



300名未満の中小企業における 業務改善の実態調査

～業務改善とは、コア業務へ集中できる環境を整えること～



本レポートの目的

人手不足や多様な働き方への対応が求められるなか、多くの企業でDXやAIの活用、業務改善への取り組みが進んでいます。一方で、改善施策を実施しても期待した成果につながらなかったり、改善活動そのものに十分な時間を確保できないケースも少なくありません。

そこで本調査では、300名未満の中小企業を対象に、業務改善の実態や成果、改善を進める上での課題について調査を実施しました。

特に、業務改善の前段階である「業務の棚卸し・整理」に着目し、成果との関係性を分析しています。

また、本レポートでは、「業務改善とは、コア業務へ集中できる環境を整えること」という視点から、調査結果を読み解いています。

本調査で明らかにしたかったこと

- 業務改善は期待した成果につながっているのか
- 成果につながった企業には、どのような違いがあるのか
- AI活用や外部リソース活用は、業務改善とどのように関係するのか
- コア業務へ集中できる環境を整えるために、企業は何に取り組むべきか
- 限られたリソースでコア業務へ集中するために、どのような選択肢があるのか

調査概要

調査名	300名未満の中小企業における業務改善実態調査
-----	-------------------------

調査期間	2026年6月24日～6月25日
------	------------------

調査対象	従業員300名未満の企業に勤務し、 業務改善に携わった経験のある担当者 200名
------	---

調査方法	インターネット調査
------	-----------

業務改善に取り組む背景

業務改善は、新しいツールや仕組みを導入することから始まるものではありません。

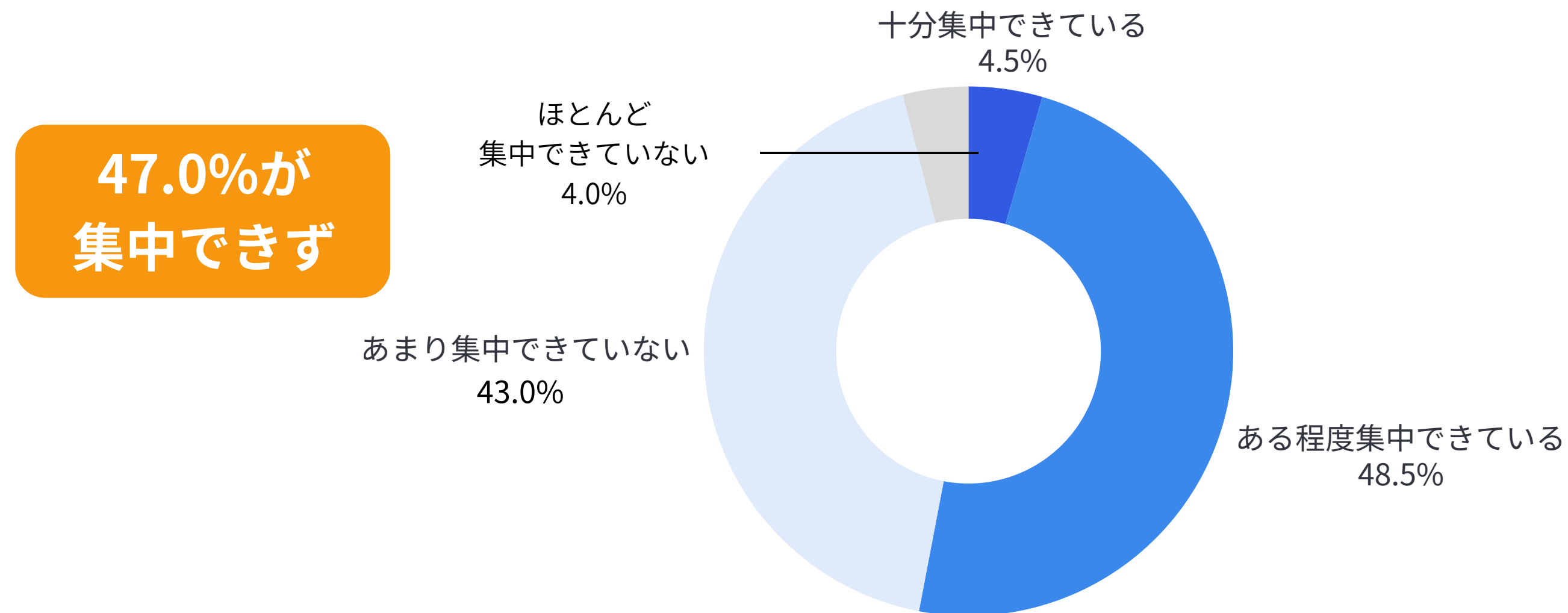
まずは現状の業務を把握し、どこに時間が使われているのか、
何を改善すべきなのかを整理することが重要です。

本章では、多くの企業が業務改善に取り組む背景となっている
日々の業務の実態について見ていきます。

約半数がコア業務に集中できていない

現在、コア業務に集中できているか尋ねたところ、「あまり集中できていない」(43.0%)、「ほとんど集中できていない」(4.0%)を合わせ、47.0%がコア業務に十分集中できていないと回答しました。
多くの担当者が、コア業務へ十分な時間を確保できていない実態がうかがえます。

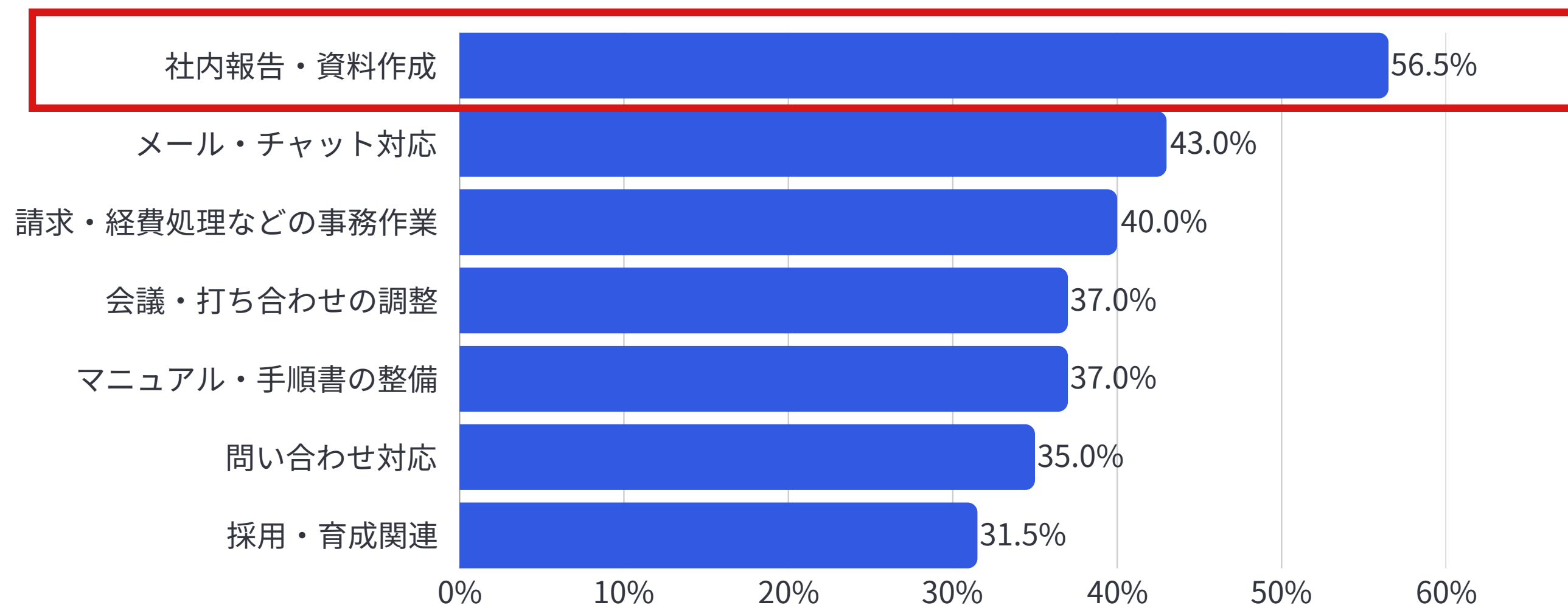
現在、コア業務に集中できていると感じますか (n=200)



「社内報告・資料作成」に時間を費やしている

コア業務以外で時間を取られている業務について尋ねたところ、「社内報告・資料作成」が56.5%で最多となりました。続いて、「メール・チャット対応」(43.0%)、「請求・経費処理などの事務作業」(40.0%)が続き、日常的な周辺業務に多くの時間が割かれている実態がうかがえます。

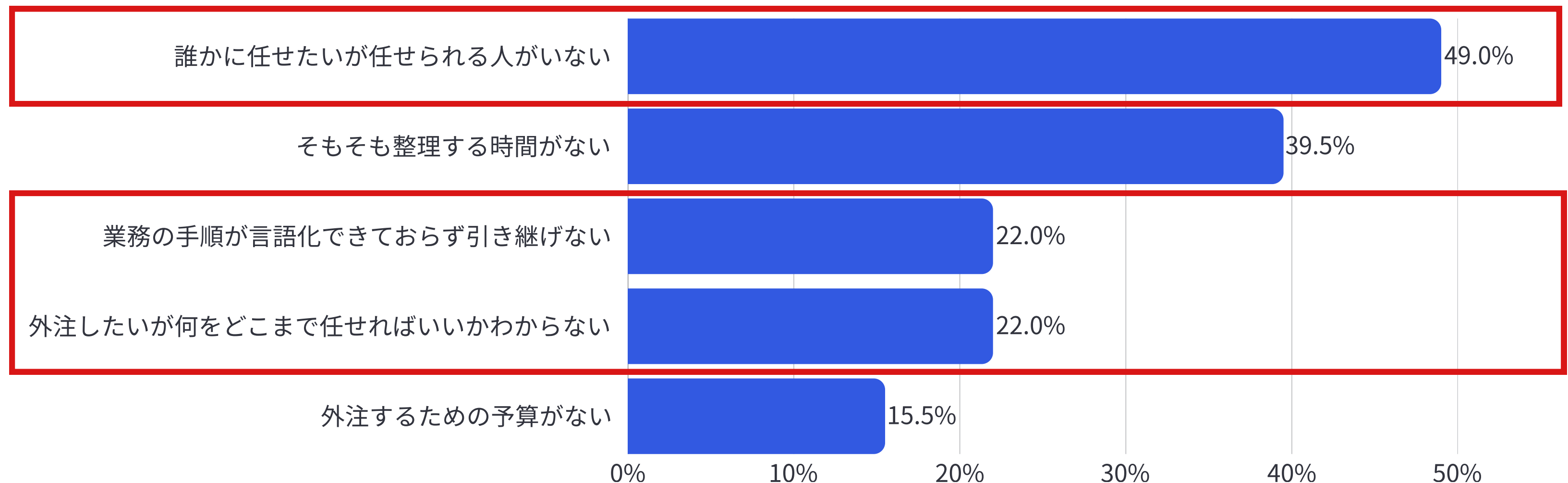
コア業務以外に時間を取られている業務をすべて選んでください ※複数回答 (n=200)



属人化が、周辺業務の効率化を妨げる要因に

周辺業務を効率化できていない理由は、「誰かに任せたいが任せられる人がいない」（49.0%）が最多に。さらに「業務の手順が言語化できておらず引き継げない」「外注したいが何をどこまで任せればいいのかわからない」が続き、業務を任せたくても引き継げない属人化が周辺業務の効率化に影響していることがうかがえます。

以下のうち、あなたの職場であてはまる状況について教えてください ※複数回答 (n=200)



業務改善の取り組みと成果

周辺業務の効率化や生産性向上を目的に、
多くの企業が業務改善へ取り組んでいます。

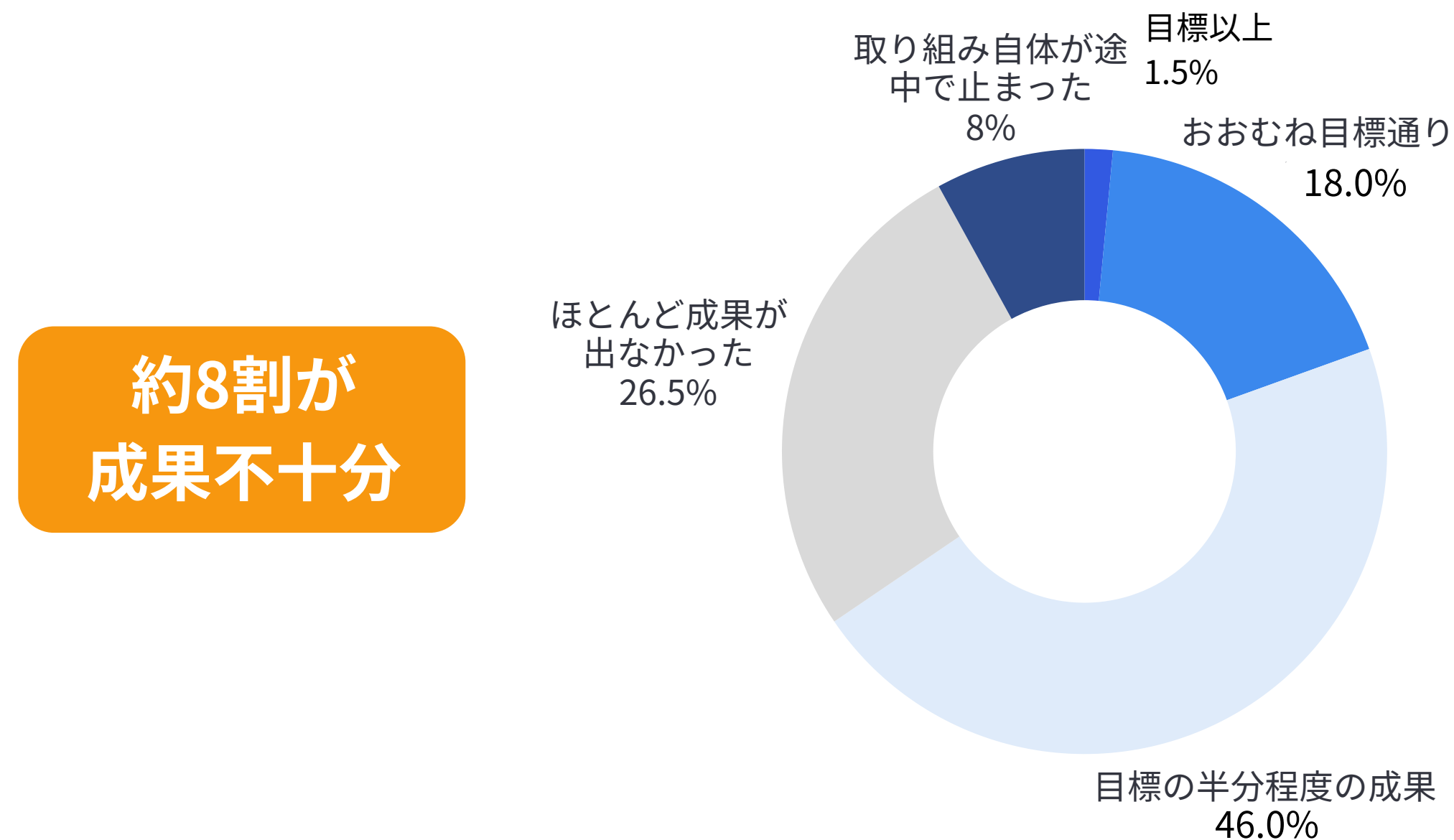
では、実際に業務改善を進めた企業では、
どの程度成果につながっているのでしょうか。

本章では、業務改善の成果と、その背景にある課題について見ていきます。

約8割が、期待した成果には届かなかった

業務改善に取り組んだ結果を当初の目標と比較したところ、「取り組み自体が途中で止まった」「ほとんど成果が出なかった」「目標の半分程度の成果」の合計は80.5%となりました。一方、「おおむね目標通り」または「目標以上」の成果を得られた企業は19.5%に留まりました。

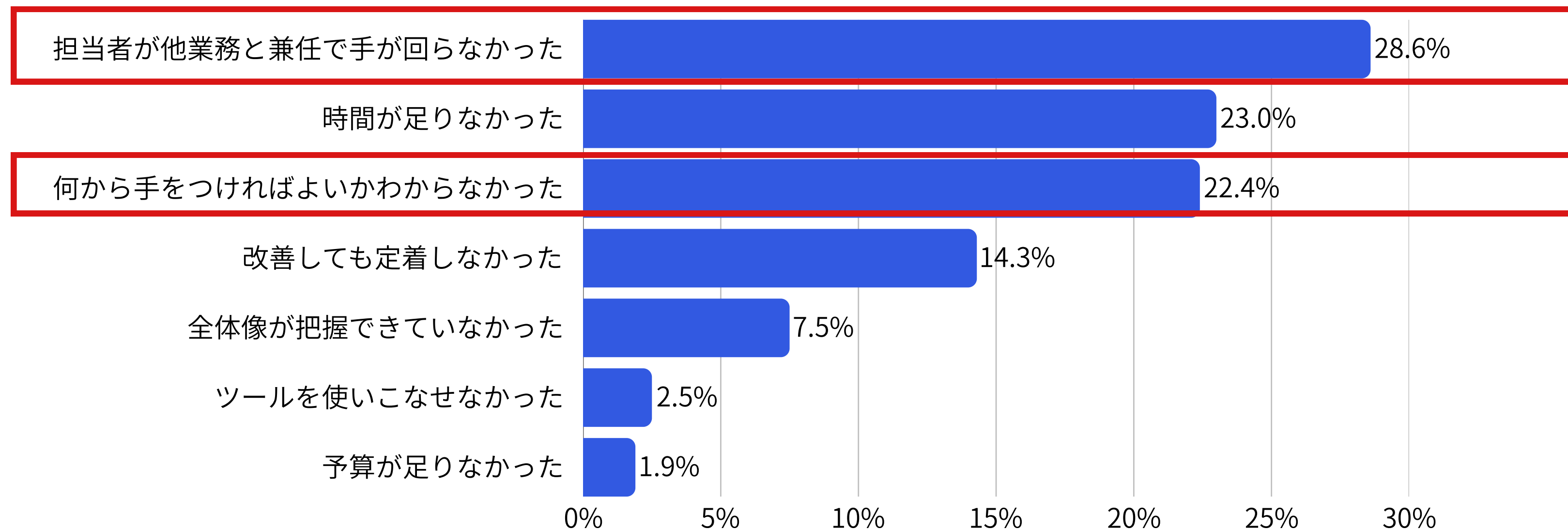
業務改善に取り組んだ結果を、当初の目標と比べてどう評価しますか (n=200)



業務改善は「時間」と「進め方」が課題

期待した成果に届かなかった理由は、「担当者が他業務と兼任で手が回らなかった」(28.6%)が最多でした。続いて、「時間が足りなかった」(23.0%)、「何から手をつければよいかわからなかった」(22.4%)が続きました。改善に取り組む時間の確保だけでなく、何から着手するかを整理することも重要であることがうかがえます。

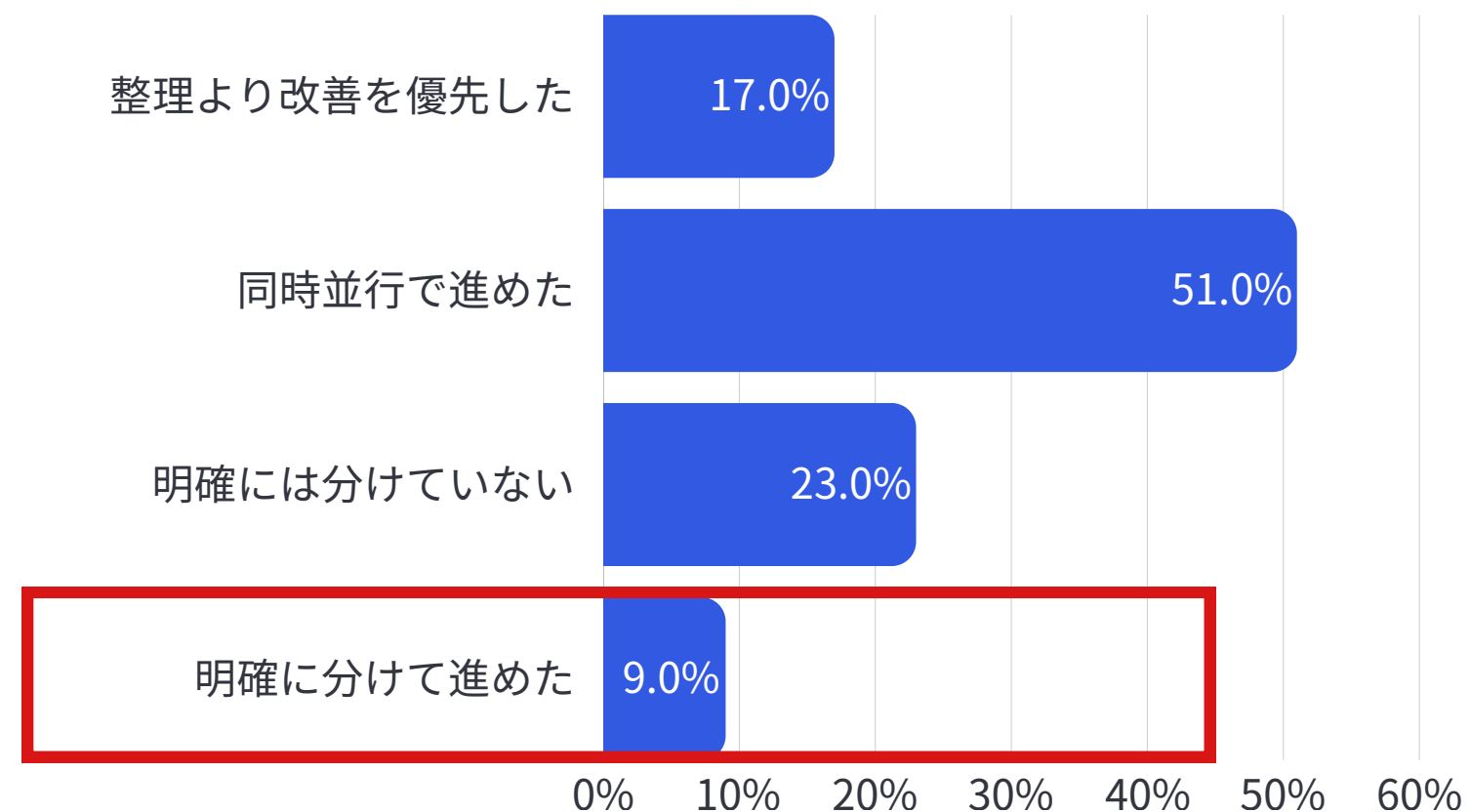
業務改善がうまくいかなかった理由をすべて選んでください ※複数回答 (n=161)



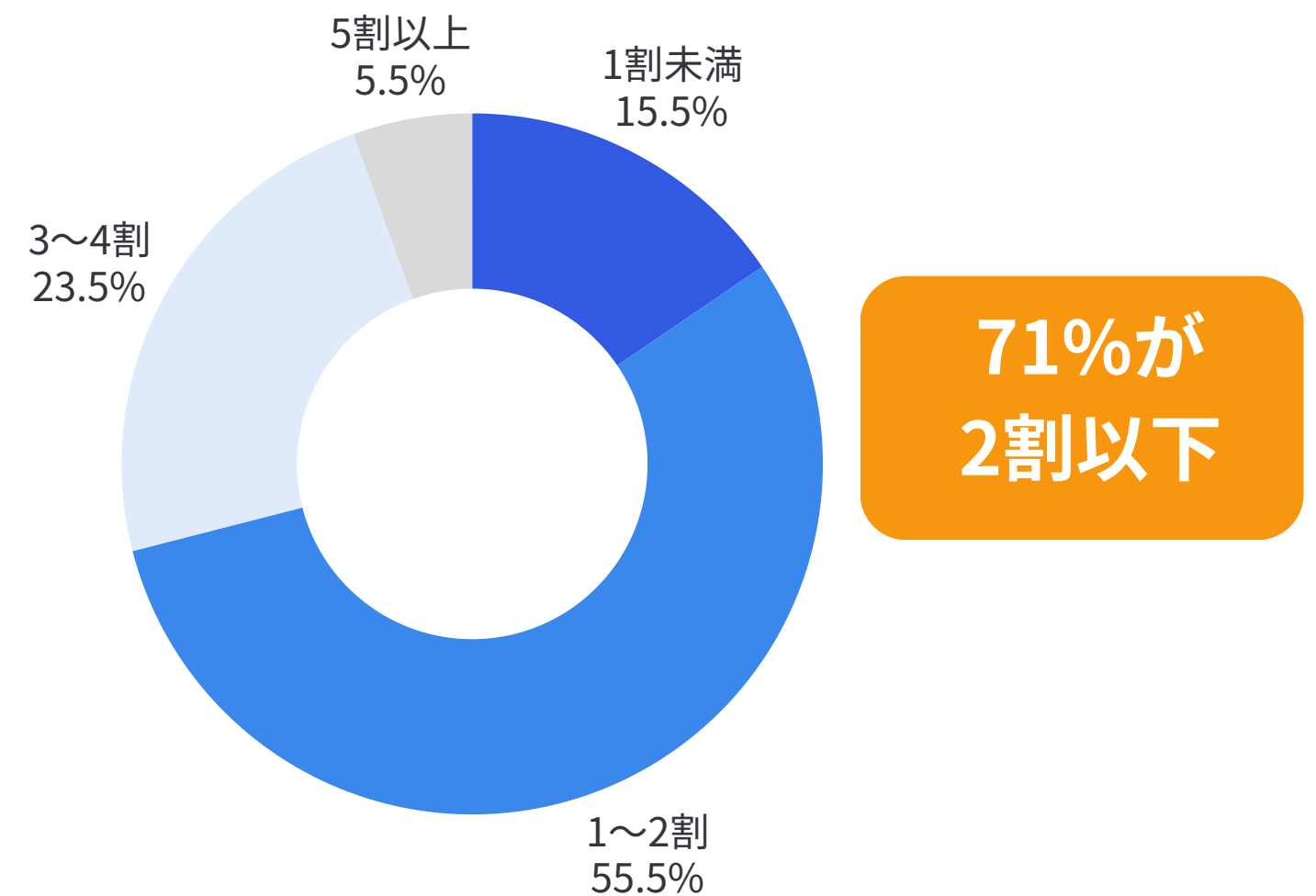
多くの担当者が「整理」に十分な時間を割けていない

業務改善の進め方について尋ねたところ、「業務の棚卸し・整理」と「改善」を明確に分けて進めた人は9.0%にとどまりました。また、業務改善全体に占める整理時間は、「1割未満」「1～2割」の合計が71.0%となり、多くの担当者が業務改善を始めるための「整理」に十分な時間を確保できていないことが分かりました。

「業務の棚卸し・整理」と「改善の実行」を、別の工程として意識して進めましたか (n=200)

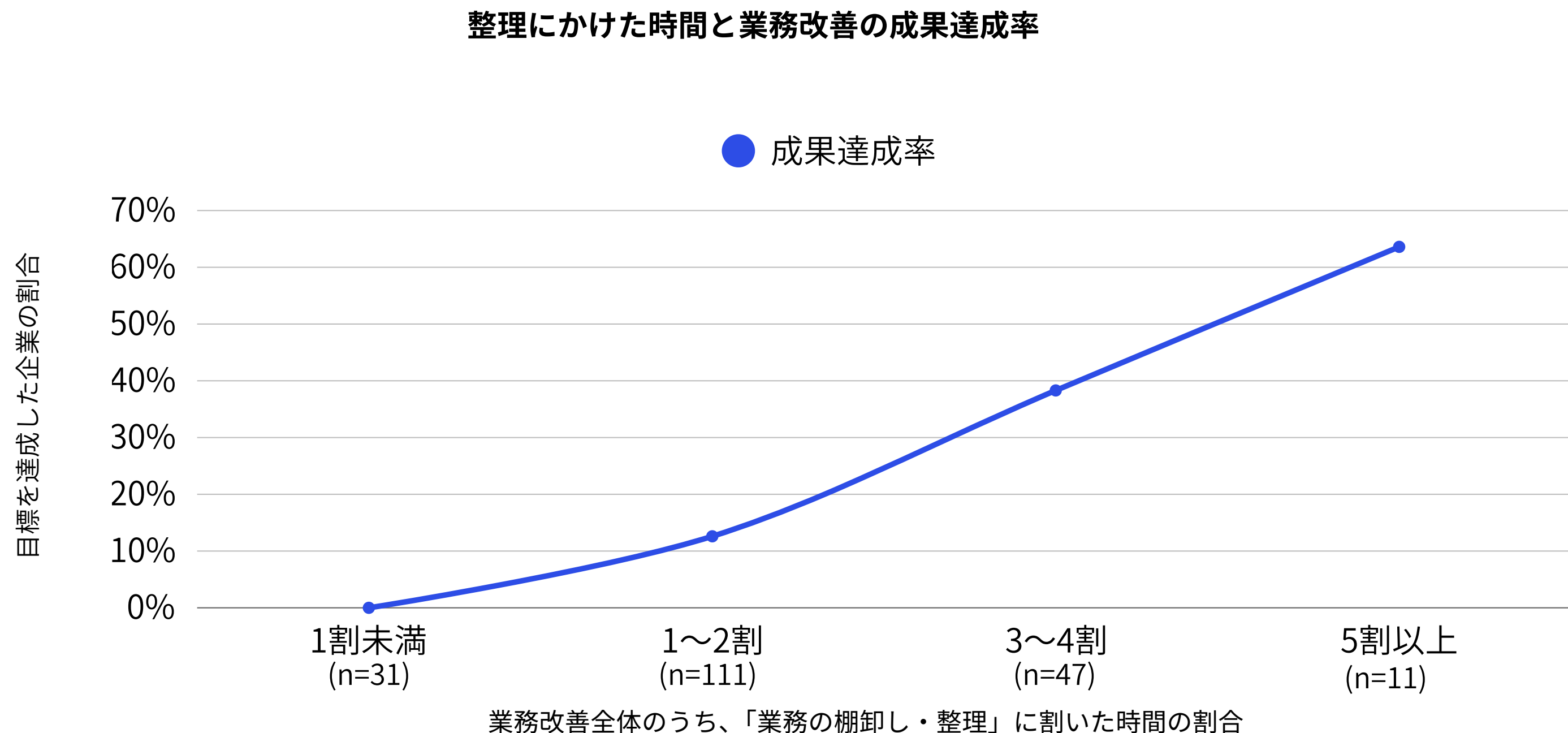


「業務の棚卸し・整理」に割いた時間は、業務改善全体のどの程度でしたか (n=200)



整理に時間をかけるほど、成果達成率は高まる傾向

業務改善全体に占める「業務の棚卸し・整理」の時間と成果を分析したところ、整理に割く時間の割合が高い企業ほど、成果達成率が高くなる傾向が見られました。「業務の棚卸し・整理」を改善プロセスの一つとして位置付け、十分な時間を確保することが、成果につながる可能性が示唆されます。

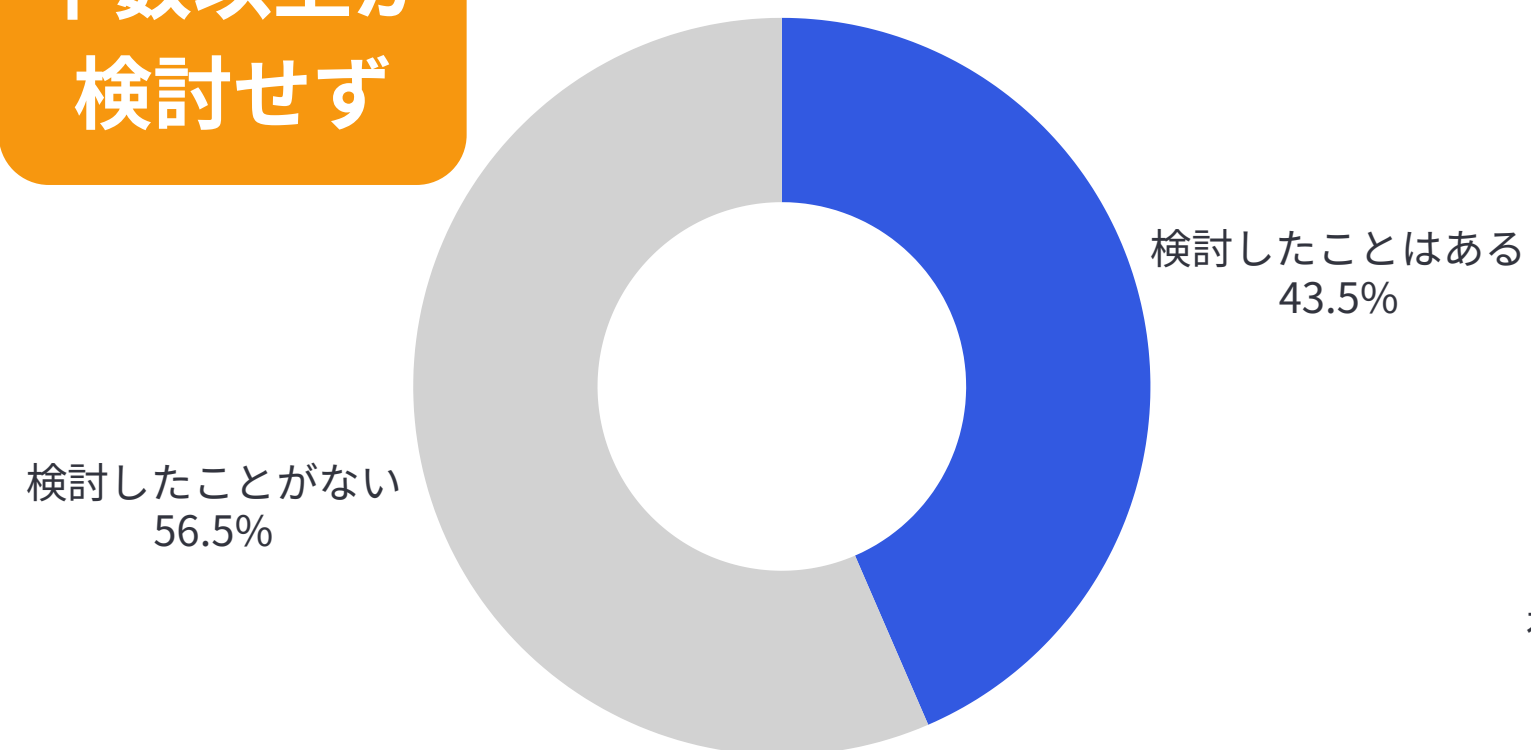


「整理は自前でやるもの」という意識が根強い

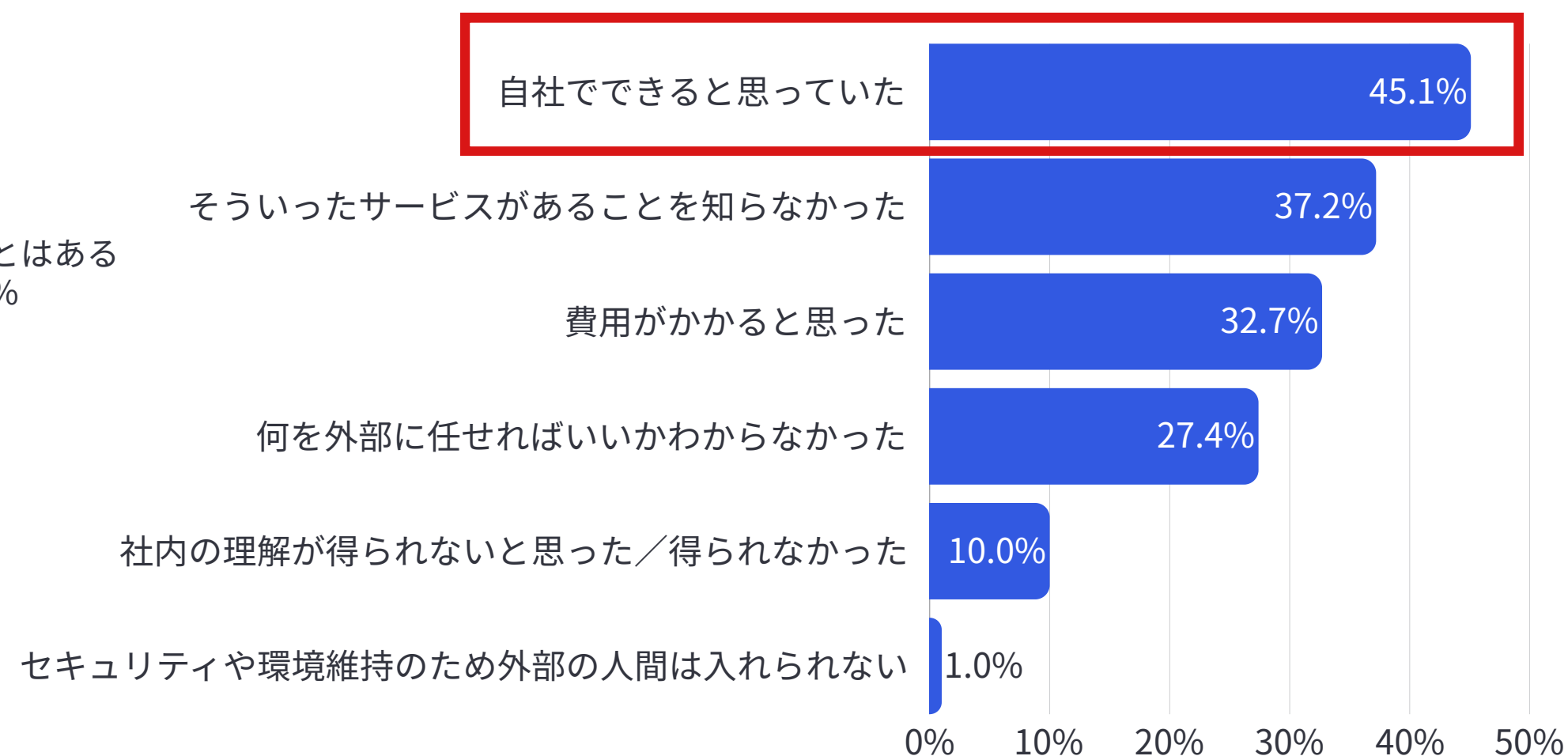
「業務の棚卸し・整理」の部分だけを外部に任せるという選択肢については、56.5%が「検討したことはない」と回答。その理由としては、「自社でできると思っていた」（45.1%）が上位に挙がり、整理を外部に任せるという選択肢自体が十分に認知されておらず、自社だけで進めることを前提としている企業が多いことがうかがえます。

「業務の棚卸し・整理の部分だけを外部に任せる」という
選択肢を検討したことがありますか (n=200)

半数以上が
検討せず



検討しなかった理由をすべて選んでください ※複数回答 (n=113)



AI活用の現状と課題

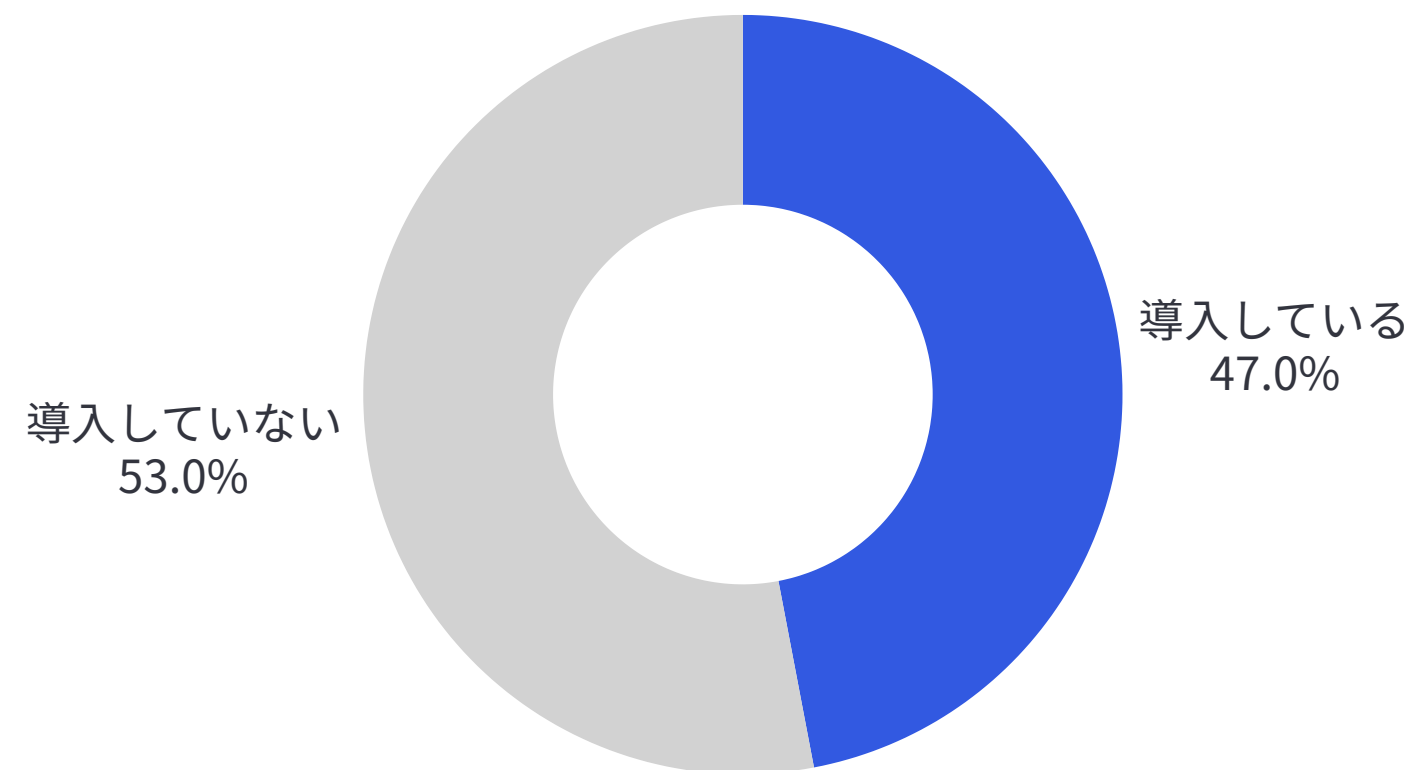
生成AIをはじめとしたAIツールの活用が広がる中、
多くの企業が業務改善への活用を進めています。

本章では、AI活用の現状と課題を通して、
業務改善におけるAIの役割を見ていきます。

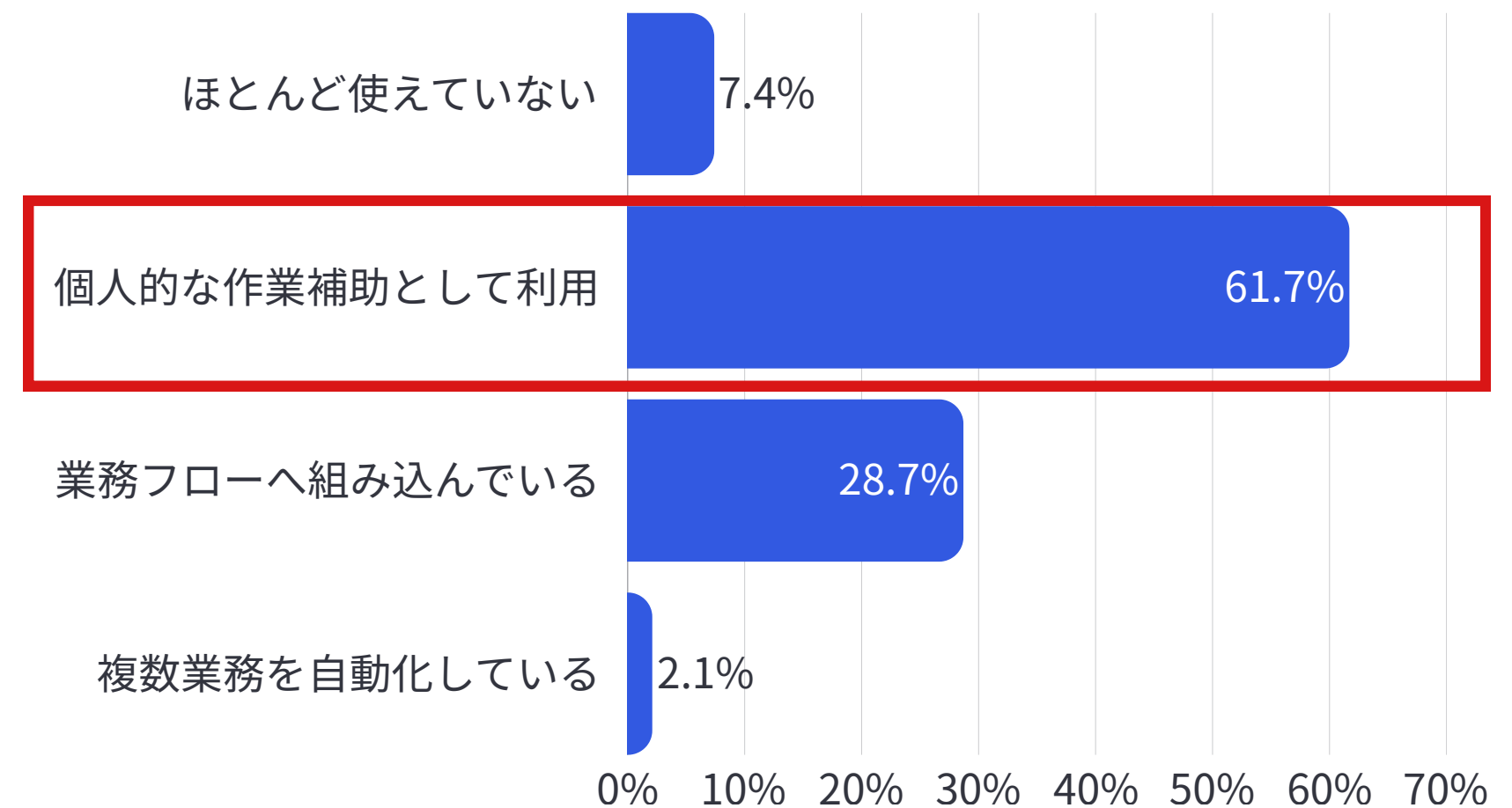
AI導入は約半数まで拡大するも、個人利用が中心

AI・自動化ツールを会社で導入したことがある人は47.0%となり、AI活用が広がり始めていることが分かりました。一方、活用方法としては「個人的な作業補助として利用」が61.7%で最も多く、約7割が個人レベルでの活用です。AIを業務改善につなげるには、個人の活用から業務全体での活用へ広げることが重要です。

業務効率化のためにAIや自動化ツールを
導入したことがありますか (n=200)



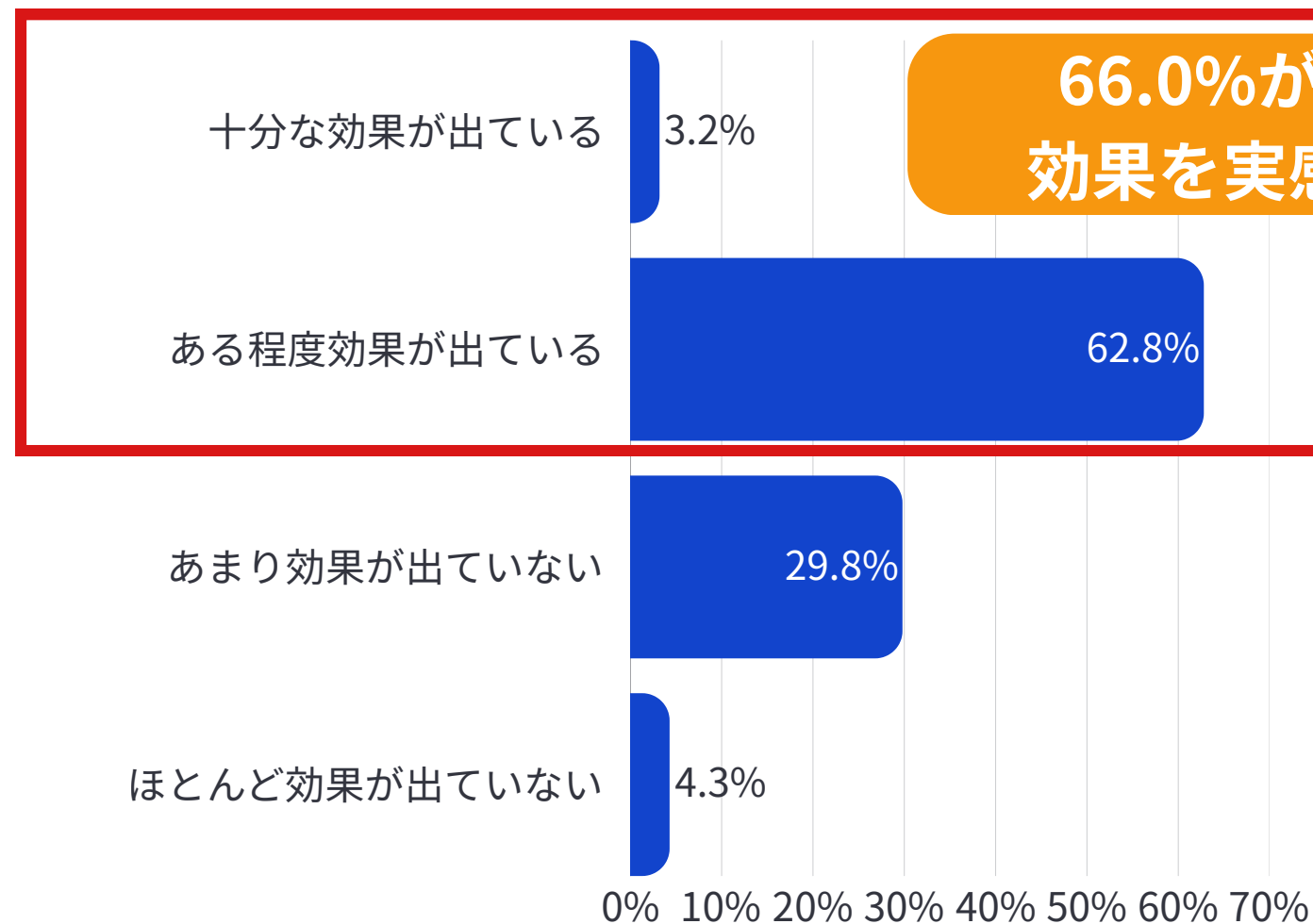
現在、AIや自動化ツールを
どのように活用していますか (n=94)



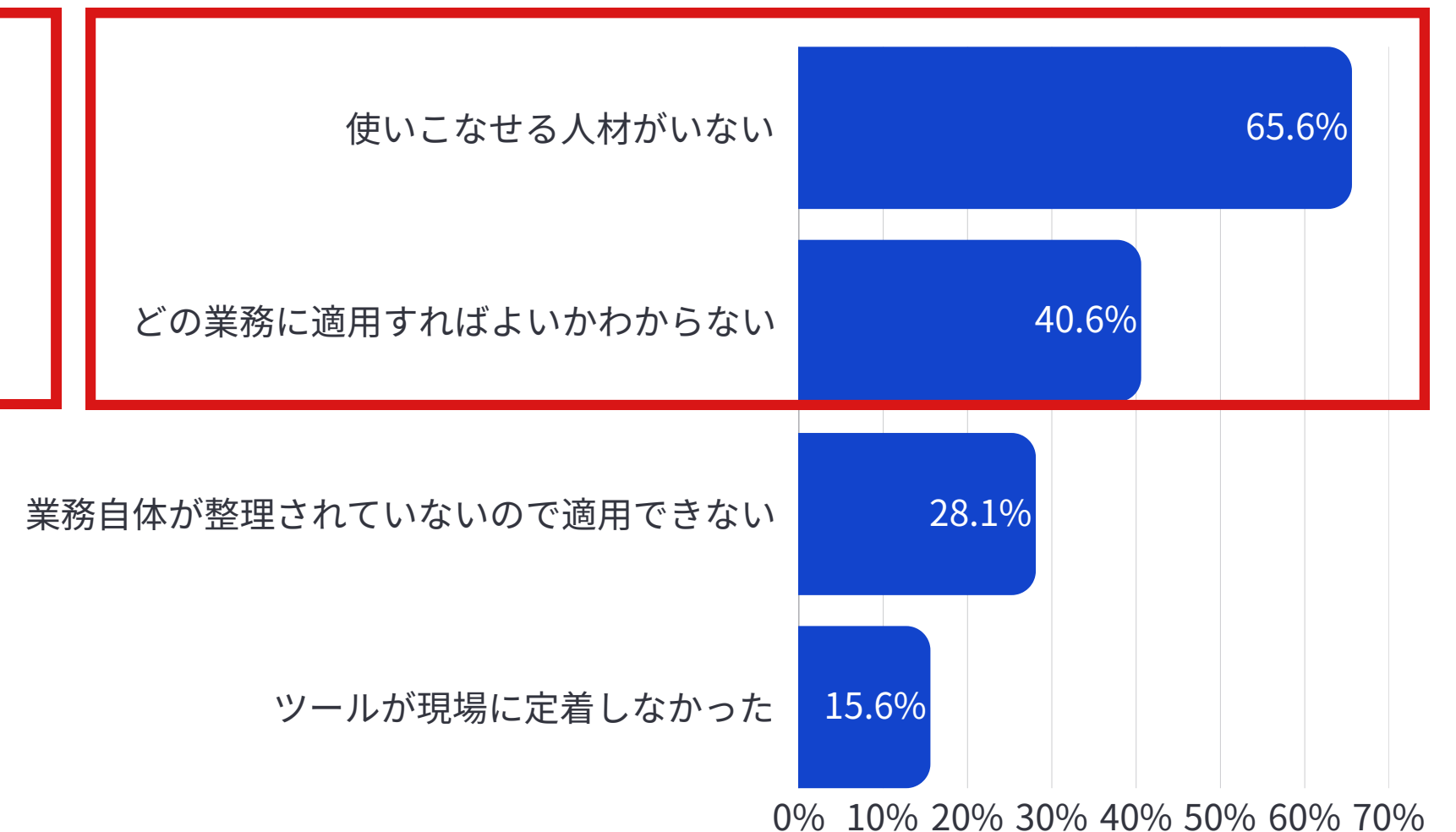
約7割が効果を実感、AI活用では「人材」と「業務整理」が課題

AIを導入した人の66.0%が、効果を実感していると回答しました。一方、効果が出ていない理由として、「使いこなせる人材がない」(65.6%)が最多に。また「どの業務に適用すればよいかわからない」(40.6%)も上位に挙がり、AIの効果高めるには、人材の育成に加え、適用する業務を整理・明確化することも重要であることがうかがえます。

導入したAIや自動化ツールは、
期待した効果が出ていますか (n=200)



効果が出ていない理由を
すべて選んでください ※複数回答 (n=94)



コア業務へ集中するための選択肢

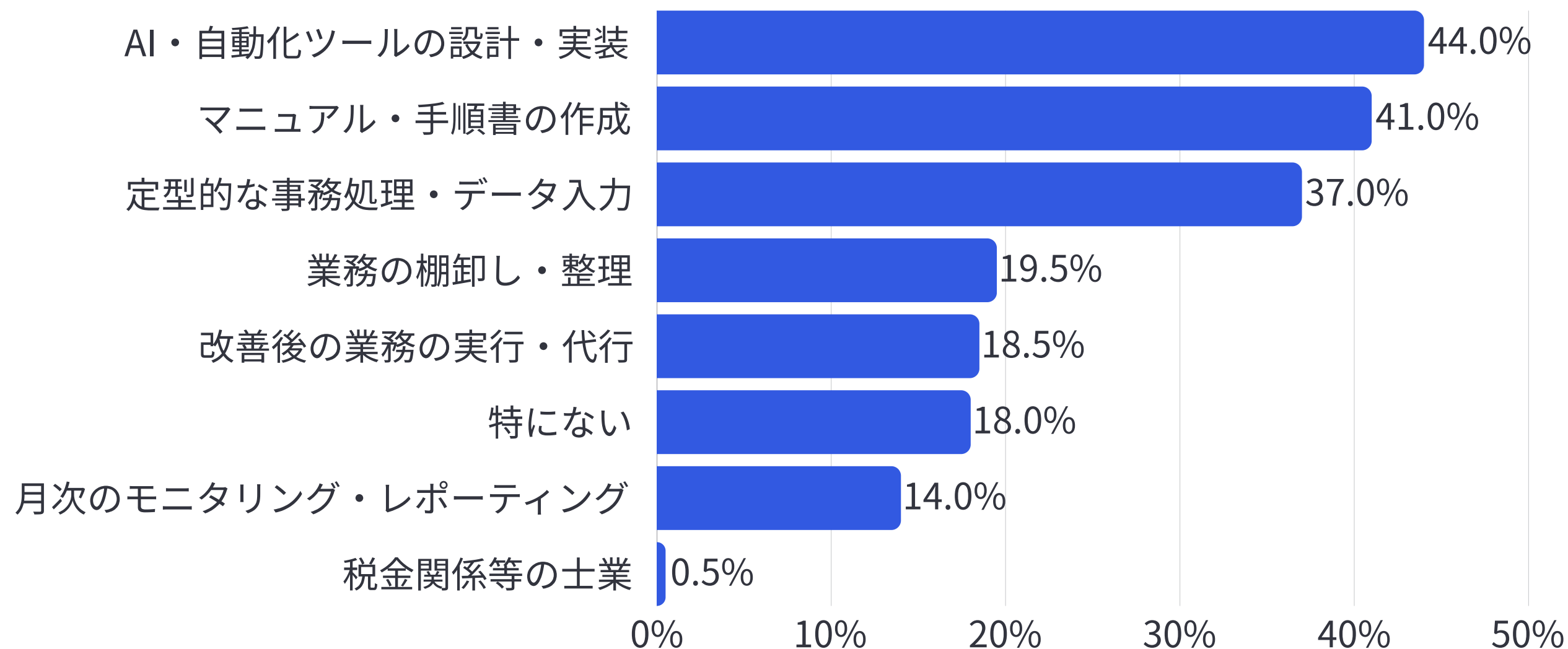
今回の調査では、「整理」が成果につながる重要なプロセスであることが明らかになりました。
一方で、すべての業務を自社だけで担うのではなく、
外部リソースを活用するという選択肢もあります。

本章では、企業が外部リソースに何を期待しているのか、その実態を見ていきます。

外部に任せたい業務は「AI活用」「マニュアル作成」

業務改善に関連して外部に任せたい業務は、「AI・自動化ツールの設計・実装」(44.0%)が最も多く、「マニュアル・手順書の作成」(41.0%)、「定型的な事務処理・データ入力」(37.0%)が続きました。
専門性が求められる業務や定型業務では、外部リソースの活用ニーズが高いことがうかがえます。

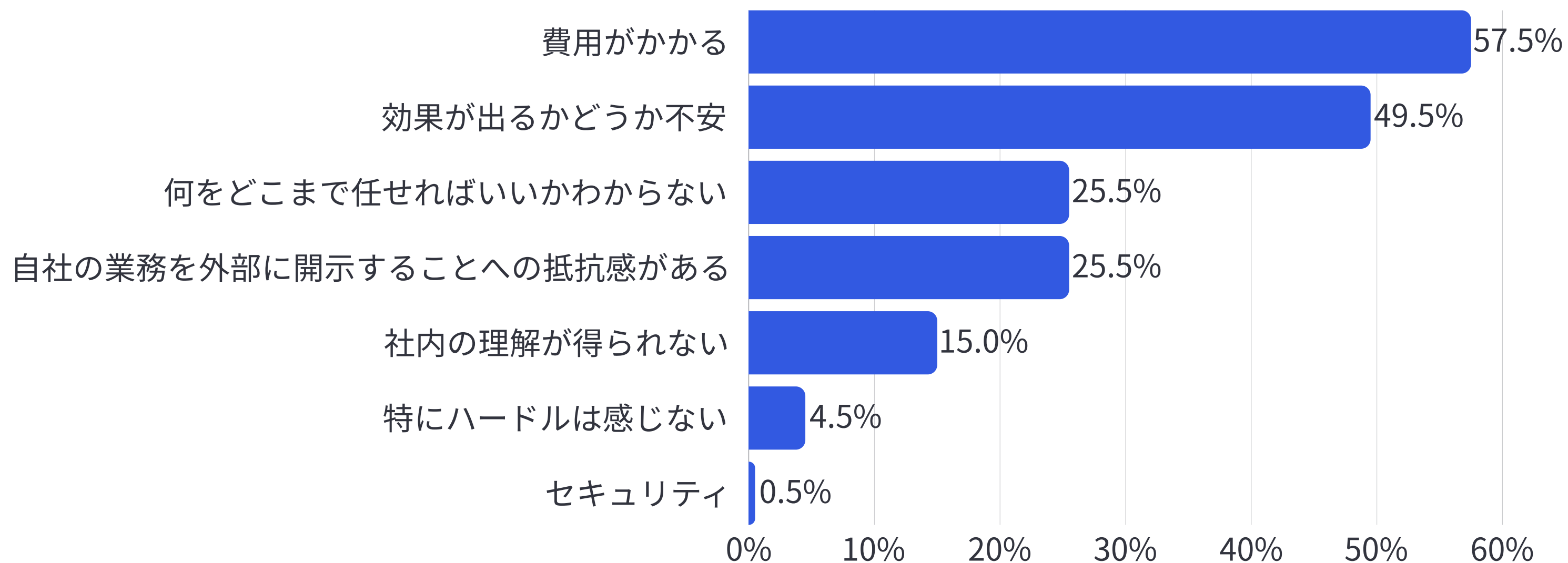
業務改善に関連して、外部に任せたい（または任せてもよい）業務 ※複数回答 (n=200)



外部活用のハードルは「費用」と「効果への不安」

業務改善で外部リソースを活用する際のハードルは、「費用がかかる」(57.5%)が最も多く、「効果が出るかどうか不安」(49.5%)が続きました。外部活用を広げるには、費用対効果を示すことに加え、任せる業務を整理・明確化することも重要であることがうかがえます。

業務改善に取り組む際、外部活用へのハードルとして当てはまるものをすべて選んでください (n=200)

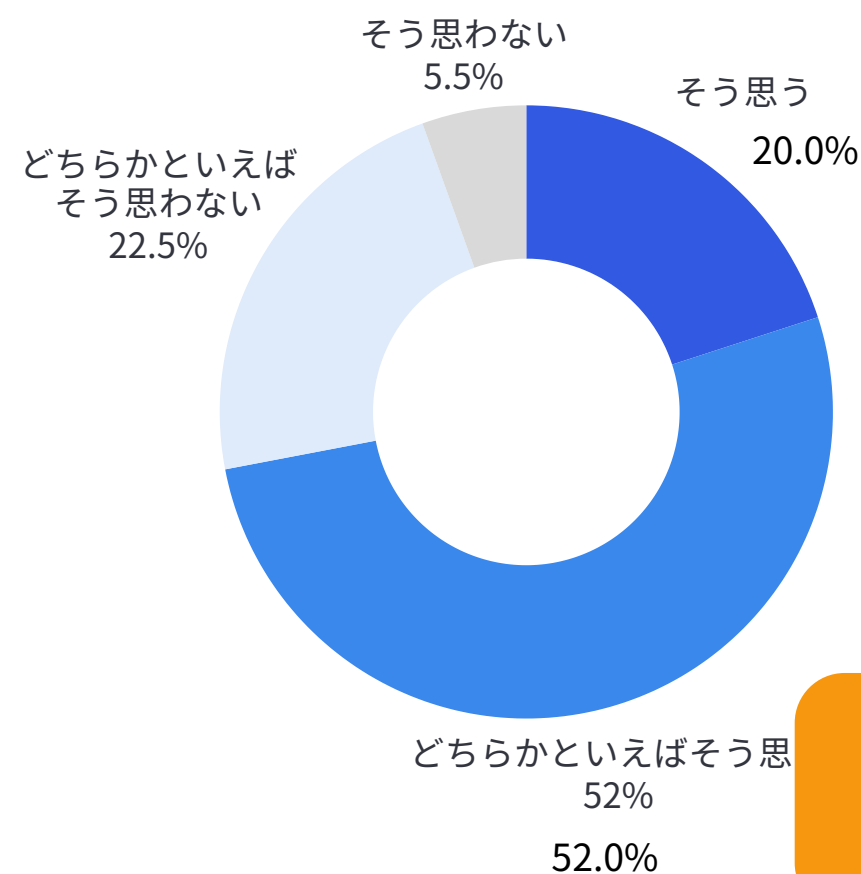


コア業務に集中できていない人ほど、外部活用を有効と回答

外部リソースの活用について、「コア業務に集中できていない」と回答した人では、79.8%が「有効」と回答しました。一方、「コア業務に集中できている」と回答した人では65.1%でした。

コア業務へ十分に集中できていない人ほど、外部リソースを有効な選択肢として捉える傾向が見られました。

業務の整理や改善について、
外部リソースを活用することは
自社にとって有効だと思いますか (n=200)



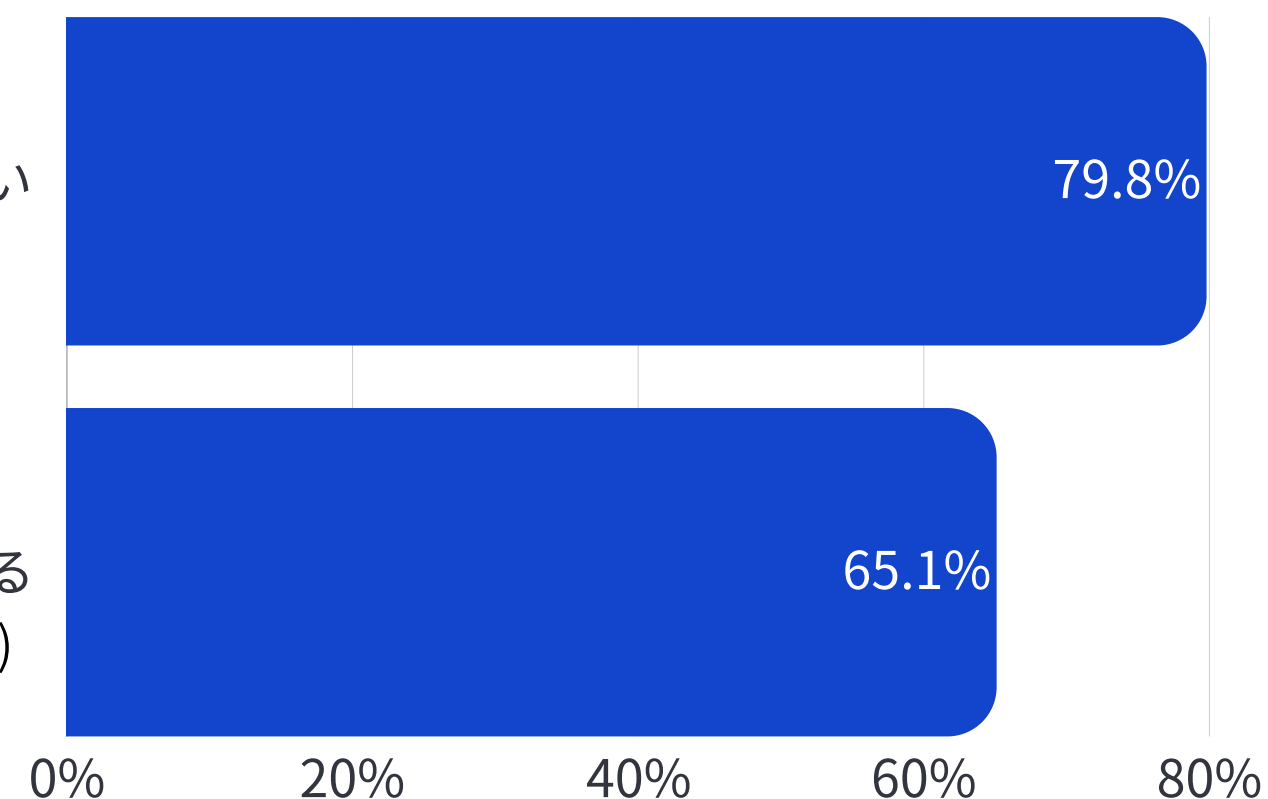
約7割が
有効と回答

コア業務に集中できていない
(n=94)

14pt以上
の差

コア業務に集中できている
(n=106)

コア業務に集中できているか×外部リソース活用は有効か



｜ おわりに

業務改善とは、コア業務へ集中できる環境を整えること

本調査では、多くの担当者がコア業務以外の業務に時間を取られ、業務改善に取り組みながらも、十分な成果につなげることに苦労している実態が明らかになりました。また、成果につながった人ほど「業務の棚卸し・整理」に時間をかけており、AI活用においても、人材や業務整理が重要な要素であることが示されました。

一方で、限られた人員で日々の業務を回しながら、業務の整理やAI活用、人材育成までをすべて自社だけで担うことは、特に300名未満の企業にとって容易ではありません。

だからこそ、「すべてを自社でやる」という前提にとらわれず、必要に応じて外部の知見やリソースを活用することも、これからの業務改善における有効な選択肢の一つではないでしょうか。

AIの進化によって業務改善の可能性は大きく広がる一方で、その効果を引き出すには、何を自社で担い、何を外部の力と組み合わせるのかを見極める視点が、これまで以上に重要になります。

業務改善とは、すべての業務を効率化することではなく、**本来注力すべきコア業務に集中できる環境を整え、企業の付加価値を高めること。**

本レポートが、その実現に向けた新たな選択肢を考えるきっかけとなれば幸いです。