



パーソルホールディングス株式会社

2024 年 7 月 4 日(木)開催

IR DAY DAY2 BPO SBU 事業説明 書き起こし

【執行役員 BPO SBU 長 市村】

第0章

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

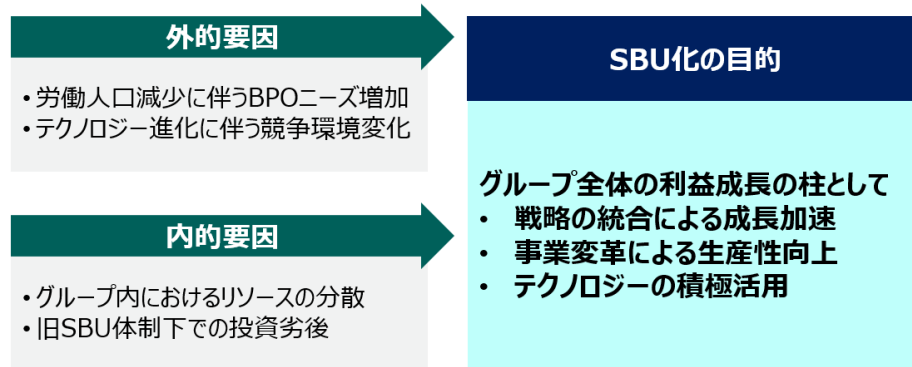
みなさん、こんにちは。

本日 BPO SBU の説明をさせていただきます市村と申します。よろしくお願いします。

BPO の内容について、皆さんにご理解いただけるように務めてまいりたいと思いますので、ぜひお付き合いいただければと思います。

SBU化の背景と目的

成長が期待される一方、テクノロジーの進化によって競争環境が変化するBPO市場において、グループ内の実績やリソース、ノウハウを集結し、グループ全体の利益成長の柱として事業を確立する



Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

3

我々の BPO SBU の全体像として、どのような背景で出来上がったのかも含め、触れたいと思います。

まず SBU 化の背景と目的ですが、我々の BPO SBU は昨年の 2023 年 4 月に立ち上がり、約 1 年が経過しました。

BPO マーケット自体、成長がかなり期待されていると思います。このマーケットは環境変化もテクノロジーの進化等もあり、競争環境が非常に変化をしているマーケットです。

まず、外的要因として、日本においては労働人口減少があり、その環境下 BPO ニーズはかなり増加してきていると捉えています。また競争環境の変化にしっかりと適応していくことを目論んでおります。

内的要因としては、昨年 4 月の BPOSBU 誕生以来、各社に点在している機能を集結させ SBU 内で強化、さらにグループ内でも強化をしている途中です。

グループ全体の利益成長の柱となることを目指します。戦略の統合による成長の加速に加え、事業変革を内外問わず進めることにより、生産性の向上、そして今後のテクノロジーの積極活用をしっかりと進めていくために、SBU として集結し力を注いでいこうという動きになっています。

第1章 基本情報

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

BPO SBU の基本情報について、少し触れたいと思います。

SBU体制

BPO SBUは、グループ内のBPO関連事業を運営する7社にて2023年4月に発足
労働人口の減少や生産性向上の社会課題を背景に、社会からの期待が高まるBPO事業において、
グループ内の実績やノウハウを集結し、サービスの高付加価値化を推進



SBU	事業	事業会社
BPO SBU	ビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)事業	パーソルテンプスタッフ BPO事業本部
	カスタマーエクスペリエンス(CX)事業	パーソルプロセス&テクノロジー
	プロフェッショナル事業	パーソルワークスデザイン
	その他SaaS、プロダクト系事業	パーソルワークススイッチコンサルティング
		パーソルメディアスイッチ
		ラクラス
		Bizer

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

5

まず BPO SBU の体制です。

BPO SBU におきましては、事業としてはこの真ん中の列の、ビジネスプロセスアウトソーシング事業、カスタマーエクスペリエンス事業、プロフェッショナル事業、そして、その他 SaaS やプロダクト系事業を提供している事業の4つのカテゴリーがあります。

それぞれの事業については、後ほど触れてまいります。

まず BPO 事業は、全体の大きな柱になっておりまして、BPO SBU 売上の約7割を構成しています。

そして、これからコミュニケーションの変革をつかさどっていくカスタマーエクスペリエンス事業、いわゆる CX 事業は約2割ほどです。

そしてプロフェッショナル事業が約1割と、その他の事業という構成になっています。

企業数は、こちらに記載のとおり7社で構成されています。グループ内の実績やノウハウ等をしっかり結集し、サービスの高付加価値化を推進しています。

経営メンバー

新SBU体制におけるシナジー創出とサービス事業構造の最適化に加え、テクノロジーの積極活用によるサービスの高付加価値化を推進



代表取締役 市村 和幸

パーソルテンプスタッフ入社後、金融事業本部長、人事本部長、BPO領域管掌 取締役を歴任



取締役執行役員 大友 潤

パーソルキャリア入社後、パーソルテンプスタッフ執行役員 IT統括本部長、パーソルイノベーション 取締役、シェアフル 代表取締役を歴任

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

6

そして経営メンバーについて少し触れさせていただきます。

私・市村が代表を務め、全体を牽引させていただいています。

経歴としては、パーソルテンプスタッフに中途で入社をしました。当初、人材派遣の営業を担当しました。さらに金融事業、金融業界に専門特化した事業を手掛け人頭指揮をとった後、人事を 6 年ほど経験しました。

その後は BPO の事業を展開し、現在に至っております。

そしてもう 1 人右側におります大友と二人体制でマネジメントしています。

大友氏は、パーソルキャリアに入社し、経営企画などさまざまな経験をしました。

その後、パーソルテンプスタッフの IT の統括、パーソルイノベーション そしてシェアフルの代表を歴任しました。

今回の BPO SBU では様々な出自の事業が一堂に会して、いろいろな事業を展開しております。

私は人事においてもグループ内の PMI に関する経験をしてきており、こうした経験と、大友が持っております IT テクノロジーの実装、活用、促進の経験をもって、一緒に BPO SBU の事業を推進したいと考えています。

MISSION
実現すべき使命

あらゆる仕事と組織を革新し、
「より良いはたらく環境」があふれる社会をつくる



そして、新た BPO SBU としてのミッションを掲げ、事業をさらに加速させていきたいと思ひます。
我々グループの掲げる、「はたらいて、笑おう。」そして、「はたらく Well-being 創造カンパニー」、これに
我々はしっかりと一翼を担う存在として進んでいきたいと思ひています。
我々のミッションとしては、あらゆる仕事と組織を革新し、「より良いはたらく環境」があふれる社会をつくる、
これを掲げて事業を推進していきたいと思ひ、現在もみんなで頑張っています。

業績推移

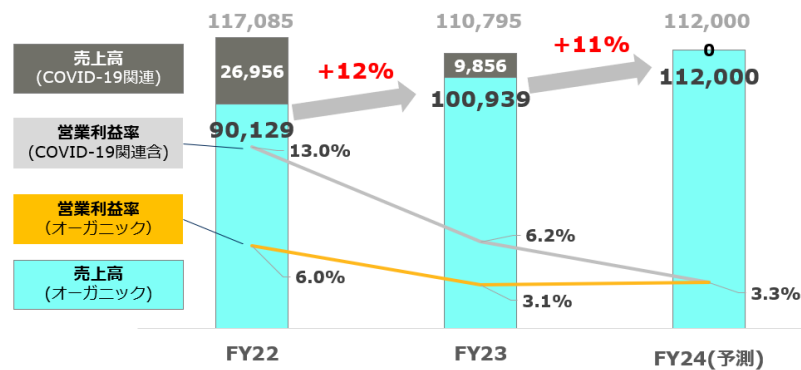
COVID-19関連を除くオーガニックでは10%以上の売上成長を維持

FY24はアフターCOVIDの原価構造の見直し・事業構造改革を進めており、早期に収益性改善を目指す



売上高・営業利益率の推移

(単位：百万円)



Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

8

そして我々の業績の推移について皆さんに共有をしたいと思います。

競合他社も含め非常に大きなインパクト、ポジティブなもの、ネガティブなものも含め、コロナ（COVID-19）案件の影響があります。

このチャートのとおり、22年度、23年度はコロナ（COVID-19）によって売上が大きく影響を受けました。

今年度におきましては、完全にコロナ（COVID-19）関連の事業は見込んでおりません。

コロナ（COVID-19）の影響を除いたオーガニックな事業は、22年度以降この3カ年、常に二桁の売上成長をしてきました。

営業利益率は22年度には6%、そして23年度にBPO SBUを設立しました。

現在はシナジーの最大化のため、さまざまな内的な投資を進めています。

コロナ（COVID-19）関連事業は一時的な要因と思っていますので、収益性・営業利益率を元に戻し、さらに向上していくことを目指してまいります。

BPO SBUのケイパビリティ

グループの強固な顧客基盤を活用した多数の取引顧客と、多様なプロジェクト運用実績を有する事業体として包括的なBPOサービスを提供



2024年5月末時点



Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

9

続きまして我々の BPO SBU のケイパビリティを紹介します。

パーソルグループは、我々も含めて非常に強固な顧客基盤を持っています。

BPO SBU の取引先様企業は 1900 社以上に及んでおり、その中で運用されているプロジェクト数は 3,000 件を超えています。

BPO SBU における従業員は、無期雇用者いわゆる正社員の方々は約 1 万名、そして有期雇用でオペレーションに携わっていただいている方が約 1 万名です。合計 2 万名以上の方々が今この瞬間も働いていただいています。

アウトソーサーは、お客様先に常駐するパターンと、お客様の業務を外に持ち出してオペレーションしていくパターンとがあります。我々の特徴は、お客様先に駐在しお客様と席を並べる常駐型が非常に多いことです。全体の 75%程度はお客様先に我々の拠点を設け、業務を行う形です。

アウトソーシングセンターは全国 24 拠点、そして座席数としては約 6000 席を設置しております。

これらのお客様先で密接にやっていく業務と、さらに効率的にやっていく業務、この両面を実現しながら包括的にお客さまにサービスを提供しています。

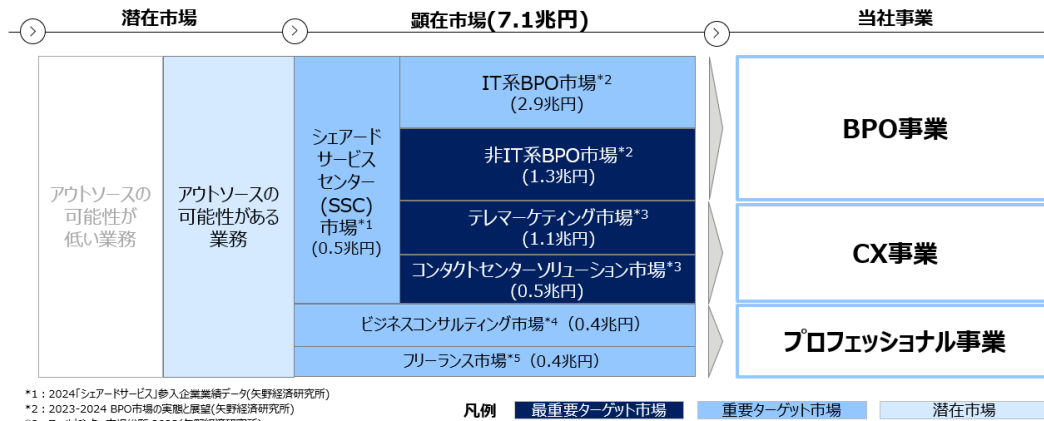
第2章 事業概要

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

続きまして事業概要をご説明いたします。

ターゲット市場と当社事業配置

BPO SBUがターゲットとする市場規模は、2023年度時点で約7兆円
各市場と当社の主要な3つの事業配置の関係性を整理



*1: 2024「シェアードサービス」参入企業業績データ(矢野経済研究所)

*2: 2023-2024 BPO市場の発展と展望(矢野経済研究所)

*3: コールセンター市場総覧 2023(矢野経済研究所)

*4: IDC 国内ビジネスコンサルティング市場予測 2021-2025

*5: フリーランス白書(フリーランス協会)

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

11

まず我々が向き合っていくマーケット、そして我々の事業配置について触れたいと思います。

我々の向き合っていくマーケットの中でも最重要なマーケットはハイライトの一番濃い部分になっています。

非 IT 系 BPO 市場、あとはコールセンター、コンタクトセンター等を中心としたテレマーケティング市場、コンタクトセンターソリューション市場というところがメインのマーケットになっています。

それ以外にも、いわゆる IT 系 BPO 市場に属しているような分野も含んでいます。

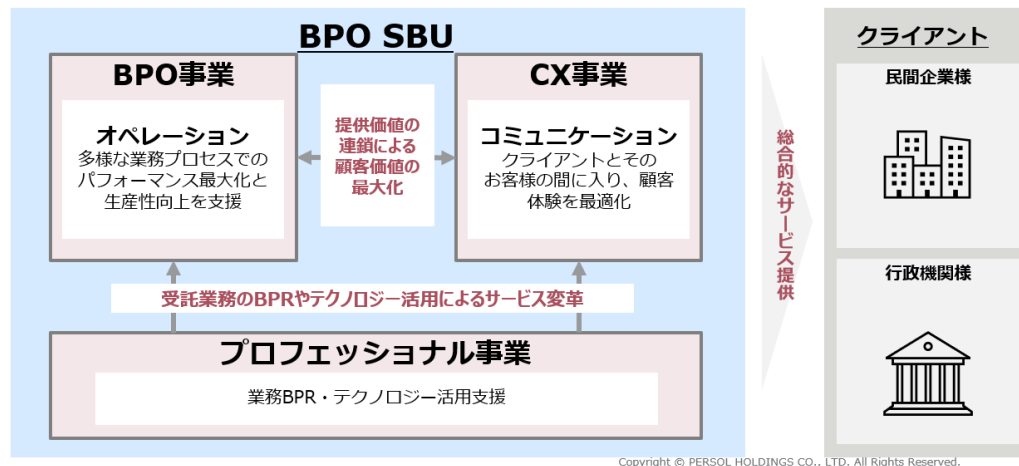
ここに対応する BPO 事業と CX 事業、に加え、プロフェッショナル事業でも向き合って参ります。

また、ビジネスコンサルティング市場、フリーランス市場等もスコープに入ってくると思っています。

現在約 7 兆円規模の市場にチャレンジしていきます。

3つの事業が生み出す価値

BPO事業、CX事業、プロフェッショナル事業の3事業の組み合わせにより、クライアントの多様な課題に対し最適なサービス提供が可能



我々の事業には3つのカテゴリーがあります。

BPO事業、CX事業、プロフェッショナル事業、それぞれが一つ一つバラバラに動くというものではありません。お客様のニーズに関しましては、非常に多様化また高度化してきております。

我々としては、これらの3事業が三位一体になり、お客様に対して幅広い、そして高度な深いサービスを作り出していくことを目指しています。

BPO事業はオペレーションをしっかりと洗練させ、お客様の生産性向上を担っていきたいと思います。

CX事業はオペレーションと対になって、コミュニケーションの分野を担ってまいります。お客さまの体験を最適化することで実現したいと思います。

そして我々の今後の特徴になってくるのが、下部に横断して記載しているプロフェッショナル事業です。

現在、このプロフェッショナル事業においては、お客様に対して、業務のBPR、テクノロジーの活用支援、といったことを積極的に展開しています。

全体の中でも、こういった事業に携われる数千名の人材を確保しています。

これからBPO事業、CX事業それぞれでしっかりと深耕していきます。

現行進行中の受託業務に関して、プロフェッショナル事業によってサービスを変革し、高度化して、お客様向けサービスの品質を上げていくことはもちろんのこと、我々のプロジェクトそのものの生産性を上げることで収益力を上げて、三位一体となって進め、これを実践して行きたいと思っております。

事業毎のサービスラインナップ

多数のサービスラインナップを揃え顧客ニーズへ幅広く対応



	業界共通	業界特化
BPO事業	- 人事・総務、経理等のコーポレート業務 - 営業事務等のフロントバックオフィス業務 - 新規事業の立上、業務運用設計、DX支援など	行政、準公共、金融、IT・通信など、各種業界特化業務の受託・運用支援
CX事業	コンタクトセンター - オムニチャネル(電話、メール、チャット)型のインバウンド、アウトバウンド顧客対応業務 - カスタマーサポート、ITヘルプデスク等の受託	セールスマーケティング - リード獲得からナーチャリングまでのマーケティング業務全般 - フィールドセールス、インサイドセールス
プロフェッショナル事業	業務コンサルティング 営業、人事・総務、経理等、幅広い業務のBPR、及びDX支援	テクノロジー導入・活用支援 - RPA、AI等、テクノロジー導入・活用支援 - デジタル人材育成支援

13

事業毎のサービスラインナップをご案内します。

まず BPO 事業では、「業界共通」と「業界特化」の 2 つがあります。

「業界共通」とは、どのような企業様でも担っている共通の機能です。特に人事、総務、経理等のコーポレート業務に関しては、幅広くお客様にご利用いただいています。

現在、随分増えてきているのが、お客様のフロント業務です。営業のバックアップをする営業事務の集約化や高度化のご要請が非常に増えてきています。

「業界特化」では、様々な業界の中で、行政、特に地方自治体に当社の存在感が大きくなっています。こうした行政分野や、準公共、いわゆるインフラ系の業務、金融、IT、通信などです。

CX 事業では、「コンタクトセンター」と「セールスマーケティング」の両方が今後の武器になってまいります。

「コンタクトセンター」に関しては、単純にお電話での業務だけではなく、さまざまなチャネルを使ったインバウンド、アウトバウンドの顧客対応業務に対応しています。

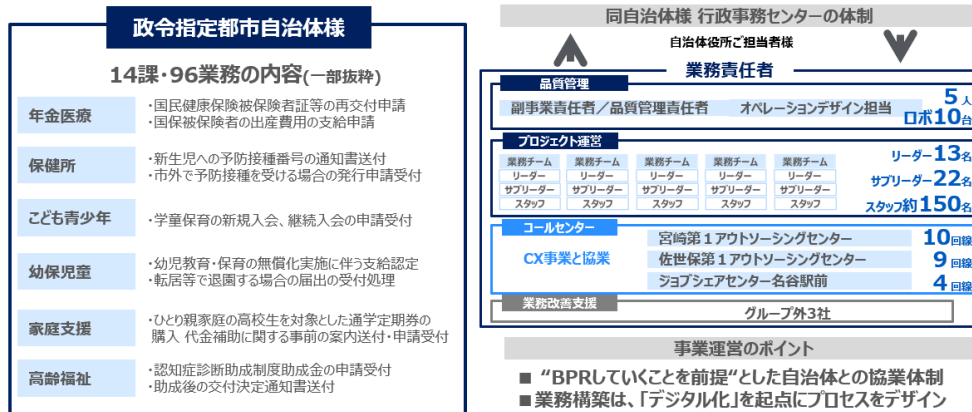
またカスタマーサポートや、専門的・高度な IT ヘルプデスク等も担っています。「セールスマーケティング」に関しては、リード獲得からナーチャリングまでのマーケティング業務全般について様々なサービスソリューションを提供しています。そしてフィールドセールスやインサイドセールスについても携わっています。

プロフェッショナル事業では、「業務コンサルティング」と「テクノロジー導入・活用支援」の両方が大きな武器になってまいります。「業務コンサルティング」は、かなり幅広く様々な業務の BPR や、DX の支援をさせていただいています。その中でもとりわけ強い要請があり、対応させていただいているのが人事領域です。ここからはさらにその部分の強化を進めてまいります。

そして「テクノロジー導入・活用支援」です。一昔前は RPA の推進が非常に多かったのですが、昨今の市場でもみられる通り、AI の導入やその活用支援のご要望が増えてきています。我々が、様々なデジタル人材の育成支援を通じ、実際に実装して学んだ内容を活用することで、人材育成も支援の範囲に入ってきています。

サービス事例__BPO事業×CX事業

業務のデジタル化を起点として、BPO事業×CX事業で包括的な支援体制を構築



事例 1 つ目は、政令指定都市の自治体様で現在行っている業務の事例です。

自治体様ですので、様々な市民サービスを提供しています。その業務において 100 業務ほどの内容を 1 つの行政事務センターで対応体制を組んで、約 200 名の人材に今も活躍してもらっています。

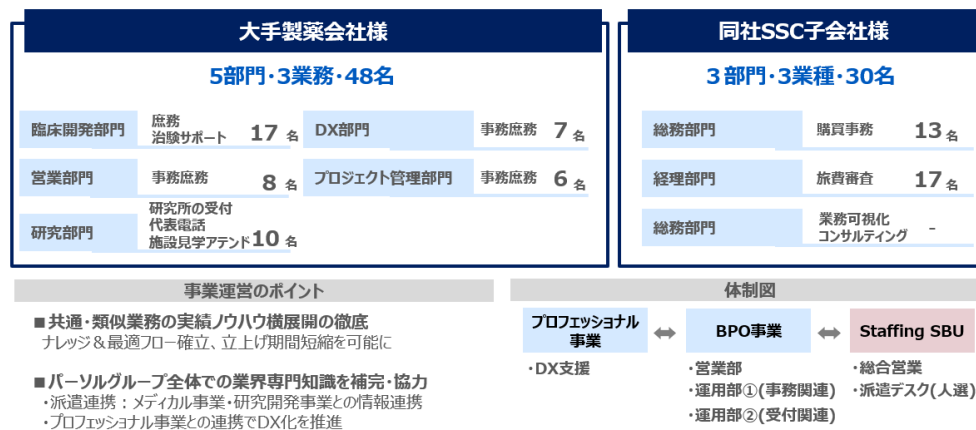
ここでは、自治体様のオペレーションを担うために、人の力を使ってやっていく業務と、DX を絡めて無人化で進んでいく業務との両方を手掛けています。

ここでもう一つ取り上げたいのはコールセンターの部分です。

市民の方々からの様々な問い合わせに対して、我々の方で一手に引き受けて、お答えをし、問題を解決していくということも担っています。この事例に関しては BPO 事業と CX 事業の両方が一体となって運用している一つの事例となっています。

サービス事例__BPO事業×プロフェッショナル事業

BPO事業×プロフェッショナル事業にて、DX支援から業務フローの再構築・運用まで包括的な支援を実現



Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

15

続きまして2つ目の事例です。こちらは大手製薬会社様での事例です。

こちらは、当初は本当に少ない数名からスタートを切りましたが、実績をご評価いただいて、現在約80名のスタッフがはたらいています。

最初は小さくスタートをしましたが、我々の業務ナレッジと最適な業務フロー確立が、別の部門においても期間を最小化して立ち上げることを可能にしたことで、我々の品質自体をかなりご評価いただき、横展開が随分と広がっている事例です。

この件に関しては、プロフェッショナル事業とBPO事業の掛け合わせでもあります。グループ内では派遣事業のStaffing SBUとの連携もありました。

Staffing SBUの中には、メディカル事業や研究開発の事業を専門に扱う部隊があり、ノウハウがあります。この情報をしっかりと連携して我々が取込み、さらに業務のプロセスデザインをしっかりと行うことで、お客様に価値を提供しました。

そしてさらに、それをDX化することで、かなり広がりを見せています。この事例はすでにご要請もたくさんいただいています。今後さらに拡大を見込める事例となっています。

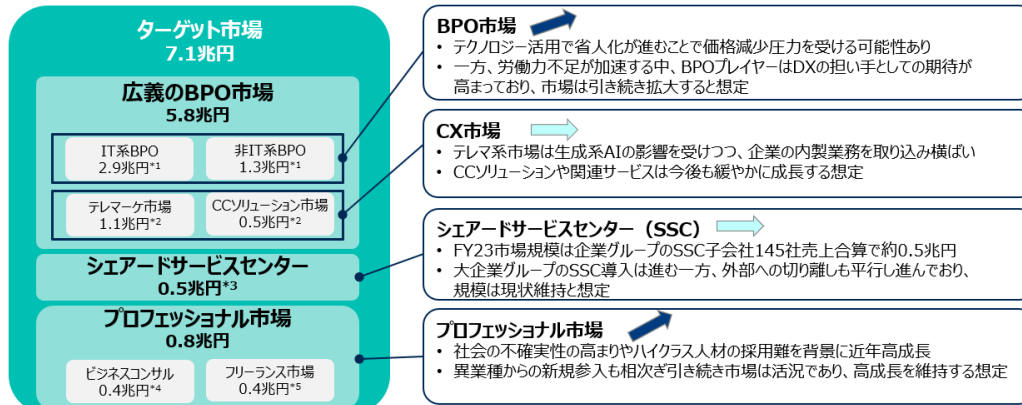
第3章 取り巻く環境

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

続きまして、我々を取り巻く環境についてご説明します。

市場の見立て

テクノロジーによるサービス代替の影響はあるが、労働力不足を背景に今後も緩やかな拡大を見込む



*1：2023-2024 BPO市場の実態と展望（矢野経済研究所）
 *2：コールセンター市場総覧 2023（矢野経済研究所）
 *3：2024「シェアードサービス」参入企業業績データ（矢野経済研究所）
 *4：IDC 国内ビジネスコンサルティング市場予測 2021-2025
 *5：フリーランス白書（フリーランス協会）

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

17

まず、市場の見立てです。

前半で、我々は 7 兆円ほどの規模のマーケットに向き合っているという話をさせていただきました。その中でも BPO 事業、CX 事業、プロフェッショナル事業と我々が対峙している様々なフィールドがありますが、それぞれの市場において、少し様相が違ってきています。

まず 1 つ目は、BPO 事業です。テクノロジーの活用によって省人化が進んでいくものと思っていますが、一方で労働力不足が加速することで、BPO 事業としては、DX の担い手としてのお客様からの期待がかなり高まっています。この分野に関しては市場が引き続き拡大してくるものと想定をしています。

2 つ目が、CX 市場です。ここはテレマーケティング、コンタクトセンター系の部分は非常に景気への影響を非常に受けると言われています。一方で、企業の中には内製業務として、社員自らが実際に担っている業務、コールセンター系の業務がまだまだあります。ここをしっかりと取り込んでいくことで、市場自体は当面は横ばいで推移するのではないかと見ています。その上で、CC ソリューションや関連サービスが今後いろいろと出てくるのが予想され、ここについてもサポートしていくことで、しっかり成長を捉えていける市場ではないかと思っています。

3 つ目がシェアードサービスセンター市場です。様々な企業、特に大企業のグループの中には、シェアードサービス系の子会社を保有している企業が多いと思います。ここはいろいろと変革期に差し掛かってきていると、実際にもお聞きしています。ここについては、外部の活用というのも非常に視野に入ってくる内容です。我々としても新たにサービスを提供し、お力になれるようなフィールドではないかと見ています。

そしてこのスライドの最後 4 つ目は、プロフェッショナル事業です。ここはハイクラス人材の採用難を背景に人材の取り合いとなっており、今後もその状況が続いていくと思われます。そしてさまざまな新規参入も入ってきており、市場としては非常に活況かつ、好成長を維持するのではないかと見ています。

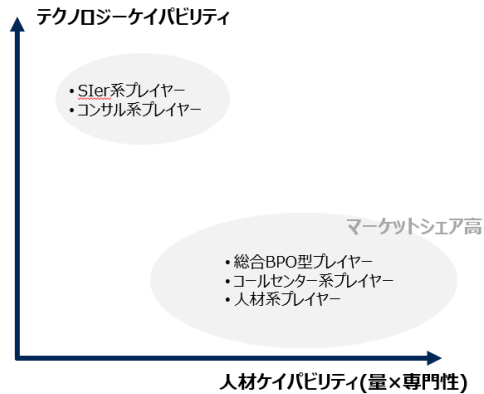
競合の動向

出自の異なるプレイヤーがそれぞれの強みを活かしながら規模を拡大してきた中で、人材獲得・テクノロジー投資強化など、競争力確立のための合従連衡が加速していく見立て



BPO市場における競合マトリクス

市場におけるトレンドと動向



人材獲得競争の激化

- 一般オペレーターの獲得難易度の高まり
- デジタルシフトに向けた専門人材ニーズも急騰、争奪戦に

テクノロジー投資強化

- 生成系AIやRPA等テクノロジーへの積極投資が加速
- コロナ禍以降、在宅オペレーターの活用増加

M&A・アライアンスの加速

- テクノロジーの進化に伴い受託業務の変革が進む中、市場シェアや競争優位性確立に向けたM&Aやアライアンスが加速

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

18

次に競合状況です。

コロナ（COVID-19）の時期から非常に様々な業界からこの BPO のフィールドに参入されるケースが多くなっています。

特徴をこの左側の図に表しました。人の力を使って進んでいくパターンとテクノロジーの力を使って進んでいくパターンと、現状では大きく対別されると見えています。

マーケットの中の専有率の高いのは従前から人材を多く集めたパターンで、その力を使って進めていくプレイヤーのシェアが高くなっています。その中でも人材の獲得競争が非常に激化することは間違いありません。既に、一般のオペレーターの獲得というのも非常に難易度が高くなってきています。デジタルシフトも含め、また高難易度化していくことも含め、専門人材のニーズも非常に急増しており、既にこちらも獲得競争が激化している状況です。

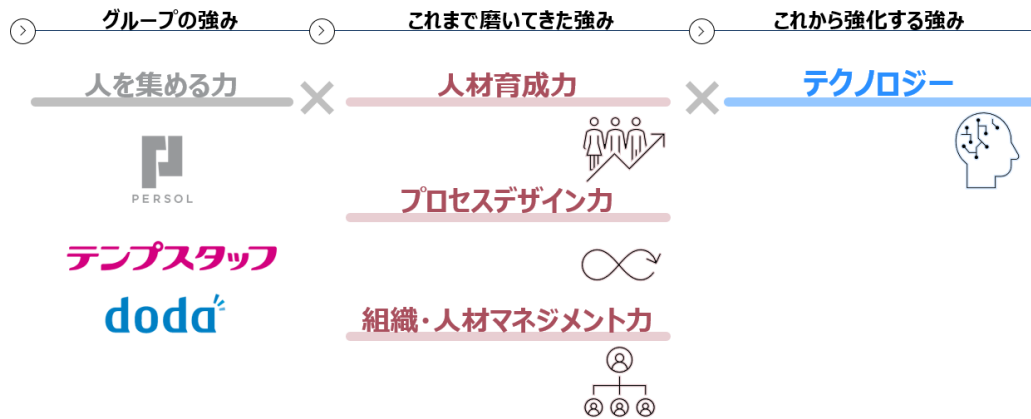
そして今後テクノロジーの投資強化の面で特徴的なのは、生成 AI です。ここに関しては我々も当然、投資をしっかりと行っていくつもりであり、現在も投資をしています。各プレイヤー様も非常にこの生成 AI についての研究への投資は進んでいくと思っています。

マーケットの中で非常に大きく変わってくる点は記載の通りです。コロナ（COVID-19）以降、はたらく方の変革が非常に進んでいます。在宅という新たなはたらく場所が定着してきており、オペレーションの形も変わってくると捉えております。

そして右側 3 点目、M&A・アライアンスの加速を掲げさせていただきました。テクノロジーが非常に大きく影響してきており、これによる業務の変革はどんどん進んでいます。その中でも、市場シェアを取っていく、もしくは競争優位性を新たに獲得、確立していくという意味での M&A やアライアンスが加速しています。我々も様々なプレイヤーの方々と一緒に事業を展開していく相互の協力、アライアンスについてのお問い合わせをいただくケースがここ 1—2 年で増えています。こういったことを含め、我々だけではなく競合他社も様々な再編の動きや、新たな価値創造の動きをしていくであろうと思っています。

BPO SBUの強み

「人を集める力」を強みの源泉とし、多様・多彩な人材によるビジネスプロセスを変革する力が現在の強み。ここにテクノロジーを活用する力（目利きし使いこなす力）を加え、顧客への提供価値を更に高めていく



Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

19

我々BPOSBUの強みについてです。

まずパーソルグループの強みとして、これはもう圧倒的に人を集める力です。卓越していると自負しています。これは業務をオペレーションする方々、今後、必要とされる専門人材・高度人材を獲得していくということにおいても、他のプレイヤーに比べて、我々の人を集める力を今後も強化していくことが求められており、またしっかりやっていきたいと思っています。

そして我々BPO SBUとして、これまで磨いてきた強みは以下の3点です。

人材の育成力、プロセスデザイン力、そして、組織・人材のマネジメント力です。

ここに関しては、今後も圧倒的に強化をしていきたいと思っていますが、その中でもこのプロセスデザイン力は、今後のテクノロジーの強化にもかなりつながってくる分野と思っています。

そして、これから高度なニーズにもお応えし、今後出てくるテクノロジーや様々なテクノロジーを掛け合わせしていくことで、お客様の多様なニーズに答えてまいります。また、我々の内部の生産性を向上し、収益力を上げていくためにも、こういったことを今後さらに強化をしてまいりたいと思っています。

第4章 中長期の戦略方針

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

中長期の戦略方針の概略についてお伝えします。

中長期の戦略方針

既存事業の成長加速、テクノロジーの強化、及び人材の強化に注力する方針



中長期の戦略方針

既存事業の成長加速

テクノロジー強化

人材強化

Copyright © PERSOL HOLDINGS CO., LTD. All Rights Reserved.

21

大方針としては、BPO SBU は既存事業の成長を加速させていく、ということです。
そしてテクノロジーの強化です。我々はこの部分にこだわっていきたく、人材の強化をしていきます。
この3点をしっかりと見据えて進めてまいりたいと思っています。

既存事業の成長加速

BPO、CX事業では、各社の事業ノウハウを統合し、既存顧客へのクロスセルを加速
プロフェッショナル事業は、人材獲得の難易度が高まっており、採用強化による拡大を目指す



まず既存事業の成長です。

これは BPO 事業、CX 事業をオーガニックに結合させ、様々なサービスを提供していきたいと思っています。

これから BPO SBU としてのシナジーをさらに大きくしていくという意味で、事業ノウハウをしっかりと統合し、そしてクロスセルを図っていくことが何においても最初の一步目になっています。

特に、各社が今、持っているプロジェクトは今後拡張予定もあり、様々な顧客の次の業務を獲得していくことも十分に可能と思っています。このクロスセルというポイントを強化していくことで、売上・収益ともに上がっていくと考えています。

プロフェッショナル事業に関しては、今後人材獲得が非常に難しいという話をさせていただきましたが、採用の強化をどんどん進めてまいります。

テクノロジー強化

BPOでは、RPAやAI、その他ツールを組み合わせ、オペレーションの省人化に取り組む
CX事業では特に生成系AIのサービス実装を加速



2 つ目はテクノロジーの強化です。

ここは言わずもがなで、現状出てきているプロダクトやテクノロジーをどんどん使っていきます。我々はプロフェッショナル人材の有効活用なども含めて、省人化のオペレーションを実現していきたいと考えており、生成AI の活用についてもしっかり取り組んで参ります。

人材強化

約1万名の有期雇用者：リスキル/アップスキル支援を行い、人材ケイパビリティを底上げ

約6千名の専門人材：事業間の異動配置を最適化し、生産性向上・収益改善などの効果を加速



そして最後に人材強化です。

先ほど1万名程の有期雇用の方々が我々と一緒にオペレーションをしていただいているというお話をさせていただきました。この方々のリスキリング・アップスキリングに思い切り取り組んでまいりたいと思っています。

ここで人材のケイパビリティをしっかり底上げして参ります。

また、現在、数千名の専門人材が現在、在籍しています。この専門人材を様々なプロジェクトに最適配置することで、大きな生産性向上や収益改善、そしてサービスの品質向上、高度化ということを実現していけるものと思っており、今後さらに加速をさせていきたいと考えています。

MISSION
実現すべき使命

あらゆる仕事と組織を革新し、
「より良いはたらく環境」があふれる社会をつくる



我々の事業、そしてここから向かっていきたい方向性についてご案内をさせていただきました。
途中でもお伝えしたとおり、我々は、「より良いはたらく環境」があふれる社会を作る、というミッションに向けて進んでまいりたいと思っています。引き続きどうぞよろしくお願いいたしますと思います。
ご清聴ありがとうございました。

以上