

小売業界 DX・AI 実態調査2026

生成AIは「実験」から「業務実装」へ。
小売現場のデジタル化、その現在地と次の投資領域を読み解く。



n=350
有効回答数



DX・AI
調査テーマ



2026
調査年

※本資料はアンケート回答データを集計・分析したものです。
複数回答設問は回答率の合計が100%を超えます。

データで見る、小売DX・AIの「今」
～課題・活用状況・投資領域・未来像～

調査概要

小売業界におけるDX・AIの導入状況、生成AI活用、課題、投資意向、期待効果を把握

	調査名	小売DX・AI実態調査2026
	有効回答数	350
	主な設問	DX推進段階／導入施策／生成AI活用／推進課題／今後の投資／期待効果／自由回答
	集計方法	単一回答は構成比、複数回答は有効回答数を分母とした回答率。 「特になし」「利用していない」等は進展状況を明確にするためグラフから除外。自由回答はキーワードベースで傾向整理。
	注意事項	数値は小数第1位で表示。自由回答のテーマ分類は内容理解を補助するための参考分析。

03 エグゼクティブサマリー

調査から見た5つのポイント

1



DXは、全社・部門での推進や検討を含め、**48.6%**が何らかの推進・検討段階にある。

2



導入済み施策では「**キャッシュレス決済**」**29.1%**が最多。
決済・店舗オペレーション領域を中心に実装が進んでいる。

3



生成AIの具体用途では、**データ分析15.4%**、**売上分析14.3%**、**会議資料作成14.0%**が上位。
分析・資料作成から業務活用が広がっている。

4



DX・AI推進の具体的な壁では「**活用方法が分からない**」**18.9%**が上位。
人材・コスト・社内浸透も主要課題となっている。

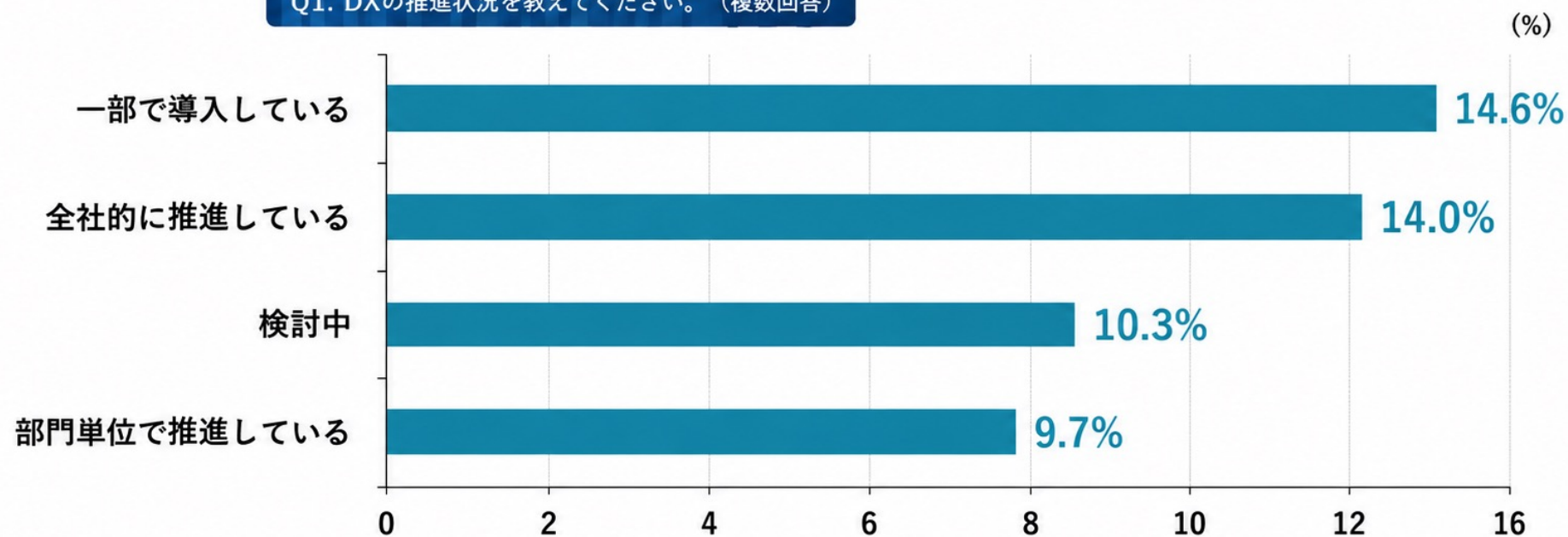
5



今後の具体的な投資分野では**在庫管理16.6%**、**AI・生成AI15.4%**、**顧客分析15.4%**が上位。
期待効果は「**業務効率化**」**33.4%**がトップ。

全社展開だけでなく、部門単位・検討段階を含めた「移行期」が続く

Q1. DXの推進状況を教えてください。（複数回答）



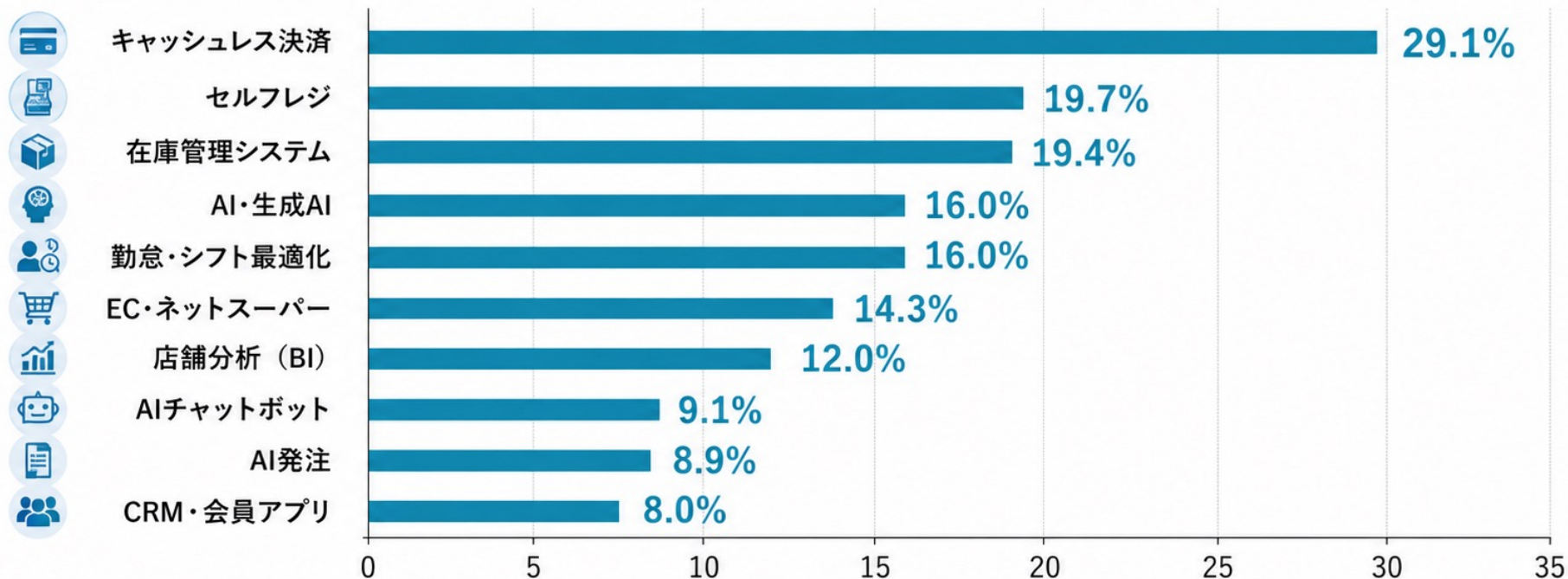
読み解き

DXを一律に語るのではなく、成熟度別に支援策を設計する必要がある。

決済・店舗オペレーションなど、効果が見えやすい領域から実装が進む

Q2. 現在、導入・活用しているDX・AI施策を教えてください。（複数回答）

（%）



読み解き

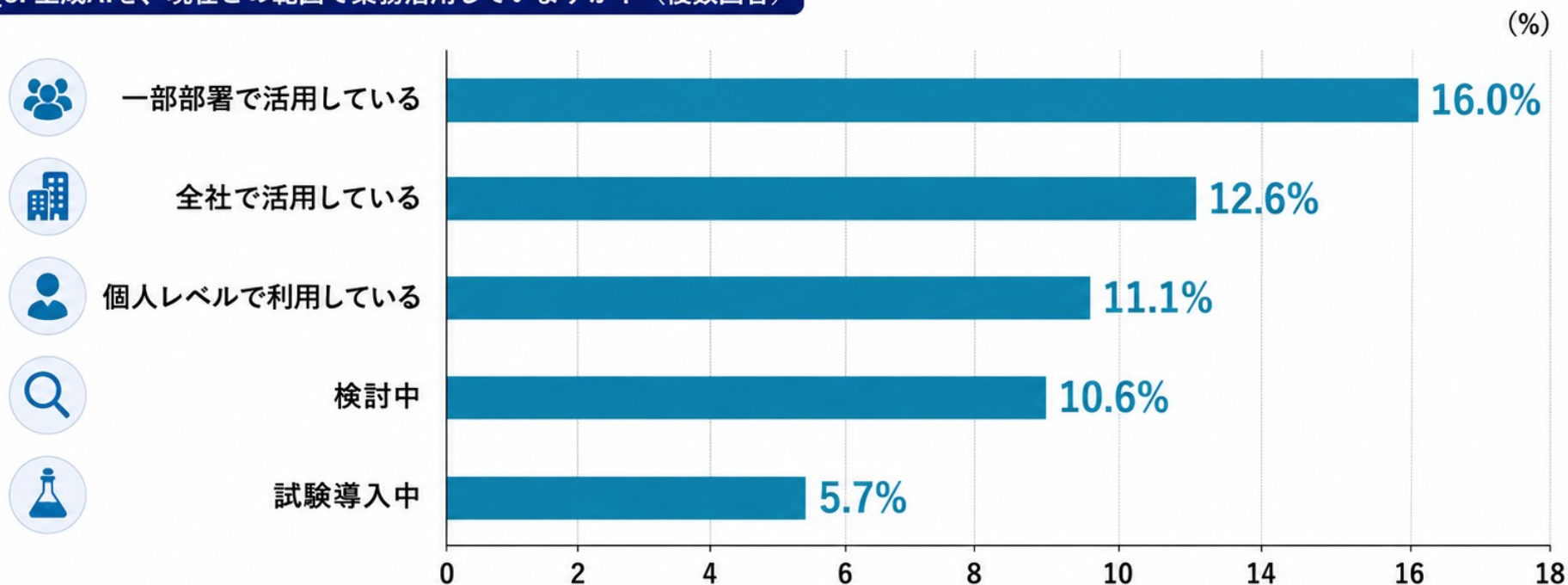
「導入の有無」から「連携・高度化・成果創出」へ、次の競争軸が移りつつある。

06

生成AIの業務活用

生成AIは、まず個人・間接業務から現場業務へ広がる局面

Q3. 生成AIを、現在どの範囲で業務活用していますか？（複数回答）



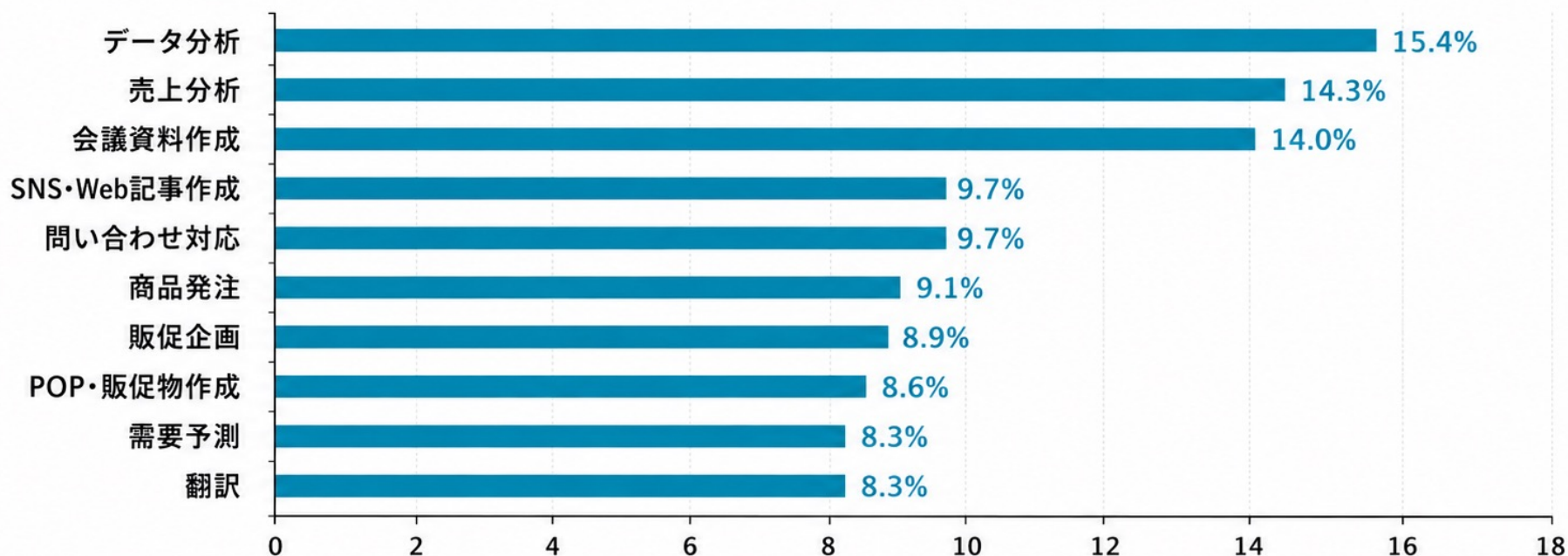
読み解き

ルール整備と利用教育をセットにし、個人利用を組織知へ変えることが重要。

具体用途ではデータ分析・売上分析・会議資料作成が上位。実務への展開が進む

Q. 生成AIを、現在どの範囲で業務活用していますか？（複数回答）

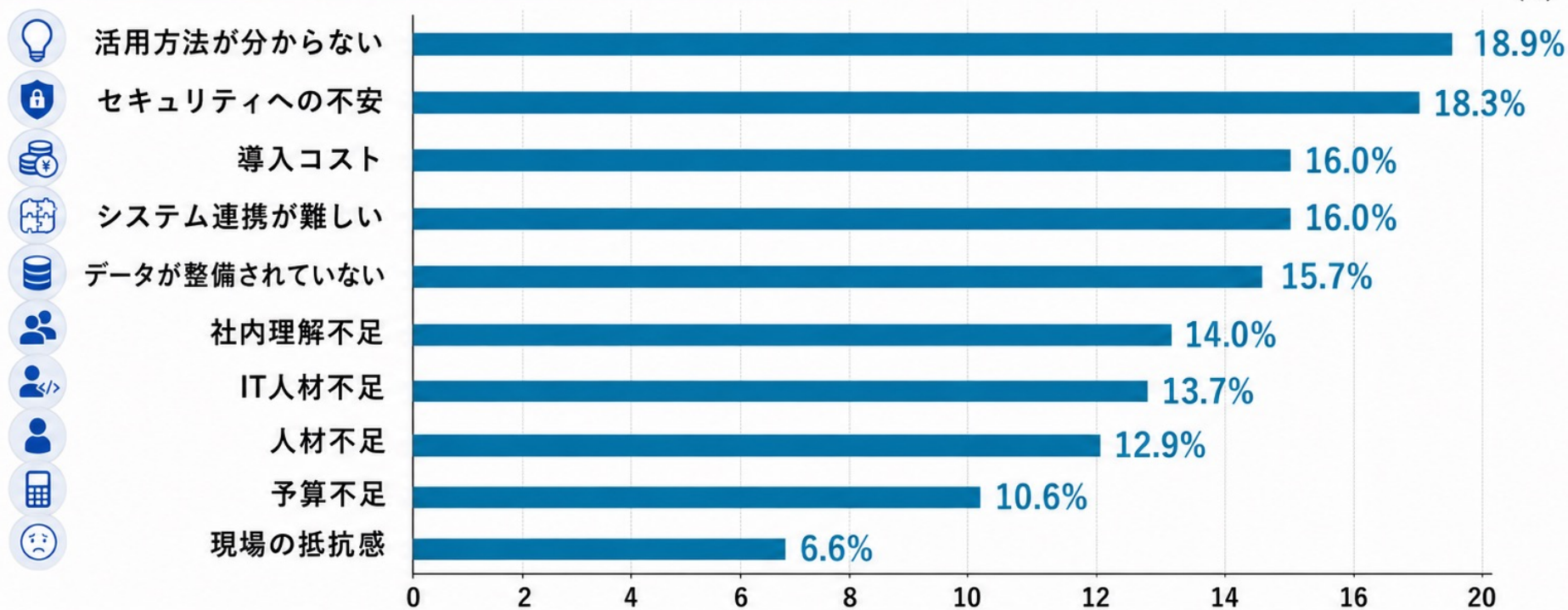
(%)



読み解き

分析・資料作成を入口に、商品・販促、店舗運営など「意思決定支援」へ広げられるかが焦点。

Q. DX・AI推進において、現在課題に感じていることは何ですか？（複数回答）



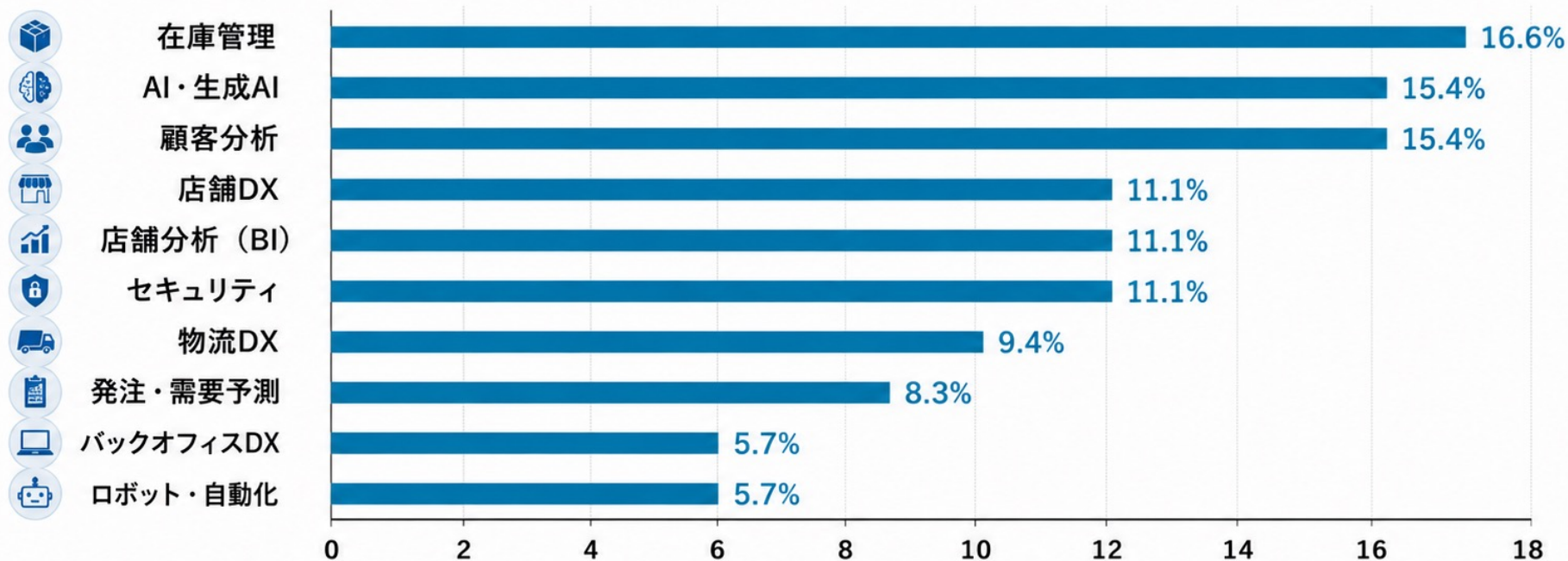
読み解き

PoCを増やすだけでなく、担当者・現場・経営をつなぐ推進設計が求められる。

AI・生成AIを軸に、店舗DXや発注・在庫など実務領域への投資意向

Q. 今後1～2年で、特に投資を強化したい領域はどこですか？（複数回答）

（%）



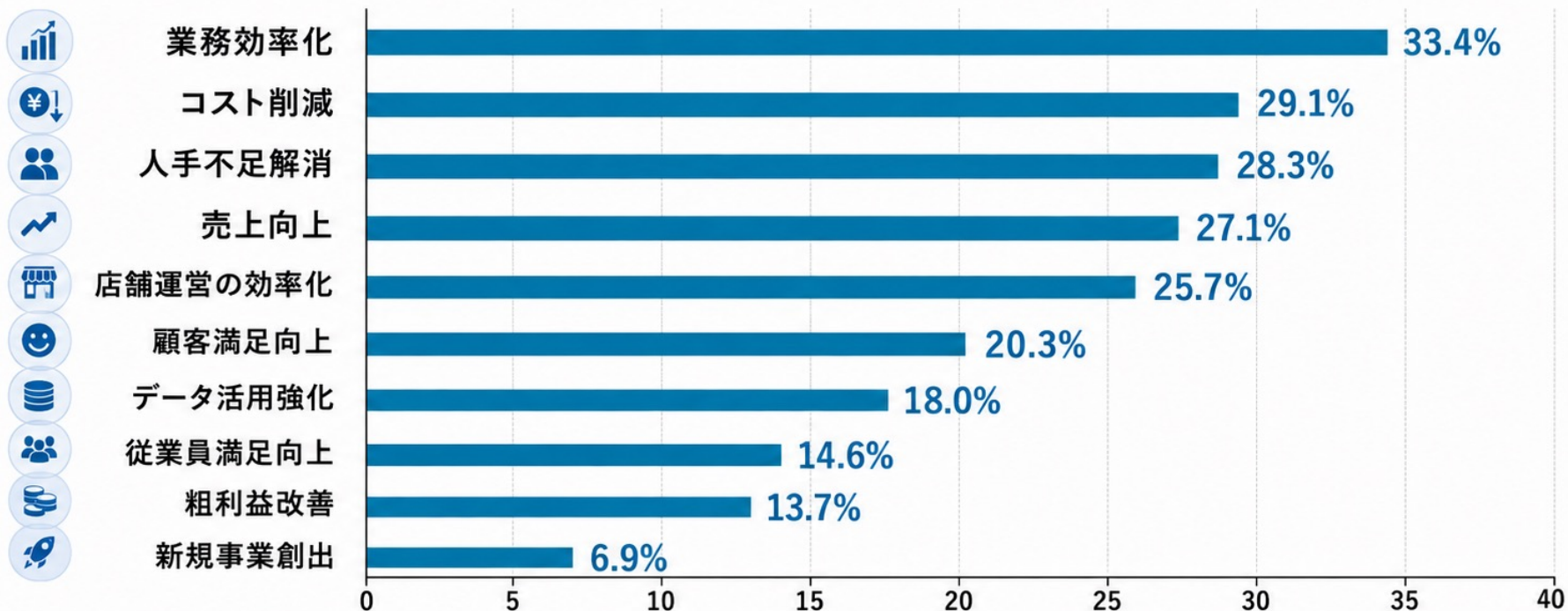
読み解き

投資判断では「AIを入れる」ではなく、対象業務とKPIを先に定義することが鍵。

最重要テーマは、売上拡大だけでなく生産性・人手不足への対応

Q. DX・AIにより、今後どのような効果を期待しますか？（複数回答）

(%)



読み解き

小売DXは「成長投資」であると同時に、店舗運営を維持するための基盤投資になっている。

11 自由回答① DX・AI推進の「最大の壁」

Store Guide

店舗＆サービスの「今」を知る

人材不足だけではない。「使える人」「現場浸透」「投資余力」「データ基盤」が複合的な壁に

テーマ別の言及数※

	活用方法・効果	53
	人材・スキル不足	33
	コスト・予算	33
	社内理解・意識	27
	データ・システム	10
	セキュリティ	7

回答者の声（抜粋）

現場浸透	「本部では活用が進んでいるが、現場まで浸透していない」
スキル格差	「スタッフ間でAIの必要性認知度が違う事。できる人、できない人の差がある事」
人材×業務量	「人材不足。推進活用を通常業務と平行して行うことは現在の業務量を考えると無理だと思う」
投資余力	「人件費や物価の高騰により、利益が出にくい状況になっている。その為、DX推進への投資が困難な状態になっている。」
データ基盤	「データがペーパー保管管理になっている点がAI導入に対する第一の壁であると考えられる」

※自由回答をキーワードで参考分類。1回答が複数テーマに該当する場合があります。



読み解き

壁の中心は、単純な「AI人材不足」だけではない。自由回答では、①使える人と使えない人の差、②本部と店舗の温度差、③通常業務が逼迫し推進時間を確保できない、④投資・既存データの未整備が重なっている。ツール導入と同時に「教育・業務設計・現場展開・データ整備」を一体で進める必要がある。

自由回答 250件を分析。回答文は趣旨を変えない範囲で表記・句読点を一部整えています。

Copyright © Proguide inc. All rights reserved.

12 自由回答② 3年後、AIに最も変えてほしい業務

Store Guide

店舗&サービスの「今」を知る

期待は「文章生成」より、発注・在庫・シフト・定型業務をAIが実際に“回す”世界へ

テーマ別の言及数※

	業務効率化・省人化	39
	発注・在庫・需要予測	34
	接客・顧客対応	17
	データ分析・意思決定	16
	シフト・人材	5
	販促・コンテンツ	3

回答者の声（抜粋）

発注・在庫	「発注業務、棚卸し、在庫管理の完全代行」
需要予測	「在庫管理、売れ数の予測、欠品の防止...適正に維持すること」
シフト	「シフト作成など学習し全自動で作成を行なって欲しい」
定型業務	「単純なルーティンワークを代替し、社員はより付加価値の高い業務に専念する。」
人にしかできない仕事	「AIに面倒な仕事を任せ、スタッフにしかできない仕事に集中できる店舗が理想」

※自由回答をキーワードで参考分類。1回答が複数テーマに該当する場合があります。



読み解き

3年後への期待は、生成AIで「何かを作る」ことよりも、発注・在庫・需要予測・シフト・事務など日々の業務を自動化し、人が判断や接客など付加価値の高い仕事に集中できる状態に向いている。AIへの期待は“アシスタント”から“業務を代行・最適化する実行主体”へ広がりがつつある。

自由回答 236件を分析。回答文は趣旨を変えない範囲で表記・句読点を一部整えています。

Copyright © Proguide inc. All rights reserved.

13 まとめ：小売DX・AIは「導入」から「成果設計」へ

2026年の論点を、次のアクションに変える

Store Guide

店舗＆サービスの「今」を知る

01

DX成熟度別に施策を分ける

未着手・検討層には成功事例と導入支援、推進層にはデータ連携・全社展開を。

02

生成AIは「安全に使える標準業務」を増やす

ガイドライン、教育、テンプレートを整え、個人利用から組織利用へ。

03

人材不足を前提に、現場の省力化へ投資する

発注・在庫・問い合わせ・資料作成など、時間削減効果を測定できる業務から。

04

ROIを先に定義する

導入件数ではなく、削減時間・欠品率・粗利・顧客満足など成果KPIで評価する。

05

AIと既存システム・データをつなぐ

単体ツール導入ではなく、データ基盤・業務フローまで含めた設計が次の差になる。

小売業界におけるDX・AIは、技術選定そのものよりも「どの業務を、何のために、誰が変えるのか」を明確にする段階に入っています。

Copyright © Proguide inc. All rights reserved.