

AI活用を前提としたDX人財約4,900人を可視化 DX人財認定制度における2025年度の認定実績を公開

当社は、新ビジョンである「Total CX² Design Company」の実現を見据えた中期経営計画のもと、全社DX戦略を推進しています。その重点施策のひとつにAI活用を前提とした人財戦略を位置づけ、全社的な取り組みを進めています。こうした取り組みのひとつとして「DX人財認定制度」を運用しており、このたび2025年度の認定実績を通じて、一定の基準を満たしたDX人財を数千人規模で可視化しました。この認定制度は、生成AIを含むデジタル技術を業務に活用し、継続的な業務改善や品質向上を担う人財を、組織的に把握・活用していくための制度です。

中期経営計画に基づくAI活用人財戦略とDX人財認定制度

当社は中期経営計画に基づき、従来の労働集約型BPOから、デジタル技術やAI活用を前提とした業務提供・運営モデルへの転換を軸に、事業変革を進めています。この実現においては、テクノロジーだけではなく、現場で生成AIを活用し、コンタクトセンターやバックオフィス業務における生産性向上・品質安定化・運用高度化を担える人財を計画的に育成していくことが不可欠であると考えています。

当社では、人財育成方針を起点に、役職にとらわれず全従業員を対象としたDX人財の育成体系を整備し、段階的に人財を可視化する取り組みを進めています。DX人財認定制度は、この育成体系に基づき、DX人財を段階別に整理・可視化するための制度です。

生成AI活用についても、業務に生成AIを組み込み、改善を継続的に回せる状態を前提とした育成・可視化の枠組みとして整理し、「生成AIを使える状態」にとどまらない取り組みを重視しています。

あわせて、経営・DX・運用・IT部門が参画する生成AI推進会議を設置し、利活用推進、基盤・ガバナンス、スキル可視化・教育の3軸で全社横断の推進体制を構築しています。

社内ではChatGPTやCopilot、ELYZA Worksなどの生成AIを従業員1万人規模で利用できる業務環境を整備し、ナレッジ活用や育成領域を含む複数の業務で実装を進めています。また、オペレーション現場では、AIロールプレイングツール「amptalk coach」を導入し、生成AIを前提とした育成手法の高度化にも取り組んでいます。

DX人財認定制度概要—AI・デジタル活用を業務に組み込める人財を三段階で定義

DX人財認定制度では、DX人財を以下の三段階で定義しています。

● DX基礎人財

DXの必要性やデータ、デジタル技術に関する基礎知識を理解し、自身の業務においてDXの視点やデジタル活用のアンテナを持って行動できる人財。

● DX活用・推進人財

デジタル技術を活用した新たなビジネスの提案や業務改革を担うとともに、DXに関するデジタル知見を活かし、業務プロセスへの実装・展開を推進できる人財。

● DX戦略人財

自組織にとどまらず、全社的なDX推進を担い、DXの実現に向けたビジョンを描きながら、企業の競争優位の確立に向けた取り組みを主導・実行できる人財。

DX活用・推進人財の認定にあたっては、単なる知識の有無ではなく、業務課題の整理や改善提案、デジタルツールの導入・活用、効果検証といった実務における取り組みや実績を重視しています。

これにより、AIやデジタル技術を「理解している」段階にとどまらず、業務に組み込み、改善を実行できる人財を段階的に把握・育成していくことを目指しています。

2025 年度 認定実績

2025 年度は DX 人財認定制度において、以下の人財を認定しました。

- DX 基礎人財：3,124 人 ※対象：基幹職(総合職)
- DX 活用・推進人財：推進人財/475 人 活用人財/1,273 人 ※対象：全従業員

これにより、AI やデジタル活用を前提とした業務改善や DX 推進を、業務や事業の現場において、組織として安定的に支援できる体制を整えています。

なお、組織横断で DX を主導する DX 戦略人財については、2026 年度以降、段階的な認定拡充を予定しています。

今後も当社は、中期経営計画および人財戦略と連動しながら、AI 活用を前提とした人財の可視化・実践・知見蓄積を進めていきます。

社内や現場で得られた実践知をオペレーション設計やサービス高度化へとつなげることで、AI を組み込んだ CX・BPO サービスの進化を推進していきます。

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。