

2026 年 7 月 13 日(月)

公益財団法人全国中小企業振興機関協会

1. 調査研究の背景

これまで地域の中小企業支援現場での中小企業者等に対する相談事業や助言事業には、中小企業支援に関する経験や知識を持った専門家や経験豊富な職員が主体となって応じてきた。

一方、中小企業者を取り巻く経営環境は、変化の激しい経済環境の影響やコロナをきっかけに急速に進んだ技術革新の影響、更には労働人口の減少を背景とした人手不足など、変化と厳しい現状への対応に追われている状況が続いている。

こうした状況を背景に、中小企業者等からの相談やそれに対する助言には、多様化、専門化し、対応する専門家、職員等の知識やスキルの向上が求められている。そのため、相談、助言現場では、コーディネーター等の民間専門人材に頼ることが多く、また、一方でそうした人材も不足し、優秀な専門家を配置できる地域とそうでない地域との間で、相談、助言の内容に格差が生じてきているのも現状である。

一方、近年、生成 AI 技術の進展により、AI を活用した意思決定支援や相談支援、業務助言などの高度化が可能となっている。ただ、国や地方自治体等においても会議議事録の作成業務、企画業務への活用など、業務の効率化に AI を活用した動きが加速化しているものの、中小企業支援の現場にまで浸透しているとは言い難い。

また、国内外において AI 相談システムの導入事例も増えてきているが、成功要因、失敗要因、リスク管理手法、相談者の受容性等について十分整理されているとはいえない。

2. 調査研究の目的

複雑化、多様化、専門化する中小企業支援の現場で、かつ、専門人材が不足する支援現場に、知識とスキルを学習した AI を投入することで、支援の質の均質性による公平性が確保されるとともに、さらなる質の向上を図ることができる。

本調査研究では、中小企業者等からの相談、助言業務に生成 AI 等の人工知能技術を活用する際の課題、効果、リスク及び将来展望を体系的に整理し、今後の導入・運用に資するガイドラインを作成することを目的とする。

また、調査結果をもとに、例えば、取引かけこみ寺にこれまでに寄せられた相談カルテ、取適法、受託中小企業振興法及びその運用基準や振興基準、ガイドライン等を学習した AI を相談業務の現場に投入することでの課題、効果、リスク及び将来展望を実証する事業を実施することで、課題、効果、リスク及び将来展望をより具体的かつ明確にすることを目的とする。

3. 業務請負の名称

「中小企業者等に対する相談事業、助言事業への AI 活用に関する調査研究等業務」

4. 業務請負の内容

(1) 調査分析の具体的な内容

1) 対象とする国内の相談業務

- ① 行政相談（自治体窓口、国の相談窓口等）
 - ② 企業の顧客相談（コールセンター、FAQ、チャットボット等）
 - ③ 専門相談（法律、医療、福祉、教育、キャリア等）
- 2) 対象とする AI 技術
- ① 生成 AI（大規模言語モデル）
 - ② 対話型 AI（チャットボット）
 - ③ 音声認識・音声対話 AI
 - ④ 自動要約・自動分類 AI
 - ⑤ 感情分析 AI
 - ⑥ リスク検知 AI（不適切発言・危険兆候検知等）
- 3) 現状調査
- ① 国内外の AI 相談システム導入事例
 - ② 導入目的（効率化、負荷軽減、品質向上等）
 - ③ 導入効果（定量・定性）
 - ④ 導入における課題（技術、運用、法務、倫理等）
 - ⑤ 相談業務の現状（業務フロー、課題、相談者ニーズ）
- 4) 課題分析
- ① 回答品質・正確性の課題
 - ② 幻覚（ハルシネーション）リスク
 - ③ 個人情報保護・セキュリティ
 - ④ 説明責任・透明性
 - ⑤ 専門性の担保
 - ⑥ 人間相談員との役割分担
 - ⑦ 相談者の心理的受容性
 - ⑧ AI 利用に関するガバナンス
- 5) 調査方法
- ① 文献調査
 - ② 事例調査
 - ③ インタビュー調査
 - ④ アンケート調査
- 6) 展望・将来像として、以下のものを整理する。
- ① AI と人間相談員のハイブリッドモデル
 - ② 自動要約・記録作成による業務効率化
 - ③ 相談内容の自動分類・優先度判定
 - ④ 高リスク相談の自動検知
 - ⑤ パーソナライズされた助言の可能性
 - ⑥ AI 倫理・ガバナンスの標準化
- 7) 導入ガイドライン・運用モデルを提案する。
- ① 導入ステップ（PoC、小規模導入、本格運用）
 - ② 必要な体制（AI 担当者、相談員、法務、情報セキュリティ等）

- ③ リスク管理（品質評価、モニタリング、ログ管理等）
- ④ AI 活用の適用範囲と禁止範囲
- ⑤ 利用者への説明方法
- ⑥ 継続的改善プロセス

（2）調査研究の進め方

調査研究を進めるに当たっては、外部有識者等を委員とする委員会を設置し、進めることとし、委員会設置、運営管理に係る業務として以下を実施すること。

- ① 委員候補の選定（本調査内容に精通した有識者、学識経験者等 6 名程度）
（委嘱、開催通知、交通費・謝金支払い、会場費については当協会に対応）
- ② 委員会（Web 開催含め複数回開催）で配付する資料案、関係資料及び議事録の作成。
- ③ 委員会への出席（オブザーバー）及び資料の説明
- ④ 調査・分析結果及び委員会における提案等を取りまとめた報告書案及びガイドライン等案を、契約期間終了の 1 か月前を目途に作成・提出すること。

5. 事業実施期間

（委託契約締結日）から 2027 年 3 月 15 日（月）までに完了すること。

6. 報告書等提出期限・成果物納入

以下のとおり、期限までに報告書等を当協会（「10.」に記載の連絡先）に納入すること。

- （1）報告書等提出期限：事業実施期間の最終日
- （2）提出方法：原則持参
- （2）成果物納入：報告書等一式（詳細版及び概要版冊子）
 - ・出力紙及び CD、編集可能な電子ファイル
 - ・PDF 化した CD-R
 - ・HP 掲載用データ

7. 企画選考の参加条件

以下の条件をすべて満たす企業もしくは団体

- （1）本事業に関する請負契約を当協会との間で一括して直接締結できる法人格のある企業、団体（地方自治体を除く）であること。（部分提案は認めない）
- （2）中小企業に係る経営課題について熟知していること。
- （3）中小企業を対象とした調査研究事業の企画立案・施行・運営を行っており、本事業を円滑に遂行できる能力を有していること。
- （4）本社もしくは支社等が東京都内にあること。
- （5）個人情報保護に関する規程があり、情報管理体制が適切に運営されていること。
- （6）成果物は日本語で作成すること。
- （7）上記について確認できる資料等を提出すること。

8. 業務請負先選定スケジュール（予定）

7 月 13 日（月） 入札公告

7月15日(水) 入札説明会参加申込締切り

7月16日(木) 入札説明会(10:00~)(※)

7月31日(金) 企画書及び見積書等提出期限(正午 必着)

[提出先] 「10.」に記載の連絡先

[提出方法] 持参もしくは電子メール(添付ファイル)による提出

[提出書類及び部数] ① 企画書 ② 見積書 ③ 会社概要(実績資料含む) 各1部

8月上旬 選考(必要に応じて企画説明会の開催)・請負先選定・契約

※ 入札説明会は希望のある場合のみ実施とする。希望者は、2026年7月15日(水)16時まで
に下記「10.」に記載のメールアドレスに参加の旨を連絡すること。その際、企業(団体)名・企業
(団体)住所・出席者名・役職名・連絡先メールアドレス・連絡先電話番号を記載すること。あわせて、
メール送信完了後、「10.」に記載の連絡先まで電話にて確認を行うこと。

9. 留意事項

- (1) 採用の可否にかかわらず、本企画書の作成に係る費用は支払わない。
- (2) 提出書類の変更及び取り消しはできない。
- (3) 提出された書類は返却しない。
- (4) 提出書類や取得した情報等は、本業務の採択に関する審査以外には使用しない。
- (5) 選考結果は、結果のみ通知し、選考内容については公表しない。
- (6) 企画提案時には、国内外への発信方法・形式について、過去に発信、広報を実施し、一定の周知効果を上げた実績・ノウハウを明示した上で、今回の実証の目的・対象に照らした具体的な発信方法を提示すること。
- (7) 再委託の有無(ある場合は、再委託内容、必要性、再委託金額を記載) また、再委託には以下の制限があるので留意すること。
 - ① 事業の全部を一括して請け負わせてはならない。
 - ② 事業の主たる部分(総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等)を請け負わせてはならない。
 - ③ 再委託の合計金額は委託費の限度額の50%以内としなければならない。

10. 本件に係る連絡先

公益財団法人全国中小企業振興機関協会

中小企業等活性化基金調査研究等グループ 担当:分部(わけべ)、加藤

〒104-0033 東京都中央区新川 2-1-9 石川ビル 2F

電話 03-6228-3308 E-mail:jyouhou@zenkyo.or.jp

以上