

# KARAKURI Operation Center サービス概要

AI×人で“成果が出る” BPOサービス (BPaaS)



# Index

1. KARAKURI Operation Centerとは？

2. ご支援実績

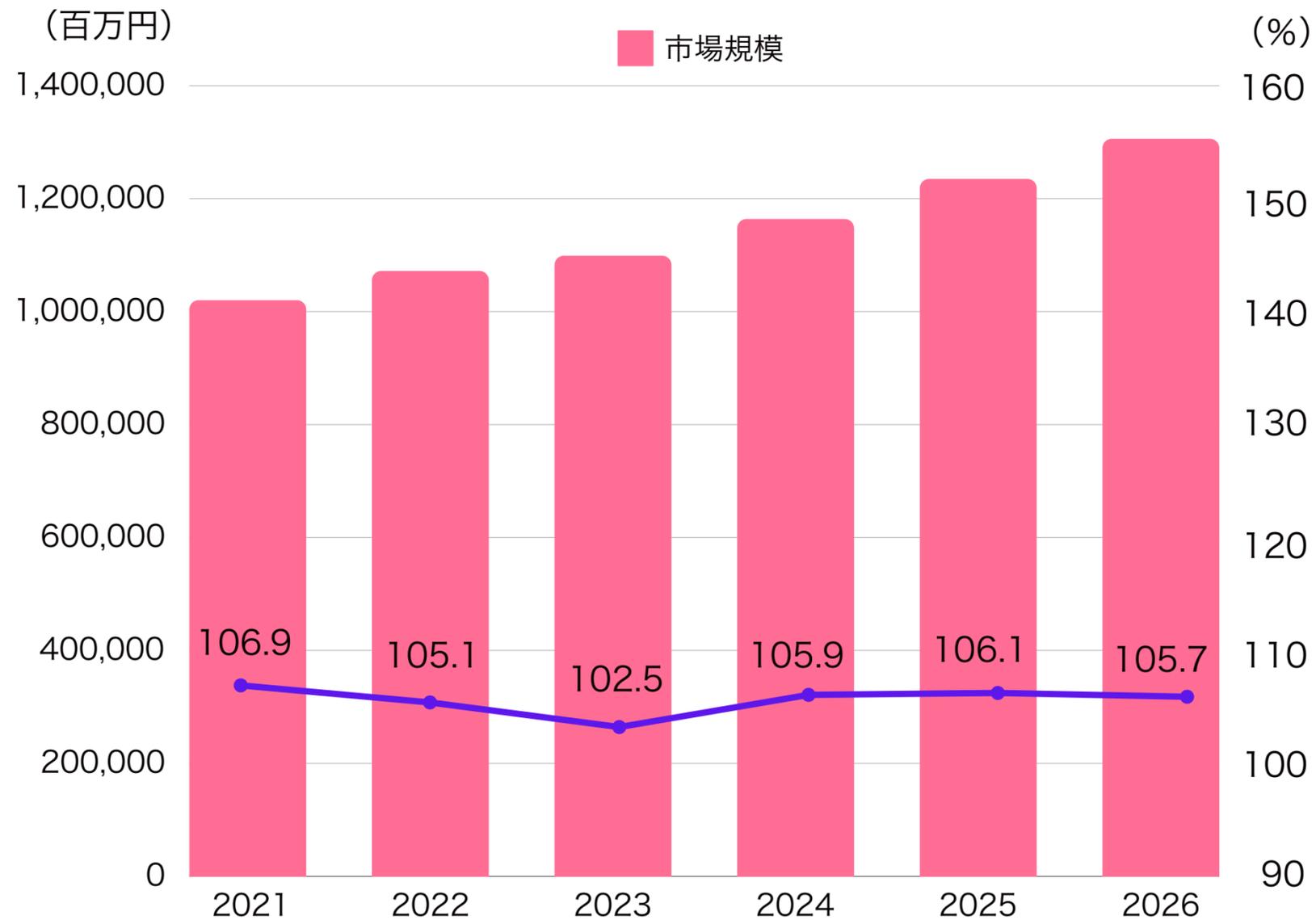
3. Appendix

# 1.KARAKURI Operation Centerとは？

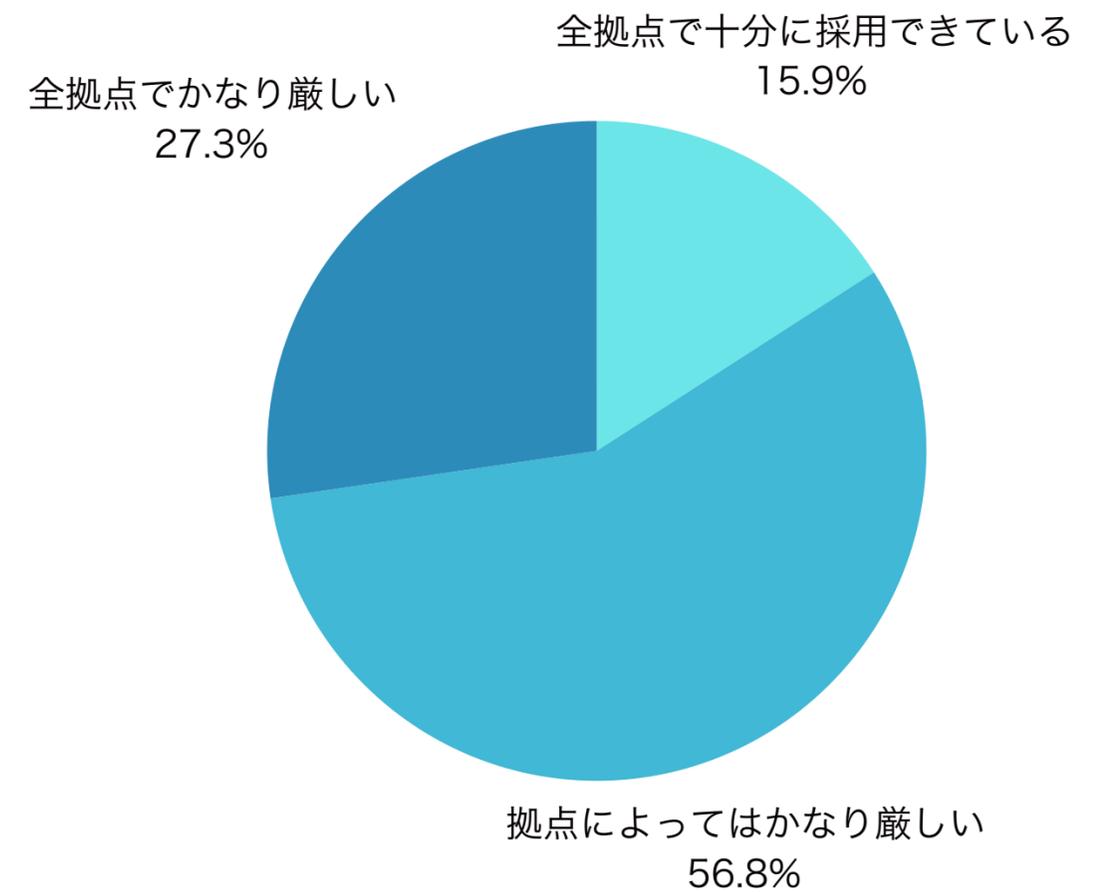
# コンタクトセンターBPOの市場動向と課題

デロイト トーマツ ミック経済研究所が2023年5月にまとめた調査によると、コンタクトセンターサービスの市場規模は緩やかに成長し、2026年度には市場規模が1兆3060億円に達すると予測されています。一方、リックテレコム株式会社の調査によると、既に人材の採用状況が厳しい状況にあるとされています。

## コンタクトセンター（業務委託+派遣）市場推移



## 人材の採用状況 (n=44)

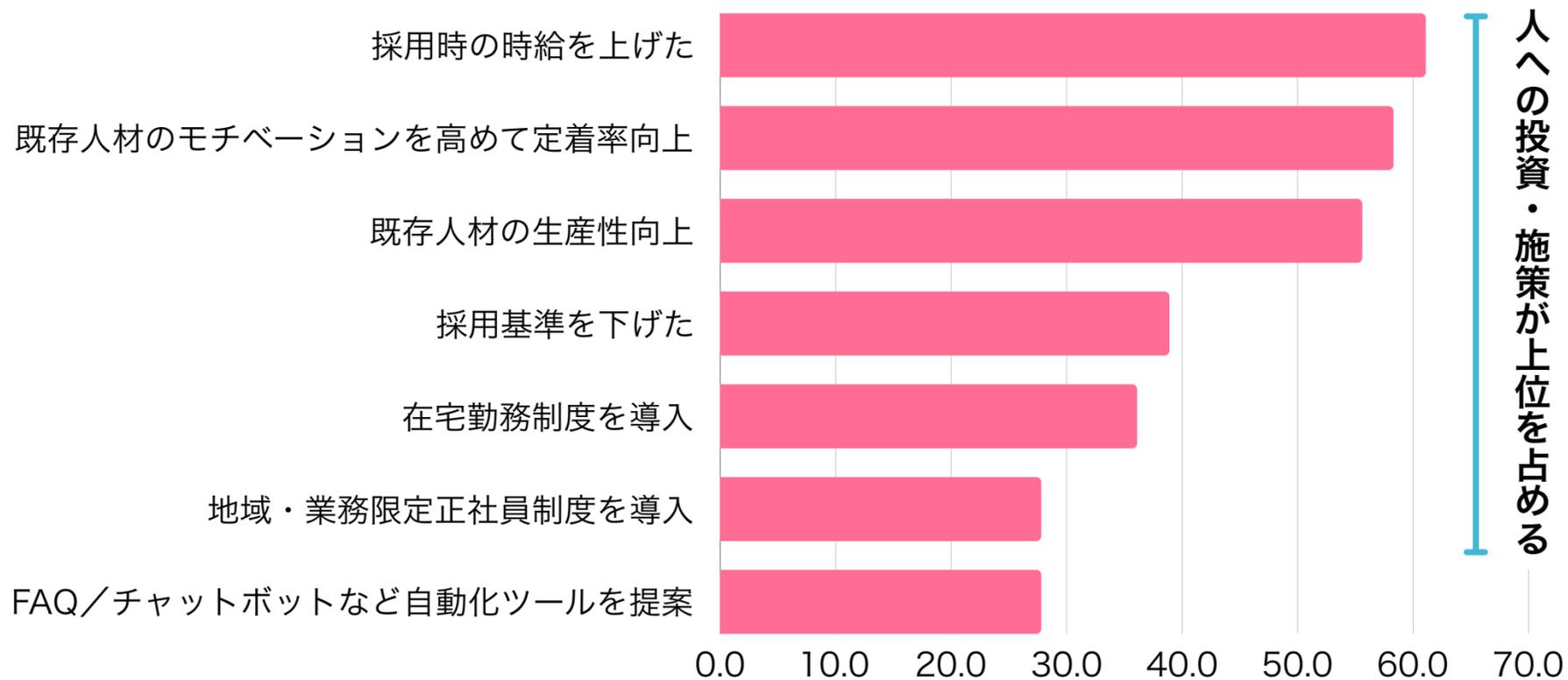


出典：リックテレコム株式会社 コールセンター白書2023

## 課題とされる採用難への対策

採用難の対策としては、「採用時の時給を上げた」が61.1%と最も多く、次いで「既存人材のモチベーションを高めて定着率向上」や「既存人材の生産性向上」など、人材への投資が目立っています。慢性的な人手不足により、BPOベンダーは人件費の上昇に直面していますが、一部では採用基準を下げる動きもあり、その結果、品質低下の懸念も生じています。

### 採用難への対策（n = 36、複数回答あり）



BPOに単純な人手（リソース）を求め続けると、コスト面でいずれ限界が訪れる。品質の担保も人に依存。

出典：リックテレコム株式会社 コールセンター白書2023より上位回答を抜粋

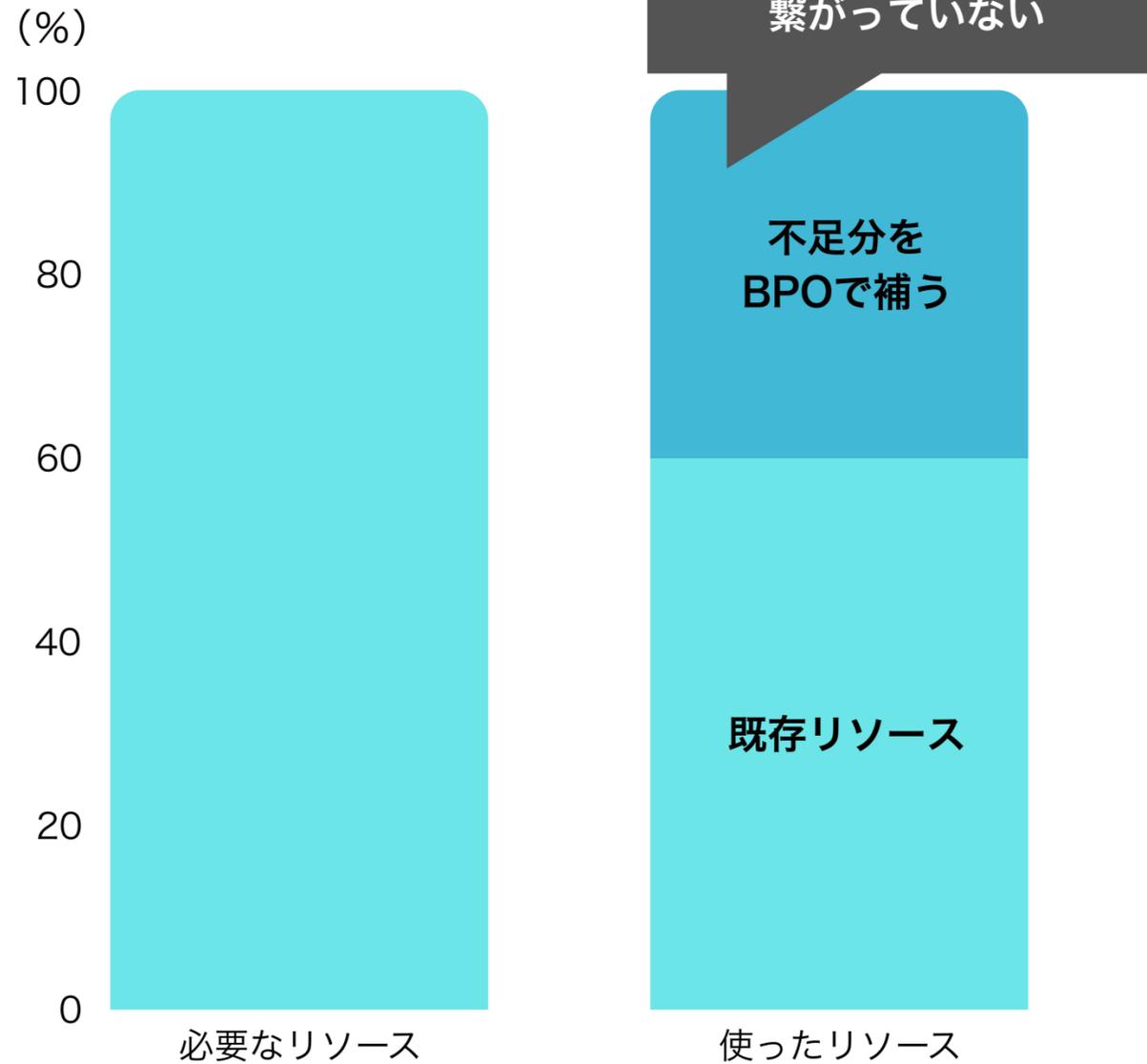
問い

BPOで**成果**出てますか？

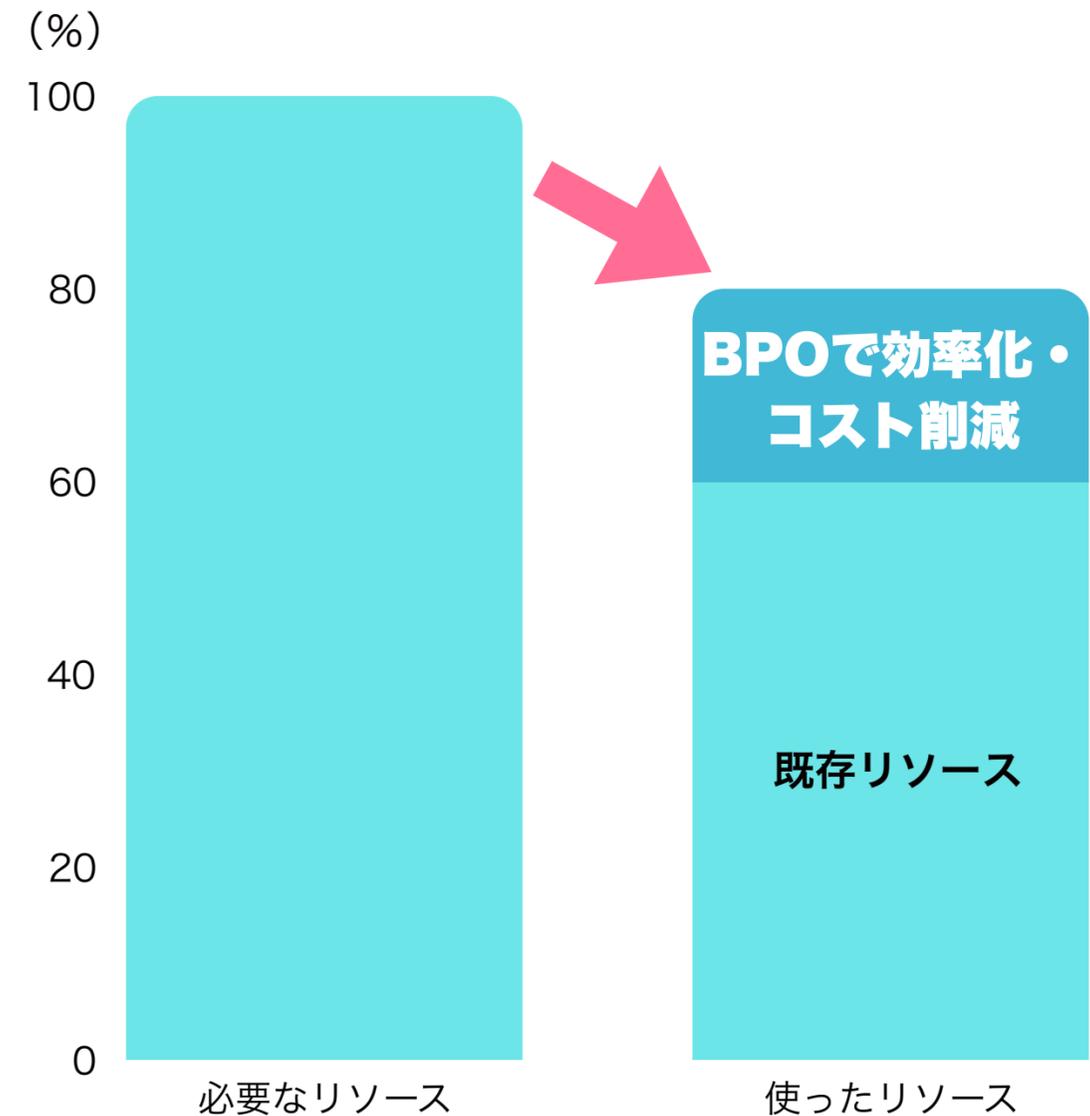
# BPOの本質と陥りがちな罠

BPOでリソースを確保することが目的になっていて、成果を上げるという発想自体が後回しになっていませんか？BPOの本質は、単に外部リソースを確保することではなく、企業の非コア業務を外部に委託することで、コスト削減や業務の効率化を図ることです。

陥りがちな罠

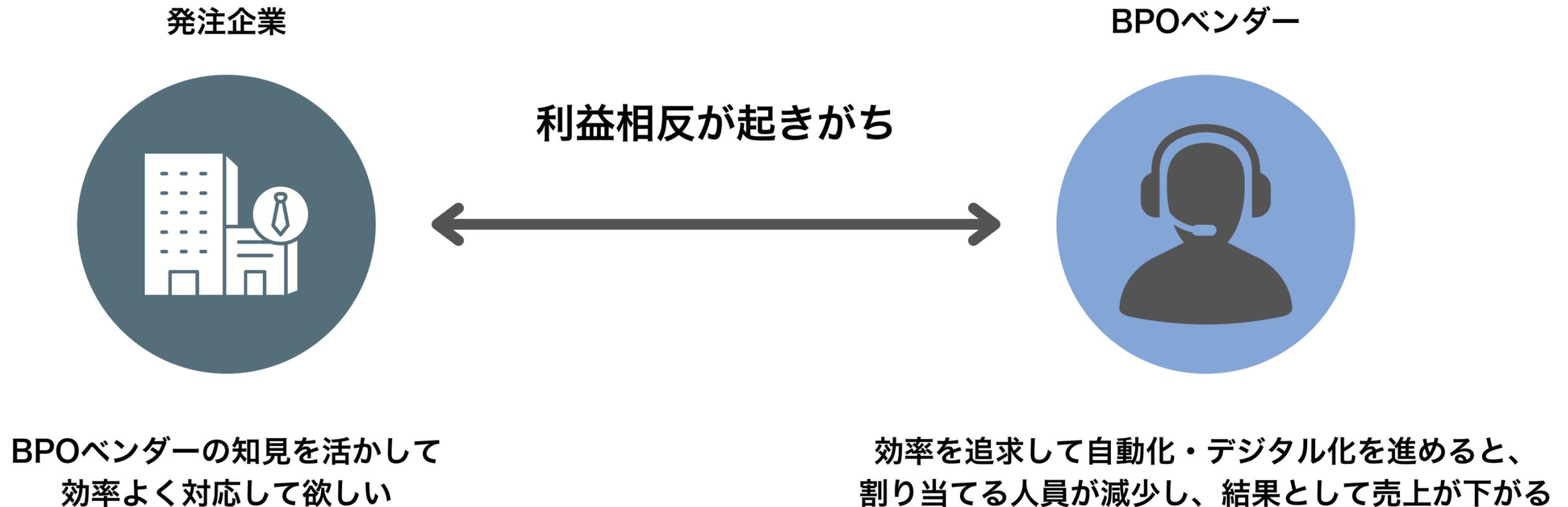


BPOの本質は…



## BPOの構造的な問題

パフォーマンス向上を目指して、コンタクトセンターの自動化・効率化を進めるほど、人（リソース）を提供しているBPOベンダーの売上は下がります。このようなビジネスモデル上の問題から、発注企業とBPOベンダーの間で利益相反が生じることが多々あります。



この業界の大きな矛盾を解決するのが『KARAKURI Operation Center』

# BPOとコンタクトセンターのデジタル化に纏わる課題を解決する「KARAKURI Operation Center」

「KARAKURI Operation Center」は、コンタクトセンター業務のデジタル化・自動化を推進し、高い生産性をお約束するBPaaS（Business Process as a Service）です。最先端のコンタクトセンター向けAI SaaSをデジタル人材が運用し、費用対効果の高いアウトソーシングを実現します。

このような企業・コンタクトセンターにオススメです

Issue

取引しているBPOベンダーの生産性、品質が改善されない。

FAQやチャットボットなどの運用改善が回っておらず、成果が出ていない。

デジタル化を推進・運用するための人材が不足しており、教育も難しい。

Solution

KARAKURI Digital CS Seriesを活用し、初期投資不要ですぐに生産性と品質を改善。

デジタルツールの運用ノウハウと、コンタクトセンター業務の知見豊富なスタッフが支援。事前カウンセリングで設定した指標に基づき、日々の運用と業務改善を実施。



## カウンセリング

現在の問題・課題をヒアリングし、お問い合わせ対応のデジタル化に向けた施策をご提案します。

### 【内容例】

- ビジネスゴールの確認
- 現状の施策と課題の洗い出し
- 目標達成に向けたスケジュールの策定と不足している施策の選定

初回  
60万円～



## ツール運用

100万円～/月

KARAKURI Digital CS Seriesの運用および改善、各指標に基づくQAメンテナンスや、AI学習に必要なトレーニング業務を実施します。

### 【内容例】

- chatbot
- FAQ
- (KARAKURI以外の) 生成AIサービス



## 有人対応業務

100万円～/月

デジタルツールで自己解決ができなかった場合のエスカレーションや、有人チャットの対応を実施します。

### 【内容例】

- 有人チャット対応 (KARAKURI talk)
- エスカレーション対応
- コールリーズン分析とFAQ作成



## レポーティング

100万円～/月

カウンセリング時に設定した指標に基づく進捗報告、改善に向けた分析および提案を実施します。

### 【内容】

- 月1回を基本としたオンラインMTG
- Google SlideやNotionを利用した定例報告資料の作成
- asanaやSlackを活用した定期的なコミュニケーション

コンサルティングを通じて、どれくらい効率化できるかを見積もり、その上で目標達成のためのご提案を作成します。

## 貴社よりカウンセリングのご依頼

### 業務量・特性などに応じてアレンジメント

#### — アサインメンバーの例 —



SV



オペレーター



テクニカルサポート



プロンプト・  
エンジニアリング

### サービス運用パートナー

**WOWOW**  
COMMUNICATIONS

デジタルサポートランキング2024 3位 ※

 **HarFor**

デジタル特化のBPOベンダー  
(かんでんCSフォーラム子会社)

**Caster**

多彩なスキルを持った約800名の  
リモートワーカーネットワーク

※デジタルサポートランキング2024 デジタルサポート評価指数より (トライベック株式会社)

# 他社サービスとの違い



	BPO事業会社	KARAKURI Operation Center	一般的なSaaS企業
1. ツール提供	△ ※一部提供する場合有り	◎ ※最新の技術とCS知見が詰まったツールをご提供	○
2. ツール運用代行	○	◎ ※自社ツール以外も運用可能	×
3. 自動化促進	×	◎ ※事前カウンセリングで予めご提案	△ ※業務プロセス全体の最適化までは至らない場合が多い
4. AI運用・改善	×	◎ ※カラクリの得意領域	△ ※提供ツールに限定
5. カスタマーサポート業務	○	○	×

## 2. ご支援実績



SBI VCトレードは、「暗号資産もSBI」のキャッチコピーと共に、暗号資産事業における中核企業として、個人のお客さま・法人のお客さま向けの商品開発・サービス提供に注力しています。

業界

金融

CS規模

16名

創業年

2017年

### 導入背景

- 組織変更に合わせてデジタルツール運用に慣れたスタッフが異動になり、運用業務遂行が一部滞る状態になっていた。
- 日々の運用に加え、ノンボイス化比率向上に向けた改善や今後の施策などを相談できる壁打ち相手が不足していた。
- 生成AIなど新たなテクノロジーに対する活用意欲はあったが、よりスピーディーな導入体制を構築したかった。

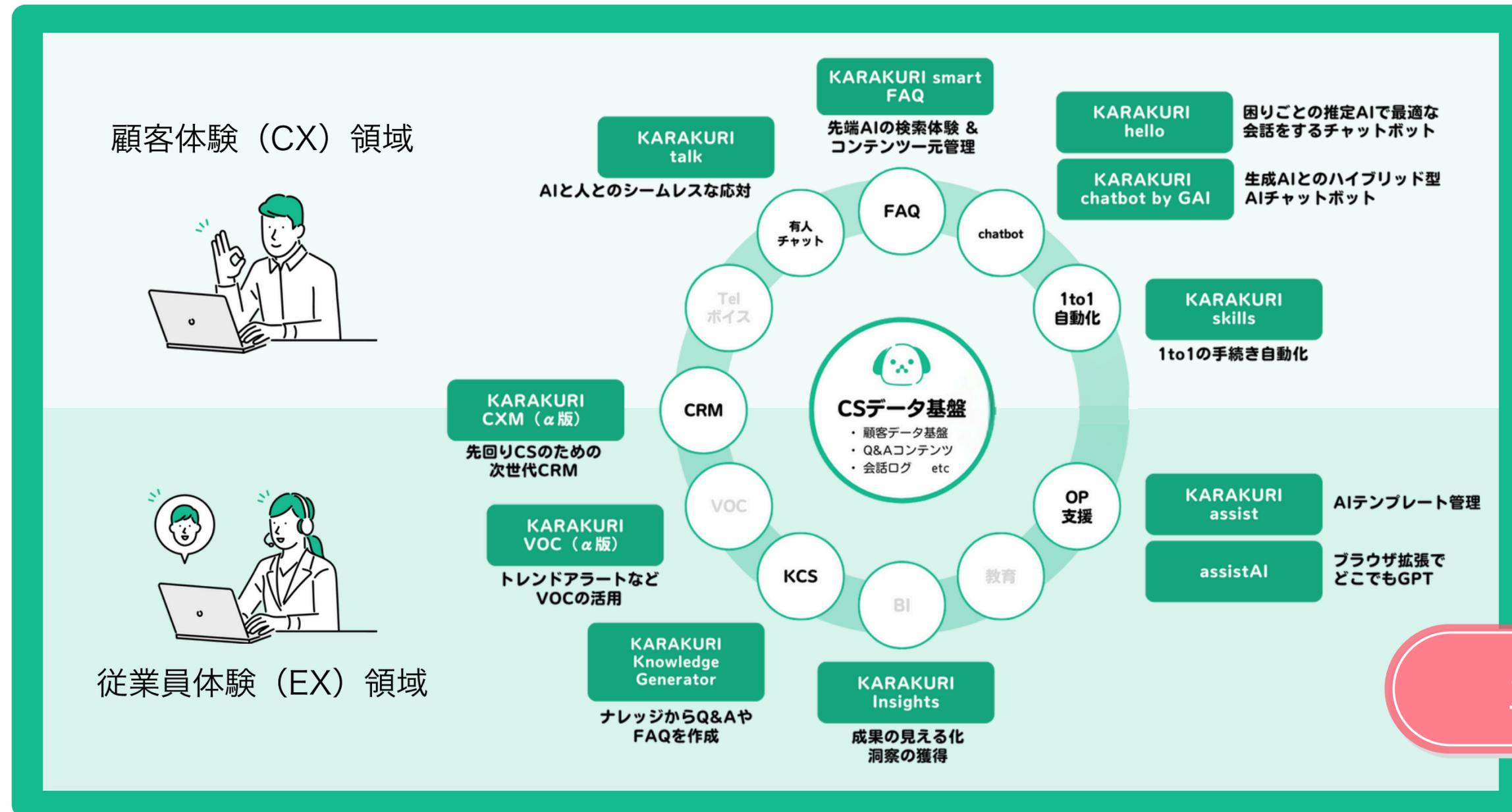
### 導入後の成果

- デジタルツール運用のスペシャリストを配置し、日々の運用と改善を徹底サポート。
- 運用をサポートするだけでなく、ノンボイス化比率の向上や将来の施策に関する相談相手として改善・最適化のプロセスを伴走。
- **カラクリの実績と専門知識**を活かし、最新の生成AI活用を迅速かつ確実に推進する体制を提供。

# 3. Appendix

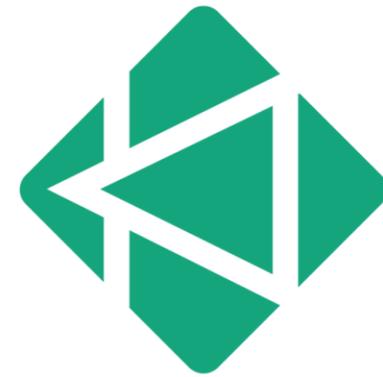
# (Appendix) ご利用いただけるAIソリューション

「KARAKURI Operation Center」でご利用いただけるサービスは、チャットボット・FAQツールといった顧客向けソリューションと、オペレーター支援ツール・ナレッジ作成ツールといった従業員向けソリューションがあります。



[資料で詳しく見る](#)

カスタマーサポートをエンパワーメントする



K A R A K U R I

<https://karakuri.ai/>

お問い合わせは [こちら](#)

