

AI-OCRで業務改善！

現場の 活用事例 6選

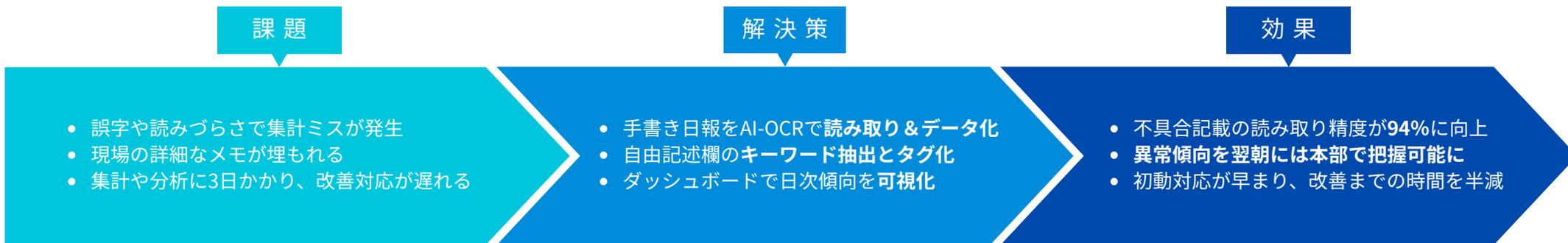
- 【01】 製造業 — 作業日報のデジタル化-----p02
- 【02】 建設業 — 設計図のデジタル化 -----p03
- 【03】 医療 — 問診票のデジタル化 -----p04
- 【04】 金融 — 契約書のデジタル化 -----p05
- 【05】 小売 — 顧客アンケートのデジタル化-----p06
- 【06】 公共 — 住民票や各種申請書のデジタル化-----p07





設備の不具合・異常傾向の把握が早まり、現場の改善速度が向上

設備ごとに運用が異なり、日報の書式や記載ルールもバラバラで、本部が異常傾向を把握するには転記・読み合わせ・集計で数日かかる状態でした。異常を把握できた頃には、製品ロス・稼働停止・クレームなどが発生していました。



得られた成果

- ✓ 日報の確認・集計に追われることがなくなり、現場や本部が改善に時間を使える環境に変化
- ✓ 本部と現場の情報共有がスムーズになり、異常傾向を迅速に把握できることで、現場の安心感が向上



導入時の苦労話

新システムの導入により、AI-OCRの利用に慣れるまでに、従業員の教育とサポートが必要でした。

今後の活用展望

他の運用記録や工程管理データのデジタル化を進め、将来的には機械学習による異常予測と予防保全の強化を目指していきます。



設計・現場・管理部門の“図面探し”にかかる工数を大幅削減

過去の設計図を探すのに時間がかかり、見つけれずにゼロから図面を作成し直すケースが発生していました。設計者ごとに管理方法が異なり、図面資産が十分に共有・活用されていなく、工数増加の一因になっていました。

課題

- 必要な図面探しに時間がかかる
- 過去の設計書が見つからず、再設計が発生
- 設計者や部署ごとに図面の管理方法が異なる

解決策

- 紙図面をスキャンし、文字情報をテキスト化
- 文字情報を検索用メタデータとして付与
- 全社で利用できるクラウドストレージを導入

効果

- 図面の検索性が向上し、探す時間が1/4に
- 管理ルールの一掃により属人化が解消
- 部門をまたいだ図面共有が可能に

得られた成果

- ✓ 過去の設計図面を再活用できるようになり、類似案件での設計効率が向上
- ✓ 設計部門だけでなく、施工・管理部門との情報共有が進み、組織全体の業務連携が強化



導入時の苦労話

設計者や部署ごとに図面名・分類基準・保存形式が統一されていなく、データの整理作業に時間がかかりました。

今後の活用展望

設計図の文字情報をデータ化・検索用のメタデータとして付与し、独自の検索システムを開発し、他社へ展開できるITサービス化まで目指しています。



紙の問診内容を電子カルテへ反映し、診療の効率と正確性が向上

高齢の患者が多く、現在も紙の問診票を使用しています。自由記述欄の内容は職員が手作業で読み取り、電子カルテへ反映していました。しかし、入力ミスや内容の見落としが発生し、診察の質に影響を与えるリスクがありました。

課題

- 手書きの文字が読みづらく、入力ミスが発生
- 電子カルテへの転記が属人的で非効率
- 受付から診察までの待機時間が長い

解決策

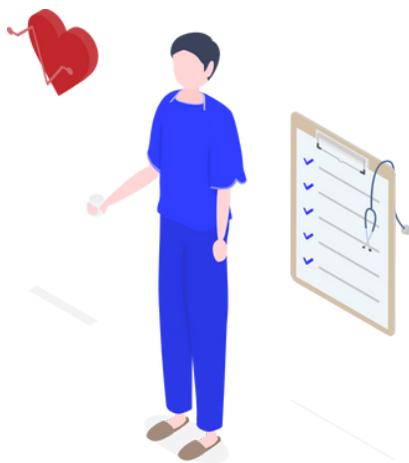
- 紙の問診票をスキャンし、AI-OCRで読み取り
- 症状やキーワードを抽出・タグ化
- デジタル化した情報を電子カルテへ自動連携

効果

- 手書き文字の自動読み取りで入力作業が削減
- 問診内容の自動連携で診察準備の効率が向上
- キーワード抽出で症状傾向の把握が可能に

得られた成果

- ✓ 問診内容の入力ミスや見落としが減少し、受付職員の負担が軽減されたことで、業務に余裕が生まれた
- ✓ 患者状態の早期把握により、初心対応の精度が向上し、全体の診療回転率が改善



導入時の苦労話

手書き文字の癖が強い患者の場合、読み取りエラーが発生するケースもあり、初期段階では補正作業が発生していました。

今後の活用展望

来院前のWeb問診票の仕組みと連携し、受付での紙運用の削減を行います。将来的には問診内容のAI分析による「トリアージ支援機能」の実装も検討しています。



契約条項を把握し、コンプライアンス遵守と監査対応をスムーズに

契約業務は紙ベースで運用されており、内容確認には現物ファイルを探して読み込む必要がありました。特に、リスク条項や重要な合意内容の把握には時間と専門知識が求められ、法務・監査部門の負担が大きくなっていました。

課題

- 特定条項の検索と確認に時間がかかる
- 内容の把握漏れや判断ミス発生のリスクあり
- リスク条項や過去契約の情報整理の負担

解決策

- 契約書をAI-OCRですべてデジタル化
- 重要条項をキーワード抽出、タグ付け
- 契約情報や指摘履歴を一元管理

効果

- 欲しい契約条項の探索時間が短縮
- リスク条項や重要情報の見落としが減少
- 契約書の差分や変更点を簡単に把握可能に

得られた成果

- ✓ リスク条項や特異な契約内容の見落としが減少し、コンプライアンス遵守の精度が向上
- ✓ 過去契約との比較・分析が容易になり、契約審査のスピードと質が両立



導入時の苦労話

古い契約書やFAXで取り交わされた書類は画質が悪く、事前のスキャン補正や前処理作業が必要でした。

今後の活用展望

契約台帳やワークフローシステムとの連携で、契約更新・承認プロセスの自動化を進めていきます。



アンケートの集計・分析が迅速化し、顧客ニーズを即座に反映

店舗やイベントで回収した紙のアンケートは、記入形式が異なり、情報の取りまとめに時間がかかっていました。手作業での集計や内容確認には数日を要し、せっかくの顧客の声をタイムリーな施策に反映できていない状況でした。

課題

- 自由欄の内容が活かせず、顧客の声が見えない
- 集計が遅く、販促・売場の改善時期を逃す
- アンケート処理が手作業で、業務負担が大きい

解決策

- アンケート内容をAI-OCRでデータ化
- 自由欄のキーワードや意見の分類・タグ付け
- 抽出情報をレポート化し、店舗・本部で共有

効果

- アンケートの集計・分析時間が大幅に減少
- 自由欄の情報が整理され、要望を即時に把握
- 抽出情報とともに、販促・売場改善が明確に

得られた成果

- ✓ 顧客の声をもとに店舗ごとの傾向や改善点が明確になり、接客や売り場づくりの質が向上
- ✓ 販促タイミングに合わせてリアルな顧客ニーズを把握できるようになり、施策の効果が高まった



導入時の苦労話

「紙のままでも良いのでは」と現場の声もあり、試験導入と成果の見える化による社内理解を得る工夫が必要でした。

今後の活用展望

アンケート方法をタブレットやWebフォームも組み合わせ、オンラインによる顧客の声の収集・分析を行い、マーケティング施策や商品改善に活かしていきます。



手書き書類の確認・入力作業を削減し、住民対応の質を高める体制へ

住民票の発行や住所変更、証明書交付などの申請業務では、今も手書き書類が使われています。職員は内容を1件ずつ目視で確認し、基幹システムへ手入力しており、記載ミスや読みづらい文字があると処理に時間がかかっていました。

課題

- 手書き書類の確認・転記に時間がかかる
- 記載ミスや読みづらい文字により入力ミス発生
- 処理手順が属人化し、品質が異なる

解決策

- 各申請書をAI-OCRにより自動で文字情報抽出
- 定型項目を抽出し、キーワードを自動分類
- データは職員が確認しやすい形式で出力

効果

- 入力ミスや見落としが減少し、正確性が向上
- キーワード自動分類により情報整理が迅速化
- 業務フローの統一で、属人性の排除が実現

得られた成果

- ✓ 申請内容の確認作業が効率化したことで窓口での処理時間が短縮し、顧客満足度向上につながった
- ✓ 処理品質が安定し、誰が対応しても一定水準のサービス提供が可能に



導入時の苦労話

AI-OCR処理に適した入力ルールの整備と、職員間での統一的な運用ルールの構築に時間を要しました。

今後の活用展望

読み取りデータをもとに「受付から完了までの目安時間」や「現在の処理進捗状況」を、リアルタイムで住民に提示をする仕組みを検討していきたい。

製品に関するお問い合わせ

TEL:03-3770-0096

NSW

サービスソリューション事業本部

営業統括部第一営業部

<https://dx.nsw.co.jp/solution/smart-factory/nsw-ocr/>

<https://dx.nsw.co.jp/solution/smart-factory/>

[お問い合わせフォーム](#)

