

「95%が成果ゼロ」の壁を破る ビーウィズ、AI エージェントが自律支援する新・年末調整サービスをリリース

ビーウィズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：飯島 健二、東証プライム市場：証券コード 9216、以下ビーウィズ）は、自律型 AI エージェントが年末調整業務を支援する「AI 年末調整サービス」をリリースいたしました。従来の“人の手前提”で設計された業務プロセスを抜本的に再設計し、対応時間を約 65%削減。AI を業務の前提に据えた設計思想により、年末調整業務の新しいスタンダードを確立し、効率化と品質向上を同時に実現します。



■ 背景：日本最大の事務オペレーションと AI 導入の壁

年末調整は、全国で毎年約 4,000 万人が対応する、日本最大規模の事務オペレーションです。近年、人事 SaaS の普及により一部の効率化は進んだものの、企業規模や業種によっては紙ベースの運用や複雑な制度対応が残っており、完全な自動化には至っていません。

こうした中で、生成 AI や AI エージェントを導入する企業も増えていますが、「AI を導入した企業の 95% が十分な成果を得られていない」※1 とされるように、投資対効果を実現できていないケースが多く見られます。

※1 出典：マサチューセッツ工科大学（MIT） NANDA イニシアチブ報告書『The GenAI Divide: State of AI in Business 2025』

■ 課題：「人の手前提」で構築された既存業務設計

従来の年末調整業務は、短期間に大量の申告書や証明書を扱うため、人事部などの担当部門にとって大きな負担となっていました。特に、申告内容の不備による手戻りや個別対応への依存、属人化といった課題を抱えており、効率化の妨げとなっていました。

AI 導入の最大の壁は、SaaS やシステム導入の有無にかかわらず、「人の手前提」で構築された既存の業務設計にあります。既存の業務フローに AI を“後付け”しても、効率化は一部の工程にとどまり、全体最適につながりづらいのが現状です。AI エージェントの力を最大限に発揮させ、高いリターンを得るためには、業務オペレーションそのものを AI 前提に抜本的に再設計（リデザイン）することが不可欠です。

■ 解決策：AI エージェント前提の業務再設計

Before



After

今回の取り組みは、単なる「業務の一部を AI に置き換える」のではなく、「AI エージェントが常に稼働していること」を前提に、オペレーション全体を再設計しました。

AI と人の役割分担を明確化し、AI が定型処理を自動化、人は判断を要する例外対応に専念することで、業務品質と生産性の双方を向上させます。

書類のスキャン以降、これまで人が行っていた到着データの判定、内容不備の検知、一次・二次チェック、不備連絡や督促連絡までの工程を、すべて AI エージェントが自動で処理します。判定・照合・連絡といった負荷の大きい作業が一連で自動化され、従来は人手に依存していた業務の大部分を AI エージェントが代替します。

報道関係者各位
プレスリリース

2025年12月8日
ビーウィズ株式会社

<対応時間・人数の劇的な削減効果（自社試算）>

従業員規模2万人の企業を想定した実運用試算では、定量的な効果として

対応時間は2,930時間 → 1,039時間（約65%削減）、対応人数は19.3人 → 6.4人（約67%削減）

という大幅な削減が確認されています。AI エージェントと RPA を組み合わせることで、人的負荷を抜本的に軽減する運用モデルが実現します。

■ 今後の展開

年末調整という日本最大規模の事務オペレーションで実証した「AI エージェント前提」の業務再設計は、BPO サービスの提供モデルそのものを革新し、AI 時代の新たな価値基準を提示するものです。

このアプローチは、バックオフィス業務の設計そのものを AI 時代仕様にアップデートするもので、バックオフィス運営の在り方を大きく転換させる契機となります。

当社は今回の成果を人事 BPO 領域にとどめず、「AI 前提オペレーション設計」の変革を通じて、企業の生産性向上と業務価値の最大化に貢献してまいります。

< 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

ビーウィズは、20 年以上にわたるコンタクトセンター運用の実績と知見を活かし、お客様に最適なサービスを提供しています。自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等の AI を活用した最新システムとオペレーションの実務経験を基に、戦略提案にとどまらない具体的かつ実践的なソリューションを提供します。これにより、企業の DX 推進を支援するコンサルティングサービスから、システム導入、オペレーション運営まで、現場に根付いたサポートを行っています。

これまでの経験に裏打ちされた洞察と高い専門性を基に、ビーウィズはお客様と価値を共創し、社会に貢献し続けます。

会 社 名 : ビーウィズ株式会社

所 在 地 : 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F

設 立 : 2000 年 5 月 12 日

代 表 者 : 代表取締役社長 飯島 健二

事業内容 : 自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクト
センター・BPO サービスの提供、および各種 AI・DX ソリューションの開発・販売

U R L : <https://www.bewith.net/>

▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部
担当 羽生(はにゅう)

Tel: 03-5908-3121
E-mail: PR@bewith.net