

業務の棚卸しシート

AI 導入前に整理したい実店舗向けテンプレート

AI を実店舗の業務に取り入れる前に、まずは日々の仕事を「見える化」することが大切です。このシートでは、店舗で発生している業務を「接客前」「接客中」「接客後」「社内管理」に分けて書き出し、AI で補助しやすい業務を見つけていきます。

このシートの使い方

まず、店舗で日常的に発生している業務を書き出します。そのうえで、発生頻度、担当者ごとの差、文章作成や説明の多さ、確認にかかる時間を整理します。

- 毎日または毎週のように繰り返している業務
- 担当者によって説明や対応に差が出やすい業務
- 毎回文章をゼロから作っている業務
- 確認や情報整理に時間がかかる業務
- マニュアル化・テンプレート化できそうな業務

業務分類チェック

分類	主な業務例	AI で補助しやすい内容
接客前	問い合わせ対応、予約確認、来店前案内、商品説明準備	返信文の下書き、FAQ 作成、案内文テンプレート作成
接客中	商品説明、サービス説明、クレーム一次対応、在庫確認	説明内容の整理、対応フロー作成、確認項目の整理
接客後	お礼連絡、再来店案内、アンケート整理、口コミ返信	メール文作成、要約、返信文のたたき台作成
社内管理	マニュアル作成、求人票作成、スタッフ共有、取引先連絡	手順書作成、社内文書作成、連絡文テンプレート作成

業務の棚卸しシート

発生頻度や担当者ごとの差を見ながら、AI で補助できそうな部分を整理します。空欄行は自社の業務を書き込んでご利用ください。

No.	業務名	分類	発生頻度	担当者	現在の困りごと	担当者ごとの差	AI で補助できそうな部分	優先度
1	例：予約前の問い合わせ返信	接客前	毎日	店長・スタッフ	返信文を毎回考えている	高い	FAQ 回答文、返信テンプレート作成	高
2	例：クレーム一次対応	接客中	月数回	スタッフ	初動対応に迷うことがある	高い	一次対応フロー、確認項目、返信文の下書き	高
3	例：新人スタッフへの説明	社内管理	採用時・随時	店長	同じ説明を何度もしている	中	マニュアル化、チェックリスト化	中
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

優先度の決め方

優先度「高」

毎日または高頻度で発生し、担当者によって対応に差が出やすい業務です。問い合わせ返信、クレーム一次対応、よくある質問への回答、予約前案内などが該当します。

優先度「中」

頻度はそこまで高くないものの、文章作成や説明に手間がかかる業務です。求人票作成、スタッフ向けマニュアル作成、取引先への案内文作成などが該当します。

優先度「低」

発生頻度が低く、担当者による差も小さい業務です。AI 導入の初期段階では無理に対象にせず、優先度の高い業務から試す方が現場に定着しやすくなります。

AI 活用候補リスト

優先順位	業務名	AI で作成したいもの	人が確認すべき内容	試す時期
1	例：問い合わせ返信	FAQ 回答文、返信テンプレート	内容の正確性、店舗ルールとの一致	今月中
2	例：スタッフマニュアル	手順書、チェックリスト	実際の作業手順との一致	来月
3	例：求人票作成	求人票の下書き	勤務条件、表現、法令に関わる内容	必要時
4				
5				

書き出し例

業務名	予約前の問い合わせ返信
分類	接客前
発生頻度	毎日
現在の困りごと	営業時間、予約方法、キャンセル対応、持ち物など、似た質問に何度も回答している。スタッフによって説明の言い回しが違うことがある。
AI で補助できそうな部分	よくある質問を整理し、返信文のテンプレートを作る。電話対応用の回答メモも作成する。
人が確認すべき内容	店舗の最新ルール、料金、キャンセル条件、予約方法に間違いがないかを確認する。

店舗内で確認したい質問

- 毎日または毎週、繰り返している説明は何か
- 毎回ゼロから文章を作っている業務は何か
- スタッフによって対応や説明に差が出ている業務は何か
- 確認に時間がかかっている業務は何か
- 口頭説明ばかりで、文章として残っていない業務は何か
- お客様対応の前に、事前に整理しておける情報は何か
- 社内共有や新人教育で、毎回同じ説明をしている内容は何か

AI 導入前の確認欄

確認項目	チェック
AI に任せたい業務ではなく、AI で補助したい業務として整理できている	<input type="checkbox"/>
店舗のルールや料金など、正確性が必要な情報を人が確認する流れになっている	<input type="checkbox"/>
スタッフが使いやすいテンプレートや手順書に落とし込めそうである	<input type="checkbox"/>
まずは1つの業務から小さく試せる	<input type="checkbox"/>
AI で作った文章をそのまま使わず、最終確認する担当者を決めている	<input type="checkbox"/>

まとめ

AI 導入を成功させるには、最初から大きな仕組みを作る必要はありません。まずは、現場で繰り返している業務、説明がぶれやすい業務、文章作成に時間がかかる業務を見える化することが大切です。

業務の棚卸しシートを使って、頻度が高く、言い回しや説明が毎回変わる仕事から優先順位をつけてみましょう。そこから AI を小さく試すことで、現場に合った使い方を見つけやすくなります。