

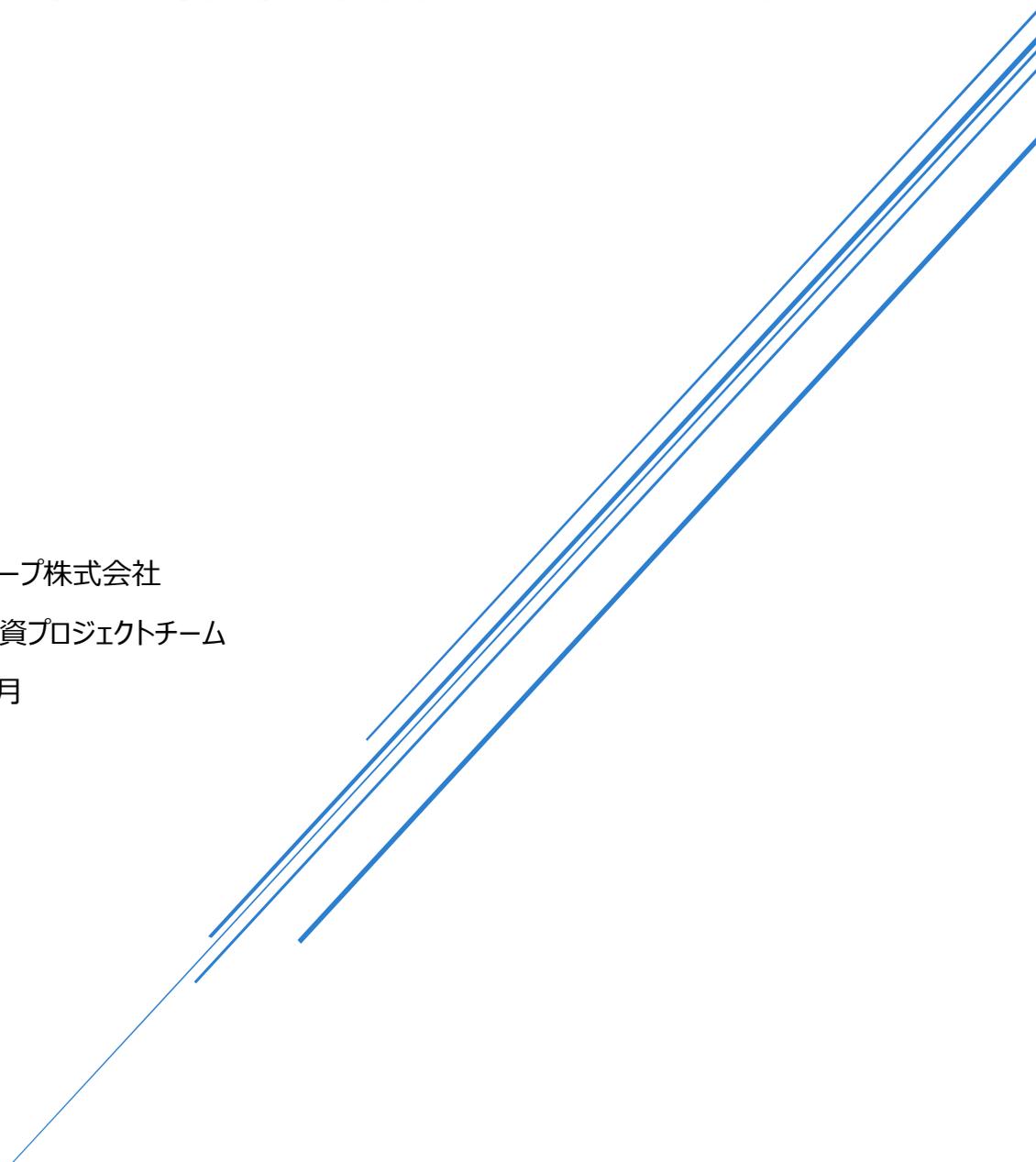
JAFCO

投資仮説レポート第2号

AI×BPO

～LLMが革新するアウトソーシングの未来～

ジャフコグループ株式会社
領域特化投資プロジェクトチーム
2025年4月



国内企業における生成 AI 活用の現在地

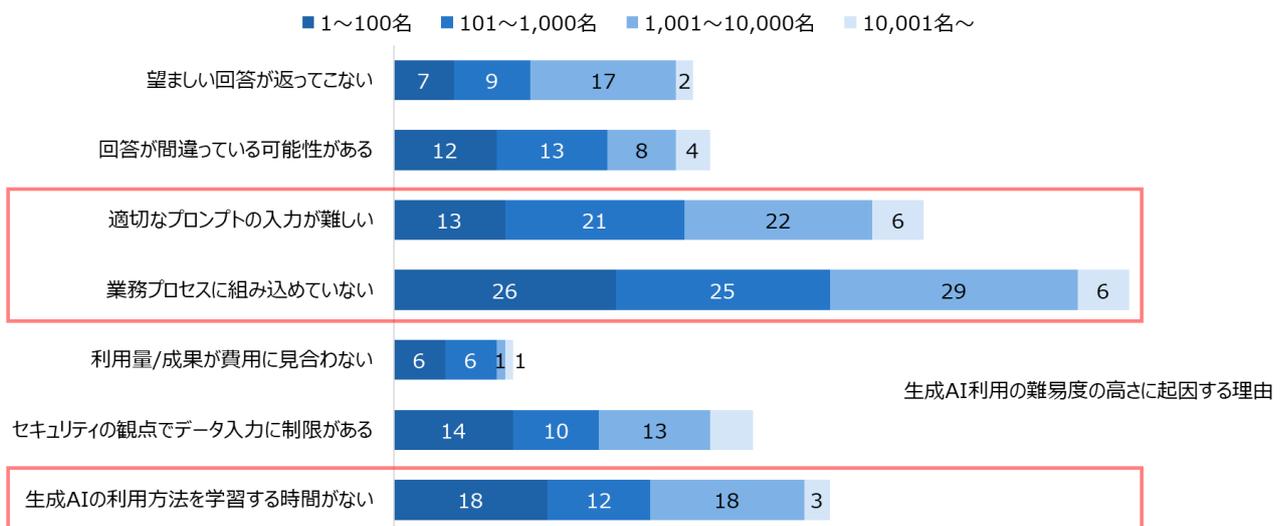
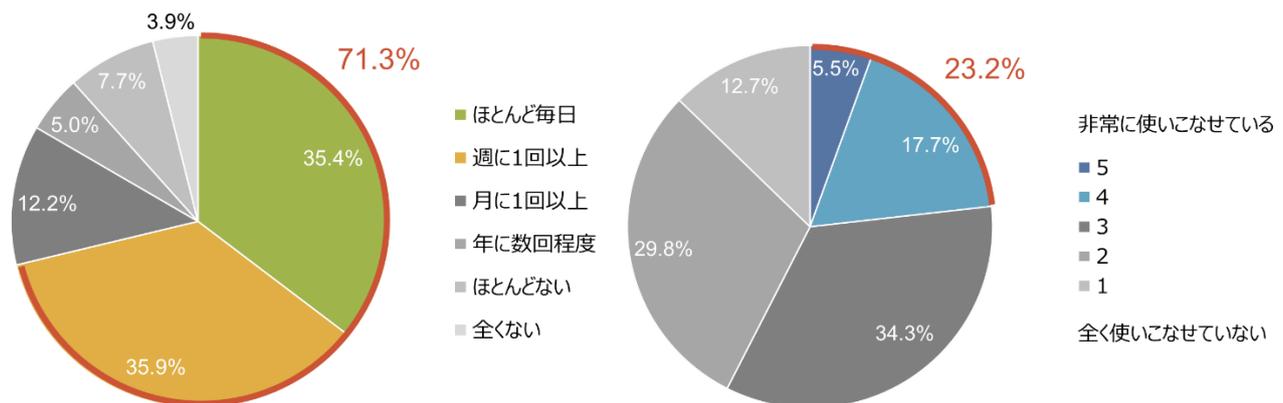
2022年11月にChatGPTが公開されてから2年半が経とうとしています。生成AIの技術は急速に進化し、プレーヤーも増加する中、様々な産業に大きな影響を与え始めています。

国内企業における生成AIへの注目も高まっていますが、生成AIを使いこなし実際に業務を効率化出来ている企業と、そうでない企業とで、差が生まれ始めているように見受けられます。2024年9月にJAFCOが実施した国内企業向けアンケートでは、生成AIについて「業務で週に1回以上使っている」と答えた企業の割合が7割超とな

った一方で、「生成AIを使いこなせている」と答えた企業の割合は2割程度に留まっています。

生成AIを使いこなせていない理由としては、「適切なプロンプトの入力が難しい」、「業務プロセスに組み込んでいない」、「生成AIの利用方法を学習する時間がない」といった声が多く、生成AIの利用難易度や利用環境に対してユーザー側が追いついていないことが主な要因となっています。

図表2：国内企業の生成AI利用状況



出典：2024年9月にJAFCOが実施した国内企業向けアンケートより作成

BPO・アウトソーシングビジネスの変遷

アウトソーシングは、利益の源泉であるコア領域に経営資源を集中し、それ以外の業務を外注する戦略です。特に製造業における下請けや物流などで活用されてきました。

欧米では1980年頃から、バックオフィス部門のアウトソーシングがみられ、特にグローバル企業が人件費の低い他国に委託するオフショア・アウトソーシングが拡大していきました。やがて人事・総務部門といった業務を、IT企業へアウトソーシングする動きがみられます¹。技術の発展と業務のIT化に伴い、コスト競争力や高度な能力等を求めて、アウトソーシング市場は拡大を続けました。

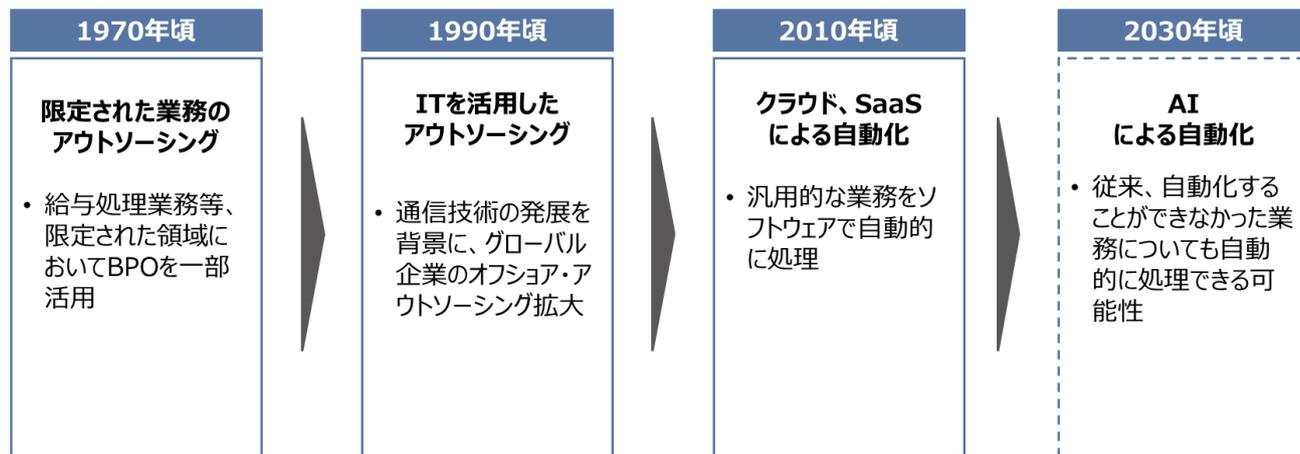
2000年代後半以降のクラウドコンピューティングの普及とSaaSの台頭は、汎用的な業務をソフトウェアで自動的に処理することを可能としました。また、必ずしも汎用的でないプロセスについても、ソフトウェアとともに改善を図

るBPaaS（Business Process as a Service）サービスが注目を集めています。

さらに、業務のDX化等を背景として、コンサルティングファームがBPO（Business Process Outsourcing）領域に本格参入するなかで、BPOは、付加価値の低い業務の代替のみならず、付加価値の高い業務の支援としての役割期待も大きくなっています。

私たちは、こうして企業のITリテラシーや事業規模、ニーズに沿って多様なビジネスチャンスを生み出してきたBPOビジネスが、AIによって大きな転換期を迎えていると考えています。次頁にて、予想される変化について詳細を解説します。

図表1：アウトソーシングビジネスの変遷



（出所）関口和代「アウトソーシング・ビジネスの現状と課題」（<https://repository.tku.ac.jp/dspace/bitstream/11150/925/1/keiei270-13.pdf>）、各種公開情報をもとにJAFCO作成

¹関口和代「アウトソーシング・ビジネスの現状と課題」等

AI が BPO 市場にもたらす変化

既存の BPO 領域を、業務の専門性の高さ、業務プロセスの複雑さの 2 軸で分類したとき、業務の専門性が低く、プロセスもシンプルな業務（例えば経理や給与計算）は、SaaS が自動化しつつあります。

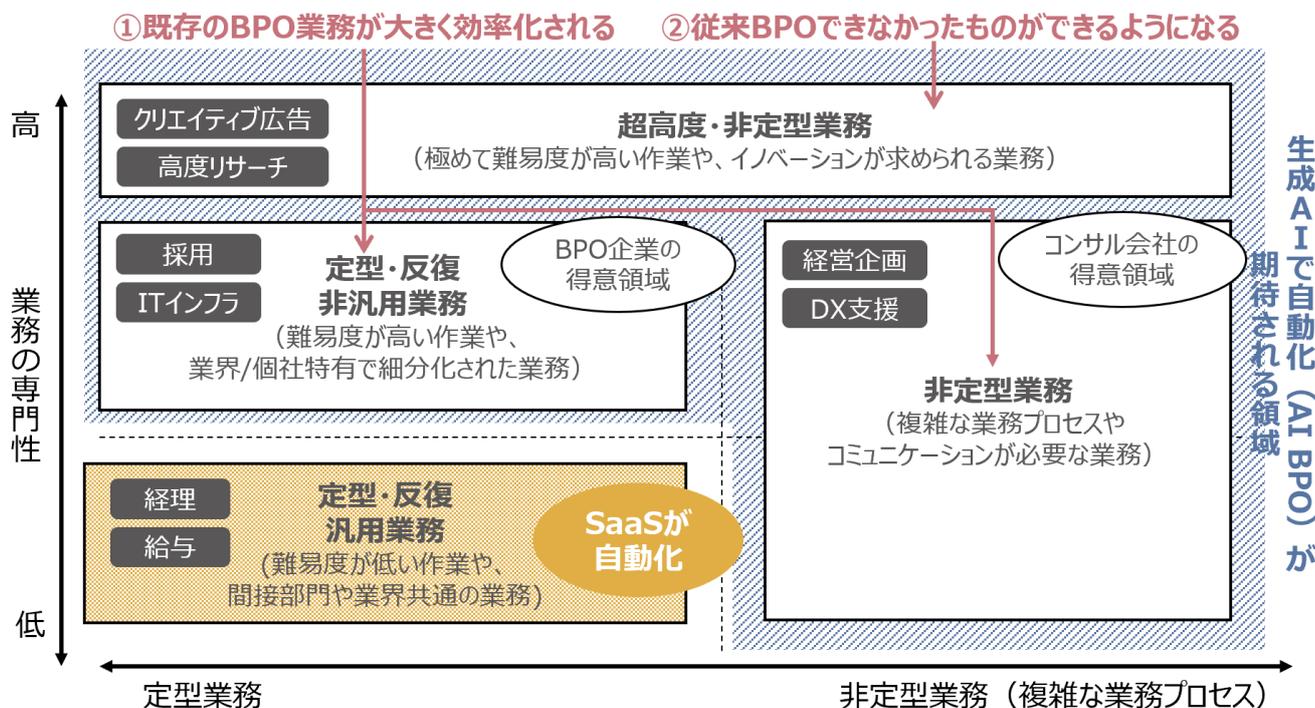
次に、一定の専門性が要求され、必ずしも自動化できない業務（例えばコールセンターや採用支援）は、BPO 企業が得意としている領域です。また、近年は複雑な業務プロセスやコミュニケーションが要求される一部の領域についても、コンサルティングファーム等にアウトソーシングする動きが確認されます。これらの領域は SaaS による自動化は困難で、BPO 企業やコンサルティングファームが手掛けていましたが、今後 AI によって大きく効率化されることが期待されます。

また、クリエイティブ広告の作成や高度なリサーチといった

専門性が極めて高い業務は、従来はノウハウや人材が原則社内には存在せずアウトソーシングが困難でしたが、このような業務も、AI によってアウトソーシングが可能になるのではないかと考えています。

以上のように、私たちは AI が今後 BPO 市場において（1）既存の BPO 業務を大きく効率化する、（2）従来 BPO でできなかった付加価値が高い/費用対効果が高い領域を BPO できるようにする、という二つの可能性を想定しており、これらを総称して「AI BPO」と呼んでいます。また BPO モデルであれば、先述の課題感である「AI にユーザーが追いついていない」という現状に対し、「BPO 事業者のみが効率化に携わる AI ユーザー」となるため、エンドユーザーへのツール提供よりも高い確度で効率化が実現できると考えています。

図表 3 : AI が BPO 市場にもたらす二つの変化



(出所) JAFCO 作成

JAFCO の投資先/EIR 参加企業にみる事例

上述のような市場の変化に伴い、成長が期待される企業が、JAFCO の投資先や 2023 年に JAFCO が開催した“EIR（客員起業家）プログラム”の参加企業でも存在します。以下に、いくつか事例を取り上げます。

1. フォワード

フォワード社は人事業務の BPO と AI を活用した業務自動化に注力。特に求人票、スカウト文の自動作成を通じて、採用活動の効率化を実現しており、企業の人事部がより戦略的な業務に集中できるようサポートしています。AI を活用した自然言語処理技術により、企業の求める人材像に合わせた求人票やスカウト文を迅速かつ高精度で作成することが可能となり、採用活動の負担を大幅に軽減。また、応募者対応や面接調整の自動化を進めることで、採用プロセス全体の迅速化とコスト削減を目指しています。

2. カラクリ

カラクリ社は、AI を活用した業務自動化ソリューションを提供する企業で、特に顧客対応の自動化に強みを持っています。同社の主力製品である AI チャットボット「カラクリボット」は、企業のカスタマーサポート部門における反復的な業務を自動化し、業務の効率化とコスト削減を実現しています。さらに、カラクリは今後、BPO サービスの提供にも注力する予定です。AI 自動化に加え、人手によるサポートを組み合わせたハイブリッド型 BPO サービスを展開し、顧客対応業務を代行することで、企業の生産性向上と業務効率化を一層推進します。

3. Sova

SoVa 社は、「DX 時代の会計事務所」として、従来の会計事務所が提供してきたサービスをプロダクトとオペレーションを掛け合わせて提供しています。税理士や社労士等の専門家の知識や経験をデータベース化した「AI システム」に強みがあり、毎月の経理業務で発生する記帳や給与計算等を、従来の会計事務所と比較して大幅に効率化されたオペレーションで提供しています。また、顧客ごと

のデータが蓄積されることから、使えば使うほどユーザー体験が向上する仕組みです。

4. Kubell

Kubell 社は、中小企業市場で大きなシェアを持つ日本最大級のビジネスチャット「Chatwork」を運営しています。BPaaS 領域においても、Chatwork をコミュニケーションインフラとして活用しながら、AI を活用した業務自動化と BPO を組み合わせたハイブリッド型のサービスをクロスセルで提供。特に、経理・財務の請求書処理や経費精算、人事・労務の勤怠管理や給与計算などのバックオフィス業務を対象に、AI と人の協働による最適化を実現しています。

5. To22

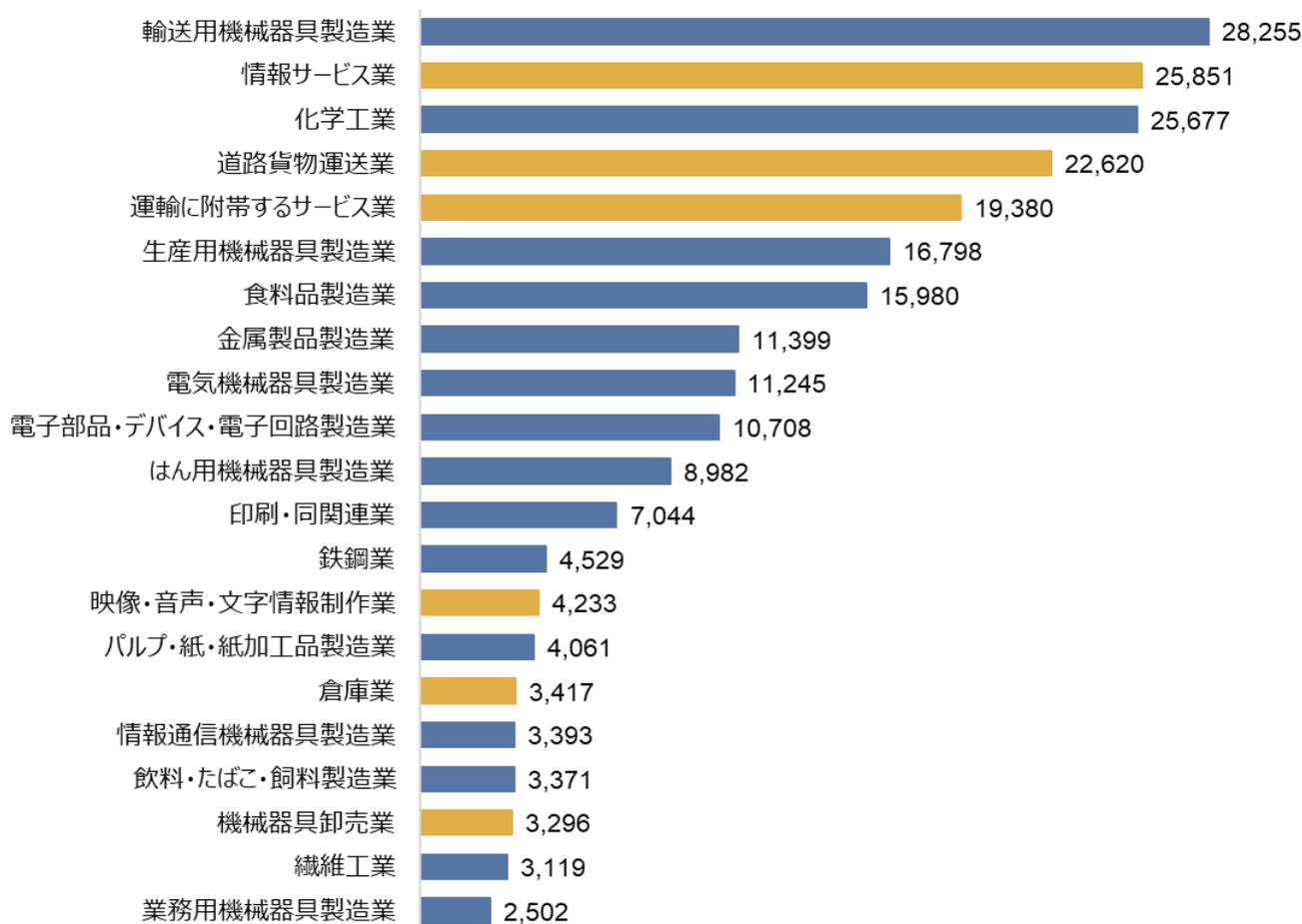
To22 社は、市場・企業・事例・技術調査のアウトソーシングや人材マッチング、コンサルティングを行う総合 BPO 会社。同社はパートタイムのリサーチャーが生成 AI を活用し、スピーディーかつ高度なリサーチを行っています。生成 AI の活用により通常の調査会社と比較し低コストでリサーチを行うことができ、大企業へのサービス提供は多数ある一方で、従来リサーチ業務を外注することができなかった中小・中堅企業や大学、研究機関に対しても BPO サービスの提供を実現しています。また、生成 AI リスキリング研修サービスも提供しております。

今後 AI による変化が特に期待される領域

中小企業実態調査によると、令和 4 年度における国内受託市場は約 29 兆円が存在しています。その中で、特に金額が大きい業界として、製造業のほか、情報サービス業（約 2.6 兆円）、道路貨物運送業（約 2.3 兆円）、映像・音声・文字情報制作業（約 0.4 兆円）が挙げられます。特にこの映像・音声・文字情報制作業

は、専門性の高さや複雑な業務プロセスを背景に、高度人材が必要なものや膨大なタスクを処理しないといけないことを背景に、BPO 領域として確立されていませんでしたが、AI によって一定の利益を確保できるビジネスに代わると考えています。

図表 4：主な受託の金額（令和 4 年）



(注) 単位：億円。黄色は非製造業

(出所) 中小企業実態基本調査 / 令和 5 年確報 (令和 4 年度決算実績) (2) 産業中分類別表 (法人企業) を基に JAFCO 作成

キャピタリストの投資仮説

最後に、今後 AI による改善期待が高い領域・キャピタリストが考える投資仮説を、一部簡易的にご紹介します。

1. 顧客接点業務

非構造データの塊であるが故に従来のシステムでは対応範囲が限定的だった顧客接点業務は、最も大きな生成 AI 活用インパクトが見込まれる領域の 1 つです。カスタマーサポート業務における定型や受電などの一次対応、顧客とのやり取りの監視・監査業務等は代表的なユースケースになるでしょう。また、多言語対応や感情分析のような顧客への提供価値を上げる仕組みや音声認識等の他技術と組み合わせることによる相乗効果での効率化も進むと考えています。一方で、時間軸の長い複雑な問題解決や感情的な配慮が必要なケースにおいては、短期的には完全な自動化ではなくハイブリッドモデルが主流になると想定されます。

2. 採用・人事業務

採用・人事業務は活発にアウトソーシングが行われている業界である一方、中小企業においてはひっ迫する人手不足が、大企業においては季節性を含めた業務量が課題となっています。そうした中、採用時の書類スクリーニングや面接評価、定型的な人事問い合わせ対応などで生成 AI が高い効果を発揮すると想定されます。また、単純な効率化のみならず、採用プロセスにおけるバイアス排除・多様性確保にも貢献するでしょう。更に、社内規程や福利厚生に関する従業員からの自然文での質問に柔軟に解釈し返答できる AI が対応することで、従前の社内向け AI チャットボット以上に、人事部門の負担軽減が実現すると考えられます。

3. 調査業務

市場動向や競合状況等の調査業務や各種宣材・コンテンツの制作業務は、生成 AI による高度化/効率化が推進しやすい領域と見ています。先日 OpenAI のリリ

アした Deep Research は、膨大な Web 情報をリサーチし適切にまとめあげることで新しいキラーユースケースを産み出しました。一方で、自社の調査業務に必要な観点をガードレールとして、AI の処理を適切に制御することで更なる付加価値を産み出せる可能性が残っており、それらの観点の定義やシステムへの実装を行うカスタマイズマーケットが日本国内においては顕在化するのではないかと考えています。

4. コンテンツ制作業務

マーケティングや PR、商品説明等に活用されるコンテンツの制作業務では、既に生成 AI の活用が進んでいます。商品説明や SEO ライティング・バナー広告等のような、成果物の幅が決まっており、成果が効果によって測られるコンテンツについては、クリエイティビティが評価されるコンテンツに比べて生成 AI の業務適用が早く進むと考えています。また、文章や画像・動画・音声などの非構造化データが中心となるコンテンツにおいては、生成 AI がメタタグを自動生成することによりデジタル活用しやすい資産として利用の幅が広がっていく動きも出てくるものと見ています。

5. データ入力・処理業務

請求書処理や申し込みデータ、各種書類のデジタル化など、従来は大量の人的リソースを要していたデータ処理業務は生成 AI の適用によって劇的な効率化が見込める領域です。特に、金融機関や行政機関・医療機関等、顧客体験や業界慣習のしがらみから紙ベースの業務フローを残さざるを得ない業界においても、OCR 技術と組み合わせることで、読み取った内容を構造化し、機械的な処理が容易な形式のデータを作成する等の工夫を行い、大幅な効率化が実現できる可能性があります。

最後に/JAFCO からのお願い

生成 AI は今後さらに驚異的なスピードで発展することが予想され、ベンチャー企業のみならずその発展を牽引していくと私たちは信じています。本資料が、起業家の皆さまの挑戦の一助となれば幸いです。

また、本資料に記載した内容はキャピタリストの考えのごく一部に過ぎません。JAFCO では日々、こうした新興領域について社内外でディスカッションを行っています。ご興味があれば、ぜひ次頁のキャピタリストまでご連絡ください。

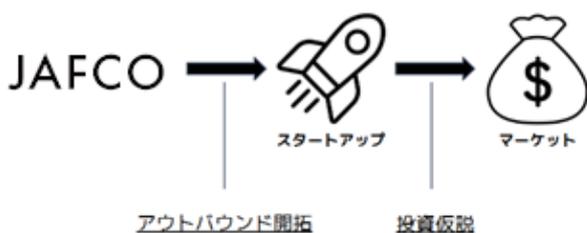
JAFCO では、従来から行っているアウトバウンド開拓型のアプローチに加え、近年はマーケットアプローチで有望領域をいち早く発見し、仮説ドリブンで投資機会を創出する取り組みにも力を入れています（領域特化投資プロジェクト PJ リーダー田中友基）。マーケットやニーズの仮説を精緻化するため、今後とも皆様のご協力を賜れますと幸いです！

（協力いただきたいこと）

- ・ 課題感/ニーズヒアリング
- ・ スタートアップとお引き合わせ
- ・ 事業立ち上げに向けた各種ご支援…etc

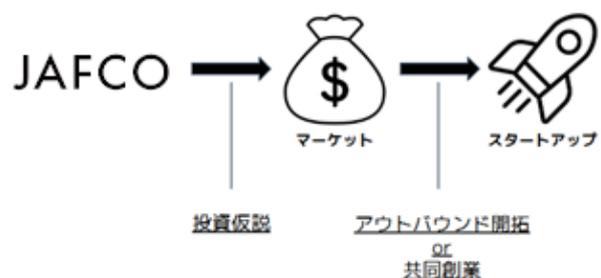
スタンダードなベンチャー投資

良いスタートアップと出会い、市場性/ニーズを見て投資を行う



領域特化投資PJのアプローチ

市場性/ニーズからの逆算で有望領域のスタートアップへ投資を行う



起業家の皆様へ

当社はこれまで 4000 社以上の会社に投資を行い、創業から IPO や M&A に至るまで様々なステージを起業家の皆様と共に歩んできました。創業から事業を軌道に乗せ、さらに大きく拡大していく過程では、さまざまなことが起こります。しかし、その中にはベンチャーに共通の課題も多く、当社の知見を活かすことで解決可能なものも少なくないと考えています。

50 年以上にわたるベンチャー投資の中で、当社は多くの成功と失敗を起業家の方々と共に体験してきました。その経験を次の起業家と共有し、事業を共に創り出すことが弊社の役割だと考えています。起業をお考えの方、資金調達をご検討されている方は是非ご相談ください。

著者

坂 祐太郎 | yutaro.saka@jafco.co.jp

2012 年入社。Forbes Japan が選ぶ日本で最も影響力のあるベンチャー投資家 BEST10 2017 年 2 位 2021 年 9 位。

投資業務以外にも、投資先に CFO としての出向経験や、投資先支援チームに従事し、現在のセールス・マーケティング支援、HR 支援、バックオフィス支援それぞれの基盤を構築した経験を持つ。

2022 年 6 月よりパートナー。

【主な投資先】

マネーフォワード、WACUL、Chatwork、カンリー、WAKAZE、Azoop、プリングアウト、バックテック、フォワード、Starley、secondz digital

高橋 イリア | iria.takahashi@jafco.co.jp

2016 年入社し、現在に至るまで投資部に所属。

シード・アーリーステージの BtoB ソフトウェア企業を中心に、投資先の発掘から投資実行、投資後の支援業務を担当。

【主な投資先】

Why、LegalOn Technologies、Onion、タイムリープ、令和トラベル、コミュニン、Beatrust、プリングアウト、Spir、パトスロゴス

田中 友基 | yuki.tanaka@jafco.co.jp

2022 年に中途入社。投資部にて、エンタープライズ向けソフトウェア/モビリティ/製造業関係領域を中心に、シード・アーリーステージのスタートアップを対象とした投資、支援業務に従事。

ジャフコ参画以前は、トヨタ自動車に新卒入社。新製品の企画・開発・生産を取りまとめるプロジェクトマネジメント業務に従事し、新型 HEV カーやハイパーカーの製品化に貢献。同時期に Yahoo!にて新事業企画職、スタートアップにて事業開発職にて兼業。

その後、外資系戦略コンサルティングファームの Arthur D. Little にて、製造/モビリティ/IT 領域等のクライアントを中心に、新事業創造/中期経営計画策定/事業戦略立案/BDD/VDD 等の戦略コンサルティング業務に従事。同時期に NTT データ/三菱商事等の JV の TradeWaltz にてプロダクト企画職にて兼業。

【主な投資先】

WAKAZE、AGRI SMILE、Fact Base、newmo、ROUTE06、ゼロボード、CAGUUU

※当社に所属するキャピタリストの一覧は[こちら](#)をご覧ください。

JAFCO について

JAFCO は、1973 年の設立以来、常に時代をリードする起業家とともに歩んできました。国内外における運用ファンドの出資約束金額は累計で 1 兆円を超え、累計上場社数も 1,000 社以上にのぼります。ベンチャー投資に加えてバイアウト投資も展開しており、パーパスとして「挑戦への投資で、成長への循環をつくりだす」を掲げ、世界中で革新的な技術・サービスの創造にコミットしています。起業家のいちばん近くにおいて、その「志」を実現したいという想いのもと、HR、マーケティング・セールス、バックオフィスなども支援しています。

当社オウンドメディア「&JAFCOPOST」で起業家インタビューや投資先支援、JAFCO に関する発信を行っています。今後、業界レポート等も継続的に発信していくので是非ご覧ください。

▼JAFCO 公式メディア

HP : <https://www.jafco.co.jp/>

Facebook : <https://www.facebook.com/JAFCO.PR/>

X(JAFCO) : https://twitter.com/JAFCO_PR

X(JAFCO | スタートアップ トレンド情報発信) : https://x.com/jafco_intern

YouTube : https://www.youtube.com/@JAFCO_PR

▼起業・資金調達に関するお問い合わせ（リンク先または前ページ記載のキャピタリストまでお気軽にご連絡ください）

<https://www.jafco.co.jp/contact/business/>

▼メディア掲載・取材に関するお問い合わせ

<https://www.jafco.co.jp/contact/media/>

ジャフコ投資仮説レポート 第2号 2025

Copyright © 2025 ジャフコ グループ株式会社

金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第1693号

加入協会／一般社団法人 日本投資顧問業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会

本資料は、起業家に対する情報提供のみを目的として作成されたものであり、取引の勧誘や、投資家に対する情報提供を目的としたものではありません。また、本資料は、当社が信頼できると判断した各種データに基づき作成していますが、その正確性、確実性、情報や意見の妥当性等を保証するものではありません。また、記載した見解は、必ずしも会社の立場、戦略、意見を代表するものではありません。掲載された内容によって生じた直接的、間接的な損害に対しては、責任を負いかねますので、ご了承ください。

本資料の一部または全部を、複製、写真複製、あるいはその他如何なる手段において複製することを禁じます。