



株式会社あいネットサービス

DX時代における当社の取り組み

お客様の想いに寄り添う、これからのサービスへ

作成日

2026年7月

DX推進の背景

変化する業界・社会環境に対応し、当社の経営理念を未来においても実現していくため、DXの推進を重要な経営課題と位置づけています。

外部環境の変化

価値観の多様化・個別化

儀式的の小規模化やオンライン化など、お客様の価値観が大きく変化しています。画一的なサービスではなく、一人ひとりの想いに寄り添った、よりパーソナルなサービス提供が求められています。

生産年齢人口の減少と人手不足

将来的な人手不足は事業継続における重要課題です。限られた人員体制でも質の高いサービスを維持・向上させるため、生産性の飛躍的な向上が必要不可欠です。

社内の課題

システム間の情報連携強化

当社では事業特性に応じたシステム運用によりお客様情報を適切に管理しています。

今後はこれらのデータを全社的に連携・統合し、データドリブン経営の推進と、お客様一人ひとりに最適化されたサービス提供の実現に向けた基盤整備を進めています。

DX推進の目的

これらの背景・課題を踏まえ、DXを推進することで以下の2つの目的を達成します。
お客様への価値提供と、それを支える強固な基盤づくりを両輪で進めます。

人にしかできない価値の創出

01

デジタル技術を活用して定型業務を徹底的に効率化・自動化します。そこで生まれた「時間」と「精神的な余裕」を、人間ならではの創造的なサービスへ転換します。

定型業務の効率化・自動化

事務作業やルーチンワークの時間を大幅に削減



質の高いサービス提供へ

お客様一人ひとりの想いに深く寄り添う時間を創出

データ活用基盤の構築

02

全社横断でのデータ活用を推進し、お客様を深く理解するための統合データ基盤を構築します。

顧客データ一元化

各システムの情報を統合し、一元管理を実現



新たな顧客価値の創造

生涯にわたる関係性を築き、ニーズを先読みした提案へ

価値創造への段階的アプローチ

業務プロセスの革新から始め、段階的にデータ活用を高度化し、最終的にお客様への新たな価値創造へと繋がります。



STEP 01

業務プロセスの革新

生成AIの活用を中心に徹底した業務効率化を推進し、定型業務を自動化することで、人にしかできない価値を創造するための時間を創出します。



STEP 02

データドリブン経営への変革

勘や経験ではなく、データに基づいた迅速な意思決定を可能にする強固な経営基盤を構築します。



STEP 03

新たな顧客価値の創造

DXの成果を、お客様一人ひとりに最適化されたパーソナライズサービスへと繋げ、継続的な関係性を深化させ、LTV（顧客生涯価値）を向上させます。

3ヶ年ロードマップ概要

2026年度

Phase 1 基盤構築・効率化

人材育成・組織

生成AIの全社導入と各部署選抜メンバーへのリテラシー教育
推進体制の仕組み構築完了

業務プロセス改革

管理業務における定型業務の効率化
社内問い合わせ対応(FAQ)や会議議事録作成の自動化

データ基盤・分析

新基幹システムの要件定義・設計
グループ横断検索CRMシステムの要件定義・設計

2027年度

Phase 2 活用・試行

人材育成・組織

生成AIアンバサダー募集・研修
現場特有の課題吸い上げとDX施策への反映

業務プロセス改革

葬儀AIプランニングアドバイザー
カタログ・価格表・引継ぎ書のRAG化
ベテラン社員のノウハウを取り込み、ドラフトプランを自動生成

データ基盤・分析

グループ横断検索CRMシステム構築
生成AIを活用した対話型分析ツールの導入検討

2028年度以降

Phase 3 高度化・深化

人材育成・組織

アンバサダーを中心とした継続的な育成
自律的な学習文化の醸成

新たな顧客価値の創造

「エピソード・ドリブン」なプランニングサービスの実証
AIアシストを活用したリモート相談環境の整備検討

データ基盤・分析

新基幹システム構築
セルフサービス分析環境のβ版提供開始

DX推進体制

代表取締役社長を最高責任者とし、部門横断的なメンバーで構成される「DX推進委員会」を中核として、全社一丸で取り組みを推進します。



2026年度 生成AI活用・DX推進 目標（KPI）

達成状況を客観的に測り、PDCAサイクルを回していくため、以下の指標を設定します。
目標は社会情勢や事業の進捗に応じて毎年見直します。

分類	主要な取り組み	目標
 人材育成・組織 生成AI活用文化の醸成	生成AIの全社導入と各部署選抜メンバーへのリテラシー教育 各部署選抜メンバーへのフォローアップ研修を実施し、現場からの要望をヒアリング。具体的な活用法の方向性を定める。	選抜メンバーへの研修完了 現生成AIエージェント作成開始
 業務プロセス改革 定型業務の生産性向上	社内FAQ自動回答ツールの作成 会議議事録AI作成ツールの導入（利用対象者：課長以上を想定）	ツール作成完了 導入完了
 データ基盤・分析 デジタル基盤整備	新基幹システムの要件定義・設計 グループ横断検索CRMシステムの要件定義・設計	要件定義・設計完了 要件定義・設計完了

デジタル人材育成方針

DX推進の担い手は全従業員です。一人ひとりが変革の主演となるため、以下の3つの柱で人材育成を推進します。

01



生成AI活用を軸とした DXリテラシーの習得

選抜メンバーによる試行から始め、アンバサダーを通じて全社的なリテラシー向上と業務効率化の文化を醸成します。

- ＞ 選抜メンバーによる試行
- ＞ アンバサダーによる全社展開

✓ **自社専用AIの活用へ**

02



現場主導型データ活用による 意思決定の迅速化

データ分析を専門部署から各事業部門の主体業務へ変革します。現場でのデータ活用を促進し、迅速な課題発見や事業機会の創出に繋がります。

- ＞ 専門部署依存からの脱却
- ＞ 現場主体でのデータ分析

✓ **迅速な意思決定を実現**

03



全社的な リスキリング支援

全社員を対象に新たなデジタルスキルの習得を支援します。管理職から先行して研修を実施し、成功モデルを一般社員へと展開します。

- ＞ 管理職への先行研修実施
- ＞ 成功モデルを一般社員へ展開

✓ **組織全体の能力底上げ**