程を重視する
・話しながら修正してよいことを明確にする
・発表して議論できれば十分とする

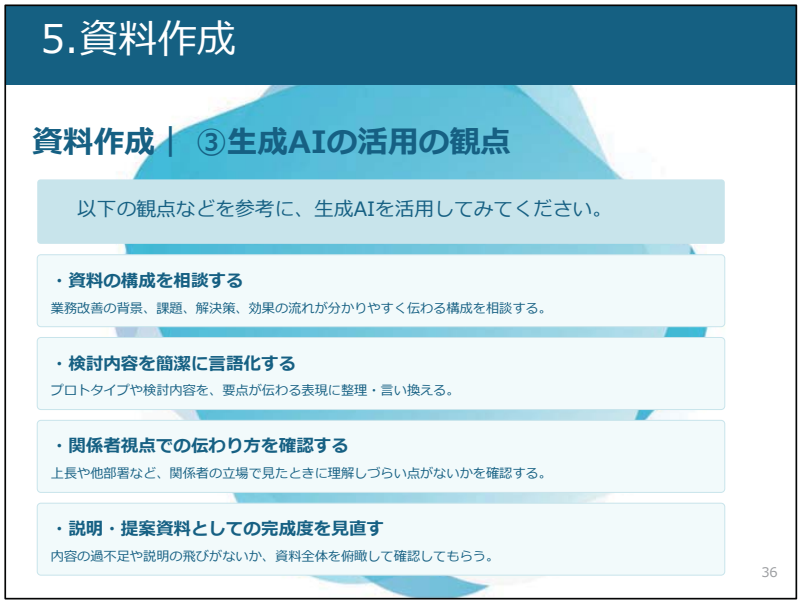


資料作成|アウトプットチェックリストの位置づけ
本工程のアウトプットチェックリストは、資料の完成度を評価するためのものではない。
作成した資料を見直し、伝わり方・論理のつながり・判断材料の不足に気づくための補助として活用する。
チェックが付かない項目がある場合は、解決策がまだ抽象的、または検討が浅い可能性があると捉え、見直しを促す。

確認のポイント
・チェックリストを、○×を付ける作業として消化していないか
・各項目について、「なぜチェックが付く」を言語化できているか
・読み手（関係者）の疑問や反応を想像できているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・説明が自己完結している
「初めて見る人は、どこで迷いそうですか？」
・流れはあるが結論が見えない
「最終的に、相手に何を判断してほしいですか？」
・反対意見を想定していない
「反対されるとしたら、どこだと思いますか？」
・メリットだけを書いている
「デメリットや懸念も出した方が、判断しやすくなりませんか？」

指導上の留意点
・チェック結果そのものを評価しない
・○を増やすことを目的にさせない
・修正を強制せず、次にどう直すかに意識を向けさせる
・チェックリストにない良い工夫があれば積極的に評価する
・AI活用は「伝え方・構成・反論整理」の相談に向けさせる



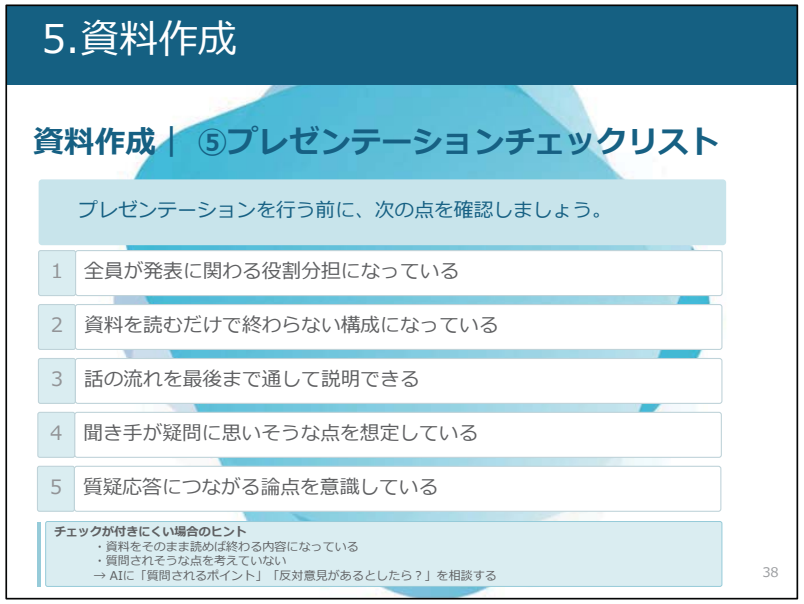
資料作成|生成AIの活用の観点
生成AIは、実務向け資料として伝わる形に整理するための思考支援として活用する
資料を作らせるのではなく、構成・言い回し・抜け漏れの確認を相談する相手として使う
講師は、AIの文章そのものではなく、AIを使ってどう整理・言語化したかに着目する

確認するポイント
・資料の流れを、AIと相談しながら整理しているか
・検討内容を、要点が伝わる表現に言い換え・短文化できているか
・読み手（関係者）にとって分かりにくい前提や用語を確認できているか
・最終的な構成・表現を、自分たちの判断で決めているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・情報が多くてまとまらない
「一番伝えたい結論は何ですか？AIに整理を手伝ってもらいましょう」
・文章が長くなりすぎる
「要点を3つに絞るとしたら何ですか？」
・説明相手が曖昧
「この資料は、誰に見せる想定ですか？」
・AIの文章に引っ張られている
「この表現は、自分たちの実情に合っていますか？」

指導上の留意点
・AIの文章品質や表現力を評価しない
・上長目線に限定せず、説明・相談相手を具体化させる
・体裁より、意思決定や議論につながるかを重視する

5.資料作成



資料作成|プレゼンテーションチェックリストの位置づけ
本チェックリストは、プレゼンの上手さを評価するものではない。
話し切る前提で、伝え方・進め方・準備の視点に気づかせるための補助として使う。

確認のポイント
・話す順番や役割を意識して準備できているか
・資料を「読む」だけでなく、説明する想定があるか
・聞き手の反応や質問を事前に想像しているか

よくあるつまずきと講師の声かけ例
・読み上げになっている
「このスライドで、何を一番伝えたいですか？」
・誰がどこを話すか決まっていない
「ここは誰が説明すると分かりやすいですか？」
・質問を想定していない
「突っ込まれるとしたら、どこだと思いますか？」

指導上の留意点
・話し方や表現力は評価しない
・準備の仕方・想定の深さに着目する
・全員が発表に関わる形を後押しする
・質疑につながる論点を残している点を評価する

1.現状分析シート（2/3）

回答例

■デジタルツール導入後の現状

業務内容	使用ツール	使用状況
請求データ作成	Excel	取引先、請求金額、明細内容をExcelに手入力で作成している
請求書発行	freee会計	Excelで作成した請求データをもとに、freee上で請求書を作成している
請求書のPDF化	freee会計	freeeで作成した請求書をPDF形式で出力している
請求書送付	メール	出力したPDFをメールに添付して送付している
入金確認	freee会計	銀行口座連携により取り込まれた入金情報を確認している
消込・管理	freee会計＋Excel	freee上で入金状況を確認し、結果をExcelに転記して管理している
請求履歴管理	freee会計＋Excel	freeeとExcelの両方で請求履歴を管理している

1.現状分析シート（1/3）

回答例

■分析対象業務

- 経理系業務（請求書発行・管理）
- 主な関係者
  - ・経理担当者
    （請求データ作成、請求書発行、送付、入金確認、履歴管理など、業務全体を担当）
  - ・営業部門担当者
    （金額・明細の確定、請求内容の確認や修正依頼を行う）
  - ・上長・管理職
    （請求業務の承認、請求状況・入金状況の確認）
- 使用ツール
  - ・freee
  - ・Excel
  - ・メール



※ freeeホームページ、https://www.freee.co.jp/accounting/small-medium/features/?referral=（参照2026/01/14）

■この業務を題材に選んだ理由

- ・ツール（Excel、freee、メール等）が複数使われており、現状把握が容易である
- ・日常的かつ定型業務で、改善効果が大きい
- ・請求データ作成から入金確認までの流れが明確で、DX検討に適している
- ・会計ソフトやOfficeの利用料などコストが発生しており、費用対効果の観点でも分析が必要である

2.課題分析シート（1/4）

回答例

■分析対象課題

課題①：業務フローおよびデータ管理がデジタルツール前提で一体化されていない

- 選定理由：
  - ・請求業務はExcel・freee・メールなど複数ツールに分かれており、業務フローが整理されていない
  - ・データや履歴も複数箇所に管理されており、確認や修正の手間が発生している
- 起きている現象：
  - ・Excel、会計ソフト、メールなど複数ツールを順に操作する業務フローになっている
  - ・同じ請求情報を複数のツールに入力・管理している
  - ・請求履歴や入金状況を一元的に把握しづらい



- その背景・原因：
  - ・業務全体を俯瞰して業務フローを設計する機会がなかった
  - ・各ツールの役割分担やデータの持ち方が整理されていない
  - ・部分最適の改善にとどまり、全体最適の視点が不足している

1.現状分析シート（3/3）

回答例

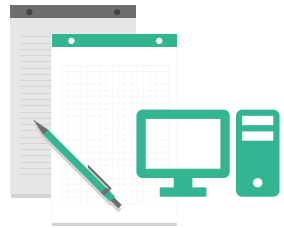
■デジタルツール導入後の課題

①業務フローに関する課題

- ・請求データはExcel起点で作成され、freeeへの転記作業が発生している
- ・複数ツール（Excel → freee → メール）を順に操作するフローになっている
- ・修正が発生した場合、Excelとfreeeの両方を修正する必要がある

②使用ツールに関する課題

- ・freeeとExcelで同じ情報を二重に管理している
- ・どちらのデータが正しいか分かりにくい
- ・freeeの使い方が担当者によって異なっている



③ 運用・管理面での課題

- ・入金確認後の管理方法がfreeeとExcelに分かれている
- ・請求状況確認時にどのツールを参照すべきか分かりにくい
- ・業務引き継ぎ時にツールごとの操作説明が必要になる

2.課題分析シート（3/4）

回答例

■分析対象課題

課題③：デジタルツール導入の目的が業務レベルで共有されていない

- 選定理由：
  - ・デジタルツールは導入されているが、現場で「なぜ使うのか」「何を改善したいのか」が十分に理解されていない
  - ・ツール利用が定着せず、導入効果が見えにくい
- 起きている現象：
  - ・ツールを使わなくても業務が回ってしまっている
  - ・従来のやり方（Excel・紙）が併用されている
  - ・導入効果が実感されていない



- その背景・原因：
  - ・業務改善の目的やゴールが明確に示されていない
  - ・業務改善よりもツール導入自体が先行して進められている
  - ・導入目的や期待効果を説明・共有する機会が不足している

2.課題分析シート（2/4）

回答例

■分析対象課題

課題②：デジタルツールの利用方法が業務として標準化されていない

- 選定理由：
  - ・デジタルツールの使い方や範囲が担当者ごとに異なり、業務手順として整理・共有されていない
  - ・標準化されていない運用は、属人化や引き継ぎ負荷の増大につながる
- 起きている現象：
  - ・使用する機能や操作手順が担当者によって異なる
  - ・一部の機能しか使われておらず、手作業が残っている
  - ・担当者変更時に業務の引き継ぎに時間がかかる



- その背景・原因：
  - ・業務としての利用ルールや標準手順が定義されていない
  - ・運用設計やマニュアル整備が行われていない
  - ・ツールの使い方が現場任せになっている

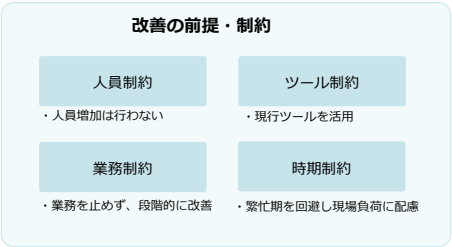
3.解決策検討シート（1/5）

回答例

■改善にあたっての制約・前提条件・進め方

①現場制約
- ・人員増加は難しい
- ・全社一斉変更は困難
- ・ITリテラシーにばらつきがある

②前提条件・進め方
- ・現行ツールは原則活用する
- ・業務を止めない範囲で段階的に改善する
- ・現場の作業負荷を急激に増やさない



■改善に向けた課題の整理

課題③ → Step1：目的・位置づけを業務として明確化する
課題① → Step2：業務フローとデータの持ち方を整理する
課題② → Step3 ：最低限の利用ルールを定義する

2.課題分析シート（4/4）

回答例

■原因分析のまとめ

業務効率化を目的としたデジタルツール導入にもかかわらず、導入目的や業務設計が不十分なまま運用されており、効果が十分に発揮されていない。

課題③ 目的・意図が共有されていない

↓ デジタルツール導入の目的が業務レベルで共有されていない（なぜ使うのかが不明確）

課題① 業務フロー・データが一体化されていない

↓ 業務フローとデータ管理が複数ツールに分かれ、一連の業務として整理されていない（業務とデータがバラバラ）

課題② 利用方法が標準化されていない

デジタルツールの利用方法が業務として標準化されていない（使い方が人によって異なる）

3.解決策検討シート（2/5）

回答例

■実務で機能する具体施策

Step1：目的・位置づけを業務として明確化する

課題	step	解決策の選択肢・方向性
課題③目的・意図が共有されていない	目的・位置づけを業務として明確化する	・デジタルツールを「何の業務を、どこまで楽にするために使うのか」を文章で整理する ・全社共通ではなく、まずは対象業務（例：請求業務）単位で目的を定義する ・「この業務では使う／使わない」を明確にし、無理な活用は求めない ・「全部使う」ではなく、「使う理由がある業務だけで使う」考え方に切り替える。

■ 想定される効果
- ツールを「なぜ使うのか」が明確になり、現場の納得感が高まる
- 使い方の判断基準ができ、迷いや無駄な作業が減る

■ 改善に伴うリスクや課題
- 抽象的な目的だけ決めても、現場の行動は変わらない
- 管理側と現場で認識がずれる可能性がある
- 業務単位でのすり合わせの時間が必要

3.解決策検討シート（3/5）

回答例

■実務で機能する具体施策

Step2：業務フローとデータの持ち方を整理する

課題	step	解決策の選択肢・方向性
課題①業務フロー・データが一体化されていない	業務フローとデータの持ち方を整理する	・現在の業務フローをそのまま書き出し、ツール・Excel・メールの使われ方を整理する ・データの正本を一つ決め、他は参照用にする ・いきなり統合せず、「どこが二度手間か」を把握することを優先する ・理想形を作る前に、現状を整理してムダを見える化することに重点を置く。

■ 想定される効果
- 二重入力や確認作業など、無駄な工程が見えるようになる
- データの所在が明確になり、探す・確認する手間が減る
- 改善すべきポイントが具体的になる

■ 改善に伴うリスクや課題
- 現状整理に一定の工数がかかる
- 担当者ごとのやり方の違いが表に出て調整が必要になる
- 一度に理想形を求めると現場の負担が大きくなる

3.解決策検討シート（4/5）

回答例

■実務で機能する具体施策

Step3 ：最低限の利用ルールを定義する

課題	step	解決策の選択肢・方向性
課題②利用方法が標準化されていない	最低限の利用ルールを定義する	・全操作ルールではなく、「必ず守ること」だけを決める ・例外を許容しつつ、基本のやり方だけを揃える ・マニュアル化よりも、簡単なルール一覧で共有する ・完璧なルール作りより、守れる最低限のルールを優先する。

■ 想定される効果
- 使い方のばらつきが減り、確認・修正作業が減少する
- 業務の引き継ぎや担当交代がしやすくなる
- ツール利用が業務として定着しやすくなる

■ 改善に伴うリスクや課題
- ルールを細かく決めすぎると守られなくなる
- 例外対応を認めないと、現場の不満につながる
- 定着には簡単な周知・フォローが必要

3.解決策検討シート（5/5）

回答例

■解決策の具体化まとめ

- Step1は納得感をつくる段階
- Step2は無駄を見える化する段階
- Step3は業務として定着させる段階

各課題に対して対応するStepを設定し、段階的に改善を進めることで、業務の考え方・進め方・使い方を順に整備していく。

4.運用プロトタイプシート（2/4） 回答例

■運用切替時の注意点・確認事項

新しい運用開始時には、役割や操作方法の認識差により、判断に迷う場面が発生しやすい。想定される混乱点や確認事項を事前に整理し、現場で立ち止まらず対応できる状態をつくる。

迷いそうな点	起きそうなこと	対応ポイント
①請求情報が揃っていないまま依頼が来る	・必須項目が未入力のまま経理に依頼が来る ・経理が補完して入力してしまう	・必須項目を明確にする ・不足時は入力せず差し戻すルールを徹底
②Excelを管理用に使い続けてしまう	・「念のため」とExcelに履歴を残す ・freeeとExcelの二重管理が復活	・管理・確認はfreeeのみと明示
③「今どこまで進んでいるか」が分からない	・メールを探して状況確認する ・freeeのステータスを見ていない	・業務の完了判断はfreeeのステータス ・メールは通知、判断材料にしない
④修正・再発行時の扱いが曖昧になる	・修正履歴が残らない ・どれが最新版か分からなくなる	・PDFの上書き保存は禁止（上書きすると履歴が残らない） ・修正は必ずfreeeで再発行
⑤営業・経理で役割認識がずれる	・営業が「経理が何とかする」と思う ・経理が営業の判断領域まで踏み込む	・営業は「事実情報の連携まで」 ・経理は「入力・管理・発行まで」

14

4.運用プロトタイプシート（1/4） 回答例

■主な関係者

登場人物	主な役割	使用ツール
経理担当者	請求書作成・送付・入金確認	freee
営業担当	請求内容の確認・経理へ連携	Excel・メール
上長	内容確認・承認	Excel・メール

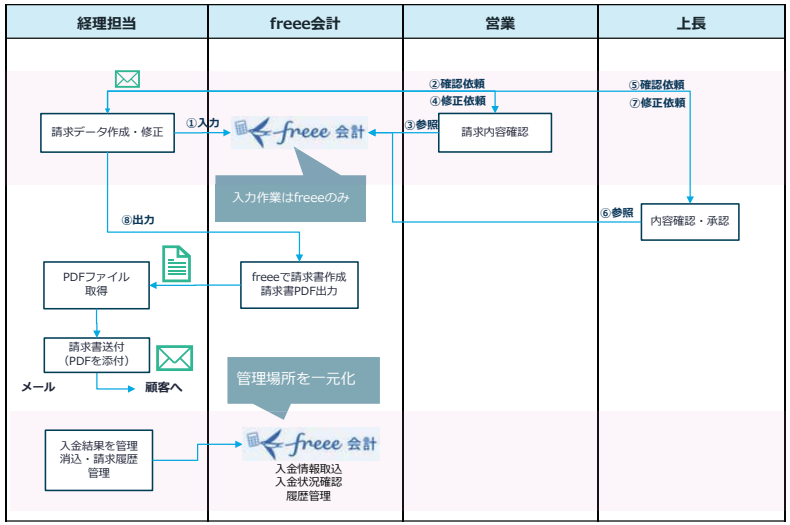
■運用上のポイント

- 管理は freeeで完結
  →「どれを見るか迷う」状態をなくす
- Excelは使用しない
  →データの二重化を防ぎ、手間を削減する
- 口頭依頼は受付対象外とする
  →情報の抜け・確認作業を防ぐ
- 金額・内容修正はfreeeで再発行し、修正履歴はfreee上に残す
  →後追い確認・監査対応を容易にする

13

4.運用プロトタイプシート（4/4） 回答例

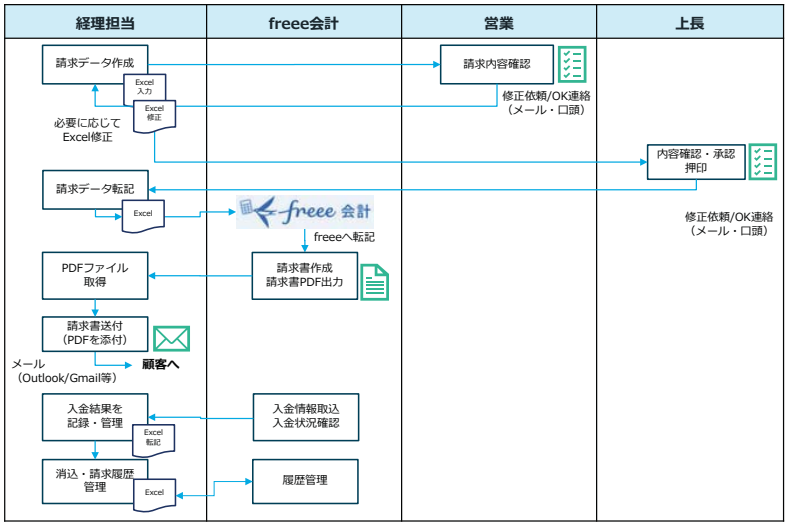
■改善後フロー図



16

4.運用プロトタイプシート（3/4） 回答例

■現行フロー図



15

CONFIDENTIAL

経理業務におけるデジタルツール導入後の業務改善検討資料

ーバックオフィス業務DXー

回答例

現状の整理・背景

- **経理業務においてデジタルツールは既に導入済み**
  →会計ソフトや請求書発行ツールのfreeeを導入した
- **導入前のやり方も人や担当部署によっては変わらず使用している**
  →従来運用していたExcel・PDF・メールなどそのまま運用している
- **導入後の効果・費用対効果がわかりにくい**
  →業務負担が変わらないので、デジタルツール導入の効果がわからない

↓

デジタルツールを導入したのに、期待されていた効果がえられていない

18

対象業務の概要

対象業務：経理系業務（請求書発行・管理）

- **経理担当者**
  （請求データ作成、請求書発行、送付、入金確認、　履歴管理など、業務全体を担当）
- **営業部門担当者**
  （金額・明細の確定、請求内容の確認や修正依頼を行う）
- **上長・管理職**
  （請求業務の承認、請求状況・入金状況の確認）

使用ツール

- freee(導入ツール)
- Excel
- メール



※ freee公式ホームページ、https://www.freee.co.jp/accounting/small-medium/features/?referral=-(参照2026/01/14)

19

課題

- **業務フロー・データが一本化されていない**
  →請求業務はExcel・freee・メールなど複数ツールに分かれており、同じデータを複数のツールで修正している
- **デジタルツールの利用方法が標準化されていない**
  →担当者や担当部門によって利用方法が異なり、整理・共有されていないため、引継ぎや確認が時間を必要
- **デジタルツール導入目的・意図が共有されていない**
  →導入目的が共有化されていないため、ツール利用が定着しておらず、導入効果が見えにくい

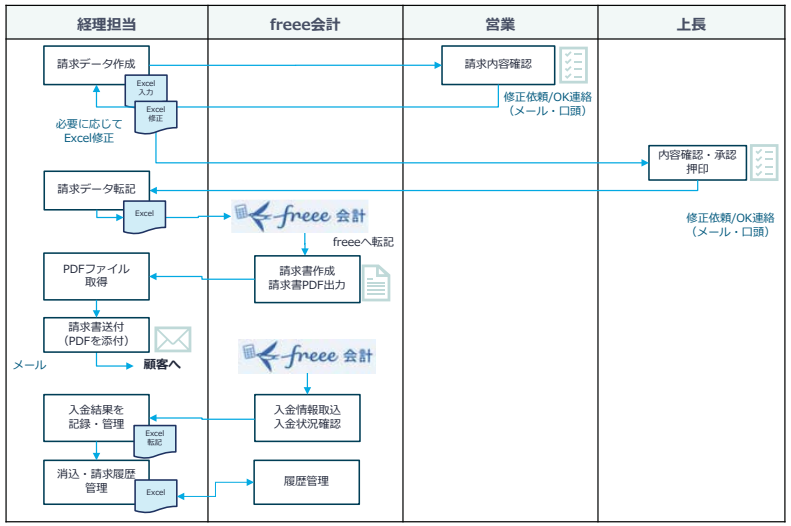
↓

このような課題を解決したい

20

現行フロー図

現行運用フローは下記の通りである



解決策

- **管理はfreeeに一本化する**
  →情報の参照先を統一し、どれをみればよいか迷う状態を解消する。
- **Excelは使用しない**
  →データの二重化を防ぎ、手間を削減する
- **金額・内容の修正はfreeeで行う**
  →修正履歴を freee 上に残し、後追い確認や監査対応を容易にする

運用を見直す

期待される効果

入力・運用の明確化
- 入力先・管理場所・確認方法が明確になる
- 使い方のばらつきが減る
- 探す・迷う時間が減る

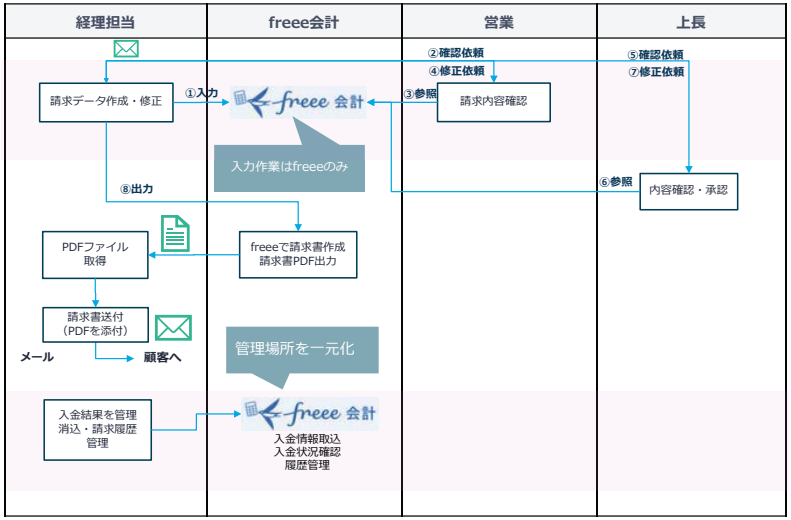
作業手戻りの削減
- 確認・修正作業が減る
- 二重作業が発生しにくくなる
- 業務がシンプルになる

業務負荷の軽減
- データの転記や照合作業が減る
- 日常業務の作業量が減る
- 作業負荷が軽減される

業務の定着
- 業務の進め方が整理される
- 担当交代や引き継ぎがしやすくなる
- ツール利用が業務として定着

改善後のフロー図

ピンク背景部分を変更。
Excelとの二重運用を無くす。



まとめ

新しいツール導入や大幅な業務変更は行わず、
現行のフローとツールの使い方を整理し、
関係者間で共通認識を持てる進め方を定めることで、
業務の安定化と改善を目指すものである。



運用見直しによるリスクや課題

①教育の統一化

- freeeの操作や運用ルールが十分に共有されない
- 教育のばらつきにより、使い方が人によって異なる
- 「なぜ一本化するのか」が伝わらず、旧運用に戻りやすい



②業務スピード低下の懸念（初期）

- 操作に慣れるまで入力・確認に時間がかかる
- 問い合わせや確認作業が一時的に増える
- 「以前のやり方の方が早い」という不満が出やすい

③ アプリのライセンスや権限管理の問題

- 利用者・権限整理が不十分だと運用が混乱する
- 不要なライセンスが残り、コスト増につながる
- アプリのトラブル時のサポート体制を社内で検討することが必要

(4) 演習教材「生成 AI を活用した問題解決演習」

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では現在、働き方改革の一環として「リモートワークの日数を増やす取り組み」を進めている。それにともない、社内ルールの１つである「就業規則」の見直しを行っている。

あなたは上司から、就業規則の見直し内容（＝改訂ポイント）を、全社員に分かりやすく周知する業務を依頼された。

今回の改訂は、全社員に深くかかわりがあると考えられるため、より効果的な周知方法と伝え方を検討する必要がある。

これからあなたは、上司から知らされた改訂ポイントの内容をもとに、全社員に向けた周知の方法を考案し、それに応じた文章を作成する。

生成AIを活用した問題解決ケーススタディ①

社内ルール変更時のお知らせ作成

参考情報②　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

参考情報①　就業規則の改訂ポイント

就業規則の改訂ポイントを周知するにあたって、上司から具体的な改訂点が知らされた。その内容は次の通りである。

リモートワークの実施頻度の見直し
- リモートワークの実施頻度については、従来の「週2日を上限」とする定めを廃止する。月の上限は「12日」とする。

情報管理に関するルールの追加
- リモートワークを行う際は、公共の場での機密情報の取扱い禁止、及び会社が許可したデバイス以外での業務を禁止とする。

勤怠管理に関するルールの変更
- リモートワーク時の始業・終業時刻は、従来の自己申告制を廃止し、会社が定める勤怠管理システムによる記録に変更する。

この情報をもとに、まずは全社員への周知の方法を検討することとなった。

検討課題①　プロンプト例

就業規則改訂を全社員に効果的に周知する方法を10個提案してください。各方法のメリット・デメリットも教えてください。

以下の就業規則改訂ポイントを全社員に周知するとき、正確で分かりやすい伝え方のアイデアを教えてください。

（ここに参考情報①のテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- 具体的な「目的」や「数」を指定して指示する。
- 参考情報を、プロンプトの中にテキスト形式で貼り付ける。

6

検討課題①　周知方法を考える

就業規則の改訂を周知するには、どのような方法が考えられるでしょうか。いくつか方法を挙げ、それぞれについてメリット・デメリットを整理し、ワークシートにまとめてください。

方法①	（「メール」などの方法名を記載）
メリット	（方法①のメリットを記載 ※複数可）
デメリット	（方法①のデメリットを記載 ※複数可）
方法②	
メリット	
デメリット	
方法③	
メリット	
デメリット	

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

5

検討課題②　プロンプト例

就業規則の改訂を全社員に分かりやすく知らせたいです。
以下の情報をもとに、具体的なメール文章を作成してください。

（ここに参考情報①のテキストを貼り付ける）

社内規程の変更をメールで通知するとき、誤解を防ぎ、社員にスムーズに受け入れてもらうための注意点を教えてください。

<ポイント>
- 指示の視点を変えて情報を引き出す。
- 参考情報を、プロンプトの中にテキスト形式で貼りつける。

8

検討課題②　伝える文面を考える

今回は、メールで周知することになりました。全社員に周知するための具体的な文面を考え、ワークシートにまとめてください。

件名	（メールの件名を記載）
本文	（自由な形式でメールの本文を記載）
添付資料	（資料名を記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

7

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では毎年、社員間の交流促進やスキルアップ支援を目的に、さまざまな社内イベントを企画している。その中の１つに「社内勉強会」がある。

前年の社内勉強会は、参加者数が想定より大幅に少なかった。その原因は告知に使用した掲示物にあると考えている。今年は、魅力的な告知を行うことで、より多くの参加をうながしたい。

あなたは上司から、勉強会の開催を知らせる「告知ポスター」の作成を依頼された。

これからあなたは、生成AIを活用しながら、前年の掲示物の改善点を考え、告知ポスターの作成を行う。

10

生成AIを活用した問題解決ケーススタディ②

社内イベントの告知ポスター作成

参考情報②　ポスターに掲載する告知情報

上司から、今年のポスターに掲載する社内勉強会の告知情報が伝えられた。以下が、その告知情報である。
この情報をもとに、ポスターを作成することとなった。

■告知情報

- 開催日時：2025年〇月〇日（〇）　15:00～16:00
- 開催場所：本社３階の会議室A
- テーマ：最新のコンプライアンス動向
- 参加にあたり、事前の申し込みは不要である。
- 勉強会の対象者は「全社員」とする。
- 参加は「任意」とする。
- 「問い合わせ先」は、以下の内容を記載する。

問い合わせ先：総務部〇〇
（直通TEL:03-1234-5678、メール:〇〇〇@company.co.jp）

12

参考情報①　前年の掲示物

上司から、前年の勉強会開催時に使用された掲示物が共有された。下図がその掲示物である。
この情報をもとに、まずは、参加者数が少なかった原因を考え、改善策を検討することとなった。

＜前年度の掲示物＞



社内勉強会のお知らせ

下記のとおり、社内勉強会を実施します。
任意ですが、都合がつく社員はできるだけ参加してください。

日時	2024年〇月〇日（〇）15:00～16:00
場所	本社３階　会議室A
テーマ	「最新のコンプライアンス動向」
内容	コンプライアンスの知識を身につける
対象	全社員（任意）
申込	不要

以上

問い合わせ先
担当　：総務部　〇〇
直通TEL：03-1234-5678
メール　：〇〇〇@company.co.jp

11

検討課題①　原因の洗い出し

前年の掲示物の問題点を分析してください。特に問題と感じるポイントを３つ選んで理由を掘り下げ、ワークシートにまとめてください。

原因①	（「表現が足りない」などの原因を簡潔に記載）
理由	（原因①の理由を記載 ※複数可）
原因②	
理由	
原因③	
理由	

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

14

検討課題②　素材を作成する

今年の掲示物で使用する「リード文」と「画像素材」を複数作成してください。その中から特に良いと感じた内容を選び、それぞれ１つずつ、ワークシートに記載・添付してください。

リード文	（リード文を記載）
画像素材	（画像素材を添付）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

16

参考情報②　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

■画像生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/

13

検討課題①　プロンプト例

添付した社内勉強会のポスターについて、社員の視点から「なぜ参加したくないと感じるか」を分析してください。その際、原因を10個挙げ、それぞれの具体的な理由を回答してください。

（ここに参考情報①の画像やテキストを貼り付ける）

<ポイント>

- **分析の方向性を説明する。**
- **参考情報を、プロンプトの中に画像やテキスト形式で貼り付ける。**

※特に「定例行事」や「定型業務」の場合、参考情報に「前回時の情報」を活用することが有用になり得る。ただし、**社内情報を入力する場合、生成AIへの入力可否を適切に判断すること。必要に応じて生成AIへの入力を控える、許可を得るなどの対応が求められる。**

15

検討課題③　ポスターを作成する

次のページのワークシートにリード文や画像素材を配置し、今年の告知ポスターを完成させてください。本ポスターで告知する情報は参考情報②を参照してください。

※ワークシートの情報やデザインは適宜、調整して構いません。
※完成イメージ（例）は以下です。



18

検討課題②　プロンプト例

添付した画像にある「リード」の文章を、事務的な表現を避け、温かみのある文章に書き換えてください。

（ここに、参考情報①の画像を貼り付ける）

添付画像のポスターに目を引く要素を盛り込みたいです。「ビジネス勉強会」のイメージでワンポイントのイラストを描いてください。

（ここに、参考情報①の画像を貼り付ける）

<ポイント>
- どのように改善したいかを指示する。
- 作りたい画像のイメージを具体的に指示する。
  ⇒画像のテーマ、雰囲気、構図、色、背景、など

17

生成AIを活用した問題解決ケーススタディ③

社内トラブルの対応策検討

（タイトル）

（リード文）

問い合わせ先

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

あなたは先週、営業部の「田中さん」からの依頼を受け、会社案内用のパンフレットを印刷会社に50部発注した。
ところがパンフレットは、納品期限を過ぎても、田中さんのもとに届いていなかった。

田中さんは、明日の午後に大切な商談を控えており、その場面でパンフレットを使用する予定である。
そのため田中さんは「もしパンフレットの到着が間に合わなければ、商談が失敗するかもしれない」と感じ、強く苛立ち焦っている。

このような背景がある中、田中さんからあなた宛てに、パンフレットの納品状況に関する緊急の問い合わせメールが送られてきた。

あなたはこれから、生成AIを活用して「問い合わせ内容の整理」や「対応策の検討」などを行い、田中さんへの返信メールを作成する。

21

参考情報①　問い合わせ内容

田中さんから届いた問い合わせメールは、次の通りである。

営業部の田中です。

先週依頼したパンフレット（50部）が、一部も届いていません。納品期限を過ぎたことに加え、ここまで何の連絡もないこと、無責任極まりない対応だと感じています。

不本意ながら、担当者個人の能力、貴部署全体の管理体制そのものに、大きな欠陥があると強く疑わざるを得ません。

パンフレットは「明日の14時」までに必要です。もし遅れるようなことがあれば、営業活動に影響が出るのは当然のこと、商談相手との関係悪化も十分に懸念されます。

万が一、会社の信用問題に発展した場合、しかるべき対応も視野に入れさせていただきますので、ご承知おきください。

本日、終日外出しています。メール等で必ず一報をください。

この情報をもとに、田中さんへの対応を行うこととなった。

22

参考情報②　印刷会社から得た情報

あなたは田中さんからの問い合わせを受け、印刷会社に確認を行った。
以下は、印刷会社から得た情報である。

■印刷会社の状況説明

- 印刷工程にトラブルがあった
- 他社の依頼も含め、作業が遅延している
- 納品日時の遅延に関する連絡はホームページ上で行っている
- A社の依頼は、本日夜間には印刷が完了する見込み
- 配送業者の手配の関係で、A社到着は最速でも明日18時以降
- 印刷所での手渡し等の個別対応は可能（印刷所までは車で片道1時間程度）

この情報も活用し、対応策を検討することとなった。

23

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

24

検討課題①　プロンプト例

添付した問い合わせメールから、客観的な事実のみを抽出し、箇条書きで整理してください。

（ここに参考情報①のテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- プロンプトに、整理しやすい形式を指定する。
  ⇒「箇条書き」など
- 参考情報を、プロンプトの中にテキスト形式で貼り付ける。

※実際の問い合わせ情報を入力するときは、生成AIへの入力可否を適切に判断すること。必要に応じて生成AIへの入力を控える、個人名などを伏せ字や記号に置き換える、許可を得るなどの対応が求められる。

26

検討課題①　問い合わせ内容を整理する

参考情報①の問い合わせ内容には、感情と事実が混在しています。事実ベースの情報のみを抜き出し、整理してワークシートにまとめてください。

事実ベースの情報	（起きた事実のみを、整理して記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

25

検討課題②　プロンプト例

以下の情報から、田中さんに対し実行できる対応策を複数検討し、それぞれの内容・メリット・リスクを表形式で回答してください。

■問い合わせ内容
（ここに、参考情報①のテキストを貼り付ける）

■印刷会社から得た情報
（ここに、参考情報②のテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- 複数の情報を項目ごとに分けて入力する。
  ⇒「問い合わせ内容」「印刷会社から得た情報」など
- プロンプトに、整理しやすい形式を指定する。
  ⇒「表形式」など

28

検討課題②　現実的な対応策の検討

参考情報②を踏まえ、現実的に実行できる対応策を複数検討し、それぞれの内容・メリット・リスクをワークシートにまとめてください。

	内容	メリット	リスク
対応策①	（対応策①の内容を記載 ※複数可）	（対応策①のメリットを記載 ※複数可）	（対応策①のリスクを記載 ※複数可）
対応策②	（②について同上）	（②について同上）	（②について同上）
対応策③	（③について同上）	（③について同上）	（③について同上）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

27

検討課題③　プロンプト例

あなたは、問い合わせ対応の担当者です。
最下部に貼り付けたメール文章が、今回の問い合わせになります。

この内容に対し、印刷会社に直接パンフレットを取りに行くことで対応したいと考えています。相手の感情に十分配慮しながら、返信メールを作成してください。

（ここに、参考情報①のテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- **生成AIに役割を与える。**
  ⇒「問い合わせ対応に慣れた担当者」など
- **前提情報を、プロンプトの中で説明する。**
  ⇒「印刷会社に直接パンフレットを取りに行く～」など

30

検討課題③　メール文を作成する

あなたは今回、印刷会社に直接パンフレットを取りに行く対応策を選びました。この上で、田中さんの感情に十分配慮した返信メールを作成し、ワークシートにまとめてください。

件名	（件名を簡潔に記載）
メール本文	（メール本文を記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

29

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、業務効率化への対策として、ペーパーレス化に向けた検討会議を毎月実施することとなった。
あなたは上司から、その会議の議事録作成を任された。

本日の第１回目の会議には、各部門（総務・営業・経営企画・経理）から1名ずつ計4名が参加し、ペーパーレス化に向けた論点を整理した。

会議では、議題に沿って、保管スペースの圧迫や検索の手間といった紙書類の現状・課題などが議論された。

あなたはこれから、録音データの文字起こしテキストを頼りに、生成AIを活用して、要点が端的に伝わる議事録を作成する。

32

生成AIを活用した問題解決ケーススタディ④

定例会議の議事録作成

参考情報②　会社・参加者の情報

以下は、今回の定例会議が行われる会社・参加者の情報である。

■会社情報

- 社名：A社
- 社員数：36名
- 所在地：新潟県長岡市
- 事業：卸売・小売業
- 事業概要：地元の学校や小売店に、文具・日用品等を販売

■参加者情報

部署	氏名	役職
総務	佐藤	主任
営業	田中	営業リーダー
経営	鈴木	企画担当
経理	山本	経理担当

※会議の司会進行は、佐藤（総務主任）が行う。

34

参考情報①　会議の議題

以下は、本日の会議における議題である。
この議題をもとに、約30分間の会議が行われた。

■議題

1. 紙書類保管の現状共有
2. 紙書類を扱う際の主な課題
3. 来月の検討会議に向けた準備事項

あなたは、この会議の文字起こしデータを使用し、議事録を作成することとなった。

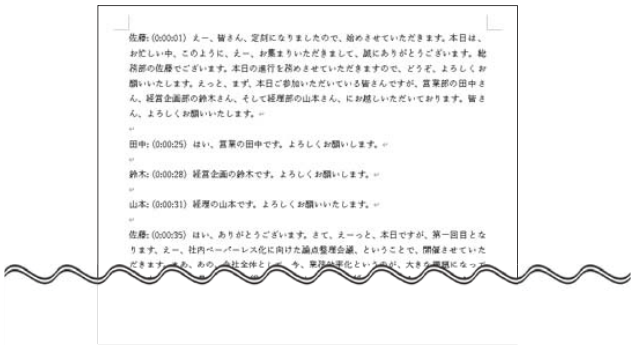
※文字起こしデータは、別途配布のWordファイル「教材④_別添資料_会議音声の文字起こしデータ」を使用すること。

33

検討課題①　議事録を作成する

**文字起こしデータから、生成AIで会議の議事録を作成してください。
その際、「生成AIの回答」と「元の文字起こしデータ」を見比べ、
どのくらい正しく情報が反映されているかを確認してください。**

※生成AIを使用して作成しましょう。
※作成する議事録のフォーマットは自由です。


佐藤: (0:00:01) えー、皆さん、定刻になりましたので、始めさせていただきます。本日は、お忙しい中、このように、えー、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。総務部の佐藤でございます。本日の進行を務めさせていただきますので、どうぞ、よろしくお願いいたします。えっと、まず、本日ご参加いただいている皆さんですが、営業部の田中さん、経営企画部の鈴木さん、そして経理部の山本さん、にお越しいただいております。皆さん、よろしくお願いいたします。

田中: (0:00:25) はい、営業の田中です。よろしくお願いします。

鈴木: (0:00:28) 経営企画の鈴木です。よろしくお願いします。

山本: (0:00:31) 経理の山本です。よろしくお願いいたします。

佐藤: (0:00:35) はい、ありがとうございます。さて、えーっと、本日ですが、第一回目となります、えー、社内ペーパーレス化に向けた論点整理会議、ということで、開催させていただきますが、あの、会社全体と、今、業務効率化という…

36

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

35

検討課題②　議事録を整理する

作成した議事録から、会議の「要点」「懸案事項」「次回に向けて行うこと」を整理し、ワークシートにまとめてください。

要点	（※複数可）
懸案事項	（※複数可）
次回に向けて	（※複数可）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

38

検討課題①　プロンプト例

添付した会議のデータをもとに、議事録を作成してください。

（ここに、Wordファイルを添付する。）

<ポイント>
- **参考情報を、プロンプトにファイル形式で添付する。**
  ⇒さまざまなファイルをそのまま添付できる
- **必要なキーワードをプロンプトの中に明記する。**
  ⇒「議事録」など

37

生成AIを活用した問題解決ケーススタディ⑤

よくある質問集の作成

検討課題②　プロンプト例

以下の議事録から「要点」「懸案事項」「次回に向けて行うこと」を箇条書きで簡潔に整理してください。

（ここに、作成した議事録のテキストデータを貼り付ける。）

<ポイント>
- **整理したい項目を指示する。**
- **プロンプトに、整理しやすい形を指示する。**
  ⇒箇条書き、など

39

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、多様化する社員のライフスタイルを支援するため、福利厚生制度の見直しを継続して進めている。

今回、「リモートワーク手当」の追加を全社員に知らせたところ、自部署に問い合わせメールが多数届いてしまった。並行業務を圧迫し続けているため、あなたは上司から状況を改善するよう指示された。

あなたは、ごく少ない人員と時間の中で、改善策を実行しなければならない。

あなたはこれから、生成AIを活用して、多数の問い合わせ内容をもとに具体的な対策を行う。

41

参考情報②　制度概要

リモートワーク手当制度の概要は、以下の表の通りである。

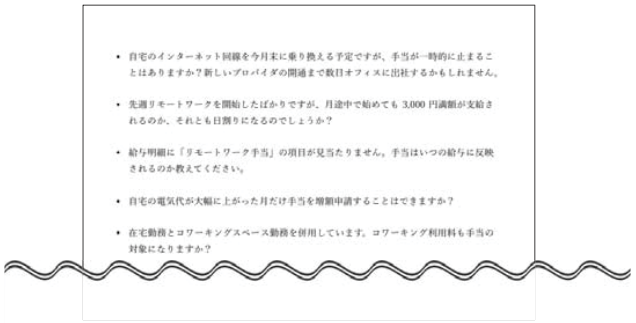
項目	内容
目的	月4日以上リモートワークを行う従業員が、自宅等の業務環境を整備・維持する費用の一部を補助する。
対象費用	光熱費・通信費の増加分、必要な消耗品などがある。実費は問わず定額支給する。
支給額	月額 3,000 円（定額） である。すべて給与所得として扱われる。
支給期間	会社がリモートワークを正式承認している期間中は継続支給となる。
初回申請方法	リモートワーク開始時に提出する「リモートワーク実施許可申請書」に、本手当の申請項目が含まれている。必要事項を記載・チェックし、部署長に提出する。また、手当の申請も同時に完了となる。
支給形態	初回申請が承認されれば、リモートワークを継続している限り、毎月自動的に給与と一緒に振り込まれる。以後、毎月の申請手続きは必要ない。
変更・終了時	リモートワークの実施形態が変更になる、あるいはリモートワークを終了してオフィス勤務に戻る場合は、別途手続きが必要になる。その手続きに伴い、手当の支給も停止される。
問い合わせ先	個々の制度該当可否などは、総務部または各部署担当者へ直接確認する。

43

参考情報①　問い合わせ内容

「リモートワーク手当」制度に届いた問い合わせ内容をもとに、今後の問い合わせ件数を減らす目的で「よくある質問集」の作成を行うこととなった。

※問い合わせ内容は、別途配布のWordファイル「教材⑤_別添資料_問い合わせ内容」を使用すること。



- 自宅のインターネット回線を今月末に乗り換える予定ですが、手当が一時的に止まることはありますか？新しいプロバイダの開通まで数日オフィスに出社するかもしれません。
- 先週リモートワークを開始したばかりですが、月途中で始めても 3,000 円満額が支給されるのか、それとも日割りになるのでしょうか？
- 給与明細に「リモートワーク手当」の項目が見当たりません。手当はいつの給与に反映されるのか教えてください。
- 自宅の電気代が大幅に上がった月だけ手当を増額申請することはできますか？
- 在宅勤務とコワーキングスペース勤務を併用しています。コワーキング利用料も手当の対象になりますか？

42

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

44

検討課題①　問い合わせ内容を分類する

参考情報①の各問い合わせを、内容に応じて分類します。分類した結果がどれくらい正確かを確認した上で、分類テーマを1項目ずつワークシートに記載してください。

分類テーマ	（「支給時期」などの分類テーマを記載 ※以下同様）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

45

検討課題①　プロンプト例

あなたは問い合わせ対応の担当者です。
添付した資料の各問い合わせを分類し、分類テーマごとに表形式でまとめてください。

（ここに、参考情報①の問い合わせ内容ファイルを貼り付ける。）

<ポイント>
- 生成AIに役割を与える。
- 添付ファイルの読み取り対象を明確に指示する。
  ⇒「添付した資料の各問い合わせを」など

46

検討課題②　よくある質問集を作る

検討課題①の結果と参考情報②をもとに「よくある質問集」を作成します。各分類テーマに対する「よくある質問集」の草案を、以下の形式を参考に、メモ帳などに作成してください。

■参考形式（※例文は分類テーマが「支給時期」等の場合）

質問：（リモートワーク手当はいつ支給されますか？）
回答：（毎月の給与と一緒に定額3,000円が自動で振り込まれます。）

質問：
回答：

…（※複数可）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

47

検討課題②　プロンプト例

以下の分類テーマに対し、添付した制度概要の表をもとに「よくある質問集」を作成してください。

■出力形式
質問：～
回答：～

■分類テーマ
（ここに、検討課題①の結果をテキスト形式で貼り付ける。）
（ここに、参考情報②の制度概要の表を添付する。）

<ポイント>
- 回答の形式を指定する。
- 参考情報を、適切な形式で与える。

48

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、前年度末に、若手・中堅社員の離職が立て続けに発生したため、従業員の定着率向上が経営課題の１つになっている。

そこでA社は、全従業員に対し、会社への満足度調査をアンケート形式で実施することにした。あなたは上司から、このアンケートの素案を作成するよう指示された。

今回の調査は前例がないため、過去の資料等も存在しない。
その中であなたは、より意義あるアンケートを作るために、内容を練る必要がある。

あなたはこれから手元にある情報を元に、生成AIを活用して、アンケートの内容考案および作成を行う。

50

生成AIを活用した問題解決ケーススタディ⑥

従業員向けのアンケート作成

参考情報②　アンケート様式の概要

今回作成するアンケート様式の概要は、次の通りである。

- **対象：全従業員**
- **回答方法：紙面記入**
- **所要時間：15～20分**
- **質問形式：複数の選択肢から選ぶ形を基本とする**
- **自由記述の有無：必要に応じて加える**

この情報も参考にしながら、アンケートを作成することとなった。

52

参考情報①　会社情報

A社に関する情報は、次の通りである。

■会社概要

- 社員数：35名
- 所在地：岡山県津山市
- 事業：小売業、サービス業
- 事業概要：地元産業向けの機器管理・修繕、販売

■A社の主な情報

- 地域に根ざす小売業者として、古くから事業を営んできた。
- 地域経済の停滞、物価高騰、人手不足などの影響で、従来通りの利益を確保することが難しくなってきている。
- デジタル化が遅れており、業務効率を改善する糸口が見つかりにくい状況である。
- 賃上げや働き方改革の実現状況も十分とはいえず、多様化する若手世代の価値観も追い切れていない。

この情報から、アンケートの質問テーマを考案することとなった。

51

検討課題①　質問テーマを考える

参考情報①をもとに、質問テーマを複数検討してください。検討後、より大切だと考えられるテーマを５つ取り上げ、理由とともにワークシートにまとめてください。

質問テーマ	理由
（テーマを1つ記載 ※以下同様）	（左記テーマの選定理由を記載 ※複数可 ※以下同様）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

54

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

53

検討課題②　アンケートを作成する

検討課題①の結果を踏まえ、アンケートを作成してください。その際、「参考情報②のアンケート様式」や「作成例」も参考にしながら、Wordやメモ帳などにまとめてください。

※作成例は、別途配布のWordファイル「教材⑥_別途資料_従業員向けのアンケート作成」を閲覧すること。

※生成AIを使用して作成しましょう。
※作成するアンケートの様式は、自由に変更して構いません。

56

検討課題①　プロンプト例

従業員の定着率向上が課題になっているため、全従業員に向けアンケート調査を行います。以下の会社情報をもとに、アンケートの質問テーマ10個を、理由とともに挙げてください。

■会社情報
（ここに、参考情報①の内容をテキスト形式で貼り付ける。）

<ポイント>
- **生成AIに明確な目的を伝える。**
  ⇒「従業員の定着率向上が課題になっているため」など
- **生成AIに情報を参照するよう指示する。**
  ⇒「以下の会社情報をもとに」など

55

生成AIを活用した
問題解決ケーススタディ⑦

採用の面接準備と
メッセージ作成

検討課題②　プロンプト例

以下の情報を参考に、従業員向けの満足度調査アンケートを作成してください。

■質問テーマ
（ここに、検討課題①の選定テーマをテキスト形式で貼り付ける）

■アンケートの型
（ここに、参考情報②の様式概要をテキスト形式で貼り付ける）

<ポイント>
- **必要な情報が複数ある場合、整理して貼り付ける。**
  ⇒「■質問テーマ」「■アンケートの型」、など

57

参考情報①　募集要項

今回実施されている営業企画職の募集要項は、次の通りである。

項目	内容
募集職種	営業企画職
業務内容	営業活動を側面から支援する業務全般（市場調査、競合分析、営業戦略の立案・実行支援、営業データ分析、新規事業企画支援など）
求めるスキルと経験	・営業経験または企画関連業務の実務経験（3年以上） ・データ分析の基礎知識（Excel等での集計・分析） ・企画提案資料作成能力 ・コミュニケーション能力 ・（歓迎スキル）市場調査ツールの使用経験、マネジメント経験
求める人物像	論理的思考力があり主体的に新しい企画を生み出せる方/他部署と連携して業務を進められる方/変化に柔軟に対応できる方
その他	雇用形態:正社員/勤務地:本社/給与:経験・能力を考慮し決定/休日休暇:週休2日制（土日祝）、年末年始休暇、有給休暇 等/待遇・福利厚生:各種社会保険完備、通勤手当（片道１時間以上の場合のみ）、リモートワーク制度（規定あり）、育児・介護休業制度など

この情報も活用し、面接に向けた分析をすることとなった。

60

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

Ａ社では、新規事業の推進に向けた体制づくりを強化するため、営業企画職の採用を積極的に進めている。

あなたは、その採用担当者の１人である。

今回、営業企画職の募集に、想定より多くの応募者が集まった。
そのため、１人ひとりに合わせた面接準備やコミュニケーションを、より効率的に進めることが必要である。

そこでまずは、特定の応募者に対する面接準備などに、生成AIの活用を試みることとなった。

あなたはこれから生成AIを活用し、応募者の分析や選考通過者へのメッセージ作成などを行う。

59

参考情報②　職務経歴書

営業企画職の募集要項に対し、応募者から職務経歴書が送付された。
今回は、応募者の１人である「山田花子」さんの職務経歴書を活用し、内容分析および質問事項の整理などを行う。

職務経歴書は、別途配布のWordファイル「教材⑦_別添資料_職務経歴書」を参考にすること。


職務経歴書

フリガナ	ヤマダ　ハナコ
氏名	山田　花子（やまだ　はなこ）
生年月日	1993年5月7日生（満32歳）
住所	〒123-1234　東京都渋谷区渋谷1-2-3　メゾン渋谷123号
電話番号	090-1234-5678
E-mail	hanako.yamada@example.com

学歴
- 2011年4月　○○専門学校 総合ビジネス科 入学

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

検討課題①　応募情報を分析する

参考情報①②に基づき、ワークシートの各項目について、募集要項に対する応募者のマッチ度を分析し、評価を記載してください。

項目	評価
求めるスキル・経験との合致度	（左記項目に対する応募者の評価を記載 ※複数可）
求める人物像との一致度	（同上）
職務への熱意と貢献意欲	（同上）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

検討課題①　プロンプト例

あなたは採用担当者です。添付した職務経歴書と下記の募集要項を照合し、募集要項にマッチした人材かを分析した上で、評価してください。

■分析項目
・求めるスキル・経験との合致度
・求める人物像との一致度
・職務への熱意と貢献意欲

■募集要項
（ここに、参考情報①をテキスト形式で貼り付ける）
（ここに、参考情報②の職務経歴書を添付する）

<ポイント>
- **分析する具体的な項目を指示する。**

検討課題②　プロンプト例

添付した分析結果をもとに応募者の懸念点を5個洗い出し、以下の項目について表形式で回答してください。

・懸念を直接確認する１次質問
・１次質問の回答を受けて、さらに深掘りする２次質問
・各質問に対する採用者の評価ポイント

（ここに、検討課題①の結果を添付する）

<ポイント>
- 質問の目的や流れを明確に伝える。

検討課題②　面接時の質問内容を考える

検討課題①の分析結果から、面接の質問案を検討してください。検討内容の中で、特に有力と考えられる質問を３つ選び、その理由とともにワークシートにまとめてください。

質問①	（質問内容を簡潔に記載）
理由	（質問①の選定理由を記載 ※複数可）
質問②	
理由	
質問③	
理由	

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

検討課題③　プロンプト例

あなたは採用担当者です。
採用候補者である山田さんに、面接合格および次回選考の案内メールを作成してください。

なお、次の最終面談の相手は弊社の社長であるため、緊張や不安などに十分配慮してください。

<ポイント>
- 特に考慮して欲しい内容がある場合、簡潔に指示する。

検討課題③　面接結果を伝える

山田さんに面接合格の知らせをメールで伝えますが、次回の最終選考は社長面談のため、緊張や不安を強く抱かせる可能性があります。快く臨んでもらえるように、配慮したメッセージを作成してください。

件名	（件名を簡潔に記載）
内容	（応募者に配慮したメッセージを記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

生成AIを活用した
問題解決ケーススタディ⑧

業務改善に向けた
経費の傾向分析

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、直近の経費が前年同期比で約1.5倍に増加した。
そのため、この増加理由を早急に把握する必要があり、あなたは上司から調査を任された。

しかし、A社経費の費目が細かく分けられているため、全体像の把握や、主要な変動要因の特定が困難な状態である。

そこで、経費を分析しやすくするため、分類項目を再設定し、今年と前年同期のデータを比較分析することになった。

あなたは生成AIを活用して、今年と前年同期における経費データの整理、グラフ作成、および比較分析を行う。

70

参考情報①　A社の経費明細データ

今回は、A社における今年（＝直近３ヵ月）と前年同期の経費データを比べて分析することとなった。

分析には、別途配布のExcelファイル「教材⑧_別添資料_A社の経費明細データ」内にある下記２点のシートを用いること。
・今年の経費データ
・前年同期の経費データ

＜A社の経費データ＞

日付	費目	金額
2025/1/5	コピー用紙代	4,200
2025/1/6	電気料金	28,500
2025/1/7	インターネット利用料	13,800
2025/1/8	新商品X仕入	280,000
2025/1/10	営業交通費（新幹線）	25,000
2025/1/11	クレジットカード手数料	3,500
2025/1/12	キャンペーン広告費	150,000

71

参考情報②　分類項目

今年と前年同期の経費細目データをより大きな枠組みで分類するため、以下のような分類項目を定めた。

分類項目	詳細
仕入費	商品の仕入れにかかる費用
販促費	販売活動を促進するための費用（広告宣伝、営業交通費、接待交際費など）
施設維持費	店舗や事務所を維持するための費用（家賃、水道光熱費、リース料など）
事務費	日常の事務作業にかかる費用（事務用品、通信費、新聞図書費など）
人件費	従業員に関連する費用（福利厚生費、採用教育費、研修交通費など）
運搬費	商品の運搬や発送、仕入時の交通費にかかる費用
支払手数料	金融機関への手数料や決済関連費用、利息など
租税公課	税金や公的な負担金、保険料など
設備費	設備投資やその償却、設備関連の外注費用
その他	上記に当てはまらない経費（諸会費、寄付金、雑費など）

72

検討課題①　費目を分類する

参考情報①の「今年」と「前年同期」の経費明細データを、参考情報②の分類項目を用いてそれぞれ分類してください。

作成例（一部）▶
生成AIに、分類項目の設定を指示。
※赤枠内部分

A	B	C	D
日付	費目	分類項目	金額
2025/1/5	コピー用紙代	事務費	4200
2025/1/6	電気料金	施設維持費	28500
2025/1/7	インターネット利用料	事務費	13800
2025/1/8	新商品x仕入	仕入費	280000
2025/1/10	営業交通費(新幹線)	運搬費	25000
2025/1/11	クレジットカード手数料	支払手数料	3500
2025/1/12	キャンペーン広告費	販促費	150000
2025/1/13	会議用飲料代	事務費	8500
2025/1/14	店舗火災保険料	施設維持費	32000
2025/1/15	事務所家賃	施設維持費	155000
2025/1/16	店舗用備品購入	設備費	15000
2025/1/17	営業車駐車料金	運搬費	1200
2025/1/18	業界新聞購読料	事務費	4500
2025/1/19	サイトデザイン更新依頼料	販促費	80000
2025/1/20	社員決起集会費用	人件費	60000
2025/1/21	ファイル・バインダー購入	事務費	3200
2025/1/22	銀行振込手数料	支払手数料	700

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章やファイルは、内容を確認して活用しましょう。

74

検討課題②　経費を可視化する

検討課題①の「今年」と「前年同期」の分類結果をもとに、分類項目の合計金額をそれぞれグラフ化してください。グラフの形態は自由です。

（今年と前年同期のグラフを貼り付ける）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成されたデータの内容は、必ず確認して活用しましょう。

76

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

73

検討課題①　プロンプト例

添付したExcelファイルの費目を、以下の「分類項目」を用いて分類してください。結果は、Excelファイルでダウンロードできるようにしてください。

■分類項目
仕入費、販促費、施設維持費、事務費、人件費、運搬費、支払手数料、租税公課、設備費、その他

■回答形式
｜日付｜費目｜分類項目｜金額｜

（ここに、参考情報①のExcelファイルをアップロードする）

<ポイント>
- **回答の形式を指定する。**
  ⇒ファイル、データ内容、ダウンロード形式、など

75

検討課題②　プロンプト例

添付したExcelの「分類項目」と「金額」の内容を各シートごとに合算し、棒グラフにしてください。

（ここに、検討課題①のExcelファイルを貼り付ける）

<ポイント>
- 表現したい内容を明確に指定する。
  ⇒分類項目、金額、棒グラフ、など

77

検討課題③　傾向を分析する

検討課題②の結果をもとに、「今年」と「前年同期」の分類データを比較分析します。得られた傾向をワークシートにまとめてください。

傾向	（得られた傾向を記載 ※複数可）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

78

生成AIを活用した問題解決ケーススタディ⑨

経費精算書の確認とメッセージ作成

検討課題③　プロンプト例

添付したグラフは、今年と前年同期の経費を表したものです。２つのグラフを比較し、傾向を分析してください。

（ここに、２つのグラフ画像を添付する）

<ポイント>
- 前提情報を生成AIに与える。
- 画像データをそのまま生成AIにアップロードする。

79

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、毎月初めに前月分の経費精算を行う決まりがあり、あなたはその経費精算書をチェックする業務を任されている。

A社は、先月から繁忙期に入っている。そのため、今月の経費精算に関わる業務は、通常時よりも少ない時間で、多くの精算項目をチェックしなければならない。

あなたは並行業務を滞りなく進めながら、経費精算書をすばやく処理する必要がある。

あなたはこれから生成AIを活用して、経費精算書と領収書のチェックを行う。

参考情報②　経費精算の社内ルール

A社における経費精算の主なルールは、次の通りである。

- 一度の支払額が1,000円以上になる場合、必ず領収書の添付が必要である。
- 月の合算で支払額が1,000円を超えた場合であっても、領収書の添付は必要ない。（例：交通費など）
- 領収書に記載の宛名は、すべて「A社」とする。
- 経費は、原則として、業務遂行に直接関連または発生する費用のみとする。
- やむを得ず緊急で発生、あるいは必要性が極めて高いと判断される支払いは、経費として申請可能である。

このルールも使用しながら、経費精算書と領収書をそれぞれチェック・照合することとなった。

参考情報①　経費精算書・領収書

あなたはこれから、山田さん（営業部）の経費精算書を確認し、領収書との照合を行う。

照合には、以下の別途配布のPDFファイルを使用すること。
・教材⑨_別添資料_経費精算書
・教材⑨_別添資料_領収書



申請日：　2025年　5月　7日

経費精算書

部署：　営業部
氏名：　山田太郎

日付	内容	支払先	備考	金額
4/1	電車代（往復）	XX鉄道	YY駅～ZZ駅（B社訪問）	580
4/2	資料制作代	外注先K	C社向け提案資料の一部	920
4/3	事務用ノート（5冊セット）	文具店B	部内使用分として購入	480
4/4	バス代（片道）	市営バスC	AA駅～BB工業団地（D社訪問）	210
4/5	顧客向け手土産（菓子折り）	菓子店D	E商事 F部長へ贈呈	3,500
4/7	電車代（往復）	XX鉄道	YY駅～GG駅（G社 定例会）	720

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

検討課題①　プロンプト例

添付した「経費精算書」と「領収書」をそれぞれ確認・照合し、以下の社内ルールをもとに、不備の有無を調査してください。

■社内ルール
（ここに、参考情報②をテキスト形式で貼り付ける。）
（ここに、経費精算書と領収書のファイルを添付する。）

<ポイント>
- 調査する際の評価基準を与える。

検討課題①　書類をチェックする

参考情報①の「経費精算書」と「領収書」を、それぞれ生成AIを活用して確認・照合してください。その際、参考情報②のルールも用いながら、どのくらい正確にチェックできているかを確認してください。

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、必ず事実確認を行いましょう。



検討課題②　メッセージを作成する

件名	（メールの件名を記載）
内容	（メール内容を記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

検討課題②　メッセージを作成する

今回は、以下の内容について、山田さんに修正依頼をメールで伝えます。山田さんの感情に十分配慮しながらメッセージを作成し、次ページのワークシートにまとめてください。

■修正依頼の内容
- 4月10日の会議費は、必要性・緊急性の観点から、会社の経費として計上が認められない。
- 領収書に添付している「カフェレストランI」のレシートを削除し、修正版を提出すること。
- 経費精算書の当該箇所を削除して、修正版を提出すること。
- 上記事項は、5月末までに対応すること。

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

生成AIを活用した
問題解決ケーススタディ⑩

業務マニュアルの作成

検討課題②　プロンプト例

あなたは経理担当者です。営業部の山田さんから提出された経費精算書と領収書に不備があり、修正を指示します。
以下の情報をもとに、山田さんの感情に十分配慮したメッセージを作成してください。

■修正依頼の内容
（ここに、前ページの依頼内容をテキスト形式で貼り付ける。）

<ポイント>
- **生成AIに役割を与える。**
- **生成AIに前提や状況を伝える。**

参考情報①　フォーマットと記入例

今回作成する業務マニュアルの素材として、経費精算書の「フォーマット」と「記入例」を使用する。

マニュアル作成の際は、以下に示す別途配布のPDFファイルを必ず使用すること。
・教材⑩_別途資料_フォーマット
・教材⑩_別途資料_記入例


申請日：　2025年　5月　7日

経費精算書

部署：　営業部
氏名：　山田太郎

日付	内容	支払先	備考	金額
4/1	電車代（往復）	XX鉄道	YY駅～ZZ駅（B社訪問）	580
4/2	資料製作代	外注先K	C社向け提案資料の一部	920
4/3	事務用ノート（5冊セット）	文具店B	部内使用分として購入	480
4/4	バス代（片道）	市営バスC	AA駅～BB工業団地（D社訪問）	210
4/5	顧客向け手土産（菓子折り）	菓子店O	E商事 F部長へ贈呈	3,500
4/7	電車代（往復）	XX鉄道	YY駅～GG駅（G社 定例会）	720
4/8	[illegible]	[illegible]	[illegible]	450

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、新入社員に口頭で業務を教えることが通例となっている。しかし、独り立ちした新入社員のミスがあまりにも多いため、業務マニュアルを作成することとなった。

あなたは今回「経費精算書の書き方」について、新入社員向けの業務マニュアルを作成する。ただし、通常業務との兼ね合いで、マニュアル作成に専念できる時間は少ない。

そのことからあなたは、社内にある経費精算書の素材を有効に活用し、簡潔なマニュアルをすばやく作成する必要がある。

これからあなたは、生成AIを活用して、マニュアル原稿の作成および資料への整形作業を行う。

参考情報②　経費精算書の記載ルール

A社における経費精算書の主な記載ルールは、次の通りである。

ルール項目	詳細
上部記載事項	部署/氏名/申請日は、必ず記載する。
明細記載事項	・日付/内容/支払先/備考は、具体的に記載する。 ・金額：数字は右詰めでコンマ(,)を付けて記載、合計金額が正しいかチェックする。
経費対象	・原則：業務に直接関連する費用のみ ・例外：緊急時や必要性が特に高い費用 (申請により可)
領収書	・1回1,000円以上：添付必須 ・1回1,000円未満：添付不要 (交通費など月合計が1,000円以上でも添付不要)
提出期限	・当月分の経費申請書は、翌月10日までに提出する。 ・申請期限を３ヵ月以上遅延した経費は、原則として申請できない。
承認フロー	精算書は、直属の上司の確認・承認を得た後、経理部へ提出する。
禁止事項	・原則、業務に直接関連しない用途での経費申請は認められない。 ・使途不明な経費については、詳細な説明や追加の証拠資料の提出を求める場合がある。

93

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

94

検討課題①　マニュアルの原稿を作成する

PowerPoint３枚に収まる簡潔なマニュアル作成に向け、まずは原稿を作成します。参考情報①②をもとに、生成AIを活用して、マニュアルの原稿を作成してください。原稿の様式は自由です。

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、必ず事実確認を行いましょう。

■マニュアルへの記述事項
経費精算書とは/上部事項の記入 /明細の記入/経費として認められるもの/領収書について/提出について/必須・禁止事項 など

■原稿の記載例

【スライド1】基本事項の記入
1. 経費精算書とは？
　業務活動中に発生した費用を会社に請求するために提出する書類です。
　正確な記入と期日内の提出を心がけましょう。
2. 上部事項の記入
　・ 部署: あなたが所属する部署名を記入します。（例：営業部）
　・ 氏名: あなたの氏名を記入します。（例：山田太郎）
　・ 申請日: 経費精算書を提出する日付を記入します。（例：2025年5月7日）
　※ポイント：部署、氏名、申請日は必ず記入してください。
～（略）

95

検討課題①　プロンプト例

新入社員向けに「経費精算書の書き方マニュアル」の原稿を作成してください。添付のフォーマット、記入例、および以下の記載ルールを参考にして、PowerPoint3枚に収まる程度で回答してください。

■経費精算書の記載ルール
（ここに、参考情報①のファイル2点を添付する。）
（ここに、参考情報②をテキスト形式で貼り付ける。）

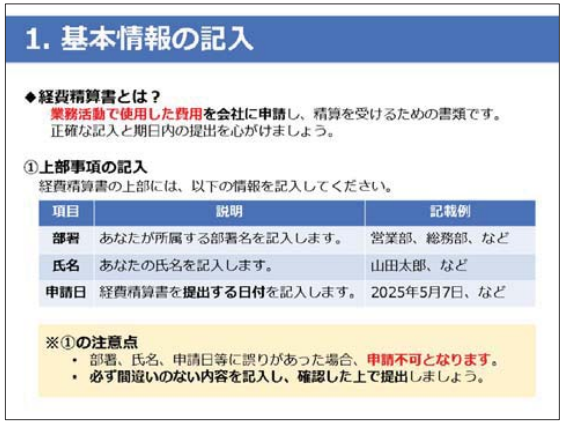
<ポイント>
- **目的を明確にする。**
- **プロンプトに、参照資料名を記載して指示する。**

96

検討課題②　マニュアルを作成する

検討課題①の原稿をもとに、次以降のページのワークシートに必要な情報を書き入れ、マニュアルを完成させてください。

※ワークシートの情報やデザインは適宜、調整して構いません。
※１ページ目の完成イメージ（例）は以下です。



1. 基本情報の記入

◆経費精算書とは？
業務活動で使用した費用を会社に申請し、精算を受けるための書類です。
正確な記入と期日内の提出を心がけましょう。

①上部事項の記入
経費精算書の上部には、以下の情報を記入してください。

項目	説明	記載例
部署	あなたが所属する部署名を記入します。	営業部、総務部、など
氏名	あなたの氏名を記入します。	山田太郎、など
申請日	経費精算書を提出する日付を記入します。	2025年5月7日、など

※①の注意点
- 部署、氏名、申請日等に誤りがあった場合、申請不可となります。
- 必ず間違いのない内容を記入し、確認した上で提出しましょう。

97

（タイトル）

（見出し）

（注意点）

ワークシートの情報やデザインは適宜、調整して構いません。

98

（タイトル）

（見出し）

ワークシートの情報やデザインは適宜、調整して構いません。

99

（タイトル）

（見出し）

ワークシートの情報やデザインは適宜、調整して構いません。

100

検討課題②　プロンプト例

以下の原稿をもとに、新入社員が理解しやすい業務マニュアルを作成してください。内容は、PowerPoint3枚にまとめてください。

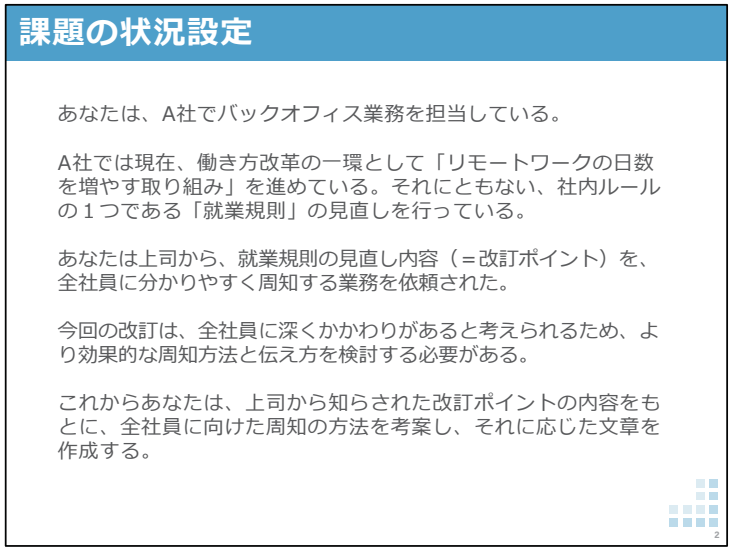
■原稿
（ここに、検討課題①の原稿をテキスト形式で貼り付ける。）

以下の「経費精算書の書き方」の原稿から、新入社員が経費申請で間違えそうなポイントを教えてください。

■原稿
（ここに、検討課題①の原稿をテキスト形式で貼り付ける。）

<ポイント>
- アイデア出しに活用する。
- ターゲットを明確に設定する。

101



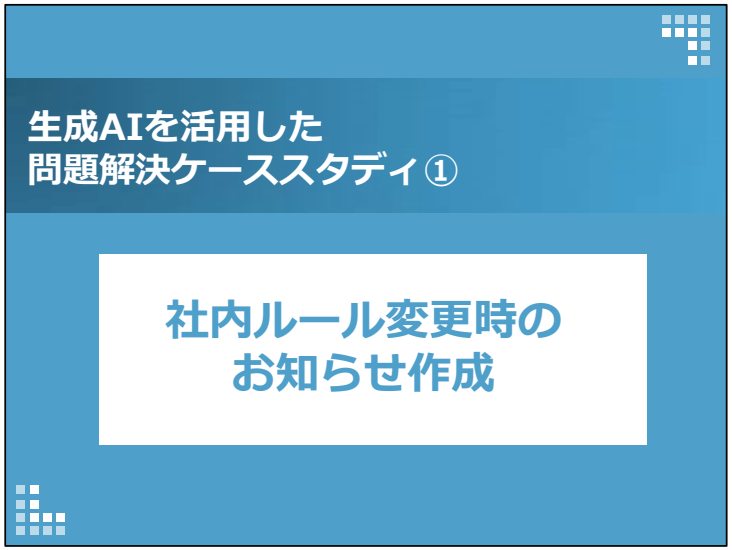
まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1つ目は、あなたの立場と会社の状況です。
あなたはA社でバックオフィス業務を担当しており、会社では働き方改革の一環でリモートワークの日数を増やす取り組みを進めています。
これに伴い、就業規則の見直しが行われています。

2つ目は、今回の業務内容です。
上司から、就業規則の改訂内容を全社員に分かりやすく周知する業務を依頼されました。
今回の改訂は全社員に深く関わる内容のため、効果的な周知方法と伝え方を検討する必要があります。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
上司から知らされた改訂ポイントの内容をもとに、全社員に向けた周知の方法を考案し、それに応じた文章を作成します。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。



この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「社内ルール変更時のお知らせ作成」です。

バックオフィス業務では、社内情報を、さまざまな部署の社員に文章で伝える場面があります。
なかでも社内ルール変更のような多くの社員に関わる情報は、正確で効果のある伝え方が大切です。

しかし、どんな方法で周知すべきか、どのような文面にすべきかをイチから考えて作り上げることは、非常に負荷がかかる作業です。

こうした課題に生成AIを活用することで、伝えるためのアイデアや文章のたたき台などをすばやく得ることができ、業務効率の改善につながります。

そこで、このケーススタディでは、就業規則改訂の周知方法の検討や、お知らせ文章作成などの場面を想定し、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。

参考情報②　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

4

続いて、参考情報②を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

参考情報①　就業規則の改訂ポイント

就業規則の改訂ポイントを周知するにあたって、上司から具体的な改訂点が知らされた。その内容は次の通りである。

リモートワークの実施頻度の見直し
- リモートワークの実施頻度については、従来の「週2日を上限」とする定めを廃止する。月の上限は「12日」とする。

情報管理に関するルールの追加
- リモートワークを行う際は、公共の場での機密情報の取扱い禁止、及び会社が許可したデバイス以外での業務を禁止とする。

勤怠管理に関するルールの変更
- リモートワーク時の始業・終業時刻は、従来の自己申告制を廃止し、会社が定める勤怠管理システムによる記録に変更する。

この情報をもとに、まずは全社員への周知の方法を検討することとなった。

3

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。
参考情報①は、上司から知らされた具体的な就業規則の改訂ポイントです。

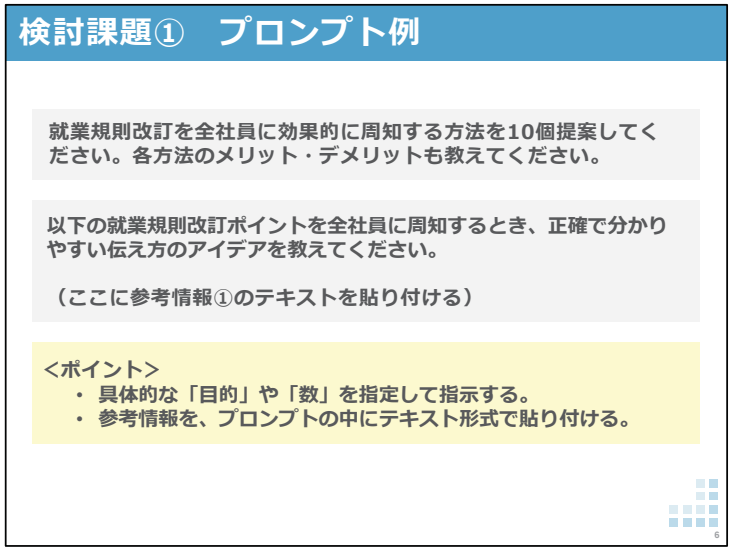
具体的な改訂ポイントは3つあります。

1つ目は「リモートワークの実施頻度の見直し」です。
従来の「週2日を上限」という制限を廃止し、新たに「月12日を上限」とする変更です。
これにより、より柔軟な働き方が可能になります。

2つ目は「情報管理に関するルールの追加」です。
リモートワーク時の情報セキュリティを強化するため、公共の場での機密情報の取扱い禁止と、会社が許可したデバイス以外での業務禁止という新しいルールが追加されます。

3つ目は「勤怠管理に関するルールの変更」です。
従来の自己申告制を廃止し、会社が定める勤怠管理システムによる記録に変更されます。

この改訂ポイントを周知する際には、社員にとってのメリットや注意点を整理し、誤解が生じないよう正確に伝える必要があります。



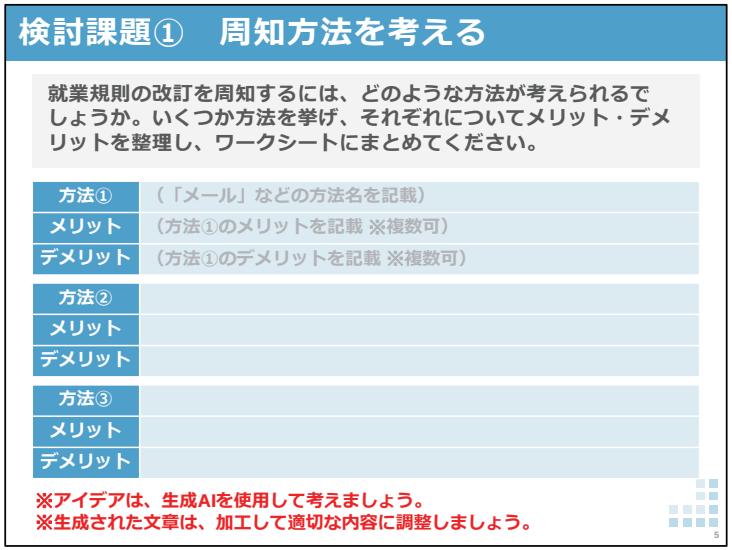
検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
情報を伝える方法の効果や正確さ、わかりやすさなどに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプト例には、ポイントが２点あります。

１点目は、「目的」や「数」を具体的に指示することです。
生成AIは、目的や数を指定しないと、方法名だけのリストを作ったり、問いに1～2個しか答えないことがあります。
このため具体性のある指示を行うことで、判断材料になるアイデアを、さまざまな切り口から効率よく集めることが可能です。
課題①では、全社員に効果的に伝わる方法を考える必要があるため、よりプロンプトの効果が期待できます。

２点目は、参考情報を、プロンプトの中にテキスト形式で貼り付けることです。
生成AIは、指示する側の置かれている状況が分からないため、あくまで一般的な回答を生成しがちです。
そのことから、状況に応じた回答が欲しいときは、生成AIに関連する情報を与える必要があります。
課題①では、規則改訂の内容や量に応じた周知方法などが検討対象に入るため、改訂情報そのものを与えることも有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。



それでは検討課題①を説明します。

課題①では、就業規則の改訂を周知する方法を複数考え、それぞれのメリット・デメリットを整理していきます。
目的は、さまざまなアイデアをすばやく洗い出し、より効果のある伝え方を導き出すことです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題②　伝える文面を考える

今回は、メールで周知することになりました。全社員に周知するための具体的な文面を考え、ワークシートにまとめてください。

件名	（メールの件名を記載）
本文	（自由な形式でメールの本文を記載）
添付資料	（資料名を記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

8

ここからは、検討課題②を説明します。

課題②は、メールによる周知が決定されたという前提で、実際のメール文章を作成していきます。
この課題の目的は、具体的な文面を、より伝わる形で効率よく作ることです。

生成AIを活用して課題に取り組み、具体的なメール文章をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプトを紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題①　回答例

方法①	全社一斉メール
メリット	全社員に迅速かつ確実に情報を伝達できる。送信記録が残る。コストを抑えられる。
デメリット	他のメールに埋もれて見落とされる可能性がある。疑問点をその場で解消しにくい。開封確認が難しい場合がある。
方法②	社内ポータルサイトへの掲載
メリット	社員が好きなタイミングで情報を確認できる。関連資料をまとめて掲載しやすい。更新や修正が比較的容易である。
デメリット	社員が能動的にアクセスしないと情報が届かない可能性がある。掲載したこと自体に気づかれない場合がある。
方法③	説明会の実施
メリット	改訂の背景や意図を直接説明することで理解を深めやすい。質疑応答の時間を設けることで、社員の疑問や不安を解消しやすい。
デメリット	全社員のスケジュール調整が難しい。参加できない社員へのフォローアップが必要になる。

7

検討課題①の回答例を紹介します。

この回答例は、前ページのスライドにある1つ目のプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、生成AIから10個の周知方法と、それぞれのメリット・デメリットが回答されます。
これらの回答に対し、課題の状況設定をもとに、「実用性の高さ」と「社員の理解のしやすさ」から評価を行いました。

また今回は、1つの方法に限定するのではなく、複数の方法を組み合わせる可能性も考えました。
そのため、性質の異なる3つの周知方法を選定し、それぞれのメリットデメリットを補完し合えることも判断材料に用いました。

最後に、生成AIが回答した各周知方法のメリットとデメリットから、理由自体が希薄なものを除きワークシートにまとめました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題②　プロンプト例

就業規則の改訂を全社員に分かりやすく知らせたいです。
以下の情報をもとに、具体的なメール文章を作成してください。

（ここに参考情報①のテキストを貼り付ける）

社内規程の変更をメールで通知するとき、誤解を防ぎ、社員にスムーズに受け入れてもらうための注意点を教えてください。

<ポイント>
- 指示の視点を変えて情報を引き出す。
- 参考情報を、プロンプトの中にテキスト形式で貼りつける。

9

検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
メールを書く際に気をつけるべきことなどに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプト例には、ポイントが２点あります。

１つ目は、指示の視点を変えて情報を引き出すことです。
生成AIは、指示内容によってメール文そのものを生成したり、メール文を書くアドバイスを回答したりします。
特に課題②では、効果のあるメール文を書くことが求められます。
そのため、生成AIのたたき台文章からヒントを得たり、あるいは事前に注意点などを整理して書き始めるのも有用な方法です。

２つ目は、参考情報をテキスト形式で貼り付けることです。
課題②では、改訂ポイントそのものをメール文に記載する可能性があるため、生成AIに情報を与える必要があります。
また、改訂ポイントを記載するかどうか、あるいは一部だけ記載するのかなどの判断材料としても情報が必要です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　回答例

件名	【重要】就業規則改訂のお知らせ（リモートワーク制度の変更について）
本文	社員各位 当社はこの度、働き方改革の一環として推進しております「リモートワークの日数を増やす取り組み」に伴い、就業規則の一部を改訂することとなりましたのでお知らせいたします。 今回の改訂は、全社員の皆様に関わる重要な内容を含んでおりますので、必ずご確認をお願いいたします。 主な改訂ポイントは以下の通りです。 ・リモートワークの実施頻度の見直し ・情報管理に関するルールの追加 ・勤怠管理に関するルールの変更 改訂後の就業規則全文、およびガイドラインの改訂版につきましては、添付の資料をご確認ください。 今回の改訂により、より柔軟な働き方の実現を目指してまいります。 ご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。 ご不明な点がございましたら、人事部までお問い合わせください。 人事部 内線：XXXX、 Email：XXXX@example.com 以上
添付資料	就業規則（改訂版）、リモートワーク実施ガイドライン（改訂版）

10

検討課題②の回答例を紹介します。

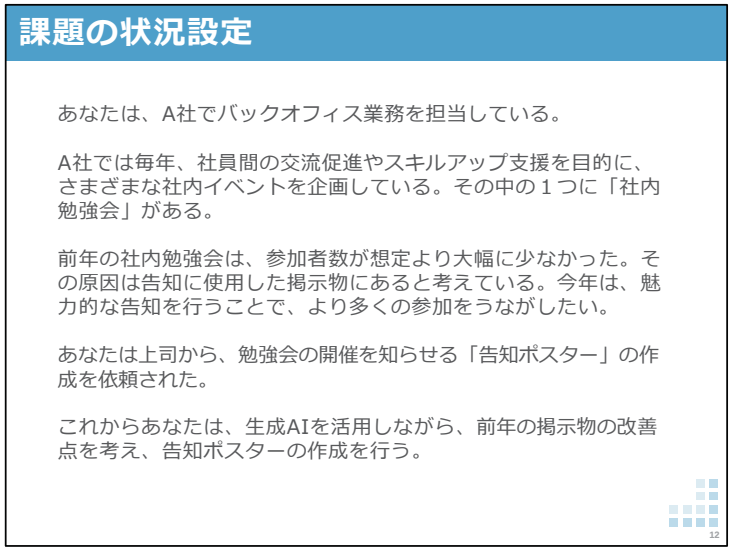
この回答例は、前ページのスライドにある1つ目のプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、件名・本文・添付資料をすべて含んだたたき台となる文章が回答されます。
この回答を、課題の状況設定をもとに、「効果のある伝え方」を念頭において、すべての文面を評価しました。
たとえば、主な改訂ポイントは本文にすべて記載するのではなく、見出しのみを採用し、残りは添付資料で確認させる形式にするなどです。

また、生成AIが回答した文章の表現やニュアンスを修正し、内容を省いても十分に主旨が伝わると判断した文章を削りました。

このような流れで検討を進めると、生成AIの回答を効率良く活かすことができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。



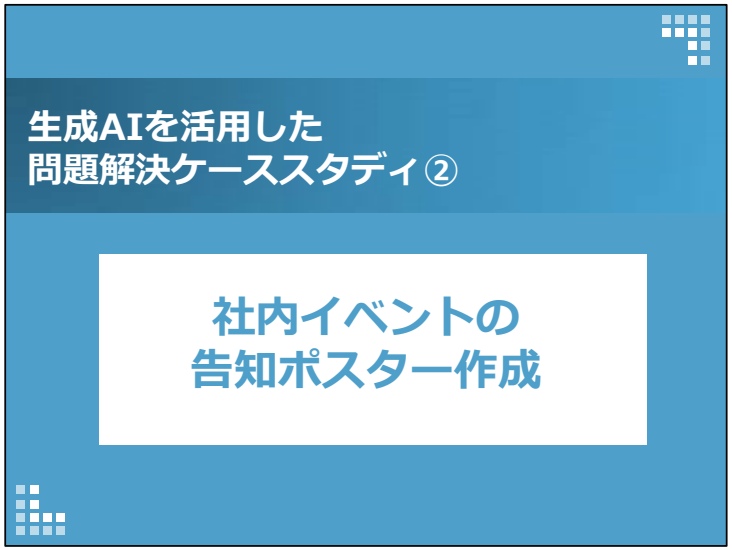
まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1つ目は、あなたの立場と会社の状況です。
あなたはA社でバックオフィス業務を担当しており、A社では毎年、社内勉強会などのイベントを企画しています。
その中の1つに「社内勉強会」があります。

2つ目は、今回の業務内容です。
前年の勉強会は参加者が少なく、その原因は告知物にあると考えています。
今年は魅力的な告知で参加者を増やしたいという目標があります。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
上司から、勉強会の開催を知らせる「告知ポスター」の作成を依頼されました。
前年の掲示物の改善点を考え、生成AIを活用しながら今年の告知ポスターを作成していきます。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。



この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「社内イベントの告知ポスター作成」です。

バックオフィス業務では、社内向けの資料作成や、告知物の制作を行う場面があります。
こうしたシーンでは、業務イメージに適した文章や画像を作成し、資料やイベントの内容を明確に伝えることが必要です。
こうした課題に生成AIを活用することで、目的に沿った制作物を、効率よく形にすることができます。

そこで、このケーススタディでは、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
具体的には、前年のポスターを改善するための分析、新たな文章や画像素材の作成など、ポスター改善の流れの中で生成AIの活用方法を学びます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。

参考情報①　前年の掲示物

上司から、前年の勉強会開催時に使用された掲示物が共有された。下図がその掲示物である。
この情報をもとに、まずは、参加者数が少なかった原因を考え、改善策を検討することとなった。

<前年度の掲示物>



13

次に、課題検討に用いる参考情報①を説明します。

参考情報①は、前年の勉強会開催時に使用された掲示物です。
掲示内容には、タイトル、リード文、実施要項、問い合わせ先が順に記載されています。

この掲示物が、参加者数が少なくなった原因と考えられている告知ポスターです。

後の課題では、この掲示物のどこに問題があったのかを生成AIを活用して分析し、ポスター内容を改善します。
そのため、現状の掲示物の特徴をよく観察し、改善点を見つけ出すための重要な参考材料として活用してください。

参考情報②　ポスターに掲載する告知情報

上司から、今年のポスターに掲載する社内勉強会の告知情報が伝えられた。以下が、その告知情報である。
この情報をもとに、ポスターを作成することとなった。

■告知情報

- 開催日時：2025年〇月〇日（〇） 15:00～16:00
- 開催場所：本社３階の会議室A
- テーマ：最新のコンプライアンス動向
- 参加にあたり、事前の申し込みは不要である。
- 勉強会の対象者は「全社員」とする。
- 参加は「任意」とする。
- 「問い合わせ先」は、以下の内容を記載する。

  問い合わせ先：総務部〇〇
  （直通TEL:03-1234-5678、メール:〇〇〇@company.co.jp）

14

続いて、参考情報②を説明します。
ここには、今年のポスターに掲載する社内勉強会の告知情報が記載されています。

前年との変更点は、開催年です。
その他の告知情報に大きな変更はなく、下部の問い合わせ先も前年と同様です。

この後の検討課題では、この告知情報も活用しながら、今年のポスターを制作していきます。
魅力的なポスター作成に向けて、生成AIと相談しながら、表現や掲示の方法を考える材料にしてみてください。

検討課題①　原因の洗い出し

前年の掲示物の問題点を分析してください。特に問題と感じるポイントを３つ選んで理由を掘り下げ、ワークシートにまとめてください。

原因①	（「表現が足りない」などの原因を簡潔に記載）
理由	（原因①の理由を記載 ※複数可）
原因②	
理由	
原因③	
理由	

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

16

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、前年の掲示物の問題点を分析します。
目的は、参加者が少なかった原因を前年のポスターから洗い出し、より改善すべきポイントを見つけることです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

■画像生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/

15

続いて、参考情報②を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIと画像生成AIを活用します。
文章生成AIとしては、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
画像生成AIについても、ChatGPT、Gemini、Copilotなどが利用可能です。

もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。
どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

検討課題①　回答例

原因①	視覚的な魅力が薄い
理由	黒文字を基調とした単調なデザインで、目を引く要素が少ない。廊下に貼られていても、従業員が素通りしてしまう印象がある。
原因②	堅苦しい印象を受ける
理由	事務的な表現により、重苦しい雰囲気を感じる。「一緒に学ぼう」「気軽に参加しよう」といった温かみが全くない。会社からの「やらされ感」を強く感じてしまう。
原因③	講義のレベル感が分からない
理由	「自分のレベルで参加して大丈夫だろうか」「むしろ場違いな感じになるのではないか」という不安が先行し、従業員が参加を躊躇してしまう。

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、視覚的な魅力が不足している、堅苦しい印象があるなど、複数の問題点が回答されます。
これらの回答に対し、従業員がポスターを見たときに思う「第一印象」と「記載内容の印象」から評価を行いました。

また今回は、単に原因を列挙するのではなく、理由まで掘り下げて整理しました。
この理由も判断材料に活用しながら、視点の異なる3つの原因を特定し、改善内容が偏らないようにまとめました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題①　プロンプト例

添付した社内勉強会のポスターについて、社員の視点から「なぜ参加したくないと感じるか」を分析してください。その際、原因を10個挙げ、それぞれの具体的な理由を回答してください。

（ここに参考情報①の画像やテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- **分析の方向性を説明する。**
- **参考情報を、プロンプトの中に画像やテキスト形式で貼り付ける。**

※特に「定例行事」や「定型業務」の場合、参考情報に「前回時の情報」を活用することが有用になり得る。ただし、**社内情報を入力する場合、生成AIへの入力可否を適切に判断すること。必要に応じて生成AIへの入力を控える、許可を得るなどの対応が求められる。**

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
分析を行う前後の状況を考えながら指示すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、分析の方向性を説明していることです。
生成AIに「分析して」とだけ入力した場合、多様な切り口から、広く浅い回答が生成されがちです。
そのため、「従業員の視点から」や、「なぜ参加したくないと感じるか」といった方向性を与えると、効率よく分析を進めることができます。
課題①では、従業員の感じ方に焦点を当てた詳しい分析が求められるため、よりプロンプトの効果が期待できます。

2点目は、参考情報をプロンプトの中に画像やテキスト形式で貼り付けることです。
生成AIは具体的な情報があると、より正確で詳しい分析が行えます。
特に課題①では、言葉で表現することがやや難しいデザイン面の分析も加わるため、情報そのものを与えることが有用です。
ただし、社内情報を入力する場合、必要に応じて生成AIへの入力を控えたり、許可を得るなどの対応が求められます。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　プロンプト例

添付した画像にある「リード」の文章を、事務的な表現を避け、温かみのある文章に書き換えてください。

（ここに、参考情報①の画像を貼り付ける）

添付画像のポスターに目を引く要素を盛り込みたいです。「ビジネス勉強会」のイメージでワンポイントのイラストを描いてください。

（ここに、参考情報①の画像を貼り付ける）

<ポイント>
- どのように改善したいかを指示する。
- 作りたい画像のイメージを具体的に指示する。
  ⇒画像のテーマ、雰囲気、構図、色、背景、など

20

検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
検討課題①で洗い出された結果を活用すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、改善する目的を指示することです。
目的がないまま生成AIに回答させると、指示する側の意図をうまく汲み取れないため、ズレた回答が生成されてしまいます。
これを避けるため、「事務的な表現を避け、温かみのある文章に」などと指示することで、目的に近い回答が得られます。
特に課題②では、社員が進んで参加したくなる表現が求められるため、こうした指示の仕方が有効です。

2点目は、画像のテーマを指定していることです。
生成AIに「ビジネス」「勉強会」といった具体的なキーワードを指定すると、目的に合った画像が得ることができます。
他にも、構図や色、背景など、いろいろな要素を指定することができ、効率よく素材を作る作業に役立ちます。
課題②では、ポスターに適した視覚素材が必要であるため、プロンプトの効果がより期待できます。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　素材を作成する

今年の掲示物で使用する「リード文」と「画像素材」を複数作成してください。その中から特に良いと感じた内容を選び、それぞれ１つずつ、ワークシートに記載・添付してください。

リード文	（リード文を記載）
画像素材	（画像素材を添付）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

19

それでは検討課題②を説明します。
課題②では、今年の掲示物で使用する「リード文」と「画像素材」を作成します。
目的は、検討課題①の結果を踏まえ、参加意欲を高めるための素材を生成することです。

生成AIを活用して課題②に取り組み、特に良いと感じた内容をそれぞれ1つずつ選び、ワークシートに記載・添付してください。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題②　回答例

リード文	コンプライアンスは「信頼の第一歩」です。 正しい理解と実践が欠かせません。 そこで今年も「最新のコンプライアンス動向」を取り上げ、社内勉強会を実施いたします！ 業務の中で「これって大丈夫？」と感じたことのある方、日々の判断に自信を持ちたい方にこそ、ぜひ聞いてほしい内容です。 ご参加お待ちしております！
画像素材	

21

検討課題②の回答例を紹介します。

各回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、親しみやすい表現に書き換えたリード文や、ビジネスをテーマとした画像素材が生成されます。
この回答に対し、「参加意欲を高める効果」と「デザイン性」という観点から評価を行いました。

たとえば画像生成AIからは、勉強に使用するペンや本、チェックリストなどのさまざまなイラスト案の回答がありました。
そこから、ビジネス場面の勉強会に最もふさわしいと思うイラストを選定しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題③　ポスターを作成する

次のページのワークシートにリード文や画像素材を配置し、今年の告知ポスターを完成させてください。本ポスターで告知する情報は参考情報②を参照してください。

※ワークシートの情報やデザインは適宜、調整して構いません。
※完成イメージ（例）は以下です。



22

それでは検討課題③を説明します。

課題③では、これまでに作成したリード文や画像素材を使用して、今年の告知ポスターを完成させます。
目的は、検討課題①②の結果を反映しながら、魅力的な告知ポスターを作成することです。

教材には、次のページに、ポスター作成用のワークシートがあります。
そのワークシートにリード文や画像素材を配置し、参考情報②の告知情報と組み合わせて、ポスターを作成してください。

また、このスライドの下部に完成イメージ例を掲載していますので、作成の参考にしてください。
ワークシートの情報やデザインは、適宜調整して構いません。

それでは、動画を一時停止して検討課題③に取り組んでみてください。



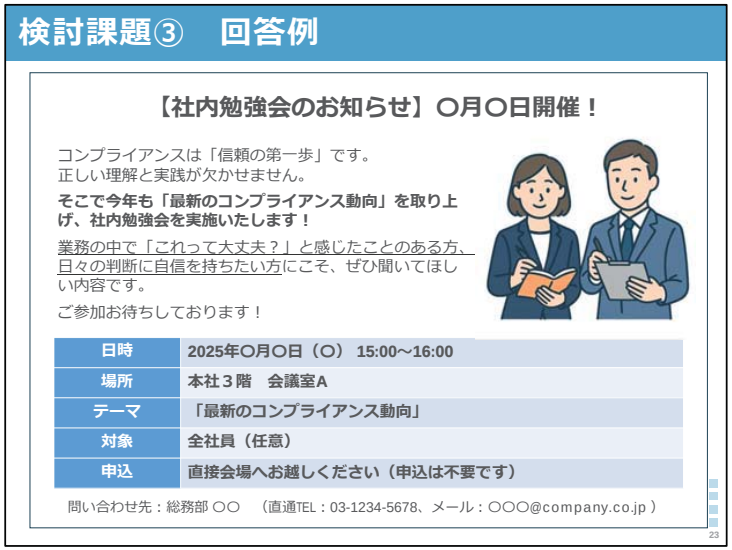
この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「社内トラブルの対応策検討」です。

バックオフィス業務では、他部署からの問い合わせや依頼に対応する場面があります。
特に、納期遅延や手続きの不備など、予期しないトラブルが発生した際の対応は重要な業務の一つです。

こうした状況に生成AIを活用することで、トラブル内容の整理や対応策の検討を効率良く行うことができます。
さらに、感情的になりがちな場面でも、相手の立場を考慮した適切な返信メッセージを作成することが可能です。

そこで、このケーススタディでは、パンフレット納品遅延というトラブルを想定し、対応策の検討などを通して実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。

検討課題③　回答例



検討課題③の回答例を紹介します。

ここでは、すでに完成されたリード文やイラストを配置しながら、参考情報②を実施要項を記入しました。
リード文やイラストの内容によって、さまざまな配置の仕方も考えられます。

うまく告知ポスターが完成しない場合は、生成AIに未完成のポスターをそのまま添付し、より良い配置方法や仕上げの方法を聞いてみるのも一つの手です。
ぜひ、いろいろなパターンを試行錯誤しながら、参加意欲の高まるポスターを作成してみてください。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

参考情報①　問い合わせ内容

田中さんから届いた問い合わせメールは、次の通りである。

営業部の田中です。

先週依頼したパンフレット（50部）が、一部も届いていません。納品期限を過ぎたことに加え、ここまで何の連絡もないこと、無責任極まりない対応だと感じています。

不本意ながら、担当者個人の能力、貴部署全体の管理体制そのものに、大きな欠陥があると強く疑わざるを得ません。

パンフレットは「明日の14時」までに必要です。もし遅れるようなことがあれば、営業活動に影響が出るのは当然のこと、商談相手との関係悪化も十分に懸念されます。

万が一、会社の信用問題に発展した場合、しかるべき対応も視野に入れさせていただきますので、ご承知おきください。

本日、終日外出しています。メール等で必ず一報をください。

この情報をもとに、田中さんへの対応を行うこととなった。

26

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報①は、田中さんから届いた問い合わせメールです。

メール内容を確認すると、明日使用する予定のパンフレットが、一部も届いていないことなどが書かれています。
また、担当者個人や部署全体への厳しい言葉も多く記載されており、強い苛立ちや不満を抱えている様子がうかがえます。

後の課題では、このメール内容も使用して、対応策の検討や返信メッセージの作成を行います。
そのため、田中さんの状況や感情をよく考え、対応策を見つけ出すための参考材料として活用してください。

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

あなたは先週、営業部の「田中さん」からの依頼を受け、会社案内用のパンフレットを印刷会社に50部発注した。
ところがパンフレットは、納品期限を過ぎても、田中さんのもとに届いていなかった。

田中さんは、明日の午後に大切な商談を控えており、その場面でパンフレットを使用する予定である。
そのため田中さんは「もしパンフレットの到着が間に合わなければ、商談が失敗するかもしれない」と感じ、強く苛立ち焦っている。

このような背景がある中、田中さんからあなた宛てに、パンフレットの納品状況に関する緊急の問い合わせメールが送られてきた。

あなたはこれから、生成AIを活用して「問い合わせ内容の整理」や「対応策の検討」などを行い、田中さんへの返信メールを作成する。

25

まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1点目は、あなたが引き受けた依頼内容です。
あなたは、営業部の田中さんからパンフレットの印刷依頼を受け、印刷会社に発注しました。

2点目は、納品遅延と田中さんの状況です。
パンフレットは納品期限を過ぎても届いていません。
田中さんは明日の大切な商談でパンフレットを使用するため、強く苛立ち焦っています。

3点目は、対応の緊急性です。
田中さんの問い合わせは至急検討が必要な内容です。
そのため生成AIを活用してすばやく対応策を考え、返信メールを作成する必要があります。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。

25

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

28

続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

参考情報②　印刷会社から得た情報

あなたは田中さんからの問い合わせを受け、印刷会社に確認を行った。
以下は、印刷会社から得た情報である。

■印刷会社の状況説明

- 印刷工程にトラブルがあった
- 他社の依頼も含め、作業が遅延している
- 納品日時の遅延に関する連絡はホームページ上で行っている
- A社の依頼は、本日夜間には印刷が完了する見込み
- 配送業者の手配の関係で、A社到着は最速でも明日18時以降
- 印刷所での手渡し等の個別対応は可能（印刷所までは車で片道1時間程度）

この情報も活用し、対応策を検討することとなった。

27

続いて、参考情報②を説明します。
これは、田中さんからの問い合わせを受けて、あなたが印刷会社にパンフレットの制作状況を確認したときの情報です。

情報の内容を見ると、本日夜間にはパンフレットの印刷が完了するものの、A社到着は明日18時以降になると伝えられています。
このままでは、田中さんが求める明日14時の納品には間に合いません。

こうした状況の中で、今わかる情報すべてを整理・活用しながら、田中さんへの対応策を検討していきます。
現実的な対応を考える上での重要な参考情報として活用してください。

検討課題①　プロンプト例

添付した問い合わせメールから、客観的な事実のみを抽出し、箇条書きで整理してください。

（ここに参考情報①のテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- プロンプトに、整理しやすい形式を指定する。
  ⇒「箇条書き」など
- 参考情報を、プロンプトの中にテキスト形式で貼り付ける。

※実際の問い合わせ情報を入力するときは、生成AIへの入力可否を適切に判断すること。必要に応じて**生成AIへの入力を控える、個人名などを伏せ字や記号に置き換える、許可を得る**などの対応が求められる。

30

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
生成AIに適切な形式を指定し、対象となる情報を与えることで、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、整理しやすい形式を指定することです。
生成AIは、指示が曖昧だと、まとまりのない回答を出力することがあります。
このため「箇条書き」のように具体的な形式を指定すると、見やすく整理された回答が得られます。
課題①では、メール文の中に散在した事実情報のみを見やすい形で整理したいため、箇条書きの形式が有効です。

2点目は、参考情報をプロンプトの中にテキスト形式で貼り付けることです。
生成AIは、前提となる情報がない場合、よくある一般的な回答を生成しがちです。
このため、実際のメール内容を貼り付けることで、その内容に関連した実用的な回答が得られます。
課題①では、田中さんのメール内容をより正確に分析する必要があるため、このプロンプトの効果が期待できます。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題①　問い合わせ内容を整理する

参考情報①の問い合わせ内容には、感情と事実が混在しています。
事実ベースの情報のみを抜き出し、整理してワークシートにまとめてください。

事実ベースの情報	（起きた事実のみを、整理して記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

29

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、問い合わせ内容から、事実ベースの情報のみを抜き出し整理します。
目的は、感情と事実が混在したメール内容を客観的に把握することです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題①　回答例

事実ベースの情報	• 差出人は営業部の田中氏。 • 先週、パンフレット50部を依頼していた。 • 現時点で、パンフレットは1部も届いていない。 • 納品期限はすでに過ぎている。 • これまでに納品遅延に関する連絡はなかった。 • パンフレットは「明日の14時」までに必要。 • 本日、田中氏は終日外出している。 • 一報はメール等で必ず行うよう要請されている。

31

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、田中さんのメールから事実ベースの情報が箇条書きで抽出されます。
この回答に対し、「感情的な表現や推測が含まれていないか」、「重要な事実が漏れていないか」という点から評価を行いました。

また今回は、トラブル内容を正確に把握するため、時系列に注意しながら生成AIの回答をもとに整理しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題②　現実的な対応策の検討

参考情報②を踏まえ、現実的に実行できる対応策を複数検討し、それぞれの内容・メリット・リスクをワークシートにまとめてください。

	内容	メリット	リスク
対応策①	（対応策①の内容を記載 ※複数可）	（対応策①のメリットを記載 ※複数可）	（対応策①のリスクを記載 ※複数可）
対応策②	（②について同上）	（②について同上）	（②について同上）
対応策③	（③について同上）	（③について同上）	（③について同上）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

32

続いて検討課題②を説明します。

課題②では、印刷会社から得た情報を踏まえ、現実的に実行できる対応策を複数検討します。
目的は、田中さんの問い合わせに応えるための、具体的な選択肢を整理することです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題②　回答例

	内容	メリット	リスク
対応策①	**バックオフィス担当者による直接引取・配送** （本日夜間に印刷完了後、または明日早朝に担当者が印刷所へパンフレットを取りに行き、田中さんの指定場所へ直接届ける。）	・明日14時までの納品に間に合わせることができる。 ・田中さんの手間を最小限に抑えられる。	・担当者の時間的拘束。 ・深夜または早朝の対応が必要になる可能性。 ・車両や交通費などのコスト発生。
対応策②	**田中さん直接引取を依頼** （田中さん自身、または営業部の方に印刷所での直接引取をお願いできないか打診する。）	・田中さんの手元に、最も早くパンフレットがある状態にできる。 ・バックオフィス担当者のリソースを、田中さんのサポートに当てることができる。	・田中さんの不満を増大させる可能性が高い。 ・依頼を断られた場合、他の対応策を講じる必要がある。
対応策③	**代替案の提示** （パンフレットのPDFデータでの事前送付、社内にある旧版や関連資料での代替、商談相手への事前説明サポートなどを提案する。）	・商談場面で起こり得る問題の軽減につながる。 ・代替案により、田中さんの感情を多少なりとも和らげることができる。	・田中さんの不満が解消されない可能性が高い。 ・商談の成果に影響が出る恐れがある。 ・代替案の準備に手間や時間がかかる場合がある。

34

検討課題②の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、複数の対応策、メリット、リスクが表形式で回答されます。
この回答に対し、「実行できる可能性」や「田中さんの状況への配慮」という点から評価を行いました。

また今回は、明日14時の締切を守ることを最優先に考えつつも、状況に応じて対応策を組み合わせることも考慮しました。
そのため、切り口の異なる対応策を3つ選び、ワークシートにまとめました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題②　プロンプト例

以下の情報から、田中さんに対し実行できる対応策を複数検討し、それぞれの内容・メリット・リスクを表形式で回答してください。

■問い合わせ内容
（ここに、参考情報①のテキストを貼り付ける）

■印刷会社から得た情報
（ここに、参考情報②のテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- **複数の情報を項目ごとに分けて入力する。**
  ⇒「問い合わせ内容」「印刷会社から得た情報」など
- **プロンプトに、整理しやすい形式を指定する。**
  ⇒「表形式」など

33

検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
複数の情報を整理し、比較しやすい形式で回答を得ることで、課題の検討を効率よく進められます。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、複数の情報を項目ごとに分けて入力することです。
情報を分けないで指示した場合、生成AIが文脈を誤解し、的外れな回答につながるリスクがあります。
このため「問い合わせ内容」や「印刷会社から得た情報」といった項目を分けて入力することで、生成AIはそれぞれの情報の役割を正しく把握できます。
特に課題②では、複数の情報を総合的に判断する必要があるため、この方法が有用です。

2点目は、整理しやすい形式を指定することです。
生成AIは指示がないと、文章形式で長々と回答することがあります。
このため、表などの形式を指定することで、その時々に必要な見やすい回答が得られます。
課題②では、複数の対応策を比較検討したいため、表形式での整理が効果的です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題③　プロンプト例

あなたは、問い合わせ対応の担当者です。
最下部に貼り付けたメール文章が、今回の問い合わせになります。

この内容に対し、印刷会社に直接パンフレットを取りに行くことで対応したいと考えています。相手の感情に十分配慮しながら、返信メールを作成してください。

（ここに、参考情報①のテキストを貼り付ける）

<ポイント>
- **生成AIに役割を与える。**
  ⇒「問い合わせ対応に慣れた担当者」など
- **前提情報を、プロンプトの中で説明する。**
  ⇒「印刷会社に直接パンフレットを取りに行く～」など

36

検討課題③で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
生成AIに適切な役割を与え、前提情報を整理して伝えることで、課題に適した回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、生成AIに役割を与えることです。
生成AIは、役割がないとどの目線で答えるべきかが分からず、指示する側の意図に合わない回答を生成してしまいます。
このため、「問い合わせ対応の担当者」などの役割を指定すると、立場に応じた適切な回答が生成できます。
課題③では、メッセージの発信者と受信者の双方に実務上の役割があるため、それに応じたプロンプトを作ることが有効です。

2点目は、前提情報をプロンプトの中で説明することです。
生成AIは、背景となる情報がない場合、よくある一般的な回答を生成しがちです。
このため「印刷会社に直接パンフレットを取りに行く」という対応策を伝えることで、中身に具体性のあるメッセージが回答されます。
課題③では、事前に決定した対応策を踏まえた上で返信するため、前提情報を伝えることが有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題③　メール文を作成する

あなたは今回、印刷会社に直接パンフレットを取りに行く対応策を選びました。この上で、田中さんの感情に十分配慮した返信メールを作成し、ワークシートにまとめてください。

件名	（件名を簡潔に記載）
メール本文	（メール本文を記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

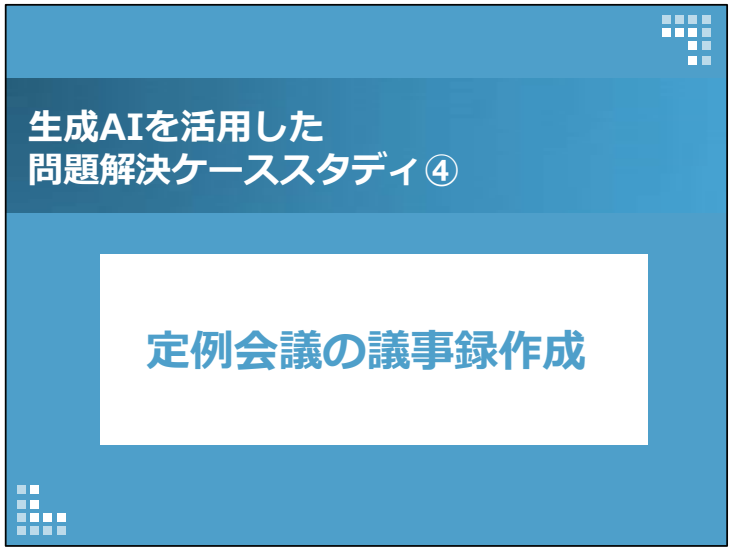
35

最後に検討課題③を説明します。

課題③では、印刷会社に直接パンフレットを取りに行くとした上で、田中さんへの返信メールを作成します。
目的は、田中さんの感情に十分配慮しながら、対応策を円滑に推し進めるためのメッセージを作成することです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題③に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。



この学習では、バックオフィス業務の問題解決に生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「定例会議の議事録作成」です。

バックオフィス業務では、社内で決定した情報を整理し、関係者に共有する場面があります。
なかでも定例会議では、組織運営にかかわる重要な話し合いが長時間にわたり行われるため、議事録の作成が欠かせません。

しかし、長い会議の記録から要点や懸案事項、次回への課題をまとめる作業は、多くの労力と時間がかかります。

こうした場面に生成AIを活用することで、作成時間の短縮効果が得られ、より正確で分かりやすい議事録に仕上げる余裕が生まれます。

そこで、このケーススタディでは、会議の文字起こしデータを使用し、実際に議事録を作成しながら、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。

検討課題③　回答例

件名	【至急】パンフレット納品遅延のお詫びと明日の納品について
メール文	営業部 田中様 お問い合わせいただきありがとうございます。 担当の〇〇でございます。 このたびはご連絡が大変遅くなり、本当に申し訳ございませんでした。 明日の大切な商談を前に、パンフレットが届かず大変ご不安な思いをさせてしまったこと、心よりお詫びいたします。 至急印刷会社に確認しましたところ、先方のトラブルにより制作遅延が発生していたことが判明いたしました。 当社のパンフレット50部は、本日夜間までに印刷が完了する見込みとの確約を得ました。 つきましては、本日夜間の印刷完了後、私が印刷所へパンフレット全50部を引き取りに伺い、明日正午までには田中さんの元に直接お届けいたします。 お受け渡し方法等の詳細は、明日の朝一番にご相談させてください。 （またはお手すきのタイミングにてご連絡をいただけますと幸いです。） パンフレットを確実にお届けできますよう、引き続き責任を持って対応して参ります。 ご迷惑、ご心配をおかけし、重ねてお詫び申し上げます。 ご不明点などございましたら、お手数をおかけいたしますが、メールや電話などでお伝えいただけますようお願いいたします。 引き続き何卒よろしくお願いいたします。 担当 〇〇　（内線：XXXX、TEL：XXX-XXXX-XXXX）

検討課題③の回答例を紹介します。

この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、今回の件の謝罪や具体的な対応策、今後の連絡方法などが記載されたメール文案が回答されます。
この回答に対し、田中さんの感情への配慮が十分か、伝えるべき情報が明確に記載されているかの観点から評価を行いました。

また今回は、生成AIから出力された謝罪表現がやや冗長になっていたため、謝罪、対応策、今後の進行などの文量のバランスにも気を配りながら調整しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、業務効率化への対策として、ペーパーレス化に向けた検討会議を毎月実施することとなった。
あなたは上司から、その会議の議事録作成を任された。

本日の第１回目の会議には、各部門（総務・営業・経営企画・経理）から1名ずつ計4名が参加し、ペーパーレス化に向けた論点を整理した。

会議では、議題に沿って、保管スペースの圧迫や検索の手間といった紙書類の現状・課題などが議論された。

あなたはこれから、録音データの文字起こしテキストを頼りに、生成AIを活用して、要点が端的に伝わる議事録を作成する。

39

まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1つ目は、会社の取り組みです。
A社は、業務効率化に向けた取り組みとして、ペーパーレス化の検討会議を実施します。
あなたは上司から、その会議の議事録作成を任されました。

2つ目は、会議の概要です。
本日の第1回目の会議には、各部門から1名ずつ計4名が参加し、ペーパーレス化に向けた論点を整理しました。
会議では、保管スペースの圧迫や検索の手間といった紙書類の現状や課題が議論されました。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
録音データの文字起こしテキストを頼りに、生成AIを活用して要点が伝わる議事録を作成します。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。

参考情報①　会議の議題

以下は、本日の会議における議題である。
この議題をもとに、約30分間の会議が行われた。

■**議題**
1. 紙書類保管の現状共有
2. 紙書類を扱う際の主な課題
3. 来月の検討会議に向けた準備事項

あなたは、この会議の文字起こしデータを使用し、議事録を作成することとなった。

※文字起こしデータは、別途配布のWordファイル「教材④_別添資料_会議音声の文字起こしデータ」を使用すること。

40

次に、課題検討に用いる参考情報①を説明します。

参考情報①は、会議の議題です。
本日の会議では、3つの議題について約30分間の議論が行われました。

この議題構成を把握しておくことで、後ほど議事録を作成する際に、どのような流れで会議が進行したかを理解しやすくなります。

なお、議事録作成には、次のスライドで説明する別途配布のWordファイルを使用します。
「教材④_別添資料_会議音声の文字起こしデータ」のファイルを用意し、次のページに進んでください。

参考情報②　会社・参加者の情報

以下は、今回の定例会議が行われる会社・参加者の情報である。

■会社情報

- 社名：A社
- 社員数：36名
- 所在地：新潟県長岡市
- 事業：卸売・小売業
- 事業概要：地元の学校や小売店に、文具・日用品等を販売

■参加者情報

部署	氏名	役職
総務	佐藤	主任
営業	田中	営業リーダー
経営	鈴木	企画担当
経理	山本	経理担当

※会議の司会進行は、佐藤（総務主任）が行う。

42

次に、参考情報②を説明します。
この情報は、A社の会社情報と、定例会議の参加者の情報が記載されています。

今回は、地元の学校や小売店に文具・日用品等を販売する事業者を想定します。
参加者情報では、総務部の佐藤主任が司会進行を務め、営業部の田中営業リーダー、経営企画部の鈴木企画担当、経理部の山本経理担当が参加します。

この後の課題では、議事録内容を確認する場面があります。
A社の事業内容や参加者の立ち位置などを踏まえ、会議内容を読み解く際や、議事録作成の参考情報として活用してください。

参考情報①　別添資料

＜教材④_別添資料_会議音声の文字起こしデータ（一部）＞



41

参考情報①の別添資料を説明します。

スライドには、今回使用する別途配布の資料内容が一部表示されています。

この文字起こしデータは、会議での各参加者の発言を、時間とともに記録したものです。
Wordファイルには、30分の会議すべてのデータが、合計10ページにわたり記載されています。

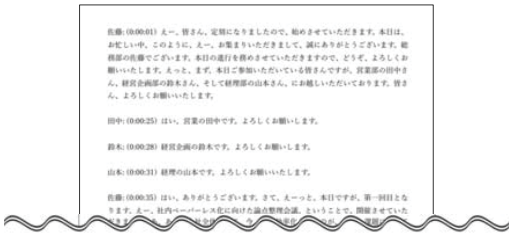
このあと行う課題では、この文字起こしデータを生成AIに入力し、議事録の形式に整理します。

スライドに示した別添資料が手元にあるか確認した上で、課題に活用してください。

検討課題①　議事録を作成する

文字起こしデータから、生成AIで会議の議事録を作成してください。
その際、「生成AIの回答」と「元の文字起こしデータ」を見比べ、
どのくらい正しく情報が反映されているかを確認してください。

※生成AIを使用して作成しましょう。
※作成する議事録のフォーマットは自由です。



44

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、文字起こしデータから、生成AIで会議の議事録を作成します。
目的は、生成AIで作成した議事録と、元の文字起こしデータと比較しながら、情報の反映具合を確認することです。

生成AIを使用して、課題に取り組んでみてください。
なお、作成する議事録のフォーマットは自由です。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

43

続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

検討課題①　回答例

第1回 社内ペーパーレス化に向けた論点整理会議

議事録日時: 2025年4月18日（木）13:00～13:30
場所: 本社会議室
出席者: 佐藤（総務部・進行）、田中（営業部）、鈴木（経営企画部）、山本（経理部）

1. 開会挨拶（佐藤）
会議の趣旨説明：「社内業務効率化」の一環として「ペーパーレス化」に取り組む。本会議は、その論点整理の第一回として開催。
本日の目的：現状認識の共有、次回に向けた宿題設定

2. 現状認識の共有
（1）総務部（佐藤）より報告：書類保管状況
・書庫が逼迫状態。
・昨年1年間で新たに段ボール17箱（2万枚以上）増加。
・書庫に収まらず、通路や壁際にキャビネットを増設。
・事務所の見た目・安全面でも課題あり。
（2）経営企画部（鈴木）より補足：コストの問題
・書類保管には、賃料・備品費・人件費など多くのコストがかかる。
・書類管理にかかる社員の時間＝生産性の損失。
（3）営業部（田中）より現状共有
・多くの紙書類（見積書、発注書、納品書控え）を取引記録として保管。
・一部取引先（地元小売店、学校など）では、紙の原本が依然として必要。
（4）経理部（山本）より現状共有
・経理関連書類（請求書、契約書、伝票類など）は法的保管義務あり。
・電子保存も可能になっているが、監査時の紙提示要請などで紙を保持。

3. 現在の課題
（1）手間・時間の問題
・過去書類の検索に時間がかかり非効率（例：平均10分／件）。
・書類の劣化（文字の薄れ、変色）で再発行対応に苦慮。
・担当交代後の引き継ぎ不備による検索困難。
（2）管理ルールの不明確さ
・保管期間・廃棄基準の社内ルールが曖昧。
・「念のため保管」が常態化→不要な書類が蓄積。
（3）業務効率の低下
・書類関連作業により本来業務が停滞。
・少しずつのロスが蓄積し、組織全体の生産性が下がる。

4. 次回に向けた準備事項（宿題）
（1）各部署で以下を整理・リスト化し、持参：
・主な紙書類の種類と年間発生量
※総務よりフォーマット提供予定
（2）電子化優先順位の基準案を各自作成：
・判断視点例：検索頻度、法的要件、共有頻度、費用対効果、実現のしやすさ

5. 次回会議予定
・日時：2025年5月8日（木）13:00～
・会議案内は別途送付予定

以上

46

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、文字起こしデータの内容が議事録形式で生成されます。
この回答に対し、元の文字起こしデータと照らし合わせて、各発言者の主張や共有情報、議論内容などが正確に反映されているかを確認しました。

実際の業務場面で議事録を作成するときは、会議に参加した時の音声記録やメモ書き、記憶なども交えて照らし合わせながら、生成AIの回答内容を活用してください。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題①　プロンプト例

添付した会議のデータをもとに、議事録を作成してください。

（ここに、Wordファイルを添付する。）

<ポイント>
- **参考情報を、プロンプトにファイル形式で添付する。**
  ⇒さまざまなファイルをそのまま添付できる
- **必要なキーワードをプロンプトの中に明記する。**
  ⇒「議事録」など

45

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
長文のテキストデータであっても、ファイルをそのまま添付することで、意図した回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、参考情報をファイル形式で添付することです。
長いテキストをコピーしてそのまま生成AIに貼り付ける作業は、体裁が崩れる可能性があり、読解ミスや情報の欠落につながる恐れがあります。
このため、ファイルそのものを添付すると、効率よく大量のデータを処理することができます。
特に課題では、30分に及ぶ会議の記録から全体の要点を掴む必要があるため、この方法が有用です。

2点目は、必要なキーワードを明記することです。
たとえば「会議内容をまとめてください」や「会議を要約してください」といった指示では、生成AIがどのような用途や形式を想定すべきか判断しにくくなります。
そのため、「議事録」というキーワードを使うことで、構成や文体を含めた適切な形式で回答が生成されます。
この課題では、あなた自身が議事録作成を担当する立場であるため、「議事録」という言葉を明示することが効果的です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　プロンプト例

以下の議事録から「要点」「懸案事項」「次回に向けて行うこと」
を箇条書きで簡潔に整理してください。

（ここに、作成した議事録のテキストデータを貼り付ける。）

<ポイント>
- 整理したい項目を指示する。
- プロンプトに、整理しやすい形を指示する。
  ⇒箇条書き、など

検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
整理したい項目や形式を指示することで、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、整理したい項目を指示することです。
生成AIは、指示がない場合、広く一般的な視点からテキストを整理しがちです。
そのため、生成AIに整理したい項目をあらかじめ伝えることで、意図した回答が得られます。
課題②では、整理したい項目があらかじめ3つに定められているため、そのままプロンプトに反映させる方法が有用です。

2点目は、整理しやすい形を指示することです。
何も指示しないまま生成させた場合、長々と文章を続けたり、意図しない形式で回答してしまいます。
そのため、生成AIに出力形式を指示することで、回答を有効に活用することができます。
課題②では、整理してまとめることがテーマであるため、箇条書きで指示することが効果的です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　議事録を整理する

作成した議事録から、会議の「要点」「懸案事項」「次回に向けて
行うこと」を整理し、ワークシートにまとめてください。

要点	（※複数可）
懸案事項	（※複数可）
次回に向けて	（※複数可）

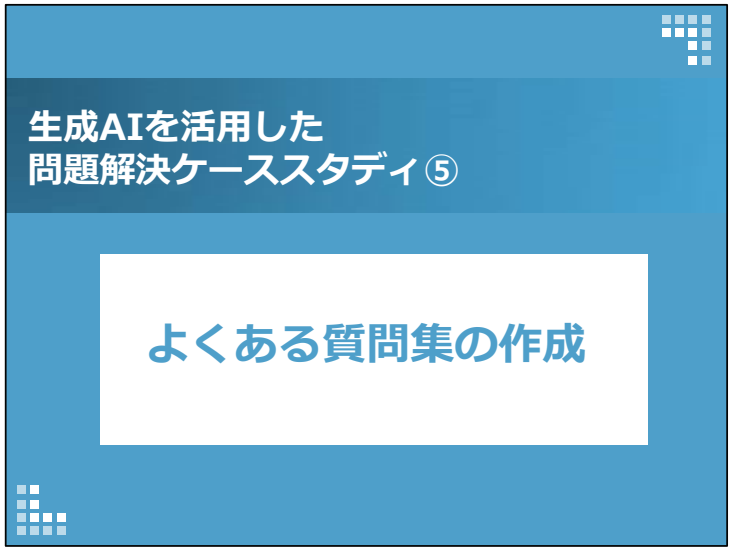
※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

それでは検討課題②を説明します。

課題②では、作成した議事録から指定した項目ごとに整理し、ワークシートにまとめます。
目的は、議事録の内容をさらに整理し、関係者が把握しやすい形にまとめることです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。



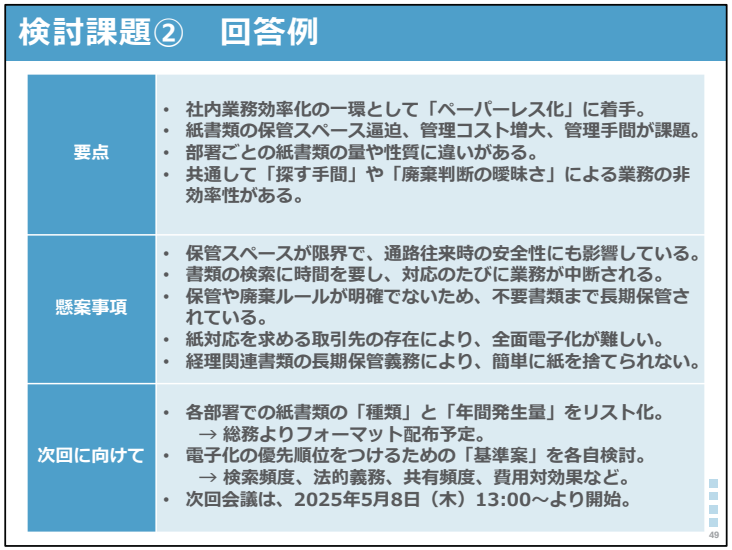
この学習では、バックオフィス業務の問題解決に生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「よくある質問集の作成」です。

バックオフィス業務では、社員から多数の問い合わせが寄せられる場面があります。
そのときに、よくある質問集を掲示することで、問い合わせ数を減らす効果が期待できます。

しかし、質問の数が多く、その内容も不揃いである場合、よくある質問集の形に整理する作業は大きな負荷がかかります。

こうした課題に生成AIを活用すると、よくある質問集を効率よく作成することが可能です。

そこで、このケーススタディでは、社内における福利厚生制度の見直し後の場面を想定し、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。



検討課題②の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、議事録の内容が指示した3つの項目に分かれ、箇条書きで回答されます。
この回答に対し、会議内容が適切に分類されているかを評価しました。

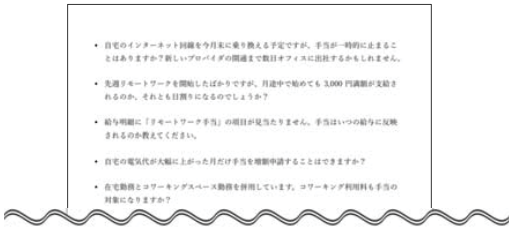
このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。
なお、他にも指定したい項目がある場合、項目部分を変える・増やすなどして、生成AIを活用しながらまとめてみてください。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

参考情報①　問い合わせ内容

「リモートワーク手当」制度に届いた問い合わせ内容をもとに、
今後の問い合わせ件数を減らす目的で「よくある質問集」の作成
を行うこととなった。

※問い合わせ内容は、別途配布のWordファイル「教材⑤_別添資
料_問い合わせ内容」を使用すること。



52

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報①は、リモートワーク手当制度に実際に届いた問い合わせ内容です。
この内容をもとに、今後の問い合わせ件数を減らす目的で、よくある質問集を作成していきます。

この問い合わせ内容を把握しておくことで、質問集を整理・作成しやすくなります。

なお、質問集の作成には、次のスライドで説明する別途配布のWordファイルを使用します。
「教材⑤_別添資料_問い合わせ内容」のファイルを用意し、次のページに進んでください。

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、多様化する社員のライフスタイルを支援するため、福利厚
生制度の見直しを継続して進めている。

今回、「リモートワーク手当」の追加を全社員に知らせたところ、自
部署に問い合わせメールが多数届いてしまった。並行業務を圧迫し続
けているため、あなたは上司から状況を改善するよう指示された。

あなたは、ごく少ない人員と時間の中で、改善策を実行しなければ
ならない。

あなたはこれから、生成AIを活用して、多数の問い合わせ内容をも
とに具体的な対策を行う。

51

まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1つ目は、会社の状況です。
A社では多様化する社員のライフスタイルを支援するため、福利厚生制度の見直しを進めています。
今回、新しくリモートワーク手当が追加されることになりました。

2つ目は、今回の業務内容です。
リモートワーク手当について、自部署に問い合わせメールが多数届いてしまいました。
問い合わせ対応に追われ続けているため、上司から状況を改善するよう指示されました。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
ごく少ない人員と時間の中で、多数の問い合わせ内容をもとに具体的な対策を行います。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。

参考情報②　制度概要

リモートワーク手当制度の概要は、以下の表の通りである。

項目	内容
目的	月4日以上リモートワークを行う従業員が、自宅等の業務環境を整備・維持する費用の一部を補助する。
対象費用	光熱費・通信費の増加分、必要な消耗品などがある。実費は問わず定額支給する。
支給額	月額 3,000 円（定額） である。すべて給与所得として扱われる。
支給期間	会社がリモートワークを正式承認している期間中は継続支給となる。
初回申請方法	リモートワーク開始時に提出する「リモートワーク実施許可申請書」に、本手当の申請項目が含まれている。必要事項を記載・チェックし、部署長に提出する。また、手当の申請も同時に完了となる。
支給形態	初回申請が承認されれば、リモートワークを継続している限り、毎月自動的に給与と一緒に振り込まれる。以後、毎月の申請手続きは必要ない。
変更・終了時	リモートワークの実施形態が変更になる、あるいはリモートワークを終了してオフィス勤務に戻る場合は、別途手続きが必要になる。その手続きに伴い、手当の支給も停止される。
問い合わせ先	個々の制度該当可否などは、総務部または各部署担当者へ直接確認する。

54

続いて、参考情報②を説明します。

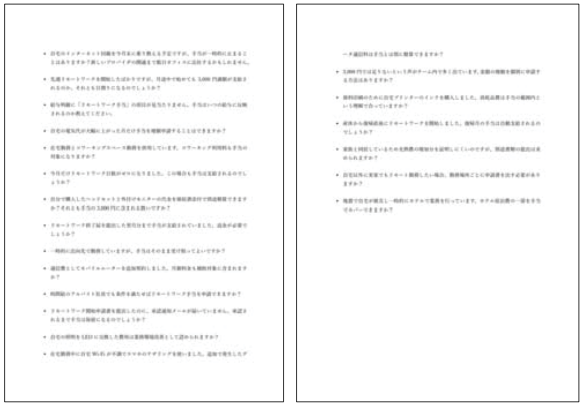
この情報は、新しく追加されたリモートワーク手当制度の概要をまとめた表です。
制度の目的、支給条件、申請方法、問い合わせ先など、各項目とその具体的な内容が記されています。

自部署に問い合わせが届いた際には、この制度概要と照らし合わせながら、質問内容に対応していきます。

この後の課題で、よくある質問集を作成する際の参考情報として活用してください。

参考情報①　別添資料

＜教材⑤_別添資料_問い合わせ内容＞



53

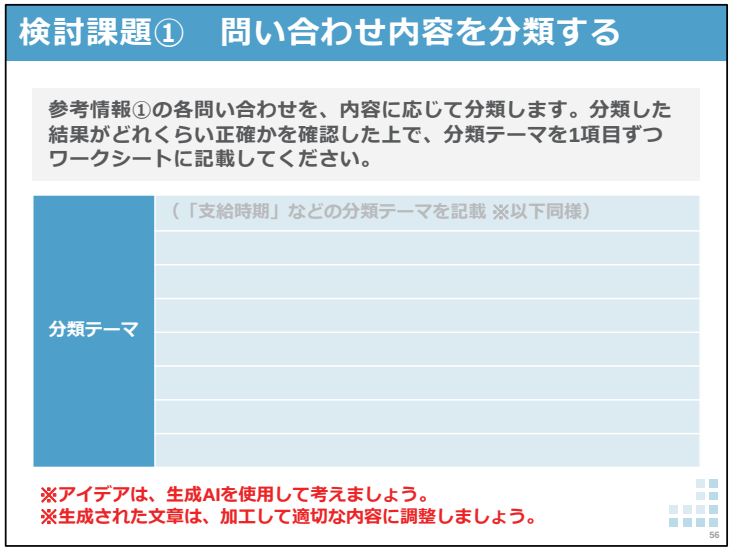
参考情報①の別添資料を説明します。

スライドには、今回使用する別途配布の問い合わせ内容が表示されています。

この内容は、自部署に寄せられた多数の問い合わせを、箇条書きでまとめたものです。
Wordファイルに、2ページにわたり記載されています。

このあと行う課題では、この問い合わせ内容を生成AIに入力し、よくある質問集を作成していきます。

スライドに示した別添資料が手元にあるか確認した上で、課題に活用してください。



それでは検討課題①を説明します。

課題①では、参考情報①の各問い合わせを、内容に応じて分類します。
目的は、似たような問い合わせをまとめて整理し、よくある質問集を作成しやすくすることです。

生成AIを活用して課題に取り組み、分類した結果がどれくらい正確かを確認した上で、分類テーマを1項目ずつワークシートに記載してください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。



続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

検討課題①　回答例

分類テーマ	手当支給条件
	支給タイミング
	手当増額・減額
	対象費用の範囲
	手当返還・誤支給
	申請対象者
	手続き・申請

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、問い合わせ内容が複数の分類テーマにまとめられます。
この回答に対し、各分類テーマと問い合わせ内容が適切に結びついているか、重複や抜け漏れがないかを確認しました。

また今回は、分類時の粒度も確認し、適宜各テーマを分けたりまとめたりして、より適切な形に修正しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題①　プロンプト例

あなたは問い合わせ対応の担当者です。
添付した資料の各問い合わせを分類し、分類テーマごとに表形式でまとめてください。

（ここに、参考情報①の問い合わせ内容ファイルを貼り付ける。）

<ポイント>
- **生成AIに役割を与える。**
- **添付ファイルの読み取り対象を明確に指示する。**
  ⇒「添付した資料の各問い合わせを」など

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
どのように分類したいかを明確に伝えると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、生成AIに役割を与えることです。
役割を与えないまま生成AIを扱った場合、意図とズレた視点から回答されがちです。
このため、どの立場から回答して欲しいかを指示することで、視点のズレを防ぐことができ、目的に合った回答が効率よく得られます。
課題①では、課題の状況設定をもとに、「問い合わせ対応の担当者」と設定することが効果的です。

2点目は、添付ファイルの読み取り対象を明確に指示していることです。
生成AIは指示が曖昧だと、推測のみで、もっともらしい答えを回答してしまいます。
このため、指示の意図を明確に伝えることで、生成AIが目的に合った角度や表現から回答することができ、精度の向上につながります。
課題①では、添付情報の各問い合わせを分類することが目的であるため、このプロンプトが有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　プロンプト例

以下の分類テーマに対し、添付した制度概要の表をもとに「よくある質問集」を作成してください。

■出力形式
質問：～
回答：～

■分類テーマ
（ここに、検討課題①の結果をテキスト形式で貼り付ける。）
（ここに、参考情報②の制度概要の表を添付する。）

<ポイント>
- 回答の形式を指定する。
- 参考情報を、適切な形式で与える。

60

検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
完成形をイメージしながらプロンプトを作成すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。
1点目は、回答の形式を指定していることです。
回答形式を与えないまま指示した場合、回答の長さや構成がばらついたり、意図とズレたトーンやフォーマットで回答されがちです。
そのため回答形式を指示することで、目的に合った回答を生成できます。
課題②では、質問と回答が並ぶ形式で出力させたいため、このプロンプトが役立ちます。

2点目は、参考情報を適切な形式で与えることです。
たとえば、表に含まれるテキストのみをコピーして貼り付けると、構造が崩れてしまい、生成AIが文脈を正確に理解できない恐れがあります。
そのため、表全体をコピーして添付するなど、情報の与え方にも注意を払うことが重要です。
特に課題②では「制度概要」が重要な情報であるため、表形式のまま添付する方法が有効です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　よくある質問集を作る

検討課題①の結果と参考情報②をもとに「よくある質問集」を作成します。各分類テーマに対する「よくある質問集」の草案を、以下の形式を参考に、メモ帳などに作成してください。

■参考形式（※例文は分類テーマが「支給時期」等の場合）

質問：（リモートワーク手当はいつ支給されますか？）
回答：（毎月の給与と一緒に定額3,000円が自動で振り込まれます。）

質問：
回答：

…（※複数可）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

59

それでは検討課題②を説明します。

課題②では、検討課題①の結果と参考情報②をもとによくある質問集を作成します。
目的は、各分類テーマに対応した具体的な質問と回答のセットを用意することです。

各分類テーマに対するよくある質問集の草案を、指定された形式を参考に、メモ帳などに作成してください。

生成AIを活用して課題に取り組み、生成された文章は加工して適切な内容に調整しましょう。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。



この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「従業員向けのアンケート作成」です。

バックオフィス業務では、社内の状況を把握し、業務改善に活かすためのサポートを行う場面があります。
その中でもアンケート調査は、従業員の声を広く集めることができる手段の1つです。

しかし、アンケートの適切な質問項目を設計したり、目的に合った構成にまとめる作業は、大きな負荷がかかります。

こうした課題に生成AIを活用することで、アンケート作成が効率よく行えます。

そこで、このケーススタディでは、従業員向けのアンケート作成の場面を想定し、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。

検討課題②　回答例

質問：リモートワーク手当はどのような条件で支給されますか？
回答：月4日以上リモートワークを行う従業員が対象で、会社がリモートワークを正式に承認している期間中に支給されます。

質問：リモートワーク手当はいつ支給されますか？
回答：初回申請が承認された後は、毎月自動的に給与と一緒に振り込まれます。以降、毎月の申請手続きは不要です。

質問：手当の金額は変更されることがありますか？
回答：手当は月額3,000円の定額であり、増額や減額はありません。ただし、オフィス勤務に戻るなどでリモートワークを終了した場合は支給停止となります。

質問：手当の対象となる費用にはどのようなものがありますか？
回答：光熱費、通信費の増加分、必要な消耗品などが対象です。実費にかかわらず、定額で支給されます。

質問：誤って支給された手当は返還が必要ですか？
回答：資料に明記はありませんが、制度上の誤支給が発生した場合は、総務部や各部署担当者に確認し、対応する必要があります。

質問：誰がこの手当を申請できますか？
回答：月4日以上リモートワークを行い、会社の承認を受けた従業員が対象です。

61

検討課題②の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、各分類テーマに対応した質問と回答のセットが出力されます。
この回答に対し、制度概要の表と照らし合わせ、内容が正確かどうかを基準に評価しました。

また今回は、実際の問い合わせ対応で使いやすいよう、回答文を簡潔で親しみやすい表現に調整しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、前年度末に、若手・中堅社員の離職が立て続けに発生したため、従業員の定着率向上が経営課題の1つになっている。

そこでA社は、全従業員に対し、会社への満足度調査をアンケート形式で実施することにした。あなたは上司から、このアンケートの素案を作成するよう指示された。

今回の調査は前例がないため、過去の資料等も存在しない。
その中であなたは、より意義あるアンケートを作るために、内容を練る必要がある。

あなたはこれから手元にある情報を元に、生成AIを活用して、アンケートの内容考案および作成を行う。

63

まずは課題の状況設定を説明します。ここでは3つの要点があります。

1つ目は、会社の状況です。
A社では、前年度末に離職が立て続けに発生したため、従業員の定着率向上が課題になっています。

2つ目は、今回の業務内容です。
上司から、全従業員に向けたアンケートを実施するため、素案を作成するよう指示されました。
今回の調査は前例がないため、過去の資料などを参考にすることはできません。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
手元にある情報をもとに、生成AIを活用して、より意義あるアンケートの内容考案および作成を行います。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。

参考情報①　会社情報

A社に関する情報は、次の通りである。

■会社概要
- 社員数：35名
- 所在地：岡山県津山市
- 事業：小売業、サービス業
- 事業概要：地元産業向けの機器管理・修繕、販売

■A社の主な情報
- 地域に根ざす小売業者として、古くから事業を営んできた。
- 地域経済の停滞、物価高騰、人手不足などの影響で、従来通りの利益を確保することが難しくなってきている。
- デジタル化が遅れており、業務効率を改善する糸口が見つかりにくい状況である。
- 賃上げや働き方改革の実現状況も十分とはいえず、多様化する若手世代の価値観も追い切れていない。

この情報から、アンケートの質問テーマを考案することとなった。

64

次に、課題検討に用いる参考情報①を説明します。
参考情報①は、A社に関する会社概要と主な情報です。

今回想定するA社は、小売業・サービス業を展開する地元密着型の中小企業です。
地域に根ざす小売業者として古くから事業を営んでいますが、さまざまな経営課題も抱えています。

この後の検討課題では、こうした状況を背景に、従業員向けの社内満足度調査アンケートを作成します。

会社情報は、アンケートの質問テーマを考案する際の重要な手がかりとして活用してください。

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

66

続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

参考情報②　アンケート様式の概要

今回作成するアンケート様式の概要は、次の通りである。

- **対象：全従業員**
- **回答方法：紙面記入**
- **所要時間：15～20分**
- **質問形式：複数の選択肢から選ぶ形を基本とする**
- **自由記述の有無：必要に応じて加える**

この情報も参考にしながら、アンケートを作成することとなった。

65

続いて、参考情報②を説明します。

参考情報②は、今回作成するアンケート様式の概要です。
対象は全従業員で、回答方法は紙面記入、所要時間は15から20分程度を想定しています。
質問形式は複数の選択肢から選ぶ形を基本とし、必要に応じて自由記述も加えます。

この情報は、アンケートの構成や、質問の作り方を考える際の指針となります。
回答方法や所要時間などの制約を考慮しながら、アンケート作成に活用してください。

検討課題①　プロンプト例

従業員の定着率向上が課題になっているため、全従業員に向けアンケート調査を行います。以下の会社情報をもとに、アンケートの質問テーマ10個を、理由とともに挙げてください。

■会社情報
（ここに、参考情報①の内容をテキスト形式で貼り付ける。）

<ポイント>
- **生成AIに明確な目的を伝える。**
  ⇒「従業員の定着率向上が課題になっているため」など
- **生成AIに情報を参照するよう指示する。**
  ⇒「以下の会社情報をもとに」など

68

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
A社がかかえる課題を説明する点に留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトには、ポイントが2点あります。

1点目は、生成AIに明確な目的を伝えることです。
生成AIは、目的が定まらない場合、広く浅い回答を生成しがちです。
このため目的を明示することで、回答が冗長になったり、肝心な要素が抜け落ちたりするリスクを減らすことができます。
課題①では、離職要因につながるテーマ案の収集が重要なため、定着率向上が課題だと伝えるプロンプトが効果的です。

2点目は、生成AIに情報を参照するよう指示することです。
生成AIは、与えられた情報を、常に意図した通りに使用するわけではありません。
そのため、どの情報を参照するか指示することで、意図のズレが減り、回答の精度を高めることができます。
課題①では、A社の情報に適した質問テーマを検討するため、「以下の会社情報をもとに」などのプロンプトを含めることが有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題①　質問テーマを考える

参考情報①をもとに、質問テーマを複数検討してください。検討後、より大切だと考えられるテーマを５つ取り上げ、理由とともにワークシートにまとめてください。

質問テーマ	理由
（テーマを1つ記載 ※以下同様）	（左記テーマの選定理由を記載 ※複数可 ※以下同様）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

67

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、参考情報①をもとに質問テーマを検討し、より大切だと考えられるテーマをまとめていきます。
目的は、A社の会社情報から、今回のアンケートに適した質問テーマを導き出すことです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題①　質問テーマを考える

質問テーマ	理由
給与・賞与	現在の給与は業務内容や生活費に見合っているかを問うことで、金銭的不満や離職リスクを把握するため。
職場風土	職場に安心して働ける雰囲気や信頼関係があるかを確認し、風通しの良さなどの傾向を把握するため。
業務負荷	日々の業務量が適切かどうかを確認することで、過重労働や疲弊の兆候を早期に察知するため。
キャリア	成長実感や将来の見通しを問うことで、長期的な勤務意欲と育成体制の課題を明らかにするため。
コミュニケーション	上司や同僚との意思疎通が円滑かを問うことで、心理的安全性やチーム力の実態を把握するため。

69

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、10個の質問テーマとその理由が回答されます。
この回答に対し、「A社の状況に適したテーマはどれか」という点から評価を行いました。

また今回は、離職問題の背景にある要因を幅広くカバーできるように、給与・賞与、業務負荷、コミュニケーションなど、性質の異なるテーマを選定しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題②　アンケートを作成する

検討課題①の結果を踏まえ、アンケートを作成してください。その際、「参考情報②のアンケート様式」や「作成例」も参考にしながら、Wordやメモ帳などにまとめてください。

※作成例は、別途配布のWordファイル「教材⑥_別添資料_従業員向けのアンケート」を閲覧すること。

※生成AIを使用して作成しましょう。
※作成するアンケートの様式は、自由に変更して構いません。

70

続いて検討課題②を説明します。

課題②では、検討課題①の結果を踏まえて、実際のアンケートを作成します。
目的は、選定した質問テーマをもとに、参考情報②のアンケート様式に沿ったアンケートを完成させることです。

生成AIを活用して課題に取り組み、Wordやメモ帳などにまとめてください。

なお、次のスライドで紹介する別途配布のWordファイル「教材⑥_別添資料_従業員向けのアンケート」も参考にしながら作成してください。

検討課題②　プロンプト例

以下の情報を参考に、従業員向けの満足度調査アンケートを作成してください。

■質問テーマ
（ここに、検討課題①の選定テーマをテキスト形式で貼り付ける）

■アンケートの型
（ここに、参考情報②の様式概要をテキスト形式で貼り付ける）

<ポイント>
- **必要な情報が複数ある場合、整理して貼り付ける。**
  ⇒「■質問テーマ」「■アンケートの型」、など

72

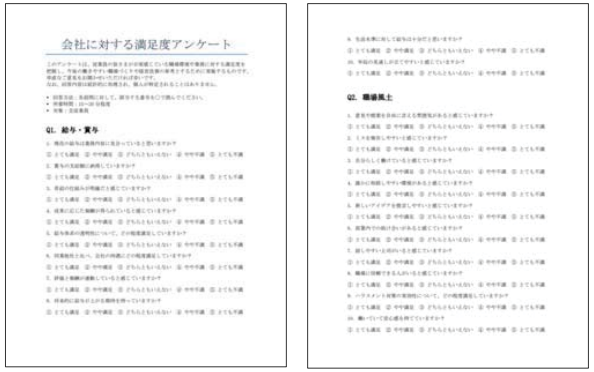
検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
情報をどのように整理して与えるかに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは、必要な情報が複数ある場合に、それぞれを整理して貼り付けることです。
生成AIに情報を整理しないまま与えた場合、正確な意図が伝わらず、生成AIが解釈を誤るなどして手戻りが発生してしまいます。
そのため、必要な情報が複数ある場合は、整理した上で伝えることが効果的です。
課題②では、質問テーマとアンケートの型を分けて生成AIに伝えることで、意図に沿ったアンケートの生成が期待できます。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　別添資料（作成例）

<教材⑥_別添資料_従業員向けのアンケート（一部）>



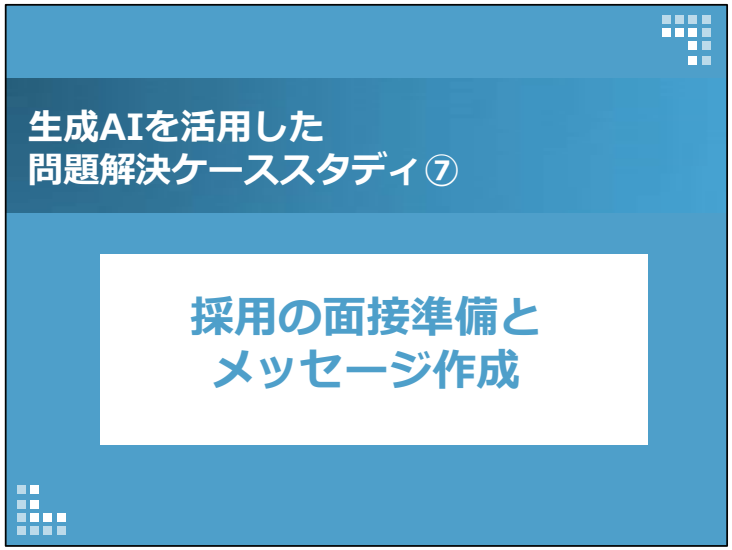
71

検討課題②の別添資料を紹介します。

まず、スライドに表示された資料は、「教材⑥_別添資料_従業員向けのアンケート」における作成例の一部です。
この作成例は、Wordファイルに、6ページにわたり記載されています。

検討課題②では、この形式も参考にしながら、A社の状況に適したアンケートを作成してください。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方はそこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

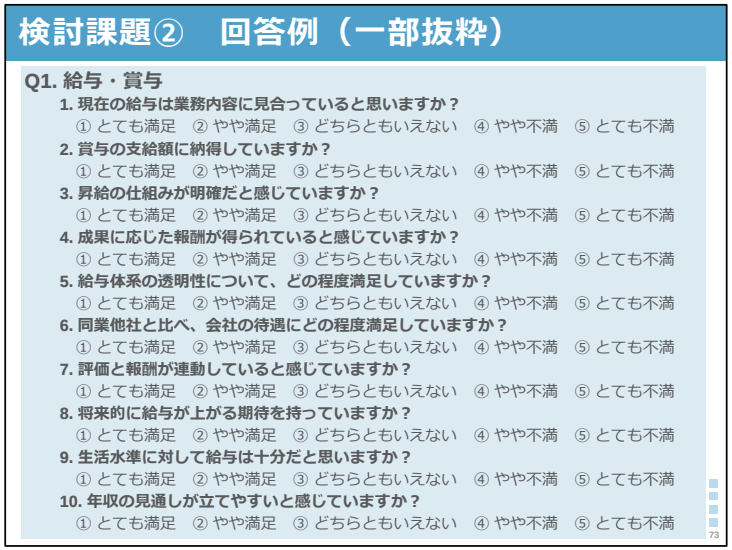


この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「採用の面接準備とメッセージ作成」です。

バックオフィス業務では、書類確認や連絡業務を行う場面が多くあります。
特に採用活動においては、一人ひとりに合わせた確認や連絡対応が必要になり、業務負荷が大きくなりがちです。

こうした課題に生成AIを活用することで、効率よく採用活動を行うことができます。

そこで、このケーススタディでは、応募者の経歴書分析、面接質問の作成、合格通知メッセージ作成などの場面を想定し、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。



検討課題②の回答例を紹介します。

今回の回答例は、課題②の別添資料で紹介した作成例を用いて説明します。
スライドには、作成例の中で記載した「給与・賞与」の各質問と選択肢を抜粋し掲載しています。

この作成例は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作りました。
まず、プロンプトを入力すると、５つの質問テーマに対し、具体的な質問と選択肢がそれぞれ10個生成されます。
その中から、再度生成AIを活用し、意味が似ている質問や、表現がまわりくどいものを整理・修正しました。

たとえば各質問は、給与に対する現在の納得感、他社との比較、将来の期待といった流れで構成し、1つの視点からの質問が多くなり過ぎないように調整しました。
また問題数は、生成AIから出力された10問が、合計所要時間15～20分の中で無理なく答えられるボリュームかどうかを確認し、そのままの分量で採用しました。
選択肢は、「とても」と「やや」の強弱を付けて微妙な感情差を捉え、無理な二極化を避ける構成としました。
こうしたアンケートの各要素も、生成AIに相談しながら、より適した形にまとめていきました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

Ａ社では、新規事業の推進に向けた体制づくりを強化するため、営業企画職の採用を積極的に進めている。

あなたは、その採用担当者の１人である。

今回、営業企画職の募集に、想定より多くの応募者が集まった。
そのため、１人ひとりに合わせた面接準備やコミュニケーションを、より効率的に進めることが必要である。

そこでまずは、特定の応募者に対する面接準備などに、生成AIの活用を試みることとなった。

あなたはこれから生成AIを活用し、応募者の分析や選考通過者へのメッセージ作成などを行う。

75

まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1つ目は、会社の状況です。
A社では、新規事業の推進に向けた体制づくりを強化するため、営業企画職の採用を積極的に進めています。
今回の募集では、想定より多くの応募者が集まった状況となっています。

2つ目は、今回の業務内容です。
採用担当者の1人として、多数の応募者に対して、一人ひとりに合わせた面接準備を進める必要があります。
従来通りの方法では時間が足りないため、新しいアプローチが必要です。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
ある特定の応募者に対し、面接準備などに生成AIの活用を試みることになりました。
応募者の分析やメッセージ作成などを行います。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。

参考情報①　募集要項

今回実施されている営業企画職の募集要項は、次の通りである。

項目	内容
募集職種	営業企画職
業務内容	営業活動を側面から支援する業務全般（市場調査、競合分析、営業戦略の立案・実行支援、営業データ分析、新規事業企画支援など）
求めるスキルと経験	・営業経験または企画関連業務の実務経験（3年以上） ・データ分析の基礎知識（Excel等での集計・分析） ・企画提案資料作成能力 ・コミュニケーション能力 ・（歓迎スキル）市場調査ツールの使用経験、マネジメント経験
求める人物像	論理的思考力があり主体的に新しい企画を生み出せる方/他部署と連携して業務を進められる方/変化に柔軟に対応できる方
その他	雇用形態:正社員/勤務地:本社/給与:経験・能力を考慮し決定/休日休暇:週休2日制（土日祝）、年末年始休暇、有給休暇 等/待遇・福利厚生:各種社会保険完備、通勤手当（片道１時間以上の場合のみ）、リモートワーク制度（規定あり）、育児・介護休業制度など

この情報も活用し、面接に向けた分析をすることとなった。

76

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報①は、営業企画職の募集要項です。

この募集要項には、A社の業務内容として市場調査や競合分析、営業戦略の立案支援などが記載されています。
他にも、スキルや経験、求める人物像などが記されており、その他の欄では雇用形態や福利厚生に関する内容が書かれています。

この後の課題では、この募集要項と応募者の職務経歴書を照合しながら、採用の可能性を判断していきます。
課題に取り組むための重要な検討材料として活用してください。

参考情報②　別添資料

<教材⑦_別添資料_職務経歴書>



78

参考情報②の別添資料を説明します。

スライドには、今回使用する別途配布の職務経歴書が表示されています。

この資料は、応募者の「山田花子さん」が、A社に送付した職務経歴書です。
Wordファイルには、山田さんの基本情報、学歴、職歴、スキル、自己PR、志望動機などが記載されています。

このあと行う課題では、この職務経歴書内容を生成AIに入力し、募集要項との照合や、面接質問の検討を行っていきます。

スライドに示した別添資料が手元にあるか確認した上で、課題に活用してください。

参考情報②　職務経歴書

営業企画職の募集要項に対し、応募者から職務経歴書が送付された。
今回は、応募者の１人である「山田花子」さんの職務経歴書を活用し、内容分析および質問事項の整理などを行う。

職務経歴書は、別途配布のWordファイル「教材⑦_別添資料_職務経歴書」を参考にすること。



77

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報②は、営業企画職の募集に応募した山田花子さんから提出された職務経歴書です。
この内容をもとに、募集要項とのマッチ度を分析し、面接での質問内容を検討していきます。

この職務経歴書を把握しておくことで、応募者の経歴やスキルを分析・評価しやすくなります。

なお、職務経歴書の詳細な分析には、次のスライドで説明する別途配布のWordファイルを使用します。
「教材⑦_別添資料_職務経歴書」のファイルを用意し、次のページに進んでください。

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

79

続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

検討課題①　応募情報を分析する

参考情報①②に基づき、ワークシートの各項目について、募集要項に対する応募者のマッチ度を分析し、評価を記載してください。

項目	評価
求めるスキル・経験との合致度	（左記項目に対する応募者の評価を記載 ※複数可）
求める人物像との一致度	（同上）
職務への熱意と貢献意欲	（同上）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

80

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、応募者の職務経歴書と募集要項を照合し、マッチ度を分析します。
目的は、面接前に応募者の適性を客観的に評価し、効率的な選考を行うことです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題①　回答例

項目	評価
求めるスキル・経験との合致度	• 長年にわたり営業と企画関連業務に従事しており、3年以上の基準を大きく超え合致している。 • Microsoft Office Specialist Excel Expert の資格を保有し、C株式会社での実務経験もあることから、スキル面も大きく合致している。 • B株式会社で提案資料作成・プレゼンテーションの経験あり。 • 業務面のコミュニケーションスキルに問題点は見当たらず。 • 市場調査ツールの使用経験については記載なし
求める人物像との一致度	• C株式会社でのシステム導入提案・リード経験や自己PRから、データに基づいた論理的思考力、主体的な企画立案力、周囲への説明能力がうかがえ、募集要項と一致している。 • 自己PRから、他部署と連携して業務を進めるコミュニケーション能力を有すると判断できる。 • 営業職から管理部門へのキャリアチェンジ経験があり、変化への柔軟性も期待できる。ただし、転職した動機や理由は不透明である。
職務への熱意と貢献意欲	• 志望動機では、これまでの営業経験と管理部門での業務効率化実績を組み合わせ、営業企画の立場で貢献したいという明確な意思がある。 • 企業のデータを基に戦略を立案し、地域顧客に最適な価値提供を行うと明記していることから、具体性が高く自信と熱意が感じられる。 • リモートワークの頻度を高めたいとの希望だが、コミュニケーションや連携の課題をどのようにクリアするのか不明である。

82

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、3つの観点それぞれについて詳細な分析結果が回答されます。
この回答に対し、募集要項の条件と応募者の経験を照らし合わせながら評価を行いました。

それぞれの評価項目を記載する際には、生成AIの評価が適切かどうかを確認しながら情報を整理しました。
そして今回は、応募者の強みと同時に、転職理由の不透明さやリモートワーク希望の詳細といった懸念点も併せて記載しました。
こうした各項目に記載する内容についても、生成AIと対話を重ねながら、より適切な形へと整理・調整していきました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題①　プロンプト例

あなたは採用担当者です。添付した職務経歴書と下記の募集要項を照合し、募集要項にマッチした人材かを分析した上で、評価してください。

■分析項目
・求めるスキル・経験との合致度
・求める人物像との一致度
・職務への熱意と貢献意欲

■募集要項
（ここに、参考情報①をテキスト形式で貼り付ける）
（ここに、参考情報②の職務経歴書を添付する）

<ポイント>
・ 分析する具体的な項目を指示する。

81

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
採用に際し、どのような情報が必要かに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは、分析する具体的な項目を指示することです。

生成AIは、目的があいまいな状態で分析を始めると、広く浅い分析を行いがちです。
その結果、分析後の評価が誰でも気づくような当たり障りのない結論になったり、評価対象そのものがぼやけてしまう可能性があります。
このため、今回の課題にある3つの観点を伝えることで、意図に沿った分析と評価が得られます。
課題①では、採用に深くかかわる項目について応募者の評価を把握したいため、この方法が有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　プロンプト例

添付した分析結果をもとに応募者の懸念点を5個洗い出し、以下の項目について表形式で回答してください。

・懸念を直接確認する１次質問
・１次質問の回答を受けて、さらに深掘りする２次質問
・各質問に対する採用者の評価ポイント

（ここに、検討課題①の結果を添付する）

<ポイント>
・ 質問の目的や流れを明確に伝える。

84

検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
分析結果をどう活用したいかに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは、質問の目的や流れを明確に指示することです。

指示の目的や流れが曖昧なままだと、生成AIが推測で補おうとするため、ズレた回答が生成されがちです。
このため、目的や流れを明示することで、より狙いに沿った回答を導き出す効果があります。
特に課題②では、「1次質問」「2次質問」「評価ポイント」という構造を示すことで、面接の流れを踏まえた効果の高い回答を得ることができます。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　面接時の質問内容を考える

検討課題①の分析結果から、面接の質問案を検討してください。検討内容の中で、特に有力と考えられる質問を３つ選び、その理由とともにワークシートにまとめてください。

質問①	（質問内容を簡潔に記載）
理由	（質問①の選定理由を記載 ※複数可）
質問②	
理由	
質問③	
理由	

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

83

それでは検討課題②を説明します。

課題②では、検討課題①で行った分析結果をもとに、面接で確認すべき質問案を作成します。
目的は、応募者の適性をより深く把握し、採用判断に必要な情報を効率よく収集することです。

生成AIを活用して課題に取り組み、特に有力と考えられる質問を3つ選んで、理由とともにワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題②　回答例

質問①	**市場調査ツールの使用経験や、分析経験について教えてください。**
理由	• 職務経歴書に記載のない市場調査ツールの使用経験や、類似の分析経験の有無を直接確認するため。 • 未経験の場合、新しいスキルへの学習意欲、具体的な習得計画、業務への適応力などを問うため。 • 経験がある場合、その分析が実際の提案や成果にどうつながったか、経験の質と実務への応用力を深掘りするため。
質問②	**これまでの転職理由と、当社に期待することを教えてください。**
理由	• 転職理由に一貫性があるかを確認し、中長期的に活躍してくれる人材かどうかを判断するため。 • どんな働き方や環境を求めているかを探り、自社で満たせるかを検討するため。
質問③	**リモートワークを希望とのことですが、営業企画職として他部署との連携やチームへの貢献をどのように実現されますか？**
理由	• リモートワークによる情報共有や意思疎通のデメリット部分をどのように補い会社に貢献できるか、考えを深掘りしたいため。 • リモートワークが多く発生する理由そのものを把握したいため。

85

検討課題②の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、応募者の5つの懸念点と、それぞれの具体的な理由が複数回答されます。
この回答に対し、採用判断への影響度を考慮して、質問を3つに選定しました。

また各質問の理由については、質問の直接的な回答を得る点と、回答の奥にある価値観や貢献意識などの踏み込んだ点も考慮しながら記載しました。
こうした各項目に記載する内容の判断も、生成AIに相談し、より適した形にまとめていきました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題③　面接結果を伝える

山田さんに面接合格の知らせをメールで伝えますが、次回の最終選考は社長面談のため、緊張や不安を強く抱かせる可能性があります。快く臨んでもらえるように、配慮したメッセージを作成してください。

件名	（件名を簡潔に記載）
内容	（応募者に配慮したメッセージを記載）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

86

それでは検討課題③を説明します。

課題③では、山田さんに対し、面接に合格したことと、次回選考の案内メールを作成します。
目的は、山田さんが安心して最終選考に臨めるよう、十分に配慮したメッセージを送ることです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題③に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題③　回答例

件名	最終面談のご案内（A株式会社）
内容	山田様 A株式会社 採用担当の〇〇です。 この度はお忙しい中、面接にお時間をいただき誠にありがとうございました。 選考の結果、山田様には最終面談へお進みいただくことになりました。 山田様の豊富なご経験やお人柄に大変魅力を感じており、ぜひ次のステップでお話しさせていただければと思います。 最終面談では、弊社代表とのお時間を予定しております。 「面談」という位置付けではございますが、山田様と弊社がお互いをより深く知り合うためのお時間として捉えていただければと思います。 ぜひ、これまでの延長として、率直な思いやご質問を聞かせていただければと思います。 ■面談詳細 【日時】〇月〇日（〇）〇:〇〇～（所要時間：約30分） 【形式】対面（弊社） 【面談者】代表取締役 〇〇〇〇 日程にご都合が合わない場合は、別候補日をご提案いただけますと幸いです。 それでは、山田様と直接お話しできることを心より楽しみにしております。 引き続き、どうぞよろしくお願いいたします。 A株式会社 採用担当 〇〇

88

検討課題③の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、社長面談への配慮を含んだメッセージ案が回答されます。
この回答に対し、より自然で親しみやすい表現になるよう調整を行いました。

今回は、生成AIが提案した基本構成を活かしながら、実際の面談詳細や日程調整のメッセージを追加しました。
また、生成AIが出力した文章を、状況に適した柔らかい表現に修正し、実用的な内容に仕上げました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

検討課題③　プロンプト例

あなたは採用担当者です。
採用候補者である山田さんに、面接合格および次回選考の案内メールを作成してください。

なお、次の最終面談の相手は弊社の社長であるため、緊張や不安などに十分配慮してください。

<ポイント>
- **特に考慮して欲しい内容がある場合、簡潔に指示する。**

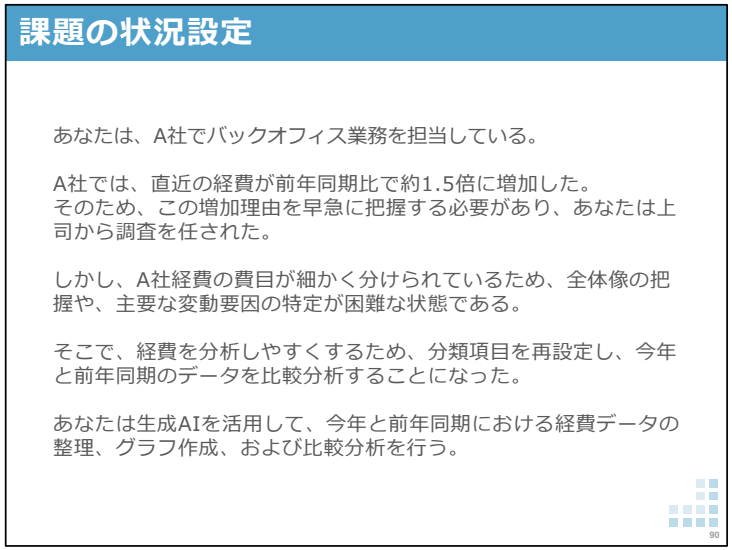
87

検討課題③で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
最も意識すべき内容を伝えることで、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは、配慮すべき具体的な状況を明示することです。

生成AIに抽象的な指示を与えると、当たり障りのない回答を生成しがちです。
このため、「次の面談相手が社長である」や「緊張や不安に配慮する」などと伝えることで、適切なトーンと内容のメッセージが得られます。
課題では、山田さんの気持ちに寄り添った繊細な表現が求められるため、この方法が有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。



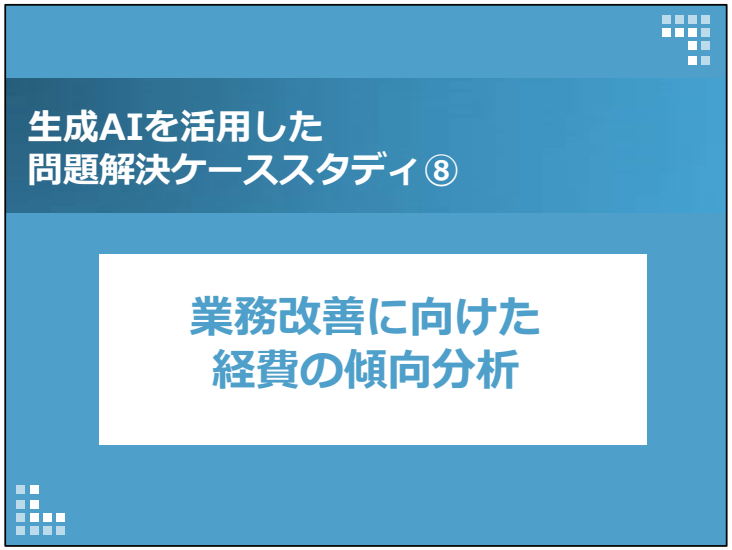
まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1つ目は、会社の状況です。
A社では、直近の経費が前年同期比で約1.5倍に増加した状況となっています。
上司から、この増加理由を早急に把握するよう指示されました。

2つ目は、今回の業務内容です。
バックオフィス担当者の1人として、経費データの整理と分析を進める必要があります。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
経費を分析しやすくするため、分類項目を再設定し、今年と前年同期のデータを比較分析することになりました。
生成AIを活用して整理やグラフ作成、比較分析を行います。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。



この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「業務改善に向けた経費の傾向分析」です。

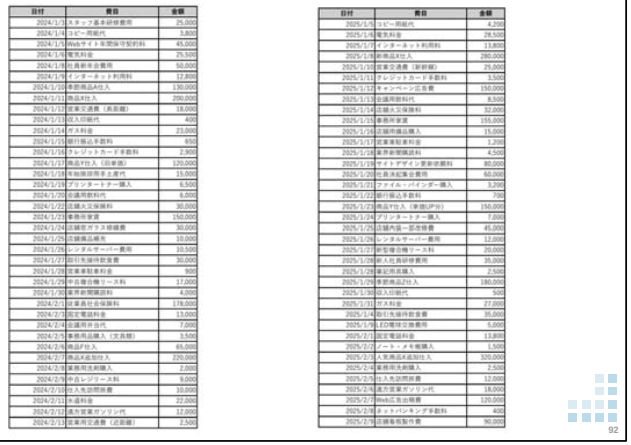
バックオフィス業務では、さまざまな社内データを扱う場面があります。
特に経費管理においては、過去も含めた多くのデータから整理や分析を行う必要があり、業務負荷が大きくなりがちです。

こうした課題に生成AIを活用することで、効率よくデータの傾向を把握することができます。

そこで、このケーススタディでは、経費増加の要因を探る場面を想定し、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。

参考情報①　別添資料

＜前年の経費データ（一部）＞　＜今年の経費データ（一部）＞



参考情報①の別添資料を説明します。

スライドには、今回使用する別途配布の経費明細データが一部表示されています。
経費明細は今年と前年のデータがあり、各データはExcelファイル内の別々のシートに記載されています。

各シートには、それぞれの期間における経費の日付、費目、金額が記載されています。

この後の課題では、この経費明細データ内容を生成AIに入力し、費目分類や傾向分析の検討を行っていきます。
スライドに示した別添資料が手元にあるか確認した上で、課題に活用してください。

参考情報①　A社の経費明細データ

今回は、A社における今年（＝直近３ヵ月）と前年同期の経費データを比べて分析することとなった。

分析には、別途配布のExcelファイル「教材⑧_別添資料_A社の経費明細データ」内にある下記２点のシートを用いること。
・今年の経費データ
・前年同期の経費データ

＜A社の経費データ＞

日付	費目	金額
2025/1/5	コピー用紙代	4,200
2025/1/6	電気料金	28,500
2025/1/7	インターネット利用料	13,800
2025/1/8	新商品X仕入	280,000
2025/1/10	営業交通費（新幹線）	25,000
2025/1/11	クレジットカード手数料	3,500
2025/1/12	キャンペーン広告費	150,000

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報①は、A社の経費明細データです。
この内容をもとに、今年と前年の経費を分析し、傾向を把握していきます。

この経費明細データを把握しておくことで、費目を分類しやすくなり、後の傾向分析にも役立てることができます。

なお、経費明細データの分類・分析には、次のスライドで説明する別途配布のExcelファイルを使用します。
「教材⑧_別添資料_A社の経費明細データ」のファイルを用意し、次のページに進んでください。

参考情報②　分類項目

今年と前年同期の経費細目データをより大きな枠組みで分類するため、以下のような分類項目を定めた。

分類項目	詳細
仕入費	商品の仕入れにかかる費用
販促費	販売活動を促進するための費用（広告宣伝、営業交通費、接待交際費など）
施設維持費	店舗や事務所を維持するための費用（家賃、水道光熱費、リース料など）
事務費	日常の事務作業にかかる費用（事務用品、通信費、新聞図書費など）
人件費	従業員に関連する費用（福利厚生費、採用教育費、研修交通費など）
運搬費	商品の運搬や発送、仕入時の交通費にかかる費用
支払手数料	金融機関への手数料や決済関連費用、利息など
租税公課	税金や公的な負担金、保険料など
設備費	設備投資やその償却、設備関連の外注費用
その他	上記に当てはまらない経費（諸会費、寄付金、雑費など）

93

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報②は、経費の分類項目です。
分類項目には、仕入費や販促費、施設維持費など、合計10項目が記載されています。

この後の課題では、この分類項目を用いて、今年と前年の経費細目データの費目を分類しグラフ化していきます。

課題に取り組むための重要な検討材料として活用してください。

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

94

続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

検討課題①　プロンプト例

添付したExcelファイルの費目を、以下の「分類項目」を用いて分類してください。結果は、Excelファイルでダウンロードできるようにしてください。

■分類項目
仕入費、販促費、施設維持費、事務費、人件費、運搬費、支払手数料、租税公課、設備費、その他

■回答形式
｜日付｜費目｜分類項目｜金額｜

（ここに、参考情報①のExcelファイルをアップロードする）

<ポイント>
- **回答の形式を指定する。**
  ⇒ファイル、データ内容、ダウンロード形式、など

96

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
費目分類に必要な情報を添えると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは、回答の形式を指定することです。
生成AIに回答形式を指定しないと、用途に合わない形で出力されてしまいます。
このため、ファイルやデータ内容の形式、ダウンロードの有無を指定することで、後の作業に活用しやすい回答が得られます。
課題①では、今年と前年の経費傾向を比べる必要があるため、回答の型を指定するプロンプトが有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題①　費目を分類する

参考情報①の「今年」と「前年同期」の経費明細データを、参考情報②の分類項目を用いてそれぞれ分類してください。

作成例（一部）▶
生成AIに、分類項目の設定を指示。
※赤枠内部分

	A	B	C	D
	日付	費目	分類項目	金額
2	2025/1/5	コピー用紙代	事務費	4200
3	2025/1/6	電気料金	施設維持費	28500
4	2025/1/7	インターネット利用料	事務費	13800
5	2025/1/8	新商品X仕入	仕入費	280000
6	2025/1/10	営業交通費(新幹線)	運搬費	25000
7	2025/1/11	クレジットカード手数料	支払手数料	3500
8	2025/1/12	キャンペーン広告費	販促費	150000
9	2025/1/13	会議用飲料代	事務費	8500
10	2025/1/14	店舗火災保険料	施設維持費	32000
11	2025/1/15	事務所家賃	施設維持費	155000
12	2025/1/16	店舗用備品購入	設備費	15000
13	2025/1/17	営業車駐車料金	運搬費	1200
14	2025/1/18	業界新聞購読料	事務費	4500
15	2025/1/19	サイトデザイン更新依頼料	販促費	80000
16	2025/1/20	社員決起集会費用	人件費	60000
17	2025/1/21	ファイル・バインダー購入	事務費	3200
18	2025/1/22	銀行振込手数料	支払手数料	700

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章やファイルは、内容を確認して活用しましょう。

95

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、今年と前年同期の経費明細データを分類していきます。
目的は、細かく分かれた費目を整理し、分析しやすい形にすることです。

スライドの作成例も参考にしながら、生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題②　経費を可視化する

検討課題①の「今年」と「前年同期」の分類結果をもとに、分類項目の合計金額をそれぞれグラフ化してください。グラフの形態は自由です。

（今年と前年同期のグラフを貼り付ける）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成されたデータの内容は、必ず確認して活用しましょう。

98

それでは検討課題②を説明します。

課題②では、検討課題①の結果をもとに、分類項目の合計金額をそれぞれグラフ化します。
目的は、経費の構成や変化を視覚的に把握しやすくすることです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。
グラフの形態は自由ですので、見やすい形を検討し作成してください。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題①　回答例

	A	B	C	D
1	日付	費目	分類項目	金額
2	2024/1/3	スタッフ基本研修費用	人件費	25,000
3	2024/1/4	コピー用紙代	事務費	3,800
4	2024/1/5	Webサイト年間保守契約料	施設維持費	45,000
5	2024/1/6	電気料金	施設維持費	25,500
6	2024/1/8	社員新年会費用	人件費	50,000
7	2024/1/9	インターネット利用料	施設維持費	12,800
8	2024/1/10	季節商品A仕入	仕入費	130,000
9	2024/1/11	商品X仕入	仕入費	200,000
10	2024/1/12	営業交通費（長距離）	運搬費	18,000
11	2024/1/13	収入印紙代	事務費	400
12	2024/1/14	ガス料金	その他	23,000
13	2024/1/15	銀行振込手数料	支払手数料	650
14	2024/1/16	クレジットカード手数料	支払手数料	2,900
15	2024/1/17	商品Y仕入（旧単価）	仕入費	120,000
16	2024/1/18	年始挨拶用手土産代	販促費	15,000

97

検討課題①の回答例を紹介します。

この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。
プロンプトを入力すると、生成AIが、それぞれの費目を指定した項目ごとに分類します。

スライドには、前年の分類結果の一部を表示しています。
C列を見ると、元のデータにはなかった分類項目の列が新たに設定されています。
この結果に対し、各費目の分類が適切かどうかの確認を行いました。

たとえば、2行目の「スタッフ基本研修費用」を見ると、人件費に分類されています。
今回の人件費には、従業員に関連する研修交通費などを含みますので、この分け方が適当であると判断しそのまま使用しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題②　回答例



検討課題②の回答例を紹介します。

この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、分類項目ごとに、合計金額を比較した棒グラフが回答されます。

スライドの回答例では、2025年と2024年の集計結果を分類項目ごとに並べ、比較しやすい形に表示しました。
青の棒グラフが2025年、緑が2024年の集計結果を表しています。
この回答に対し、グラフの内容が正しいかどうか、見やすさは適当かという点で確認・評価を行いました。

他にも、各年ごとの円グラフを並べたり、レーダーチャートで表現するなど、さまざまな表示形態があります。

なお、今回のグラフ作成には、Anthropic社の生成AI「Claude」を使用しました。
生成AIにはそれぞれ得意・不得意な分野がありますので、複数のツールを試してみてください。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題②　プロンプト例

添付したExcelの「分類項目」と「金額」の内容を各シートごとに合算し、棒グラフにしてください。

（ここに、検討課題①のExcelファイルを貼り付ける）

<ポイント>
- **表現したい内容を明確に指定する。**
  ⇒分類項目、金額、棒グラフ、など

検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
どんな情報を、どう比べたいかに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは、表現したい内容を明確に指定することです。
表現内容を明確に伝えないと、生成AIは意図とズレた回答をしたり、必要のない情報を含めてしまうことがあります。
そのため、どのデータをどんな形で表現したいのか明確に伝えることで、意図した形の回答を得ることができます。
特に課題②では、新しく設定した分類項目の経費金額を把握したいため、このプロンプトが効果的です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題③　プロンプト例

添付したグラフは、今年と前年同期の経費を表したものです。２つのグラフを比較し、傾向を分析してください。

（ここに、２つのグラフ画像を添付する）

<ポイント>
- 前提情報を生成AIに与える。
- 画像データをそのまま生成AIにアップロードする。

102

検討課題③で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
今回の目的は傾向の把握であることに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトには、ポイントは2点あります。

1点目は、前提情報を生成AIに与えることです。
生成AIは、データの背景が分からない場合、回答の方向性がズレてしまうことがあります。
このため、今年と前年の経費であることを明確に伝えることで、比較分析に焦点を当てた回答が得られます。
課題③では、経費の傾向を掴み、経費増加の要因を探ることが必要なため、特に有効です。

2点目は、画像データをそのまま生成AIにアップロードすることです。
画像データをテキストで説明した場合、対象となる部分の程度や範囲が曖昧に伝わり、意図がズレやすくなります。
このため、画像データをそのまま添付することで、説明の手間が省けるうえに、より正確な内容が伝わります。
課題③では、グラフそのものを比較して傾向を把握したいため、この方法が効果的です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題③　傾向を分析する

検討課題②の結果をもとに、「今年」と「前年同期」の分類データを比較分析します。得られた傾向をワークシートにまとめてください。

傾向	（得られた傾向を記載 ※複数可）

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

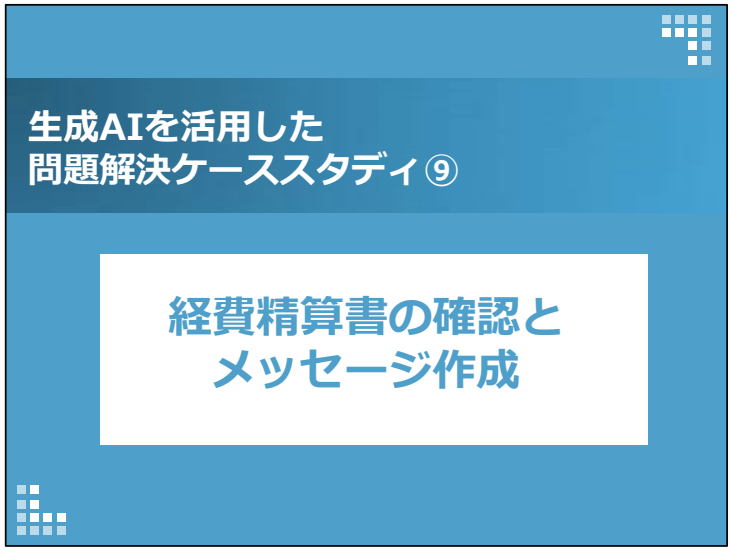
101

それでは検討課題③を説明します。

課題③では、検討課題②の結果をもとに、今年と前年同期の分類データを比較分析します。
目的は、経費増加の要因を探り、今後の対策に活用できる傾向を把握することです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題③に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

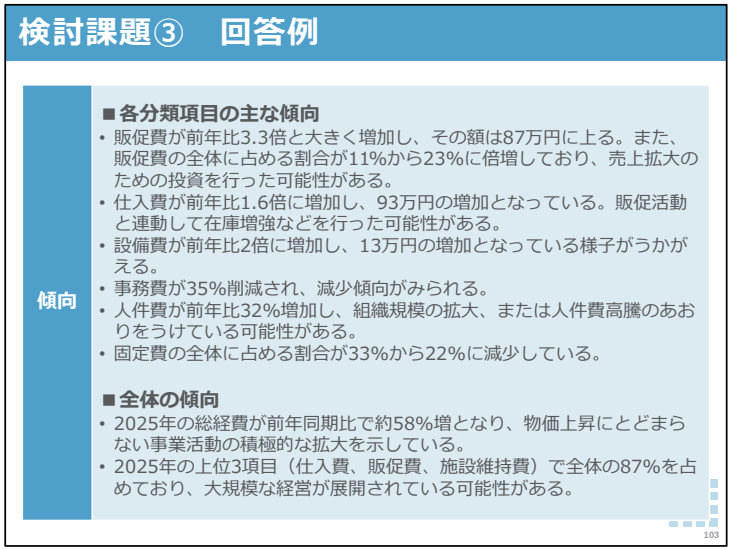


この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「経費精算書の確認とメッセージ作成」です。

バックオフィス業務では、書類の確認作業が多く発生します。
特に、複数の書類を見比べて内容に間違いや抜けがないかをチェックしたり、修正が必要な場合に指示を出す作業は、時間と労力がかかります。
さらに、繁忙期などで並行業務が重なっているときには、通常よりもすばやく書類を確認することが必要です。

こうした課題に生成AIを活用することで、書類の確認作業を効率よく進めることができます。

そこで、このケーススタディでは、繁忙期における経費精算書のチェック場面を想定し、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。



検討課題③の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、今年と前年のグラフを比較した数値結果が回答されます。
その回答を、「内容は正確か」と「経費の増加要因の把握につながるか」という観点から評価し、情報をワークシートにまとめました。

また今回は、経費が増加した背後要因についても、生成Aiと相談しながら検討しました。
このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、毎月初めに前月分の経費精算を行う決まりがあり、あなたはその経費精算書をチェックする業務を任されている。

A社は、先月から繁忙期に入っている。そのため、今月の経費精算に関わる業務は、通常時よりも少ない時間で、多くの精算項目をチェックしなければならない。

あなたは並行業務を滞りなく進めながら、経費精算書をすばやく処理する必要がある。

あなたはこれから生成AIを活用して、経費精算書と領収書のチェックを行う。

105

まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは3つの要点があります。

1つ目は、会社の状況です。
A社は先月から繁忙期に入っており、バックオフィス業務にも影響が出ています。
毎月初めに行う前月分の経費精算チェックについても、通常より短時間での処理が必要です。

2つ目は、今回の業務内容です。
バックオフィス担当者の1人として、書類を効率的にチェックし、必要に応じて修正依頼を行う必要があります。
従来通りの方法では時間が足りないため、新しいアプローチが必要です。

3つ目は、あなたが取り組む作業です。
ある特定の経費精算書に対し、チェック業務などに生成AIの活用を試みることになりました。
書類の照合や修正依頼メッセージの作成などを行います。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。

参考情報①　経費精算書・領収書

あなたはこれから、山田さん（営業部）の経費精算書を確認し、領収書との照合を行う。

照合には、以下の別途配布のPDFファイルを使用すること。
・教材⑨_別添資料_経費精算書
・教材⑨_別添資料_領収書



106

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報①は、営業部の山田さんから提出された経費精算書と領収書です。
この内容をもとに、社内ルールを踏まえた上で書類を照合し、修正が必要な項目を検討していきます。

経費精算書と領収書を把握しておくことで、各書類に間違いや記載漏れがないか評価しやすくなります。

なお、経費精算書と領収書の詳細な分析には、次のスライドで説明する別途配布のPDFファイルを使用します。
「教材⑨_別添資料_経費精算書」と「教材⑨_別添資料_領収書」のファイルを用意し、次のページに進んでください。

参考情報②　経費精算の社内ルール

A社における経費精算の主なルールは、次の通りである。

- 一度の支払額が1,000円以上になる場合、必ず領収書の添付が必要である。
- 月の合算で支払額が1,000円を超えた場合であっても、領収書の添付は必要ない。（例：交通費など）
- 領収書に記載の宛名は、すべて「A社」とする。
- 経費は、原則として、業務遂行に直接関連または発生する費用のみとする。
- やむを得ず緊急で発生、あるいは必要性が極めて高いと判断される支払いは、経費として申請可能である。

このルールも使用しながら、経費精算書と領収書をそれぞれチェック・照合することとなった。

108

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

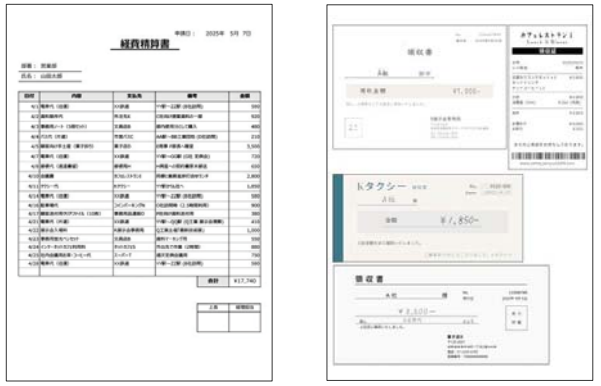
参考情報②は、A社における経費精算の社内ルールです。

この社内ルールには、A社の経費精算について、領収書添付の条件や宛名の記載方法、経費として認められる費用の範囲などが記載されています。
他にも、緊急性や必要性が、経費承認の判断材料になることが記されています。

この後の課題では、この社内ルールと山田さんの経費精算書・領収書を照合しながら、承認の可否を判断していきます。
課題に取り組むための重要な検討材料として活用してください。

参考情報①　別添資料

＜教材⑨_別添資料_経費精算書＞　＜教材⑨_別添資料_領収書＞



107

参考情報①の別添資料を説明します。

スライドには、今回使用する別途配布の経費精算書と領収書が表示されています。

経費精算書には、山田さんの基本情報、申請日、各経費項目の詳細、支払先、金額などが記載されています。
領収書には、経費申請に必要な領収書が、社内ルールに基づく形で4枚添付されています。

このあと行う課題では、この経費精算書と領収書の内容を生成AIに入力し、社内ルールを踏まえた上での照合作業や、修正依頼メッセージの検討を行っていきます。

スライドに示した別添資料が手元にあるか確認した上で、課題に活用してください。

検討課題①　書類をチェックする

参考情報①の「経費精算書」と「領収書」を、それぞれ生成AIを活用して確認・照合してください。その際、参考情報②のルールも用いながら、どのくらい正確にチェックできているかを確認してください。

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、必ず事実確認を行いましょう。



110

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、参考情報①の各書類を確認・照合し、参考情報②の社内ルールをもとに不備の有無を調査します。
目的は、生成AIを活用して、効率よく書類内容を確認することです。

生成AIを活用して課題に取り組み、検討結果をワークシートにまとめてください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

109

続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、自分で内容を確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

検討課題①　回答例

4/10｜会議費（カフェレストラン I、社内ランチ）｜¥2,800
- 社内だけのランチミーティングは「直接関連・必要性が極めて高い」条件を満たしておらず、認められない可能性が高い。
- 領収書は別途、宛名「A社」が記載されたものを発行してもらうべき。

4/16｜駐車場代（コインパーキング N）｜¥900
- 他社訪問時の一時駐車と推測される。
- 公共交通で行けない、または大型資料搬入など “やむを得ず車移動” の説明が必要ではないか。

4/24｜インターネットカフェ利用料（ネットカフェ S）｜¥880
- 「外出先で作業（2h）」とあるが、そもそもインターネットカフェを使用しなければならなかった理由は何か。
- 緊急性や、社内環境では難しかった根拠を添えて説明が必要ではないか。

4/25｜社内会議用お茶・コーヒー代（スーパー T）｜¥750
- 社内消耗品扱いにしても「業務遂行に直接関連」は理由として弱い。

112

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、各経費項目について、社内ルールに基づいた確認結果が回答されます。
この回答に対し、「業務との関連性」や「必要性・緊急性」の観点から評価を行いました。

また今回は、具体的にどういった懸念点があるのかも記しました。
たとえば、4月10日の会議費については、社内ランチが「直接関連・必要性が極めて高い」条件に適合しない可能性などをまとめています。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題①　プロンプト例

添付した「経費精算書」と「領収書」をそれぞれ確認・照合し、以下の社内ルールをもとに、不備の有無を調査してください。

■社内ルール
（ここに、参考情報②をテキスト形式で貼り付ける。）
（ここに、経費精算書と領収書のファイルを添付する。）

<ポイント>
- **調査する際の評価基準を与える。**

111

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
必要な情報を漏れなく与えることに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは、調査する際の評価基準を与えることです。

生成AIは、評価基準が曖昧な場合、質問の意図からズレた内容を返しがちです。
このため、社内ルールを伝えることで、より目的に合った出力が得られます。
課題①では、社内ルールをもとに経費承認を判断したいため、この方法が有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　メッセージを作成する

今回は、以下の内容について、山田さんに修正依頼をメールで伝えます。山田さんの感情に十分配慮しながらメッセージを作成し、次ページのワークシートにまとめてください。

■修正依頼の内容
- 4月10日の会議費は、必要性・緊急性の観点から、会社の経費として計上が認められない。
- 領収書に添付している「カフェレストランI」のレシートを削除し、修正版を提出すること。
- 経費精算書の当該箇所を削除して、修正版を提出すること。
- 上記事項は、5月末までに対応すること。

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、加工して適切な内容に調整しましょう。

113

続いて検討課題②を説明します。

課題②では、検討課題①で特定した不備について、山田さんに修正依頼をメールで伝えるメッセージを作成します。
目的は、相手の感情に配慮しながら、修正依頼メッセージを効率よく作成することです。

スライド中央には、山田さんに伝える修正依頼の内容が記載されています。
この情報を参考にしながら、教材の次ページにあるワークシートに、作成したメッセージを記入してください。

それでは、動画を一時停止して検討課題②に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介しています。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題②　プロンプト例

あなたは経理担当者です。営業部の山田さんから提出された経費精算書と領収書に不備があり、修正を指示します。
以下の情報をもとに、山田さんの感情に十分配慮したメッセージを作成してください。

■修正依頼の内容
（ここに、前ページの依頼内容をテキスト形式で貼り付ける。）

<ポイント>
- **生成AIに役割を与える。**
- **生成AIに前提や状況を伝える。**

114

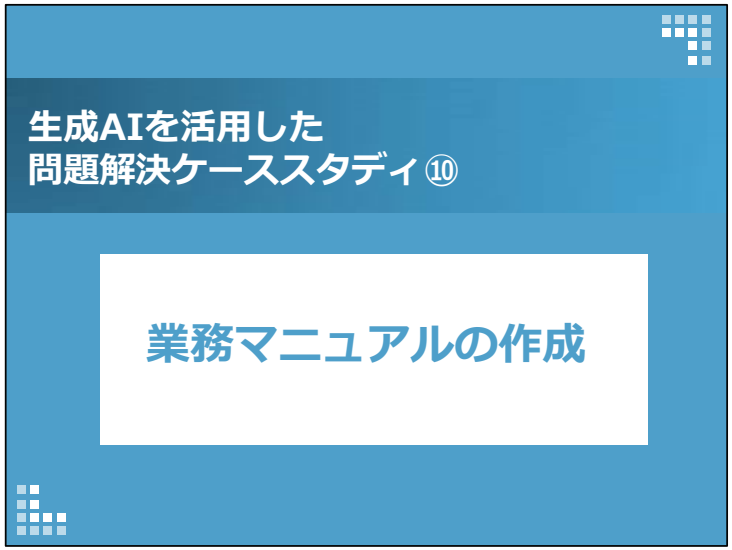
検討課題②で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
今起きている状況の背景を伝えることに留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。

1点目は、生成AIに役割を与えることです。
役割がないままだと、生成AIは「誰が、どの立場で、どんな目的で話しているのか」を適切に判断できません。
その結果、トーンや内容が曖昧になり、伝えたい意図がぼやけてしまうことがあります。
そこで、あらかじめ役割を設定することで、その立場にふさわしい表現や内容を生成することができます。
特に課題②では、経理担当者として、具体的な修正箇所を伝える立場にあるため、この設定が有用です。

2点目は、生成AIに前提や状況を伝えることです。
生成AIは、背景情報が不足している場合、ありきたりな回答をしてしまうことがあります。
そのため、「修正依頼の具体的な内容」と「山田さんの感情への配慮」という2つのポイントを明確に伝えることで、回答の精度を高めることができます。
課題②では、修正内容を的確に伝えつつも、相手の感情に十分配慮したメッセージが求められるため、この方法が効果的です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

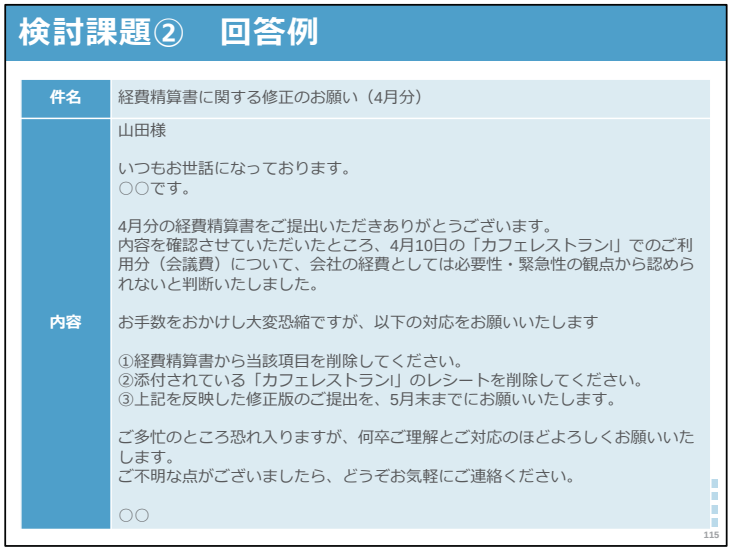


この学習では、バックオフィス業務の問題解決に、生成AIを活用する方法を学びます。
テーマは、「業務マニュアルの作成」です。

バックオフィス業務では、業務マニュアルを作成する場面があります。
しかし、作業に必要な項目を洗い出したり、手順や注意点を分かりやすい文章で構成・表現することは、負荷のかかる作業です。

こうした課題に生成AIを活用することで、効率よくマニュアルを作成できます。

そこで、このケーススタディでは、経費精算書の書き方についてマニュアルを作る場面を想定し、実践的な生成AIの活用方法を習得していきます。
実務場面に応用できる学習内容となっていますので、ぜひ取り組んでみてください。



検討課題②の回答例を紹介します。
この回答は、前ページのスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、メールの件名と本文が作成されます。
この回答に対し、「修正依頼の理由を明確に示しているか」と、「相手の感情に配慮しているか」という点を評価しました。

また今回は、メールの見やすさや読みやすさ、相手の対応負担への配慮についても、生成AIと相談しながら検討しました。
さらに、対応手順に番号を付けることで、山田さんがどこをどう修正すればよいかをひと目で把握でき、負担が軽くなるよう配慮しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

参考情報①　フォーマットと記入例

今回作成する業務マニュアルの素材として、経費精算書の「フォーマット」と「記入例」を使用する。

マニュアル作成の際は、以下に示す別途配布のPDFファイルを必ず使用すること。
・教材⑩_別添資料_フォーマット
・教材⑩_別添資料_記入例



118

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

参考情報①は、経費精算書の「フォーマット」と「記入例」です。
この内容をもとに、新入社員が理解しやすい業務マニュアルを作成していきます。

このフォーマットと記入例を把握しておくことで、経費精算書の構造や記入方法を具体的に説明しやすくなります。

なお、マニュアル作成には、次のスライドで説明する別途配布のPDFファイルを使用します。
「教材⑩_別添資料_フォーマット」と「教材⑩_別添資料_記入例」のファイルを用意し、次のページに進んでください。

課題の状況設定

あなたは、A社でバックオフィス業務を担当している。

A社では、新入社員に口頭で業務を教えることが通例となっている。しかし、独り立ちした新入社員のミスがあまりにも多いため、業務マニュアルを作成することとなった。

あなたは今回「経費精算書の書き方」について、新入社員向けの業務マニュアルを作成する。ただし、通常業務との兼ね合いで、マニュアル作成に専念できる時間は少ない。

そのことからあなたは、社内にある経費精算書の素材を有効に活用し、簡潔なマニュアルをすばやく作成する必要がある。

これからあなたは、生成AIを活用して、マニュアル原稿の作成および資料への整形作業を行う。

117

まずは課題の状況設定を説明します。
ここでは2つの要点があります。

1つ目は、会社の状況です。
A社では、新入社員に口頭で業務を教えることが通例となっています。
しかし、独り立ちした新入社員のミスがあまりにも多いため、業務マニュアルを作成することとなりました。

2つ目は、あなたが取り組む作業です。
「経費精算書の書き方」について、簡潔なマニュアルをすばやく作成することになりました。
生成AIを活用してマニュアル原稿の作成および資料への整形作業を行います。

この状況設定を踏まえて、実際の業務場面を想定しながら学習を進めていきます。

参考情報②　経費精算書の記載ルール

A社における経費精算書の主な記載ルールは、次の通りである。

ルール項目	詳細
上部記載事項	部署/氏名/申請日は、必ず記載する。
明細記載事項	・日付/内容/支払先/備考は、具体的に記載する。 ・金額：数字は右詰めでコンマ(,)を付けて記載、合計金額が正しいかチェックする。
経費対象	・原則：業務に直接関連する費用のみ ・例外：緊急時や必要性が特に高い費用 (申請により可)
領収書	・1回1,000円以上：添付必須 ・1回1,000円未満：添付不要 (交通費など月合計が1,000円以上でも添付不要)
提出期限	・当月分の経費申請書は、翌月10日までに提出する。 ・申請期限を３ヵ月以上遅延した経費は、原則として申請できない。
承認フロー	精算書は、直属の上司の確認・承認を得た後、経理部へ提出する。
禁止事項	・原則、業務に直接関連しない用途での経費申請は認められない。 ・使途不明な経費については、詳細な説明や追加の証拠資料の提出を求める場合がある。

120

次に、課題検討に用いる参考情報を説明します。

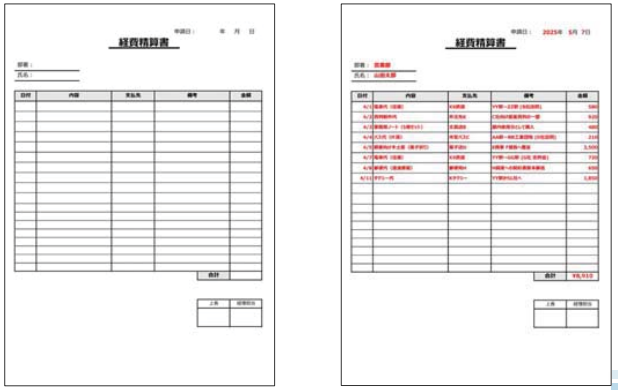
参考情報②は、A社における経費精算書の記載ルールです。

ルールには、上部記載事項や明細記載事項、経費対象など、合計7項目が記載されています。
特に領収書や提出期限には、具体的な数字でルールが定められています。

この後の課題では、この記載ルールを用いて、新入社員向けのマニュアル原稿を作成していきます。
課題に取り組むための重要な検討材料として活用してください。

参考情報①　別添資料

＜教材⑩_別添資料_フォーマット＞　＜教材⑩_別添資料_記入例＞



119

参考情報①の別添資料を説明します。

スライドには、今回使用する経費精算書のフォーマットと記入例が表示されています。
左側が空白のフォーマットで、右側が記入例です。

フォーマットの資料には、申請日、部署、氏名の基本情報欄と、日付や内容などの明細欄などがあります。
記入例に資料は、赤い文字で、実際に申請する場合の模範となる記載例が示されています。

この後の課題では、このフォーマットと記入例の内容を生成AIに入力し、マニュアル原稿の作成を行っていきます。
スライドに示した別添資料が手元にあるか確認した上で、課題に活用してください。

検討課題①　マニュアルの原稿を作成する

PowerPoint３枚に収まる簡潔なマニュアル作成に向け、まずは原稿を作成します。参考情報①②をもとに、生成AIを活用して、マニュアルの原稿を作成してください。原稿の様式は自由です。

※アイデアは、生成AIを使用して考えましょう。
※生成された文章は、必ず事実確認を行いましょう。

■マニュアルへの記述事項
経費精算書とは/上部事項の記入 /明細の記入/経費として認められるもの/領収書について/提出について/必須・禁止事項 など

■原稿の記載例

【スライド1】基本事項の記入
1. 経費精算書とは？
　業務活動中に発生した費用を会社に請求するために提出する書類です。
　正確な記入と期日内の提出を心がけましょう。
2. 上部事項の記入
　・ 部署: あなたが所属する部署名を記入します。（例：営業部）
　・ 氏名: あなたの氏名を記入します。（例：山田太郎）
　・ 申請日: 経費精算書を提出する日付を記入します。（例：2025年5月7日）
　※ポイント：部署、氏名、申請日は必ず記入してください。
～（略）

122

それでは検討課題①を説明します。

課題①では、参考情報①②をもとに、生成AIを活用して業務マニュアルの原稿を作成します。
目的は、社内にある資料から、新入社員が理解しやすいマニュアルの原稿を作成することです。

スライドには、「マニュアルへの記述事項」と「原稿の記載例」が示されています。
こうした情報も参考に、生成AIを活用しながら検討してください。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介します。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

参考情報③　使用する生成AI

課題に取り組む際には、以下の生成AIを積極的に使用すること。
ただし、ここに記載されていない生成AIも、任意に使用してよい。

■文章生成AI

- ChatGPT（OpenAI）　https://chatgpt.com/
- Gemini（Google）　https://gemini.google.com/
- Copilot（Microsoft）　https://copilot.microsoft.com/chats/
- Claude（Anthropic）　https://claude.ai/new

121

続いて、参考情報③を説明します。
スライドに記載されているのは、課題に取り組む際に使用する生成AIの情報です。

今回のケースでは、文章生成AIを活用します。
具体的には、ChatGPT、Gemini、Copilot、Claudeなどのサービスがあります。
もちろん、ここに記載されていない生成AIも任意に使用可能です。

どの生成AIを使用する場合でも、場面に応じて、適切な指示を与える工夫が求められます。
上手く回答が出力されない場合は、複数の生成AIを試すことも有効です。

なお、生成AIから出力された内容は、必ず自分で内容の正しさを確認し、必要に応じて加工や調整を行うことが重要です。

検討課題①　回答例

スライド1：経費精算書とは何か／記載の基本ルール
1. 経費精算書の目的
・業務上発生した立替経費を会社へ請求するための文書。
・会社の会計処理に用いられるため、正確・明確な記載が求められる。
2. 書類上部の必須記入項目
・「申請日」「部署」「氏名」を記入。
・日付は「西暦」で統一、例：2025年5月7日
3. 明細欄の記載項目とルール
・日付：実際に支出があった日
・支払先：支出の相手先（例：〇〇交通 など）
・内容：具体的な用途（例：電車代（往復）など）
・金額：税込・実費で記載（カンマを入れる／例：1,850円 → ¥1,850）
・備考：出張先、訪問先、目的などを簡潔に補足

スライド2：記入内容の具体例と領収書の取り扱い
1. 明細記入の具体例
・日付、支払先、内容、金額、備考を横並びにした「明細記入の例」表を掲載
・訪問先への交通費、資料購入費、郵送費などの実際の記入例を2～3行程度提示する
2. 領収書の取り扱いルール
・金額が1,000円以上の支出には、原則領収書の添付が必要。
・交通費などで1,000円未満の場合は、領収書不要とする（ただし、社内規定により異なる場合あり）。
・領収書がない場合、やむを得ない事情がある場合には備考欄にその旨を明記。
3. 注意点
曖昧な「内容」や「支払先」は避け具体性を持たせることや、他人の分をまとめて記載する場合は、備考欄に人数等を考慮することを記載。

スライド3：提出方法と留意点
1. 提出のタイミング
毎月の経費は、翌月10日までに提出することが原則。提出遅延が3か月を超える場合、精算が認められない可能性がある。
2. 承認と提出の流れ
・精算書を記入後、上司の確認・承認印をもらう。
・経理担当へ提出して処理を依頼。
・支払いは指定の給与口座へ振り込まれる（処理には数日～1週間程度）。
3. 不備や差戻しを防ぐためのチェックポイント
・未記入欄がないかを確認。
・金額の合計と明細の合計が一致しているか確認。
・領収書と記入内容が一致しているか確認。

124

検討課題①の回答例を紹介します。
この回答は、前のスライドにあるプロンプト例を活用して作成しました。

まず、プロンプトを入力すると、指示内容をもとにマニュアルの原稿案が回答されます。
この回答に対し、「必要なルールが記載されているか」と、「新入社員にとって分かりやすい構成か」という観点から評価を行いました。

また今回の原稿では、各スライドに入る情報を3つに分割し、1つのスライドに情報が偏らないように構成を整えました。
こうした構成案の検討も、生成AIと相談しながら行いました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

検討課題①　プロンプト例

新入社員向けに「経費精算書の書き方マニュアル」の原稿を作成してください。添付のフォーマット、記入例、および以下の記載ルールを参考にして、PowerPoint3枚に収まる程度で回答してください。

■経費精算書の記載ルール
（ここに、参考情報①のファイル2点を添付する。）
（ここに、参考情報②をテキスト形式で貼り付ける。）

<ポイント>
- **目的を明確にする。**
- **プロンプトに、参照資料名を記載して指示する。**

123

検討課題①で活用できるプロンプト例を紹介します。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
情報を漏れなく与える点に留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトには、ポイントが2点あります。

1点目は、目的を明確にすることです。
生成AIは、指示が曖昧なままだと、意図とズレた回答を生成しがちです。
このため、誰向けに、何を、どのくらいの量でといった点を明確にすることで、目的に沿った回答が得られます。
課題①では、新入社員向けに、PowerPoint3枚に収まる簡潔さが求められるため、このプロンプトが有用です。

2点目は、参照資料名を記載して指示することです。
生成AIは、情報を与えたとしても、意図とは異なる部分を参照したり、必要な情報を考え忘れてしまうことがあります。
このため、与えた複数の情報に対し、プロンプトの中に名称を記載して指示することが効果的です。
特に課題①では、ファイルが２点と記載例がすべて必要な情報であるため、この方法が有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　プロンプト例

以下の原稿をもとに、新入社員が理解しやすい業務マニュアルを作成してください。内容は、PowerPoint3枚にまとめてください。

■原稿
（ここに、検討課題①の原稿をテキスト形式で貼り付ける。）

以下の「経費精算書の書き方」の原稿から、新入社員が経費申請で間違えそうなポイントを教えてください。

■原稿
（ここに、検討課題①の原稿をテキスト形式で貼り付ける。）

<ポイント>
- アイデア出しに活用する。
- ターゲットを明確に設定する。

126

検討課題②で活用できるプロンプト例を2つ紹介しています。
スライドのプロンプトを参考に、生成AIに相談してみてください。
生成AI活用時の視点に留意すると、課題の回答を得やすくなります。

このプロンプトのポイントは2点あります。
1点目は、生成AIをアイデア出しに活用することです。
生成AIからいきなり最終回答を得ようとしても、期待するような回答は返ってきません。
そこで、生成AIに簡単な問いを立て、対話を通して少しずつ考えを整理し、発想を広げていく方法が有効です。
特に課題②は自由度が高いため、まずは「新入社員が間違いやすいポイント」などを生成AIに聞いてみることが効果的です。

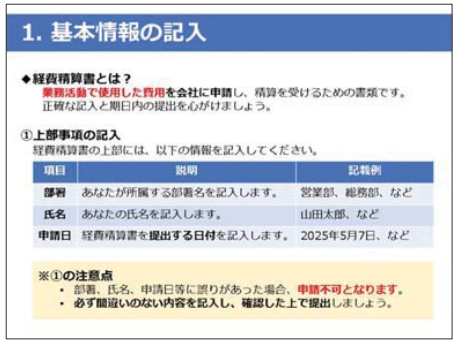
2点目は、ターゲットを明確に設定することです。
生成AIは、誰向けの内容かが分からないと、ズレたトーンや表現で回答を生成しがちです。
そのため、対象者を指定することで、その人の知識や経験を想定した回答を生成することができます。
課題②では、「初心者向け」という明確なターゲットが指定されているため、この方法が有用です。

こうしたプロンプトはあくまで一例ですので、同じ通りに指示する必要はありません。
自分が思いついた言葉や内容で指示し、検討課題に取り組んでみてください。

検討課題②　マニュアルを作成する

検討課題①の原稿をもとに、次以降のページのワークシートに必要な情報を書き入れ、マニュアルを完成させてください。

※ワークシートの情報やデザインは適宜、調整して構いません。
※１ページ目の完成イメージ（例）は以下です。



125

それでは検討課題②を説明します。

課題②では、検討課題①で作成した原稿をもとにマニュアルを完成させます。
目的は、原稿案をもとに表現を工夫し、分かりやすいマニュアルを作成することです。

教材には、次以降のページに、マニュアル作成用のワークシートが3枚あります。
そのワークシートに、原稿案をベースにしながらマニュアルを作成してください。

また、このスライドの下部に完成イメージ例を掲載していますので、作成の参考にしてください。
ワークシートの情報やデザインは、適宜調整して構いません。

それでは、動画を一時停止して検討課題①に取り組んでみてください。
なお、次のスライドで、生成AIに入力するプロンプト例を紹介します。
必要な方は、そこまで映像を進めてから課題に取り組んでください。

検討課題②　回答例



検討課題①の回答例を紹介します。
今回の回答例は、検討課題②の説明で掲載した「完成イメージ」を用います。

この回答は、前のスライドにある1つ目のプロンプト例を活用して作成しました。
まず、プロンプトを入力すると、要点が簡潔にまとまったスライドのアウトラインが回答されます。
その回答を、「新入社員にとって分かりやすいか」という観点から評価し、マニュアル作りに活用しました。

また、2つ目のプロンプトも適宜活用して作成しました。
たとえば、マニュアル冒頭に経費精算書そのものの説明を加えるなど、生成AIのアイデアも参考に作成しました。

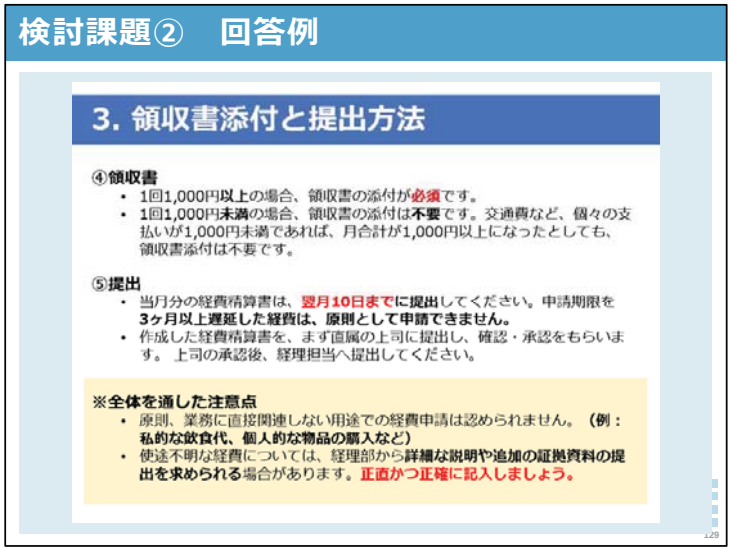
検討課題②　回答例

続いて、2ページ目の回答例を説明します。

ここでは、明細部分の説明を表で示すことや、表の体裁、文章表現などを生成AIとともに検討しました。

また、特に強く説明したい単語やフレーズは、生成AIから太文字で回答されることもあります。
その回答も参考に、マニュアル文章について、太文字で表現したい部分を選定していきました。

検討課題②　回答例



続いて、3ページ目の回答例を説明します。

ここでは、最終部分のまとめとして、全体の注意点を記載しました。
記載文章を考案する際は、生成AIから注意点を列挙してもらい、特に重要だと感じた項目をマニュアルに反映しました。

このような流れの中で生成AIを活用すると、より効果的に課題を検討することができます。

以上で、このケーススタディは終了になります。
学習した生成AIの活用場面やポイントを、ぜひ自分の業務に活かしてみてください。

(5) 講義教材「バックオフィス業務のデジタル化の基礎」

目次

1. バックオフィス業務の変化と課題
2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化
3. 宮崎県のデジタル化の事例
4. バックオフィス業務におけるDX
5. DXの手順と心構え



2

まずは学習全体の流れを説明します。

この学習では、バックオフィス業務におけるデジタル化を5つの章から学んでいきます。

1章は、バックオフィス業務の変化と課題です。
技術の進歩とともに変化してきたバックオフィス業務と、その課題について学びます。

2章は、バックオフィス業務の課題背景とデジタル化です。
デジタル化が必要となる背景と、代表的なデジタルツールについて学びます。

3章は、宮崎県のデジタル化の事例です。
県内企業の具体的なデジタル化の取り組みと成果について学びます。

4章は、バックオフィス業務におけるDXです。
DXの意味や、担当者に期待される役割とメリットについて学びます。

そして5章では、DXの手順と心構えを学びます。
DXを進める上で、担当者に必要な具体的な手順と心構えについて学びます。

このような流れで進めていきます。

バックオフィス業務のデジタル化の基礎

この学習では、バックオフィス業務のデジタル化について学びます。

バックオフィス業務は、企業活動を支える重要な役割を担い続けています。

近年、デジタル技術は急速に進歩し、生成AIなどの新たな技術も次々と登場しています。
こうした技術革新は日本全国の企業に広がりつつあり、ビジネス環境はより一層変化しています。

この変化の中で、バックオフィス業務担当者に求められる「スキル」や「役割」も変わってきました。
加えて、人手不足や働き方の変化などの動きもあり、企業には業務の効率化や生産性向上がより強く求められるようになっています。

だからこそ、業務のデジタル化を進めることが必要なのです。
デジタルツールを活用すれば、バックオフィス業務担当者の日常作業にかかる時間や労力を削減できます。
さらに、定型業務を自動化することで、長時間労働などの負担も和らげることができます。

つまり、デジタル化は、皆さんの業務負担を軽減する有効な解決策の１つでもあるのです。

そこでこの教材では、バックオフィス業務におけるデジタル化の背景や具体的な事例、そして実際に進めるための手順・心構えなどを学んでいきます。

この学習を通じて、デジタル化が皆さんの身近な業務改善にどのようにつながるのかを理解できるようになります。
さらに、今後バックオフィス業務がどう変化していくのか、それに伴って皆さんの業務や役割にどんな変化やメリットがもたらされるのかも見えてくるでしょう。

それでは、さっそく始めていきましょう。

変化し続けるバックオフィス業務

技術とともに、人に必要なスキルや役割が変わり続けている

■（例）バックオフィス業務担当者に求められる文章作成スキルの変化

手書き	ワープロ	パソコン	生成AI
			
・綺麗に書く力	・タイピング力	・ソフト操作/検索力 ・データ管理共有	・指示力 ・情報の取捨選択
上司の指示に従い、綺麗な書面を**手書き**で作成する。	**上司の指示**に従い、ワープロを操作して、**手早く**作成する。	**上司の指示**に従い、**情報を収集**しながら**編集/管理**を行う。	**上司の構想**に従い、作成文章の**具体化**（設計/判断など）を行う。

4

それではデジタル化の本題に入る前に、今までのバックオフィス業務について少し振り返ります。

バックオフィス業務は、技術の進歩とともに変化し続けてきました。

一例として、バックオフィス業務担当者が行う「文章作成」の業務をもとに、スキルと役割の移り変わりをみていきましょう。

スライド中央の左側にある手書きのイメージ画像をご覧ください。
手書きの時代は、綺麗に書く力が重要でした。
この場面では、上司の指示に従い、丁寧な書面を作成する役割がありました。

続いて、ワープロの登場により、タイピング力が求められるようになりました。
そのことで担当者の役割は、上司の指示に従いながら、手早く作成することへとシフトしていきました。

その後、パソコンの普及により、ソフトの操作や情報検索、データ管理や共有などのスキルが必要になりました。
担当者が上司の指示に従うことは変わらないものの、単に文章を作るだけでなく、情報収集や編集、管理業務も行うようになりました。

そして今、生成AIの時代を迎えています。
生成AIが文章の下書きを作成してくれるため、AIへの指示力や、AIから出てくる情報を取捨選択するスキルが重要です。
上司の構想を具体化し、設計や判断を行う役割へと変化しつつあります。

このように、変化し続ける業務環境の中で、担当者に必要なスキルや役割もまた変わり続けているのです。

1. バックオフィス業務の変化と課題

この章では、バックオフィス業務の変化と課題について学習します。

最初に、今までのバックオフィス業務について振り返ります。
技術の進歩とともに、業務担当者に必要なスキルや役割も変わり続けてきたことを確認していきます。

この学習の中で、バックオフィス業務が時代とともにどう変化してきたかを、より身近に感じることができます。

その後で、従来型のバックオフィス業務における課題について説明します。
作業量の多さ、手続きの長時間化、複数の費用が積み上がることなど、具体的な課題と場面をみていきます。

皆さんが日々業務を進める中で、実際に感じてきた内容もあるかもしれません。
教材全体を学ぶ上での土台となる章ですので、ぜひ業務場面のイメージと照らし合わせながら学んでみてください。

それではさっそく、バックオフィス業務の変化からみていきましょう。

従来型のバックオフィス業務と課題

■紙・ハンコ文化

- さまざまな書類を**印刷**し、関係者がその**紙に押印**することで承認・確認のフローを進めていく業務などが一般的である
- **書類保管やファイリング**なども重要な業務とされてきた
- 社会変化やデジタル化に伴い、**ペーパーレス化などの必要性が高まっている**

作業量が多い	手続きの長時間化	複数の費用が積み上がる
・手作業によるデータの転記 ・印刷書類の管理 ・担当者不在の際の対応不可 など	・業務工程の細分化 ・承認の長期化 など	・印刷費 ・郵送、輸送費 ・賃料（保管スペース） など

6

次に、従来型のバックオフィス業務における課題について説明します。

バックオフィス業務の課題の一つとして挙げられるのが、紙とハンコの文化です。
日常業務の中では印刷や押印作業が必要となり、それに伴って紙の保管や整理といった付随業務も発生します。
これらは従来、当たり前のように行われてきた業務でした。

しかし近年、多くの企業で人手不足などの経営課題が顕在化する一方、デジタル技術の発達も進んでいます。
その結果、業務効率化やペーパーレス化の必要性が高まり、多くの企業でその検討が進められるようになってきました。

では、具体的にどのような問題点が注目されているのかを見ていきましょう。

まず、作業量の多さです。
手作業によるデータの転記や、印刷書類の管理など、１つの書類を作り上げる過程で多くの作業があります。
担当者が不在の際には、業務対応が一時的に止まる可能性があります。

次に、手続きの長時間化です。
業務工程が細かくなることで作業も多くなり、仕事が長時間化しやすくなります。
また、紙の書類に押印が必要なときに、移動時間や待ち時間があります。

最後に、複数の費用が積み上がります。
印刷費、郵送費、輸送費に加え、書類を保管する際に賃料が必要です。
この場合には費用面の課題もあります。

こうした課題を解決し、業務をより少人数で、効率的に業務を行える環境を整えようという動きが活発化しています。

バックオフィス業務に求められ続けているスキルと役割

技術が進歩しても、変わらず必要なスキルや役割がある

■（例）バックオフィス業務担当者に求められ続けている文章作成スキルと役割

スキル	役割
・**正しい情報を過不足なく整理**し、伝わる文章を作る力 ・文章に**誤り**がないかどうかを**適切に確認**する力 ・**社内外の背景**を踏まえ、**場面に則した文章**を作成する力 など	・上司の指示や構想の**意図を汲み取り、作成/修正**する役割 ・記載方針や経過などを**関係者と調整しながら**進める役割 ・正解がない状況での**判断**や記載内容に**責任**を持つ役割 など

5

技術が進歩する中でも、変わらずに必要とされるスキルや役割があります。

ここでは文章作成を例に、担当者に求められ続けているスキルと役割を確認します。

スライド左側の「スキル」をご覧ください。
まずスキルでは、正しい情報を過不足なく整理し、伝わる文章を作る力が挙げられます。
また、文章の誤りを確認し、社内外の背景を踏まえて場面に応じた文章を作成する力も重要です。

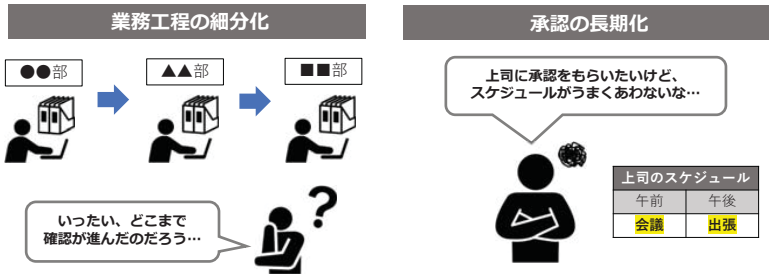
次に、スライド右側の「役割」を説明します。
担当者には、上司の指示や構想の意図を汲み取り、文章を作成・修正する役割があります。
さらに、関係者と調整しながら進めたり、正解がない状況で判断し、内容に責任を持つことも大切な役割です。

このように、情報を的確に処理し、関係者と連携しながら責任を持って業務を遂行するなどのスキルや役割が求められ続けています。

つまり、バックオフィス業務の担当者には、技術とともに変わるスキル・役割もあれば、変わらずに求められ続けているスキル・役割もあるのです。

手続きの長時間化

関係部署の**確認作業に時間がかかったり、承認のタイミングが合わない**
などで、書類の手続き業務が**長時間化する可能性がある**



8

続いて、手続きの長時間化について説明します。

関係部署の確認作業に時間がかかったり、承認のタイミングが合わないことで、書類の手続き業務が長時間化する可能性があります。
これについても、具体的な業務シーンの例をみていきましょう。

スライド左側の「業務工程の細分化」の図をご覧ください。

複数の部署を経由して確認を進めていく流れが示されています。
ある部署から別の部署へ、さらに次の部署へと書類を引き継いでいく工程では、それぞれの段階で確認や処理が必要となります。
このため、どの段階まで進んでいるのか把握しづらい状況が生まれることがあります。

次に、スライド右側の「承認の長期化」の図をご覧ください。

上司に承認をもらいたいと考えても、スケジュールが合わない場合があります。
会議や出張などで承認者が不在の時間帯には、承認作業を進めることが難しくなります。
このような状況が重なることで、書類の手続き業務が長時間化する可能性があります。

業務工程が細かくなることや、承認のタイミング調整が必要となることが、手続きの長時間化につながる要因の１つになっています。

作業量が多い

作業を積み重ねていく過程で**データ転記や書類収集・管理**などが多く、
担当者が不在の場合は、その作業が**一時的に停滞する可能性もある**



7

それでは、バックオフィス業務の課題について１つずつ説明していきます。
まずは、従来型のバックオフィス業務における課題の一つである「作業量の多さ」についてです。

バックオフィス業務を進める中では、データ転記や書類収集、管理などの作業を積み重ねていく必要があります。
また、担当者が不在の場合には、そうした業務が一時的に停滞する可能性もあります。

具体的な場面を見ていきましょう。

スライド下部の左側のイラストをご覧ください。
手作業によるデータ転記では、数字や情報を慎重に手入力する作業があります。
正確性を保つための確認作業に時間を要することがあります。

中央のイラストは、印刷書類の管理についてです。
過去の書類を探す際に、多くのファイルの中から必要な資料を見つけ出す作業が発生します。

右側のイラストは、担当不在時の対応についてです。
特定の担当者しか把握していない業務がある場合、その担当者が不在のときには対応が難しくなることがあります。

このように、作業を積み重ねていく過程では、さまざまな場面で作業の多さが課題になることもあるのです。

2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化

この章では、バックオフィス業務の課題背景とデジタル化について学習します。

最初に、従来型のバックオフィス業務における課題の背景を、行政の資料などをもとにを説明します。
特に、作業量の多さや手続きの長時間化、複数の費用が積み上がることなどの背後にある社会的な要因や動きなどをみていきます。

こうした学習の中で、なぜいまデジタルツール活用の必要性が高まっているかをより深く知ることができます。

その後で、バックオフィス業務の効率化に役立つ代表的なデジタルツールを紹介します。
電子印鑑、コミュニケーションツール、生成AIなどが、具体的に業務のどういった場面で活用できるかも説明します。

それではさっそ課題背景からみていきましょう。

複数の費用が積み上がる

業務内の**印刷費や郵送費**、書類を保管するための**スペース費用**などが、
日々の作業を進める中で少しずつ積み上がっていく



続いて、複数の費用が積み上がるという課題について説明します。

業務を進める中では、印刷費や郵送費、書類を保管するためのスペース費用などが、日々の作業の中で少しずつ積み上がっていきます。
これについても、具体的な業務シーンの例をみていきましょう。

スライド下部の左側をご覧ください。
印刷費については、プリンターの使用により印刷回数が積み上がっていきます。
また、インクの定期的な補充も必要となります。

中央の郵送、輸送費についてです。
請求書や納品書といった書類を送付する際には、封筒に詰めて切手を貼る作業が発生します。
その後、郵送や輸送のための費用がかかります。

右側の賃料については、書類を保管するためのスペースが必要となります。
保管する書類が増えるほど、そのスペース分の賃料が発生します。

このように、日々の業務の中でさまざまな費用が少しずつ積み重なっていきます。

こうした費用面での課題も、バックオフィス業務において考慮すべき課題の１つとなっています。

人手不足･採用難（１）



日本全国で**労働人口の減少**が進んでおり、さまざまな規模の企業・業種が影響を受けている

中規模・小規模事業者においても、**人材不足を感じる傾向が多くみられている**

◀人材の過不足状況（従業員規模別）

出典：中小企業白書2025年版（ https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2025/chusho/b2_1_4.html ）

12

それでは、バックオフィス業務の課題背景について１つずつ説明していきます。
まずは、人手不足と人材難についてです。

現在、日本全国で労働人口の減少が進んでおり、さまざまな規模の企業や業種が影響を受けています。

スライド左側の棒グラフをご覧ください。
この棒グラフは、従業員規模別の企業が、人材の過不足状況に対して感じる傾向を示したものです。
青が過剰、オレンジが適正、赤が不足をあらわしています。

たとえば、グラフの一番上にある「100名を超える規模の企業」では、人材が不足していると感じている企業が80.1%に上ります。
同じように、50名超100名以下の規模では76.4%、30名超50名以下の規模では73.3%となっています。
30名以下の小規模な企業においても、57.0%が人材不足を感じています。

つまり、中規模や小規模の事業者においても、人材不足を感じる傾向が多い傾向にあるのです。
この傾向から、人材の確保が困難になる中で、限られた人員でも効率的に業務を進められるような作業の工夫や環境全体の改善が求められています。

こうした背景から、バックオフィス業務において人材不足の視点からデジタル化の必要性があると考えられるのです。

課題の背景とデジタル化

バックオフィス業務の課題にはさまざまな背景があり、
デジタル化の必要性が高まり続けている

人手不足・採用難

- 少子高齢化が進み、労働人口が減少している
- 人材確保が難しい状況にある

など

業務の属人化

- 業務が細分/複雑化し続けている
- 従業員同士の連携強化や、スムーズな引継ぎがより必要である

など

技術革新に伴う働き方の変化

- オンライン化できる業務が増えている
- フレックスやリモートワーク制度の普及が進んでいる

など

慣習の変化

- 取引先がデジタル化を進めている
- 法改正で電子データも必要になってきている

など

11

バックオフィス業務の課題にはさまざまな背景があり、デジタル化の必要性が高まり続けています。
ここではその背景と必要性を４つ説明します。

まずは人手不足と採用難です。
少子高齢化により労働人口が減少し、人材の確保が困難になっています。
このため、限られた人員で効率的に業務を進める工夫が求められます。

次に、業務の属人化です。
業務の複雑化と細分化により、特定の担当者しか対応できない業務が増え、属人化が進んでいます。
この結果、スムーズな引き継ぎや情報共有の仕組みづくりが必要です。

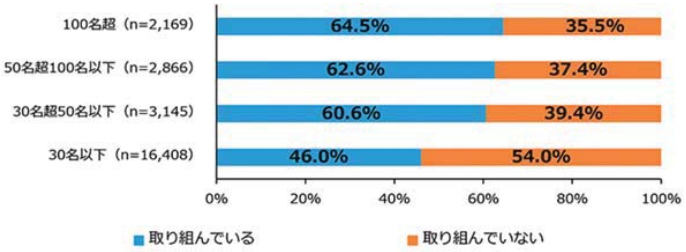
そして、技術革新に伴う働き方の変化です。
オンライン化できる業務が増えてきたことで、リモートワークやフレックス制度も普及しつつあります。
こうした制度を導入するためには、オンライン業務が可能なデジタル環境が必要です。

最後に、慣習の変化です。
取引先企業のデジタル化が進み、電子データでのやり取りが標準となりつつあります。
法改正により電子帳簿保存が認められるなど、制度面でもデジタル化が必要になってきています。

こうした背景から、デジタル化の必要性が高まっています。

業務の属人化

企業では**業務の属人化による業務停滞、ノウハウ喪失などのリスク**を
防止するため、組織運営の**透明性を高めるための取り組みを行う**ことがある



▲組織運営の透明化への取り組み状況（従業員規模別）

出典：中小企業白書2025年版（ https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2025/chusho/b2_1_2.html ）

続いて、バックオフィス業務のデジタル化が必要となる背景の一つとして「業務の属人化」について説明します。

企業では、業務の属人化による業務停滞や、ノウハウ喪失などのリスクを防止するため、組織運営の透明性を高めるための取り組みを行うことがあります。

スライド下部のグラフをご覧ください。
このグラフは、従業員規模別における組織運営の透明化への取り組み状況を示したものです。
グラフの青が取り組んでいる、赤が取り組んでいないことをあらわしています。

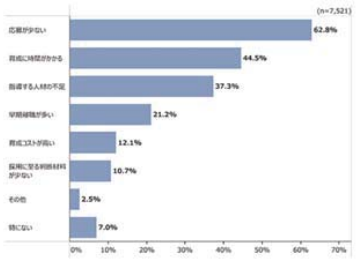
たとえば、一番上にある棒グラフでは、100名を超える規模の企業において、64.5%が業務の透明化に取り組んでいることが示されています。
同じように、50名超100名以下の規模では62.6%、30名超50名以下の規模では60.6%が取り組んでいます。
30名以下の小規模な企業では、取り組んでいる企業が46.0%となっています。

このように、企業規模が大きいほど組織運営の透明化への取り組みが進んでいる傾向が見られます。
また小規模な企業においても、約半数が透明化に向けた取り組みを行っています。

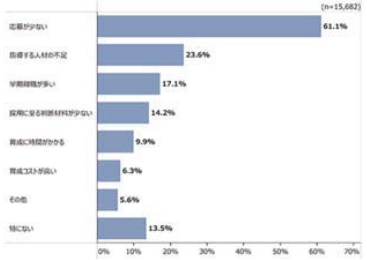
業務の属人化を防ぎ、組織全体で情報を共有できる環境を整えることが、バックオフィス業務においても重要な課題の1つになっているのです。

人手不足･採用難（２）

企業では**人材確保や育成を重要な経営課題の1つ**に位置付けているものの、
採用活動の中で、**新卒・中途の人材確保にさまざまな課題を感じている**



▲企業が新卒採用に感じている課題



▲企業が中途採用に感じている課題

出典：中小企業白書2024年版（ https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2024/chusho/b2_1_1.html ）

ここでは、人手不足と採用難についてさらに詳しく見ていきます。

企業では、人材確保や育成を重要な経営課題の一つに位置付けているものの、採用活動の中で、新卒や中途の人材確保にさまざまな課題を感じています。

まずはスライド左側のグラフをご覧ください。
このグラフでは、企業が、新卒採用に感じている課題について示されています。

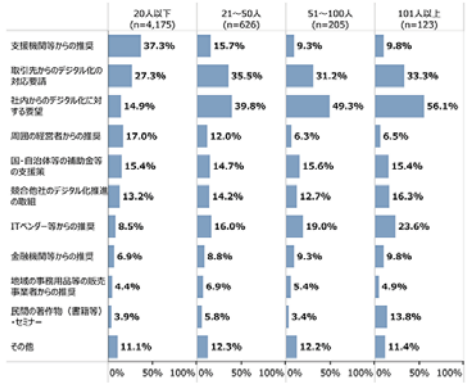
最も多いのは「応募が少ない」で62.8%となっており、応募者の確保に苦労している企業が多いことがわかります。
次いで「育成に時間がかかる」が44.5%、「指導する人材の不足」が37.3%と続いています。
育成や指導に関する課題も大きな割合を占めています。

次に、スライド右側のグラフをご覧ください。
こちらでは、企業が、中途採用に感じている課題について示されています。

このグラフでも「応募が少ない」が61.1%と最も高く、中途採用においても応募者の確保が課題となっています。
また「指導する人材の不足」が23.6%、「早期離職が多い」が17.1%となっています。

このように、新卒採用と中途採用の両方において、応募者の確保や育成、指導体制の構築など、人材確保にさまざまな課題があることがわかります。
こうした背景が、限られた人員で効率的に業務を進める必要性を高めていると考えられるのです。

慣習の変化



企業のデジタル化は**さまざまなきっかけ**をもとに取り組みが行われている

支援機関・取引先からデジタル化を促される場合や、**社内から要望が出る**場合もある

◀**デジタル化に取り組んだきっかけ（従業員規模別）**

出典：小規模企業白書2023年版（ https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2023/shokibo/b2_2_2.html ） 16

続いて、バックオフィス業務のデジタル化が必要となる背景の１つとして「慣習の変化」について説明します。

企業のデジタル化は、さまざまなきっかけをもとに取り組みが行われています。
支援機関や取引先からデジタル化を促される場合もあれば、社内から要望が出る場合もあります。

スライド左側のグラフをご覧ください。
このグラフは、従業員規模別の企業が、社内でデジタル化に取り組んだきっかけを示したものです。

注目すべき点として、「取引先からのデジタル化の対応要請」が、どの規模の企業でも27%から35%程度と高い割合を占めています。
取引先企業のデジタル化が進むことで、電子データでのやり取りが標準となりつつあります。

また「社内からのデジタル化に対する要望」も、企業規模が大きくなるほど高くなり、101人以上の企業では56.1%に達しています。
社内から業務効率化への要望が出ることも、デジタル化を進める大きなきっかけとなっています。

さらに、20人以下の小規模企業では「支援機関等からの推奨」が37.3%と最も高くなっています。

このように、外部からの働きかけや社内からの要望など、さまざまなきっかけでデジタル化が進められています。
加えて、法改正により電子帳簿保存が認められるなど、制度面でもデジタル化が必要になってきています。

こうした慣習の変化が、バックオフィス業務におけるデジタル化の必要性を高めています。

技術革新に伴う働き方の変化



（※）首都圏：東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県
中京圏：愛知県、岐阜県、三重県
近畿圏：京都府、大阪府、兵庫県、奈良県
地方都市圏：上記以外の道県

※単数回答

◀**勤務地域別テレワーカーの割合（雇用型就業者のみ）**

新しい技術の導入とともに**オンライン化できる業務が増えている**

働く**時間**や**場所**などに選択肢が増え、従業員が**働き方を選べる場合も増えている**

出典：国土交通省令和6年度テレワーク人口調査（ https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001878996.pdf ） 15

続いて、バックオフィス業務のデジタル化が必要となる背景の一つとして、技術革新に伴う働き方の変化について説明します。

現在、新しい技術の導入とともに、オンライン化できる業務が増えてきています。
クラウドサービスやWeb会議システムなどの技術により、オフィスにいなくても業務を進められるようになりました。
こうした技術が職場内に普及することで、テレワークなどの働き方の導入が可能となっています。

スライド左側のグラフをご覧ください。
このグラフは、勤務地域別における雇用従事者のテレワーカーの割合を示したものです。
赤が首都圏、青が近畿圏、緑が中京圏、紫が地方都市圏、そして黒が全国平均をあらわしています。

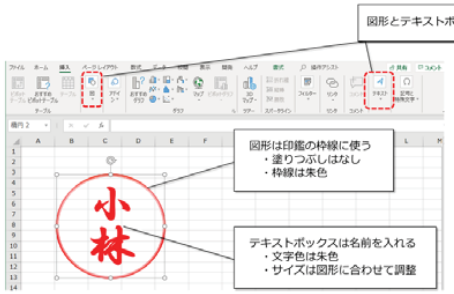
たとえば首都圏では、平成30年時点で21.6%だったテレワーカーの割合が、コロナ禍の影響もあり令和2年に34.4%、令和3年には42.3%まで上昇しました。
その後、テレワーカーの割合にややより戻しがみられるものの、令和6年も37.5%で推移しており、定着傾向にあることが伺えます。
近畿圏や中京圏・地方都市圏においても、ほぼおなじような傾向がみられます。

つまり、もともとオンライン化できる業務が増えていたところに、コロナ禍をきっかけとして、さらにテレワークなどの環境整備や導入が進んだといえます。

こうした背景から、柔軟な働き方の拡充を推し進めるにあたり、バックオフィス業務のデジタル化の必要性が高まっているのです。

電子印鑑

電子印鑑　パソコン上で押印できる印鑑のこと。印影を画像データとしてそのまま使用できるタイプと、持ち主や押した日付などの識別情報も組み込めるものがある。



- 物理的な印鑑を押印するための**移動や待機時間が不要**になる
- 書類の**印刷やスキャンの手間を減らす**ことができる

◀**Excelで作成した電子印鑑**

出典：まいにちdoda（ https://qr.paps.jp/HlPDu ）

18

バックオフィス業務の効率化に役立つ代表的なデジタルツールの１つとして、まずは「電子印鑑」を紹介します。

電子印鑑は、パソコン上で押印できる印鑑のことです。
印影を画像データとしてそのまま使用できるタイプと、持ち主や押した日付などの識別情報も組み込めるものがあります。

スライド左下の画像をご覧ください。
これはExcelで作成した電子印鑑の例です。
図形とテキストボックスを使って作成されており、図形は印鑑の枠線として使い、テキストボックスには名前を入力します。
このように、身近なツールでも電子印鑑を作ることができます。

電子印鑑を活用することで、二つの大きな効果が期待できます。

一つ目は、物理的な印鑑を押印するための移動や待機時間が不要になることです。
承認者のもとへ書類を持って行く時間や、承認者が不在の際の待ち時間を削減できます。

二つ目は、書類の印刷やスキャンの手間を減らすことができることです。
電子データ上で押印が完結するため、紙に印刷して押印し、再度スキャンするといった作業が不要になります。

このように、電子印鑑の導入により、承認作業の時短化が実現できます。

バックオフィス業務を効率化する代表的なデジタルツール

電子印鑑	コミュニケーションツール	生成AI
できること PCやスマホで承認・捺印が可能	**できること** 社内連携のスムーズ化が可能	**できること** たたき台文書の作成や要約が可能
メリット 紙やハンコの手作業を削減、承認スピード向上	**メリット** メールと比較し、コミュニケーションの手軽さが向上	**メリット** 定型文書の作成やアイデア出しなどさまざま作業を支援
代表ツール ・Shachihata Cloud、 ・Excel電子印鑑	**代表ツール** ・Chatwork ・Slack	**代表ツール** ・ChatGPT ・Copilot

その他：会計ソフト、電子契約ツール、文章管理ツール、ワークフローツール、RPAツール、など

17

ここからは、バックオフィス業務の効率化に役立つ代表的なデジタルツールを紹介します。

まずは「電子印鑑」です。
電子印鑑は、PCやスマートフォン上で書類の確認や承認ができるツールです。
ハンコの押印時に必要な待ち時間や手作業などが減り、承認作業を時短化できます。
シャチハタクラウドや、Excel電子印鑑などがあります。

続いて「コミュニケーションツール」です。
連絡ツールはチャット形式で手軽にコミュニケーションが取れるため、部署間の連携がスムーズになります。
メールのようなツールと比べて、情報共有が手軽に行えます。
ChatworkやSlackなどがあります。

そして「生成AI」です。
文章の作成や要約、アイデア出しなどを得意としており、文章作成などの作業を効率化できます。
バックオフィスのあらゆる業務をサポートし得るツールです。
代表的なツールには、ChatGPTやCopilotなどがあります。

その他にも、会計ソフトや電子契約ツールなど、多種多様なデジタルツールが存在します。

生成AI

生成AI	文章・画像などさまざまなコンテンツを生み出す人工知能こと。私たちが日常的に使用している言葉で、生成AIとあらゆるやり取りができる。



- 文面の**たたき台**を**すばやく作成する**ことができる
- さまざまな業務の**悩みを相談**し、**改善策となり得るアイデア**を出力することができる

▲業務場面で生成AIを活用する一例

出典：ジチタイワークスWEB（ https://jichitai.works/article/details/3094 ）

20

続いて、生成AIを紹介します。

生成AIは、文章・画像などさまざまなコンテンツを生み出す人工知能のことです。
私たちが日常的に使用している言葉で、生成AIとあらゆるやり取りができます。

スライド中央左側の図をご覧ください。

まず左側は文章作成・校正の例です。
通知文やあいさつ文の原案作成、会議の議事録の校正など、文章に関する業務にひろく活用することができます。
生成AIに指示を出すことで、文面のたたき台をすばやく作成することができるからです。

右側はアイデア出しの例です。
イベントの企画やアンケート設問の作成など、企画立案の場面でも活用できます。
さまざまな業務の悩みを相談し、改善策を検討する際のパートナーとして活用することも有用です。

このように、生成AIは文章の作成や要約、アイデア出しなどを得意としており、文章作成などの作業を効率化できます。

ここでは３つのデジタルツールを紹介しましたが、他にも多種多様なデジタルツールが存在します。
こうしたツールをバックオフィス業務の中に取り入れることで、業務のさまざまな課題を改善できる可能性があるのです。

コミュニケーションツール

コミュニケーションツール	社員間で情報を円滑に共有するためのツールのこと。従来のメール・電話・FAXに代わり、チャット・ビデオ電話などが利用できる。



- **情報**（ファイルや資料など）**の共有や確認がすばやく行える**
- チャットやスタンプが使用できるため、**メールよりも気軽なやり取りができる**

◀コミュニケーションツールで社内連絡を行うイメージ図

出典：ウィズワークス株式会社（ https://shanaiho-app.jp/column/1805/ ）

19

続いて、「コミュニケーションツール」を紹介します。
コミュニケーションツールは、社員間で情報を円滑に共有するためのツールのことです。
従来のメール・電話・FAXに代わり、チャット・ビデオ電話などが利用できます。

スライド中央左側にある図をご覧ください。

図の左側は、チャットツールのイメージです。
チャットツールは、画像データやエクセルなどのファイル送受信にも対応しています。
テキストでのやり取りだけでなく、必要な資料をその場ですぐに共有できます。

右側はWeb会議システムのイメージです。
離れた相手とリアルタイムで映像・音声ファイルの共有ができます。
対面での会議と同じように、顔を見ながらコミュニケーションを取ることが可能です。

こうした機能を持つコミュニケーションツールを活用することで、二つの大きな効果が期待できます。

一つ目は、情報の共有や確認がすばやく行えることです。
ファイルや資料などを即座に送信でき、部署間の連携がスムーズになります。

二つ目は、チャットやスタンプが使用できるため、メールよりも気軽なやり取りができることです。
簡単な確認や報告を手軽に行えるため、情報共有が活発になります。

このように、コミュニケーションツールの導入により、円滑な情報共有が実現できます。

業務効率化の効果の試算

書類承認のために担当者が１日５回（５分／回）移動する場合

・1日あたり　：5分 ×　5回 ＝ 25分

・1か月あたり：25分 × 20営業日 ＝ 500分（8.3時間）

・1年あたり　：500分 × 12ヶ月 ＝ 6,000分（100時間）

1日あたり25分の時間を削減できれば、**1年で約100時間を有効活用可能**

日々の業務のちょっとした効率化の工夫が、働きやすさの向上につながる

22

続いて、業務効率化による効果を具体的な数値で示します。

書類承認のために、担当者が1日5回、それぞれ5分ずつ移動するケースを考えてみましょう。

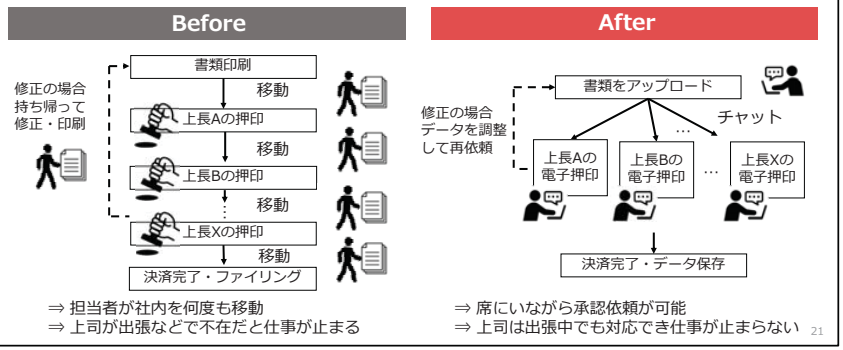
まず、1日あたりの移動時間は、5分×5回で25分となります。
これを1か月（20営業日）で計算すると、25分×20日で500分、すなわち約8.3時間に相当します。
さらに1年間では、500分×12か月で6,000分、つまり100時間もの時間を移動に費やしていることがわかります。

この計算結果が示すように、1日あたりわずか25分の時間削減でも、年間では約100時間を有効活用できることになります。

100時間あれば、長時間化しやすい業務へ事前に作業時間を割り当てられるなど、さまざまな活動が進めやすくなります。
このように、日々の業務のちょっとした効率化の工夫が、働きやすさの向上につながるのです。

デジタルツールを活用した業務効率化

情報共有、承認、データ管理など、時間がかかっていた業務プロセスを効率化
デジタルツールの活用で業務のスピード・精度の向上が期待できる



21

ここでは、デジタルツールを活用した業務効率化の具体的なイメージについて説明します。
よくあるバックオフィスの業務シーンとして、書類の承認、保管までの流れを取り上げます。

左側の「Before」の部分では、従来の業務フローが示されています。

今までの業務では、まず書類を印刷し、上長Aさんの押印をもらい、次に上長Bさん、そして上長Xさんまで順番に承認を得る必要がありました。
この結果、担当者が社内を何度も移動し、承認者が不在の場合は業務が止まってしまうという状況が発生していました。

それに対し、右側の「After」では、デジタルツールを活用した業務フローを表しています。

まず、書類をデジタル形式でアップロードすることで、複数の承認者が同時に電子押印できるようになります。
修正が必要な場合も、データを調整して再依頼するだけで対応可能です。
承認者が席にいなくても、外出先から承認できるため、業務が滞ることがありません。

このように、デジタルツールの活用により、業務のスピードと精度の向上が期待できるのです。

宮崎県内企業の事例紹介

■宮崎県情報産業協会「産業デジタル実装支援事例集」





本教材で紹介する事例は「宮崎県情報産業協会2023年度産業デジタル実装支援事例集」からの抜粋です。県内企業の成果も参考に、デジタル化の全体像を掴むきっかけとしてぜひご覧ください。

※事例集リンク：https://misa45.jp/2023jirei2/

24

ここからは、宮崎県内の企業におけるデジタル化の事例を紹介します。

紹介する事例は、宮崎県情報産業協会がまとめた「産業デジタル実装支援事例集」から抜粋したものです。
この事例集には、大きな効果を挙げた取り組みや、比較的規模の大きいプロジェクトも多く含まれています。

まずは「宮崎県内でこうしたデジタル化の取り組みが進んでいる」という全体像を知るきっかけとしてご覧ください。
また、県内では小さな効率化の積み重ねが、こうした大きな成果につながっている事例があることも知っていただければと思います。

スライド下部のリンクから事例集の全体をご覧いただけますので、ぜひ参考にしてみてください。

3．宮崎県のデジタル化の事例

この章では、宮崎県内のデジタル化の事例について学習します。

たとえば、
・電子印鑑の導入でペーパーレス化を進めた事例
・人事労務・経理ソフトで業務工程を効率化した事例
・販売管理システムで入力作業を削減した事例
・勤怠管理・給与システムで事務作業の工数を削減した事例
・Web会議システムで連絡コストを削減した事例
など、さまざまなデジタルツールの活用事例をみていきます。

事例で紹介する企業は、皆さんの就労環境と近しい規模の県内企業ばかりです。
それぞれの企業がどのような課題を抱えていたのか、どのようなツールを導入したのか、そしてどのような成果を上げたのかをより身近に学ぶことができます。

それではさっそく、県内企業の事例をみていきましょう。

電子印鑑の導入でペーパーレス化を進めた事例

■西南電気株式会社（宮崎県延岡市）

■背景
- 従来から見積や請求管理のシステムを導入
- システム上で作成した**書類を印刷し紙媒体で回覧**
  ⇒ペーパーレスの弊害
- 離席者、欠勤者、出張者がいた場合、**書類が停滞**
- **過去のデータ蓄積ができず、**将来の事業展開に活用されていない状態

■成果
- 回覧時間を１名あたり50%削減（2→1分）
- コピー用紙を84.8%削減（5400→820枚）
- ファイリング時間を１名あたり66.7%削減（3→1分）



▲導入前後の業務工程比較

出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集18（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_8.pdf） 26

西南電気株式会社における電子印鑑導入の背景と成果について説明します。

はじめに、導入前の背景を説明します。

同社では、従来から見積や請求管理のシステムを導入していました。
しかし、システム上で作成した書類を印刷し、紙媒体で回覧していたため、ペーパーレス化が進まない状況でした。

そうしたことから、スライド右側の「導入前」の図に示すように、離席者、欠勤者、出張者がいた場合、書類が停滞してしまう問題がありました。
また、過去のデータ蓄積ができず、将来の事業展開に活用されていない状態でもありました。

次に、導入後の成果を説明します。

スライド右側の「導入後」の図に示すように、電子印鑑により離席者も遠隔から決裁が可能になりました。
また、紙でのファイリング作業から、データ保存・蓄積へと変わりました。

具体的な成果として、回覧時間を1名あたり50%削減し、2分から1分に短縮されました。
コピー用紙は84.8%削減され、5400枚から820枚になりました。
ファイリング時間も1名あたり66.7%削減され、3分から1分に短縮されました。

このように、電子印鑑の導入により、業務の効率化とコスト削減の両方を実現しました。

電子印鑑の導入でペーパーレス化を進めた事例

■西南電気株式会社（宮崎県延岡市）

■会社概要
- 創業年　：1951年
- 従業員数：137名
- 業種　　：建設業（電気工事）



▲西南電気株式会社

■取組概要
- 導入部門：本社及び各支店、営業所
- 導入業務：注文書／請書／見積書／請求書、等
- 導入技術：**シヤチハタクラウド(電子印鑑)**
- 導入費用：￥2,082千円（税抜）

導入済みの社内業務システム から
作成した書類をデータ化

- **電子印鑑回覧への移行によるペーパーレス化**
- **書類閲覧、決済時間の迅速化**

出典：西南電気株式会社（https://seinan-denki.jp/）
出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集18（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_8.pdf） 25

ここからは、デジタルツールを活用した宮崎県内の事例を紹介します。

最初は、宮崎県延岡市の「西南電気株式会社」の事例です。

まず、会社概要を説明します。
西南電気株式会社は1951年創業、従業員数137名の建設業で、電気工事等を手がけています。

次に、取組概要を説明します。
本社及び各支店、営業所に電子印鑑を導入し、注文書や請書、見積書、請求書などの書類に活用しています。
導入費用は約208万円でした。

同社では、すでに導入済みの社内業務システムから作成した書類をデータ化することで、電子印鑑での回覧に移行しました。
この結果、二つの大きな成果が生まれています。

一つ目は、電子印鑑回覧への移行によるペーパーレス化です。
紙での印刷や保管が少なくなり、業務の効率化が進みました。

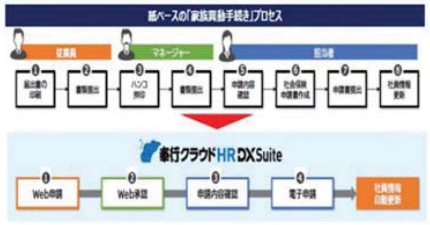
二つ目は、書類閲覧や決済時間の迅速化です。
電子データでの回覧により、承認プロセスがスピードアップしました。

人事労務・経理ソフトの導入で業務工程を効率化した事例

■株式会社ジェイエイフーズみやざき（宮崎県西都市）

■背景
- 人事労務の定型業務が**すべてExcel**で、**別管理かつ未連携の状態**
- 人事労務に関して、**従業員の受取・提出が必要な書類を紙で管理**
- 取得している人事データの活用不足
- **回覧申請の数が多く、確認と捺印に時間がかり、決裁に時間を要する状態**

■成果
- 勤怠業務の入力業務を50%削減（20→10分）
- 通勤手当申請手続業務を70%削減（240→70分）
- 決裁書の管理業務を83%削減（60→10分）



▲紙ベースの「家族移動手続き」プロセス

出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集18（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_19.pdf） 28

株式会社ジェイエイフーズみやざきにおける人事労務・経理ソフト導入の背景と成果について説明します。

はじめに、導入前の背景を説明します。

同社では、人事労務の定型業務がすべてExcelで行われており、別管理かつ未連携の状態でした。
人事労務に関して、従業員の受取・提出が必要な書類を紙で管理していました。
また、取得している人事データの活用が不足していました。

スライド右側の上部にある図をご覧ください。
これは紙ベースでの「家族移動手続き」に対する業務プロセスをあらわしています。

従来の方法では、従業員、マネージャー、担当者の間で、多くの書類のやり取りが発生していました。
このため回覧申請の数が多く、確認と捺印に時間がかかり、決裁に時間を要する状態でした。

次に、導入後の成果を説明します。

スライド右側の下部に示すように、クラウド型ソフトを導入したことで、Web上で申請から承認まで完結するようになりました。

具体的な成果として、勤怠業務の入力業務を50%削減し、20分から10分に短縮されました。
通勤手当申請手続業務は70%削減され、240分から70分になりました。
決裁書の管理業務は83%削減され、60分から10分に短縮されました。

このように同社は、業務ソフトの導入により、情報の一元管理と業務フローの簡素化を実現しました。

人事労務・経理ソフトの導入で業務工程を効率化した事例

■株式会社ジェイエイフーズみやざき（宮崎県西都市）

■会社概要
- 創業年　：2010年
- 従業員数：138名
- 業種　　：冷凍野菜製造業



▲株式会社ジェイエイフーズみやざき

■取組概要
- 導入部門：管理部
- 導入業務：人事労務・経理業務
- 導入技術：**「奉行クラウドHR DX Suite」**
  「奉行クラウド経理 DX Suite」
- 導入費用：￥3,069千円（税抜）

人事労務・経理ソフトの導入

- **人事労務書類のペーパーレス化**
- **決済スピードの向上、人事データ活用**

出典：株式会社ジェイエイフーズみやざき（https://www.jafoods-miyazaki.jp/company/）
出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集18（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_19.pdf） 27

続いて、宮崎県西都市の「株式会社ジェイエイフーズみやざき」の事例を紹介します。

まず、会社概要を説明します。
株式会社ジェイエイフーズみやざきは2010年創業、従業員数138名の冷凍野菜製造業を営む企業です。

次に、取組概要を説明します。
同社の管理部において、人事労務と経理業務にクラウド型ソフトを導入しました。
導入費用は約307万円でした。

同社では、人事労務と経理の両方にクラウドソフトを導入することで、業務のデジタル化を進めました。
この結果、二つの大きな成果が生まれています。

一つ目は、人事労務書類のペーパーレス化です。
従来は紙で管理していた書類をデジタル化し、保管や検索の手間を大幅に削減しました。

二つ目は、決済スピードの向上と人事データの活用です。
デジタル化により承認プロセスが迅速化され、蓄積された人事データを経営判断に活用できるようになりました。

管理システムによる自動読取で入力作業を削減した事例

■株式会社宮崎ヒューマンサービス（宮崎県都城市）

■背景
- 毎月数千枚に上る納品書・請求書の**登録・確認に多くの時間を消費**
- **仕入先も法的対応（インボイス・電帳法）による電子化**が増え始め、**毎回のダウンロード・印刷が発生**
  ⇒ **プロセスの煩雑化、コストの増加**

■成果
- 仕入データの入力作業を50%削減（4→2時間）
- データ登録後の確認作業を50%削減（2→1時間）
- データと書類の照合作業を50%削減（8→4時間）



▲送付された電子データを取り込む工程

出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集11（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_20.pdf） 30

株式会社宮崎ヒューマンサービスにおける販売管理システム導入の背景と成果について説明します。

はじめに、導入前の背景を説明します。
同社では、毎月数千枚にも及ぶ納品書や請求書があり、その登録や確認作業に多くの時間を費やしていました。
また、仕入先の電子化対応で、かえって業務が複雑化するという課題もありました。

スライド右側の図をご覧ください。

図の左側に示すように、仕入先から送られてきた電子データを一度印刷し、その印刷物を見ながら自社のパソコンに手入力するという手間が発生していました。
この結果、プロセスの煩雑化とコストの増加につながっていました。

次に、導入後の成果を説明します。

図の右側に示すように、販売管理システムを導入したことで、仕入先からの電子データを加工しシステムに自動で取り込めるようになりました。

この取り組みの具体的な成果として、まず仕入データの入力作業を50%削減し、4時間から2時間に短縮されました。
データ登録後の確認作業も50%削減され、2時間から1時間になりました。
さらに、データと書類の照合作業も50%削減され、8時間から4時間に短縮されました。

このように同社では、経理業務にかかる印刷や入力の手間をツール導入により大幅に短縮しました。

管理システムによる自動読取で入力作業を削減した事例

■株式会社宮崎ヒューマンサービス（宮崎県都城市）

■会社概要
- 創業年　：1988年
- 従業員数：112名
- 業種　　：福祉機器/介護用品販売レンタル


▲株式会社宮崎ヒューマンサービス

■取組概要
- 導入部門：総務部門
- 導入業務：販売・仕入業務
- 導入技術：**販売管理システム「smileV2」**
- 導入費用：￥3,650千円（税抜）

販売管理のシステム導入

請求データの自動取込による
入力作業の削減とペーパーレス化

出典：株式会社宮崎ヒューマンサービス（https://www.miyazaki-human.co.jp/）
出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集11（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_20.pdf） 29

続いて紹介するのは、宮崎県都城市の「株式会社宮崎ヒューマンサービス」の事例です。

まず、会社概要を説明します。
株式会社宮崎ヒューマンサービスは1988年創業、従業員数112名で、福祉機器や介護用品の販売レンタル業を営んでいます。

次に、取組概要を説明します。
同社は総務部門において、販売・仕入業務に販売管理システムを導入しました。
導入費用は約365万円でした。

同社では、販売管理のシステムを導入することで、業務プロセスのデジタル化を進めました。

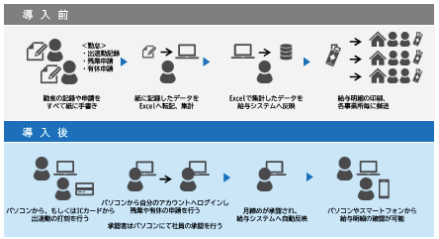
この結果、請求データの自動取込により、入力作業の削減とペーパーレス化が実現しました。

システム導入による電子化で作業工数を削減した事例

■社会福祉法人宮崎市社会福祉事業団（宮崎県宮崎市）

■背景
- 出退勤や有休、残業の**申請をアナログで運用**
- 全社員のデータの**集計作業に多くの時間を消費**
- Excelデータに手打ちする際に**人的ミスや入力後の戻り・修正作業が多く発生**

■成果
- 残業、有給申請の承認作業を50%削減（8→4時間/月）
- 出勤情報を集計作業を100%削減（16→0時間/月）
- 給与システムへの入力～給与明細出力の時間を57%削減（14→6時間）



▲システム導入前後の手続きの変化

出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集11（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_21.pdf） 32

社会福祉法人宮崎市社会福祉事業団におけるシステム導入の背景と成果について説明します。

はじめに、導入前の背景を説明します。

同事業団では、出退勤や有休、残業の申請をアナログで運用していました。
同時に、全社員のデータの集計作業に多くの時間を消費していました。
また、Excelデータに手打ちする際に入力ミスや入力後の戻り・修正作業が多く発生していました。

スライド右側の上部にある「導入前」の図をご覧ください。
職員が紙で申請書を提出し、紙で承認を行い、そのデータをExcelに転記してシステムへ投入するという流れでした。
最後にファイリング作業も必要な状態でした。

次に、導入後の成果を説明します。

スライド右側の下部にある「導入後」の図をご覧ください。
パソコンやスマートフォンから直接システムへアクセスし、申請から承認まで完結する形式になりました。

この取り組みの具体的な成果として、残業や有給申請の承認作業を50%削減し、月8時間から4時間に短縮されました。
出勤情報の集計作業は100%削減され、月16時間から0時間になりました。
給与システムへの入力から給与明細出力までの時間も57%削減され、14時間から6時間に短縮されました。

システム導入により、事務作業の大幅な効率化が実現した事例です。

システム導入による電子化で作業工数を削減した事例

■社会福祉法人宮崎市社会福祉事業団（宮崎県宮崎市）

■会社概要
- 創業年　：1959年
- 従業員数：575名（県内の事業団員合計）
- 業種　　：社会保険・社会福祉・介護事業



▲宮崎市社会福祉事業団（事務局）

■取組概要
- 導入部門：宮崎市発達支援センター本部事務局
- 導入業務：勤怠管理、給与計算、人事管理
- 導入技術：**勤怠管理奉行クラウド**
  ：給与奉行クラウド
  ：総務人事奉行クラウド
  ：給与明細電子化クラウド
  ：年末調整申告書クラウド
- 導入費用：￥2,575千円（税抜）

勤怠管理と給与のシステム導入

↓

打刻・申請・給与明細の電子化による事務作業の工数削減とペーパーレス化

出典：社会福祉法人宮崎市社会福祉事業団（https://www.miyazakicity-sfj.jp/）
出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集11（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_21.pdf） 31

続いて紹介するのは、宮崎県宮崎市の「社会福祉法人宮崎市社会福祉事業団」の事例です。

まず、事業団概要を説明します。
社会福祉法人宮崎市社会福祉事業団は1959年創業、従業員数575名で、社会保険・社会福祉・介護事業を営んでいます。

次に、取組概要を説明します。
宮崎市発達支援センター本部事務局において、勤怠管理、給与計算、人事管理にクラウドシステムを導入しました。
導入技術は、勤怠管理奉行クラウド、給与奉行クラウド、総務人事奉行クラウド、給与明細電子化クラウド、年末調整申告書クラウドです。
導入費用は約258万円でした。

同事業団では、勤怠管理と給与のシステムを導入することで、業務プロセスのデジタル化を進めました。

この結果、打刻・申請・給与明細の電子化による事務作業の工数削減とペーパーレス化が実現しました。

Web会議システムの構築で連絡コストを削減した事例

■トヨタエルアンドエフ宮崎株式会社（宮崎県宮崎市）

■背景
- 本社（宮崎市）での会議や研修を月に複数回行っており、県内各所にある営業所から、本社への**移動が頻繁に発生**
- 移動に係る**交通費もかかり経費を圧迫し、残業代も発生**

■成果
- 研修の移動時間を100%削減（2,5→0時間）
- 移動に係る交通費を100%削減（5,000→0円）
- 紙資料を100%削減（50→0枚）



▲Web会議システムで業務を行うイメージ

出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集11（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_1.pdf） 34

トヨタエルアンドエフ宮崎株式会社におけるWeb会議システム導入の背景と成果について説明します。

はじめに、導入前の背景を説明します。

同社では、本社である宮崎市での会議や研修を月に複数回行っており、県内各所にある営業所から本社への移動が頻繁に発生していました。
そのため、移動に係る交通費もかかり経費を圧迫し、残業代も発生していました。

次に、導入後の成果を説明します。

スライド右側の図に示すように、Web会議システムを導入したことで、各拠点からオンラインで会議や研修に参加できるようになりました。

この取り組みの具体的な成果として、研修の移動時間を100%削減し、2.5時間から0時間になりました。
移動に係る交通費も100%削減され、5,000円から0円になりました。
また、紙資料も100%削減され、50枚から0枚になりました。

Web会議システムの導入により、時間や経費などの大きな削減効果が得られた事例です。

ここまで多くの事例をみてきましたが、宮崎県内の企業においても、バックオフィス業務にさまざまなデジタルツールが導入されています。
皆さんの身近な存在である企業にも、すでにこのようなデジタル化の流れが進んでいるのです。

Web会議システムの構築で連絡コストを削減した事例

■トヨタエルアンドエフ宮崎株式会社（宮崎県宮崎市）

■会社概要
- 創業年　：1980年
- 従業員数：57名
- 業種　　：小売業



▲トヨタエルアンドエフ宮崎株式会社

■取組概要
- 導入部門：全社
- 導入業務：研修・会議業務ほか
- 導入技術：**オールインワンミーティングボード「MAXHUB」**
- 導入費用：￥3,147千円（税抜）

Web会議システムの構築

- **時間や経費の削減**
- **社内コミュニケーションの活性化**

出典：トヨタエルアンドエフ宮崎株式会社（https://www.lf-miyazaki.com/company/）
出典：宮崎県情報産業協会:2023年度産業デジタル実装支援事例集11（https://misa45.jp/wp/wp-content/uploads/2024/01/2023_1.pdf） 33

続いて紹介するのは、宮崎県宮崎市の「トヨタエルアンドエフ宮崎株式会社」の事例です。

まず、会社概要を説明します。
トヨタエルアンドエフ宮崎株式会社は1980年創業、従業員数57名の小売業です。

次に、取組概要を説明します。
全社において、研修や会議業務などにオールインワンミーティングボード「MAXHUB」を導入しました。
導入費用は約315万円でした。

同社では、Web会議システムを構築することで、コミュニケーション環境のデジタル化を進めました。

この結果、二つの大きな成果が生まれています。
一つ目は、時間や経費の削減です。
会議のために移動する時間や交通費、出張費などのコストを削減できました。

二つ目は、社内コミュニケーションの活性化です。
オンラインで気軽に会議や情報共有ができるようになり、部署間の連携が活発になりました。

4. バックオフィス業務におけるDX

この章では、バックオフィス業務におけるデジタル化を、少しひろい視点から学習します。

ここまで学習してきた業務のデジタル化は、一般に「DX」という言葉で呼ばれることがあります。

DXは、デジタルツールによる大規模な業務の変化だけを指す言葉ではありません。
いま皆さんが日々進めている業務の負担を和らげることができる、身近な変化をあらわす言葉でもあります。

そして皆さんが行う将来の業務にも、さまざまなメリットをもたらす可能性があるのです。

そこでこの章ではまず、DXという言葉の意味や定義を説明します。
次に、バックオフィス業務におけるDXについて、より具体的に説明します。
その後で、これからのバックオフィス業務と担当者に期待される役割の変化や、もたらされるメリットについても学びます。

さっそくみていきましょう。

宮崎県内の事例を通して得られる共通点

多くの中規模・小規模事業者が**社内のさまざまな課題にデジタルツールを導入**

バックオフィス業務における**事務作業やコミュニケーション部分に活用し**
業務効率化・ペーパーレス化・低コスト化などを促進

課題	効果
・手作業の多さ ・作業の長時間化 ・積み上がるコスト など	・業務効率化 ・ペーパーレス化 ・低コスト化 など





35

この章のまとめとして、宮崎県内の事例を通して得られる共通点について説明します。

紹介してきた多くの事例から、たくさんの中規模・小規模事業者が、社内のさまざまな課題にデジタルツールを導入していることがわかります。
これらの企業では、バックオフィス業務における事務作業やコミュニケーション部分にツールを活用し、業務効率化・ペーパーレス化・低コスト化などを促進しています。

スライド下部の図をご覧ください。
左側には、各企業が抱えていた課題が示されています。
手作業の多さ、作業の長時間化、積み上がるコストなどが、共通の課題として挙げられます。

右側には、デジタルツール導入による効果が示されています。
業務効率化、ペーパーレス化、低コスト化などが、共通の成果として現れています。

このように、宮崎県内のさまざまな企業では、それぞれの課題に対してデジタルツールを導入することで、具体的な効果を上げています。

さて、今回紹介した事例のように、バックオフィス業務のデジタル化は、規模の大小を問わず多くの企業にとって有効な取り組みであることがわかります。
今回の事例の他にも、宮崎県情報産業協会がまとめた「産業デジタル実装支援事例集」には、さまざまなデジタル化の事例が掲載されています。

ぜひ参考にしてみてください。

バックオフィス業務におけるDXとは

■バックオフィス業務におけるDX

- 日々の作業にデジタル技術を活用し、まずは業務の進め方を**少しずつ見直していく**
- 見直しを積み重ねることで、将来的には**業務全体の大きな効率化や改革につなげていく**



38

バックオフィス業務におけるDXについて、より具体的に説明します。

バックオフィス業務におけるDXとは、日々の作業にデジタル技術を活用し、まずは業務の進め方を少しずつ見直していくことです。
見直しを積み重ねることで、将来的には業務全体の大きな効率化や改革につなげていくことができます。

スライド下部のイラストをご覧ください。

左側には、業務で感じる些細な疑問や悩みが示されています。
「作業をもっと早くできないかな？」「紙の回覧は効率が悪い気がする」「ファイル探しに時間が取られる」といった、日々の業務で感じる悩みがDXの出発点になります。

中央の矢印が示すように、そのように感じた疑問に対して、デジタルツールを少し試してみます。

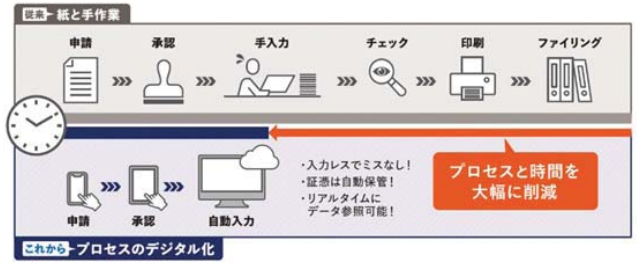
右側には、ツールを試した後の成功体験が示されています。
「入力の手間が少し減った」「承認が前より早くなった」「書類が前より探しやすくなった」という成果を積み重ねていきます。

この一連の流れが、バックオフィス業務におけるDXです。

DXとは

デジタル技術の活用でビジネス・業務を**変革**することを、一般に**DX**と呼ぶ

（DX＝デジタル・トランス・フォーメーションの略）



▲（例）紙と手作業の業務におけるDX化前後の工程比較

出典：OBC360°（ https://www.obc.co.jp/360/list/post252 ）

それではまず、「DX」という言葉について説明します。
デジタル技術の活用でビジネス・業務を変革することを、一般にDXと呼びます。

DXとは、デジタル・トランス・フォーメーションの略称です。

「変革」と聞くと、少し難しく感じたり、自分の業務とはかかわりが薄いように思えたりするかもしれません。
しかしDXは、デジタルツールの活用による身近な業務の変化のことを指す言葉でもあります。

スライド中央の図をご覧ください。

上段には、従来の紙と手作業による業務フローが示されています。
申請、承認、手入力、チェック、印刷、ファイリングという多くの工程があり、時計のマークから延びる中央線が示すように、多くの時間がかかっていました。

下段には、プロセスをデジタル化した業務フローが示されています。
申請、承認、自動入力という流れで、入力ミスがなくなり、証憑は自動保管され、リアルタイムにデータ参照が可能になります。
右側に示されているように、プロセスと時間を大幅に削減できることがわかります。

このように、業務全体の変革を通して、より負担の少ない働き方を目指していく取り組みがDXです。

DXを進めるにあたり担当者にもたらされる直近のメリット

デジタルツールの活用で業務の効率化・自動化が進み、
日常業務の作業負荷軽減や**作業時間の短縮**など、**業務の負担が和らぐ**

作業負荷の軽減

- データ入力や確認などの**単調な作業が減る**
- 入力ミスへの**プレッシャー**や、繰り返し作業の**ストレス**などが**緩和される**
- 資料の**持ち運び**や**ファイリング作業が減る**

など



作業時間の短縮

- 手作業による**入力**や**書類探し**の**時間が減る**
- ハンコ承認などの**待ち時間**が**短縮される**
- 月末や繁忙期などの**業務集中による残業時間が短くなる可能性も高まる**

など



40

DXを進めるにあたり担当者にもたらされる直近のメリットについて説明します。

デジタルツールの活用で業務の効率化・自動化が進み、日常業務の作業負荷軽減や作業時間の短縮など、業務の負担が和らぎます。

スライド左側の「作業負荷の軽減」をご覧ください。

まず、データ入力や確認などの単調な作業が減ります。
入力ミスへのプレッシャーや、繰り返し作業のストレスなどが緩和されます。
また、資料の持ち運びやファイリング作業も減ります。

次に、スライド右側の「作業時間の短縮」をご覧ください。

手作業による入力や書類探しの時間が減ります。
ハンコ承認などの待ち時間が短縮されます。
さらに、月末や繁忙期などの業務集中による残業時間が短くなる可能性も高まります。

このように、デジタルツールの導入により、直近で具体的なメリットがもたらされるのです。

これからのバックオフィス業務と担当者の役割

バックオフィス業務はデジタル化によって単純作業が減り、効率化が進んでいる
効率化によって生まれた余力を活かし、
担当者には「業務の工夫や改善を進めていく役割」が期待される

現在

- 手作業や業務量の多さから、**繁忙期は特に多忙で長時間労働が発生しやすい。**



直近

- **デジタル化によって効率化・自動化が進み、負担が和らぐ。**
- ツールを活用して**効率よく業務を進める**ことが求められる。



将来

- **「作業をこなす」から「改善や工夫を進める」役割へと変わる。**
- 状況に応じた判断・調整・提案など、より高度な業務を担うようになる



39

ここでは、これからのバックオフィス業務と、担当者に期待される役割について説明します。

今後のバックオフィス業務では、デジタル化によって単純作業が減り、効率化が進んでいきます。
この変化によって生まれた余力を活かすことで、担当者には「業務の工夫や改善を進めていく役割」が期待されるようになります。

現在、直近、将来という3つの段階で変化をみていきましょう。

まず「現在」です。
手作業や業務量の多さから、繁忙期には多忙となり、長時間労働が発生しやすい状況があります。

次に「直近」の未来です。
デジタル化によって業務の効率化や自動化が進み、皆さんの負担が和らぎます。
ここでは、導入されたデジタルツールを活用して、効率よく業務を進めるスキルが求められます。

そして「将来」です。
担当者の役割は、「作業をこなす」ことから、「改善や工夫を進める」ことへと変わっていきます。
単純作業はデジタルツールが担うようになり、皆さんは状況に応じた判断や調整、他部署への提案など、より高度な業務を担うようになります。

このようにバックオフィス業務担当者の役割が変化していくと考えられます。

5. DXの手順と心構え

この章では、バックオフィス業務におけるDXの手順と心構えを学習します。

DXを進める上では、現場で働く一人ひとりの担当者が、日々の小さな取り組みを積み重ねることが欠かせません。
その最初のステップとして、日常業務の中で感じる違和感に気づき、それを改善のきっかけとして育てていくことが必要です。
そうした積み重ねが、やがて組織全体の大きな変化へとつながっていきます。

そこでこの章ではまず、バックオフィスのDXを進める具体的な手順を4つのステップで説明します。
次に、そのステップを進める上で必要となる心構えについて学びます。

この章を学ぶことで、業務の違和感を大切にすることや、新しい技術をまず試してみることがなぜ重要なのかが分かります。

それではさっそくみていきましょう。

DXを進めるにあたり担当者にもたらされる将来のメリット

バックオフィス担当者は**より高度な業務を担うようになるため、担当者自身の立ち位置や、安定した業務環境を保ち続けることにつながる**

担当者自身の立ち位置の維持

- 状況に応じた**判断を担う**ため、**業務に欠かせない存在であり続ける**
- 他部署等との**調整を担う**ため、自動化が進む中でも**役割が残り続ける**
- 状況に応じた**提案を行う**ため、**仕事により貢献できる従業員であり続ける**

など



安定した業務環境の維持

- 状況に応じた**判断**で、大きなトラブルへの**リスク低減につながる**
- 横断的な調整により、**手戻りや確認にかかる負担の軽減につながる**
- 改善の**提案**により、**業務集中のさらなる緩和や作業工程の改善につながる**

など



41

DXを進めるにあたり担当者にもたらされる将来のメリットについて説明します。

バックオフィス担当者はより高度な業務を担うようになるため、担当者自身の立ち位置や、安定した業務環境を保ち続けることにつながります。

スライド左側の「担当者自身の立ち位置の維持」をご覧ください。

状況に応じた判断を担うため、業務に欠かせない存在であり続けることができます。
他部署等との調整を担うため、自動化が進む中でも役割が残り続けます。
また、状況に応じた提案を行うため、仕事により貢献できる従業員であり続けることができます。

次に、スライド右側の「安定した業務環境の維持」をご覧ください。

状況に応じた判断で、大きなトラブルへのリスク低減につながります。
横断的な調整により、手戻りや確認にかかる負担の軽減につながります。
さらに、改善の提案により、業務集中のさらなる緩和や作業工程の改善につながります。

このように、DXを進めることで、将来的にもメリットがもたらされるのです。

① 業務の「違和感」に気づく

日々の業務の中で湧き上がる**些細な「違和感」に着目し、**
どんな場面で、どのような気持ちを感じているかに意識を向ける

■（例）バックオフィス業務の中で感じる些細な違和感



44

それではDXの手順を１つずつ学んでいきましょう。

ここでは、DXを進める手順の第一歩として、業務の「違和感」に気づくことを説明します。
まずは、日々の業務の中で湧き上がる些細な「違和感」に着目し、どんな場面で、どのような気持ちを感じているかに意識を向けることが重要です。

スライド下部には、バックオフィス業務の中で感じる些細な違和感の例が示されています。

左側の例をご覧ください。
承認のためだけに時間調整や移動が伴うのは、実際のところどうなんだろうと感じる場面があるかもしれません。
書類一枚の承認を得るために、わざわざ上司のもとへ移動したり、スケジュールを調整したりすることがあるからです。

続いて中央の例です。
社内イベントの案内にメールを活用しているけど、なんだかスムーズじゃない気がすると感じることがあるかもしれません。
メールでのやり取りが煩雑になったり、過去の情報が埋もれてしまうことが起こりやすいからです。

最後に右側の例です。
文章の中身は決まっているのに、言い回しや体裁を考えるだけで時間が過ぎていく気がすると感じることがあるかもしれません。
文章を送る相手によってさまざまな状況を想定し、ビジネス文章としての形式を整える必要があるからです。

このような些細な違和感こそが、業務改善のきっかけになる大切なポイントなのです。

バックオフィスのDXを進める手順

バックオフィスのDXには、経営層が主導する改革が不可欠だが、それと同じく、
1人ひとりの担当者が日々の業務から改善の種を見つけ育てていくことも重要

① 業務の「違和感」に気づく	「やや複雑な流れに感じる」「異なる方法でも良さそうに見える」など、**少し引っかかると感じる作業を見つける。**
② 小さな改善を試みる	「身近なツールを使ってみる」「手順を少し変える」などして、**取り組みやすい部分から改善を試みる。**
③ 気づきや試みを周囲に伝える	業務の中で感じている**やりにくさ**や、改善のために**試した結果を同僚に共有する。**
④ 変化を受け入れる空気をつくる	①～③を積み重ねることで、**周囲が変化を受け入れやすい雰囲気を作る。**

43

それではまず、バックオフィスのDXを進める具体的な手順を紹介します。

本格的なDXを進める上では、経営層が方針を定め、全社戦略や大規模なシステム導入などの経営判断を行うことが非常に重要です。

しかし、それだけでは十分ではありません。
現場で働く一人ひとりが、日々の業務から改善の種を見つけ、育てていくこともDXを推進するもう一つの重要な力です。

このスライドでは、従業員としての皆さんに期待される役割を、4つのステップで説明します。

ステップ①は、業務の「違和感」に気づくことです。
日々の業務の中で、「この作業は少し複雑な流れに感じる」「他の方法でも良さそうに見える」など、少し引っかかると感じる作業を見つけることが出発点です。
この違和感そのものが、業務改善のヒントになります。

ステップ②は、小さな改善を試みることです。
違和感を感じた部分に対して、「身近なツールを使ってみる」「手順を少し変えてみる」など、取り組みやすい部分から改善を試してみます。
最初から完成されたものを目指すのではなく、まずは試してみることが重要です。

ステップ③は、気づきや試みを周囲に伝えることです。
業務の中で感じているやりにくさや、改善のために試してみた結果を同僚や上司に共有します。
共有することで、他の人の意見やアイデアが集まり、より良い改善策が見つかることがあります。

ステップ④は、変化を受け入れる空気をつくることです。
①から③を積み重ねることで、組織全体が新しいやり方や変化を受け入れやすい雰囲気を作ることができます。

こうした流れに沿って、周囲の仲間とともに、試みやすい空気感を作ることが大切です。

② 小さな改善を試みる

些細な違和感に、取り組める範囲で身近なデジタルツールを活用してみる

■（例）日常業務の些細な違和感に対するツール活用の取り組み



45

続いて、DXを進める手順の２つ目の手順として、小さな改善を試みることについて説明します。

業務で感じた些細な違和感に対して、取り組める範囲で身近なデジタルツールを活用してみることが重要です。

スライド下部には、日常業務の些細な違和感に対するツール活用の取り組み例が示されています。

左側の例をご覧ください。
たとえば、「社内だけで扱う掲示物の承認に、電子印鑑を使ってみよう」という取り組みが考えられます。
社内の限られたグループだけで用いる書類など、まずは可能な範囲で試してみることで、デジタルツールの効果や使い勝手を無理なく確認できます。

次に中央の例です。
一例として、「今度の社内イベントは、コミュニケーションツールでの案内もやってみよう」という取り組みが考えられます。
まずは社内イベントなどの連絡場面からチャットツールを併用することで、情報共有の効率化を試すことができます。

最後に右側の例です。
「生成AIに文章のアイデアやたたき台を作ってもらおう」という取り組みも考えられます。
ゼロから文面を考えるのではなく、AIが作った下書きを修正する形で文章作成にトライしてみます。

このように、取り組みやすい部分から身近なツールを試してみるという始め方が大切です。

③ 気づきや試みを周囲に伝える

業務の中で感じたことや、改善のために試した結果を同僚に共有する

■（例）休憩中に同僚へと伝えている様子



共有時のポイント

- 業務中に限らず、休憩などの気軽に伝えられるシーンで共有してみる
- 相手にツールの使用を強いるのではなく、小さな成功体験を共有してみる

46

DXを進める手順の3つ目として、気づきや試みを周囲に伝えることについて説明します。

業務の中で感じたことや、改善のために試した結果を「同僚に共有する」ことが重要です。

スライド左側には、休憩中に自分が取り組んだことを同僚へと伝えている様子が示されています。
一例として、「この前の大変だった作業、〇〇を試してみたら、意外と楽になりましたよ」と話しかけると、同僚が「そうなの？自分もちょっと使ってみようかな」と興味を示す様子があります。

次に、スライド右側の「共有時のポイント」をご覧ください。

一つ目のポイントは、業務中に限らず、休憩などの気軽に伝えられるシーンで共有してみることです。
フォーマルな場でなくても、日常的な会話の中で自然に伝えることから始めます。

二つ目のポイントは、相手にツールの使用を強いるのではなく、小さな成功体験を共有してみることです。
「こうしなければならない」と押し付けるのではなく、「こんなことを試してみたら便利だった」という体験を共有することで、周囲が興味を持ちやすくなります。

このような形で共有することで、職場内に自然とDXへの会話が増え、興味や関心が高まっていきます。

DXを進める上で必要な心構え

■業務の「違和感」を大切にする

- 日々の業務を進める中で、**自然と湧き上がる些細な疑問こそが大切な情報になる。**
- 業務の中で感じる「やりにくさ」や「面倒さ」の中に、**業務負荷の軽減につながるヒントがある。**

■まず「やってみる」

- 新しい技術やツールに触れる機会があれば、**まずは自分で使ってみる。**
- 試してみることで、**業務に効果のある使いどころが見えやすくなる。**

48

手順の次に、DXを進める上で必要となる「心構え」について説明します。

大切な心構えは２つあります。

1つ目は、業務の「違和感」を大切にすることです。

日々の業務を進める中で、自然と湧き上がる些細な疑問や気づきこそが、業務改善に向けた大切な情報になります。
「いつもこうしているから」と見過ごすのではなく、「なぜこの作業が必要なのか」「もっと良い方法はないか」と考えてみることが重要です。
業務の中で感じる「やりにくさ」や「面倒さ」の中には、業務負荷の軽減につながるヒントが隠されています。

2つ目は、まず「やってみる」ことです。

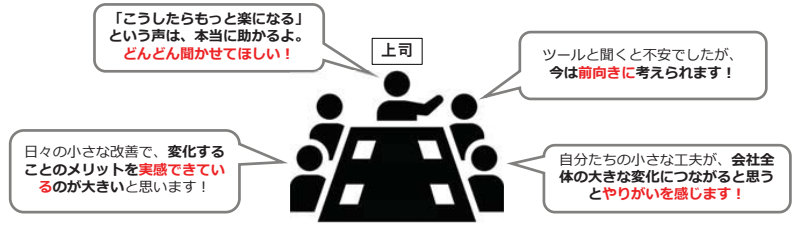
新しい技術やツールに対して、難しそうだと敬遠してしまうこともあるかもしれません。
しかし、まずは自分で使ってみることが大切です。
実際に触れて、試してみることで、そのツールの特徴や使い方が分かります。
そして、自分の業務にどう活かせるか、効果のある使いどころが見えやすくなります。

自分が感じた違和感に気づき、その改善をまず試してみるという姿勢が、DXを進める原動力なのです。

④ 変化を受け入れる空気をつくる

１人ひとりの小さな共有が少しずつ職場内に浸透していくことで、ポジティブな雰囲気が自然と醸成され、変化を受け入れやすい状態に近づく

■（例）職場内にDXへのポジティブな雰囲気が醸成されている様子



47

ここでは、DXを進める手順の4つ目として、変化を受け入れる空気をつくることについて説明します。

1人ひとりの小さな共有が少しずつ職場内に浸透していくことで、ポジティブな雰囲気が自然と醸成され、変化を受け入れやすい状態に近づきます。

スライド中央には、職場内にDXへのポジティブな雰囲気が醸成されている様子が示されています。

たとえば、スライド中央にいる上司が、「『こうしたらもっと楽になる』という声は、本当に助かるよ。どんどん聞かせてほしい！」という言葉を発しています。
担当者の意見や提案を歓迎する雰囲気が生まれています。

右上の担当者からは、「ツールと聞くと不安でしたが、今は前向きに考えられます！」という声が上がっています。
最初は抵抗感があったことも、自分も含めた周囲の取り組みが進む中で、前向きに捉えられるようになっています。

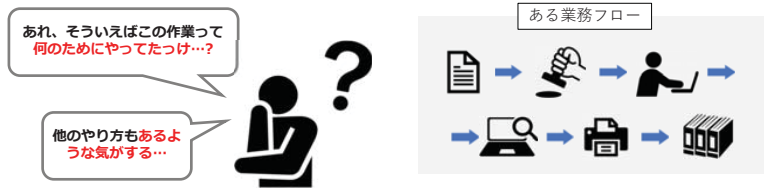
左下の担当者からは、「日々の小さな改善で、変化することのメリットを実感できているのが大きいと思います！」という声があります。
実際に効果を体感することで、変化への抵抗感が和らいでいる様子が伺えます。

右下の担当者からは、「自分たちの小さな工夫が、会社全体の大きな変化につながると思うとやりがいを感じます！」という声が出ています。

このように、①から③を積み重ねることで、組織全体が新しいやり方や変化を受け入れやすい雰囲気を作ることができます。
こうした流れに沿って、周囲の仲間とともに、試みやすい空気感を作ることが大切です。

業務の違和感を大切にする

日々の業務の中でふと感じる**些細な気づきや疑問**といった情報は、
作業を進めやすく改善したり、業務全体を効率化するきっかけになり得る



49

それでは心構えについて順に説明していきます。
まずは、業務の違和感を大切にすることについてです。

日々の業務の中でふと感じる些細な気づきや疑問といった情報は、作業を進めやすく改善したり、業務全体を効率化するきっかけになり得ます。

スライド下部の図をご覧ください。

まず、スライド右側には、ある業務フローが示されています。
書類を作成し、承認を得て、入力し、検索し、印刷して、保管するという流れです。

この業務フローに対し、スライド中央に、違和感を覚え少し考えている様子の人がいます。
こうした一連の業務を進める中で、「あれ、そういえばこの作業って何のためにやってたっけ...?」と疑問を感じる場面があるかもしれません。
また、あらためて振り返ると「他のやり方もあるような気がする...」と感じることもあるでしょう。

このような、日々の業務の中で自然と湧き上がる些細な疑問こそが、業務改善の大切な情報になります。
「なぜこの作業が必要なのか」「もっと良い方法はないか」と考えてみる心構えが大切なのです。

業務の違和感を大切にする

業務の中で感じる「やりにくさ」や「面倒さ」は、改善のスタート地点
その感覚の中にこそ、業務負荷を*より軽くするためのヒント*が隠されている



50

ここでは、業務の違和感を大切にすることについて、さらに詳しく説明します。

業務の中で感じる「やりにくさ」や「面倒さ」は、改善のスタート地点です。
その感覚の中にこそ、業務負荷をより軽くするためのヒントが隠されています。

スライド下部には、業務の中でやりにくさや面倒さを感じる場面の例が示されています。
この場面は、たくさんの書類を確認する作業シーンです。

たとえば、扱う書類の量が多く、管理や整理に手間がかかっていると感じる場面があるかもしれません。
そして、複数の書類に同じ情報を何度も記入しなければならず、重複した作業が発生していると感じる可能性もあります。
さらに、手間がかかると感じながらも、ミスを防ぐために確認作業を省略できないというジレンマもあるでしょう。

このような「やりにくさ」や「面倒さ」といった感覚を、ネガティブな気持ちとして受け入れるだけではもったいないです。
こうした感覚に気づき意識を向けてみることで、業務を効率的に進めるための改善策を見つけるきっかけにつながります。

まずやってみる

新しい技術やツールを、**まずは自分自身で実際に使ってみることが大切**



51

DXを進める上で必要となる心構えの一つとして「まずやってみること」について説明します。

新しい技術やツールに対して、難しそうだと敬遠してしまうこともあるかもしれません。
しかし、まずは自分のできる範囲で、少しずつ使ってみることが重要です。

スライド左側の例をご覧ください。
「○○ツールという言葉を最近よく聞くけど実際はどんな感じなのかな？」と、新しいツールに興味を持っている様子が示されています。
周囲で話題になっているツールがあれば、まずはどのようなものか調べてみることから始めてみます。

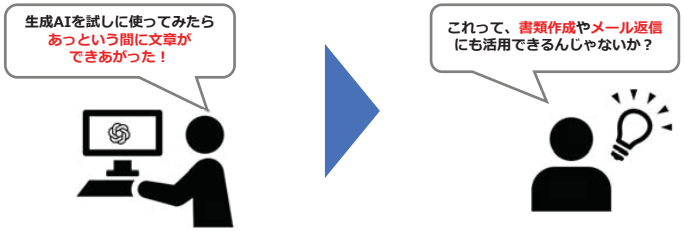
次に、スライド右側の例をご覧ください。
「いきなり仕事で使うのは怖いけど、まずは自分のPCやスマホで、お試しで触ってみるだけなら…」と考えている様子が示されています。
業務で本格的に使う前に、個人的に試してみることで、ツールの使い勝手を確認することができます。

実際に触れて、試してみることで、そのツールの特徴や使い方が分かります。
そして、自分の業務にどう活かせるか、効果のある使いどころが見えやすくなります。

まずは試してみるという姿勢が、DXを進める原動力となります。

まずやってみる

デジタルツールに触れる機会が増えることで、
自分が担当する日常業務に活かせるシーンも自然に見つかっていく



52

ここでは、デジタルツールを試すことで、業務への活用方法が見えてくることについて説明します。

デジタルツールに触れる機会が増えることで、自分が担当する日常業務に活かせるシーンも自然に見つかっていきます。

スライド下部には、デジタルツールを業務に活かせるポイントに気づくシーンの例が示されています。

左側の例をご覧ください。
「生成AIを試しに使ってみたらあっという間に文章ができあがった！」と、ツールの効果を実感している様子が示されています。
実際に使ってみることで、そのツールがどのような作業を得意としているのか、どれくらい効率的なのかを体感できます。

次に、右側の例をご覧ください。
「これって、書類作成やメール返信にも活用できるんじゃないか？」と、業務への応用を考えている様子が示されています。
ツールの特徴を理解すると、自分の日常業務のどの場面で使えるかというアイデアが自然に湧いてきます。

このように、実際にツールを触ってみることで、その特徴や使い方が分かり、自分の業務にどう活かせるかが見えやすくなります。
まずは試してみるという姿勢が、DXを進める上で重要な心構えだといえます。

まとめ

■人に必要なスキルや役割が変わり続けている

■バックオフィス業務とその担当者の役割も変化している

■宮崎県内でもバックオフィス業務のデジタル化が進んでいる

■DXはバックオフィス業務の仕事に大きなメリットをもたらす

■業務の違和感を大切にしながら、まずやってみる

53

最後に、この学習のまとめを行います。

まず、技術の進歩とともに、人に必要なスキルや役割が変わり続けていることを説明しました。
バックオフィス業務とその担当者の役割は変化しており、将来的に業務の工夫や改善を進めていく役割が期待されています。

次に、宮崎県内でもバックオフィス業務のデジタル化が進んでいることを、具体的な事例を通して見てきました。
多くの企業が、それぞれの課題に対してデジタルツールを導入し、業務効率化やペーパーレス化といった成果を上げています。

そして、DXはバックオフィス業務の現場の仕事に大きなメリットをもたらすことを学びました。
作業負荷の軽減や作業時間の短縮といった直近のメリットに加え、担当者自身の立ち位置や安定した業務環境を保ち続けることにもつながります。

最後に、DXを進めるための具体的な手順と心構えとして、業務の違和感を大切にしながら、まずやってみることの重要性を説明しました。

ここで学んだことをきっかけに、ぜひデジタルツールを活用してみてください。

No.	出典（章）	問題	選択肢1	選択肢2	選択肢3	選択肢4	正解	解説
1	1. バックオフィス業務の変化と課題	バックオフィス業務担当者のスキルや役割の変化を正しく説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 技術が進化しても、求められるスキルや役割は一切変わらない	② 技術の進化に伴い、求められるスキルや役割が変わり続けている	③ 技術の進化により、人に求められるスキルや役割は完全に不要になった	④ わからない	②	技術の進化とともに、バックオフィス業務担当者に求められるスキルや役割は変わり続けています。
2	1. バックオフィス業務の変化と課題	文章作成業務で、技術が進化しても変わらず必要とされ続ける「スキル」を説明したものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① 正しい情報を、すばやく正確にタイピングする力	② 正しい情報を過不足なく整理し、伝わる文章を作る力	③ 正しい情報が書かれた紙書類を、綺麗にファイリングする力	④ わからない	②	技術が進歩しても、「正しい情報を過不足なく整理し、伝わる文章を作る力」「文章に誤りがないかどうかを適切に確認する力」「社内外の背景を踏まえ、場面に則した文章を作成する力」などは、変わらず必要なスキルとして求められ続けています。
3	1. バックオフィス業務の変化と課題	文章作成業務で、技術が進化しても変わらず必要とされ続ける「役割」を説明したものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① 上司の指示や構想の意図を汲み取り、作成・修正する役割	② タイピング速度を向上させ、素早く文書を作成する役割	③ 最新のソフトウェアの操作方法を習得する役割	④ わからない	①	技術が進歩しても、「上司の指示や構想の意図を汲み取り、作成・修正する役割」「記載方針や経過などを関係者と調整しながら進める役割」「正解がない状況での判断や記載内容に責任を持つ役割」などは、変わらず必要とされ続けています。
4	1. バックオフィス業務の変化と課題	従来のバックオフィス業務における課題に対し、必要性が高まっている取り組みはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 承認プロセスの細分化	② 業務の属人化	③ ペーパーレス化	④ わからない	③	バックオフィス業務では、社会変化やデジタル化に伴い、ペーパーレス化などの取り組みの必要性が高まっています。
5	1. バックオフィス業務の変化と課題	従来の紙・ハンコ業務における「作業量が多い」理由を説明した内容はどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① データの手作業による転記や印刷書類の管理が必要なため	② パソコン内の資料検索に膨大な時間がかかるため	③ システムの設定変更が頻繁に必要なため	④ わからない	①	紙・ハンコ業務では、「手作業によるデータの転記」「印刷書類の管理」「担当者不在の際の対応不可」などが、作業量の増加につながる主な要因として挙げられます。
6	1. バックオフィス業務の変化と課題	従来の紙・ハンコ業務における「手続きの長時間化」の主な要因として「適切でないもの」はどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 社内の業務工程が細分化されているため	② 申請者と承認者のスケジュールがうまく合わないため	③ デジタルツールの操作に時間がかかるため	④ わからない	③	紙・ハンコ業務における長時間化の主な要因は、「業務工程の細分化」と「承認の長期化（申請者と承認者のスケジュールが合わない）」などが挙げられます。
7	1. バックオフィス業務の変化と課題	従来の紙・ハンコ業務における「複数の費用の積み上がり」の例として「適切でないもの」はどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 書類の印刷費用	② 書類の郵送・輸送費用	③ クラウドサービスの月額利用料	④ わからない	③	紙・ハンコ業務では、「印刷費」「郵送・輸送費」「保管スペースの賃料」などが、主な費用として積み上がります。
8	2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化	バックオフィス業務の課題背景を説明した内容として適切なものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① 単一の要因によって課題が発生している	② 様々な社会的・技術的背景が複合的に影響している	③ 企業内部の要因のみが課題を生んでいる	④ わからない	②	バックオフィス業務の課題には、「人手不足・採用難」「業務の属人化」「技術革新に伴う働き方の変化」「慣習の変化」などの様々な背景があり、デジタル化の必要性が高まり続けています。
9	2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化	社会全体における人手不足・採用難の状況を正しく説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 大企業のみが人材不足の影響を受けている	② 様々な規模の企業が人材不足の影響を受けている	③ 労働人口が増加し、人材確保が容易になっている	④ わからない	②	日本全国で労働人口の減少が進んでおり、さまざまな規模の企業・業種が影響を受けています。中規模・小規模事業者においても、人材不足を感じる傾向が多くみられており、企業では人材確保や育成を重要な経営課題の1つに位置付けています。
10	2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化	技術革新に伴う働き方の変化を説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① オンライン化により働き方の選択肢が増えた	② すべての業務が対面のみで行われるようになった	③ 働く時間や場所の制約がより厳しくなった	④ わからない	①	新しい技術の導入とともにオンライン化できる業務が増え、フレックスやリモートワーク制度等の普及が進んでいます。働く時間や場所などに選択肢が増え、従業員が働き方を選べる場合も増えています。
11	2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化	電子印鑑のメリットを説明したものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① 印鑑を押すための移動や待機時間が不要になる	② 紙の書類をより美しく保管できるようになる	③ 承認・押印業務そのものを廃止できる	④ わからない	①	電子印鑑を活用することで、物理的な印鑑を押印するための移動や待機時間が不要になり、書類の印刷やスキャンの手間も減らすことが期待できます。
12	2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化	コミュニケーションツールが従来のメールと比較して持つ利点を正しく説明したものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① より正式で厳格なやり取りができる	② 紙の書類を郵送する必要がある	③ 情報を手早く気軽に共有・確認できる	④ わからない	③	コミュニケーションツールは、情報（ファイルや資料など）の共有や確認がすばやく行え、チャットやスタンプが使用できるため、メールよりも気軽なやり取りができます。
13	2. バックオフィス業務の課題背景とデジタル化	バックオフィス業務における生成AIの活用メリットを正しく説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 文面のたたき台をすばやく作成できる	② すべての業務判断を自動的に行える	③ 人間の確認や判断が一切不要になる	④ わからない	①	生成AIは、文面のたたき台をすばやく作成したり、さまざまな業務の悩みを相談して改善策となり得るアイデアを出力することができます。ただし、最終的な判断や確認は人間が行う必要があります。
14	3. 宮崎県のデジタル化の事例	中小・小規模企業がデジタル化に取り組む際の共通点を説明したものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① 社内の具体的な課題に対してデジタルツールを活用している	② 最初から大規模なシステムを全社に導入している	③ 外部のコンサルタントに完全に依存している	④ わからない	①	多くの中規模・小規模事業者が、「手作業の多さ」「作業の長時間化」「積み上がるコスト」などの具体的な課題に対してデジタルツールを導入し、「業務効率化」「ペーパーレス化」「低コスト化」などの効果を実現しています。
15	3. 宮崎県のデジタル化の事例	宮崎県内企業のデジタル化事例から読み取れる「DX推進の主体」を説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 大企業のみがDXに取り組んでいる	② 中規模・小規模事業者もDXに取り組んでいる	③ IT企業のみがDXに取り組んでいる	④ わからない	②	多くの中規模・小規模事業者が、社内のさまざまな課題にデジタルツールを導入しています。DXは大企業だけのものではなく、規模に関わらず取り組める改革であることが事例から読み取れます。

16	3. 宮崎県のデジタル化の事例	事例から学べる「ツール選定の考え方」を説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 自社の課題解決に適したツールを選ぶことが重要である	② 最新で高価なツールを選ぶことが重要である	③ 他社が使っているツールを必ず選ぶべきである	④ わからない	①	事例企業は、自社の具体的な課題（書類停滞、データ集計の手間、移動時間など）を明確にした上で、それに適したデジタルツールを選択しています。重要なのは、自社の課題に合ったツールを選ぶことです。
17	3. 宮崎県のデジタル化の事例	宮崎県内企業の事例が示唆する「地方企業のDX」の可能性を正しく説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 地方企業こそ具体的な課題に対してDXに取り組める	② 地方企業こそ都市部企業の事例をそのまま真似るべきである	③ 現時点で地方企業にDXは不要である	④ わからない	①	宮崎県内の様々な規模・業種の企業がDXに取り組み成果を上げています。地方企業でも、自社の具体的な課題を明確にし、適切なツールを選択することで、DXを推進できることが示されています。
18	4. バックオフィス業務におけるDX	「DX」の意味を正しく説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① デジタルツールを実費で購入して導入すること	② 社内に存在するすべての紙書類を電子化すること	③ デジタル技術の活用でビジネス・業務を変革すること	④ わからない	③	DXとは、デジタル技術の活用でビジネス・業務を変革することを指します。単にツールを導入するだけでなく、業務の進め方や仕組みそのものを変えていくことが重要です。
19	4. バックオフィス業務におけるDX	バックオフィス業務におけるDXの進め方を説明したものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① 全社におけるすべての業務を一度に大きく変革する	② 必ず経営層の指示を待ってから取り組みを開始する	③ 日々の作業にデジタル技術を活用し、少しずつ業務の進め方を見直す	④ わからない	③	バックオフィス業務におけるDXは、日々の作業にデジタル技術を活用し、まずは業務の進め方を少しずつ見直していくことが重要です。見直しを積み重ねることで、将来的には業務全体の大きな効率化や改革につなげていきます。
20	4. バックオフィス業務におけるDX	DXでバックオフィス業務担当者に求められる「直近」の役割変化を説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① すべての作業を手作業で行うこと	② デジタル技術そのものを一切使わないこと	③ デジタルツールを活用して効率よく業務を進めること	④ わからない	③	デジタル化によって業務の効率化・自動化が進み、負担が和らぎます。担当者には、ツールを活用して効率よく業務を進めることが求められます。
21	4. バックオフィス業務におけるDX	DXでバックオフィス業務担当者に求められる「将来」の役割変化を説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 単純作業をできる限り長く繰り返し実行すること	② 状況に応じた判断・調整などより高度な業務を担うこと	③ すべての業務を自動化システムに任せること	④ わからない	②	「作業をこなす」から「改善や工夫を進める」役割へと変わり、状況に応じた判断・調整・提案など、より高度な業務を担うようになります。
22	4. バックオフィス業務におけるDX	DXで担当者にもたらされる直近のメリットとして「適切でないもの」はどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 紙書類の保管スペースが増え賃料が上昇する	② データ入力や確認などの単調な作業が減る	③ 手作業による入力や書類探しの時間が減る	④ わからない	①	DXにより、作業負荷の軽減や作業時間の短縮などのメリットがあります。紙書類は減少するため、保管スペースは削減されます。
23	4. バックオフィス業務におけるDX	DXで担当者にもたらされる将来のメリットとして「適切でないもの」はどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 単純作業が増え、定型業務を繰り返す時間が長くなる	② より高度な判断や企画などの業務に集中できる	③ 自分のスキルや経験を活かせる場面が増える	④ わからない	①	DXにより単純作業は自動化・効率化されるため、担当者はより高度な判断・調整・提案などの業務に時間を使えるようになります。
24	5. DXの手順と心構え	バックオフィスのDXを進める際の基本的な取り組みを説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 経営層の主導による改革のみでしか進めることができない	② 担当者が日々の業務から改善の種を見つけ育てていく	③ 外部コンサルタントにすべてを任せる	④ わからない	②	バックオフィスのDXには、経営層が主導する改革が不可欠ですが、それと同じく、1人ひとりの担当者が日々の業務から改善の種を見つけ育てていくことも重要です。
25	5. DXの手順と心構え	「業務の違和感に気づくこと」がDXの第一歩になる理由を説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 違和感は業務改善のヒントになるため	② 違和感を感じることで業務を停止できるため	③ 違和感を報告することが義務付けられているため	④ わからない	①	日々の業務の中で湧き上がる些細な「違和感」に着目することで、どんな場面で、どのような気持ちを感じているかに意識を向けることができます。この違和感は、業務改善のヒントになります。
26	5. DXの手順と心構え	DXにおいて、「小さな改善を試みる」際の適切なアプローチを説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 全社的な大規模なシステム導入から始める	② 取り組める範囲で身近なデジタルツールを活用してみる	③ すべての改善は経営層が行うため、何もしない	④ わからない	②	些細な違和感に対して、取り組める範囲で身近なデジタルツールを活用してみることが重要です。例えば、生成AIに文章のアイデアやたたき台を作ってもらったり、社内だけで扱う掲示物の承認に電子印鑑を使ってみたりすることから始められます。
27	5. DXの手順と心構え	DXにおいて、「気づきや試みを周囲に伝える」際のポイントとして「適切でないもの」はどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 休憩など気軽に伝えられるシーンで共有する	② 小さな成功体験を共有する	③ 相手にツールの使用を強制する	④ わからない	③	業務の中で感じたことや、改善のために試した結果を同僚に共有する際は、業務中に限らず休憩などの気軽に伝えられるシーンで共有し、相手にツールの使用を強いるのではなく、小さな成功体験を共有することがポイントです。
28	5. DXの手順と心構え	DXにおいて、「変化を受け入れる空気をつくる」ために重要なことを説明したものはどれでしょうか？適切な選択肢を選びなさい。	① 1人ひとりの小さな共有が職場内に浸透していく	② 一部の担当者だけが改善に取り組む	③ すべての変化を経営層が指示する	④ わからない	①	1人ひとりの小さな共有が少しずつ職場内に浸透していくことで、ポジティブな雰囲気が自然と醸成され、変化を受け入れやすい状態に近づきます。
29	5. DXの手順と心構え	デジタルツールを「まず試してみる」際の適切な方法を説明したものはどれでしょうか？最も適切な選択肢を選びなさい。	① 自分のPCやスマホで試してみる	② まずは本番の業務で使用する	③ 他の人に使用を依頼する	④ わからない	①	いきなり仕事で使うのは怖いと感じる場合でも、まずは自分のPCやスマホで、お試しで触ってみることから始められます。デジタルツールに触れる機会が増えることで、自分が担当する日常業務に活かせるシーンも自然に見つかっていきます。

(6) 演習教材「バックオフィス DX ツール実践演習」

目次

0. 準備
1. 電子印鑑（Adobe Acrobat Reader）
2. コミュニケーションツール（Slack）
3. 文書管理（Google Drive）
4. 生成AI（NotebookLM）
5. 会計ソフト（やよいの白色申告 オンライン）
6. BIツール（Looker Studio）
7. ワークフローツール（Notion）

2

まずは教材全体の流れを説明します。
この教材では、バックオフィス業務で活用できるDXツールを8つの章に分けて紹介していきます。

0章は、準備です。
各ツールを使い始めるために必要な準備について説明します。

1章は、電子印鑑です。
Adobe Acrobat Readerを使った電子印鑑の作成と利用方法を紹介します。

2章は、コミュニケーションツールです。
Slackを使ったチーム内での情報共有やメッセージのやり取りについて学びます。

3章は、文書管理です。
Google Driveを使ったファイルの保存や共有の方法を紹介します。

4章は、生成AIです。
NotebookLMを使った情報整理や活用方法について学びます。

5章は、会計ソフトです。
「やよいの白色申告 オンライン」を使った経理業務の効率化について紹介します。

6章は、BIツールです。
Looker Studioを使ったデータの可視化や共有方法を学びます。

そして7章は、ワークフローツールです。
Notionを使ったタスク管理や業務の整理について紹介します。

このような流れで進めていきます。

バックオフィス向け DXツール学習教材

この教材では、バックオフィス向けのDXツールについて学んでいきます。

バックオフィス業務では、書類の作成や押印、データや進捗の管理、他部署との調整など、日々さまざまな作業が発生します。
こうした各作業に活用できるデジタルツールもまた、数多く登場し続けています。

そこでこの教材では、いくつかのデジタルツールをピックアップし、その特徴と主な機能を紹介していきます。
特に操作部分の説明では、皆さんにも手を動かしていただきながら学習を進めます。

実際に操作を体験してみることで、デジタルツールの使い方や活用イメージをより具体的に掴めるはずです。

それでは、さっそく始めていきましょう。

Googleアカウント作成の目的

数多くのデジタルツールが登場

↓

ログイン情報の新規作成や管理の負担大

↓

既存アカウントと紐づけログインを簡易化



▲（例）ログイン画面

4

まずはGoogleアカウント作成の目的を説明します。

近年、数多くのデジタルツールが登場しています。
その一方で、それぞれのサービスごとにIDやパスワードなどのログイン情報を作成したり、忘れないよう適切に管理することは大きな負担になります。

そこで注目されているのが、既存のアカウントと紐づけてログインを行う方法です。

スライド右側の画像をご覧ください。
GoogleやLINEなどの良く知られたアカウントを使用することで、さまざまなサービスに簡単にログインできます。

本教材では、その中からGoogleアカウントを使用してログインを行います。
ぜひこの機会に作成してみてください。

0. 準備

この章では、本教材内で紹介するデジタルツールの使用に向けた準備を行います。

説明する内容は、Googleアカウントの作成です。

この章に取り組むことで、後の学習をよりスムーズに進めることができます。

それではみていきましょう。

Googleアカウントの作成手順

1. アカウント作成ページにアクセス

https://www.google.com/intl/ja/account/about/

2. 名前、基本情報（生年月日、性別）を入力



ここからは、Googleアカウントの作成手順を説明します。

まず手順1で、教材に表示されているURLにアクセスし、アカウント作成ページを開きます。

次に手順2で、名前と基本情報を入力します。
姓は省略可能ですので、名だけ入力しても問題ありません。
入力が終わったら「次へ」をクリックします。

続いて、生年月日と性別を入力する画面が表示されます。
それぞれ選択したら、再度「次へ」をクリックして進みます。

Googleアカウントの作成手順

3. アドレスを選択



手順3では、Gmailアドレスを選択します。
画面には、自動で生成された候補が2つ表示されています。
このどちらかで問題なければ、選択して「次へ」をクリックします。

自分でアドレスを決めたい場合は、3つ目の「自分でGmailアドレスを作成」を選択してください。
この場合は、希望するアドレスを入力した後で、「次へ」をクリックして進みます。

Googleアカウントの作成手順

4. パスワードの作成

パスワードを設定 ⇒ 確認用にもう一度パスワードを記載 ⇒「次へ」をクリック

5. スマートフォンによる確認手続き



スマホのカメラ機能で写し、表示されるリンクをクリック

① 「Send SMS」をタップ
② メッセージを開くをタップ
③ メッセージをそのまま送信
④ 約30秒で画面が切り替わる

手順4では、パスワードを作成します。
任意のパスワードを設定し、確認用にもう一度同じパスワードを入力したら、「次へ」をクリックします。

手順5では、スマートフォンによる確認手続きを行います。
画面にQRコードが表示されますので、スマートフォンのカメラ機能で読み取ってください。
読み取ると、リンクが表示されますので、それをタップします。

次に、「Send SMS」をタップし、メッセージを開いて、そのまま送信します。
送信後、約30秒ほどで画面が自動的に切り替わります。

Googleアカウントの手順

6. 再設定用のメールアドレスを追加 ⇒ スキップ

7. 電話番号の追加 ⇒ スキップ

8. アカウント情報の確認 ⇒ 確認後「次へ」をクリック

9. プライバシーと利用規約 ⇒ 確認後「次へ」をクリック

⇒ アカウント完成

手順6では、再設定用のメールアドレスを追加する画面が表示されますが、ここではスキップして進みます。

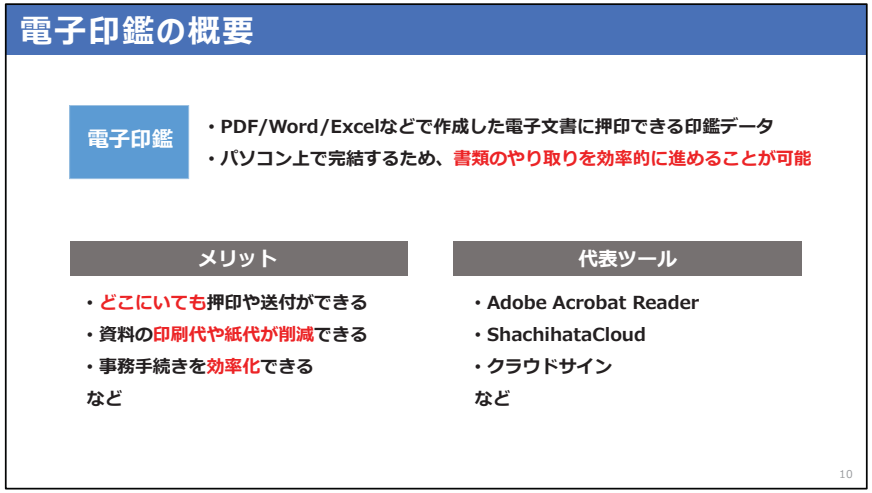
手順7の電話番号の追加も、同様にスキップします。

手順8では、アカウント情報の確認画面が表示されます。
内容を確認したら、「次へ」をクリックします。

手順9では、プライバシーと利用規約が表示されます。
こちらも確認したら、「次へ」をクリックしてください。

以上で、Googleアカウントの作成は完了です。

なお、作成したGoogleアカウントは、本教材の学習が終了した後も、ご自身で使用できます。
ぜひさまざまな場面でご活用ください。



まず、電子印鑑の概要を説明します。

電子印鑑とは、PDFやWord、Excelなどで作成した電子文書に押印できる印鑑データのことです。
パソコン上で押印作業が完結するため、書類のやり取りを効率的に進めることができます。

電子印鑑を使うメリットとしては、まず、どこにいても押印や送付ができる点が挙げられます。
また、資料の印刷代や紙代を削減できるほか、事務手続き全体の効率化にもつながります。

代表的なツールとしては、Adobe Acrobat Reader、ShachihataCloud、クラウドサインなどがあります。
この教材では、無料で利用できるAdobe Acrobat Readerを取り扱い、その特徴と操作方法を紹介していきます。



第1章では、電子印鑑のデジタルツールについて説明していきます。

バックオフィス業務では、押印が必要な書類を扱う場面が多くあります。
こうした押印作業をデジタル化できるのが、電子印鑑です。

この章では、まず電子印鑑の基本的な概要を説明します。
その後、電子印鑑の作成に使用するデジタルツールとして、Adobe Acrobat Readerの機能を紹介していきます。

それではみていきましょう。

Adobe Acrobat Readerを使う場合の注意点

- **無料で簡単に作成・使用できる電子印鑑は、有償版に比べ偽造やなりすましのリスクが高いと考えられる**
- **Adobe Acrobat Reader（無料版）の効力は認印程度のため、企業間の取引に用いる書類や、機密情報を扱う書類への使用は避ける**

12

ここでは、Adobe Acrobat Readerを使う場合の注意点をお伝えします。

無料で簡単に作成・使用できる電子印鑑は、有償版に比べて偽造やなりすましのリスクが高いと考えられています。
また、Adobe Acrobat Readerの無料版で作成した電子印鑑の効力は、認印程度とされています。

そのため、企業間の取引に用いる書類や、機密情報を扱う書類への使用は避けるようにしてください。
社内の確認用書類など、比較的リスクの低い用途での活用をおすすめします。

Adobe Acrobat Readerの概要

■**Adobe Acrobat Reader**

- **Adobe社のPDF閲覧・編集ソフト**
- **基本的な電子印鑑機能が一部無料で利用可能**

自分の名前や所属、会社名、日付などをあらかじめ記入するだけで、電子上の印鑑が作成・押印できる



▲電子印鑑の使用イメージ

画像出典：Adobe公式HP（ https://www.adobe.com/jp/acrobat/roc/blog/pdf-electronic-seal.html）

11

続いて、Adobe Acrobat Readerの概要を説明します。

Adobe Acrobat Readerは、Adobe社が提供するPDFの閲覧・編集ソフトです。
基本的な電子印鑑機能が一部無料で利用できるため、コストをかけずに導入することができます。

自分の名前や所属、会社名、日付などをあらかじめ記入するだけで、電子上の印鑑を作成し、押印できるようになっています。
画面右側に表示されているのは、電子印鑑の使用イメージです。

このように、請求書などのデジタル文書に、パソコン上で直接押印することが可能です。

Adobe Acrobat Readerのインストール方法

1. インストールページにアクセス
   https://get.adobe.com/jp/reader/

2. 「アクロバットリーダーをダウンロード」をクリック



3. ダウンロードファイルをクリック



⇒ツールが起動

14

ここでは、Adobe Acrobat Readerのインストール方法を説明します。

手順1で、画面に表示されているURLにアクセスし、インストールできるページを開きます。

手順2で、ページ内にある「アクロバットリーダーをダウンロード」というボタンをクリックします。

手順3で、ダウンロードされたファイルをクリックします。
クリックすると、ツールが起動し、インストールが始まります。

画面の指示に従って進めると、インストールが完了します。

体験の目次設定

- Adobe Acrobat Readerのインストール方法
- 主な機能１　PDFファイルを開いて表示
- 主な機能２　入力・署名
- 主な機能３　スタンプ押印

13

ここからは、実際にAdobe Acrobat Readerの操作を体験していきます。

まず、Adobe Acrobat Readerのインストール方法を説明します。
その後で、主な機能を3つ紹介します。

主な機能1では、PDFファイルを開いて表示する方法を確認します。
主な機能2では、入力と署名の機能を使ってみます。
主な機能3では、スタンプ押印の方法を体験します。

それでは、順番に見ていきましょう。

主な機能１　PDFファイルを開いて表示

3. 開きたいPDFファイルを選択して「開く」をクリック

・別途配布の「電子印鑑_別途資料①_備品購入申請書」を開く（右図参照）

・ホーム画面に選択したファイルが表示

<電子印鑑_別途資料①_備品購入申請書>



16

手順3で、開きたいPDFファイルを選択して、開くのボタンをクリックします。

ファイル選択画面が表示されますので、画面右側に表示されている別途配布のWord資料を選択してください。

この操作で、Adobe Acrobat Reader上に、選択したファイルを表示させることができます。

主な機能１　PDFファイルを開いて表示

1. 画面左上の「メニュー」をクリック

2.「開く」をクリック



15

主な機能の1つ目は、PDFファイルを開いて表示する方法です。

手順1で、画面左上にある「メニュー」をクリックします。

手順2で、表示されたメニューの中から「開く」をクリックします。

この操作の直後に、画面上に、ファイル選択画面が表示されます。

主な機能２　入力･署名

4. マウスを動かし、貼り付けたい位置へ移動 ⇒ 左クリックで入力



マウスポインタの代わりに名前が動くようなイメージ

※連続で貼り付けることも可能

18

手順4では、作成した署名を文書に貼り付けます。

マウスを動かすと、マウスポインタの代わりに名前が表示されるようになります。
貼り付けたい位置まで移動し、左クリックで入力します。

なお、連続して複数の場所に貼り付けることも可能です。

主な機能２　入力･署名

1. すべてのツールから「入力と署名」をクリック



2. 「イニシャルを追加」をクリック



3. 名前を記入して「適用」をクリック



17

主な機能の2つ目として、入力・署名の機能を説明します。

手順1で、すべてのツールの中から「入力と署名」をクリックします。

手順2で、「イニシャルを追加」をクリックします。

手順3で、名前を記入し、「適用」をクリックします。

これで、署名が作成されます。

主な機能３　スタンプ押印

3. すべてのツールから「 スタンプ追加」 ⇒ スタンプ ⇒ 電子印鑑 ⇒ 選択



手順3で、すべてのツールから「スタンプを追加」をクリックします。

次に「スタンプ」を選択し、「電子印鑑」をクリックします。

すると、先ほど入力したユーザー情報をもとに、複数のスタンプデザインが表示されます。

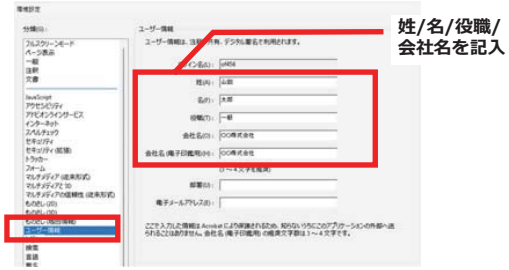
使用したい任意のデザインを選択してください。

主な機能３　スタンプ押印

1. 「メニュー」から「環境設定」をクリック



2. 「ユーザー情報」⇒各項目を記入



主な機能の3つ目は、スタンプ押印の方法です。

手順1で、「メニュー」から「環境設定」をクリックします。

手順2で、分類の中から「ユーザー情報」を選択し、各項目を記入します。

ここでは、姓、名、役職、会社名などを入力します。
この情報が、スタンプに反映されます。

演習課題

■課題説明

あなたはこれから電子印鑑を用いて、申請書に押印を行います。

別途配布の「電子印鑑_別途資料②_有給休暇申請書」を使用し、課題に取り組んでください。（右図参照）

①資料を開く
②氏名欄に入力を行う
③申請者欄にスタンプで押印を行う

<電子印鑑_別途資料②_有給休暇申請書>



22

それでは、第1章の演習課題を行います。
教材内で説明した注意事項に留意しながら、課題に取り組んでください。

今回の課題では、電子印鑑を使って申請書に押印を行います。
画面右側に示す別途配布のファイル「電子印鑑_別途資料②_有給休暇申請書」を使用してください。

分からない部分などは、動画教材を振り返りながら取り組んでみてください。

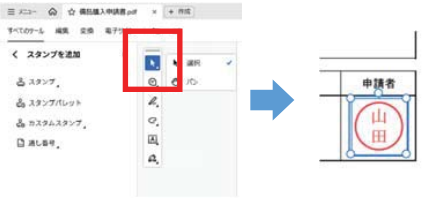
それでは動画教材を一旦ストップし、画面下部にある①～③の３つの課題を順番に進めてください。

主な機能３　スタンプ押印

4. 押印したい箇所にマウスのカーソルを移動 ⇒ 左クリックで押印



5. 矢印をクリック ⇒ 押印箇所をクリック
⇒ サイズの微調整



21

手順4で、押印したい箇所にマウスのカーソルを移動し、左クリックで押印します。

手順5で、スタンプのサイズを調整します。
画面左上の矢印をクリックし、押印した箇所をクリックすると、スタンプが選択状態になります。

スタンプのまわりに表示される枠線を動かすことで、サイズを微調整できます。

これで、Adobe Acrobat Readerの操作説明は終了です。

コミュニケーションツールの概要

コミュニケーションツール

- ビジネスコミュニケーションをより効率よく行うためのツール
- 従来のメールや電話に代わり、すばやく手軽な情報共有が可能

メリット	代表ツール
・メールより気軽に連絡が取れる ・情報を整理/検索しやすい ・既読の確認がしやすい など	・Slack ・Chatwork ・Microsoft Teams など

24

まず、コミュニケーションツールの概要を説明します。

コミュニケーションツールとは、ビジネスコミュニケーションをより効率よく行うためのツールです。
従来のメールや電話に代わり、すばやく手軽な情報共有が可能になります。

メリットとしては、まず、メールより気軽に連絡が取れる点が挙げられます。
また、情報を整理・検索しやすく、既読の確認もしやすいという特徴があります。

代表的なツールとしては、Slack、Chatwork、Microsoft Teamsなどがあります。
この教材では、Slackを使って操作方法を紹介していきます。

2. コミュニケーションツール

第2章では、コミュニケーションツールについて説明していきます。

バックオフィス業務では、他部署との連絡や情報共有など、日々多くのやり取りが発生します。
こうした業務を効率化できるのが、コミュニケーションツールです。

この章では、まずコミュニケーションツールの基本的な概要を説明します。
その後、代表的なデジタルツールとして、Slackの機能を紹介していきます。

それではみていきましょう。

Slackの主な機能一覧

チャンネル	部署や案件ごとに会話を分ける
スレッド	特定の話題に対する返信をまとめる
メンション	特定の相手に知らせて呼びかける
ファイル共有	PDFや画像等を添付して共有する
検索	過去のやり取りやファイルを探す
ピン留め／ブックマーク	重要な情報を目立つ所に固定する
スタンプ	メッセージ等にスタンプで返信できる

など

26

ここでは、Slackの主な機能を一覧で紹介します。

まず、チャンネルは、部署や案件ごとに会話を分ける機能です。
スレッドは、特定の話題に対する返信をまとめることができます。
メンションは、特定の相手に知らせて呼びかける機能です。

ファイル共有では、PDFや画像などを添付して共有できます。
また、検索機能を使えば、過去のやり取りやファイルを探すことができます。

ピン留めやブックマークは、重要な情報を目立つ所に固定する機能です。
スタンプは、メッセージなどにスタンプで返信できる機能です。

このほかにも、コミュニケーション時に使えるさまざまな機能が用意されています。

Slackの概要

■Slack

- Salesforce社が運営するビジネスコミュニケーションツール
- 無料版でもテキスト、ファイルなどのやり取りがオンライン上で可能

テーマごとに情報を整理したり、メインの会話を妨げることなくやり取りを深めることができる



▲Slackの使用イメージ

画像出典：DIAMONDオンライン（ https://diamond.jp/articles/-/236009?page=2）

25

続いて、Slackの概要を説明します。

Slackは、Salesforce社が運営するビジネスコミュニケーションツールです。
無料版でも、テキストやファイルなどのやり取りがオンライン上で可能となっています。

また、テーマごとに情報を整理したり、メインの会話を妨げることなくやり取りを深めることができます。

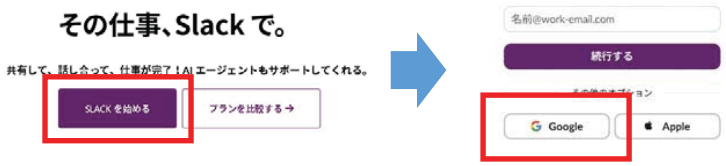
画面右側に表示されているのは、Slackの使用イメージです。
パソコンだけでなくスマートフォンでも利用でき、よりコミュニケーションが行いやすい仕様になっています。

Slackにログインする

1. 公式ページにアクセス

https://slack.com/intl/ja-jp/media-kit

2. Slackを始めるをクリック ⇒ Googleアカウントでログイン



28

ここでは、Slackにログインする方法を説明します。

手順1で、画面に表示されているURLにアクセスし、Slackの公式ページを開きます。

手順2で、「Slackを始める」をクリックします。

ログイン画面が表示されますので、Googleアカウントでログインしてください。

体験の目次設定

- **Slackにログインする**
- **主な機能１　ワークスペースを作る**
- **主な機能２　メッセージを送信する**
- **主な機能３　メンションを付ける**
- **主な機能４　任意のデータを送信する**
- **主な機能５　チャンネルを追加する**

27

ここからは、実際にSlackを操作しながら体験していきます。

まず、Slackにログインする方法を説明します。
その後、主な機能を5つ紹介します。

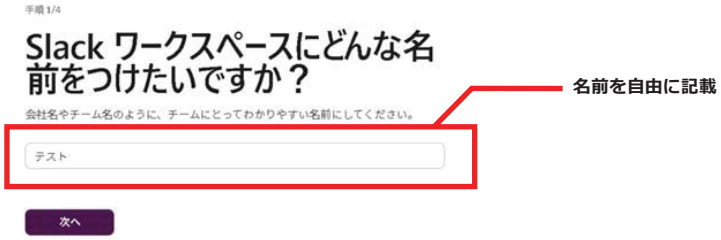
主な機能1では、ワークスペースを作る方法を確認します。
主な機能2では、メッセージを送信する方法を学びます。
主な機能3では、メンションを付ける方法を体験します。
主な機能4では、任意のデータを送信する方法を紹介します。
主な機能5では、チャンネルを追加する方法を確認します。

それでは、順番に見ていきましょう。

主な機能１　ワークスペースを作る

1. 「ワークスペースを作成する」をクリック

2. ワークスペースの名前を入力して「次へ」をクリック



30

主な機能の1つ目は、ワークスペースを作る方法です。

手順1で、「ワークスペースを作成する」をクリックします。

手順2で、ワークスペースの名前を入力して「次へ」をクリックします。
名前は、会社名やチーム名など、自由に設定できます。

Slackにログインする

3. Googleアカウントのメールアドレス、パスワードを順に入力

4. 「次へ」をクリック



29

手順3で、Googleアカウントのメールアドレスとパスワードを順に入力します。

手順4で、「次へ」をクリックします。

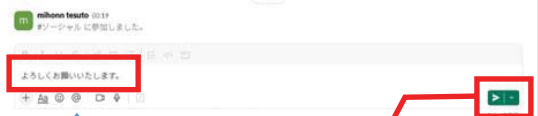
これでSlackが起動し、ログイン状態になります。

主な機能２　メッセージを送信する

1. 左側の項目の中から「# ソーシャル」をクリック

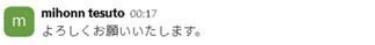


2. 下部の入力欄に任意のメッセージを入力



3. 送信ボタンをクリック

⇒ メッセージがチャンネル内に送信される



32

主な機能の2つ目は、メッセージを送信する方法です。

手順1で、左側の項目の中から「# ソーシャル」をクリックします。

手順2で、下部の入力欄に任意のメッセージを入力します。

手順3で、送信ボタンをクリックします。

これで、メッセージがチャンネル内に送信されます。

主な機能１　ワークスペースを作る

3. 名前、画像はそのままで「次へ」をクリック

4. “Slack を誰と使う予定ですか？“の内容は無視して「次へ」をクリック

5. 「誰も招待しない」をクリック

6. 「制限つきのフリープランで開始する」をクリック



⇒ ワークスペースが開かれる

31

手順3で、名前や画像はそのままで「次へ」をクリックします。

手順4で、「Slackを誰と使う予定ですか？」という画面が表示されますが、内容は無視して「次へ」をクリックします。

手順5で、「誰も招待しない」をクリックします。

手順6で、「制限つきのフリープランで開始する」をクリックします。

これでワークスペースが開かれ、Slackの機能を利用できる状態になります。

主な機能３　メンションを付ける

1. 左側の項目の中から「# ソーシャル」をクリック



2.「@」をクリック ⇒「@channel」を選択

33

主な機能の3つ目は、メンションを付ける方法です。

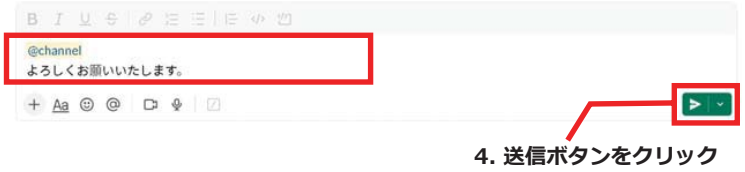
手順1で、左側の項目の中から「# ソーシャル」をクリックします。

手順2で、入力欄の「@」をクリックし、表示された一覧から「@channel」を選択します。

「@channel」を選択すると、このチャンネル内の全員に通知が届きます。

主な機能３　メンションを付ける

3. 任意のメッセージを入力



4. 送信ボタンをクリック

※「@channel」は「チャンネル全体の参加者」へ知らせる場合に用いる
※「１人」または「複数人」にメンションを指定することも可能

34

手順3で、任意のメッセージを入力します。

手順4で、送信ボタンをクリックします。

これで、メンション付きでメッセージを送付することができます。

なお、「@channel」はチャンネル全体の参加者へ知らせる場合に用います。
また、1人または複数人にメンションを指定することも可能です。

主な機能４　任意のデータを送信する

4. 任意のデータを選び「開く」をクリック

⇒ テキスト、PDF、画像ファイル など

5. 任意のコメントを入力して送信する



⇒ メッセージがチャンネル内に送信される

36

手順4で、送信したい任意のデータを選び、「開く」をクリックします。
送信できるデータは、テキストファイルやPDF、画像ファイルなどさまざまな種類があります。

手順5で、任意のコメントを入力して送信します。
ファイルについての補足説明などを入力し、右下の送信ボタンをクリックしてください。

これで、メッセージとファイルがチャンネル内に送信されます。

主な機能４　任意のデータを送信する

1. 左側の項目の中から「# ソーシャル」をクリック



2. 下部の入力欄の「+」マークをクリック



3.「コンピューターから アップロード」をクリック



35

主な機能の4つ目は、任意のデータを送信する方法です。

手順1で、左側の項目の中から「# ソーシャル」をクリックします。

手順2で、下部の入力欄の「+」マークをクリックします。

手順3で、表示されたメニューから「コンピューターからアップロード」をクリックします。

主な機能５　チャンネルを追加する

3. 任意のチャンネル名を入力



4 「パブリック」にチェック



5. 「ユーザーを追加する」は「後でする」をクリック

⇒ 任意の名前でチャンネルが追加される

38

手順3で、任意のチャンネル名を入力し、「次へ」をクリックします。
チャンネル名は、プロジェクト名やトピックなど、わかりやすい名前を設定してください。

手順4で、公開範囲の設定を行います。
ここでは「パブリック」を選択し、「作成」をクリックします。

手順5で、ユーザー追加の画面が表示されますが、「後でする」をクリックしてスキップします。
これで、新しいチャンネルが追加されます。

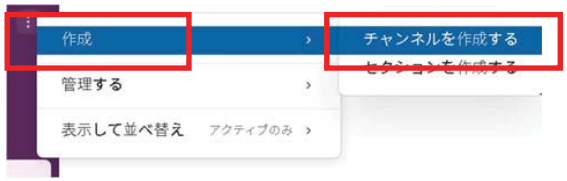
ここまでで、主な機能の操作説明は終了です。

主な機能５　チャンネルを追加する

1. 左側の項目から、「チャンネル」の右側に表示される「…」をクリック



2. 「作成」⇒「チャンネルを作成する」を選択



37

主な機能の5つ目は、チャンネルを追加する方法です。

手順1で、左側の項目から、「チャンネル」の右側に表示される３つの点の部分をクリックします。

手順2で、表示されたメニューの「作成」から、「チャンネルを作成する」を選択します。

3. 文章管理ツール

第3章では、文書管理ツールについて説明していきます。

バックオフィス業務では、日報や申請書など、さまざまな文書ファイルを扱います。
こうしたファイルの保存や共有を効率化できるのが、文書管理ツールです。

この章では、まず文書管理ツールの基本的な概要を説明します。
その後、代表的なデジタルツールとして、Google Driveの機能を紹介していきます。

それではみていきましょう。

演習課題

■課題説明

あなたはこれからコミュニケーションツールを用いて情報共有を行います。Slackを使用し、下記の課題に取り組んでください。

① 「演習用」という名称のチャンネルを新たに追加する
② 演習用チャンネルに、全体へのメンションを付け、別途配布の資料を送信する。（右図参照）



▲コミュニケーションツール_別途資料_社内ポスター

39

それでは、第2章の演習課題を行います。

今回の課題では、コミュニケーションツールを使って情報共有を行います。
画面右側に示す別途配布のファイル「コミュニケーションツール_別途資料_社内ポスター」を使用してください。

分からない部分などは、動画教材を振り返りながら取り組んでみてください。
それでは動画教材を一旦ストップし、画面下部にある①②の2つの課題を順番に進めてください。

文章管理ツールの概要

文章管理ツール

- 文書やファイルを**オンライン上で管理**できるツール
- 手軽にアクセスや共有が可能で、**効率化・ペーパーレス化**につながる

メリット	代表ツール
• **どこからでも**アクセスできる • 作業を**共同で行う**ことができる • **検索や整理**がしやすい など	• Google Drive • Box • OneDrive など

41

まず、文書管理ツールの概要を説明します。

文書管理ツールとは、文書やファイルをオンライン上で管理できるツールのことです。
手軽にアクセスや共有が可能になり、業務の効率化やペーパーレス化につながります。

メリットとしては、まず、どこからでもアクセスできる点が挙げられます。
また、作業を共同で行うことができます。
さらに、検索や整理がしやすいという特徴もあります。

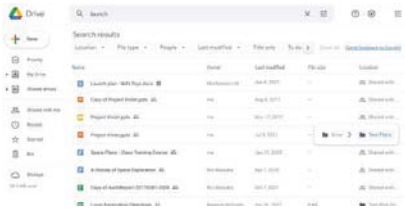
代表的なツールとしては、Google Drive、Box、OneDriveなどがあります。
この教材では、Google Driveを使って操作方法を紹介していきます。

Google Driveの概要

■Google Driveの概要

- Google社の文書管理サービス
- 無料版でも15GBまで保存でき、Officeファイルの閲覧・編集も可能

保存したファイルをURL１つで簡単に共有**したり、**共同編集**を行ったりすることができる**



▲Google Driveの使用イメージ

画像出典：Google公式HP（ https://workspaceupdates-ja.googleblog.com/2022/06/google_10.html）

42

続いて、Google Driveの概要について説明します。

Google Driveは、Google社が提供している文書管理サービスです。
無料版のアカウントでも、最大15GBまでデータを保存することができます。
また、WordやExcelなどのOfficeファイルを、ブラウザ上で閲覧したり、編集したりすることも可能です。

大きな特徴として、保存したファイルをURL1つで簡単に共有できる点が挙げられます。
さらに、複数人で同時にファイルへアクセスし、共同編集を行うこともできます。

画面右側に表示されているのは、Google Driveの実際の使用イメージです。
このように、クラウド上に保存されたファイルやフォルダを一覧で管理することができます。

Google Driveの主な機能一覧

ファイル作成／保存	ファイルを作成/アップロードして保管する
フォルダ管理	各種ファイルをフォルダで管理する
共有	リンク共有や権限設定で他者と共有する
共同編集	ドキュメント等を複数人で同時編集する
検索	ファイル名や内容から必要な資料を探す
履歴管理	変更履歴を確認し、過去の版に戻す
同期／オフライン	PC・スマホと同期し、オフラインでも利用する

など

44

ここでは、Google Driveの主な機能を一覧で紹介します。

まず、ファイル作成や保存は、ファイルを作成したりアップロードして保管する基本的な機能です。
フォルダ管理では、各種ファイルをフォルダごとに整理して管理できます。

共有機能を使えば、リンクの共有や権限の設定によって、他者とファイルをスムーズに共有することが可能です。
共同編集では、ドキュメントなどを複数人で同時に編集し、作業を進めることができます。

検索機能では、ファイル名だけでなく、ファイルの内容からも必要な資料を探すことができます。
履歴管理では、変更履歴を確認したり、過去の版に戻したりすることが可能です。

同期やオフライン機能を使えば、PCやスマホと同期したり、オフライン環境でも利用することができます。

こうしたような機能があります。

Google Driveを使う場合の注意点

- **ファイルやフォルダを共有する場合は、閲覧・編集権限の範囲をよく確認した上でリンクを発行する**
- **データの紛失や情報漏洩、属人化等を防ぐため、組織内で定められたドライブへの保存を徹底する**

43

ここで、Google Driveを使う場合の注意点をお伝えします。

まず、ファイルやフォルダを共有する際は、権限の設定に注意が必要です。
閲覧のみ可能なのか、編集も可能なのか、権限の範囲をよく確認した上でリンクを発行するようにしましょう。

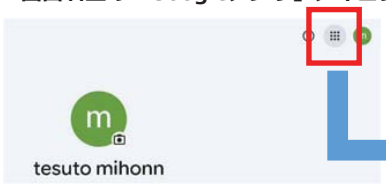
また、データの保存場所についてもルールを守ることが大切です。
データの紛失や情報漏洩、業務の属人化を防ぐため、組織内で定められたドライブへの保存を徹底してください。

Google Driveを開く

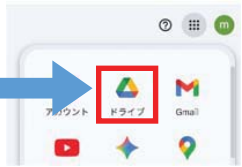
1. Googleアカウントのページにアクセス

https://myaccount.google.com/

2. 画面右上の「Googleアプリ」アイコンをクリック



3. 「ドライブ」を選択



⇒ Googleドライブが開かれる

46

ここでは、Google Driveを開く手順を説明します。

手順1で、画面に表示されているURLにアクセスし、Googleアカウントのページを開きます。

手順2で、画面右上にある「Googleアプリ」のアイコンをクリックします。

手順3で、表示されたメニューの中から「ドライブ」を選択します。

これによって、Googleドライブが開かれます。

体験の目次設定

- **Google Driveを開く**
- **主な機能１　ファイルをアップロードする**
- **主な機能２　ファイルをダウンロードする**
- **主な機能３　ファイルをフォルダで管理する**
- **主な機能４　ファイルを検索する**
- **主な機能５　ファイルの権限を変更し共有する**

45

ここからは、実際にGoogle Driveを操作しながら体験していきます。

まず、Google Driveを開く手順を確認します。
その後、主な機能を5つ紹介します。

主な機能1では、ファイルをアップロードする方法を学びます。
主な機能2では、ファイルをダウンロードする方法を確認します。
主な機能3では、ファイルをフォルダで管理する方法を体験します。
主な機能4では、目的のファイルを検索する方法を紹介します。
主な機能5では、ファイルの権限を変更し、他者と共有する方法を見ていきます。

それでは、順番に見ていきましょう。

主な機能２　ファイルをダウンロードする

1. 画面左上の「マイドライブ」を選択



2. 任意のファイルの右側にある「…」から
ダウンロードをクリック

⇒ パソコンの中にファイルがダウンロードされる

48

主な機能の2つ目は、ファイルをダウンロードする方法です。

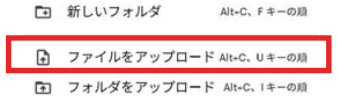
手順1で、画面左上の「マイドライブ」を選択します。
これにより、保存されているファイルの一覧が表示されます。

手順2で、ダウンロードしたい任意のファイルを探し、その右側にある3つの点の部分をクリックします。
表示されたメニューの中から「ダウンロード」をクリックしてください。

これで、パソコンの中にファイルがダウンロードされます。

主な機能１　ファイルをアップロードする

1. 画面左上の「新規」⇒ 「ファイルをアップロード」を選択



2. 任意のファイルを選択し「開く」をクリック

※ Word、Excel、PowerPoint、テキスト、PDF、画像、音声、動画などさまざまな
ファイルをアップロード可能

⇒ Google Drive上にファイルがアップロードされる

47

主な機能の1つ目は、ファイルをアップロードする方法です。

手順1で、画面左上にある「新規」をクリックし、表示されたメニューから「ファイルをアップロード」を選択します。

手順2で、パソコン内に保存されている任意のファイルを選択し、「開く」をクリックします。

WordやExcel、PowerPointなどのOfficeソフトをはじめ、PDFや画像、動画など、さまざまな形式のファイルをアップロードすることが可能です。
これで、Google Drive上にファイルが保存されます。

主な機能３　ファイルをフォルダで管理する

1. 画面左上の「新規」⇒ 「新しいフォルダ」を選択



2. フォルダ名に「テストフォルダ」と記入し「作成」をクリック

⇒ マイドライブ内に「テストフォルダ」が作成される

主な機能の3つ目は、ファイルをフォルダで管理する方法です。

手順1で、画面左上の「新規」をクリックし、表示されたメニューから「新しいフォルダ」を選択します。

手順2で、フォルダ名に「テストフォルダ」と記入し、「作成」をクリックします。

この操作で、マイドライブ内に「テストフォルダ」が作成されます。

主な機能３　ファイルをフォルダで管理する

3. 「マイドライブ」⇒ “移動させたい任意のファイル”の右側にある「…」選択



4. 「整理」⇒「移動」をクリック

5. 「テストフォルダ」を選択 ⇒ 画面右下の「移動」をクリック

⇒ テストフォルダの中に、任意のデータが格納される

手順3で、画面左上の「マイドライブ」をクリックし、移動させたい任意のファイルを探します。
そのファイルの右側にある３つの点の部分をクリックしてください。

手順4で、表示されたメニューから「整理」を選び、さらに「移動」をクリックします。

手順5で、移動先として「テストフォルダ」を選択し、画面右下の「移動」をクリックします。

これで、選択したファイルがテストフォルダの中に格納されます。

主な機能４　ファイルを検索する

1. 画面上部中央の「ドライブで検索」の箇所に、任意の検索ワードを入力



2. 入力箇所の直下に、検索でヒットしたファイル名が表示 ⇒ 選択



⇒ ファイルの中身が表示される

51

主な機能の4つ目は、ファイルを検索する方法です。

手順1で、画面上部中央にある「ドライブで検索」の箇所に、任意の検索ワードを入力します。

手順2で、入力箇所の直下に、検索でヒットしたファイル名が表示されます。
表示された候補の中から、目的のファイルを選択します。

これにより、目的のファイルを見つけることができます。

主な機能５　ファイルの権限を変更し共有する

1. 画面左の項目から「マイドライブ」をクリック



2. 共有したい任意のファイルの「…」をクリック

3. 「共有」を選択 ⇒ もう一度「共有」を選択

52

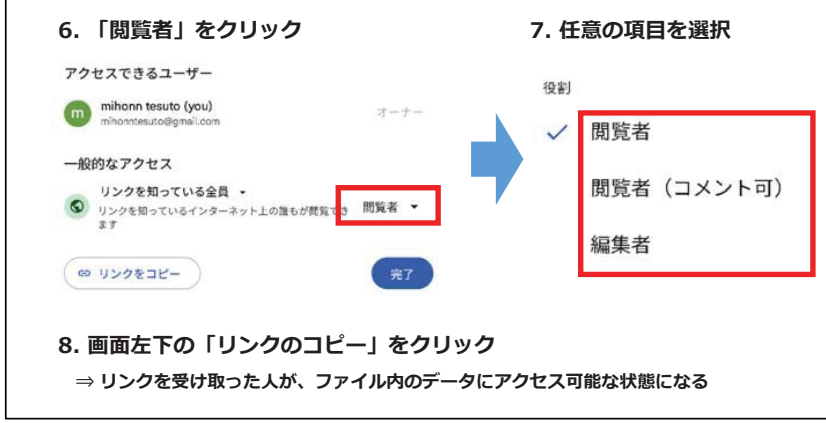
主な機能の5つ目は、ファイルの権限を変更し、共有する方法です。

手順1で、画面左の項目から「マイドライブ」をクリックします。

手順2で、共有したい任意のファイルを探し、その右側にある3つの点の部分をクリックします。

手順3で、表示されたメニューから「共有」を選択し、さらにもう一度「共有」をクリックします。

主な機能５　ファイルの権限を変更し共有する



手順6で、権限の種類が表示されている「閲覧者」の部分をクリックします。

手順7で、表示されたメニューの中から、任意の項目を選択します。
相手に許可する操作に合わせて、「閲覧者」、「閲覧者（コメント可）」、「編集者」のいずれかを選んでください。

手順8で、画面左下の「リンクをコピー」をクリックします。
これにより、リンクを受け取った人が、ファイル内のデータにアクセス可能な状態になります。

ここまでで、主な機能の操作説明は終了です。

主な機能５　ファイルの権限を変更し共有する



手順4で、「一般的なアクセス」の下に表示されている「制限付き」をクリックします。

手順5で、表示されたメニューの中から「リンクを知っている全員」を選択して変更します。

これで、リンクを知っている人であれば誰でもアクセスできる状態になります。

4. 生成AIツール

第4章では、生成AIツールについて説明していきます。

バックオフィス業務では、資料の内容確認や情報の整理など、時間のかかる作業が多くあります。
こうした作業を効率化できるのが、生成AIツールです。

この章では、まず生成AIツールの基本的な概要を説明します。
その後、代表的なデジタルツールの１つとして、NotebookLMの機能を紹介していきます。

それではみていきましょう。

演習課題

■課題説明

あなたはこれから文章管理ツールを用いてファイルの管理を行います。

別途配布のWordファイル「文章管理ツール_別途資料_日報」を使用し、下記の課題に取り組んでください。（右図参照）

① ファイルをアップロードする
② 「日報」という名前のフォルダを作る
③ ①のファイルを、②のフォルダに移動する。
④ ファイルの編集権限を「閲覧者（コメント可）」の状態にする。

＜文章管理ツール_別途資料_日報＞



55

それでは、第3章の演習課題を行います。
教材内で説明した注意事項に留意しながら、課題に取り組んでください。

今回の課題では、文書管理ツールを使ってファイルの管理を行います。
画面右側に示す別途配布のWordファイル「文書管理ツール_別途資料_日報」を使用してください。

分からない部分などは、動画教材を振り返りながら取り組んでみてください。
それでは動画教材を一旦ストップし、画面下部にある①～④の4つの課題を順番に進めてください。

NotebookLMの概要

■NotebookLM

・Google社のAIツールの１つ
・無料版でも生成AIへのチャットや資料・音声出力が可能

事前にWeb記事、テキスト、画像、動画情報などをアップロードし、その内容に基づいて回答を行う



▲NotebookLMの使用イメージ

画像出典：ビジネス+IT（https://www.sbbit.jp/article/cont1/170616）

58

続いて、NotebookLMの概要を説明します。

NotebookLMは、Google社のAIツールの1つです。
無料版でも生成AIとのチャットのやり取りや、資料・音声出力などが可能となっています。

事前にWeb記事、テキスト、画像、動画情報などをアップロードし、その内容に基づいて回答を行うという特徴があります。

画面右側に表示されているのは、NotebookLMの使用イメージです。
左側にアップロードしたソースが並び、中央でチャット、右側で資料作成ができる構成になっています。

生成AIツールの概要

生成AIツール

・人工知能を活用して文章や画像などのコンテンツを生み出すツール
・従来の作業に代わり、効率よくアイデア出しや資料のたたき台作成が可能

メリット	代表ツール
・定型作業を時短化できる ・アイデア出しなどの相談ができる ・情報をすばやく分析/要約できる など	・NotebookLM ・ChatGPT ・Gemini など

57

まず、生成AIツールの概要を説明します。

生成AIツールとは、人工知能を活用して文章や画像などのコンテンツを生み出すツールです。
従来の作業に代わり、効率よくアイデア出しや資料のたたき台作成が可能になります。

メリットとしては、定型作業を時短化できる点が挙げられます。
また、アイデア出しなどの相談ができるほか、情報をすばやく分析・要約できるという特徴があります。

代表的なツールとしては、NotebookLM、ChatGPT、Geminiなどがあります。
この教材では、NotebookLMを使って操作方法を紹介していきます。

NotebookLMを使う場合の注意点

- アップロード情報を参照しても、生成AIの回答には誤りが含まれる可能性があるため、正誤を人間が必ず確認する
- 機密情報や個人情報を含む文書のアップロードは、よく検討した上で慎重に判断し行う

60

ここで、NotebookLMを使う場合の注意点をお伝えします。

アップロード情報を参照しても、生成AIの回答には誤りが含まれる可能性があります。
そのため、正誤を人間が必ず確認するようにしてください。

また、機密情報や個人情報を含む文書のアップロードは、よく検討した上で慎重に判断し行うようにしましょう。

（補足）NotebookLMの概要

■他の主な生成AIツールとの違い

NotebookLM	・事前に情報のアップロードが必須 ・アップロード情報に基づき回答を生成
他の主な生成AI （ChatGPT、Geminiなど）	・情報のアップロードは使用者の判断 ・アップロードされた情報と、インターネット等の膨大なテキストデータから学習した内容も含め回答を生成

59

補足として、他の主な生成AIツールとの違いを説明します。

NotebookLMは、事前に情報のアップロードが必須となっています。
そのため、アップロードした情報に基づいて回答を生成するという特徴があります。

一方、ChatGPTやGeminiなど他の主な生成AIでは、情報のアップロードは使用者の判断に任されています。
アップロードされた情報に加え、インターネット等の膨大なテキストデータから学習した内容も含めて回答を生成します。

このように、NotebookLMは情報源を限定できる点が大きな違いです。

体験の目次設定

- **NotebookLMのログイン方法と作成画面の開き方**
- **主な機能１　資料をアップロードする**
- **主な機能２　チャットで質問する**
- **主な機能３　回答と資料内容を照合する**
- **主な機能４　音声データを文字起こしする**
- **主な機能５　様々な形式でアウトプットする**

62

ここからは、実際にNotebookLMを操作しながら体験していきます。

まず、NotebookLMのログイン方法と作成画面の開き方を説明します。
その後、主な機能を5つ紹介します。

主な機能1では、資料をアップロードする方法を確認します。
主な機能2では、チャットで質問する方法を学びます。
主な機能3では、回答と資料内容を照合する方法を体験します。
主な機能4では、音声データを文字起こしする方法を紹介します。
主な機能5では、様々な形式でアウトプットする方法を確認します。

それでは、順番に見ていきましょう。

NotebookLMの主な機能一覧

ソースに基づく回答	アップロード資料をもとに回答を生成する
要約	要約を瞬時に自動生成する
対話形式の質問	資料の内容をチャットで質問する
ソースの掲示	回答の根拠となる参照元も提示する
多種ソースの読み込み	PDF・Webサイト・音声・動画等も読み込む
多様なアウトプット形式	レポート、スライド資料、音声/動画解説など、多様なアウトプットの型が用意されている

など

61

ここでは、NotebookLMの主な機能を一覧で紹介します。

まず、ソースに基づく回答は、アップロード資料をもとに回答を生成する機能です。
要約は、要約を瞬時に自動生成することができます。
対話形式の質問では、資料の内容をチャットで質問できます。
ソースの掲示は、回答の根拠となる参照元も提示する機能です。
多種ソースの読み込みでは、PDFやWebサイト、音声、動画なども読み込むことができます。
多様なアウトプット形式では、レポート、スライド資料、音声や動画解説など、多様なアウトプットの型があります。

このほかにも、さまざまな機能が用意されています。

主な機能１　資料をアップロードする

1. 画面中央に表示される「アップロードボタン」をクリック



64

主な機能の1つ目は、資料をアップロードする方法です。

手順1で、画面中央に表示されている「ソースをアップロード」のアイコンをクリックします。

クリックするとファイル選択画面が表示されますので、アップロードしたいファイルを選択してください。
また、点線で囲まれた枠内に、ファイルを直接ドラッグアンドドロップして読み込ませることも可能です。

画面下部にも記載がある通り、PDFやテキストファイル、音声データなど、幅広い形式に対応しています。

NotebookLMのログイン方法と作成画面の開き方

1. 公式ページにアクセス

https://notebooklm.google/

2. 「NotebookLMを試す」をクリック



⇒ **ログインが完了**

3. 画面右上の「新規作成」をクリック



⇒ **新しいノートブック（作成ページ）が開かれる**

63

ここでは、NotebookLMのログイン方法と作成画面の開き方を説明します。

手順1で、画面に表示されているURLにアクセスし、NotebookLMの公式ページを開きます。
手順2で、「NotebookLMを試す」をクリックします。
これでログインが完了します。

手順3で、画面右上の「新規作成」をクリックします。
これで新しいノートブック、つまり作成ページが開かれます。

主な機能２　チャットで質問する

1.「チャット」部分の最下部に、任意の質問を入力する



2. 送信ボタンをクリック

⇒ チャット部分に結果が回答される

66

主な機能の2つ目は、チャットで質問する方法です。

手順1で、「チャット」部分の最下部にある入力欄に、任意の質問を入力します。
画面の例では、「10月に開かれる予定の会議は何ですか？」と入力しています。
このように、資料に関する疑問点をテキストで尋ねることができます。

手順2で、入力欄の右側にある送信ボタンをクリックします。
すると、AIによる分析が行われ、チャット部分に結果が回答されます。

主な機能１　資料をアップロードする

2. 別途配布の“PDF資料”を選択し「開く」をクリック

<生成AIツール_別途資料_年間計画>



⇒ PDF資料がアップロードされる

アップロードと同時に、生成AIによる資料の要約が自動ではじまる

画面中央の「チャット」部分に、要約結果が表示される

65

手順2で、別途配布しているPDF資料「生成AIツール_別途資料_年間計画」を選択し、「開く」をクリックします。
この操作で、PDF資料がアップロードされます。

アップロードと同時に、生成AIによる資料の要約が自動で始まります。
処理が完了すると、画面中央の「チャット」部分に、要約結果が表示されます。

アップロードした資料内容と、生成AIが要約した内容があっているかどうかを確認してみてください。

主な機能４　音声データを文字起こしする

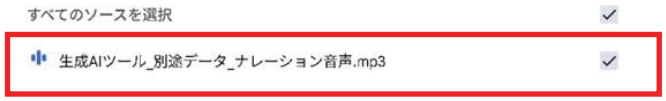
1. 画面左のソース部分から、一番上の「ソースを追加」をクリック

2. 画面左下の「ファイルをアップロード」を選択



3. “別途配布の音声データ”を選択し「開く」をクリック

⇒ 画面左のソース部分の中に、自動で音声データがセットされる



68

主な機能の4つ目は、音声データを文字起こしする方法です。

手順1で、画面左のソース部分から、一番上にある「ソースを追加」をクリックします。

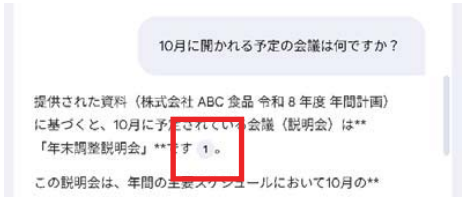
手順2で、表示されたメニューの中から、画面左下の「ファイルをアップロード」を選択します。

手順3で、「別途配布の音声データ」を選択し、「開く」をクリックします。
画面左のソース部分の中に、自動で音声データがセットされます。

これにより音声内容がテキストとして認識され、チャットでの質問や要約に利用できる状態になります。

主な機能３　回答と資料内容を照合する

1. 回答結果の文章末尾にある「数字」をクリック



← 前項「チャットで質問する」の回答結果を使用

2. 画面左の「ソース」部分に、関連する元情報が色付きで表示される

⇒ 情報の確認作業がNotebookLMの画面上で行える

67

主な機能の3つ目は、回答と資料内容を照合する方法です。
ここでは、前項の「チャットで質問する」で得られた回答結果を使用します。

手順1で、回答結果の文章末尾にある「数字」をクリックします。
この数字は、回答の根拠となった情報の引用元を示しています。

クリックすると、画面左側の「ソース」部分に、関連する元情報が色付きで表示されます。
これが手順2の確認作業となります。

このように、情報の確認作業がNotebookLMの画面上だけで完結するため、効率的に内容の正確さを確かめることができます。

主な機能５　様々な形式でアウトプットする

画面右側のStudioの中から、任意のアウトプット形式をクリック



項目名	作成内容
音声解説	ラジオ形式の音声出力を作成
動画解説	複数枚の画像に対する音声解説を作成
マインドマップ	情報の関係性をマップ化
レポート	情報を各文書形式で作成
フラッシュカード	暗記学習用のカードを複数枚作成
テスト	理解度確認テストを複数作成
インフォグラフィック	情報を1枚の図解で作成
スライド資料	プレゼン等に使う説明資料の作成

▲各アウトプット形式の内容

⇒ 選択したアウトプット形式に応じて、約1~10分ほどで作成（複数選択可）

70

主な機能の5つ目は、様々な形式でアウトプットする方法です。

画面右側に表示されている「Studio」の中から、任意のアウトプット形式をクリックします。
ここには、音声解説やマインドマップ、レポートなど、多様な形式が用意されています。

表にある通り、例えば「テスト」を選べば理解度確認の問題が作成され、「スライド資料」を選べばプレゼン用の資料が作成されます。
クリックして形式を選択すると、生成AIによる作成処理が始まります。

選択した形式にもよりますが、およそ1分から10分ほどで作成が完了します。

なお、複数の形式を同時に選択して作成することも可能です。

ここまでで、主な機能の操作説明は終了です。

主な機能４　音声データを文字起こしする

4. セットされた音声データをクリックする

⇒ ソース部分の表示が切り替わり、文字起こしテキストが表示される



テキストをこのままマウスで選択してコピーすることも可能

※200MB（または30分以内）までのデータをアップロード可能

69

手順4で、セットされた音声データをクリックします。
クリックすると、ソース部分の表示が切り替わり、文字起こしテキストが表示されます。

ここに表示されたテキストは、このままマウスで選択してコピーすることも可能です。

なお、アップロードできるデータには制限があり、200MBまたは30分以内のファイルが対象となります。

5. 会計ソフト

第5章では、会計ソフトについて説明していきます。

バックオフィス業務では、日々の取引の記録や収支の管理など、経理に関する作業が発生します。
こうした経理業務を効率化できるのが、会計ソフトです。

この章では、まず会計ソフトの基本的な概要を説明します。
その後、代表的なデジタルツールの１つとして、やよいの白色申告オンラインの機能を紹介していきます。

それではみていきましょう。

演習課題

■課題説明

あなたはこれから生成AIツールを用いて、資料確認とスライド作成を行います。

学習の中で使用した別途配布のPDFファイル「生成AIツール_別途資料_年間計画」を使用し、下記の課題に取り組んでください。

① ノートブックを新規に作成し、ソースにPDFファイルを追加する
② チャット欄から、“来年度の会社の注意事項は何か”を質問する
③ 回答結果とソースを照合し、内容が正しいかを確認する
④ 「スライド資料」を作成する

71

それでは、第4章の演習課題を行います。
教材内で説明した注意事項に留意しながら、課題に取り組んでください。

今回の課題では、生成AIツールを使って資料確認とスライド作成を行います。
教材の中で使用した別途配布のPDFファイル「生成AIツール_別途資料_年間計画」を使用してください。

分からない部分などは、動画教材を振り返りながら取り組んでみてください。
それでは動画教材を一旦ストップし、画面下部にある①～④の4つの課題を順番に進めてください。

会計ソフトの概要

会計ソフト

- 経理業務をデジタル化し、より効率よく処理するツール
- 従来の手書きや表計算に代わり、入力や計算、書類作成の負担が軽減

メリット	代表ツール
・入力の手間が減る ・転記/計算ミスが減る ・書類作成の負担が和らぐ など	・やよいの白色申告オンライン ・freee ・マネーフォワードクラウド確定申告 など

73

まず、会計ソフトの概要を説明します。

会計ソフトとは、経理業務をデジタル化し、より効率よく処理するためのツールです。
従来の手書きや表計算ソフトでの管理に代わり、入力や計算、書類作成にかかる負担を大幅に軽減することが可能です。

メリットとしては、まず、取引データの入力の手間が減る点が挙げられます。
また、自動集計されるため転記や計算のミスが減るほか、確定申告書などの書類作成の負担も和らぐでしょう。

代表的なツールとしては、やよいの白色申告オンライン、freee、マネーフォワードクラウド確定申告などがあります。

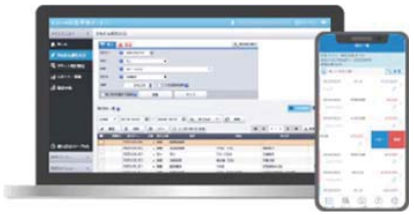
この教材では、やよいの白色申告オンラインを使って操作方法を紹介していきます。

やよいの白色申告オンラインの概要

■やよいの白色申告オンライン

- 弥生株式会社のクラウド会計ソフト
- 無料版でも入力や計算、グラフ化、各種書類の作成が可能

売上/経費データ、銀行口座、クレジットカード等と連携して取引結果を自動取り込みできる



▲やよいの白色申告オンラインの使用イメージ

画像出典：弥生株式会社（ https://www.yayoi-kk.co.jp/users/beginner/shiroiro_ol/）

74

続いて、やよいの白色申告オンラインの概要を説明します。

やよいの白色申告オンラインは、弥生株式会社が提供するクラウド会計ソフトです。
無料版であっても、日々の取引の入力や計算、経営状況のグラフ化、さらには各種書類の作成までが可能となっています。

また、大きな特徴として、売上や経費のデータ、銀行口座、クレジットカードなどと連携できる機能があります。
連携を行うことで、取引結果を自動で取り込むことができるため、手入力の手間を大幅に省くことができます。

画面右側に表示されているのは、実際の使用イメージです。
パソコンだけでなく、スマートフォンからも利用できることがわかります。

体験の目次設定

- やよいの白色申告オンラインの登録・開始方法
- 主な機能１　収入を入力する
- 主な機能２　支出を入力する
- 主な機能３　損益を確認する
- 主な機能４　外部のデータを取り込む
- 主な機能５　書類を作成しダウンロードする

76

ここからは、実際にやよいの白色申告オンラインを操作しながら体験していきます。

まず、やよいの白色申告オンラインの登録・開始方法を説明します。
その後、主な機能を5つ紹介します。

主な機能1では、収入を入力する方法を確認します。
主な機能2では、支出を入力する方法を学びます。
主な機能3では、損益を確認する方法を体験します。
主な機能4では、外部のデータを取り込む方法を紹介します。
主な機能5では、書類を作成しダウンロードする方法を確認します。

それでは、順番に見ていきましょう。

やよいの白色申告オンラインを使う場合の注意点

- 取引の重複登録に注意する（例：現金で記録した取引と、後から連携した口座データ など）
- 自動で計算やデータの取り込みが行われた後も、正しい数値、正しい勘定科目等に分類されているか確認・判断する

75

ここで、やよいの白色申告オンラインを使う場合の注意点をお伝えします。

まず、取引の重複登録に注意する必要があります。

例えば、先に現金での取引として手動で記録していた内容が、後から連携した銀行口座のデータとしても取り込まれ、二重に登録されてしまうことがあります。
こうした重複は見落としやすいため、十分に気をつける必要があります。

また、自動化された処理を過信しすぎないことも重要です。

自動で計算やデータの取り込みが行われた後も、必ず内容を確認するようにしてください。
具体的には、正しい数値が反映されているか、あるいは正しい勘定科目に分類されているかなどを、最終的に人が判断する必要があります。

やよいの白色申告オンラインの登録・開始方法

4. 「契約申し込み」をクリック

5. 最下部の「次へ」をクリック

6. ポリシーに同意し、最下部の「申込を確定する」をクリック

7. 必要事項（氏名など）を記入

⇒ ホーム画面から「製品を起動する」をクリックしてサービス開始



78

手順4で、「契約申し込み」をクリックします。

手順5で、画面の最下部にある「次へ」をクリックして進みます。

手順6で、表示されたポリシーに同意し、最下部の「申込を確定する」をクリックします。

手順7で、氏名などの必要事項を記入します。
すべての入力が完了するとホーム画面が表示されますので、「製品を起動する」をクリックします。

これで、やよいの白色申告オンラインのサービスが開始され、利用できる状態になります。

やよいの白色申告オンラインの登録・開始方法

1. 公式ページにアクセス ⇒ 「無料で試す」をクリック

https://www.yayoi-kk.co.jp/shinkoku/shiroiroshinkoku/price/

2. “弥生ID”の登録を行う



姓・名、メールアドレス、パスワード（任意）を記載し、最下部のポリシー同意にチェックを付ける

※お知らせの受け取りはチェックを外してもOK

3. Googleメールに送付された確認コードを入力 ⇒ 「確認する」をクリック

⇒ 弥生IDの登録が完了

77

ここでは、やよいの白色申告オンラインの登録・開始方法を説明します。

手順1で、画面に表示されているURLから公式ページにアクセスし、「無料で試す」をクリックします。

手順2で、「弥生ID」の登録を行います。
氏名、メールアドレス、任意のパスワードを順に入力してください。

なお、お知らせの受け取りについては、チェックを外しても問題ありません。
入力が終わったら、最下部にあるポリシーへの同意にチェックを付けます。

手順3で、先ほど入力したメールアドレス宛に確認コードが送付されますので、そのコードを入力します。

最後に「確認する」をクリックすれば、弥生IDの登録は完了です。

主な機能２　支出を入力する

1. 画面左側の「かんたん取引入力」を選択

2. 支出タブをクリック して取引内容を記入 ⇒ 登録



※左画像の例では下記の内容を記入
・取引日：2026/01/05
・科目：雑費
・金額：5,000

⇒ 画面下部の「取引の一覧」に、入力した結果が登録される

80

主な機能の2つ目は、支出を入力する方法です。

手順1で、画面左側の「かんたん取引入力」を選択します。

手順2で、「支出」タブをクリックし、取引内容を記入していきます。
画面の例では、取引日を2026年1月5日、科目を「雑費」、金額を5,000円と入力しています。

必要な情報の入力が終わりましたら、「登録」ボタンをクリックします。
登録ボタンをクリックすると、画面下部の「取引の一覧」に、入力した結果が登録されます。

主な機能１　収入を入力する

1. 画面左側の「かんたん取引入力」を選択

2. 収入タブをクリック して取引内容を記入 ⇒ 登録



※左画像の例では下記の内容を記入
・取引日：2026/01/05
・科目：売上
・金額：30,000

⇒ 画面下部の「取引の一覧」に、入力した結果が登録される

79

主な機能の1つ目は、収入を入力する方法です。

手順1で、画面左側のメニューにある「かんたん取引入力」を選択します。

手順2で、「収入」タブをクリックし、表示された項目に取引内容を記入していきます。
画面の例では、取引日を2026年1月5日、科目を「売上」、金額を30,000円と入力しています。

必要な情報の入力が終わりましたら、「登録」ボタンをクリックします。
登録を行うと、画面下部にある「取引の一覧」に、今入力した内容が追加されます。

主な機能４　外部のデータを取り込む

1. 画面左側の「スマート取引取込」を選択

2. 取り込み方式を選択する ⇒ 方式ごとに動画を確認しながら取り込む



下記の取り込み方式が選択可能
・金融機関の明細
・領収書やレシートなどの画像
・Excelのデータ
など

◀取り込み方式選択画面の一例

82

主な機能の4つ目は、外部のデータを取り込む方法です。

手順1で、画面左側のメニューから「スマート取引取込」を選択します。

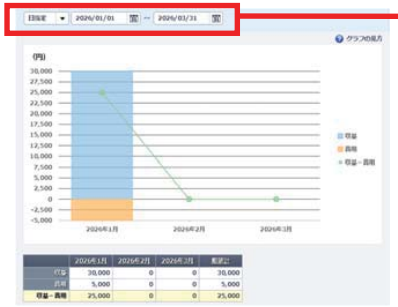
手順2で、表示された一覧の中から、希望する取り込み方式を選択します。
ここでは、金融機関の明細と連携したり、領収書の画像やExcelデータを読み込んだりすることが可能です。

なお、各項目の「動画で詳しく見る」をクリックすれば、具体的な手順を動画で確認しながら操作を進められます。

主な機能３　損益を確認する

1. 画面左側の「レポート・帳簿」を選択

2. 「損益レポート」を選択 ⇒ 日付を変更



※左画像の例では下記の内容に設定
・日指定：2026/01/01~2026/03/31

⇒ 指定した期間で「収益」「費用」「収益-利益」 がグラフと数値により確認できる

81

主な機能の3つ目は、損益を確認する方法です。

手順1で、画面左側のメニューから「レポート・帳簿」を選択します。

手順2で、「損益レポート」を選択し、集計したい期間に合わせて日付を変更します。
画面の例では、2026年1月1日から2026年3月31日までの期間を指定しています。

日付を指定すると、その期間における「収益」と「費用」、そしてその差引額である「利益」が表示されます。
このように、数値だけでなくグラフでも表示されるため、経営の状況を視覚的に確認することができます。

演習課題

■課題説明

あなたはこれから会計ソフトを用いて、取引データの入力・確認を行います。
右表の情報を使用し、下記の課題に取り組んでください。

① 収入を入力する
② 支出を入力する
③ 任意の期間で損益を確認する

<2026年1月6日における取引データ>

	収入	支出
科目	売上	雑費
金額	20,000	10,000

84

それでは、第5章の演習課題を行います。
教材内で説明した注意事項に留意しながら、課題に取り組んでください。

今回の課題では、会計ソフトを使って取引データの入力・確認を行います。
画面右側に示す2026年1月6日における取引データを使用してください。

分からない部分などは、動画教材を振り返りながら取り組んでみてください。
それでは動画教材を一旦ストップし、画面下部にある①～③の3つの課題を順番に進めてください。

主な機能５　書類を作成しダウンロードする

1. 画面左側の「レポート・帳簿」を選択

2. 「取引帳簿」を選択 ⇒ 「帳簿ダウンロード」をクリック



⇒下記書類が作成およびダウンロードできる



※会計ソフトの種類に応じて様々な形態の書類が作成およびダウンロードできる

83

主な機能の5つ目は、書類を作成しダウンロードする方法です。

手順1で、画面左側のメニューから「レポート・帳簿」を選択します。

手順2で、「取引帳簿」を選択し、画面にある「帳簿ダウンロード」のボタンをクリックします。
クリックすると、これまでに入力したデータが反映された書類が作成され、ダウンロードすることができます。

画面下部に表示されているのは、実際にダウンロードされた取引帳のイメージです。

なお、会計ソフトの種類に応じて、様々な形態の書類を作成・ダウンロードすることが可能です。
ここまでで、主な機能の操作説明は終了です。

BIツールの概要

BIツール

- 業務データを可視化・分析し、意思決定を支援するツール
- 従来に比べ、散在するデータやグラフを直感的にまとめることができる

メリット	代表ツール
・様々な外部データと接続できる ・データを視覚化しやすい ・データの更新を自動で反映でき、グループで共有もできる など	・Looker Studio ・Tableau ・Microsoft Power BI など

86

まず、BIツールの概要を説明します。

BIツールとは、業務データを可視化・分析し、意思決定を支援するためのツールです。
従来の手法に比べ、散在しているデータやグラフを、直感的にまとめることができる点が特徴です。

メリットとしては、様々な外部データと接続できる点が挙げられます。
また、データを視覚化しやすく、データの更新も自動で反映されるため、グループでの共有にも適しています。

代表的なツールとしては、Looker Studio、Tableau、Microsoft Power BIなどがあります。
この教材では、Looker Studioを使って操作方法を紹介していきます。

6. BIツール

第6章では、BIツールについて説明していきます。

バックオフィス業務では、売上データや業績などの数値を集計し、共有する場面があります。
こうしたデータの可視化や分析を効率化できるのが、BIツールです。

この章では、まずBIツールの基本的な概要を説明します。
その後、代表的なデジタルツールの１つとして、Looker Studioの機能を紹介していきます。

それではみていきましょう。

Looker Studioを使う場合の注意点

- レポートを共有する際は、閲覧権限や編集権限を適切に設定した上で公開する
- レポートを誰でも閲覧できる状態に設定した場合は、意図しない情報漏洩を防ぐため、そのURLの扱いに留意する

88

ここで、Looker Studioを使う場合の注意点をお伝えします。

まず、レポートを共有する際は、権限の設定に注意が必要です。
閲覧権限や編集権限を、相手に応じて適切に設定した上で公開するようにしてください。

また、設定によっては、URLを知っている人なら誰でも閲覧できる状態にすることも可能です。
その場合、意図しない情報漏洩を防ぐため、発行されたURLの扱いには十分に留意する必要があります。

Looker Studioの概要

■Looker Studio

・Google社のデータ可視化ツール
・無料版でも様々な外部データを接続でき、自動更新や共有設定等が可能

直感的な操作が多いため、業務担当者が、よりデータを活用することにもつながり得る



▲ Looker Studioの使用イメージ

画像出典：Google公式HP（ https://codelabs.developers.google.com/codelabs/community-connectors?hl=ja#0）

87

続いて、Looker Studioの概要を説明します。

Looker Studioは、Google社が提供するデータ可視化ツールです。
無料版であっても、様々な外部データを接続し、グラフや表としてまとめることができます。
また、データの自動更新や、作成したレポートの共有設定なども可能となっています。

Looker Studioは直感的に操作できる部分が多いため、専門的な知識がない業務担当者でも、データを活用しやすいという利点があります。
画面右側に表示されているのは、実際の使用イメージです。
様々なデータが一つの画面に集約され、見やすく可視化されていることが分かります。

体験の目次設定

- **Looker Studioの開始方法**
- **主な機能１　データを接続する**
- **主な機能２　グラフを作る**
- **主な機能３　データの自動更新を設定する**
- **主な機能４　作成した内容を共有する**

90

ここからは、実際にLooker Studioを操作しながら体験していきます。

まず、Looker Studioの開始方法を説明します。
その後、主な機能を4つ紹介します。

主な機能1では、データを接続する方法を確認します。
主な機能2では、グラフを作る方法を学びます。
主な機能3では、データの自動更新を設定する方法を体験します。
主な機能4では、作成した内容を共有する方法を紹介します。

それでは、順番に見ていきましょう。

Looker Studioの主な機能一覧

データの接続	Excelやスプレッドシートを接続する
データの可視化	棒グラフ・円グラフなどで可視化する
ダッシュボード	複数のグラフ等を一画面にまとめる
フィルタ	期間や商品など条件で絞り込む
計算・集計	合計や平均、前年比などを自動計算する
自動更新	情報元の更新を自動で画面に反映する
権限管理・共有	権限を設定し、リンクで他の人と共有する

など

89

ここでは、Looker Studioの主な機能を一覧で紹介します。

まず、データの接続は、Excelやスプレッドシートを接続する機能です。

データの可視化は、棒グラフや円グラフなどで情報を可視化します。
ダッシュボードは、複数のグラフ等を一画面にまとめる機能です。
フィルタ機能では、期間や商品などの条件で情報を絞り込むことができます。
計算・集計機能は、合計や平均、前年比などを自動計算するものです。
自動更新は、情報元の更新を自動で画面に反映します。
権限管理・共有は、権限を設定し、リンクで他の人と共有する機能です。

このほかにも、さまざまな機能が用意されています。

主な機能１　データを接続する

1. 画面左上の「作成」ボタンをクリック ⇒ 「データソース」を選択

2. 画面下部の項目の中から「Microsoft Excel」を選択



3. 画面中央の「ファイルをアップロード」をクリック
⇒ 別途配布のExcelファイル「別途資料_BIツール_売上データ」を選択する

92

主な機能の1つ目は、データを接続する方法です。

手順1で、画面左上の「作成」ボタンをクリックし、表示されたメニューから「データソース」を選択します。

手順2で、画面下部の項目の中から「Microsoft Excel」を選択します。

手順3で、画面中央の「ファイルをアップロード」をクリックします。
クリックするとファイル選択画面が開きますので、別途配布しているExcelファイル「別途資料_BIツール_売上データ」を選択してください。

Looker Studioの開始方法

1. 下記のリンクよりLooker Studioにアクセス
https://lookerstudio.google.com

2. 使用するGoogleアカウントを選択

⇒ ログインが完了し、下記のページが表示される



91

ここでは、Looker Studioの開始方法を説明します。

手順1で、画面に表示されているURLにアクセスし、Looker Studioのページを開きます。

手順2で、使用するGoogleアカウントを選択します。
アカウントを選択するとログインが完了し、画面下部のようなホーム画面が表示されます。

これで、Looker Studioを利用する準備が整いました。

主な機能２　グラフを作成する

1. 画面上部の「グラフを追加」をクリック



2. 「面」の中の「積み上げ面グラフ」を選択



94

主な機能の2つ目は、グラフを作成する方法です。

手順1で、画面上部にあるツールバーから「グラフを追加」をクリックします。
クリックすると、棒グラフや円グラフなど、様々な種類のグラフが一覧で表示されます。

手順2で、「面」というカテゴリの中にある「積み上げ面グラフ」を選択します。
画面では、赤枠で囲まれている一番左側のアイコンが該当します。

主な機能１　データを接続する

4. 画面右上の「接続」をクリック

※もし「Record Count」が出てきた場合は「…」をクリックし削除を行う



5.画面右上の「レポートを作成」をクリック

⇒ データの接続が完了

93

手順4で、画面右上にある「接続」をクリックします。
このとき、画面下部の指標に「Record Count」という項目が表示される場合があります。
もし表示された場合は、項目の右側にある「3点リーダー」をクリックし、削除を行ってください。

手順5で、画面右上にある「レポートを作成」をクリックします。

これで、データの接続作業は完了です。

主な機能３　データの自動更新を設定する

画面右上の「更新を再開」をクリック ⇒ 最新データがグラフに反映される



※ **はじめから「更新を一時停止」になっている場合はそのままでOK**

※ **自動更新はGoogle系列のサービスや一部の外部サービスのみに適用**

96

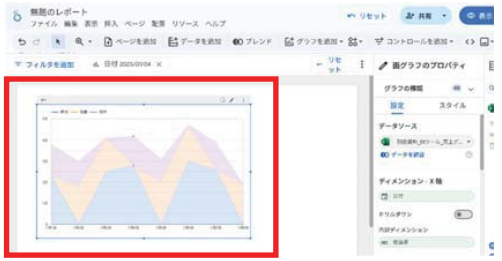
主な機能の3つ目は、データの自動更新を設定する方法です。

画面右上にある「更新を再開」というボタンをクリックします。
これをクリックすることで、最新のデータが自動的にグラフに反映されるようになります。

なお、はじめから「更新を一時停止」という表示になっている場合は、すでに設定が有効になっていますので、そのままで問題ありません。
ただし、この自動更新機能は、Google系列のサービスや、一部の外部サービスのみに適用される点にご注意ください。

主な機能２　グラフを作成する

3. 画面左の白いスペースにグラフを配置 ⇒ サイズを適宜調整



※「グラフを追加」からは「円グラフ」や「散布図」など多様な形態のグラフが選択可能
また、合計値等を示す「スコアカード」なども配置可能

95

手順3で、画面左側の白いスペースでクリックし、グラフを配置します。
配置した後、見やすい大きさになるように、適宜サイズを調整してください。

これで、積み上げ面グラフの作成が完了です。

なお、「グラフを追加」のメニューからは、他にも円グラフや散布図など、多様な形態のグラフを選択することが可能です。
また、合計値などをシンプルに表示する「スコアカード」なども配置できますので、目的に合わせて活用してみてください。

演習課題

■課題説明

あなたはこれからBIツールを用いて、データの可視化と共有を行います。

教材内で使用したExcelファイル「別途資料_BIツール_売上データ」を使用し、下記の課題に取り組んでください。

① 新しく「作成」を選択し、Excelファイルを接続する
② 任意のグラフを作成する
③ 共有ボタンから「限定公開」かつ「編集者」の設定を行い、共有用のリンクをコピーする

98

それでは、第6章の演習課題を行います。
教材内で説明した注意事項に留意しながら、課題に取り組んでください。

今回の課題では、BIツールを使ってデータの可視化と共有を行います。
教材内で使用したExcelファイル「別途資料_BIツール_売上データ」を使用してください。

分からない部分などは、動画教材を振り返りながら取り組んでみてください。
それでは動画教材を一旦ストップし、画面下部にある①～③の3つの課題を順番に進めてください。

主な機能４　作成物を共有する

1. 画面右上の「共有」をクリック

2. リンク設定を「公開」に変更 ⇒ 権限（編集/閲覧）を設定
⇒ リンクをコピーして保存



⇒ リンクを受け取った人は、
データの閲覧または編集が可能

97

主な機能の4つ目は、作成した内容を共有する方法です。

手順1で、画面右上にある「共有」ボタンをクリックします。

手順2で、リンク設定を「公開」に変更し、相手に付与する権限を「編集者」または「閲覧者」から選択して設定します。
設定ができたら、リンクをコピーして保存し、共有したい相手に伝えます。

これにより、リンクを受け取った人は、設定された権限に応じて、データの閲覧や編集が可能になります。
チームメンバーにレポートを見せたり、共同で作業したりする際に非常に便利な機能です。

ここまでで、主な機能の操作説明は終了です。

ワークフローツールの概要

ワークフローツール

- 業務全体の流れや各作業の状況を整理・管理するツール
- 従来の方法に比べ、業務プロセスを手軽に見やすくまとめることが可能

メリット	代表ツール
・作業の進捗が把握しやすい ・業務の効率化につながる ・作成したツールをテンプレート化して再利用できる など	・Notion ・Kintone ・Trello など

100

続いて、ワークフローツールの概要について説明します。

ワークフローツールとは、業務全体の流れや各作業の状況を整理・管理するためのツールです。
従来の方法に比べ、業務プロセスを手軽に見やすくまとめることが可能である点が特徴です。

メリットとしては、まず、作業の進捗が把握しやすいという点が挙げられます。
また、業務の効率化につながるほか、作成したツールをテンプレート化して再利用できるという利点もあります。

代表的なツールとしては、Notion、Kintone、Trelloなどがあります。

この学習では、Notionの機能を紹介します。

7. ワークフローツール

第7章では、ワークフローツールについて説明していきます。

バックオフィス業務では、タスクの進捗管理やプロジェクトの整理など、複数の作業を並行して進める場面があります。
こうした業務の管理を効率化できるのが、ワークフローツールです。

この章では、まずワークフローツールの基本的な概要を説明します。
その後、代表的なデジタルツールの１つとして、Notionの機能を紹介していきます。

それではみていきましょう。

Notionを使う場合の注意点

- ページを共有する際は、アクセス権限を適切に設定する
- ページを誰でも閲覧できる状態に設定した場合は、意図しない情報漏洩を防ぐため、そのURLの扱いに留意する

102

ここで、Notionを使う場合の注意点をお伝えします。

まず、ページを共有する際は、アクセス権限を適切に設定する必要があります。
意図しない相手に情報を書き換えられたり、見られたりすることがないよう、状況に合わせて権限を管理しましょう。

また、設定によっては、ページを誰でも閲覧できる状態にすることも可能です。
その場合、意図しない情報漏洩を防ぐため、そのURLの扱いには十分に留意するようにしてください。

Notionの概要

■Notion

・Notion Labs社の業務支援ツール
・無料版でも業務状況を管理するための
ページ作成・共有が可能

業務シーンにあわせてテンプレートを
活用したり、表示を切り替えるなど、
さまざまなカスタマイズができる



▲Notionの使用イメージ

画像出典：Notion公式HP（ https://www.notion.com/ja）

101

続いて、Notionの概要を説明します。

Notionは、Notion Labs社が提供する業務支援ツールです。
無料版であっても、業務状況を管理するためのページ作成や、その共有が可能となっています。

また、業務シーンに合わせてテンプレートを活用したり、表示形式を切り替えたりするなど、
様々なカスタマイズができる点が特徴です。

画面右側に表示されているのは、実際の使用イメージです。
会社の規定やロードマップなど、様々な情報が整理されていることがわかります。

Notionの主な機能一覧

ページの作成	テキストや画像などを自由に配置する
テンプレート	管理表やドキュメントの雛形を活用する
表示の切り替え	業務シーンに応じた形式で表示する
外部ツールの連携	SlackやGoogleカレンダーなどと連携する
コメント	ページやタスクにコメントを残す
リマインダー	指定日時に通知を受け取る
権限管理・共有	権限を設定し、リンクで他の人と共有する

など

103

ここでは、Notionの主な機能を一覧で紹介します。

まず、ページの作成は、テキストや画像などを自由に配置する機能です。
テンプレートは、管理表やドキュメントの雛形を活用するものです。
表示の切り替えでは、業務シーンに応じた形式で表示することができます。
外部ツールの連携は、SlackやGoogleカレンダーなどと連携する機能です。
コメント機能では、ページやタスクにコメントを残せます。
リマインダーは、指定日時に通知を受け取る機能です。
権限管理・共有は、権限を設定し、リンクで他の人と共有することができます。

このほかにも、さまざまな機能が用意されています。

体験の目次設定

- **Notionの開始方法**
- **主な機能１　ページを作成する**
- **主な機能２　テンプレートから管理表を作成する**
- **主な機能３　表示を切り替える**
- **主な機能４　ページを共有する**

104

ここからは、実際にNotionを操作しながら体験していきます。

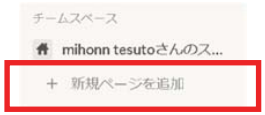
まず、Notionの開始方法を説明します。
その後、主な機能を4つ紹介します。

主な機能1では、ページを作成する方法を確認します。
主な機能2では、テンプレートから管理表を作成する方法を学びます。
主な機能3では、表示を切り替える方法を体験します。
主な機能4では、作成したページを共有する方法を紹介します。

それでは、順番に見ていきましょう。

主な機能１　ページを作成する

1. 画面左側のチームスペース部分にある「新規ページを追加」をクリック



2. 画面左上の「白紙のページ」を選択



⇒ 新しいページが作られる

※ ページ内にテキストや表、リンク、カレンダー、チェックボックス付きリストなどを埋め込み業務管理などに活用可能

106

主な機能の1つ目は、ページを作成する方法です。

手順1で、画面左側のチームスペース部分にある「新規ページを追加」をクリックします。

手順2で、画面左上の「白紙のページ」を選択します。
これを選択すると、新しいページが作成されます。

作成されたページ内には、テキストや表、リンク、カレンダー、チェックボックス付きリストなどを自由に埋め込むことが可能です。
シンプルなメモから複雑な業務管理まで、目的に合わせて幅広く活用することができます。

106

Notionの開始方法

1. ログインページにアクセス

https://www.notion.so/login

2. Googleアカウントでのログインを選択 ⇒ 自分のアカウントを選択

3. 「仕事で利用」を選択 ⇒ 続行をクリック



4. フリープランを選択⇒デスクトップアプリは「スキップする」を選択

⇒ Notionが起動

105

ここでは、Notionの開始方法を説明します。

手順1で、画面に表示されているURLからログインページにアクセスします。

手順2で、Googleアカウントでのログインを選択し、自身のアカウントを選びます。

手順3で、利用目的として「仕事で利用」を選択し、「続行」をクリックします。

手順4で、フリープランを選択します。なお、デスクトップアプリの案内については「スキップする」を選択して構いません。

以上の手順が完了するとNotionが起動し、利用を開始することができます。

105

主な機能２　テンプレートから管理表を作成する

1. 画面左側のチームスペース部分にある「新規ページを追加」をクリック

2. テンプレートから「タスク管理ツール」を選択
⇒ 画面下部の「続ける」をクリック



※ 他にも、目標管理ツール、イベント管理、問題管理ツール、在庫管理、議事録 などの名称のテンプレートがある

3. 画面下部の「完了」をクリック

主な機能の2つ目は、テンプレートから管理表を作成する方法です。

手順1で、先ほどと同様に画面左側の「新規ページを追加」をクリックします。

手順2で、テンプレートの中から「タスク管理ツール」を選択し、画面下部の「続ける」をクリックします。

手順3で、画面下部の「完了」をクリックします。

なお、テンプレートには他にも、目標管理や議事録、在庫管理など、様々な業務に対応したものが用意されていますので、ぜひ活用してみてください。

主な機能２　テンプレートから管理表を作成する

4. 下記に示すページが作成される



⇒ 表の行や列、各項目の内容などを編集し、内容を自身の業務に書き換えて活用する

手順4で、画面に示すようなページが作成されます。

「タスク管理ツール」というタイトルのもと、タスク名やステータス、期日などを管理できる表が表示されていることが分かります。
この表は、行や列を追加したり、各項目の内容を編集したりすることが自由にできます。

テンプレートの内容をそのまま使うだけでなく、自身の業務内容に合わせて書き換えながら活用してください。

主な機能３　表示を切り替える

2. 表示がステータス（未着手・進行中・完了）順に切り替わる



⇒ ステータスが変わったタスクは、マウスのドラッグ&ドロップで移動させることが可能

110

手順2で、画面の表示が「ステータス順」に切り替わります。
先ほどのリスト形式とは異なり、「未着手」「進行中」「完了」といった進捗状況ごとに、タスクが整理されて表示されていることが分かります。

この画面では、ステータスが変化したタスクを、マウスのドラッグ＆ドロップで簡単に移動させることが可能です。

たとえば、「未着手」にあるタスクを「進行中」の列へ動かすだけで、ステータスの変更処理が完了します。
これは、ホワイトボードを活用した進捗管理を、パソコンのツール上で行うようなイメージです。

主な機能３　表示を切り替える

前項「主な機能２」の管理表を継続して使用

1. ページ内の上部にある「ステータス別」をクリック



109

主な機能の3つ目は、表示を切り替える方法です。
ここでは、前項「主な機能2」で作成した管理表を継続して使用します。

手順1で、ページ内の上部にあるメニューから「ステータス別」をクリックします。

画面の赤枠で示されている箇所を選択することで、データの表示形式を切り替えることができます。

演習課題

■課題説明

あなたはこれからワークフローツールを用いて管理表の作成を行います。
下記の課題に取り組んでください。

① 新規ページを追加する（テンプレートから「プロジェクト」を選ぶ）
② ①で作成したページの表示を「すべてのプロジェクト」に切り替える
③ 共有用のリンクをコピーする

112

それでは、第7章の演習課題を行います。
教材内で説明した注意事項に留意しながら、課題に取り組んでください。

今回の課題では、ワークフローツールを使って管理表の作成を行います。

分からない部分などは、動画教材を振り返りながら取り組んでみてください。
それでは動画教材を一旦ストップし、画面下部にある①～③の3つの課題を順番に進めてください。

主な機能４　ページを共有する

1. 任意のページを開き、画面右上の「共有」をクリック

2. 上部の入力欄に、共有したい相手のメールアドレスを入力
⇒「招待」をクリック



3. 共有者のアクセス権限を任意項目に変更

4. 「リンクをコピー」をクリック
⇒ リンクを受け取った人がページにアクセスできる

111

主な機能の4つ目は、ページを共有する方法です。

手順1で、任意のページを開き、画面右上にある「共有」をクリックします。

手順2で、上部の入力欄に共有したい相手のメールアドレスを入力し、「招待」をクリックします。

手順3で、付与されたアクセス権限を、フルアクセスや編集権限など、任意の項目に変更して設定します。

手順4で、画面下部にある「リンクをコピー」をクリックします。
コピーしたリンクを相手に送ることで、受け取った人はそのページにアクセスできるようになります。
複数人で情報を共有したり、共同編集を行ったりする際に欠かせない機能です。

ここまでで、主な機能の操作説明は終了です。

令和 7 年度　文部科学省

「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」

企業マネジメントを支援する

バックオフィス DX 人材養成プログラム開発事業

『事業報告書』

本報告書は、文部科学省の教育政策推進事業委託費による委託事業として、学校法人宮崎総合学院が実施した令和 7 年度「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」の成果をとりまとめたものです。

発　行：令和 8 年 3 月

発行者：学校法人宮崎総合学院

〒880-0801　宮崎県宮崎市老松 1 丁目 3 番 7 号

TEL　0985－22－0658