

人が採れない、育たない、定着しない

コンタクトセンターの構造課題にAIで挑む



樹林AIが目指す「全自動化」と「AI-BPO」の現実解を代表取締役CEO Rise Ooiが語る

樹林AI株式会社(本社:東京都、代表取締役CEO: Rise Ooi、以下「樹林AI」)は、コンタクトセンター／CX領域の専門メディア「CallCenter Japan」にて、Rise Ooiのインタビュー記事「人手不足時代のコンタクトセンターを再設計する 樹林AIが狙う『全自動化』と『AI-BPO』の現実解」が掲載されたことをお知らせいたします。

本記事では、コンタクトセンターが直面する人手不足、教育負荷、離職率、24時間対応、後処理負荷といった構造課題に対し、樹林AIが提案する「全自動化」と「AI-BPO」の構想が紹介されています。

記事URL:

<https://callcenter-japan.com/article/8893/1/>

コンタクトセンターは「人を増やす」だけでは解決できない時代へ

日本のコンタクトセンターでは、採用難、教育負荷、離職率の高さ、夜間・休日対応の限界、問い合わせ後の記録・要約・入力といった後処理負荷が深刻化しています。

顧客対応の品質を維持しながら現場の負荷を下げるためには、単に人員を増やすのではなく、顧客接点から後処理、ナレッジ連携、業務実行までを含めた運営モデルそのものの再設計が求められています。

樹林AIが提案する「全自動化」と「AI-BPO」

樹林AIは、電話、メール、チャット、LINE、Webチャットなど、複数の顧客接点に対応するAIエージェントプラットフォームを提供しています。

FAQ対応や一次応答にとどまらず、問い合わせ内容の理解、ナレッジ参照、記録、要約、後処理、社内システム連携、有人対応へのエスカレーションまでを一気通貫で支援します。

また、SaaS提供に加え、AIを活用したBPO、すなわち「AI-BPO」の実装も視野に入れ、テクノロジーと運用を一体で提供する新しいコンタクトセンター運営モデルを目指しています。

「答えるAI」から、「業務を動かすAIエージェント」へ

問い合わせ対応は、回答だけでは完結しません。

顧客情報の確認、履歴参照、社内ナレッジ検索、担当部署への連携、CRMへの記録など、前後には多くの業務が存在します。

樹林AIは、こうした前後工程をAIエージェントが横断的に支えることで、現場の負荷を軽減し、人がより高度な判断や顧客体験の設計に集中できる環境づくりを目指しています。

代表取締役CEO Rise Ooi コメント

日本のコンタクトセンターは、長年にわたり高品質で丁寧な顧客対応を支えてきました。一方で、人手不足、教育負荷、離職率、24時間対応の難しさ、後処理負荷など、現場の努力だけでは解決しきれない構造課題が明確になっています。

樹林AIが目指しているのは、問い合わせの一部を自動化することではありません。顧客接点から後処理、ナレッジ連携、業務実行までをAIエージェントが支え、人はより高度な判断や顧客体験の設計に集中できる環境をつくることです。

今回、コンタクトセンター／CX領域の専門メディアである「CallCenter Japan」に取り上げていただいたことを大変光栄に思います。今後も、現場に根ざしたAI実装の現実解を提供してまいります。

掲載記事について

媒体名 : CallCenter Japan

記事タイトル : 人手不足時代のコンタクトセンターを再設計する 樹林AIが狙う「全自動化」と「AI-BPO」

」の現実解

掲載日：2026年5月7日

記事URL：<https://callcenter-japan.com/article/8893/1/>

【樹林AI株式会社について】

樹林AI株式会社は、企業の業務プロセスを自律実行するAIエージェント基盤を開発・提供する日本発のテクノロジー企業です。メール、電話、各種メッセージング、基幹システムを横断的に統合し、問い合わせ対応から業務フローの自動化までを一気通貫で実装します。経営陣はGoogle、Apple、Microsoft、OpenAI、NVIDIA、Amazon、Meta、Palantirなど世界的テクノロジー企業出身者で構成され、日本発のAIエージェント基盤を世界市場へ展開しています。

本件に関するお問い合わせ



報道関係お問い合わせ先

樹林AI株式会社最高外交責任者

高山 明日香 Tel: 080-4607-0677 E-mail: press@jurin.ai

URL: <https://www.jurin.ai/ja>