

令和7年度「バックオフィスDX」成果報告書（抜粋）

1. 事業テーマの概要

(1) 事業背景・目的

- 小規模事業者が重要と考える経営課題を3点「販路開拓」「人手不足」「資金繰り」と整理したうえで、これに対応するためバックオフィス業務のDX化支援をテーマに設定。このテーマの試行的な内容を定めるため、ITコーディネーター及び社内の情報を整理。
- 「会計」「情報共有」「顧客管理」業務に多くの課題があることを確認。また、生成AIの活用意向も高く、DX推進の有効な手段と位置付けられる。

(2) 事業の特徴・ターゲット

- 参加事業者は、「生成AIを活用したバックオフィス課題解決の実証」を目的として広島県商工会連合会の協力を得て募集。
- ヒアリングはリアル訪問やオンライン形式で行い、業務整理と課題の洗い出し、生成AIへの期待感や不安などを確認。

(3) 課題の共通化

- 会計業務の継承や属人的な対応による業務の持続性などを課題としている。
- その他、社内規定・ナレッジの活用、PR業務、顧客対応、在庫管理など多様な課題。
- 生成AIとの親和性の観点から、「会計マニュアルの作成」「社内規定・ナレッジの活用」「PR文書作成」を実証。

2. 実施方法と結果

(1) 試行内容

- 参加事業者に対し、デジタルツール（生成AI含む）を活用した試行を実施。
- 利用した生成AIツールはNTT Smart ConnectのGPT-4o、GPT-4o-mini、Geminiなど。
- 共同調達とし、横断的なユースケース、利用方法の展開や運用管理の実現に向けた課題の抽出などを実施。
- 管理者IDを利用し、参加事業者へ1IDを提供。管理者において、共通テンプレート作成、アカウント管理、ログ管理を実施。広島県商工会連合会に情報を都度提供。

(2) 支援実績

- 個別支援を3ステップ（課題設定→修正→活用）で実施。
- 9つのプロンプトの磨き上げを実施。
- 広島県商工会連合会と連携し、事業者の業務課題解決に向けた継続的支援を進行。

(3) 試行における成果（事業者アンケート）

- 参加事業者の半数において生成AI導入検討への意識変革ができ、75%が自社業務に活用できると回答。

- 自社業務活用にて期待される効果は、業務負荷の削減に直結する定型業務の自動化や効率化。
- 導入の妨げは「ルールや基準の作成」「情報漏洩のリスク」が挙げられた。
- 一人当たり月額 3,000 円未満のライセンス料金ならば導入検討可能との意見が半数以上。
- 今後の希望する支援として、「個社別支援」「サービス選定と活用の支援」の回答有り。

(4) 試行における成果（経営指導員アンケート）

- 事業者の生成 A I 活用イメージが明確化されたことを支援側も実感。
- 導入前課題の可視化・整理支援、導入後の運用フォローが必要と認識。
- 経営指導員自身も支援ノウハウの習得や具体的提案方法のケーススタディを望む声あり。

3. 試行から見えた示唆

- 事業者は生成 A I への関心は高いが、効果的に活用し、業務効率化と持続的改善を実現するための伴走支援が必要。
- 経営指導員への必要な支援として、「事業者の課題の整理から具体的な支援を可能にするスキルの習得」「多様な活用事例の創出及び展開」「導入支援時に相談対応可能な窓口」など。

4. 参考

[バックオフィスDX | 広島県 DX 推進コミュニティ \(公式ホームページ\)](https://hiroshima-dx.jp/backoffice/)

<https://hiroshima-dx.jp/backoffice/>