

RESEARCH REPORT

小売・外食 バックオフィス実態調査 2026

人手不足・紙／転記・店舗連携のボトルネックから見る
次の効率化／AI 活用テーマ



有効回答数

350件



DX が「
あまり / ほとんど進んでいない」

34.0%



AI 支援は「特にない」

30.3%

Store Guide

店舗＆サービスの「今」を知る

RETAIL
& FOOD SERVICE
BACK OFFICE
SURVEY 2026

データでひらく、
次の店舗運営。

PEOPLE
PROCESS
DATA
NEXT GROWTH

Source: 小売・外食「バックオフィス実態調査 2026」 | 有効回答数 n=350

Copyright © Proguide inc. All rights reserved.

調査から見た3つの論点

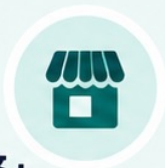
小売・外食のバックオフィス課題は「人手不足」だけでなく、現場データの流れ方そのものに起因している。

設問

主要設問（課題業務／具体的な問題／DX進捗／効率化・AI活用ニーズ）を横断して分析

FINDING 01

課題の主戦場は 「店舗運営に近い業務」



シフト管理 20.3%、在庫管理 18.9% が上位。
人事／勤怠／発注など、店舗オペレーション
と直結する領域に負荷が集中。

FINDING 02

人手不足と手作業が 同時に効いている



人手不足 24.9%、業務量が多い 24.6% に加え、
手入力・転記 16.9%、紙書類 16.3% が残る。

FINDING 03

AI 期待は分析・入力・ 資料作成に先行



AI 支援の期待は売上・経営データ分析 21.4%
が最多。AI は「作業代替」だけでなく、
経営判断の材料化にも期待されている。



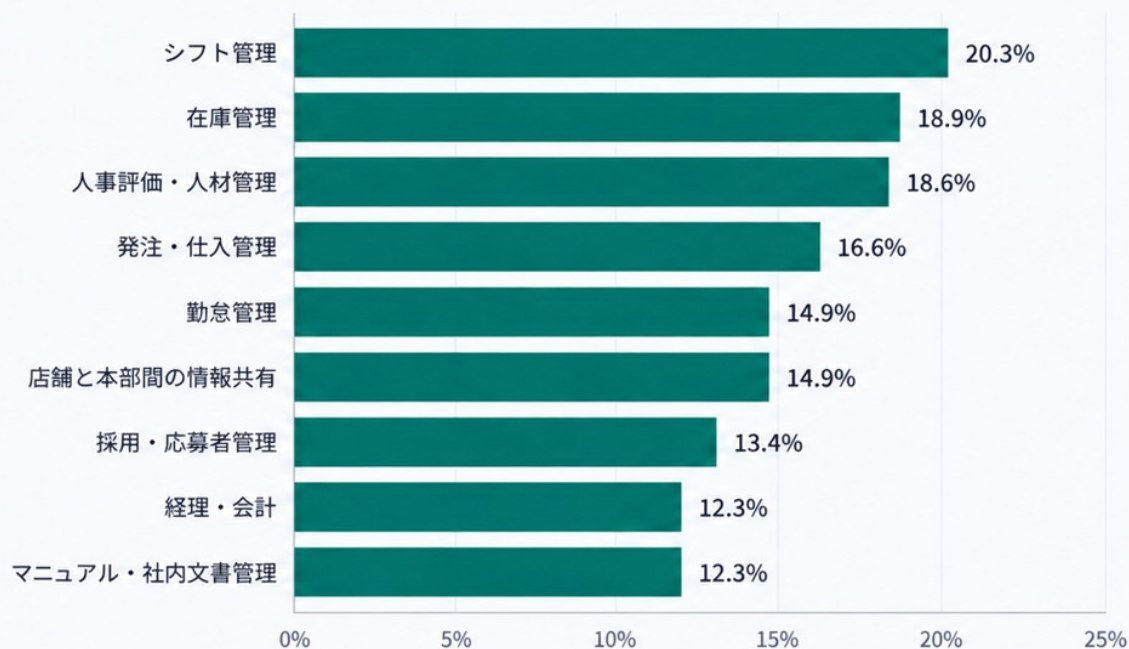
- 01 最初の効率化テーマは、現場に入力を求める業務から選ぶと効果が出やすい。
- 02 単体ツール導入より、店舗－本部－経営のデータ連携設計がボトルネック解消のカギ。
- 03 AI は「データ整理・分析・レポート化」の一連の流れで導入すると価値が伝わりやすい。

課題を感じている業務領域

上位はシフト・在庫・人材管理。売上集計や書類管理よりも、現場運用に近いバックオフィスで課題感が強い。

設問：特に課題を感じているバックオフィス業務を教えてください。（複数選択）

課題を感じている業務領域（複数選択）



業務領域の上位

- 1 シフト管理 20.3%
- 2 在庫管理 18.9%
- 3 人事評価・人材管理 18.6%
- 4 発注・仕入管理 16.6%
- 5 勤怠管理 14.9%



ポイント

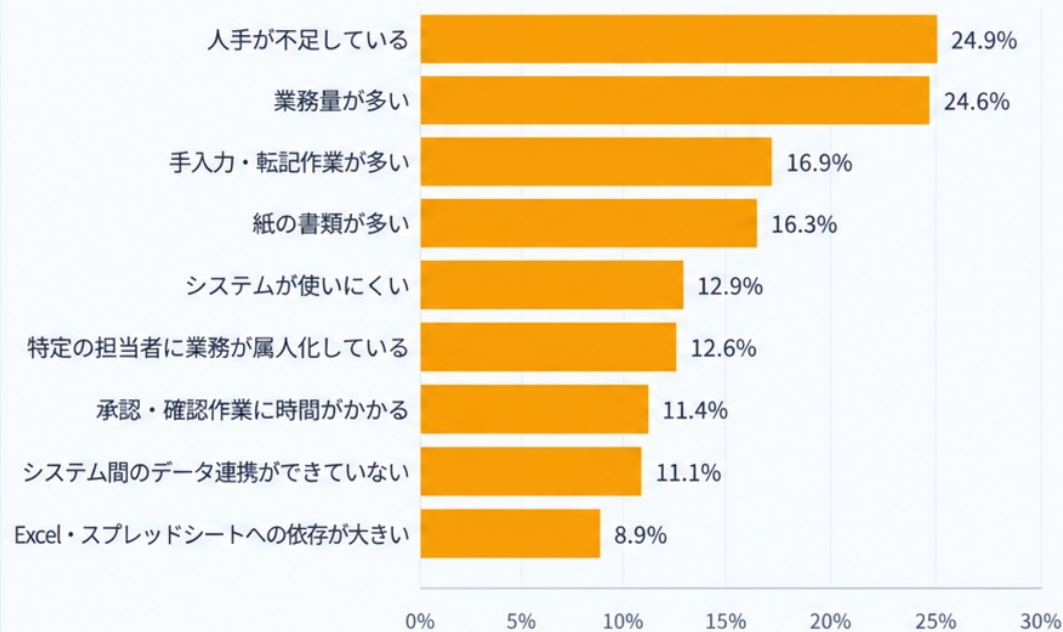
「人・モノ・現場情報」の管理がバックオフィス負荷の中心。効率化の優先順位は店舗運営の制約から逆算すると見えやすい。

具体的な問題：人手不足と手作業が二重に効く

人的リソース不足の一方で、紙・転記・使いにくいシステムが残り、少人数で処理する負担を増幅している。

設問：バックオフィス業務で感じている具体的な問題を教えてください。（複数選択）

バックオフィス業務で感じている具体的な問題（複数選択）



24.9%

人手が不足している



24.6%

業務量が多い



構造的な悪循環

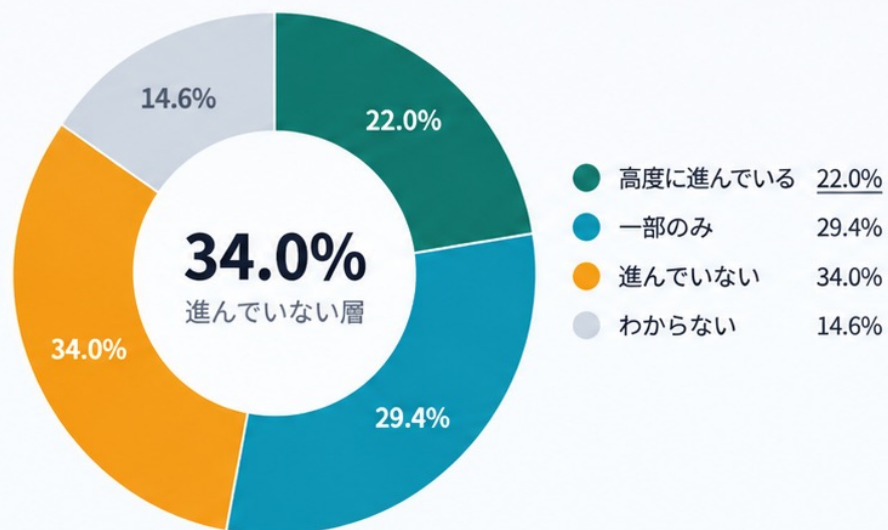
- 人員不足で標準化や改善に時間を割きにくい。
- 紙・手入力・転記が残り、作業量がさらに増える。
- システムの使いにくさや連携不足が、現場定着を妨げる。

デジタル化・システム化の進展度

「一部のみ」が最多。高度に進んでいる層は 22.0% にとどまり、全社横断での標準化にはまだ余地が大きい。

設問：貴社のバックオフィス業務のデジタル化・システム化は、どの程度進んでいますか？

デジタル化・システム化の進展度（単一回答）



22.0%

ほぼすべて/
多くの業務で進んでいる



29.4%

一部の業務で進んでいる



34.0%

あまり／ほとんど
進んでいない



14.6%

わからない



示唆

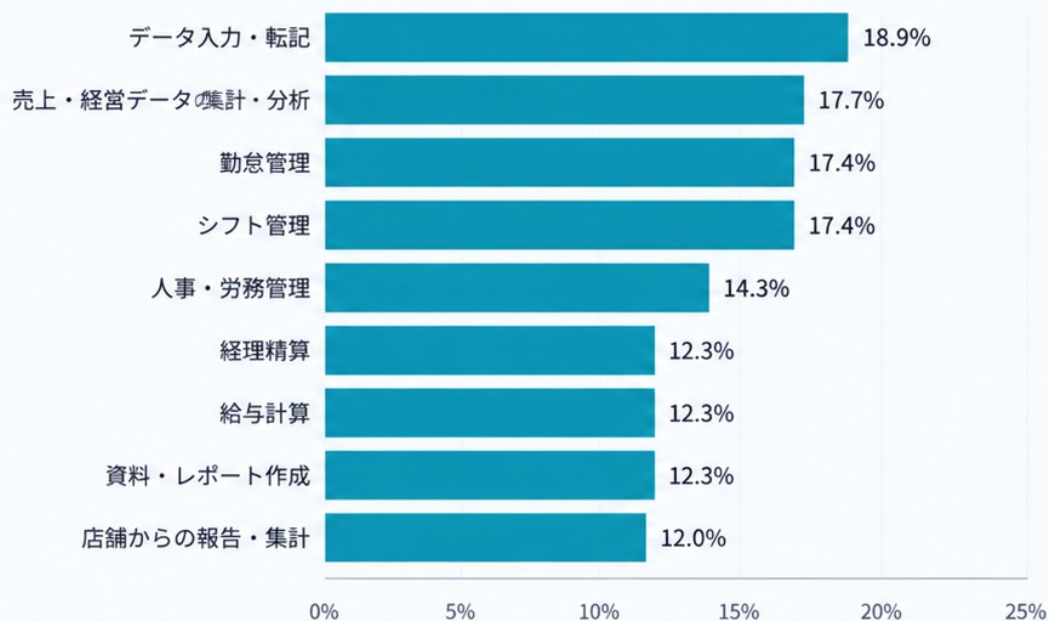
導入済みツールの有無だけではなく、運用フローまで含めた棚卸しが必要。特に「一部のみ」の企業は、部門・店舗ごとの分析が次の改善テーマになる。

今後、効率化・自動化したい業務

設問：今後、特に効率化・自動化したいバックオフィス業務を教えてください。（複数選択）

データ入力・転記、売上/経営データ分析、勤怠・シフトが上位。作業時間削減と意思決定支援の両方が期待されている。

今後、効率化・自動化したい業務（複数選択）



優先候補（上位4項目）

- 1 データ入力・転記 18.9%
- 2 売上・経営データの集計・分析 17.7%
- 3 勤怠管理 17.4%
- 4 シフト管理 17.4%



導入観点

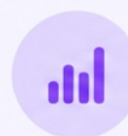
「入力を減らす」「集計を自動化する」「現場判断を早める」の3段階でロードマップ化すると、導入効果を説明しやすい。

生成 AI・AI に期待する業務

AI 活用は「売上・経営データ分析」が最多。次いでデータ入力・整理、レポート・資料作成が続く。

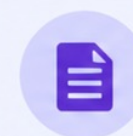
設問：今後、生成AI・AIに任せたい、または支援してほしいバックオフィス業務を教えてください。（複数選択）

生成 AI・AI に期待する業務（複数選択）



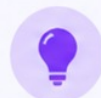
21.4%

売上・経営データの分析



17.7%

データ入力・整理



AI 導入で刺さる訴求

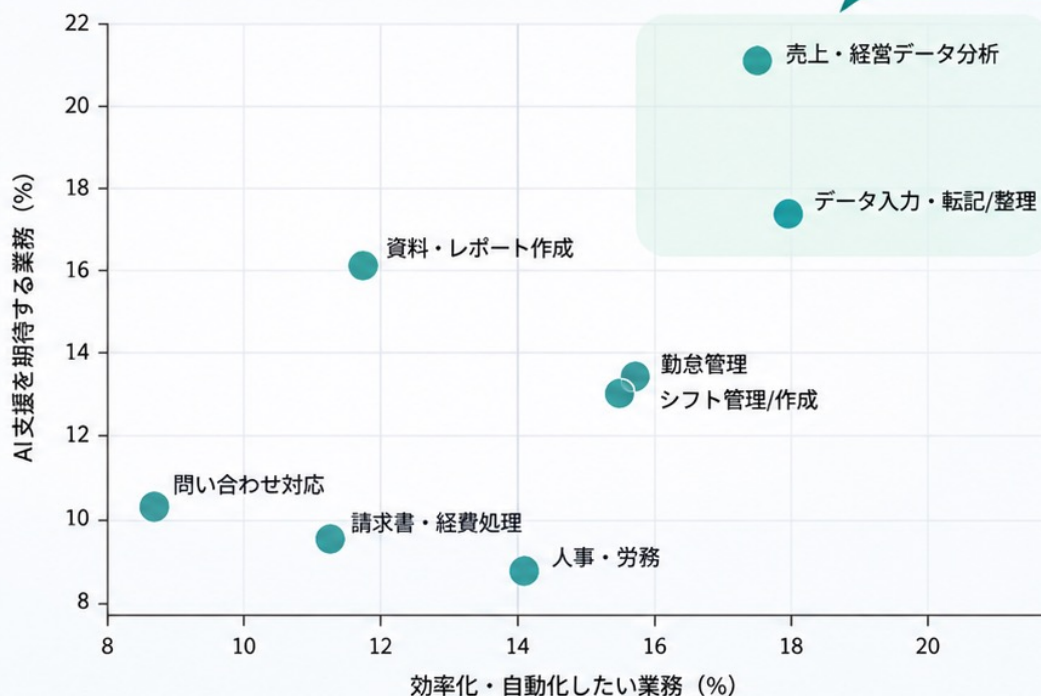
- 1 売上・店舗データを「見える化」から「示唆化」へ進める。
- 2 報告内容の要約、異常値検知、次アクション提示をセットにする。
- 3 まずは資料作成・検索など、人が確認しやすい領域から始める。

効率化ニーズ×AI期待で見る優先テーマ

自動化ニーズとAI期待が重なる領域ほど、初期導入テーマとして説明しやすい。

設問：効率化・自動化したい業務×AIに任せたい業務の回答を比較

効率化ニーズ×AI期待の分布



優先度が高いテーマ

- 1 売上・経営データ分析 AI 期待 **21.4%**
- 2 データ入力・転記/整理 AI 期待 **17.7%**
- 3 資料・レポート作成 AI 期待 **15.7%**
- 4 勤怠管理 AI 期待 **13.1%**



示唆

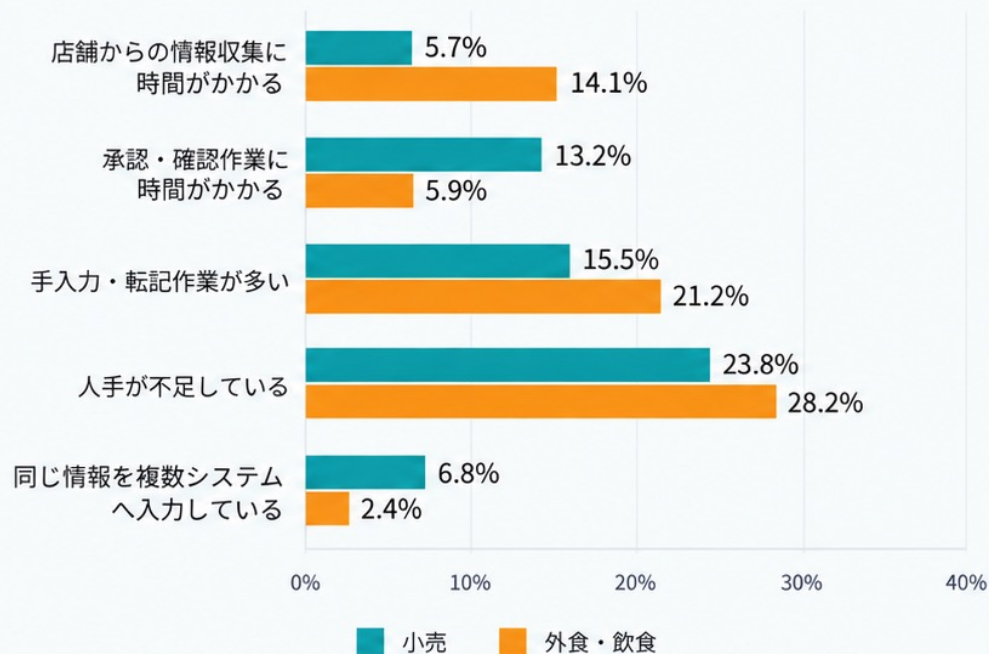
- 売上・経営データ分析：AI期待が最も高く、経営層にも価値が伝わりやすい。
- データ入力・整理：手作業削減とAI活用の両方に接続しやすい。
- レポート / 資料作成：成果物が目に見え、現場の納得感を得やすい。
- 勤怠・シフト：現場運用と直結し、負担軽減の実感を生みやすい。

業態別に見る課題の違い

外食・飲食業では「店舗からの情報収集」「手入力・転記」が相対的に高い。現場から本部へ情報が流れる設計が重要。

設問：業態別に、課題業務・具体的な問題の回答を比較

課題の発生割合（業態別比較）



外食・飲食で相対的に高い項目

-  店舗からの情報収集に時間がかかる **+8.5pt**
-  手入力・転記作業が多い **+5.7pt**
-  人手が不足している **+4.5pt**



示唆

業態ごとの違いは「現場から何を、どの頻度で、どの形式で集めるか」に出やすい。店舗報告・日報・シフト調整を起点に改善対象を絞るのが有効。

自由回答から見える“なくしたい作業”

定量データの背後には、手書き・二重入力・調整業務への負担感がある。

“

「手書き書類の転記やデータの手入力作業。二重入力の手間を減らし、システム化して自動集計できるように効率化したい。手書きの取引先は多い。」

主な自由回答の例



「報告書関連」

日報・週報・各種報告書の作成・提出作業をなくしたい。



「シフト作成、イレギュラーが多く調整が困難」

シフト作成や急な変更対応の調整業務を減らしたい。



「勤怠管理」

勤怠の集計や確認、修正対応などの作業をなくしたい。



「アルバイト採用」

応募対応や面接調整など、採用に関する業務を効率化したい。

設問：バックオフィス業務について、「なくしたい」「もっと効率化したい」と感じている作業（自由回答）

頻出キーワード



シフト

15 件

書類

14 件



紙

14 件

入力

13 件



勤怠

9 件

経費

7 件



示唆

自由回答は任意記述ため代表性には注意が必要。ただし「紙・入力・シフト・報告」など、定量で上位だったテーマと整合している。

小売・外食のバックオフィス改革の進め方

小売・外食のバックオフィス改革は、ツール導入そのものではなく「現場データを経営に届く形へ変換する仕組み」づくりが重要。



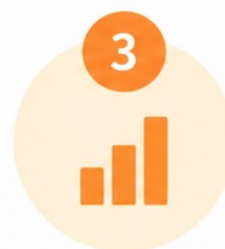
現状把握

紙・Excel・転記・店舗報告の流れを棚卸しし、二重入力と属人化を特定する。



優先領域

シフト／勤怠、在庫／発注、データ入力／集計など、現場負荷と経営価値が重なる領域から着手する。



標準化

店舗ごとの運用差を吸収しつつ、入力項目・承認ルート・データ粒度を標準化する。



AI 活用

データ整理、分析、レポート化、問い合わせ対応を段階的に AI 支援へ移行する。



「人手不足のなかで増え続けるバックオフィス業務を、現場起点のデータ活用で軽くする。次の競争力は、店舗から経営までをつなぐバックオフィス改革にある。」

定性コメントから見えた業務負荷の構造

代表コメントを、負荷が発生する“場面”ごとに再整理。

設問：バックオフィス業務について、「なくしたい」「もっと効率化したい」と感じている作業（自由回答）

01 | 入口：情報を集める



紙・Excel・メール・口頭など、
入力口がばらつくことで、後工程
の転記と確認が増える。

代表コメント

“ 手書き書類の転記やデータの
手入力作業。

“ 紙やExcelでの重複入力や
承認フローの手作業が多い。

02 | 中間：調整・確整する



シフト・勤怠や承認は例外処理が
多く、担当者の経験に依存しやすい。

代表コメント

“ シフト作成、イレギュラーが
多く調整が困難。

“ シフト作成時の希望集約や
効率化を進めたい。

03 | 出口：判断に使える形にする



店舗・顧客・売上のデータを、
経営や本部が使える資料に整える
作業が残る。

代表コメント

“ 店舗から本社へ提出する
営業レポート。

“ 顧客別の売上、粗利の資料作り。



自動化の優先順位は、単一業務の置き換えではなく

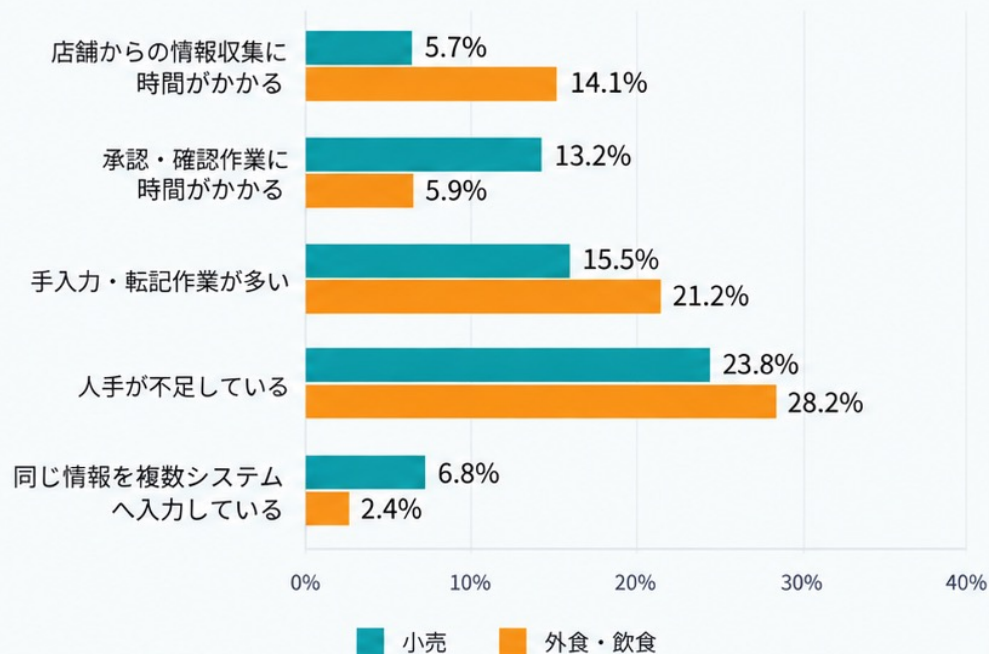
「入口統一 → 例外処理支援 → 集計・判断支援」の順で設計すると刺さりやすい。

業態別に見る課題の違い

外食・飲食業では「店舗からの情報収集」「手入力・転記」が相対的に高い。現場から本部へ情報が流れる設計が重要。

設問：業態別に、課題業務・具体的な問題の回答を比較

課題の発生割合（業態別比較）



外食・飲食で相対的に高い項目

-  店舗からの情報収集に時間がかかる **+8.5pt**
-  手入力・転記作業が多い **+5.7pt**
-  人手が不足している **+4.5pt**



示唆

業態ごとの違いは「現場から何を、どの頻度で、どの形式で集めるか」に出やすい。店舗報告・日報・シフト調整を起点に改善対象を絞るのが有効。

なくしたい作業は「入力」だけではない

自由回答 n=350 のうち、業務コメント 201 件をテーマ化。テーマは重複カウント。

設問：バックオフィス業務について、「なくしたい」「もっと効率化したい」と感じている作業（自由回答）

出現テーマ



コメントの核心

1 紙・手入力が後工程を重くする

「転記」「重複入力」「承認・確認」が同時に語られ、単なる入力削減ではなく、業務フロー全体の再設計ニーズが見える。

2 現場特有の“揺らぎ”がシフトに集中

希望集約、急な変更、欠員対応など、ルール化しづらい調整業務が負担として表面化。

3 データはあるが、使える形に整っていない

店舗レポート、売上・粗利資料、経営判断用の取りまとめなど、集計後の“整形”までが人手に残っている。

読み解き

現場が求めているのは「1つの作業を速くする」ことよりも、紙・Excel・個別システムに分散した情報を、入力から確認、集計、判断まで一気通貫で潰すこと。