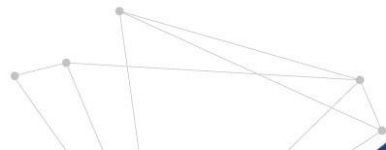


# テクノロジーを活用した Well-Beingの実現

株式会社パソナ

セールスサポート・オペレーション本部

湯田 健一郎



## Social Solution Companyとして 社会課題解決に挑戦し続けた50年

パソナグループは1976年、家庭の主婦の  
再就職を応援したいという想いで創業。

以来、「**社会の問題点を解決する**」という  
企業理念のもと、誰もが自由に才能を活かし、  
心身共に健康でイキイキと活躍できる社会の  
実現を目指し、様々な事業を展開してきました。

私たちの仕事は、「**人を活かす**」こと。

「次なる50年」に向け、既存事業を礎に  
新たな「Well-being産業」を創造し、  
**あらゆる人々の「からだの健康・  
こころの健康・社会の健康」が実現した  
「NATUREVERSE」の世界を目指します。**

2003年～

地方創生・観光ソリューション

1991年～

ライフソリューション

- 子育て支援事業・教育事業
- 介護事業
- ライフサポート事業

1976年～

HRソリューション

- BPOソリューション
- エキスパートソリューション
- キャリアソリューション
- グローバルソリューション

長期VISION

## NATUREVERSEの実現

NATUREVERSEとは、パソナグループが目指す、  
人と自然、テクノロジーが共生し、  
人々が思いやりの心でつながる、真に豊かな世界

からだ

食をはじめとする  
未病対策により  
健康な身体をつくる

こころ

思いやりの精神のもと  
生きがいにあふれる  
心豊かな社会を創る

きずな

あらゆる人が  
生き活きと働く  
互助の社会を創る

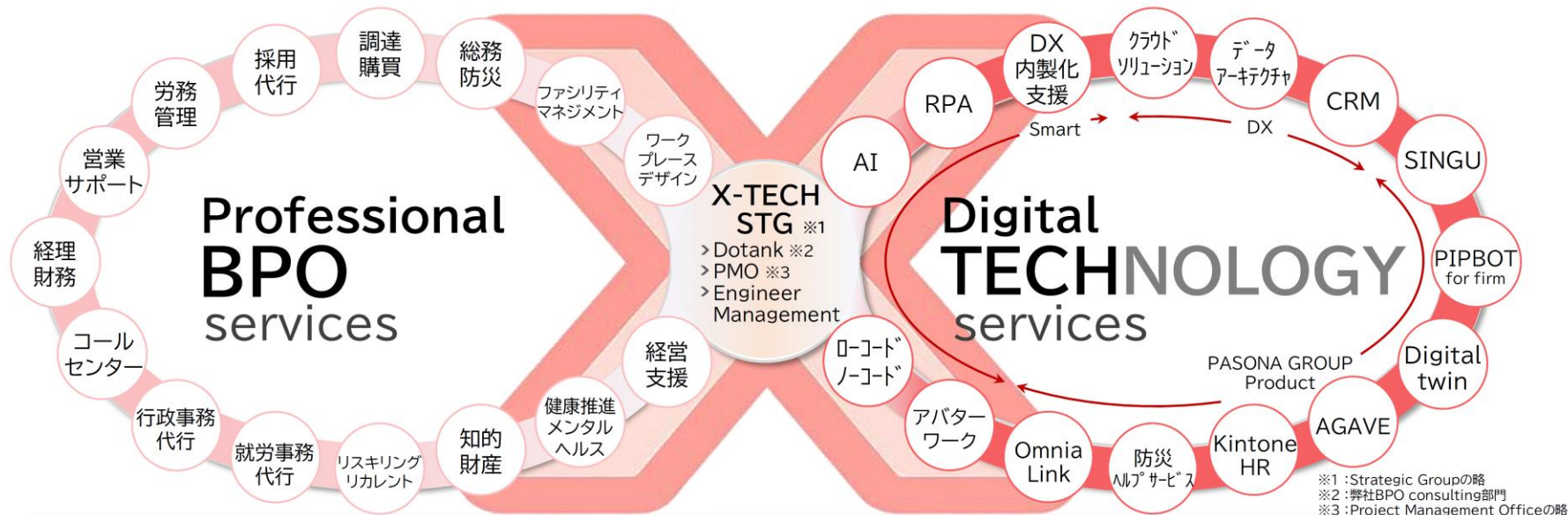
1976年創業

「社会の問題点を解決する」という企業理念のもと、誰もが自由に好きな仕事を選択でき  
それぞれのライフスタイルに合わせた働き方のできる社会を目指し、6つの事業を展開



BPOソリューション	各種BPOサービス (総務・庶務、経理・財務、受付、営業事務・受発注、人事・労務・給与計算、教育・研修など) 専門プロフェッショナル人材による経営支援 / 社外取締役の紹介サービス
エキスパートソリューション	あらゆる業界の専門職種に対応した人材派遣サービス (事務職、高度専門スキル人材、エンジニア、営業、販売職など)
キャリアソリューション	企業の中途採用活動を支援、転職希望者とのマッチングを行う人材紹介サービス 企業の人事戦略に基づいて転身を支援する再就職支援サービス
グローバルソリューション	海外における人材関連サービス (人材紹介、人材派遣、BPO、給与計算、教育・研修など)
ライフソリューション	認可・事業所内保育施設や学童保育施設の運営、教育・子育て支援、 家事代行、福祉介護、ケアワーカー派遣などのサービス
地方創生・観光ソリューション	地域住民や地域企業、地方自治体との協力・連携により、 地方に新たな産業と雇用を創出する地方創生・観光サービス

多数の実績、多様な人材供給力、DXを実現する一気通貫体制を強みに  
多彩なソリューションメニューとDXを組み合わせることで高付加価値を提供



### 当社グループの強み

BPO業界トップクラスの  
豊富な実績とノウハウ

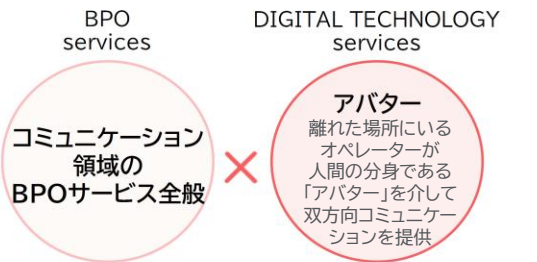
エクスパートサービスなどと  
連携した人材供給力

コンサルティングからDX導入  
オペレーションまでの一気通貫体制



DX支援を進める多方面の企業と連携も図り、X-TECH BPOの進化を加速

## Case1. PASONA AVATAR WORK SERVICE



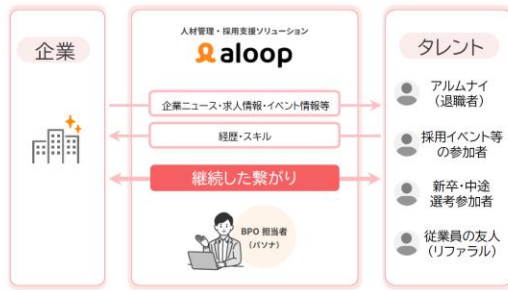
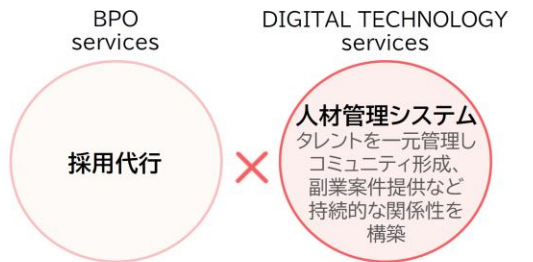
アバター  
ワークレスキュー  
能登地方における  
旅館従業員の雇用維持支援



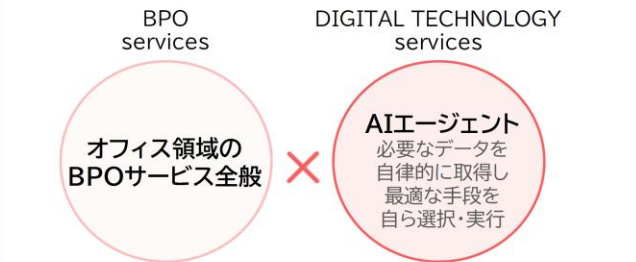
アバター  
就活相談室  
全国キャリアコンサルタントが  
就職活動に関する相談対応

etc.

## Case2. アルムナイやリファラル採用支援 aloop (アループ)



## Case3. AIエージェント BPOサービス 「AIO」





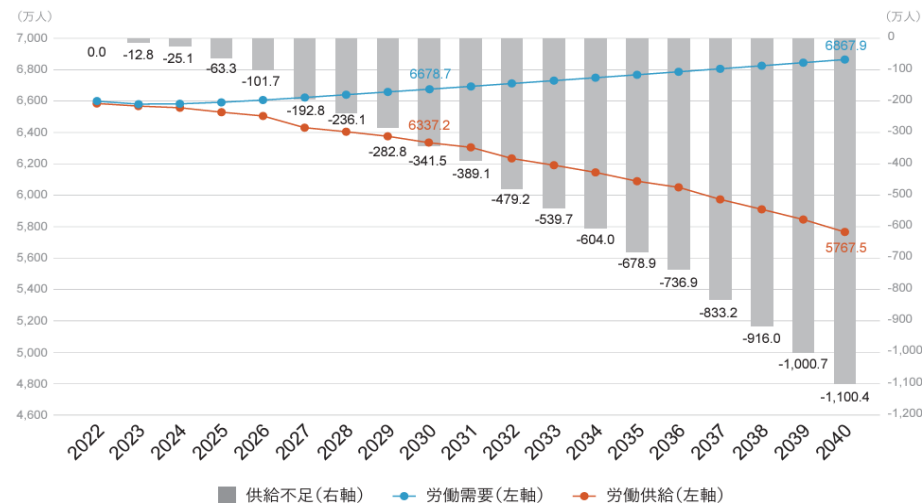
**PASONA** パソナ・アバターワークサービス

**AVATAR WORK SERVICE**

## 2040年に1100万人の労働力不足

社会における労働の供給量は、今後数年の踊り場を経て、2027年頃から急激に減少する局面に入る。  
2040年の供給不足の規模は、  
およそ**現在の近畿地方の就業者数が丸ごと消滅する規模**です。

図表2 労働需給シミュレーション



※経済成長しない日本を前提としてシナリオを作成している為、経済成長をする場合には、より多くの労働需要が生じる。

図表4 都道府県別シミュレーション

		北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
2030年	労働需給ギャップ	-18.12	-3.51	-5.17	-1.21	-3.31	-5.58	-13.70	-11.94	-9.39	-6.97
	不足率	6.7%	5.1%	7.4%	1.0%	6.3%	9.1%	13.9%	7.6%	8.9%	6.4%
2040年	労働需給ギャップ	-89.11	-3.92	-5.03	-24.64	-3.40	-20.22	-16.50	-49.31	-32.35	-24.95
	不足率	31.8%	5.6%	7.1%	19.1%	6.3%	32.1%	16.3%	30.8%	29.8%	22.4%

		埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県
2030年	労働需給ギャップ	-20.85	-13.25	+35.95	-12.17	-15.11	-1.30	-2.19	-1.42	-2.47	-10.19
	不足率	5.3%	4.0%	-5.1%	2.5%	12.0%	2.1%	3.4%	3.1%	5.5%	8.7%
2040年	労働需給ギャップ	-80.26	-44.23	+64.01	-69.51	-44.32	-1.33	-2.47	-2.05	-6.84	-40.36
	不足率	19.8%	12.9%	-8.8%	13.9%	34.4%	2.1%	3.7%	4.4%	14.8%	33.5%

		岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
2030年	労働需給ギャップ	-10.97	-16.42	-29.03	-6.65	-5.31	-17.41	-25.39	-27.55	-5.71	-1.24
	不足率	9.8%	7.8%	7.0%	6.8%	6.9%	13.8%	5.9%	10.0%	8.6%	2.5%
2040年	労働需給ギャップ	-29.21	-63.48	-114.53	-21.42	-20.32	-51.05	-45.38	-32.78	-9.40	-1.13
	不足率	25.4%	29.6%	26.9%	21.5%	25.8%	39.4%	10.3%	11.6%	13.8%	2.2%

		鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県
2030年	労働需給ギャップ	-2.77	-0.31	-8.13	-10.47	-5.74	-3.75	-1.02	-7.83	-3.39	-7.49
	不足率	9.0%	0.8%	8.1%	6.9%	8.0%	10.1%	2.0%	11.4%	9.7%	2.9%
2040年	労働需給ギャップ	-8.88	-0.37	-30.35	-23.41	-12.57	-11.46	-0.85	-22.97	-9.86	-32.85
	不足率	28.1%	0.9%	29.5%	15.0%	17.0%	30.0%	1.6%	32.4%	27.5%	12.1%

Works Report2023 未来予測2040 リクルートワークス研究所

Copyright© Pasona Inc. All rights reserved.

## 2021年11月、**AVITA株式会社との協業**により、新たな雇用創造と新産業の創造を目指す「**アバター人材雇用創出プロジェクト**」を開始。

### News & Topics

ニュースリリース 2021.11.15

#### パソナ アバター人材の育成とBPOサービス拠点を開設 『淡路アバターセンター』11月17日（水）オープン

株式会社パソナグループ（本社：東京都千代田区、代表取締役グループ 代表 南部靖之）は、アバター人材の育成とアバターを活用したBPO（ビジネスプロセス・アウトソーシング）サービスを行う拠点『淡路アバターセンター』を、兵庫県淡路市に11月17日（水）に開設いたします。  
また、第一弾の取り組みとして11月23日（火）より、実際にアバターを活用した遠隔接客販売業務を開始いたします。



▲淡路アバターセンター 外観



▲淡路アバターセンター 研修室





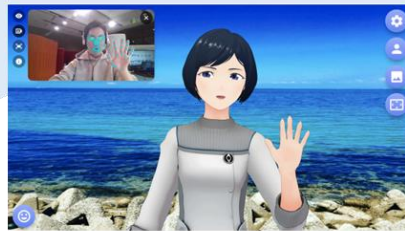
離れた場所にいるオペレーターが、**人間の分身である「アバター」**を介して、  
**お客様との商談やご案内を行える、双方向コミュニケーションサービス。**

**操作者**  
(貴社スタッフor弊社人材)



遠隔操作

**リモート接客システム  
「AVACOM」**



遠隔接客

**お客様**



**OFFLINE**



**ONLINE**

「アバター」には「人」よりもコミュニケーションにおける優位性があるとの論文の通り、  
「**非言語コミュニケーションの豊富さ**」「**対面性の低さ**」により**効果的なコミュニケーションを促進することが可能に。**

## コミュニケーションにおける優位性

- ・キャラクターの優しい見た目
- ・視覚的に目に留まりやすい
- ・非対面で抵抗感が少ない
- ・没入感の向上

視覚

- ・双方向のコミュニケーション
- ・声のトーンや強さ

会話

表現

体験

- ・多様な表現力
- ・リアリティの高い動き
- ・自由度の高い表情

- ・高い共感性
- ・インタラクティブ性
- ・エンタメ性のある対応



業界最高水準のアバター提供が可能で、操作も簡単にできるシステムを構築。  
遠隔対応且つ、複数拠点対応が出来るため「**人材不足の解消**」「**運用効率化**」を実現可能。  
さらに、生成AIを用いることで「**自動化**」や「**無人化**」に寄与。

## システムにおける優位性

指先の動きや表情まで豊かな表現力

マルチデバイス対応  
(サイネージ/Webブラウザ)

多数のアバターラインナップ

複数拠点対応

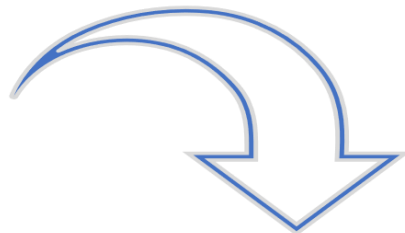
生成AI対応

多言語翻訳機能

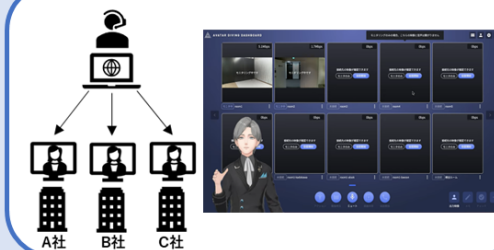
画面共有機能

ボイスチェンジ機能

他システムとの  
連携も可能



## 例えば・・・



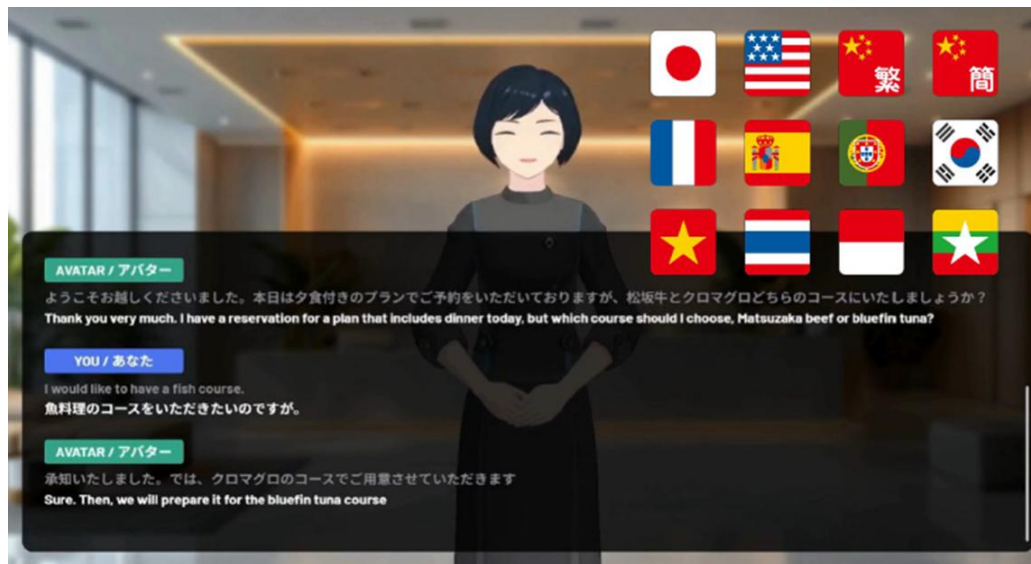
複数拠点対応により省人化や無人化の実現



場所と内容に合わせてアバターの変更が可能  
オリジナルアバターの作成も可能

**100言語のリアルタイム翻訳機能を搭載**  
**1秒以下の遅延で瞬時に多言語の通訳が可能**  
**自動言語検知機能が付いているので、相手の言語は自動検知を実現**

▼阪急百貨店梅田本店における館内案内

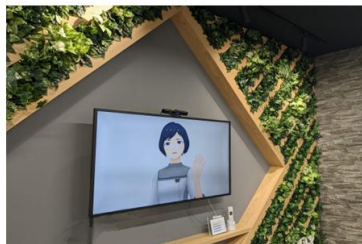


出典: <https://www.sanyonews.jp/article/1807866>



**複数拠点を少数の人員で対応できるアバターの強みを活かし、  
企業の受付業務やイベントでの案内業務をアバターが担当。  
人材の有効活用や効率化、イベント参加者の顧客体験向上に寄与。**

企業受付



イベント・コンベンション



店頭案内・販促



**「問い合わせのハードルを下げる」というアバターの強みを活かし、保険、ホテル、観光など様々なホームページでアバター問い合わせ窓口を設置。新規見込み客の獲得にも寄与。**

### 自動車ディーラー



### 観光情報サイト



**ワンクリックですぐにアバターに相談でき、お客様の事前課題を解決！**

## ラクス社と業務提携し、企業の**経理業務効率化と生産性向上**を支援



## メール室業務をトドケール×パソナBPOで支援



郵便はすべてPDFに。「持っていく」から「取りにくる」受け渡しへ

### パソナBPO

- ・ オフィスに届いた荷物を撮影する
- ・ OCRのデータ補正
- ・ 届いた郵便を全て開封してPDF化→配信
- ・ 配達物や原本は各フロアごとの受け取り場所に設置

### トドケール



郵便物や配達物の管理を  
すべてクラウドで！  
クラウド型郵便物配達物  
管理アプリケーション

郵便物や配達物が多い企業さまに



## kintoneHRで人事業務における情報収集・展開基盤を簡易に提供

パソナのDX推進ソリューション SERVICE WORKS COLUMN EVENT / SEMINAR  
PASONA サービス 導入事例 DXコラム イベント / セミナー

企業・法人のお客様へTOP > DX推進ソリューション > TOP > kintone HR Powered by PASONA 人事の業務もあわせて管理

### 人事の業務もあわせて管理

# kintoneHR

Powered by PASONA

**CYBOZU AWARD 2024**  
エリア賞(首都圏)を受賞しました  
年間を通して国内各地域で活躍されたパートナー企業に贈られる賞です。

自社のHRの強みを生かし、SI/セミオーダー [kintoneHR] / 人材派遣の3つの軸で活躍したことを評価いただきました。

ダッシュボード機能新登場



kintone HRの特徴・紹介動画 kintone HR ユーザーライト ダッシュボード機能 無料相談・資料ダウンロード



## DX人材の育成/確保が大きな課題となるなか、未経験から高度なITスキルをお持ちの方まで幅広い対象層に適した育成プログラムを組成し、地域のDX推進を「伴走型」でご支援

### 「DX人材育成プログラム」の対象層

#### 自治体職員様

- 庁内職員のITスキルの底上げ
- 庁内の業務改善・DX化の促進
- 庁内DX推進人材の育成

#### 求職者・学生


- IT・DXスキルの習得・キャリア支援
- DX人材として地域企業とマッチング
- キャリアチェンジ/リスキリング支援

#### 中小企業

- 企業内DX化推進人材の育成
- 従業員の定着支援、リスキリング
- 社内の業務改善・DX化の促進



### 対象者別 DX人材育成プログラム研修メニュー例

		未経験者/キャリアチェンジ	DX推進者	技術知見者（エンジニア等）
STEP 1	要点を知る	DX基礎研修「DX概論」		
		ITパスポートサクセスプログラム		kintone認定 資格取得講座
STEP 2	基礎を学ぶ	生成AI基礎研修		
		Power Platform ハンズオン -キャンバス型-		
		DXビギナーズプログラム	Power Platform ハンズオン -モデル駆動型-	
			kintone 導入体験レッスン	
			DX基礎研修「ロジカルシンキング編」	
			DX基礎研修「デザイン思考編」	
STEP 3	応用する		DX基礎研修「システム思考編」	
		Copilot for Microsoft 365導入研修サービス		kintone 開発ワークショップ
			生成AIミニワークショップ	Copilot Studio導入研修サービス
			Power Platform 開発ワークショップ	
			Platform/ハンズオン Power BI 初級トレーニング	
			DX Leader's Program	

BPOサービスに関する  
お問い合わせはこちら



**URL** <https://info.pasona.co.jp/input/bpo/index.html>

パソナの  
法人向けサービスサイト



**URL** <https://www.pasona.co.jp/clients/service/>

パソナグループの  
サービス紹介サイト



**URL** <https://www.pasonagroup.biz/>

会社名	株式会社パソナグループ
所在地	JOB HUB SQUARE 〒107-0062 東京都港区南青山3丁目1-30

創業	1976年2月16日（設立 2007年12月3日）
----	---------------------------

代表者	代表取締役社長CEO 若本 博隆
-----	------------------

売上高	連結 3,092億円（2025年5月期実績）
-----	------------------------

従業員数	22,982名（連結・契約社員含む）
------	--------------------

グループ事業内容	エキスパートサービス（人材派遣） BPOサービス（委託・請負） HRコンサルティング 教育・研修 グローバルソーシング（海外人材サービス） キャリアソリューション（人材紹介、キャリア支援） アウトソーシング ライフソリューション 地方創生ソリューション
----------	--

グループ会社	株式会社パソナグループ 連結子会社：62社 持分法適用会社：5社
--------	-------------------------------------

A stylized, blue-toned illustration of a city skyline, likely Chicago, featuring a river (the Chicago River) and a train (the Chicago River Bridge) in the foreground. The background shows a dense cluster of skyscrapers under a blue sky with white clouds. The entire image is overlaid with a dark blue gradient.

Thank you for your consideration.