

AI時代の新しいアウトソーシング

AI時代、BPOの役割は 「作業代行」だけではない

～ BPO/KPOは、AIを育て、業務を賢くする現場へ～



日本 × ミャンマー × AI

人とAIの力で、業務をもっと賢く、
もっと価値あるものに。

 作業代行から
AI育成へ

 日本品質の
BPO/KPO

 日本 × ミャンマーの
最適なチーム体制

 業務の効率化と
継続的な改善

**AIと人の力で、
ビジネスの未来を一緒につくる**
— A CAN SOLUTIONS —

01 BPOの役割は「作業代行」から変わる

AI時代は、運用現場そのものがAI改善のデータを生み出す

従来型BPO

人が作業を代行
コスト削減
定型業務の外部化
処理量の確保

AI時代のBPO

AIが通常処理
人が例外を確認
判断理由を記録
安定運用を担う

KPOへの進化

例外を分析
判断基準を改善
AIへフィードバック
業務そのものを高度化

外注するだけでなく、「業務とAIを育てる場所」へ。



02 100件の業務を、どう設計するか

90%をAIへ、10%を人へ。そこから改善を始める

90%

AIが処理

+

10%

人が例外確認

重要なのは10件

ただ処理するのではなく、
「なぜAIが止まったか」を
残します。

人は100件すべてを見る必要はありません。判断が必要な案件に集中します。

そして、その判断を次のAI改善へ戻します。



03 AI → BPO → KPO → AI

人とAIと一緒に成長する改善ループ



処理 → 記録 → 分析 → 改善。この循環を日々の運用に組み込みます。



04 BPOが担うのは「例外の処理」だけではない

AIが学べる形で、現場の判断を記録する

例外確認

AIが判断できない案件を確認

不足補完

不足情報・原資料を確認

判断理由

なぜその結論かを記録

パターン分類

同じ原因の例外をまとめる

品質維持

SLA・精度・納期を管理

改善データ化

KPO・AIへ渡せる形に整理



05 KPOが「例外」を「改善」に変える

人の判断から、再現できる知識をつくる

原因分析

なぜAIが処理できなかったのか

データ不足／曖昧基準／新規ケース／誤認識
などを分析

判断基準化

人がどこを見て、何を根拠に判断したのかを
言語化

改善提案

プロンプト・ルール・ナレッジ・学習データ
・業務フローへ反映

KPOは「処理する人」ではなく、「業務をより良くする人」へ。



06 90% → 92% → 95% へ

改善を積み重ね、AIが担当できる範囲を広げる

90%

導入初期



92%

例外分析後



95%

改善後

AI処理率

通常処理の範囲を拡大

例外率

同じ例外の再発を削減

人の価値

高難度判断・改善へ集中

100%自動化ではなく、費用対効果と品質が最大になるポイントを目指します。



07 AIだけでも、人だけでもない

役割分担によって、強い業務体制をつくる

AI

大量処理
スピード
定型判断
24時間稼働

人／BPO

例外確認
文脈理解
不足補完
品質維持

KPO

高度化判断
分析
ルール設計
継続改善

AIには速さを。BPOには運用を。KPOには判断と改善を。



08 日本 × ミャンマー × AI

24時間の運用力と、日本品質の判断・改善を組み合わせる

AI

定型・大量処理
一次判定
情報整理
ログ生成

ミャンマーチーム

BPO / KPO運用
例外一次確認
データー整理
継続QA

日本チーム

顧客理解
品質基準
高難度判断
改善設計

同じ品質基準と改善データを共有し、一つのチームとして運用します。



09 具体的な活用領域

「AI＋人＋改善」が効果を出しやすい業務

OCR・データ入力

AI抽出 → 不一致のみ確認 → 誤認識原因を改善

請求・照合

自動集計 → 差異のみ確認 → 条件・ルールを追加

問い合わせ

AI一次回答 → 複雑案件を人へ → FAQ・ナレッジ更新

AIアノテーション

AI候補 → 人が評価 → 境界事例を学習データへ

LLM Evaluation

回答評価 → NG分類 → プロンプト・評価基準改善

バックオフィス

定型処理 → 例外分析 → 業務フローそのものを改善



10 AI時代のBPO/KPOで見るべきKPI

「何件処理したか」だけでは、改善は見えない

AI処理率

AIで完結できた割合

例外率

人へ戻った案件の割合

再発率

同じ例外が繰り返す割合

品質

正確性・完全性・一貫性

確認工数

人が使った時間・コスト

改善速度

例外からルール化までの時間



1 1 導入プロセス

小さく始め、現場データを使って継続改善



AI導入を「プロジェクト」で終わらせず、改善が続く「運用」に変えます。



12 A CAN SOLUTIONSの支援領域

AIを入れるだけでなく、運用・評価・改善まで

業務可視化

工程・判断・例外の整理

AI業務設計

AI／人の役割・分岐設計

BPO

定型運用・例外対応・QA

KPO

分析・判断・改善提案

AIアノテーション

学習・評価データ作成

LLM Evaluation

AI出力評価・NG分析

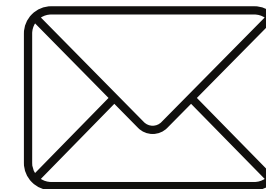


13 お問い合わせ

BPOを、
「AIを育てる現場」へ。

AI → BPO → KPO → AI。
運用するほど、業務が賢くなる仕組みをつくる。

AI時代のBPO/KPOの活用をご相談ください



info@acan-sol.com



<https://acan-sol.com>

