



あなたをささえる わたしのこえて

バックオフィス改革を目指すあなたのための 業務可視化コンサルティングサービス

現状維持のバックオフィス業務からの脱却！

(2026/03)

会社概要

社名	キューアンドエー株式会社
URL	https://www.qac.jp
所在地	宮城本店 〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1 仙台トラストタワー 東京本社 〒151-0073 東京都渋谷区笹塚2-1-6 JMFビル笹塚01 5階
設立	1997年7月1日
代表者	代表取締役社長 野村 勇人
資本金	8億9,740万円
主要株主	NECネットエスアイ株式会社 横河レンタ・リース株式会社 東日本電信電話株式会社
取引銀行	みずほ銀行 三鷹支店 三菱UFJ銀行 渋谷明治通支店 三井住友銀行 渋谷支店 りそな銀行 渋谷支店
決算月	3月
従業員数	1,376名(2024年6月現在)
グループ会社など	ランゲージワン株式会社 株式会社ザクア *関連会社 ワークスアイディ株式会社*関連会社 グローバルソリューションサービス株式会社 *出資会社
事業内容	コンタクトセンター事業 DX関連事業 フィールドサポート事業
許可番号	プライバシーマーク 第10860266 IS 550372/ISO 27001:2013

私たちキューアンドエー株式会社は、「コンタクトセンター」と「DX関連」、「フィールド（訪問）サポート」の3つのサービス事業を核としてICT機器関連のテクニカルサポートを全国に展開しているICT/DXサポートサービスのリーディングカンパニーです

事業拠点(保有席数:約2,500席) *キューアンドエーグループ全体

キューアンドエーグループのコンタクトセンターは、全国に11カ所、約2,500席を保有し顧客対応をおこなっています。

● 鴻巣オペレーションセンター

QAC

埼玉県鴻巣市本町2-2-35 鴻巣アークビル



当社は障害者雇用促進法に基づき、障がい者が安心して働ける環境の提供とそれぞれの能力を発揮できるよう就業支援を行い、積極的に障がい者雇用を推進しています。この方針のもと、主に障がい者の業務に合わせた運営を行っている鴻巣オペレーションセンターが「埼玉県障害者雇用優良事業所」として認証を受けております。

● 新宿オペレーションセンター

QAC

東京都渋谷区代々木4-30-3 新宿MIDWESTビル

● 新宿第二オペレーションセンター

東京都渋谷区代々木4-36-19 リゾートトラスト東京ビル

● 初台オペレーションセンター

QAC

東京都渋谷区代々木4-33-10 トーシンビル

● マルチランゲージオペレーションセンター

LG1

東京都港区

QAC

…キューアンドエー

LG1

…ランゲージワン

ZAQA

…ザクア

● 仙台トラストオペレーションセンター

QAC

宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1 仙台トラストタワー

● 仙台青葉オペレーションセンター

QAC

宮城県仙台市青葉区一番町2-8-25 NTT東日本仙台青葉通ビル

● 仙台駅前オペレーションセンター

QAC

宮城県仙台市宮城野区榴岡1-2-13 ヨドバシ仙台第2ビル

ZAQA

● 南三陸サテライトオペレーションセンター

QAC

宮城県本吉郡南三陸町入谷桜沢244-4

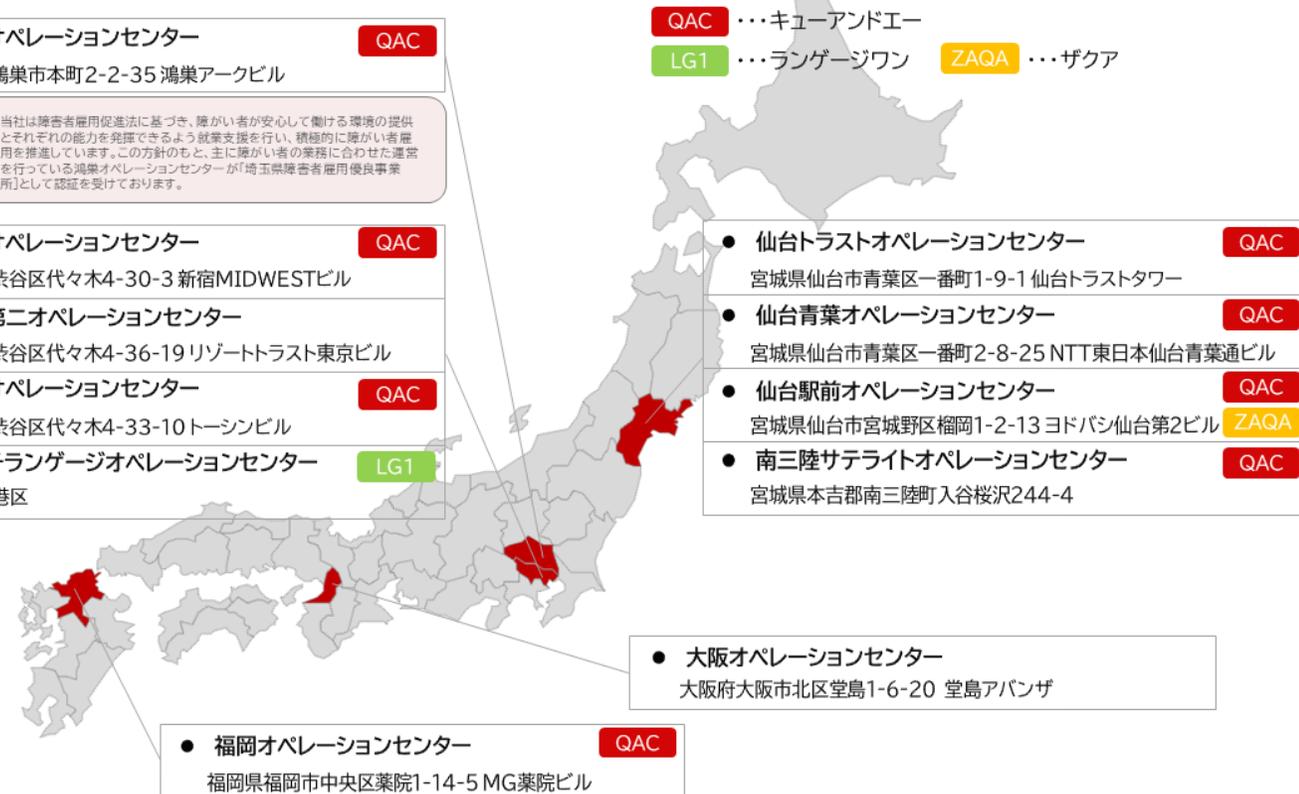
● 大阪オペレーションセンター

大阪府大阪市北区堂島1-6-20 堂島アバンザ

● 福岡オペレーションセンター

QAC

福岡県福岡市中央区薬院1-14-5 MG薬院ビル



事業内容

コンタクトセンター／コールセンター、フィールド（訪問）サポート、マーケティングサポート、DX（デジタルトランスフォーメーション）関連サポートなどを、グループ連携によるさまざまなICT/DXトータルサポートソリューションでお客様の抱える課題の解決やご要望の実現に向け、最適なソリューションを提供しています

■ 主なサービス

SERVICES for CORPORATE CUSTOMERS

BtoBtoB / BtoB

■ コンタクトセンターサービス

- ▶ テクニカルサポート・社内ヘルプデスク
- ▶ コンタクトセンター（非テクニカル）& 事務処理センターソリューション
- ▶ メール・チャット・ノンボイス関連
- ▶ 外国語ヘルプデスク・通訳サービス
- ▶ リモート機能活用・導入支援



■ DX関連サービス

- ▶ Q&A自動化ソリューション
- ▶ AI FAQ構築サービス
- ▶ AI電話自動応答サービス



■ B2B営業支援サービス

- ▶ 新規顧客開拓（顧客接点構築）
- ▶ デジタルマーケティング（MA支援）
- ▶ インサイドセールス（顧客育成）
- ▶ カスタマーサクセス（利用促進）



■ フィールドサポートサービス

- ▶ パソコン設置設定
- ▶ スマートフォン・タブレット導入支援
- ▶ POSレジ等、店舗系DXソリューション導入支援



・その他：支援関連サービス

- ▶ データドリブンコンサルティング
- ▶ **ビジネスプロセスコンサルティング**
- ▶ DX HRコンサルティング
- ▶ 教育支援：デジタル人材育成

法人顧客向けサービス

SERVICES for INDIVIDUAL CUSTOMERS

BtoBtoC

■ エンドユーザー対応コンタクトセンターサービス

- ▶ テクニカルサポート
- ▶ 緊急対応コンタクトセンター
- ▶ リモート機能活用・導入支援
- ▶ アウトバウンド・テレマーケティング
- ▶ メール・チャット・ノンボイス関連
- ▶ 外国語ヘルプデスク・通訳サービス
- ▶ 不正プログラム駆除サポート



■ サブスクリプション型サービスの企画運営

- ▶ 回線接続機器向け機器補償サービス
- ▶ モバイル回線向け機器補償サービス



■ フィールドサポートサービス

- ▶ パソコン・インターネット訪問サポート
- ▶ スマートフォン・タブレット販売支援訪問サポート
- ▶ 家電・ホームIoT訪問サポート
- ▶ 使い方相談・訪問レッスン



・その他：修理関連

- ▶ 店舗サービス



個人顧客向けサービス



キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 事業支援部 猪口 和哉

2020年入社。業務可視化サービスを軸にした業務構築を担当。
2024年より現職となり、業務可視化・ナレッジマネジメント・DX化
の推進を担当。

国際認定資格 KCSF 取得

バックオフィスでは、属人化・非効率・引継ぎ難・紙やExcel依存といった“構造課題”が日々蓄積しています。

これらは表面では“業務ミス”や“遅延”として見えますが、本質は“業務そのものの構造”に潜んでいます。

本日は、この構造課題にどのようにアプローチし、BPOまで含めて整えていくかをお伝えします。

業務の可視化とは、「いつ」「どこで」「誰が」「どのような方法で」仕事をしているか、業務プロセスを明らかにして俯瞰し把握できるようにすることです。あらゆる業務を把握した上で、
問題点や無駄、そこに潜む課題を浮き彫りにして改善すること
が業務の効率化や組織力の強化につながります。

Q.突然ですが、このようなお悩みありませんか？

意思決定・経営判断



会議や資料は増えているが、
決断に時間がかかる

人・組織



教育や引き継ぎに時間がかかり、
特定の人に頼らざるを得ない

成果・アウトカム



KPIは追っているが、何が
成果に繋がっているか曖昧

データ・情報活用



集めたデータが判断や改善に
使われていない

顧客・ユーザー価値



改善施策を打っても、
評価や満足度が上がらない

業務プロセス



仕組みとして整理されておらず、
人が変わると途端に滞る

自力で改善に取り組んでみても・・・

意思決定・経営判断



会議や資料は増えているが、
決断に時間がかかる

方針だけ投げて、
判断基準は現場任せ

KPIの乱立、数字だけ
追って現場は疲弊

とりあえず研修だけ実施、
気合・根性で乗り切る

ダッシュボード乱立、
分析が目的化

人・組織



教育や引き継ぎに時間がかかり、
特定の人に頼らざるを得ない

成果・アウトカム



KPIは追っているが、何が
成果に繋がっているか曖昧

アンケートだけ取る、
クレーム対応を丸投げ

顧客・ユーザー価値



改善施策を打っても、
評価や満足度が上がらない

マニュアルだけ作る、
ツール導入で満足

業務プロセス



仕組みとして整理されておらず、
人が変わると途端に滞る

データ・情報活用



集めたデータが判断や改善に
使われていない

項目	自社内製
現場把握力	○ 現場をよく理解している (一方で俯瞰的な視点を失いやすい)
可視化・改善ノウハウ	△ 十分でない場合もあり
客観性・網羅性	△ 部門間で差/見落としも出やすい
改善実行力・定着力	△ 日常業務優先で形骸化しやすい
コスト(費用対効果)	○ 人件費+ツール費用(利用する場合)

自力での改善がうまく進まない場合、
手軽に状況を打開する選択肢が“BPO”



しかし、BPOをしても思ったような結果が得られず、業務改善が止まってしまうことも…

As-Is(現状)

属人化が深刻

コア・ノンコア混在

品質ばらつき大

DX化の停滞

従来型BPOの落とし穴

現状把握不足

スキル要件が不透明で、双方の期待がずれたまま移管に着手

属人化

とりあえずミラーリングによる引継ぎ担当者へのスキル依存

手順未整備

担当者の主観で引継ぎが進むため、業務の標準化ができない

想定外負荷

引継ぎ不足のまま運用開始し、ミス多発で想定外のコスト発生



To-Be (BPOのあるべき姿)

責任範疇の明確化

繁閑変動に強い体制

事業拡大への柔軟性

品質と効率化の担保

せっかくBPOしても、なかなか現状が変わらない..

品質やマニュアルがバラバラで、
結局自分たちの作業が多く生産
性が低下..



フローがアンマッチで、遅延や手
戻りが多く予期せぬ追加コスト
が発生..

As-Is(現状)

属人化が深刻

コア・ノンコア混在

品質ばらつき大

DX化の停滞

従来型BPOの落とし穴

現状把握不足

スキル要件が不透明で、双方の期待がずれたまま移管に着手

属人化

とりあえずミラーリングによる引継ぎ担当者へのスキル伝

手順未整備

担当者の主観で引継ぎが進むため、標準化がされない

想定外負荷

引継ぎ不足により、業務過多発で想定上のコスト発生

To-Be
(BPOのあるべき姿)

責任範疇の明確化

業務に強い体制

事業拡大への柔軟性

品質と効率化の担保

なぜ、BPOしても業務改善が止まってしまおう？

せっかくBPOしても、なかなか現状が変わらない・・・

品質やマニュアルがバラバラで、結局自分たちの作業が多く生産性が低下・・・



フローがアンマッチで、遅延や手戻りが多く予期せぬ追加コストが発生・・・

As-Is(現状)

属人化が深刻

コア・ノンコア混在

従来型BPOの落とし穴

現状把握不足

スキル要件が不透明で、双方の期待がずれたまま移管に着手



To-Be
(BPOのあるべき姿)

責任範疇の明確化

繁閑変動に強い体制

顕在している課題だけに目を向けても、本当の意味での改善には至りません

— 問題の多くは、見えないところにあります —

品質やマニュアルがバラバラで、結局自分たちの作業が多く生産性が低下..



フローがアンマッチで、遅延や手戻りが多く予期せぬ追加コストが発生..

顕在

ミス頻発

業務遅延

クレーム多発

非効率

属人化

見えないコスト

潜在

結果として見えている現象(症状)

ミスの増加や業務遅延、クレームなど、
日常業務の中で「問題」として認識しやすいもの

現象としては見えにくい原因

非効率な業務構造や属人化、見えないコストなど、
症状を引き起こしている本当の要因

顕在

ミス頻発

業務遅延

クレーム
多発

非効率

属人化

見えない
コスト

潜在

顕在課題は分かりやすいが、ここだけに目を向けても部分的な改善に留まってしまう

本当の原因は潜在部分(=業務構造)にあり、構造を変えるアプローチが必要

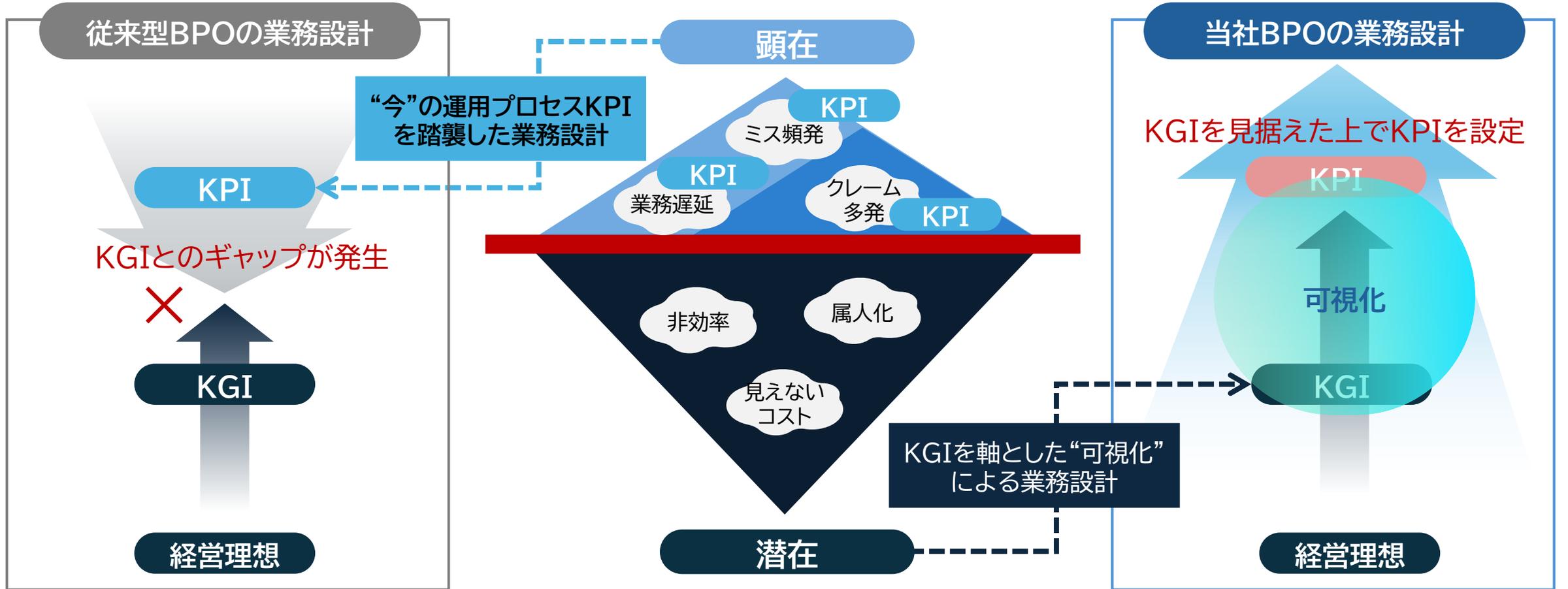
- ✓ BPOは「手段」であって「主役」ではない
- ✓ 主役は「業務構造の再設計」

従来型BPO設計と当社BPOの違い①

※本資料における定義

KGI 組織・部門として実現したい最終的な状態や成果

KPI KGIを実現するために設定する業務・プロセス上の指標



業務移管はスピーディだが、
潜在課題もそのまま“業務代行”になる

潜在課題を可視化した上で
業務設計を行うので未来が変わる

従来型BPOの業務設計

現状が見えないまま移管に着手してしまう

属人化前提のミラーリングに依存する移管

現行運用の維持・管理となり、改善が停滞気味

既存プロセスを前提とした部分最適のBPOに陥る

||

業務移管はスピーディだが、潜在課題もそのまま“業務代行”になる

顕在

運用プロセスKPI
当襲した業務設計

KPI
ミス頻発

KPI
業務遅延

KPI
クレーム多発

従来型は現状プロセスの延長線。
当社BPOはKGIから逆算した
“未来の業務”をつくる

KGIを軸とした“可視化”
による業務設計

潜在

当社BPOの業務設計

KGIから逆算し、必要な業務構造とコストを明確化

可視化による標準化で、属人化リスクの低減

運用と改善を同時に進める“構造ベースのBPO”

KGIに直結するTo-Be業務設計で未来を変える

||

潜在課題を可視化した上で業務設計を行うので未来が変わる



可視化コンサルタント

現状可視化～最適フロー構築～現場支援

BPOプロフェッショナル



業務構築～運用・報告～改善活動

業務可視化BPOパッケージ

可視化



現状の可視化

+

整理



現状のフロー化

+

設計



最適フロー設計
コストメリット試算

+

検証



検証・テスト運用

+

実装



最適な運用構築

+

改善



定着・改善活動

“可視化コンサルタントとBPOプロフェッショナルが
KGIに結びつく業務定着まで、一気通貫で共に構築する”
—— それが当社のBPOパッケージです

Appendix

～ 実績事例・セミナー特典のご案内 ～

▶ 属人化していた高難易度業務を分解・標準化し、業務継続リスクを解消



某不動産会社 賃貸管理部門 様

Summary

- ✓ 高難易度業務比率を40%→25%まで低減
- ✓ 属人化解消により待機時間を月間30時間削減
- ✓ 業務効率化とコスト削減を同時に実現

導入前の課題

- 特定業務が一部の管理者へ集中し、難易度・処理量の偏在が恒常化
- 標準的な手順が確立されておらず、担当者による対応差が発生
- 負荷の偏りにより待機時間が発生し、人的リソースの稼働効率が低下

導入後の効果

- 管理者間の知識差と業務ばらつきを解消し、負荷分散を実現
- 高難易度業務の平準化と属人化解消により、待機時間・コストロスを抑制できる運用基盤を整備

お客様の声

- 業務可視化により、業務難易度・作業量の差異が明確化された。これにより、適切な業務配分の判断が可能となった。
- 属人化していた高難易度業務が標準化された結果、担当者間の作業偏在が解消され、待機時間および関連コストが削減された。

▶ 新人教育プロセスを再設計し、早期戦力化と離脱低減を同時に実現



某化粧品メーカー カスタマーサポート部門 様

Summary

- ✓ 新人教育プロセスを再設計し、工数を**20%削減**
- ✓ 新人の初期離脱率を**30%→0%**へ改善
- ✓ 再設計により、**育成効率と定着率が向上**

導入前の課題

- 担当者が経験や断片的知識に依存して業務を遂行し、教育・引き継ぎの負荷が増加
- マニュアル品質のばらつきと指導人材の不足により、教育期間の長期化とコストが増加

導入後の効果

- 知識習得を段階化したカリキュラムを再設計し、教育負荷を軽減
- 実務に即したマニュアルへ再編集することで理解度が向上し、人材育成の円滑化と定着率向上が見込める体制を構築

お客様の声

- 新人教育に必要な業務範囲と知識要素が明確化され、部門としての教育プロセス統一化に繋がり、育成工数の削減が可能となった。
- マニュアルやカリキュラムの標準化により、担当者の業務理解が均質化し、早期戦力化の実現性が高まった。

▶ 50名規模の業務を可視化し、BPO導入による全体最適化や組織改革の第一歩を実現



某不動産会社 契約管理部門 様

Summary

- ✓ 約**2か月**で **50名規模**の業務構造を可視化
- ✓ 分析レポートにより、**DX施策の有効性**、**BPOによるコストメリット**を明示

導入前の課題

- 業務内容や担当範囲が不明確で、分担の偏在や非効率が発生
- 非効率やリスクの発生源を特定できず、改善判断に必要な情報が不足し、DX施策の優先順位づけや推進方法の検討が難航

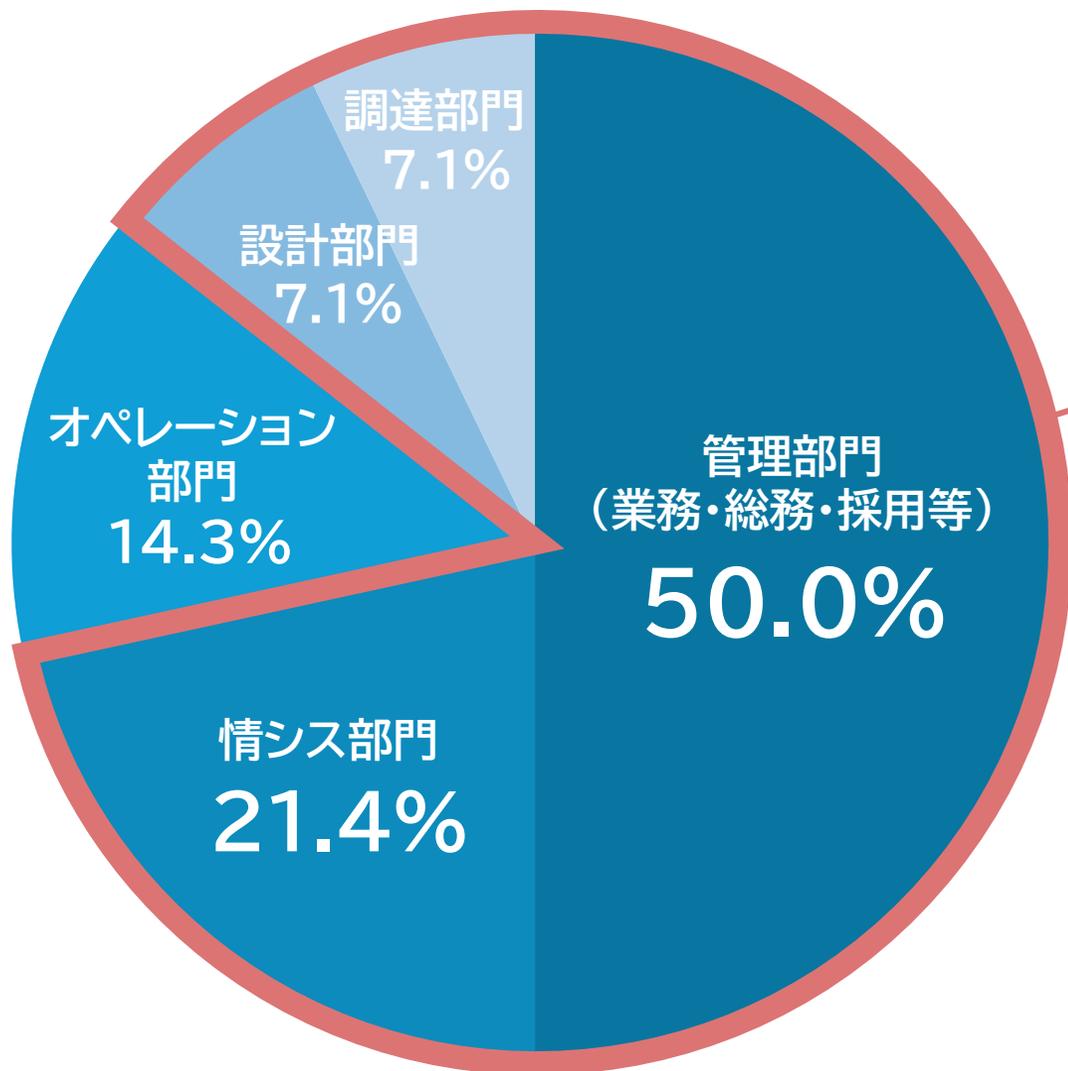
導入後の効果

- 実態調査により、各業務の工程やコストを数値で把握
- 役割や業務範囲の明確化による切り分け・分業化の推進
- BPO導入に伴う懸念をクリアにし、BPO推進を実現

お客様の声

- 業務内容と負荷状況が可視化されたことで、組織としての業務構造を正確に把握できるようになった。これにより、適切な業務配分や改善方針の策定が容易になった。
- 業務の標準化と最適化を計画的に推進できる体制が整った。DX推進における効果測定の精度も向上している。

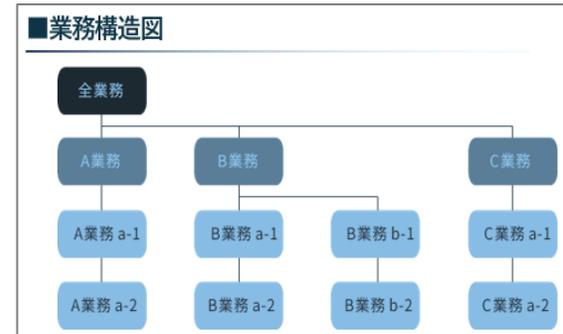
■サービス導入部門実績(2026年3月時点)



多様な業界から可視化サービスへの高い関心をいただいておりますが、導入部門ではバックオフィス領域が中心となっています。

①業務整理の第一歩！簡易型の業務構造図プレゼント

抽選3社さまに限り、簡易型の業務構造図を無償提供いたします。作成にあたり、2時間程度のWEBミーティングを想定しております。



※イメージ

②個別オンライン無料相談会(1回限り/30分まで)

お気軽にご参加いただける**無料相談会を個別に開催**いたします。「何から始めればいいのか分からない」「こんな時どうするの？」など、業務改善に関するご相談を承ります。



当社の可視化サービスに関するお問い合わせは、
下記QRコードからお気軽にご相談ください。

