

関係者 各位

2026 年 2 月 12 日

株式会社 SHIFT

AI 前提で再設計した業務モデルを「AI×BPaaS」として提供開始

— 中長期成長戦略の一環として、AI 駆動オペレーションを外部展開 —

株式会社 SHIFT（本社：東京都港区、代表取締役社長：丹下 大、以下「SHIFT」）は、AI 活用を前提に再設計した業務プロセスを、業務運用まで含めて提供する「AI×BPaaS（Business Process as a Service）」スキームの提供を開始したことをお知らせいたします。

本取り組みは、SHIFT が自社業務において実践・高度化してきた「人が業務を設計し、AI が実行し、例外や責任を伴う判断を人が担う」AI 駆動オペレーションを、外部企業向けに体系化・サービス化するものです。AI 導入が PoC（Proof of Concept）や部分最適にとどまり、業務変革や定着に至らないという企業課題に対し、業務設計・運用・改善までを一体で提供する点を特長としています。

1. 取り組みの背景と狙い

生成 AI や AI エージェントの進展により、企業における AI 活用は、単なる効率化から「業務プロセスに AI を組み込むことを前提とした設計」へと移行しつつあります。一方で、多くの企業では、

- 従来の人手前提の業務に AI を部分的に組み込んだ結果、例外対応や判断業務が残存
- AI の誤判断リスクや責任所在への懸念
- 既存基幹システムや複数 SaaS が混在する環境下での運用の複雑化

といった課題から、AI 活用が業務変革に結びついていない状況が見られます。

SHIFT は、AI 活用の成否は「ツール導入」ではなく、「AI 前提で業務とオペレーションを再設計できるか」にあると考え、自社の経理・人事・IT・総務等のコーポレート業務を中心に AI 駆動オペレーションを実践してまいりました。今回の「AI×BPaaS」は、これらの知見をもとに、業務設計から運用までを一体提供することで、顧客企業の業務変革を継続的に支援することを目的としています。

2. 「AI×BPaaS」スキームの概要

本スキームは、AI と人の役割分担を前提に設計した業務を、BPaaS として提供するサービスモデルです。

01 AI 前提の業務・システム設計（どこを AI に任せ、どこを人が担うかを定める）

業務全体を俯瞰し、AI が処理を担う領域と、人が判断・承認を担う領域を明確に切り分けます。API 連携が困難な既存基幹システムや複数 SaaS の併存も前提とし、業務が止まらず回り続けるプロセスを設計します。

02 人が定義したルールに基づく AI による業務実行（決めたルールで AI が作業を実行する）

人が設計した業務ルール・判断基準に基づき、AI がデータ処理や突合、確認作業を実行します。判断の再現性と業務品質を確保しながら、定常業務の効率化とスケーラビリティを両立します。

03 AI の誤判断・例外を人が担う BPaaS 運用（AI では回らない部分を人が引き取る）

AI 処理を前提としつつ、誤判断や例外、責任を伴う判断ポイントには人が介在します。AI の特性や限界を織り込んだ運用体制により、安定的な業務遂行と継続的な改善を可能にします。

3. 自社実践に基づく主な適用領域

SHIFT では、以下の領域において AI 駆動オペレーションを実業務に適用しています。

- ・ **経理（請求・支払業務）**

経理業務における、納品書や請求書の突合、差異確認といった判断やイレギュラー対応を伴う定常業務に AI を組み込み、業務負荷の軽減と処理の高度化を実現します。AI によるデータ化や差異検知を起点に、人が判断すべきポイントを可視化。差異要因の調査や修正の対応に迫られる経理担当者の工数を削減し、業務品質の向上を支援します。

- 活用した AI・仕組み：AI-OCR、差異検知 AI、RPA、基幹システム連携（BPaaS オペレーション）

- ・ **人材採用**

採用業務において、応募書類の分析や評価を AI が支援することで、採用担当者の判断負荷を軽減し、業務の効率化と意思決定の高度化を実現します。また、年間 2,000 名以上の採用を通じて蓄積された SHIFT の「面接で人材を見抜く」判断ロジックを AI に反映。評価のばらつきを抑えながら、候補者一人ひとりの特性を多面的に捉えることを可能にしています。

- 活用した AI・仕組み：AI レジューメアナライザー「Resumiru（レジュミル）」、AI 面接官（SHIFT 開発ツール）

- ・ **人的資本・ES（Employee Satisfaction：従業員満足度）分析**

従業員との対話を通じて得られる定性・定量データをもとに、人的資本に関する課題やリスクを可視化。人事やマネジメントの意思決定を支援します。また、独自のピープルアナリティクスのノウハウを通じて、退職リスクや ES 低下といった兆候を早期に捉え、人事施策の検討と実行を後押しします。

- 活用した AI・仕組み：対話型 AI エージェント「mentai（メンタイ）」（SHIFT 開発ツール）

（参考）[SHIFT の AI 活用事例記事_対話型 AI エージェント「mentai」](#)

- ・ **問い合わせ対応／コンタクトセンター**

社内外からの問い合わせ対応業務に AI を組み込み、窓口営業時間や応答率、ブース課金といった従来の概念を見直すことで、コスト優位性とユーザー利便性の両立を可能にしています。従量課金モデルの導入により、柔軟な運用が実現可能です。

- 活用した AI・仕組み：[AI コンタクトセンターソリューション「AICO」](#)

SHIFT の AI 活用による業務改革事例

SHIFT が実践を通じて確率した「AIを業務に組み込み、止めずに回し続ける」ための 「AI×BPaaS」3つの提供価値



4. 今後の展開と業績への位置づけ

SHIFT は「AI×BPaaS」スキームを、中長期的な成長戦略における重要な取り組みの一つと位置づけています。まずは人事・経理を中心としたコーポレート領域から展開し、段階的にバックオフィス全体へ適用範囲を拡大していく方針です。

本スキームは、ストック性・継続性の高い収益モデルとして、既存の品質保証・DX 支援事業とのシナジー創出を見込んでいます。既存顧客への提案・導入に加え、新規顧客の開拓も推進することで、将来的な収益基盤の多様化およびサービス全体の付加価値向上に寄与するものと考えています。

なお、本件が 2026 年 8 月期の業績に与える影響は現時点では軽微ですが、中長期的には既存サービスとの連携を通じて、当社の成長および収益基盤の強化に着実に寄与していくものと見込んでいます。

株式会社 SHIFT 概要

SHIFT は、金融機関などのエンタープライズ領域におけるミッションクリティカルな基幹システムから、EC サイト、スマートフォン向けのアプリ・ゲーム検証まで幅広い分野のお客様に対するソフトウェアの品質保証・テストサービスで事業基盤をつくり成長を続けてまいりました。現在は、「無駄をなくしたスマートな社会の実現」を目指し、ビジネスの構築からシステムの企画、開発、運用、セキュリティやマーケティング領域、さらには DX 推進まで、お客様の IT にまつわるあらゆるビジネス課題の解決をご支援しています。

名 称 株式会社 SHIFT
代 表 代表取締役社長 丹下 大
住 所 東京都港区麻布台 1-3-1 麻布台ヒルズ森 JP タワー
U R L コーポレートサイト <https://www.shiftinc.jp/>
サービスサイト <https://service.shiftinc.jp/>

【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社 SHIFT 広報 IR 部 IR 室 Email : ir_info@shiftinc.jp