

内製化を止めないための 進め方ガイド

ゼロから作らずに改善を回す方法

アクセラテクノロジー株式会社

1. はじめに

DX・AI活用の必然性

DXやAI活用の議論が進む中で、「**内製化**」は多くの企業にとって避けて通れないテーマになっています。

現場ごとに業務の実態は異なり、求められる改善の形も一様ではありません。だからこそ、自社の業務を深く理解している現場が主体となり、継続的に改善を進められる体制を持ちたいと考えるのは自然なことです。

実際に、内製化を検討する企業の多くは、次のような狙いを持っています。

- ✓ **自由に変えられるようにしたい**
- ✓ **業務に合わせてすばやく改善したい**
- ✓ **外部に依存しすぎない状態をつくりたい**

こうした考え方自体は非常にまっとうです。一方で、内製化を目指して着手したものの、思うように前へ進まず、途中で止まってしまうケースも少なくありません。

本ホワイトペーパーでは、なぜそのようなことが起きるのかを整理したうえで、内製化を無理なく前へ進めるための考え方と、そのために必要な土台について解説します。

2. なぜ今、内製化が注目されるのか

AI活用や業務改善のスピードが求められる現在、外部に要件を伝えて開発を依頼し、完成を待つだけでは、変化に追いつきにくくなっています。

現場で生まれる課題に対し、より早く試し、見直し、改善を重ねていくには、自社側に一定の主導権が必要です。

特に、AIを活用する業務では、導入時点で完成形を決め切ることが難しい場面が多くあります。

実際に使い始めてみると、必要なデータ、望ましい回答の出し方、業務ルールとの整合、運用上の注意点など、事前には見えなかった調整ポイントが次々に出てきます。

そのため、AI活用における内製化とは、単なる「自前開発」ではなく、現場の試行錯誤をすばやく改善に結びつけるための体制づくりと捉える必要があります。

内製化 = 単なる「自前開発」ではなく、現場の試行錯誤をすばやく改善に結びつけるための体制づくり

3. 内製化が途中で止まりやすい理由

多くの場合、内製化は「自社でゼロから作ること」として捉えられますが、実際にはその前に多くの準備が必要です。たとえば、次のような項目です。

データ設計

効率的なAI活用のためのデータ構造設計

AI呼び出し設定

モデル選定からAPI連携の最適化

セキュリティ

権限管理や法的コンプライアンスの担保

UX/UI設計

画面や操作導線のユーザー視点での設計

他システム連携

既存業務フローへの組み込みと連携対応

運用・保守

継続利用のためのルール整備と管理体制

こうした基盤づくりには、相応の工数がかかります。

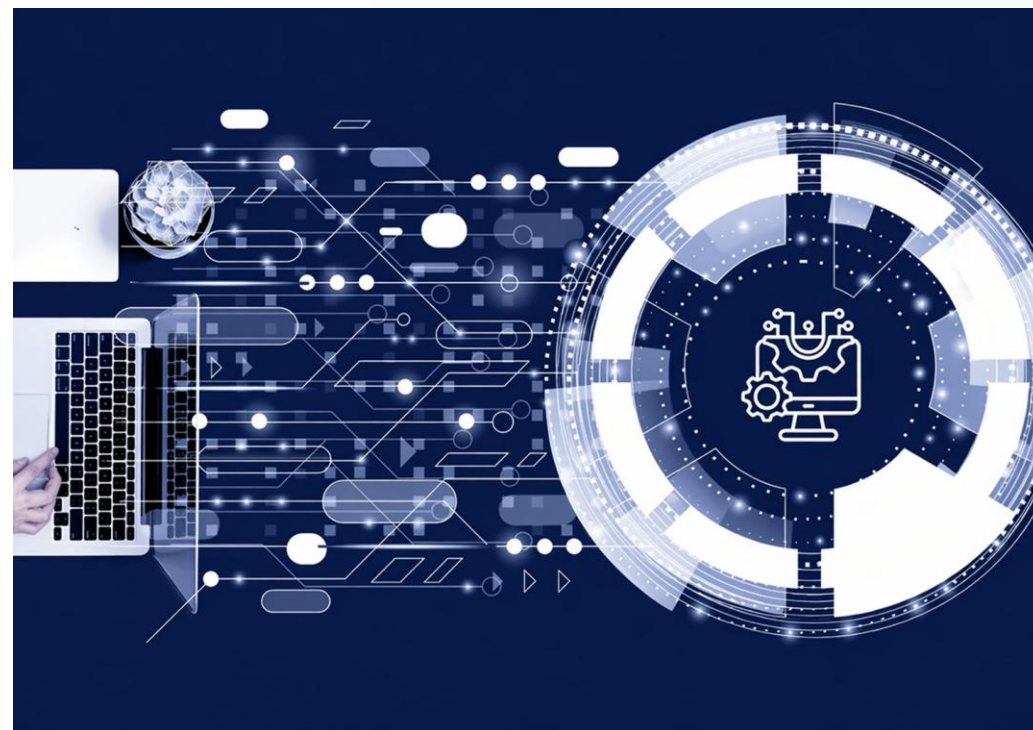
本来の目的は業務改善のはずなのに、その前段の準備で足が止まってしまう。これが、内製化が途中で停滞する大きな要因のひとつです。

3. 内製化が途中で止まりやすい理由

ようやく仕組みをつくっても、その後には別の課題が出てきます。

- ⚠ API変更への対応
- ⚠ システム保守
- ⚠ 改善のたびに発生する改修作業
- ⚠ 担当者依存の運用（属人化）
- ⚠ 技術変化への追従負荷

これらが積み重なると、現場改善に使うはずの時間が、維持管理に吸い取られていきます。その結果、「改善のために作った仕組み」が、いつの間にか「維持するための仕組み」になってしまうのです。



4.内製化の本質は「ゼロから作ること」ではない

ここで、内製化の目的を改めて整理しておく必要があります。内製化の本質は、ゼロからすべてを作ることではありません。

本当に重要なのは、**自社で改善を回し続けられる状態を持つこと**です。たとえば、次のような状態です。

- ✓ 現場で使いながら改善できる
- ✓ 必要に応じて拡張できる
- ✓ 担当者が変わっても運用が続く
- ✓ 業務ルールや工夫が蓄積される

こうした状態が実現できて初めて、内製化は意味を持ちます。

逆に言えば、ゼロから作れたとしても、改善が止まり、知見が残らず、属人化するのであれば、それは理想的な内製化とは言えません。

重要なのは「すべてを自前で持つこと」ではなく、改善を前に進めやすい土台を持つことです。

すべてを自前で持つのではなく、改善を前に進めやすい土台を持つ

5.現実的な進め方は「型から始める」こと

とはいえ、いきなり何もない状態から始めるのは現実的ではありません。実際の現場では、やりたい業務は見えていても、構成や作り方に悩み、試したものが定着せず、個別最適の仕組みが乱立しがちです。

そのため、現実的な進め方として重要になるのが、ゼロから作るのではなく、“型”から始めることです。

ここでいう“型”とは、完成済みの固定パッケージではありません。

どの業務に、どのようにAIを組み込み、どのように改善を回していくかを整理した、実運用のための土台です。

まずはその土台をもとに、現場で実際に動かしてみる。そのうえで、



どこが使われるのか



どこに改善余地があるのか



何を足せば効果が広がるのか

を見ながら、必要な部分を拡張していく。

この進め方であれば、最初から完璧を目指さずに、現実的な一步を踏み出せます。

6. 改善を継続するために必要な仕組み

内製化を前へ進めるには、「試せること」と「定着できること」の両方が必要です。アイデアをすばやく試せても、安定運用につながらなければ業務には根づきません。一方で、最初から作り込みすぎると、試行錯誤の柔軟性が失われます。

そのためには、次の2つを両立できる仕組みが必要です。

1. 小さく試せること

現場の課題に対して、まずすばやく試せること。
仮説検証を短いサイクルで回せることが重要です。

2. 安定運用に乗せられること

試して有効だと分かったものを、再現性のある形で継続利用できること。一時的な工夫で終わらせず、業務の中に組み込めることが必要です。

さらに、これらの過程で生まれた**プロンプト**、**コード**、**業務ルール**、**判断基準**などが、**組織のナレッジ**として残ることも欠かせません。

改善の履歴が蓄積されることで、次の改善が進めやすくなり、担当者が変わっても資産が引き継がれます。

7. SolutionDeskが支える「使いながら育てる」進め方

SolutionDeskは、こうした改善のサイクルを支えるためのナレッジ×AIプラットフォームです。SolutionDeskでは、業務全体を俯瞰したときに、

- ✓ どこでAIが機能するのか
- ✓ どのナレッジと結びつくのか
- ✓ どの既存業務やシステムと関係するのか
- ✓ AI活用によって業務全体がどう変わるのか

を示した、**ナレッジ×AI 業務実装モデル**を起点に進めます。個別のツールや機能から考えるのではなく、まず業務全体の中でAIが効く箇所を見つける化し、どこから着手するのが現実的かを整理するための土台になります。進め方はシンプルです。



このサイクルを繰り返すことで、現場に適合した仕組みが段階的に形成されていきます。最初から完成度を求めるのではなく、使いながら改善し、広がっていくことが前提になっています。

8. どの業務から始めるべきか

実際に内製化を進める際には、「何ができるか」だけでなく、「どこから始めるか」が重要です。

最初のテーマ選定を誤ると、効果が見えにくく、改善サイクルが回りにくくなります。着手テーマを考える際は、次のような観点が参考になります。

- ✓ 繰り返し発生する業務か
- ✓ 判断ルールが存在するか
- ✓ 改善余地が分かりやすいか
- ✓ 小さく始めて広げやすいか

たとえば、問い合わせ対応、確認業務、文書整理、ナレッジ検索、定型判断支援などは、比較的着手しやすい領域です。

一方で、最初から全社横断・高難度・高依存のテーマに踏み込むと、設計負荷が大きくなり、進行が重くなりやすくなります。

内製化を継続的な取り組みにするためには、まず改善サイクルを回しやすいテーマから始めることが有効です。

改善サイクルを回しやすいテーマから始めることが有効

9. 改善を止めないための伴走支援

こうした仕組みを、実際の業務の中で機能させ、改善を継続的に前へ進めていくには、進め方そのものの設計が欠かせません。

SolutionDeskの伴走支援は、導入した仕組みを「使われる形」にし、改善を止めずに前へ進めるための支援です。

内製化が止まりやすい場面には、いくつかの共通点があります。

内製化が止まりやすい場面の共通点

- ✓ PoCで止まり、現場に定着しない
- ✓ 個別最適で終わり、全体に広がらない
- ✓ 担当者依存となり、属人化する

これらは、技術が足りないから起きるというより、**進め方が設計されていないこと**に起因します。

9. 改善を止めないための伴走支援

伴走支援では、まず現状業務を整理し、誰が、どのタイミングで、どの情報を使い、どこで判断しているのかを把握します。そのうえで、「現状（As-Is）」「あるべき姿（To-Be）」を整理し、改善の方向性を具体化していきます。

段階的なゴール設定

最初から大きな構想で進めるのではなく、
1～3か月単位でゴールを設定し、業務成果ベースで前進を確認していきます。
何が前進したのか、次に何をすべきかが明確になります。

成果のナレッジ化

さらに業務分析や要件整理などの成果物を蓄積することで、
属人化を防ぎながら改善を継続できます。その結果、

- ・改善テーマが途切れにくくなる
- ・現場で使われる形で定着する
- ・他業務への展開がしやすくなる

という状態が生まれます。

つまり、伴走支援は、**内製化を「単発の取り組み」で終わらせず、継続的な活動へと変えていくための進め方を支える役割**を担います。

10. まとめ

内製化を前に進めるうえで重要なのは、何もかもをゼロから作ることはありません。**自社の業務に合わせて改善を回し続けられる状態をつくる**ことです。仕組みを作って終わりではなく、**現場で使いながら見直し、ナレッジを蓄積し、次の改善につなげていく**。その積み重ねが、内製化を一過性の取り組みではなく、継続的な力へ変えていきます。そのために

改善を支える仕組み

現場に定着させるための進め方

の両方が欠かせません。

私たちは、ナレッジとAIを業務の中で活かし、現場で使われ続ける形にしていくことを重視しています。

単にAIを導入するのではなく、使いながら改善し、無理なく広げていける状態をつくること。その積み重ねによって、内製化は現実的に前へ進んでいきます。

SolutionDeskは、そのためのナレッジ×AIプラットフォームとして、現場主体の業務改革を支えます。



<https://info.solutiondesk.jp/>

SolutionDesk

検索

<お問合せ>
アクセラテクノロジー株式会社 営業推進グループ
E-mail : marketing@acclatech.com

©Accela Technology Corp.

掲載されている会社名、製品名、サービス名、ロゴマークなどは、該当する企業もしくは組織の商標または登録商標です。