

失敗しない 海外BPO導入

小さく始めて大きく育てる5つのステップ

正しいステップで進めれば、海外BPOは
企業の強い味方になります。



コスト最適化



品質の安定



人材不足の解決

STEP 1



業務の選定

外注に適した業務を
見極める

STEP 2



トライアル開始

小規模でテストし、
課題を洗い出す

STEP 3



マニュアル整備

実運用の中で改善し、
わかりやすく整備する

STEP 4



品質管理の仕組み化

指標を設定し、継続的に
品質を改善する

STEP 5



本格運用・拡大

品質が安定したら、
段階的に業務を拡大する

計画的に進めることで、海外BPOは大きな成果を生み出します。



2026 © A CAN SOLUTIONS Co., Ltd.

01 Executive Summary

海外BPOを成功させる鍵は「価格」よりも、導入プロセスと品質管理の設計です。

海外BPO導入を、 “大きな賭け”にしない。

対象業務を絞り、小さく試し、品質と運用を確認しながら段階的に広げる。

この進め方なら、導入リスクを抑えながら社内リソースを本来業務へ戻していただけます。

01

小さく試す

02

数字で品質
管理

03

仕組みで拡
大

ゴール

単なる外注先ではなく、
企業を支える「外部チーム」
へ



02 海外BPOを検討する企業が抱える3つの不安

01

**どの業務から外注すればよい
か分からない**

対象業務の選び方が曖昧だと、導入後の手戻りが増えます。

02

品質が落ちないか不安

“感覚”ではなく、正解率・エラー率などのKPI設計が必要です。

03

**いきなり大きな業務を任せる
のが怖い**

最初から大規模運用にせず、確認可能な範囲で検証します。

解決策：業務選定→トライアル→標準化→品質管理→段階的拡大



03 STEP 1 | BPOに向いている業務を見極める

社員が本来やるべき仕事を守るために、何を外に出すかを考えます。

BPO適性チェック

- 手順がある程度決まっている
- 毎日・毎週・毎月、繰り返し発生する
- 社員の時間を多く使っている
- 成果物の良し悪しを確認しやすい
- 業務量を数値化しやすい

スタートしやすい業務例

データ入力

OCR結果確認

画像チェック

情報収集

Web更新

定型レポート

経営判断・重要顧客との交渉など、
中核業務まで無理に外部化する必要はありません。



04 STEP 2 | トライアルで“運用できる形”をつくる

トライアルの目的は、できる・できないの判定ではなく、安定運用の条件を見つけることです。

数十件 /
日

確認できる件数

数名

小さなチーム

1～2週間

短期間で検証

確認する6項目

作業時間

エラー率

質問内容

マニュアル不足

判断基準の曖昧さ

コミュニケーション

トライアルで得るもの

業務の“見える化” + 判断基準の明確化 + 本番運用に必要な改善点



05 STEP 3 | マニュアルは「完成品」ではなく、育てるもの

最初から100%のマニュアルを作ろうとすると、導入は進みません。



良いBPO運用では、作業開始後もマニュアルが継続的に更新されます。



06 STEP 4 | 品質を「感覚」ではなく数字で管理する

KPI例

正解率

Accuracy

エラー率

Error

再作業率

Rework

処理件数

Volume

平均処理時間

Time

納期遵守率

On-time

エラーが起きたら

「誰が間違えたか」
ではなく
「なぜ間違えたか」

原因を仕組みに戻して改善

品質管理は、人を責める仕組みではなく、業務を改善する仕組みです。



07 STEP 5 | 品質が安定してから、段階的に拡大する

件数を増やしながら、マンマ側全数検査により品質を担保します。

業務量の拡大イメージ

20件/日

50件/日

100件/日

複数チーム

拡大時に必要な役割

リーダー

判断・進行

品質管理担当

検査・分析

教育担当

育成・標準化

顧客窓口

連携・調整

人を増やすのではなく、
仕組みを強くして成長する。



08 「作業を任せる」から「チームを育てる」へ

業務の目的や背景まで共有することで、現地チームの判断力と改善力が高まります。

BEFORE

単なる外注先

- 指示された作業を実施
- 質問は都度エスカレーション
- マニュアルは固定
- 委託先として管理



AFTER

企業を支える外部チーム

- ミスを自分たちで発見
- 改善を提案
- マニュアルを更新
- 新メンバーを教育



09 AI × BPO | 人とAIの最適な役割分担

これからのBPOは、人だけで処理する仕組みから「AIと人が協働する仕組み」へ。



組み合わせ例



AIが処理し、人が品質を担保する。人は“判断と改善”に集中する。



10 A CAN SOLUTIONSの導入支援

A業務の切り出しからトライアル設計、品質基準、教育、チェック体制まで一緒に整えます。



運用設計で確認するポイント 作業方法 | 品質基準 | 処理時間 | 教育方法 | チェック体制

品質が安定した段階で、少しずつ業務量を増やします。



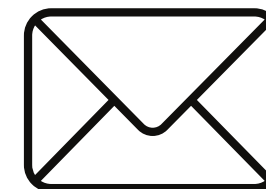
14 お問い合わせ

まず、1つの業務から始めませんか？

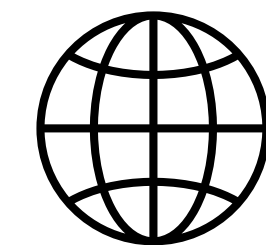
海外BPOは、最初から大規模に始める必要はありません。
業務を一つ選び、小さく試し、改善し、品質を安定させてから広げます。

業務選定 → トライアル → 品質設計 → 本格運用

「何から始めればいいのか分からない」段階からご相談ください。



info@acan-sol.com



<https://acan-sol.com>



2026 © A CAN SOLUTIONS Co.,Ltd.