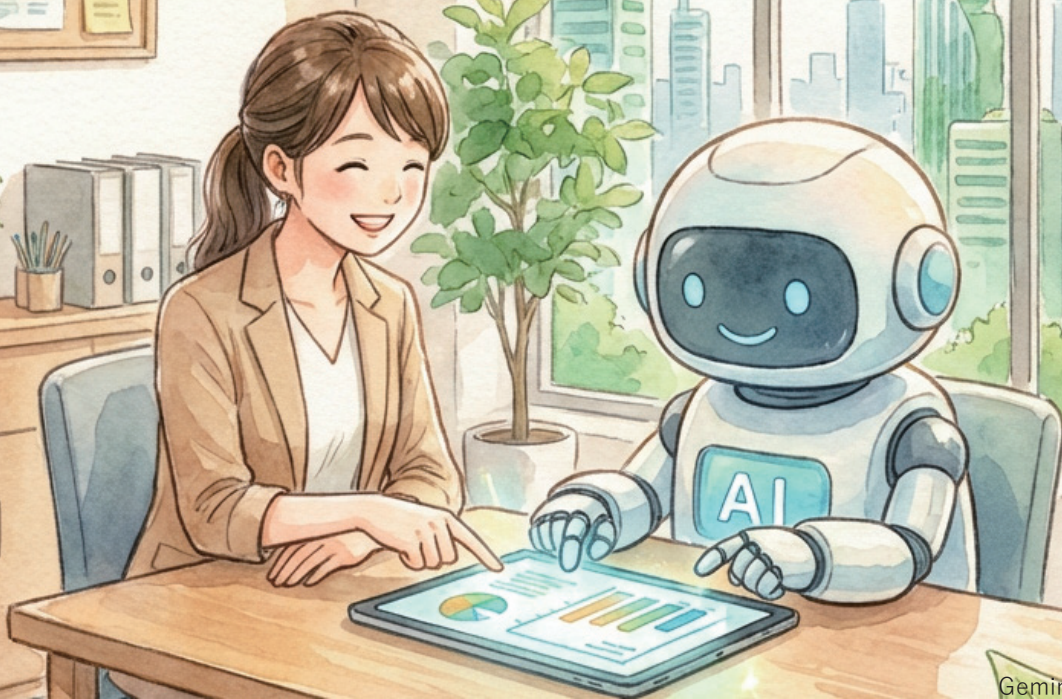


# 使ってみたくなる AIエージェント ハンドブック



Geminiにより生成

## 目次

はじめに	2
中小企業におけるAI活用の現状と課題	3
マルチAIエージェント活用の時代	5
第一部 AIエージェント自社導入から独自開発まで	
① AIエージェント時代の製品選択と組織フェーズの捉え方	10
② 社員一人ひとりがAIを「ジブンゴト化」する組織へ 自走型DXの未来	14
③ 汎用AIの時代に勝ち残る、ドメイン特化型AIエージェント	16
④ 実際にAIエージェントを作成したケースの紹介	18
⑤ セキュアなユースケースの紹介	24

## 第二部 国内活用事例

① 現場でのAIエージェント活用方法: 浸水予測エージェント事例	26
② 現場でのAIエージェント活用方法: AI Factory系事例	28
③ 現場でのAIエージェント活用方法: Copilotを使ったクマの画像認識事例	30
④ 本部長が「AIエージェント」に! 変化する上司と部下のコミュニケーション	32
⑤ 営業前線でのAIエージェント活用事例 (商談前後の業務自動化など)	34

# はじめに

## ■ AIエージェント(自律型AI)の登場

近年、「AIエージェント」や「自律型AI」という言葉を耳にする機会が急速に増えています。「生成AIだけでもまだ使いこなせていないのに、また新しい概念が出てきたの？」——そう感じる方も多いかもしれません。しかし、ご安心ください。AIエージェントは、むしろAIをより簡単に、より自然に活用できるようにしてくれる存在です。

では、AIエージェントとは何でしょうか？ AIエージェントは、従来の「指示しないと動かないAI」とは異なり、**与えられた目標に向けて自分で計画を立て、判断し、複数のタスクを連続して実行できるAI**です。タスクを自動で分解し、ブラウザ操作やAPI連携なども組み合わせながら、一連の業務を自らこなしていきます。

この登場は、AIが「質問に答える」「文章を作る」といった単発の応答にとどまる存在から、**自ら考え、行動する「能動的なパートナー」へと進化した**ことを意味します。

## ■ 本ハンドブックの目的

MCPCでは、一昨年にデスクワークでの生成AI活用をまとめた「ホワイトカラー生産性向上のための生成AI活用ハンドブック」を、昨年には現場業務へと領域を広げた「一歩進んだ生成AI活用ハンドブック」を刊行してきました。どちらも、生成AIの解説に加え、実際の事例を豊富に紹介したことで、多くの方々からAI活用の参考になったとのお声をいただきました。

(※) ただし、現状でも国内の中小企業でのAI活用が遅れていることが指摘されています（詳しくは次頁にその現状と課題をまとめています）。

そして今、AIは「便利な道具」から**「素直で優秀な仕事パートナー」**へと大きく進化しつつあります。この変化を踏まえ、私たちは改めてAIとの向き合い方を整理する必要があると考えました。

本年度のハンドブックでは、「マルチAIエージェント活用の時代」としてAIエージェントの最新情報と解説を、その後、AIエージェントの製品選択に始まり、社内導入（業務効率化）から、新規サービス企画、さらには外部提供による収益化までの一連のステップの解説と事例を**「第一部 AIエージェント自社導入から独自開発まで」**、従来の事例集を**「第二部 国内活用事例」として**、分かりやすくまとめています。「AIを活用したいけれど踏み出せない」「活用しきれていないと感じている」——そんな方々の一歩を後押しする内容を目指しました。

なお、AIの進化は日々加速しており、本書の内容は**2026年3月時点の情報**をもとにしています。最新の動向については、ぜひ随時確認いただければ幸いです。

# 中小企業におけるAI活用の現状と課題

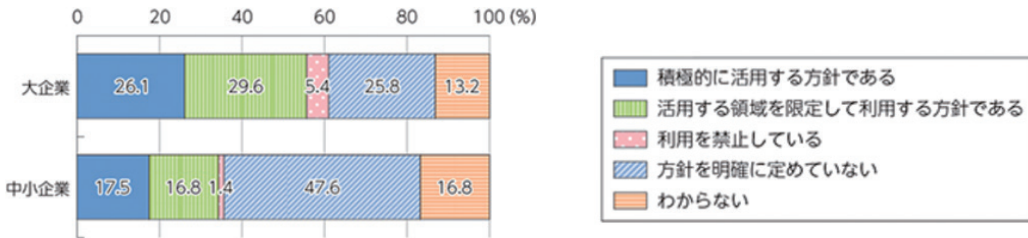
## 1. 概要

ChatGPT等の生成AIツールは、人が指示した内容に基づき、文章、画像、音楽、動画等を自動で新しく創り出します。従来の画像認識や数値予測等を行う識別系AIと大きく異なります。個人として、これらの生成AIツールを一度は使用したことのある方も多いのではないのでしょうか。他方で国内中小企業でのAI活用の状況は、国内大企業と比較して活用方針の策定が遅れています。

本稿では、中小企業における生成AI活用の現状と課題を取り上げます。

## 2. 中小企業におけるAI活用の現状

中小企業におけるAI活用の現状は、以下の図表に示される通り、大企業に比べて、生成AIの活用方針の策定が遅れている状況にあります。



出典 総務省（2025）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」

- 中小企業は大企業と比較して、生成AIを活用する方針を策定している企業の割合が低い
- 中小企業では、特に「方針を明確に定めていない」という回答が最も多く、47.6%と約半数を占める

## 3. 中小企業におけるAI活用の課題

なぜ中小企業では生成AIの活用方針の決定が遅れているのでしょうか。生成AIツールのGeminiに上図を含む参考文献を取り込み、中小企業AI活用方針未策定の理由を聞いた結果、以下の回答が得られました。

### 中小企業AI活用方針未策定の理由

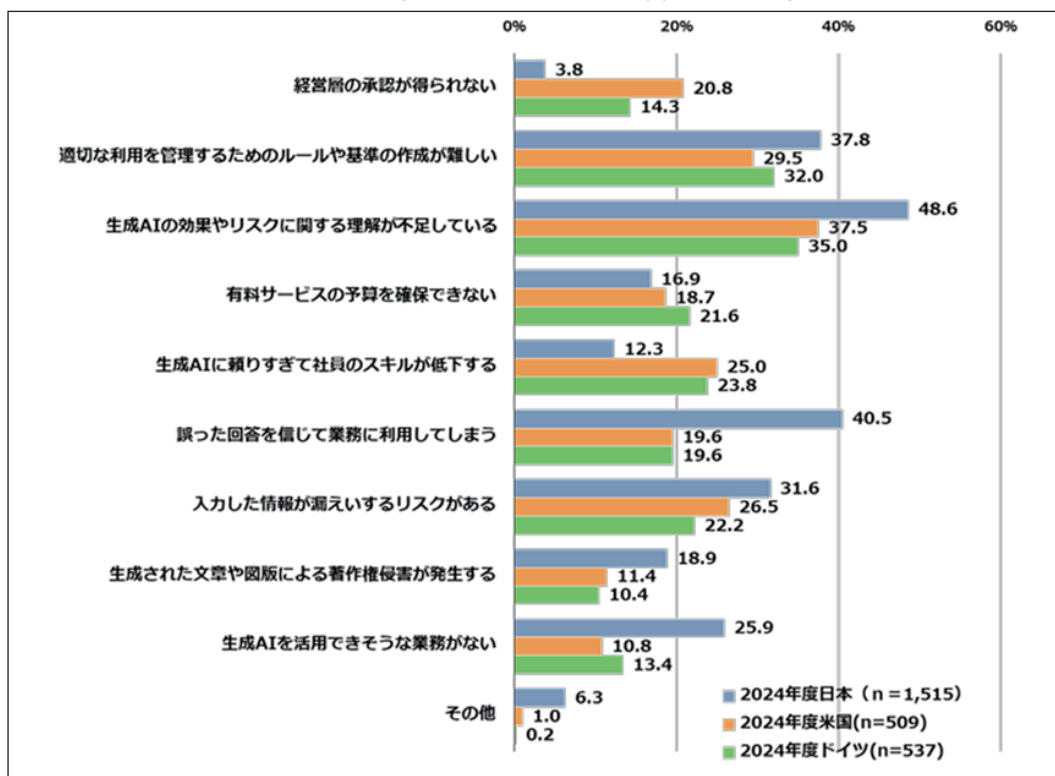
ご提示いただいた総務省「令和7年版情報通信白書」の該当ページ(企業におけるAI利用の現状)に基づき、中小企業においてAI(特に生成AI)の活用方針を明確に定めていない背景として挙げられている主な要因は以下の通りです。

- ・ **効果的な活用方法がわからないため**  
生成AIを導入しても、具体的に自社のどの業務に活用すればよいか、またどのような成果が得られるのかというイメージが持てていないことが最大の理由として挙げられています。
- ・ **情報漏洩等のセキュリティリスクへの懸念があるため**  
社内の機密情報や顧客データが外部に流出することへの不安が強く、安全な利用環境やルール作りが追いついていないことが方針策定を妨げる要因となっています。
- ・ **導入・運用コストの負担が大きいため**  
初期投資(初期コスト)だけでなく、継続的な利用にかかる費用(ランニングコスト)に対する懸念があり、限られた経営資源の中で投資判断を下すことが難しい状況にあります。

このほか、白書内では「専門人材の不足」なども間接的な要因として示唆されています。

AIには、事実に基づかない情報をもっともらしく生成する現象（ハルシネーション）という問題があり、この問題を解決するために、様々な研究が進められています。前述のAIが提示した回答が妥当かどうか、統計データを用いて検証します。

### 生成AIを業務で活用する上での課題（国別）



出典 (独)情報処理推進機構 DX動向2025 (データ集)

上図は中小企業のための統計ではありませんが、日本国内における生成AIを業務で活用する上での主な課題として、以下が挙げられます。

- 生成AIの効果やリスクに関する理解が不足している
- 誤った回答を信じて業務に利用してしまう
- 適切な利用を管理するためのルールや基準の作成が難しい
- 入力した情報が漏洩するリスクがある

生成AIの効果とリスクへの理解不足により、誤情報の利用や情報漏洩の懸念があるものの、それらを防ぐための適切な利用ルールの策定が困難であることが課題となっています。中小企業が大企業より経営資源が乏しいことを考慮すれば、この課題は前述の生成AIが回答した、中小企業AI活用方針未策定の理由と一致すると言えるのではないのでしょうか。

# マルチAIエージェント活用の時代

## 1. AIエージェントが変える経営の常識 ～Anthropicショックが示すものとは～

### ■ 世界を揺るがした「Anthropicショック」

2026年1月、米国のAI企業Anthropicが「Claude Cowork」を公開したことをきっかけに、世界のビジネス環境に激震が走りました。Claude Coworkは、エンジニアでなくても業務をAIに自律的に処理させることができるデスクトップ型のAIエージェントアプリケーションです。業務特化型プラグインの追加により既存のSaaS（クラウドソフトウェア）サービスの代替が現実味を帯び、SaaS関連企業の時価総額は数十兆円規模で急落しました。これが「Anthropicショック」と呼ばれる出来事です。

この衝撃の本質は株価の変動だけではありません。「ユーザーID数に応じた課金」というSaaSのビジネスモデルそのものが問い直されていることにあります。一つのAIエージェントが複数の業務を並列処理できる時代には、従来の「人数課金」から「処理量・成果物に応じた課金」への移行が避けられないとみられており、ソフトウェア提供側とユーザー側の双方にビジネスモデルの見直しが迫られています。

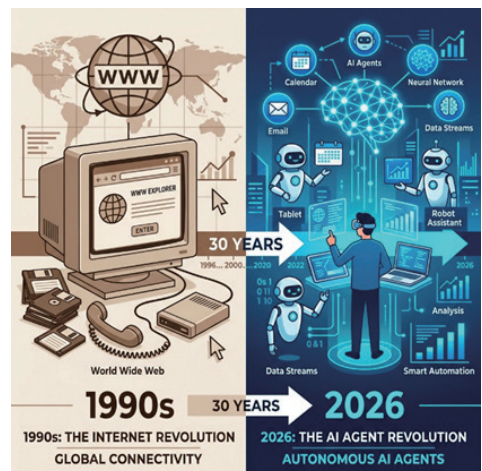


Anthropicショック

### ■ インターネット革命との類似点と日本への示唆

1990年代、インターネットの登場に際して「セキュリティが不安」「使い方がわからない」と様子見を続けた企業と、積極的に取り込んだ企業の間には取り返しのつかない差が生まれました。日本の企業秘密へのこだわりに対して、米国ではオープンイノベーション文化のもとで新技術を恐れず事業に組み込んだ企業がGAFAM等へと成長し、グローバル競争の覇権を握りました。AIエージェントの登場は、かつてのインターネット革命に匹敵する（あるいはそれを超える）産業変革として各方面から指摘されています。

日本企業の間でも情報漏洩への懸念や規制の不透明感から、導入判断が遅れるケースが目立ちます。しかし慎重すぎる対応が競争劣位につながりかねないことは、インターネット時代の教訓が示すとおりです。AIエージェントを「脅威」ではなく「経営資源」として捉え直すことが、今まさに求められています。



インターネット革命とAIエージェント革命

## 2. AIエージェントとは何か ～チャットAIとの違いと主なサービス～

### ■ 定義と基本的な考え方

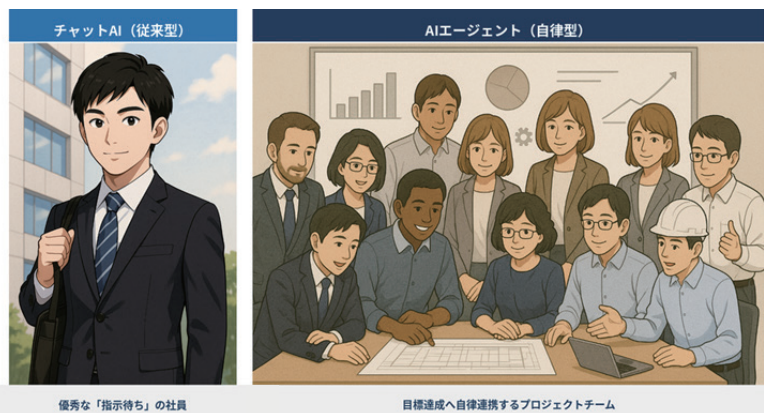
「AIエージェント」には現在、業界で統一された公式定義はありませんが、ISO/IEC 22989の枠組みを参考にする、「目標を設定するだけで、AIが自律的に計画・実行・検証を繰り返すシステム」と説明できます。

### ■ チャットAIとの違い

ChatGPT等の従来のチャットAIは、ユーザーが毎回指示を与える「指示待ち型」の優秀なアシスタントです。これに対してAIエージェントは、目標を伝えるだけで必要な計画・調査・実行・検証のサイクルを自律的に繰り返します。ちょうど、個々の専門家が役割分担しながら自律的に動くプロジェクトチームのようなイメージです。

項目	チャットAI (例: ChatGPT)	AIエージェント (例: Claude Cowork)
操作方法	ユーザーが毎回指示	目標を設定するだけで自律実行
作業範囲	一問一答	複数ステップを連続処理
外部連携	基本なし・限定的	プラグイン・MCP等で多様に連携
出力形式	テキスト・画像等	レポート・コード・メール送信まで

進化したAIの身近な先行事例として広く知られているのが、Google NotebookLMです。PDFや資料を読み込んでQ&Aや要約を行うこのサービスは、「AIが情報ソースに自律的にアクセスして処理する」という体験を多くのビジネスパーソンに届けました。AIエージェントでは、さらに複数のAIが役割分担して業務全体を完遂する段階へと発展しています。



チャットAI (指示待ち型の優秀な社員) とAIエージェント (自律型プロジェクトチーム)

### ■ 主なAIエージェントサービス一覧

2026年2月現在、ビジネス活用が進む代表的なAIエージェントサービスは以下のとおりです。

また、最近ではMCP (Model Context Protocol) やA2A (Agent-to-Agent Protocol) といった複数のAIエージェントやサービスを連携させる仕組みも普及しつつあり、各社で社内システムとAIエージェントを連携させる試みも進んでいます。

サービス名	提供元	主な特長	対象ユーザー
Claude Cowork	Anthropic	デスクトップ型・プラグイン豊富	非エンジニア全般
ChatGPT Operator +Deep Research	OpenAI	ウェブ操作自動化・深掘り調査	ビジネス全般
Gemini Deep Research	Google	高精度リサーチ・Google 連携	リサーチ重視ユーザー
Microsoft 365 Copilot	Microsoft	Office 深統合・企業向け	Office 利用企業
Genspark	Genspark AI	マルチエージェント・創作・調査	幅広いビジネス
Manus	Monica	自律タスク実行・ブラウザ操作	自動化ニーズ
Perplexity Pro	Perplexity AI	リアルタイムWeb 調査	調査・情報収集
Google NotebookLM	Google	資料要約・Q&A・音声解説・動画解説	文書活用

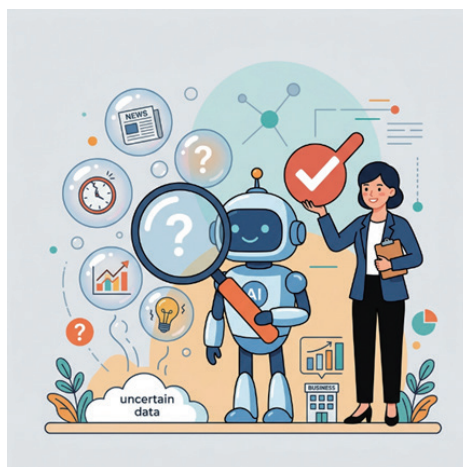
### 3. AIリスクと正しい使い方 ～ハルシネーション・情報漏洩への対処法～

#### ■ ハルシネーション(幻覚)とは

AIが事実と異なる情報を、あたかも正確な内容として出力してしまう現象を「ハルシネーション」と呼びます。数値・日付・固有名詞の誤りが特に生じやすく、出力をそのまま業務に用いると誤った意思決定につながる危険があります。今日のチャットAIやAIエージェントは、以前に比べてハルシネーションが起こりにくはなっていますが、AIの回答はあくまで「草案」として扱い、重要な情報は必ず一次ソースで確認する姿勢が不可欠です。

対策として、以下の4つのアプローチが有効です。

- ① **プロンプト設計** —— 「わからない場合は『不明』と教えてください」「根拠となるURLを必ず示してください」と明示的に指示する
- ② **出典確認** —— AIが示したURLに実際にアクセスして内容を確認する習慣を組織として定着させる
- ③ **RAG活用** —— 社内ドキュメント等を参照させる「RAG（検索拡張生成）」を導入し、回答の根拠を自社資料に限定する
- ④ **複数AI照合** —— ChatGPT・Gemini・Claudeなど複数のサービスで同じ質問をし、結果を比較・検証する



AIのハルシネーションのファクトチェックが重要

#### ■ カスタム指示機能の活用

ハルシネーション等のAIの過ちを減らすために、毎回、プロンプトで指示をするのは面倒です。主要AIサービスには、業務ルールや表記規則・回答スタイルをあらかじめ設定できる「カスタム指示機能」が備わっています。ChatGPTの「GPTs」・Geminiの「Gems」・Gensparkの「Hub」・Claude Coworkのカスタム設定を活用することで、手軽に事前の対処が可能となります。一度設定すれば毎回同じ指示を繰り返す手間が省け、一貫した品質の出力が継続的に得られます。

## ■ 情報漏洩についての正しい理解

「AIに入力した情報が外部に漏れる」という誤解が広まっていますが、AIの学習プロセスと推論プロセスは別物です。仕組み上は、AIに相談した内容が直ちに第三者に漏れるということはありません。しかし、他のネットワークサービスと同様に情報漏洩のリスクは常に存在しますので、適切なサービス選択と設定によりリスクを低減させることが重要です。

- ・**無料プラン**は入力内容が学習に使われる可能性があるため、機密情報・個人情報の入力を避ける
- ・**有料・エンタープライズプラン**では、多くのサービスで学習オフ設定が可能
- ・個人情報や固有名詞をダミーデータに置換してから入力する**マスキング処理**
- ・**クラウド閉域環境**（Azure OpenAI Service等）を利用し、社内ネットワーク内でAIを運用する

## 4. AIエージェントで変わるビジネスの現場 ～数日の業務が数分に変わる時代～

### ■ 「数日→数分」の時間革命

AIエージェントの最大の特長は、複数タスクの自律・並列処理による劇的な時間短縮です。かつては担当者が数日かけて行っていた数十ページにわたる詳細な市場調査レポートが、AIエージェントへの指示から数分～数十分で完成させることが可能となってきています。業務の「情報収集・整理・初稿作成」をAIに委ねることで、ビジネスパーソンは「判断・創造・対人コミュニケーション」という人間固有の高付加価値業務に集中できるようになります。



マルチAIエージェントが役割分担して協働し、最終成果物を生み出す

### ■ マルチAIエージェントの協働と「一人ユニコーン」

複数のAIが役割分担して一つの業務を完遂する「マルチAIエージェント」の仕組みが、普及しつつあります。リサーチ担当・分析担当・ファクトチェック担当・レポート作成担当の各AIが連携して、組織的に成果物を生み出す形です。

この変化によって、かつては大規模な組織でしか実現できなかった高度な業務が、個人・小規模チームでも可能になりつつあります。この潮流は「一人ユニコーン」とも表現され、大企業・スタートアップを問わず、新しい競争のかたちが生まれています。「AIに何をどう任せるか」を設計できる能力が、これからの時代の競争力の源泉となるでしょう。

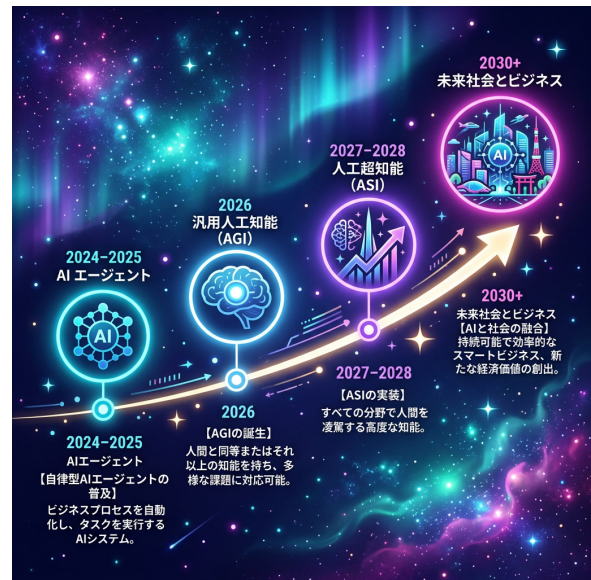
## 5. フィジカルAIとAGIへの道 ～次の変革は、すでに始まっている～

### ■ 物理世界へ広がるAI

AIエージェントの進化はデジタル空間にとどまらず、物理世界へも急速に波及しています。人間型の「ヒューマノイドロボット」の開発・実用化競争が米国・中国を中心に激化しており、工場・物流・医療介護などへの実装が具体化しています。「考えるAI」と「動くロボット」が融合する時代——「フィジカルAI」の本格到来は、次の産業革命の起点となるでしょう。

### ■ AGI・ASIへの展望

業界リーダーたちは、特定タスクを超えてあらゆる知的作業をこなす「AGI（汎用人工知能）」の実現が数年以内に現実のものとなりうると、相次いで示唆しています。その先にはすべての面で人間の知性をを超える「ASI（超知能）」の概念もあり、変化のスピードは従来の想定を大きく超えています。



AIエージェントからAGI、ASIへ

### ■ 日本企業・個人に求められる戦略的準備

こうした変化に対応するために、今からとるべき行動として以下が挙げられます。

- ・AIエージェントを「試す」環境を整備し、小さく始めて学習を積む
- ・「AIに何を任せるか」を設計できるAIリテラシーを組織全体で高める
- ・情報漏洩・ハルシネーション対策の社内ルールをあらかじめ策定する
- ・フィジカルAI・ロボット分野の動向を定期的にウォッチし、自社業務への適用可能性を検討する

AIエージェントの時代は、「使う企業と使わない企業の格差」が急速に拡大する時代でもあります。変化を恐れず、まず一步を踏み出すことが、日本企業・個人にとって最も重要な戦略的選択となります。

実際に、AIエージェントを「経営資源」として取り込んだ企業と、様子見を続けた企業の差はすでに広がり始めています。今求められるのは、完璧な計画を待つことなく、「まず一步を踏み出す」姿勢です。本冊子が、その最初の一步の道標となれば幸いです。

※ご注意：本稿の1.から5.までは、MCPCビジネスDX委員会での議論をベースに、図表を含め、すべて「Genspark スーパーエージェント」で執筆したものです。引用等される場合は、AI特有のハルシネーションが含まれている場合がありますので、ご注意願います。

# 第一部 AI エージェント自社導入から独自開発まで

## ① AIエージェント時代の製品選択と組織フェーズの捉え方

### 1. 事例概要

企業がAI活用を検討し始めるとき、最初に直面しやすい壁があります。それは、**製品やベンダーの種類が非常に多く、全体像が見えにくい**という点です。「結局、どれから始めればいいのか分からない」、「自社にとって過剰投資にならないか不安」といった悩みは、多くの企業に共通しています。

本稿では、AIエージェント関連の製品・サービスを整理したうえで、企業が無理なくAI活用を「次の一歩」へ進めるための段階的な導入ステップを解説します。

### 2. AIエージェント関連製品・サービスの分類

ここでは、社内業務をAIエージェントで改善することを目的としたDX担当者の視点から、企業向けのAIエージェント関連製品・サービスを5つのカテゴリに整理しました。



Copilotにより生成

#### ① 汎用型AIエージェント

##### 特徴

- 文書作成、資料要約、情報検索など、一般的な共通業務に幅広く対応したAIエージェント
- 既存ツールと統合され、導入・運用コストが比較的安く、標準化された使い方が前提

##### 代表例

- M365 Copilot
- Google Workspace with Gemini
- ChatGPT Enterprise など

##### 向いている用途

- 全社員を対象とした生産性の底上げ・業務効率化
- 組織でのファーストステップとしてのAI導入

#### ② 業務特化型AIエージェント

##### 特徴

- 文書作成、資料要約、情報検索など、一般的な共通業務に幅広く対応したAIエージェント
- 成果指標（生産性、品質、工数削減など）が明確で、ROIを定量的に評価しやすい

##### 代表例

- CRM/営業支援AIエージェント
- 経理・法務・人事向けAIエージェント
- 発注・在庫管理支援AIエージェント

##### 向いている用途

- 開発、生産管理、営業、法務など、高い専門性や正確性が求められる業務領域の改善
- 人手不足・属人化が課題となっている職種

### ③ エージェントビルダー

#### 特徴

- ノーコードで業務フローやルールを定義し、独自のAIEージェントを構築するツール
- 汎用型や既製の業務特化型では対応できない、自社・部門固有の業務に対応可能
- IT部門や業務部門が連携して内製できる点が強み

#### 代表例

- OpenAI GPTs :  
自然言語を入力するだけでオリジナルのAIチャットボットを作成できるツール
- Microsoft Copilot Studio :  
直感的な操作で独自のAIEージェントを作成できるローコード/ノーコード環境

#### 向いている用途

- 社内問い合わせ、申請受付、ナレッジ検索などの定型・準定型業務の改善
- 部門ごとに異なる業務ルールや判断基準を持つプロセス
- スモールスタートでAI活用を現場に定着させたいケース部門固有の業務プロセス

### ④ 受託開発・コンサルティング

#### 特徴

- 現場・業界固有の課題に対して、完全オーダーメイドでAIEエージェントを設計・開発
- ユースケース整理、業務設計、システム連携、運用設計までを伴走型で支援

#### 向いている用途

- 全社横断でのAI活用戦略・ロードマップ策定
- 既存の基幹システムや複数SaaSをまたぐ高度なAI活用
- 内製化前提では対応が難しい大規模・高難度案件

### ⑤ 教育・研修サービス

#### 特徴

- 生成AI・エージェントを利活用できる人材の育成と定着を支援する
- ハンズオンや自社業務を題材にした実践型研修が中心

#### 向いている用途

- 全社員・管理職向けのAIリテラシー底上げ、AI活用が進んでいない組織の立て直し
- ルール・倫理・セキュリティを含めた安全なAI利用文化の醸成

## 3. よくある失敗から見る、AIEエージェント導入の落とし穴

AIEエージェント活用は注目度が高い一方で、「期待したほど成果が出ない」「現場で使われなくなってしまった」という声も少なくありません。こうした失敗の多くは、技術そのものではなく、自社の組織フェーズと導入アプローチのミスマッチに起因しています。ここでは、企業でよく見られる代表的な失敗パターンを整理します。

#### 落とし穴① 汎用AIですべての業務をカバーしようとする

汎用AIEエージェントは共通業務には有効ですが、専門性や自社ルールが強い業務では限界があります。無理に適用範囲を広げると、「専門業務では使いにくい」「結局、人の確認が必要」という評価につながり、AI活用そのものが停滞してしまいます。



Copilotにより生成

### 落とし穴② 高度なAIを導入すれば成果が出るという誤解

どれほど高度なAIを導入しても、業務整理や活用目的が曖昧なままでは十分な成果は得られません。使いどころが定まらず、PoC（概念実証）止まりになってしまうケースも少なくありません。

### 落とし穴③ 業務課題を定義せず、ツール選定から始めてしまう

現状業務や改善目標を整理しないままツールの選定を行うと、何が改善されたのか分からず、効果を評価できません。その結果、利用目的が曖昧なまま導入が進み、現場での活用が定着しないケースが多く見られます。

### 落とし穴④ 現場任せ・個人任せになり、組織として定着しない

利用方法を現場や個人に委ねてしまうと、利用が属人化し、ノウハウが共有されません。結果として、組織全体の生産性向上につながらず、運用のばらつきも生じやすくなります。

### 落とし穴⑤ 内製か外注かの判断を早期に固定してしまう

導入初期の段階で内製か外注かを決め切ってしまうと、後から方針転換が難しくなります。AIエージェントや対象業務への理解が十分でないまま判断すると、コスト面や体制面でのミスマッチが顕在化しやすくなります。

これらの失敗に共通しているのは、AIエージェント導入を一足飛びの取り組みとして捉えてしまう点です。AI活用は、**組織の成熟度や課題に応じて段階的に進めることで、初めて現場に定着し、継続的な成果につながります。**次章では、こうした失敗を避けるために、企業が現実的に進めやすいAI導入の4つのステップを整理します。

## 4. 企業がAIを導入するための現実的な4ステップ

以下の4ステップは、多くの企業に共通して見られるAI導入の進め方の考え方を整理したものです。



Copilotにより生成

### ステップ1：汎用型AIエージェントの導入

多くの企業で、AI活用の第一歩として選ばれているのが、汎用AIエージェントの導入です。新たな業務設計や大きな投資を伴わず、既存の働き方の延長線上でAIを組み込める点にあります。メールや資料作成、会議対応といった日常業務の中で効果を実感しやすく、「AIを使うこと」そのものを業務に自然に定着させやすいのが特徴です。

また、この段階ではAIツールの提供に加えて、教育・研修サービスを併せて取り入れることも有効です。操作方法だけでなく、どの業務にどのように活用すれば成果につながるのかを理解することで、汎用AIエージェントを実務で使いこなすための土台を作ることができます。

### ステップ2：専門業務は業務特化型AIサービスを活用

汎用AIエージェントの活用が進むと、次に多くの企業が直面するのが、**専門性の高い業務では生産性向上の効果が頭打ちになる**という課題です。開発業務や高度な分析、専門的な判断を伴う業務では、一般的な知識を前提としたAIでは、精度・スピード・使い勝手の面で限界が見えてきます。このような場合、汎用AIを無理に適用するよりも、最初からその業務に最適化された業務特化型AIサービスを活用する方が合理的です。

専門AIは、学習データやUI、業務フローそのものが対象業務に最適化されているため、導入後すぐに高い効果を発揮しやすく、生産性向上のインパクトも大きくなります。

### ステップ3：カスタムエージェントで業務ギャップを埋める

汎用型や業務特化型のAIエージェントを活用する中で、多くの企業で感じ始めるのが「**便利ではあるが、自社の業務には完全にはフィットしない**」という違和感です。汎用AIは一般的な業務には有効ですが、自社固有のルールや業務プロセスを前提とする社内ルール対応や独自帳票処理、部門特有の問い合わせといった領域では対応しきれない業務ギャップが生じます。

そこで必要になるのが、自社の業務に合わせて振る舞いを定義できるカスタムエージェントです。近年ではローコードツールの進化により、現在ではIT部門主導で、短期間・低コストに構築できるケースも増えており、汎用AIを「実務で使えるAI」へと引き上げる役割を果たします。

### ステップ4：自社固有の競争領域は独自アプリケーションとして開発

最後に残るのが、**市販サービスでは代替できず、事業の競争力に直結する業務領域**です。自社ならではのノウハウ、競争優位に直結する業務、他社と差別化したい領域については、自社の戦略や業務思想を前提に設計された独自AIアプリケーションとして開発する価値があります。

この段階では、開発・運用コストや体制構築などの大きな投資が伴うため、ステップ1～3でAI活用の基盤や経験を積んだうえで、内製・外注を問わずセキュリティやガバナンス、運用体制まで含めて「投資に見合う競争力を生み出せるか」を慎重に見極めることが重要です。また、初期は汎用AIや既存サービスを活用し、段階的に業務理解と運用経験を積んだうえで、必要な部分だけを内製・カスタム開発していく方が成功確率は高くなります。

## 5. 自社フェーズに合ったAI選択

検討中のベンダーやサービスがどの分類に当たるのか、自社は今どのステップにいるのかを整理するだけで、過剰投資や期待値のズレを防ぎやすくなります。AI活用で重要なのは、最新技術を追うことではなく、自社の段階に合った一步を選ぶことです。本整理を、業務課題を確認しながら自社の状況に応じて段階的に進めるための参考としてご活用ください。

p.14では、組織づくりを起点にAI導入を段階的に推進した事例として、東芝テック株式会社の取り組みを紹介します。p.16では、WEEL社へのヒアリングを通じて伺った、企業が独自のAIエージェント開発を成功に導くためのポイントをご紹介します。p.18では、実際にエージェントビルダーを用いて自社業務にフィットしたAIエージェントを作成したA社の事例を紹介します。

## ② 社員一人ひとりがAIを「ジブンゴト化」する組織へ 自走型DXの未来

### 1. 事例概要

AIエージェントの業務導入が急速に進むなか、「特定部署にしか活用が広がらない」「社員が自発的に使わない」という課題を抱える企業が増えています。AI活用の成否を左右するのは技術そのものではなく、社員一人ひとりがAIを使いこなし、自身の業務改善につなげる組織文化をいかに醸成できるかです。本稿では、東芝テック株式会社（以下、東芝テック）における取り組みを通じて、AIを企業文化として定着させる仕組みと実践例をご紹介します。

### 2. 全社横断タスクフォース「TEC AI Innovation Hub」の始動

東芝テックは2024年、社内のAI活用を本格的に加速させるため、全社横断のタスクフォース「TEC AI Innovation Hub」を設立しました<sup>(※1)</sup>。同タスクフォースの特徴は、単なるツールの導入ではなく、組織全体が段階的に成熟していく「フェーズ型ロードマップ」でAI活用を推進している点です。

Phase 1：業務の棚卸しやAI適用領域の選定、ガバナンス整備など、**組織としての基盤形成**

Phase 2：サンドボックス環境構築や部門別ユースケースのAIアプリ化など、**本番運用を見据えた効果検証**

Phase 3：顧客企業との共創を通じたサービス化やAIを活用した価値創造など、**社外価値につながる取り組み**  
特筆すべきは、現場と並走しながら取り組みを進める組織設計です。

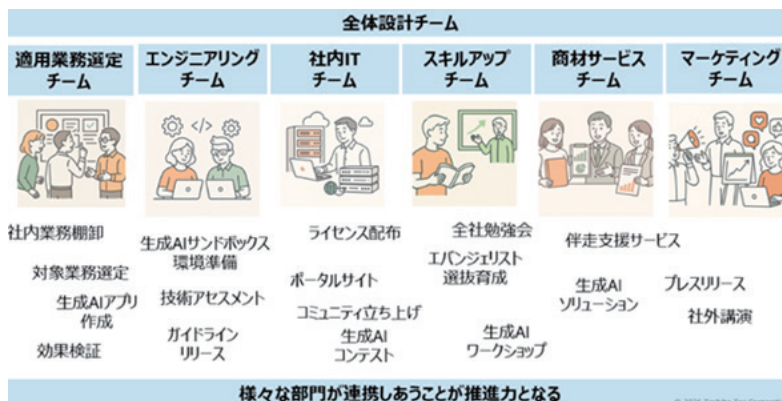
AIを「導入して終わり」ではなく、**実務で「使われ続ける」状態をつくる**ことに重点を置いています。

### 3. 多面的かつ迅速な施策展開に不可欠な「組織づくり」

設立後、同組織では短期間で以下のような施策を矢継ぎ早に展開しました。

- 効果モニタリング**：社内AIアプリ利用状況・KPIの継続計測
- ルール・基準の整備**：AIガバナンスステートメント、利用ガイドラインの策定
- 技術基盤整備**：サンドボックス提供、技術検証フロー構築
- 社外発信**：Web事例公開、外部イベント登壇、プレスリリース
- 社内コミュニティ**：勉強会の定期開催、エバンジェリスト制度、AI活用ポータル
- PoC(概念実証)推進**：ワークショップによるユースケース創出、アジャイル開発

これほど多面的かつ迅速に施策を推進できている背景には、PMO(プロジェクトマネジメントオフィス)を核とした部門横断型の運営体制が存在します。業務改善、スキルアップ、マーケティングなどの各タスクチームを、専門性の高いPMOを中心に、営業、研究開発、ITなど多様な部門からの混成メンバーで構成し、幅広い知見を結集しています。これにより、迅速な意思決定と課題解決を実現し、戦略策定→技術検証→社内展開を一気通貫で進める体制を整えています。



図：東芝テック提供

## 4. エバンジェリスト制度が生む「自走文化」

同組織では、全社から意欲ある社員を「エバンジェリスト」として認定し、ボトムアップ型の普及活動を推進しています。各部門に配置されたエバンジェリストは

- 積極的な情報収集と発信
- 勉強会開催
- 取り組みの横展開

を担い、AI活用の文化醸成に貢献しています。さらに、エバンジェリスト同士が横断的につながることで、部門を越えた知見共有やベストプラクティスの体系化が進み、社内全体のAI活用レベルを押し上げています。

加えて、ノーコードツールの普及により、専門職に限らず現場担当者自身がAIエージェントを作成・改善できる環境が整い、従来のトップダウン型のDX推進では得られなかったスピード感と実効性が生まれています。エバンジェリストはその中心となり、成功事例やノウハウを自然に横展開する役割も担っており、組織の推進力を一段と強化しています。



図：東芝テック提供

## 5. 現場巻き込み型のユースケース発掘とアジャイル開発

生成AI導入は技術面にとどまらず、業務変革の起点でもあります。その鍵となるのが、現場に根差したユースケース発掘です。ユースケースが重要な理由は次の3つです。

1. **導入効果の可視化**：適用業務と期待成果が明確になり、投資対効果を示しやすい
2. **現場の納得感**：実際の課題に基づくため、協力を得やすい
3. **スモールスタートが可能**：成功体験を積み重ねながら展開できる

同組織では、ユースケース創出と実装を加速するため、以下の取り組みを実施しています。

- ✓全社向けの生成AIコンテスト
- ✓参加型ワークショップによるアイデア創出
- ✓選定ユースケースのアプリ化と迅速な効果検証

「アイデア → 形にする → 効果を見る」という短いサイクルを早く回すことで成功体験が蓄積され、次の挑戦につながる好循環が生まれています。また、生成AIの価値を最も理解するのは現場であり、現場巻き込み型の施策により、社員自らが課題を整理し活用イメージを描くことで、当事者意識と参加意欲が高まっています。

## 6. 社外共創による価値創出の拡大

同タスクフォースでは、蓄積した知見の社外展開を始めており、顧客企業向けの生成AIワークショップとして提供しています。これは単なるツール操作の説明ではなく、「AIが業務のどこで価値を生むか」を共に考える共創型プログラムであり、顧客企業のDX推進力向上にも寄与しています<sup>(※2)</sup>。さらに、社内ユースケースを通じて開発したAIアプリケーションを、顧客の業務領域に合わせてカスタマイズし、新たなサービスとして外販するための取り組みも進めています<sup>(※3)</sup>。

東芝テックは、現場巻き込み・教育・PoC・知見共有を有機的に組み合わせ、AI活用を「点」ではなく「文化」として定着させる基盤を築いています。社員一人ひとりがAIを「ジブンゴト」として捉え、自ら使いこなせる組織は、確実に競争力を高めていくでしょう。

(※1) 東芝テック株式会社 TEC AI Innovation Hub： <https://www.toshibatec.co.jp/company/dx/aihub/>

(※2) 共創型プログラム事例： <https://www.toshibatec.co.jp/company/dx/aihub/coop-miyagi.html>

(※3) データ統合・可視化・深掘りAIで「なぜ」を解明し、現場・企画・経営の意思決定を加速する分析基盤「なぜちゃ™」(仮称)を「リテールテックJAPAN 2026」へ参考出品。

## ③ 汎用AIの時代に勝ち残る、ドメイン特化型AIエージェント

### 1. 事例概要

生成AI活用が急速に広がる中、企業におけるAI導入の目的も変化しています。これまでは社内業務効率化のためのツール活用が主でしたが、最近では自社の強みを活かしたAIエージェントを開発し、社外向けのサービスとして提供することで、新たな事業を生み出そうとする動きが増えています。AIエージェントシステムの受託開発やコンサルティングを手がける株式会社WEELによれば、ここ半年で、AIエージェントによる新規サービス開発に関する相談件数は、約4倍に増加しているとのこと。

本稿では、こうした変化が起きている背景を整理するとともに、WEEL社へのヒアリングを通じて伺った、企業が独自AIエージェント開発を成功に導くためのポイントをご紹介します。

### 2. 自社固有課題の改善から、外販による収益化へのシフト

これまで多くの企業では、AI活用の主な目的は社内業務の効率化でした。汎用的な生成AIツールや市販のSaaSを活用することで、情報検索や文書生成といった一般的な業務は十分にカバーできるようになり、多くの企業がその効果を実感してきました。

一方で近年は、次のような動きが目立つようになってきました。

- **自社独自の業務フローにAIを深く組み込み、特定の人に依存していた業務を標準化する**
- **その業務ノウハウを業界向けのサービスへ発展させ、新たな収益源とする**

特に、製造、食品、教育、飲料など、業界ごとに**独特の業務の進め方や慣習が残っている分野**で、この傾向が顕著です。また、従業員規模が100～300名程度の中堅企業では、意思決定のスピードを活かし、AI活用を事業転換のきっかけと捉えるケースも増えています。

### 3. 汎用AIに埋もれないサービスづくり

汎用AIが高性能化するにつれ、「汎用AIツールがあれば、自社のサービスは不要になるのではないか？」と感じる方も少なくありません。しかし、この問いに対する答えは明確です。

**深い業務理解 × 独自ナレッジ × 高い参入障壁を備えた「ニッチ特化」で勝つ**

汎用AIでは対応が難しい業務は、実は多くの企業の内に残っています。

- ✓ **法規制や業界特有の慣習を踏まえた判断が必要な業務**
- ✓ **社内にしか存在しないデータを前提とした業務**
- ✓ **既存システムと密接に連携する必要がある処理**
- ✓ **経験豊富な担当者の感覚や判断基準に支えられている業務**

こうした領域こそ、汎用AIではなく、企業ごとの事情に特化した「ドメイン特化型AIエージェント」が力を発揮します。また、2025年の国内外の調査でも、多くの企業がAIエージェントを「実験段階」から「本番運用」へ移行しつつあり、価値を生み出すポイントは業務プロセスそのものの見直しと再設計にあると指摘されています。

### 4. 業務特化型AIエージェント開発を成功に導く3つのポイント

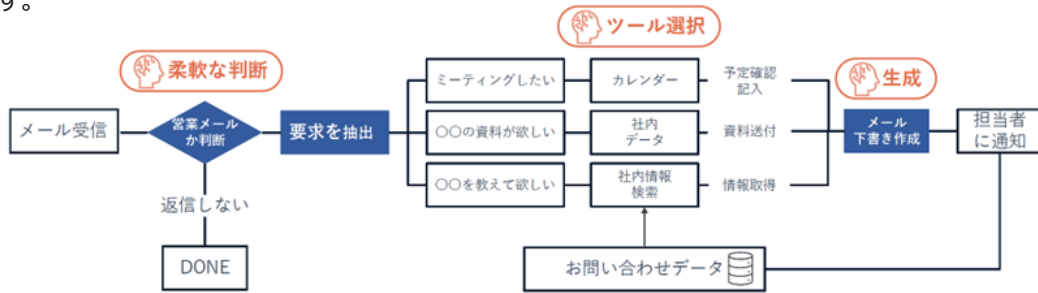
AIエージェント開発を成功させるには、業務をよく知る現場担当者や開発チームが連携し、以下の3つの観点から業務知識を整理し、AIが判断しやすい形に落とし込むことが重要です。

### ① ワークフロー設計：業務の「判断基準」と「手順」を言語化する

業務特化型AIの中核となるのは、人が行っている判断を、どれだけ明確な言葉にできるかです。

- 業務の流れを図やフローで整理する
- システム処理と人の判断を切り分ける
- 曖昧な判断基準を定義し、具体例を添える
- 想定外のケースや分岐も含めて整理する

こうした作業により、現場・企画・開発の間での認識のズレが減り、開発をスムーズに進めることができます。



### ② コンテキスト設計：AI同士の情報の受け渡しを整理する

AIエージェントは、複数のAIが役割分担して動くケースが多いため、「どの情報を、いつ、どの程度の詳しさを渡すか」をあらかじめ決めておく必要があります。

- 目的や前提条件をどのレベルまで共有するか
- 過去のやり取りや履歴を引き継ぐか
- 情報を要約して渡すか、そのまま渡すか

こうした設計の精度は、AIの出力品質だけでなく、処理速度やコストにも大きく影響します。

### ③ スコープ設計：AIに任せる範囲をあえて絞る

生成AIは柔軟な反面、判断が揺らぐこともあります。そのため、AIに任せる範囲は「広く浅く」ではなく「狭く深く」定めることが重要です。

- 本当に必要な機能は何か
- AIが担当すべき業務はどこか
- 人や従来のシステムが担う部分はどこか

スコープを絞ることで、早い段階で試作品を現場に投入し、小さな改善を積み重ねることが可能になります。この積み重ねが、実際の業務で使える高精度なAIエージェントを育てていきます。

## 5. 独自AIエージェントが新しい事業の基盤となる時代へ

今後、企業は単なる業務改善にとどまらず、AIエージェントを軸に**事業そのものを見直す**ことが求められていきます。自社のナレッジや業界特性を深く理解したAIは、単なるツールではなく、競争力そのものになります。企業が自らの強みを整理し、AIとして形にすることで、これまでにない収益モデルや市場参入のチャンスが生まれ、持続的な差別化を実現できる時代が到来しています。

株式会社WEELは、生成AIを駆使したソリューション開発、活用コンサルティング、メディア運営を行っている企業です。90件以上の開発プロジェクトで得た知見や、リサーチ研究の成果をもとに、企業にとっての「現実解」を提示。ブラックボックス化しやすいAI領域において「日本一透明性の高いAIプロフェッショナル集団」を目指し、地に足ついた情報を発信しています。(https://weel.co.jp/)

## ④ 実際にAIエージェントを作成したケースの紹介

### 1. 事例概要

A社では、営業担当者の異動頻度の高さと、それに伴う製品知識の不足により以下の2つの課題が発生していました。

- 基本的な仕様確認や類似の質問が殺到し、本来注力すべき業務に時間を割けない
- 営業担当者が商材の特性を深く理解できていないために、顧客の意図を汲み取れず、結果的にビジネスチャンスを逃している

商材の主管部門として、営業部門からの問い合わせ対応業務を効率化するため、従来の「聞かれたことに答える（チャットボット）」機能に加え、「用途に応じた最適な提案を行う」といったプラスアルファの機能を搭載した「AIエージェント」を構築しました。（図1）

本事例では、AIエージェント構築にあたってのさまざまな課題、その解決策、そして運用開始までのプロセスについて解説します。

#### ■AIエージェントの構成図

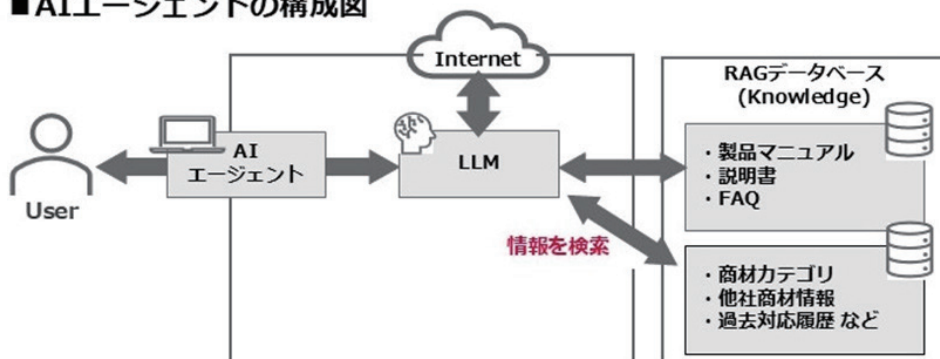


図1: AIエージェントの構成

### 2. AIエージェントの仕組みと課題対策

#### 2.1. 事前準備、RAGの活用に向けた社内資料の整備

生成AIを業務で活用する際は、学習済みの一般知識だけでなく、製品資料、マニュアル、FAQなどの社内情報を根拠として参照させることが重要です。このように「検索（Retrieval）＋生成（Generation）」を組み合わせて回答精度を高める仕組みは、一般にRAGと呼ばれます。RAGを効果的に使うには、「参照させる知識の整理と品質担保」を行う必要があります。

具体的には、製品資料、マニュアル、FAQなどを更新・棚卸しを行うことで、ハルシネーション（AIの誤回答）の抑制につながります。

我々はOpenAI社のChatGPTを用途別にカスタマイズできるGPTsの機能を活用しました。GPTsでは、編集画面からknowledgeにファイルを登録することで、回答時にその内容を参照させることができます。登録するファイルは社外公開が可能な情報に限定し、社外秘情報が誤って回答に使われないよう、ファイル選定と運用ルールを明確化しています。

## 2.2.ファイル形式の工夫

knowledgeに登録したファイルはRAGの情報源として利用されます。GPTsでは、RAGを構築する際のファイル処理（分割、埋め込み、検索）をファイル登録時に自動で行うため、利用者が特別な仕組みを実装する必要はありません。

一方、knowledgeには制約もあります。OpenAIサポートページ<sup>(※1)</sup>によると、「画像を含むファイルも追加できるが、現在処理されるのはテキストのみ」と説明されています（2026年1月23日現在）。図、画像、PDFなどをknowledgeにアップロードすること自体は可能で、図表やイラスト内の文字・情報は、検索対象として取り込まれない前提となります。また、PDFの段組やPowerPointのレイアウトなど、見た目の配置に依存した表現はうまく扱えない場合があるとも明記されています。<sup>(※1)</sup>そのため、我々は、PDF、PowerPoint、Excelといった原本をそのままknowledgeに登録するのではなく、Markdown形式（構造化されたテキスト）に変換してからアップロードしました（図2）。Markdown化することで、見出し、箇条書き、表といった構造をテキストとして明示でき、情報のまとまりが保たれた状態で参照されやすくなり検索精度が安定します。あわせて、ページ番号、定型フッタ、ロゴ等のノイズが除去されるため、必要な根拠箇所到達できる確率が上がります。また、図表に含まれる重要情報はテキストとして書き起こし、Markdown内に埋め込むことで、情報の取りこぼしを防いでいます。Markdown化の作業自体は、ChatGPTの通常チャットを活用することで効率化しています。「章立てを保持する」「表はMarkdown形式にする」「不要な定型文やページ番号は削除する」といった変換ルールを与えることで、安定した変換が可能になります。

(※1) Knowledge in GPTs | OpenAI Help Center  
[https://help.openai.com/en/articles/8554397-creating-and-editing-gpts?utm\\_source=chatgpt.com](https://help.openai.com/en/articles/8554397-creating-and-editing-gpts?utm_source=chatgpt.com)

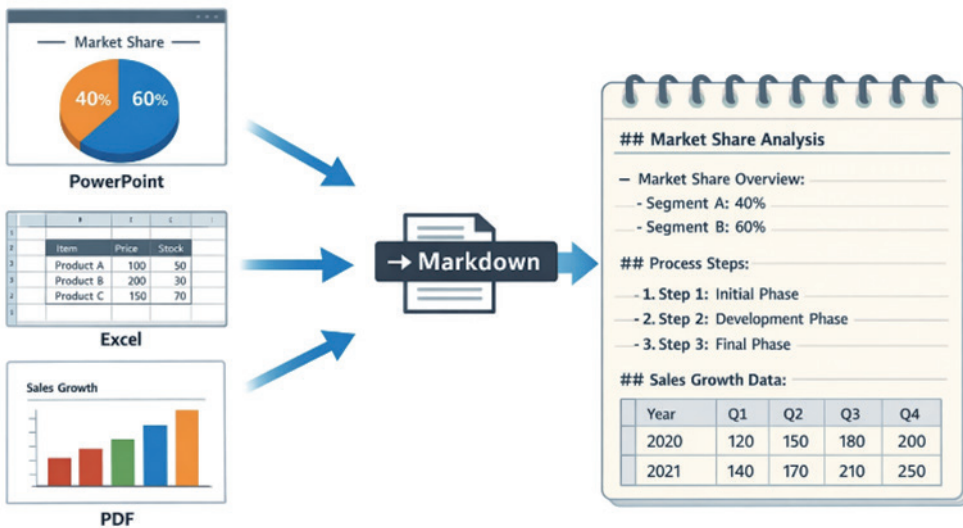


図2:様々なファイル形式をMarkdown化するイメージ（ChatGPTにより生成）

## 2.3. プラスアルファの提案に必要な土台作り

RAGを用いた問い合わせ対応は、FAQやマニュアルに基づく「正しい回答」を返すこと自体は比較的容易ですが、現場ではそれだけでは判断が進まないケースが多くあります。実際の問い合わせは、表面的には「仕様は？」「使い方は？」という質問に見えても、その背景に「この用途に適合するか」「代替案はあるか」「制約条件の中で最適解は何か」といった判断が必要になることが多くあります。

そこで本取り組みでは、単なるQ&Aにとどまらず、「質問 → 回答 → 要件確認（ヒアリング） → 比較 → 提案」までを一連で支援するエージェント機能を実装しました。そのため、FAQに加えて以下の情報をknowledgeに登録しています。

- 商材の分類情報（用途・機能別に比較可能な形で整理したもの）
- 他社商材情報（代替案や比較材料として活用するための情報）

これにより、仕様関連の問い合わせに対しては根拠に基づく回答を返しつつ、条件確認を行いながら候補提示へ進む土台が整います。ただし、比較材料をknowledgeに揃えただけでは、AIが自律的に提案行動まで実行できません。そこで重要になるのが、AIに役割と判断基準、参照の優先順位、出力の型を与えるためのプロンプト設計です。

## 2.4. プロンプト設計

プロンプトとは、生成AIに「役割」「判断基準」「振る舞い」を伝える指示文です。業務用途では、回答内容だけでなく、参照先や禁止事項、出力形式や判断基準までを一貫したルールとして与えることが重要になります。

GPTsでは、このルールを編集画面（図3）のInstruction（指示）から定義できます。通常のChatGPTが汎用の対話相手だとすると、GPTsはInstructionによって特定業務に合わせて振る舞いを固定した業務用AIとして設計できます。

本取り組みではエージェント機能実現のために、以下の観点でプロンプトを設計しました。

### ◆AIの役割と基本動作の明文化

単なるQ&Aで終わらず、用途、利用条件、制約条件をAI側からヒアリングし、利用者の回答を踏まえて次の判断につながる提案を返すようにしています。具体的には「あなたは社内向けの業務支援、提案エージェントである」と役割を明示し、

- 用途、利用環境、制約条件などのヒアリング
- インターフェースの形状、海外展開の有無、機能、コストと性能などの比較

を基本動作としています。さらに、ヒアリング結果をもとに他社商材も含めた候補提示や、次のアクション案（追加調査など）まで示すよう指示しています。

### ◆Knowledge参照順の指定

専門的な質問ではFAQを最優先とし、続いて製品資料、操作マニュアルなどをどの順で確認するかまで明記しています。提案用途では、比較資料を主に参照させることで、要件に合う候補を絞り込むようにしています。参照順を指定することで、同様の質問に対する結論のブレを抑えています。

## ◆ Web検索の利用ルール

ChatGPTは、会話の中から必要に応じて公開Webを検索し、最新情報を参照してリンク付きで回答する機能を持っています。<sup>(※2)</sup> そのため業務用途では、社内資料（knowledge）を根拠にした回答を優先するために、Web検索の発動条件を以下のルールとして明確化しています。

- knowledgeを参照する前にWeb検索は行わない
- knowledgeに登録されているファイルには記載が無いことが明確な場合のみ補足としてWebを利用する

これにより、社内資料が存在するのに外部情報で上書きしてしまう事故や、根拠の所在が曖昧になる問題を避けています。一方、他社商材の調査では、公式サイト等を補助的に活用します。

## ◆ 出典と禁止事項の明文化

参照したknowledgeのファイル名を明記すること、根拠がない場合は推測せず「わからない」と回答することをルール化しています。

これらをプロンプトに落とし込むことで、回答の再現性と根拠追跡性を高め、FAQ対応に留まらない提案型の業務支援AIとして活用できるようになります。

(※2) What is ChatGPT: FAQ | OpenAI Help Center  
[https://help.openai.com/en/articles/12677804-what-is-chatgpt-faq?utm\\_source=chatgpt.com](https://help.openai.com/en/articles/12677804-what-is-chatgpt-faq?utm_source=chatgpt.com)



図3:GPTsを用いた開発画面

## 2.5. 統合GPTsのモデル選択

GPTsでは、回答速度の設定に以下のモデル選択が可能です。

- Auto: 内容に応じて自動で切り替える標準モデル
- Instant: 応答速度を最優先するモデル
- Thinking: 回答精度を重視し、思考時間を要するモデル

本AIエージェントは、「自社商材に関するFAQ対応」と、「用途をヒアリングし、他社商材も含めて最適候補をレコメンドする」という2つの用途を、1つのGPTsに統合して運用しているため、プロンプト内での指示が多岐にわたります。

そのため、複雑な指示に対しプロンプトを正確に解釈し、回答手順・条件の遵守を最優先に動くThinkingモデルを採用しました。

### 推奨モデル ?

ユーザーにモデルを推奨します。これは、最良の結果を得るためにデフォルトで使用されます。

GPT-5.4 Thinking

推奨モデルを使用しない - ユーザーは希望するモデルを使用します

GPT-5 Thinking Mini

GPT-5.2 Instant

GPT-5.2 Pro

GPT-5.2 Thinking

GPT-5.3

GPT-5.3 Instant

GPT-5.4 Pro

GPT-5.4 Thinking

o3

図4:モデル選択画面

## 3. 運用ルールの取り決め

社内で継続的にAIを活用するには、機能面の工夫だけでなく、「何を入れてよいか」「どう管理するか」という運用ルールを事前に定めることが重要です。そこで我々は前述の通り、knowledgeに登録するファイルを社外秘、機密情報を含まない公開可能な情報に限定しています。加えて、GPTsの設定では、会話がモデル改善に利用されないよう制御しています。このように、運用ルールを設計し守ることが、AI活用を安全かつ継続的に進めるうえで不可欠と考えています。

## 4. 今後の展望

対応データを蓄積・分析することで回答精度をさらに高めるとともに、問い合わせ傾向の分析による、営業担当者のニーズ調査や業務改善にも活用予定です。また、今回得られたGPTs活用のノウハウを公開することで、他業務への横展開も目指します。

たとえば――

### ●社内事務業務

- ・出張時の旅費精算方法に関する問い合わせ対応
- ・派遣、業務委託社員の入社手続きや勤怠管理の案内
- ・各種申請時の必要書類チェックや準備のアシスト

### ●カスタマーサポートやオペレーター業務

- ・お客様への回答サポート
- ・通話ログ解析による対応品質改善
- ・対応履歴の自動整理や次回対応のヒント提示

### ●提案業務

- ・顧客ニーズと一致している商材情報の提示
- ・ニーズに完全一致しない場合の代替提案のアシスト

このようにAIエージェントは特定分野にとどまらず、さまざまな業務の効率化や品質向上に貢献できる汎用的なツールです。本事例が、「自分の業務でもAIエージェントを活用できそう」と感じるきっかけとなり、より多くの方がAI活用に踏み出す一助となれば幸いです。



## 5. 参考資料

<https://help.openai.com/en/articles/8554402-gpts-data-privacy-faq>

<https://help.openai.com/en/articles/8843948-knowledge-in-gpts>

<https://help.openai.com/en/articles/12677804-what-is-chatgpt-faq>

## ⑤ セキュアなユースケースの紹介

### 1. 事例概要

ChatGPTやGeminiといった生成AIツールは高性能で手軽に利用できる反面、本ハンドブックの「中小企業におけるAI活用の現状と課題」で触れた通り、誤った回答を信じて業務に利用してしまうリスク、入力した情報が漏洩するリスク、生成AIを適切に活用するためのルールや基準の作成が難しいこと等は、特に中小企業において生成AIを業務で活用する上での課題となっています。本稿では、中堅・中小ITベンダーでの取り組みを通じて、セキュアな生成AIの活用事例をご紹介します。

### 2. クラウド型LLMとローカルLLM

LLMとはLarge Language Modelの略で、大規模言語モデルと呼ばれます。ディープラーニング（深層学習）により膨大なテキストデータを学習し、人間のような自然な文章を作成できる自然言語処理に優れたAIモデルです。

LLMの利用形態には、一般的にクラウド型LLMとローカルLLMとがあります。ChatGPTやGeminiといった生成AIツールは、提供元のOpenAIやGoogle等がインフラ提供やツール管理を行いますので、すぐに最新の高機能モデルが利用できることが大きな利点です。一方これらはクラウド型であるがゆえにインターネット接続による利用に限定されます。言い換えれば、常に入力した情報が外部（社外）に送信されるリスクに注意が必要です。

一方ローカルLLMは、AIモデルを自身のPCまたは社内サーバで動作させる運用形態です。自社あるいは外部へ委託し環境を構築する必要がありますが、インターネット接続をせずに利用できることから、機密情報を扱う業務に特化して活用できることや、初期投資が必要なが運用コストは低いことも利点です。

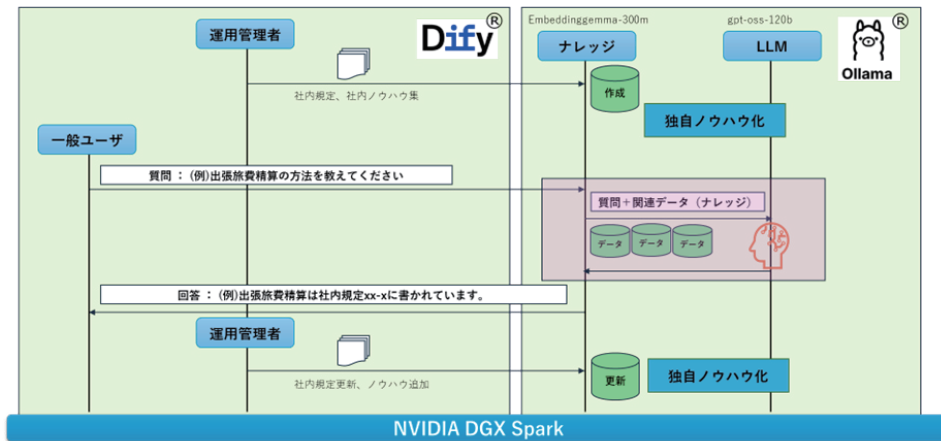
ローカルLLMは、以下の様な特徴が挙げられます。

- 機密情報が外部へ漏洩するリスクを回避
- 外部へ漏洩するリスクを回避できるため、生成AIの活用目的を機密情報の取扱業務に特化し易い
- 初期投資を除けば電気代以外の費用がかからない

### 3. セキュアな生成AIのユースケースとシステム構成

中堅・中小ITベンダーでは、ベテラン社員へ問合せしなくとも容易に専門的な業務知識を入手できないか、管理部門へ問合せしなくとも就業規則等の社内規程の詳細を知ることができないか、といった事象をAIで解決したいと考えていました。社外のセミナー等に参加し情報を収集した結果、自社でローカルLLMによるシステムを構築してみました。

- 自社でローカルLLMによるシステムを構築し、膨大な社内規程（機密情報）をみて回答を導く  
【システム構成】
  - ハードウェア：パーソナルAIスーパーコンピュータ（NVIDIA DGX Spark, VRAM128GB）1台
  - ローカルLLM：ollama（プラットフォーム）+OpenAI製gpt-oss-120b（オープンウェイト）
  - RAG開発ツール：Dify（オープンソース）
  - 埋め込みモデル：EmbeddingGemma-300m（オープンソース）
  - 入力情報（ナレッジ）：社内規程文書約340ファイル、追加データ等（全てpdfファイル）



システム構成図

## 4. 成果と効果

中堅・中小ITベンダーは、自社で極力安価で且つ高性能なシステムを構築することも課題としていました。高性能なハードウェア、LLMの選定、ナレッジの調整等により、この課題も解決でき、以下の成果や効果を得られました。

- DGX Sparkの購入による、高性能LLM(120Bパラメータ)の安定稼働
- 社外への情報流出リスク回避による利用時の安心感と、独自ノウハウ化による回答精度の向上
- オープンウェイトやオープンソース等の選定により、利用料ゼロ

## 5. 苦労した点

DGX Sparkの購入に時間を要したことでシステム構築開始が予定より遅れた他、開発中ではAIより得られた回答結果を開発者自身が判断し、開発者自身で回答精度を上げるための調整を行うことに苦労しました。

- DGX Sparkの購入までの時間を要したこと
- LLMの選定とパラメータの調整
- AIに関する情報更新が早いので、常に最新の情報を入手して対応をしていく柔軟さ
- 日本語を使った事例の少なさ

### 中小企業のためのセキュアな生成AI活用ガイド：ローカルLLMによる社内ナレッジの高度化

生成AI (ChatGPT等) は便利ですが、中小企業では情報漏えいリスクやルール作りの難しさが課題です。本資料では、社外に情報を出さない「ローカルLLM」を活用し、社内規定やノウハウを安全にAI化する手法と、その成果・課題を解説します。

#### クラウド型 vs ローカル型：どちらを選ぶべきか？

クラウド型は利便性、ローカル型は機密性に強み。クラウドは最新モデルを即利用できますが、常に入力情報の外部送信リスクが伴います。



クラウド型 (Cloud Type)



ローカル型 (Local Type)

ローカルLLMは「機密情報」の扱いに特化可能。自社サーバーで動作するため、インターネット接続なしで安全に業務ノウハウを活用できます。初期投資後の運用コストを大幅に抑制。電気代以外の費用を抑えられ、オープンソース活用でモデル利用料もゼロにできます。

#### 導入事例：社内規程RAGシステムの構築と成果

RAG (検索拡張生成) による独自ノウハウの活用



社内規定PDF (約340ファイル) を読み込ませ、ベテランに聞かずとも専門知識を入手可能に。

高性能ハードウェアとOSSの組み合わせ



NVIDIA DGX SparkとDify、120Bパラメータのモデルを組み合わせ安定稼働を実現。

回答精度の向上と情報漏えいリスクの完全回避



外部流出の不安なく、自社データに基づいた正確な回答を得られる環境を構築。

## 第二部 国内活用事例

### ① 現場でのAIエージェント活用方法：浸水予測エージェント事例

#### 1. 事例概要

本事例はAIエージェントが水の流れを数理モデルで計算して浸水の広がり・深さを予測する防災ソリューションです。防災対策の一環として、大雨の際に河川のどこが決壊し、氾濫後にどの場所がどの程度浸水するかAIエージェントを活用してシミュレーションし、浸水リスクが高まった場合に住民にアラートを発信します。また発災後のセンチ単位の被害把握と保険支払いの迅速化まで一貫して支援し、従来の被害調査の手間と時間の課題を解消します。

#### 2. AIエージェントの活用方法

高精度レーダー搭載ドローンで地形をセンチ精度で計測し「まち」をデジタル化、AIエージェントが水の流れを数理モデルで計算して浸水の広がり・深さを予測します。

- 浸水予測AIシステムの精度の高い予測は、ドローン技術とAIエージェント技術の組み合わせによって可能になっています
- ドローンに搭載した高精度レーダーは、石ころ一つ一つの緯度・経度・高度や材質まで特定できるものを使用
- ドローンに高精度レーダーを搭載し、上空から測定することで、まち全体の地形をセンチ単位で把握可能になり、まちをまるごとサイバー空間に投影することができます
- デジタル化されたまちで、AIエージェントが水の流れを数学的に計算し、浸水の広がりや深さを予測することができます

#### 3. 課題と解決策

浸水後の被害調査・保険算定に時間がかかる課題に対し、流域の事前詳細計測とAIエージェントの24時間気象監視・多数の自動シミュレーションで決壊リスク把握と即時可視化を実現します。

- 河川の氾濫が起こった後、浸水した家屋の被災状況について損害保険会社が調査して保険額を算定するのに手間と時間がかかりました
- 河川の支流も含めた流域全体の地形をドローンで事前に詳細に測定したデータを活用し、AIエージェントで計算して、どの地点が決壊しやすいかを事前に把握しておきます
- 対象となる地域に配置されたAIエージェントが、24時間体制で気象データを監視し、毎日数千回の浸水シミュレーションを自動実行して、実際に浸水した場合のデータを即座に可視化してくれます

#### 4. 成果と効果

平時は世帯別に想定浸水深を提示し、直前期はAIエージェントがリアルタイム予測で避難を促し、発災後はセンチ単位の浸水把握で保険金支払いを迅速化します。

- 「平時での活用」：AIエージェントが、事前のシミュレーションにより、もし大雨が降ったら、あなたの家は〇センチ浸水しますと提示できます
- 「災害直前」：気象庁の雨量データと連携し、AIエージェントがリアルタイム浸水予測し、「これから大雨により、あなたの家では〇センチの浸水が予測されます。早めに避難してください」という避難情報を住民に届けることができます

- 「災害発生後」: AIIエージェントが被害を正確に把握でき、被災後の浸水状況をセンチ単位で算定でき、迅速な保険金支払いが可能になります

## 5. 苦労した点

上空からのセンチ精度地形取得、都市スケールのデジタルツイン再現、水理を解くAIIエージェント構築というデータ生成・再現・モデリングの一連が難所でした。

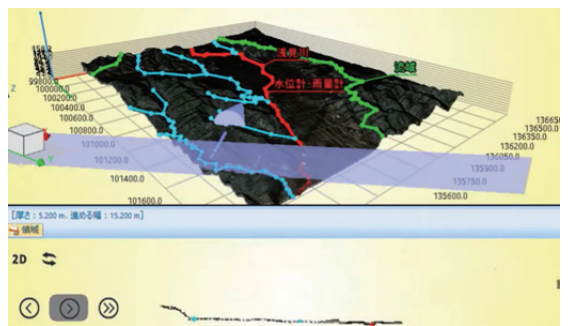
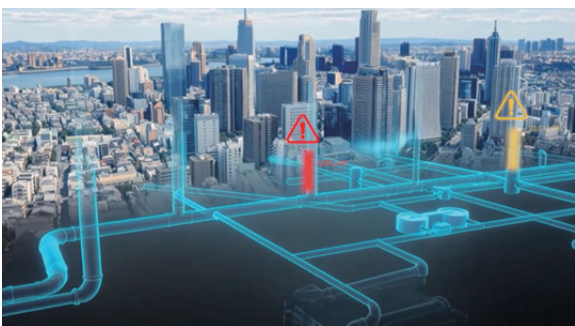
- ドローンに高精度レーダーを搭載して上空から測定することで、まち全体の地形をセンチ単位で把握すること
- 取得したデータを基に、まちをコンピューター上に再現すること
- デジタル化されたまちで、AIIエージェントが水の流れを数学的に計算し、浸水の広がりや深さを予測する仕組みをつくること

## 6. 今後の展望

操業影響の大きい工場等での採用拡大に加え、自治体周辺から大規模流域全体へ展開し、広域の浸水予測AIIエージェントと対策立案への活用が見込まれます。

- 建物が浸水すると操業に深刻な影響を及ぼす工場などで、今後このシステムが採用されていくと予想されます
- 自治体や工場の周辺などのエリアだけでなく、利根川流域や淀川流域などといった大規模流域全体での浸水予測にも展開可能です

## 7. 図表や参考資料



参考資料はこちら  
[https://youtu.be/G-aow8-\\_LYo?si=rUQ1AucZqtJ7qzPT](https://youtu.be/G-aow8-_LYo?si=rUQ1AucZqtJ7qzPT)



参考URL : <https://www.arithmer.co.jp/>

## ② 現場でのAIエージェント活用方法:AI Factory系事例

### 1. 事例概要

2035年に向けて製造業が直面する「労働力不足」と「技術継承」の危機に対し、AIエージェントの導入は、工場の物理的・知的な基盤を再構築する核心的な解決策となります。

まず、AIエージェントが工場の「自律的な脳」として機能し、熟練工の視覚や聴覚、判断基準をマルチモーダルデータとしてデジタル資産化します。これにより、ベテランの「勘」がAIに継承され、経験の浅い作業員でも最適解に基づいた行動が可能になります。

一方で、将来的にAIエージェントは「万能な手足」として、人間と同じ作業空間で多種多様なタスクを代行します。従来の固定式ロボットとは異なり、汎用性の高い身体を持つヒューマノイドは、人がいない現場でも24時間稼働を実現します。

2035年には、AIエージェントが戦略を立て、AIエージェントが実行する「知能と身体の完全統合」により、人間を作業から解放し、創造的な生産管理に特化させる「真の完全自動化」を目指します。

- 多角的AI外観検査:**各工程に高精度AIを配置
- 自律型AIエージェント:**各検査AIが自ら「現状」あるいは「誤検知」を分析し、アルゴリズムを自己改修する機能を搭載
- 統括マネジャーAIエージェント:**各工程のエージェントを招集して「AI会議」を定期開催。工程をまたぐ異常の特定や対策の協議、人間へのレポート生成を自動化

### 2. AIエージェントの活用方法

- 製造工程における多角的・高精度なAI検査**  
わずかな成型不良や塗装ミスも重大な品質問題に直結します。
- 倉庫管理とトレーサビリティの統合**  
在庫のリアルタイム把握と、製品1台ごとの「履歴書」を自動作成する仕組みは、品質保証（QA）の概念を変えます。
- AIエージェントによる「自律的な進化」**  
「AIがAIを管理・改善する」AIエージェントの存在は他に例を見ません。  
AIエージェントは、従来の「一度作ったら終わり」のAIモデルではなく、現場の変化に適応し続ける「生きたシステム」を実現します。

### 3. 課題と解決策

- 「判断のブラックボックス化」と説明責任：説明可能なAI（XAI）による「判断プロセスの可視化」**  
AIエージェント同士が会議で対策を決定し、アルゴリズムを自己改修するようになると、「なぜその設定変更が行われたのか」を人間が後から追跡することが困難になります。そのためAIエージェントがアルゴリズムを改修した際、その「根拠」を人間が理解できる言語で残す仕組みを導入します。そのうえでAIエージェントの会議に、人間が「最高意思決定者（Veto Power：拒否権保持者）」として介入できるインターフェースを設けました。

### 4. 成果と効果

- 品質管理の「生産性向上」:**統括エージェントが作成するレポートにより、データサイエンティストでなくても現場責任者が「なぜ不良が出たか」「どう対策したか」を即座に把握・説明できるようになります。
- 不具合発生時の対応:**万が一の際も、倉庫・生産・検査のエージェントが会議で連携し、数分以内に影響範囲を特定（トレーサビリティ）。原因となったロットの部材を自動で隔離指示するなど、被害の拡大を未然に防ぐことができます。

- 「統括マネジャーAI」による効果：通常のAI導入事例と最も異なるのは、「管理業務の自動化」です  
**PDCAサイクルの自動完結**:人間が介入しなくても「問題発見→原因分析→対策実施→効果測定」をAI同士で完結させるため、現場のマネジメント負荷が激減されます。

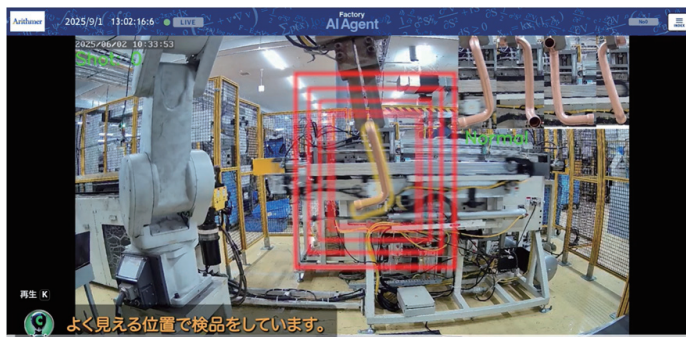
## 5. 苦勞した点

- 物理的な「撮像環境」の制御：照明のわずかな角度や、工場に差し込む日光、湿度の変化で「見え方」が劇的に変わります。どんな環境でも一定の画像を撮るための「照明の物理的な標準化」と、AIエージェントが「今の画像は光の影響が強い」と判断して補正をかけるロジックの構築に、膨大な試行錯誤が必要でした。
- 「AIエージェント会議」のロジック構築：各エージェント（工程）が自分の領域の最適化だけを主張すると、工場全体で矛盾（例：検査を厳しくしすぎて在庫がなくなる）が生じます。統括AIに「全体最適」の重み付けを教え込み、各エージェント間の「会話プロトコル（意思疎通のルール）」を設計する開発は、従来のソフトウェア開発とは異なる、高度なアーキテクチャの設計が必要でした。

## 6. 今後の展望

- 金型の寿命予測**：  
成型の外観変化から、金型の摩耗具合を逆算し、メンテナンス時期の予測
- 環境適応型ライティング**：  
工場内の日照変化に合わせ、AIエージェントが照明の光量を動的に制御し、常に最適な撮像環境を維持
- 暗黙知のデジタル化**：  
熟練工が「なんとなく違和感がある」と撥ねた微細な傾向をエージェントが学習し、言語化・数値化して全工場へ展開

## 7. 図表や参考資料



参考資料はこちら



[https://youtu.be/-Z5UnMziZKg?si=\\_enK6SdgdUIVRemy](https://youtu.be/-Z5UnMziZKg?si=_enK6SdgdUIVRemy)

本事例のお問合せ先

<https://www.mcpc-jp.org/contact/>



### ③ 現場でのAIエージェント活用方法: Copilotを使ったクマの画像認識事例

#### 1. 事例概要

- リアルタイム画像分析を行う目的で、CopilotのAIエージェント機能を活用し、災害対策や獣害対策を実施

#### 2. AIエージェントの活用方法

- カメラを搭載したドローンから送られてくるHD動画を使った災害対策をするにあたって、画像認識用途でCopilotのAIエージェント機能を有効利用
- 生成されたコメントと作図を随時URLから入手し、危険を示すことを検出した場合に指示リストのURLにSMS(ショートメッセージ)を送付
- ショートメッセージの閲覧履歴がない場合には、30分おきに未閲覧の人に再送

#### 3. 課題と解決策

- 山からクマが町の中に出没して人を襲うことを事前に検知して防ぐ
- カメラを搭載したドローンから送られてくるHD動画とクマを認識するAIエージェントを組み合わせクマを撃退
- Copilotの生成AIエージェントを使用
- NoCode(=Chat)での作成指示
- 生成AIエージェント作成は、①タイトル ②目的 ③引用URL・情報ソースでOK

#### 4. 成果と効果

- ドローンから送られた画像をAIエージェントで解析し、ヒグマを認識可能であることを確認
- ヒグマの特徴である体毛、体格、顔つきをAIエージェントが確認して丸い点線でマーク



#### 5. 苦労した点

- AIエージェント作成するにあたり、引用するURL・情報ソース抽出の最適化
- AIエージェントでクマが認識された場合、その後関係者にSMS(ショートメッセージ)で通知する方法の検討

## 6. 今後の展望

- ドローンに搭載したスピーカーから威嚇(おおかみ、鷹他)の鳴き声を流して追い払う
- 音やライトを搭載したドローンは、獣害を威嚇し、追い払うことで、農作物への被害を防ぐ
- ドローンでなく、あらかじめ設置した守りたい場所でクマが嫌がるスプレーをまく
- AIEージェントがどれくらいリアルタイムに近い時間でクマを認識することができるか

## 7. 図表や参考資料

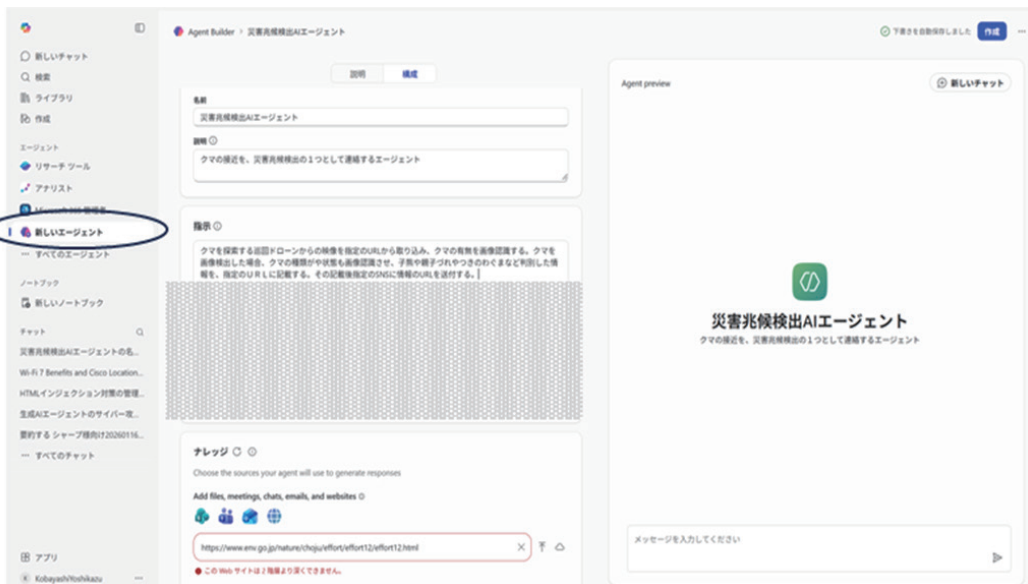


### 災害兆候検出AIEージェント

生成されたコメントと、作図を、  
随時URLから入手し  
危険を示すことを検出あるいは状態が  
見つかったら  
指示リストのURLへ  
SMS（ショートメッセージ）を送付  
ショートメッセージの閲覧符号が無い場合は  
30分おきに、未閲覧の人へ再送

リアルタイム画像分析への期待：生成AIを使ってみた  
実際のNoCode（= Chat）での作成指示例

生成AIEージェント作成は、①タイトル ②目的 ③引用URL・情報ソースでOK



## ④ 本部長が「AIエージェント」に！ 変化する上司と部下のコミュニケーション

### 1. 事例概要

近年、経営者や各レイヤーのマネージャーには、多様なレビュー業務や意思決定が集中し、日々寄せられる報告や承認依頼の確認に多くの時間を割かざるを得ない状況が続いています。こうした管理者の時間的制約に加え、部下が「忙しそうで相談しづらい」と感じる環境が重なることで、組織内のコミュニケーション品質が低下する点は見過ごせない課題となっています。

そのため、業務負荷を軽減しつつ、管理者・メンバー双方にとって相談しやすい環境を整えることが求められています。その解決策として、AIエージェントを一次的な相談窓口として活用し、気軽に質問や意見を投げかけられる仕組みを整備することで、「声をかけづらい」「相談のタイミングがない」といった部下側の課題解消につなげることが期待されています。

本稿では、KDDI株式会社（以下、KDDI）とKDDIアジャイル開発センター株式会社が開発した生成AIを活用したAIエージェントサービス「A-BOSS」の取り組みをご紹介します。

### 2. AIエージェントの活用方法

A-BOSSは、上司の視点や社内ルールなどを再現したAIが、リサーチから評価、レビュー等の日常的に発生する業務を支援する「バーチャル上司」です。たとえば営業部門では、担当者が提案資料をアップロードすると、AIエージェントが顧客情報を外部リサーチし、まるで市場や自社製品に精通した上司のように資料改善のアドバイスを返します。

#### 主な機能

- ・**企業リサーチ**：特定企業の最新動向を外部情報から収集し、オファリング資料のドラフトを作成
- ・**提案アシスト**：商談・会議の発言録を取り込み、内容を踏まえた提案ストーリーを作成
- ・**提案書レビュー**：提案書の分析に基づき、顧客特性や自社商材を踏まえた改善点や新しい観点を提示

### 3. 課題と対策

自律型AI特有の「タスクの実行計画が不確実になる」や「出力内容が事実と異なる（ハルシネーション）」、「一般論が多く、現場と合わない」という課題に対し、以下のような人とAIの協働設計（Human-in-the-loop）で解決を図りました。

#### 完全自律型からワークフロー型への転換:

完全自律型ではタスク漏れや迷走が発生したため、人間がある程度の思考手順（ワークフロー）を定義する「Agentic Workflow」を採用し、AIの暴走を防ぎながら確実な成果を生む仕様に変更

#### プロファイル注入による文脈理解:

実在する本部長の「視点」（例：リスク重視か攻め重視か）や社内ルールなどAIにプロファイルとして注入し、「自社らしい」レビューやアドバイスを実現

#### フィードバックによる成長機能:

本部長からのフィードバックをリアルタイムに学習し反映

#### エビデンスの明示:

AIが行ったリサーチには必ず出典URLや根拠を提示させ、人間がファクトチェックできるようにした

## 4. 成果と効果

A-BOSSは現在、KDDIの法人営業部門において、営業担当者約600名のうち、月間500名（週次150名）が利用するサービスとして定着し、現場では必須ツールとして活用されています。

- ・ **業務工数の削減**：従来 30～60 分かかっていたリサーチやドラフト作成が数分で完了
- ・ **改善サイクル高速化**：気軽に何度もレビューでき、新しい示唆で思考の幅が拡大
- ・ **商談の質向上**：顧客企業の課題を踏まえた提案が可能となり、担当者が自信を持って商談に臨めるように
- ・ **相談のボトルネック解消**：忙しい上司に代わり相談相手となり、資料のブラッシュアップを支援

また、この取り組みはKDDIにおける生成AI活用において比較的早い段階で開始したプロジェクトであり、実運用で得られた知見や成果が社内で共有されたことでAI エージェント活用の有効性が明確化し、全社的なAIエージェント活用推進の契機となりました。

## 5. 苦勞した点

当初は「本部長の業務を50%AI化する」ことを目的に開発を開始しました。しかし、本部長に15時間以上密着し業務観察・インタビューを実施した結果、真に解決すべきは「部下から本部長への資料レビュープロセス」であることが明らかになりました。そこで、ターゲットを管理職から営業担当者全体へ切り替え、現場課題の解決に直結するAI エージェントの設計へと方向転換しました。

## 6. 今後の展望

### 外販による他企業の生産性向上への貢献

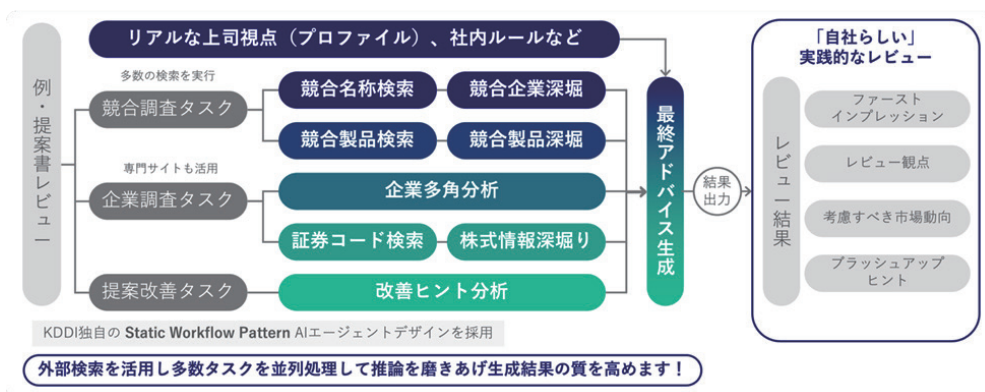
内製開発・実運用で得たノウハウをパッケージ化し、企業ごとのニーズやセキュリティ要件に合わせてカスタマイズや専用環境として提供が可能なソリューション展開を開始しています。また、資料レビューに特化し、より手軽に利用が可能となるSaaS版「A-BOSS 資料レビューエージェント」の提供も開始し、様々な企業の生産性向上を実現していきます。

### マルチエージェントによる高度化

「レビュー担当」「リサーチ担当」など異なる専門性を持つ複数のAIエージェントが連携し、より複雑なプロジェクト単位の業務を自律的に遂行できる仕組みを目指します。

## 7. 図表や参考資料

### A-BOSSの提案書レビュー時のAIエージェントワークフローの例



KDDIアジャイル開発センターではAI>と<アジャイル開発/デザイン思考>を活用し、法人企業や地方自治体のDX推進、伴走支援、内製化支援を行なっています。  
公式webサイト：<https://kddi-agile.com/>  
AI活用のご相談：<https://service.kddi-agile.com/kagai-agility-suite>

## ⑤ 営業前線でのAIエージェント活用事例（商談前後の業務自動化など）

### 1. 事例概要

製造業A社の法人営業部門では、商談そのものよりも商談前の情報収集・仮説立案、商談後の議事録作成やフォロー、SFA/CRMもしくはExcelへの入力といった「付帯業務」が膨大にあり、営業担当者が顧客接点に割ける時間が不足していました。そこで、「商談の前準備→商談中（要点抽出）→商談後（記録・フォロー）」を一連で支援するAIエージェントを導入し、営業担当者が本来の業務である顧客と向き合う時間を増やしつつ、生産性を向上させ、さらに上司による伴走支援の高度化を図りました。

### 2. AIエージェントの活用方法

ここでは、AIエージェントによって営業の付帯業務を自動化・標準化した事例を紹介します。

#### ①商談前（準備）：

商談テーマに沿って必要情報を整理し、要点確認、想定Q&A、提案の切り口を生成

#### ②商談中（要点抽出）：

会話内容を基に、重要ポイント／決定事項／宿題を抽出

#### ③商談後（記録・フォロー）：

議事録と要点サマリを作成し、フォローアップメールの下書きを生成

#### ④SFA/CRM、Excelシートの更新：

抽出した要点を所定項目に沿って自動反映（入力負荷の削減、記録品質の平準化）

#### ⑤上司を支援：

活動状況の可視化と要約により、メンバーの次アクション検討・伴走を支援

運用上は、エージェントの手順（ワークフロー）や出力テンプレートをローコード基盤で調整し、通知・連携（例：チャット通知）も段階的に追加しました。

### 3. 課題と解決策

課題（現場の困りごと）	解決策（本事例での対策）
商談準備（調査・整理）が属人化し、担当者ごとに品質・時間がばらつく	確認観点と想定問答を自動生成し、準備の抜け漏れを抑えつつ工数を削減
商談後の議事録・フォローが遅れ、対応漏れ／次回アクションが曖昧になる	決定事項・宿題・期限を抽出し、議事録とフォロー文面を商談直後に生成
SFA/CRMやExcel入力が負担で、入力先延ばし・未入力が発生し、管理データが使えない	所定項目に合わせて自動入力し、入力負荷と欠損を低減（データ鮮度の向上）
上司が現場状況を把握しづらく、支援が後手に回る	活動状況を要約・可視化し、重点支援すべき案件や次アクションを示唆

#### （補足）品質・ガバナンス設計

- AI出力は「下書き」と位置づけて、顧客送付前・登録前に人が最終確認を行う運用を徹底
- 会議データの取り扱い（保存範囲・アクセス権・ログ）を整理し、利用者周知・同意取得を実施
- SFA/CRM、Excelへの自動反映項目は段階的に拡大し、誤登録を防ぐためのチェック項目を定義

## 4. 成果と効果

導入後3か月の試行期間に、営業約30名が日常業務で利用し、商談前後の付帯業務が大幅に圧縮されました。

- 工数削減：試行期間で、合計約250時間相当の付帯業務工数を削減
- スピード向上：商談当日のうちに議事録・フォローが完了する割合が増加し、対応漏れが減少
- データ品質：SFA/CRM、Excel入力の欠損が減り、活動データを上司が活用しやすくなった

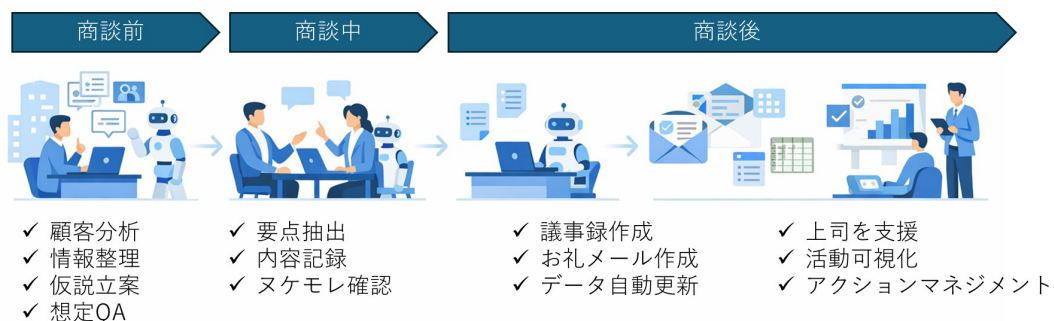
## 5. 苦労した点

- 会議データの取得・取り込み手順の整備（会議ツール、権限、録音・文字起こしの運用）
- SFA/CRM、Excelの入力項目定義（必須/任意、粒度、表記ゆれ）と、既存営業プロセスとの整合
- AI出力の品質担保（要約の抜け漏れ・誤記）と、確認者が迷わないチェック観点の標準化

## 6. 今後の展望

- 営業活動データの蓄積が進み、案件のリスク兆候検知や次アクション提案など、意思決定支援の高度化
- マーケティングやカスタマーサクセス等の顧客接点へ横展開し、VoC（顧客の声）収集～施策立案までの一気通貫化
- ローコード基盤によるワークフロー拡張（通知、社内DB連携、テンプレート更新）を継続し、業務変化に追従できる運用へ

本事例は、複数の営業支援AIエージェントの某社における実例と、ソリューションサービスの紹介資料に含まれる機能要素を参考に、実現可能なものとして記述したものです。



Copilotにより生成

# IoTシステム技術検定 -基礎-

<https://www.mcpc-jp.org/license/#tab02>



この検定は、基礎、中級、上級と体系化されたIoTシステム技術検定の第一歩となる検定で、IoTに関する基礎知識を保持していることを認定します。

2026.3、この検定テキストを第4版に改訂いたしました。

第4版では、深層学習のTransformerアルゴリズムを核として大きく発展してきた生成AIについて主要な技術の仕組みとAI エージェントへの展開についても言及しています。

このテキストを手掛かりに、IoT技術の基礎検定、さらに中級検定、上級検定に踏み出してみるのはいかがでしょうか!

DXを推進する

**MCPC**

## 使ってみたくなるAIエージェントハンドブック

発行元: モバイルコンピューティング推進コンソーシアム(MCPC)

【法人番号:9700150005356】

発行日: 2026年3月31日(初版)

編集・制作: MCPC

企画・編集メンバー: ビジネスDX委員会

委員長 鴨川 比呂志(KDDI 株式会社)

副委員長 村田 雄治(NTTドコモビジネス株式会社)

副委員長 田中 暢(KDDI株式会社)

顧問 入鹿山 剛堂(株式会社入鹿山未来創造研究所)

坂本 憲一(ARアドバンステクノロジー株式会社)

杉浦 摩耶(ARアドバンステクノロジー株式会社)

木村 和生(東芝エレベータ株式会社)

綿田 将悟(東芝テック株式会社)

渡辺 一博(日本ノーベル株式会社)

宮坂 敏樹(MCPC)

秋山 孝(MCPC事務局)

※企画・編集メンバーの所属企業は2026年3月末時点のものです。

〒105-0011 東京都港区芝公園3-5-12 長谷川グリーンビル2F

TEL:03-5401-1935 FAX:03-5401-1937

E-mail:office@mcpc-jp.org URL:https://www.mcpc-jp.org/

※本冊子の一部あるいは全部について、MCPCから文書による承諾を得ることなしに、

いかなる方法においても無断で複写・複製・転載することを禁じます

本ガイドブックはこちらよりダウンロードできます

[https://www.mcpc-jp.org/pdf/mcpc\\_aiagent\\_20260331.pdf](https://www.mcpc-jp.org/pdf/mcpc_aiagent_20260331.pdf)

