



中小企業の経営者・管理者のための

システムを導入して 終わらない、 全社 DX の進め方

一つの業務の改善を、部門を越える変化へ
現場で使い続け、見直すための実践ガイド

推進体制・定着・効果測定・改善の広げ方を整理
推進計画シート・振り返りと次の改善の記録シート付き

導入後も、仕事の変化を確かめて改善する

導入後に残る転記・聞き直しや、部門間の待ち時間を見直します。
現場で使える条件を整え、顧客対応と仕事の流れが変わったかを確認めます。

01 経営の目的と、改善する仕事を結び付ける

何を導入するかに加え、顧客や現場のどんな困りごとを変えるかを決めます。現在の状態と、改善を判断する基準を残します。

02 部門をまたぐ仕事の責任と情報をそろえる

入力する人と使う人、仕事を渡す人と受ける人が条件を共有します。
部門間で止まる問題を判断する責任者も決めます。

03 結果を見て、継続・修正・拡大を判断する

利用状況だけでなく、手戻り、待ち時間、品質や現場の負担を確認します。効果と維持の条件を確かめ、次の改善を選びます。

読み進め方

3～7 ページは目的・体制・優先順位、8～12 ページは一業務での試行です。
13～19 ページは効果測定、継続改善、vtplus の活用と記入シートです。

導入後の課題が、担当者任せになっていないか

使える機能の数と、仕事が改善したかは分けて確認します。導入後に残った手間や、部門間の調整を、現場だけで抱え込んでいないかを振り返ります。

- ☐ システムは動いているが、元の Excel や紙も残っている
- ☐ 入力されても、次の担当者がその情報を使っていない
- ☐ 部門ごとに便利になったが、引き継ぎの手間が増えた
- ☐ ログイン数や入力件数だけで、効果を判断している
- ☐ 問い合わせや設定変更が、特定の担当者に集中している
- ☐ 業務が変わっても、項目・権限・手順を見直していない
- ☐ 追加の要望は多いが、優先順位や判断する人が曖昧である
- ☐ 導入後に、経営者と現場が結果を話し合う場がない

導入後の困りごとを、改善テーマとして扱う

誰が、いつ判断するかまで決めて、記録に残します。

電子化した先で、仕事と判断を変えていく

情報の電子化を土台に、手順・部門連携・判断の見直しを考えます。
以下は独自の改善の観点で、公式の成熟度区分や実施の順序ではありません。

改善の観点	変わったかを確認すること
情報を記録する	紙や個人の表にあった情報を、必要な人が確認できる。 記録の場所、更新担当、探す方法が分かる
仕事の手間を減らす	同じ内容の転記や二重報告を見直せる。 担当者の操作だけでなく、確認・修正も含めて測る
部門間の仕事をつなぐ	次の担当に、必要な情報・期限・判断条件が渡る。 受け手の待ち時間や、聞き直しも確認する
判断・提供価値の改善	記録を使い、顧客対応や仕事の配分を変える。 成果と負担を見て、手順・役割・サービスを改善する

全社 DX は、会社として改善を続ける取り組み

すべての部門を同時に切り替える必要はありません。
一業務でも、前後の部門と顧客への影響まで確認します。

経営の課題を、測れる改善テーマにする

「DXを進める」だけでは、現場で変える仕事が決まりません。顧客や事業の課題と、日々の業務で確かめる変化を結び付けます。

先に決めること	記載する内容の例
事業・顧客の課題	受注後の確認が遅く、納期の回答に時間がかかる。 顧客のどんな不便と、自社のどんな負担があるか
変える仕事と範囲	受注から納品手配への引き継ぎを対象にする。 開始・完了、関係する部門と例外を決める
現在の状態	件数、聞き直し、待ち時間、手戻り等を記録。 対象期間・業務の種類・測り方をそろえる
目標と守る条件	目指す変化と、期限・品質・権限等の必須条件。 一方の部門に負担を移す改善にならないかも確認
判断する人と時点	業務責任者と経営側が、いつ結果を見るか。 継続・修正・拡大・保留の判断条件を決める

数値目標は現状と業務条件から設定します。導入だけを目標にせず、仕事の変化を確認します。

経営・業務・現場・システムの役割を決める

専任の DX 部門がなくても、誰が何を判断するかは決められます。兼任する場合も、改善に使う時間と、担当不在時の引き継ぎを確保します。

役割	主な責任と判断すること
経営者・経営責任者	事業の目的、優先順位、予算・人員の配分。 部門間で合意できない課題と、継続・拡大の判断
業務全体の責任者	仕事の開始から完了まで、部門をまたいで確認。 共通の手順・指標、引継ぎ条件と改善の範囲を決める
各部門の現場担当	普段の仕事と例外を共有し、試行・教育に参加。 使いにくさ、残る手間、顧客への影響を報告する
システム・データ担当	設定、権限、データ・連携の品質、保守を管理。 変更の影響、試験、復元、運用支援を整理する
外部の支援会社	設計・構築・教育・保守等、合意した範囲を支援。 自社に残す判断と、依頼する作業を明確にする

業務の目的・優先順位・完了条件の判断は、自社が持ちます。会議体、担当、判断期限と支援窓口を共有します。

一業務を選び、前後の部門への影響も確認

改善テーマを一度に増やすと、現場と管理担当の負担が重なります。顧客・事業への影響、件数、試せる条件、運用体制を合わせて選びます。

確認する観点	選定時に確かめること
顧客・事業への影響	回答の遅れ、品質、売上機会、仕事の継続等への影響。 改善する理由を、経営と現場で共有できるか
部門間の接点	同じ情報を誰が使い、どこで仕事が止まるか。 渡す側と受ける側が、一緒に確認できるか
現状を把握できるか	対象の件数・時間・例外と、元の記録を確認できるか。 現在の値と試行後を、同じ条件で比べられるか
小さく試せるか	一部の業務・顧客区分等で試し、範囲を限定できるか。 問題があれば、従来の手順で継続できるか
続ける体制があるか	責任者、現場の協力、保守と予算を確保できるか。 他の改善や通常業務への負担も確認する

件数が少なくても、影響が大きい例外を外さないようにします。対応が必要な条件は、試行前に確認します。

受注・納品・保守の、情報の切れ目を見る

機器の販売・設置・保守を行う企業を想定した架空例です。まず全体の流れを確認し、最初の改善を「受注後の引き継ぎ」に絞る案を考えます。

01 営業が、受注した条件をまとめる

見積り、顧客との約束、設置場所や希望日が別々に残ります。次の担当者に必要な情報が、そろっているかを確認します。

02 手配担当が、納品・設置を準備する

不足する条件を営業に問い合わせ、回答待ちになります。顧客への回答日と、手配を始められる条件を明らかにします。

03 現場担当が、設置と作業結果を記録する

直前の変更や注意点が伝わっているかを確認。作業後の記録と、未完了の対応を次の担当者へ渡します。

04 保守担当が、問い合わせに対応する

販売時の条件と設置・修理の履歴を探します。必要な人が経緯をたどり、顧客に何度も聞き直さずに対応できるかを確認します。

架空の業務例です。すべての工程を一度に切り替えず、部門をまたぐ引継ぎの条件から試す案です。

顧客・案件・対応をつなぎ、正本を決める

部門ごとに別の名称・番号・状態を使うと、連携しても照合が必要になります。共有する意味と更新担当をそろえ、専門システムとの分担も決めます。

整理すること	決める内容
共通の識別と関連	顧客、案件、受注、設置先、対応等を識別する番号。同じ対象をたどれる関連と、重複の扱い
状態と引継ぎ条件	受注、手配待ち、設置完了等の意味を共有。次に進める条件と、未完了の対応を明らかにする
正本と更新する人	どこにある情報を正しい基準とするか。入力・修正する人と、訂正を反映する方法
既存の専門システム	会計・生産・在庫等を残す範囲と、渡す情報。連携の方向・頻度、障害時の修正と照合
権限と保存の範囲	部門・役割別に、参照・更新できる情報を決める。添付・履歴・出力資料の共有と保存も確認する

共通化と、全員がすべての情報を見られることは別です。必要な人に必要な情報が渡る条件を確認します。

受注後の引き継ぎを、一つの改善として試す

営業と手配担当が、同じ受注記録を使う範囲で試す例です。機能の追加数に加え、情報がそろって仕事を受け取れるかと、現場の負担を確認します。

試行前に決めること	受注引き継ぎでの設計例
対象と範囲	代表的な受注区分と、営業・手配の担当を選ぶ。 特殊な条件は、除外理由と代替手順を記録する
渡す情報	受注条件、設置先、希望日、必要な資料、注意点。 確定・未確認の区別と、更新担当を決める
渡す・受ける条件	営業が必要情報を確認し、手配担当が受領を確認。 不足時の確認担当、回答期限と状態を決める
見る結果	不足情報による問合せ、準備・修正の時間、 次の仕事を始めるまでの時間と、品質を測る
判断と次の確認	業務責任者が、継続・修正・拡大の条件を判断。 試行結果と、残る問題・担当・期限を記録する

運用の設計例です。受領確認、状態の制御、関連や通知等の実現方法は、必要な機能・設定と合わせて確認します。

切替え前に、業務と運用の準備を確認する

画面が動くことに加え、通常・例外・不在時の仕事を試します。未解決の必須条件を残していないかを、業務責任者と現場・システム担当が確認します。

確認する観点	切替え前に確認すること
業務が完了するか	入力から引継ぎ・確認まで、一連の手順を試す。 再変更、差戻し、特殊条件での代替手順も用意する
情報と権限	元の情報、関連、重複、必要項目を照合。 担当交代・不在、権限がない役割での操作も試す
効果を比べられるか	現在の件数・時間・品質と、試行時の測定方法。 対象業務・期間・含む作業の範囲をそろえる
現場が使えるか	操作手順、相談先、旧表をやめる条件を共有。 自分の仕事で使う練習と、確認する時間を確保する
止まったときの継続	障害時の連絡、手作業、復元・再開時の照合。 本番反映の担当、実施・保留の条件を決める

切替えの可否は、合意した必須条件で判断します。データ移行や連携がある場合は、その試験と照合も別に確認します。

記録する人と、使う人の両方を支える

記録する負担だけが増え、仕事で使われなければ更新が続きません。入力目的と、次の担当者はどう役立つかを伝え、運用の中で改善します。

01 役割ごとに、使う手順を短くまとめる

営業・手配・現場・管理者が、自分の仕事で何をするかを確認。実際の業務例で練習し、例外時の相談先を示します。

02 二重の記録を、条件を決めて整理する

旧表・メール・新システムの正本を決めます。並行運用が必要なら、期間と確認方法、終了の条件を定めます。

03 困りごとを受け付け、判断して返す

操作の質問、不具合、業務条件、追加要望を分けて記録。対応の優先度と担当・期限を決め、結果を現場へ知らせます。

04 管理者が、記録を仕事の支援に使う

更新された情報を見て、支援や調整を行います。入力を求めるだけでなく、使われた結果を共有し、不要な項目も見直します。

利用者数や入力件数は定着を見る材料の一つです。受け手が情報を使えているかと、仕事の結果も合わせて確認します。

利用状態・業務の変化・品質を合わせて見る

測定する担当、期間、対象と計算方法を先に決めます。平均値だけでなく件数と例外も残し、確認の省略や、他部門への負担増が起きていないかを確認めます。

見る観点	指標と確認方法の例
利用の状態	更新が必要な記録のうち、期限内に更新した件数。 未更新の理由と、受け手が参照したかも確認する
作業の変化	情報不足による問合せがあった引継ぎの割合。 準備・確認・修正・登録に使う時間も測る
部門をまたぐ流れ	依頼を受けてから、次の仕事を始めるまでの時間。 どの状態で待ったかと、滞留の理由を確認する
品質と顧客への影響	誤手配、漏れ、再対応、回答・納期への影響。 聞き直しの減少が、確認の省略でないかも点検する

架空の計算例。割合と、対象件数を一緒に記録

情報不足の問合せがあった引継ぎ 5 件 ÷ 対象 20 件 = 25%。

同じ引継ぎへの問合せが複数回でも、この割合では 1 件と数えます。

結果を見て、継続・修正・拡大・保留を決める

定例の振り返りで、事実と仮説を分けて確認します。IPAのDX推進指標も、関係者の認識共有、アクションと継続的な進捗確認を案内しています。

判断すること	確認する材料と、次に決めること
同じ範囲で継続	目的に沿う変化があり、品質と運用を維持できるか。 残る問題と、次の測定日を決めて継続する
運用や設定を修正	入力不足、例外、受け手の負担等を確認。 原因を確かめ、変更する範囲・担当・試験を決める
対象を拡大	現在の範囲で、手順・データ・保守が安定しているか。 新たな部門・例外・権限・費用を確認して広げる
保留・中止・代替	必須条件や負担に問題があり、続けられない場合。 業務を継続する方法と、代替案・再検討条件を決める

次の部門の負担まで、確認してから広げる

一部の入力が減っても、確認や修正が他部門で増えたら見直します。
顧客への影響と、仕事全体での変化を確認します。

保守・変更・改善に、担当と時間を確保する

改善を続けるには、機能を使う人に加え、仕組みとデータを維持する人が必要です。通常業務と両立できる作業量・予算・支援の範囲を決めます。

運用の区分	継続するために確認すること
改善を判断する場	業務責任者が、困りごとと効果を定期的に確認。 経営側は優先順位と、部門間の課題を判断する
設定・連携の変更	目的、影響する業務、設定内容と適用日を記録。 試験・本番反映・復元と、変更後の照合を用意する
データと権限	担当交代、重複、未入力、連携の失敗等を点検。 閲覧・更新権限、履歴・添付の保存も見直す
保守と事業の継続	本体・アプリ・サーバーの更新、バックアップ等。 障害の窓口、復旧と業務を続ける方法を決める
費用・工数と支援	利用・運用・追加改善の費用、現場と管理の時間。 契約に含む作業と、個別に依頼する作業を分ける

初期費用に加え、運用と将来の変更も予算化します。継続する担当と支援体制を、導入前後で引き継ぎます。

共通の業務基盤を、改善の継続に使う

vtplus は、部門をまたぐ情報と対応の流れを整える活用を案内しています。
自社の業務に合わせ、必要な業務支援アプリ・設定を検討します。

改善したいこと	検討する機能・使い方	確認する条件
情報を引き継ぐ	顧客・案件等の記録を、 営業・管理・サポートの 仕事で活用する	情報の正本と関連、 必要項目・更新担当、 部門・役割ごとの権限
仕事の手順を整える	業務支援アプリを使い、 対象業務に合う項目・ 入力条件等を検討する	標準・設定・アプリで 対応する範囲と、 連携・追加開発
実行を支援する	IPWorkflow 等で、 条件に応じた項目更新や 通知の利用を検討する	起動条件、通知先、 重複・失敗時の対応と 運用の責任
状況を確認める	IPDashboardBuilder 等で 集計条件をそろえ、 数字と明細を確認する	指標の定義・期間、 集計単位、権限、 更新時点と評価方法

一業務で試し、必要な条件を整えながら広げる

会計・生産等の専門システムとの分担、連携と保守も確認します。
対応機能・追加作業・利用条件・費用は、業務ごとに整理します。

90 日で、一業務の試行と次の判断を進める

既存の業務・環境を使い、一業務の改善から始める計画例です。新規構築・移行は別に計画します。90 日で全社への展開を完了する想定ではありません。

期間の例	主な取り組み	次へ進む前の確認
1 ～ 30 日 目的と条件	現状を確認し、 目的・対象・体制・指標と 試行の条件を決める	責任者と現場の合意、 現在の測定値、 必須条件と予算
31 ～ 60 日 試行と調整	必要な設定と手順を試し、 少人数・限定範囲で 効果と負担を記録する	通常・例外の試験、 データ・権限・相談先、 残る問題と修正方法
61 ～ 90 日 評価と計画	仕事全体の変化を見て、 継続・修正・拡大・保留を 判断し、次を計画する	効果と品質・運用負担、 次の範囲・担当・費用、 新たな条件とリスク

90 日以降も、定期的に仕事と仕組みを見直す

例えば月次で課題と運用、四半期で事業の目的と改善の優先度を確認。
自社の業務量と判断の周期に合わせ、頻度を決めます。

全社 DX の、最初の改善テーマを整理する

一つの改善テーマごとに記入します。経営の目的と、部門をまたぐ仕事の変化を結び付け、現場と管理担当が同じ条件で試行できるようにします。

確認する項目	自社の記入欄
経営・顧客の課題と、目指す変化 対象の業務・部門・例外	
経営側と業務全体の責任者 現場・システム・外部支援の担当	
現在の件数・時間・品質と負担 測定期間・定義・元の記録	
共有する情報・正本・関連 引継ぎの条件と、権限・更新担当	
試行の人数・対象・期間 守る品質と、戻す手順	
初期・運用・改善の費用と工数 教育、相談先、保守と変更の担当	
継続・修正・拡大の判断条件 評価する日と、次に決めること	

目標値は現状から決め、不明な条件には担当と確認期限を付けます。先に導入する製品だけで計画を決めないようにします。

振り返りと、次の改善を記録するシート

一回の振り返りごとに記入します。成果と残る問題を共有し、継続・修正・拡大・保留の理由と、次に行う仕事を残します。

記録する項目	自社の記入欄
改善テーマ・期間・対象件数 確認に参加した役割と担当	
利用・業務・品質の結果 測定条件、現場と受け手の意見	
残る問題と、確認できた事実 原因の仮説、未確認の担当と期限	
継続・修正・拡大・保留の判断 理由・守る条件・費用と工数	
次の行動・主担当・期限 完了条件、支援と次の確認日	

導入後の活用と改善も、vtplus で検討

18・19 ページのシートと、匿名化した業務例をもとに、必要な業務支援アプリ・設定、部門連携、教育・保守と費用を整理してご相談いただけます。

<https://vtplus.jp/contact/>

参考資料と、本資料の位置付け

推進体制、改善の選定・評価方法、計画と記入シートは独自の提案です。
業務例と計算例は架空で、実測成果や、特定製品での完成仕様を示しません。

認識の共有、アクションと継続的な振り返り

[IPA / DX推進指標のご案内](#)

共通の情報と、データの意味の整理

[IPA / データの共通理解推進ガイド](#)

部門をつなぐ全社 DX の活用

[vtplus / COMPANY-WIDE-DX](#)

業務支援アプリと、業務自動化等の機能

[vtplus / 業務支援アプリ一覧](#)

集計と、元の記録からの確認

[vtplus / かんたん集計・ダッシュボード作成](#)

初期・運用・改善に関わる費用の区分

[vtplus / 費用モデル・年間費用](#)

発行：株式会社アイプランナー / 2026 年 10 月版

公開情報の確認日：2026 年 10 月 24 日。対応機能・設定・利用条件・費用は、ご利用時にご確認ください。