

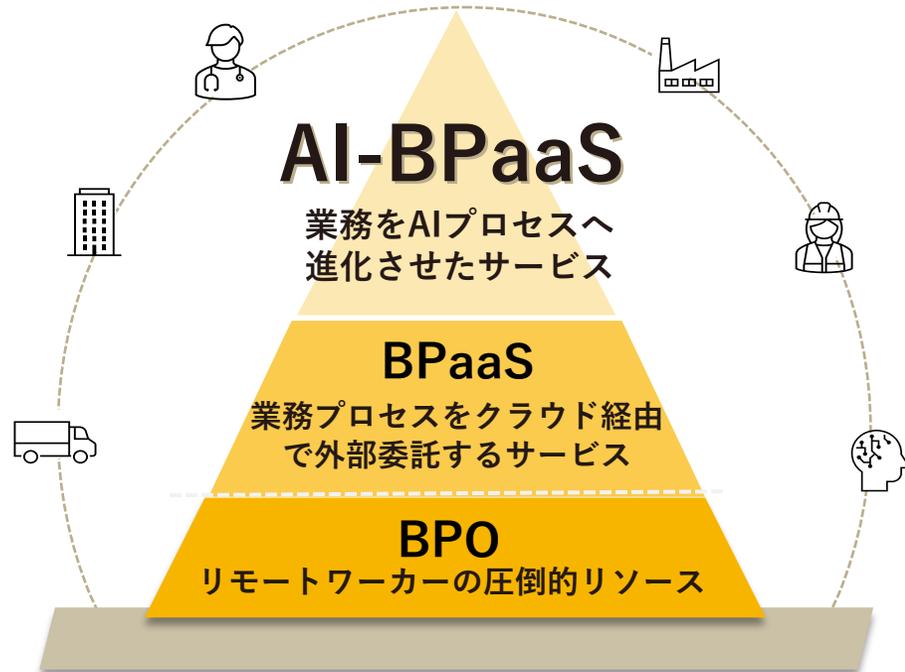


新規投資家さま向け資料

株式会社キャスター（東証グロース：9331）

→ どんな会社？

深刻化する人手不足にAIネイティブなバックオフィスインフラで応える企業



安定した労働力を提供できるインフラ基盤を目指す

ヒトの仕事を”データ資産”に変え、業務を再設計

— ヒト×AIが共創する次世代型の業務代行サービス

- ✓ **8割以上が中小企業**で業種問わない顧客基盤
- ✓ 分単位の業務タスクをアウトソース可能とする**独自開発システム**
- ✓ 創業時からの**フルリモートワーク**運営による150万件以上の業務データと業務実績
- ✓ 開発子会社を有する知見やAI技術を生かした**業務構造改革**と**生産性向上**のインフラ基盤

→ 会社概要

会社名	株式会社カスタマー(英文 : Caster Co. Ltd.)
代表者	代表取締役 中川 祥太 (創業者)
設立	2014年 9 月
本社所在地	東京都千代田区大手町1-5-1
資本金	1 億9,061万円
決算期	8 月
連結従業員数	801名 (2025年11月末時点)
連結子会社	グラムス株式会社 株式会社カスタマーテックジャパン CASTER TECH VIETNAM CO., LTD.
受賞歴	テレワークトップランナー2024 総務大臣賞受賞 etc.



→ 創業経緯



なかがわ しょうた
代表取締役 中川 祥太

経歴

1986年 大阪府泉大津市生まれ

2008年 20歳で古着屋を開業

2011年 株式会社オプト(現 株式会社デジタルホールディングス) 入社

→ソウルドアウト株式会社(当時100%子会社として設立)へ出向

2012年 イー・ガーディアン株式会社 入社

2014年 株式会社キャスター設立

創業経緯

前職でクラウドワーカーのマネジメントに携わる中、作業量に見合わない低報酬や法定賃金が保証されない状況を目の当たりに。この歪みを解消するため、クラウドワーカーを自社雇用するオンラインアシスタントサービスの提供を目的に起業

Vision

自然体で合理的な世界

Mission

創り変える。働くの全てを。
Work. Created Anew

Strategy

AI FIRST

創業時のミッション「リモートワークを当たり前にする」を刷新

リモートワークが社会に浸透した今、生成AIの進化により「働く」の概念が変わりつつあります。「働く」を根本から創り変えるべく、新ミッション「創り変える。働くの全てを。」を新たに掲げ、働き方を再定義していきます

新ビジョン「自然体で合理的な世界」は、わたしたちが目指す未来の景色を示すものであり、全事業・サービスで AI FIRST 戦略を通じて働く仕組みを合理化し、人が本来の力を発揮できる世界を目指します

→ 沿革

創業よりフルリモート経営を実践してきたパイオニアであり、
フルリモート企業として初めて東証に上場

創業
2014

宮崎県に本店・本社移転
2019

山口県に支店開設
2021

海外支店開設
2022

東証グロース市場上場
2023

2024
・マネーフォワード社と
資本業務提携
・東京都に本社移転
・海外支店閉鎖



← 新型コロナウイルス感染症拡大 →

生成AIの進化と普及拡大 →

● 2024 事業領域の拡大

事業領域拡大を目的としてグラムスをM&Aにより連結子会社化、カスタマーテックジャパンを設立

既存のBPaaS事業とのシナジーを見据えEC・AI関連事業への展開を開始

● 2025 「AI FIRST経営」へ移行

AI駆動開発を基本オペレーションとし、生産性の大幅な向上を目指す体制へ移行

「AI FIRST経営」を宣言し、ヒトとAIが協働する業務構造へと転換、既存事業の効率化とAIプロダクトによる価値創出を加速

● 2025 開発体制の強化

グループ全体の技術開発体制強化を目的として、ベトナムにCASTER TECH VIETNAMを設立

テクノロジーや生成AIを活用し、生産性向上や新サービス創出を図るとともにプロダクト開発・運用の内製化を推進

→ カスタマーの強み

採用力



フルリモートでの人材獲得

フルリモート希望者の増加を背景に、
自社HP・自社媒体経由での採用が多数



スキルを活かし成長できる環境

活かせるスキルの幅が広く、多様な業務・
プロジェクトに挑戦できる環境を提供



多様な働き方・持続的な組織力

時短・副業・フレックスOK。育休・介護休業
を取得する管理職も多く、ライフイベントに
左右されずキャリアを継続可能

ソーシングエリアの広さ

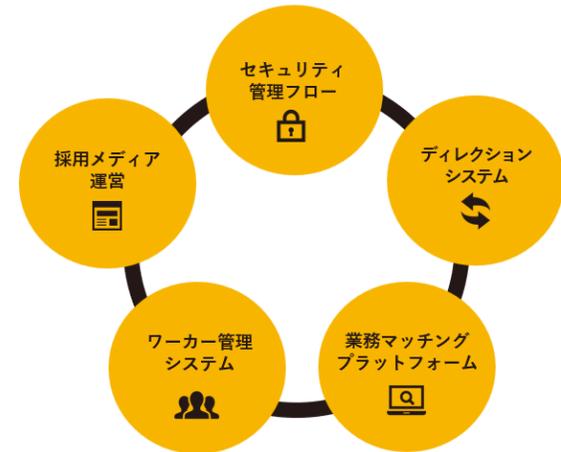
プロジェクトごとに世界
中からメンバーが参画



場所に縛られることなく、
全国+海外からタレント
プールを構築

独自インフラ・運用を構築

フルリモート前提の組織で、
事業規模や従業員数に応じた
効率の良い経営が可能



→ 高い採用力を支える基盤

人的資本を最大化する多様な働き方

採用難時代には選ばれる企業としての組織づくり

カスタマー単体、2025/8時点

フルリモートワーク率
98.5%

1都3県以外の居住比率
72.6%

キャリア採用率
100%

女性管理職比率
67.4%

AI業務活用率
100%



働く環境

多様なライフステージ・居住地の人材が、同じ条件で活躍できる組織設計

フルリモート体制

居住地を問わず、どこからでも就業可能。「テレワークトップランナー2024」総務大臣賞受賞

フレックス・時短勤務

働く時間に柔軟性を持たせた制度（週3日勤務正社員あり）

副業可能

申請の上、副業可。個人のスキル拡張を支援



育成環境

個人の成長が、事業成長につながる循環を重視

研修制度

オンボーディング、入社後研修ともにリモートで受講可能。AI研修を全社向けに実施

資格取得補助

資格取得にかかる費用を会社が負担

チャレンジ制度

新たなキャリアへのチャレンジを支援（ジョブチェンジ、役職チャレンジ）



事業内容

→ 外部環境：企業における「三重苦」の構造課題

企業は“働く人が減る” × “業務が複雑化” × “AI実装の壁”
という深刻化する「三重苦」に直面している



働く人が減る

生産年齢人口の構造的縮小

1995年ピークから約16%減少(1,400万人程)
採用難易度が極限まで上昇
人手不足による黒字倒産が急増

労働供給の限界



業務が複雑化

バックオフィス負担の増大

インボイスなど制度対応が急増
DX・デジタル化要求の高まり、中小企業では運用体制の整備が追いつかない

運用負荷の増大



AIの実装が難しい

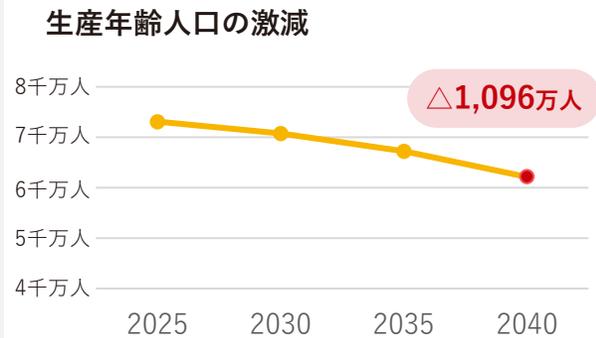
導入加速も運用定着せず

「リテラシー不足」が最大の障壁
現場オペレーションに組み込めない
PoC(概念実証)止まりで成果が出ない

技術と現場の乖離

→ 外部環境：データで見る構造と現実

働く人が減る



必要な人的リソースが
確保できない

業務が複雑化

システム化を行うも**8割以上**が
「業務負担が軽減されていない」と回答
その理由は？

- システム連携ができておらずデータの二重入力が発生しているから **60.8%**
- 業務プロセスが複雑になっているから **35.1%**

出所：(株)エイトレッド 「人手不足に悩むバックオフィス担当者に向けた業務実態調査」より一部抜粋

業務を回す仕組みが不足
業務が属人化し、疲弊

AIの実装が難しい

AI活用の最大障壁



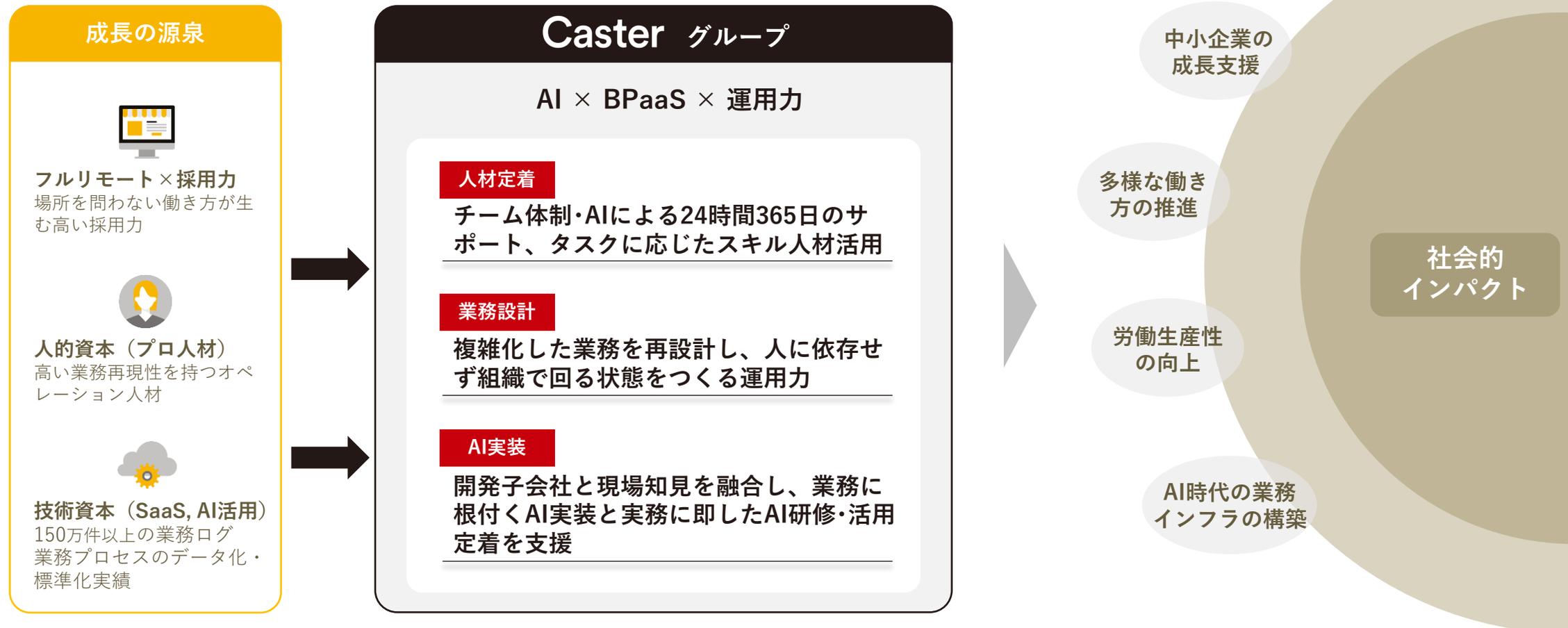
出所：(株)野村総合研究所
「ユーザー企業のIT活用実態調査(2025年)」

リテラシー不足でAIが定着せず
業務に組み込めない

構造的課題には**“人材定着”** × **“業務設計”** × **“AI実装”** を一気通貫で支援する
新たなオペレーティングモデルの提供が必要不可欠

→ 当社の課題解決モデル

AI × BPaaS※で労働生産性を底上げし、人手不足や企業の生産性向上に貢献します

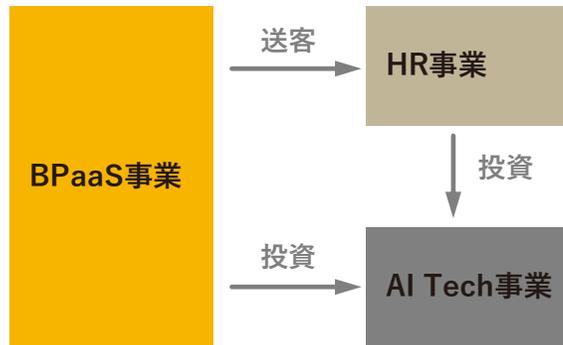


※Business Process as a Service の略。業務プロセスそのものをクラウド経由でサービスとして提供

→ 当社事業ポートフォリオ・売上高構成比

主力事業は、CASTER BIZシリーズを中心としたBPaaS領域

事業別のポジション



BPaaS事業とHR事業で得た利益をAI Tech事業に投資する

事業別売上高構成比



■ BPaaS事業	75.3%
■ HR事業	16.7%
■ AI Tech事業	8.0%

※AI Tech事業は下記子会社を含む成長領域の位置付け

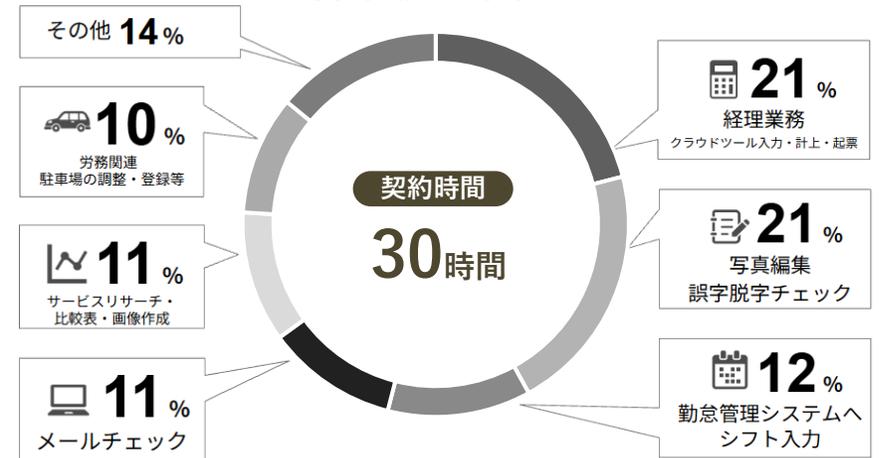
- ・2024/6 M&A取得 グラムス
- ・2024/9 設立 キャスターテックジャパン
- ・2025/4 設立 CASTER TECH VIETNAM

➔ BPaaS事業

事業内容

- ・ オフィスワーク領域の業務を、**小ロット・月額制で提供**するBPaaSモデル
- ・ **分単位**～年単位まで、業務量の変動に応じて柔軟にスケール可能な運用体制
- ・ フロントによる業務設計と**チーム対応**により、再現性の高い業務実行を実現
- ・ 独自システムによる最適人材マッチングと、**24時間365日稼働**体制
- ・ NEO assistant を活用した業務構造化・自動化で、**AI実装までを一気通貫で支援**

< 業務依頼の内訳例 >

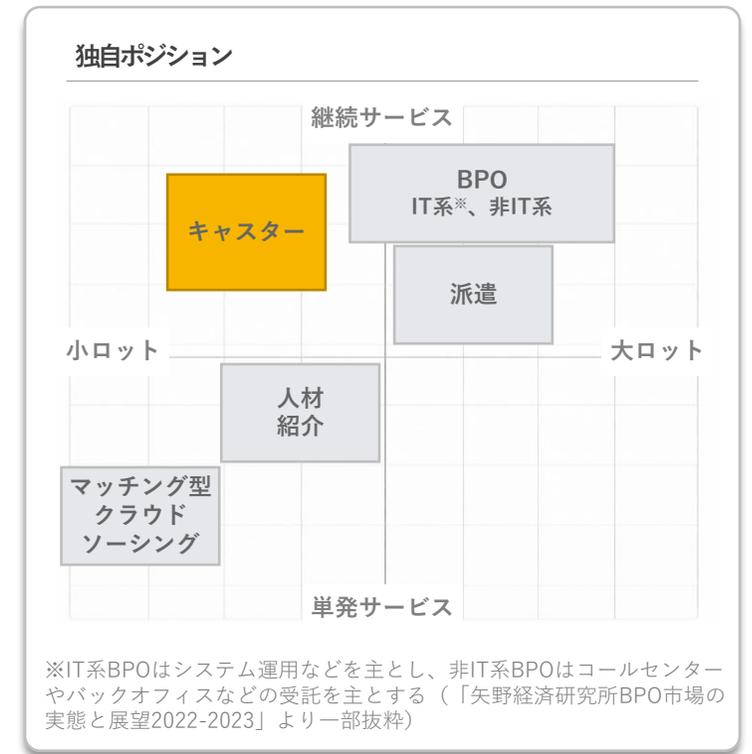
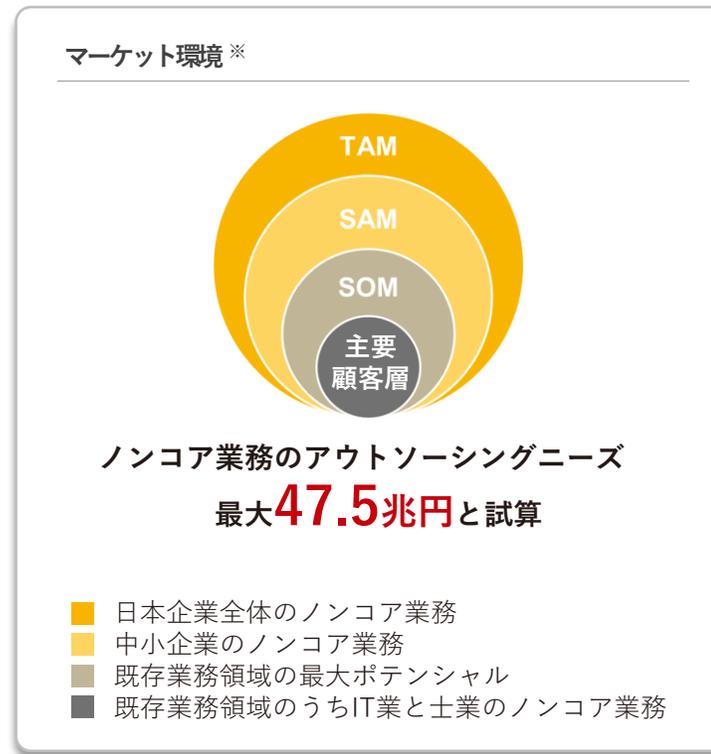
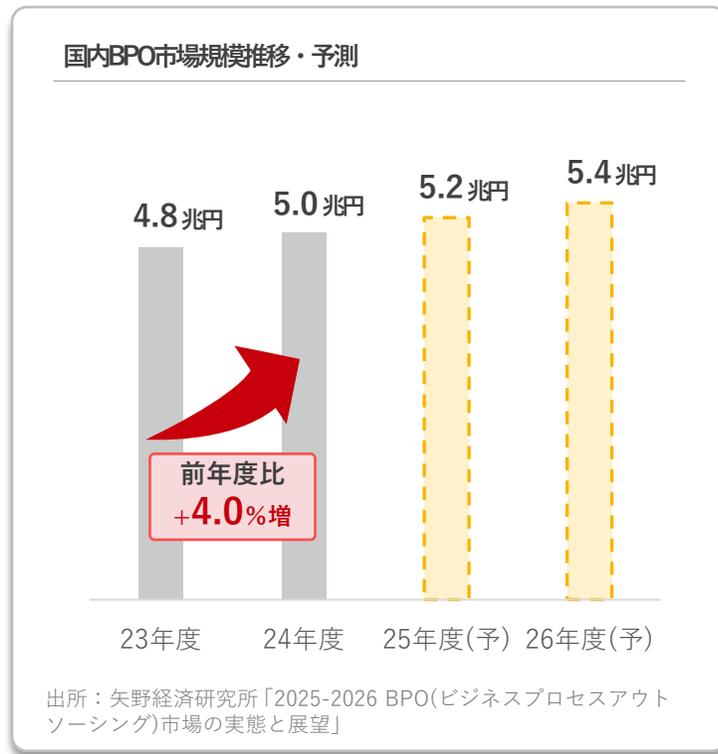


～ 業務フロー ～



➔ BPaaS事業 / BPO市場と当社ポジション

国内BPO市場は拡大基調。カスタマーは特異なポジションで中小企業を中心に拡大を続けています



※TAM：「全従業員数およそ4748万人(経済センサス)」×「正規雇用者割合およそ63%(労働力調査)」×「正社員平均年収およそ530万円(民間給与実態統計調査)」×「ノンコア業務の割合30%(当社調べ)」

※SAM：TAM×「中小企業の従業員数およそ3309万人(経済センサス)」÷「全従業員数およそ4748万人(経済センサス)」

※SOM：SAM×「非IT系BPO市場の構成比39.6%(矢野経済研究所BPO市場の実態と展望2022-2023)」

※主要顧客層：SOM×「当社の売上構成比の大きいIT業42,454社と土業181,763社の、中規模以下の企業の社数約3578万社(中小企業白書2022年度版)に占める割合63%」

➔ BPaaS事業 / 顧客層

■ 累計アカウント数※



<日本市場の構造>



- 大企業 0.3%
- 中小企業 99.7%
(うち、小規模事業者 84.5%)

当社顧客も日本の企業構成と同様に**約8割**以上は中小企業・個人事業主等
中小企業数は国内で336万。当社サービスは巨大な市場ニーズに応えています

<顧客の特徴>



個人事業主

プライベートのことから秘書業務全般をまるごと依頼
従業員0の1人社長も



中小企業・スタートアップ

事業拡大で手が回らず、専門人材の採用も困難。コア業務に集中したい



大企業

派遣社員の法律上の雇用制限、優秀人材の採用難・担当者の退職リスクを抱える

※当社が運営する継続提供サービスにおいて、契約実績のあるアカウントの累計件数

➔ BPaaS事業 / 多様な業務領域と柔軟なプラン設計

業務設計から実行までを“時間×スキル”の組み合わせで柔軟に提供
小ロットから専門業務まで、中小企業を中心に現場課題にフィットするラインナップ

 **CASTER BIZ assistant**
秘書・事務など日常業務～専門領域まで

- ・ アポイント調整、データ入力
- ・ メール対応、リサーチ、資料作成

主要プラン

助成金サポート 学校法人プラン

 **CASTER BIZ accounting**
クラウド経理・財務支援

- ・ 経費精算、税理士対応
- ・ クラウド会計導入支援

主要プラン

上場経理プラン BPOプラン

 **CASTER BIZ HR**
労務手続き・勤怠管理

- ・ 給与計算、勤怠管理
- ・ 人事業務、事務サポート

主要プラン

年末調整パッケージ +経理SETプラン

 **CASTER BIZ recruiting**
採用実務・RPO

- ・ 求人媒体運用、エージェント対応
- ・ 応募者対応、採用広報

主要プラン

AI人材採用 英語対応プラン

NEO assistant
AI×ヒトのハイブリッド業務支援

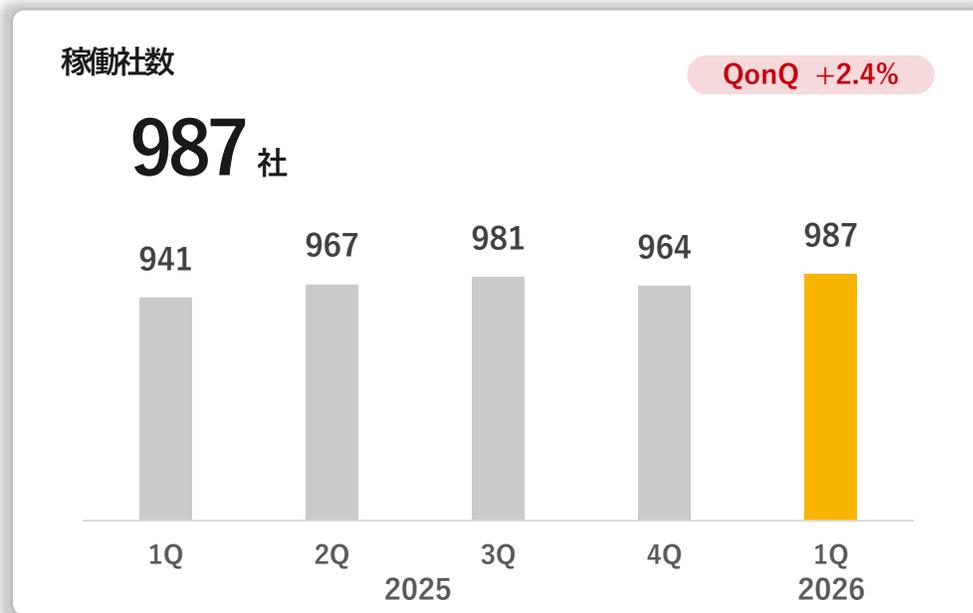
- ・ チャットボット作成など生成AI実務
- ・ バイブコーディング、各種自動化

主要プラン

AIワークフロー構築+CASTER BIZ assistant

➔ BPaaS事業 /KPI

稼働社数を着実に積み上げ、高単価サービスへのアップセルでARPU上昇を目指す
 平均継続期間は 38.9ヶ月、ARR (年間経常収益)は 33.1億円



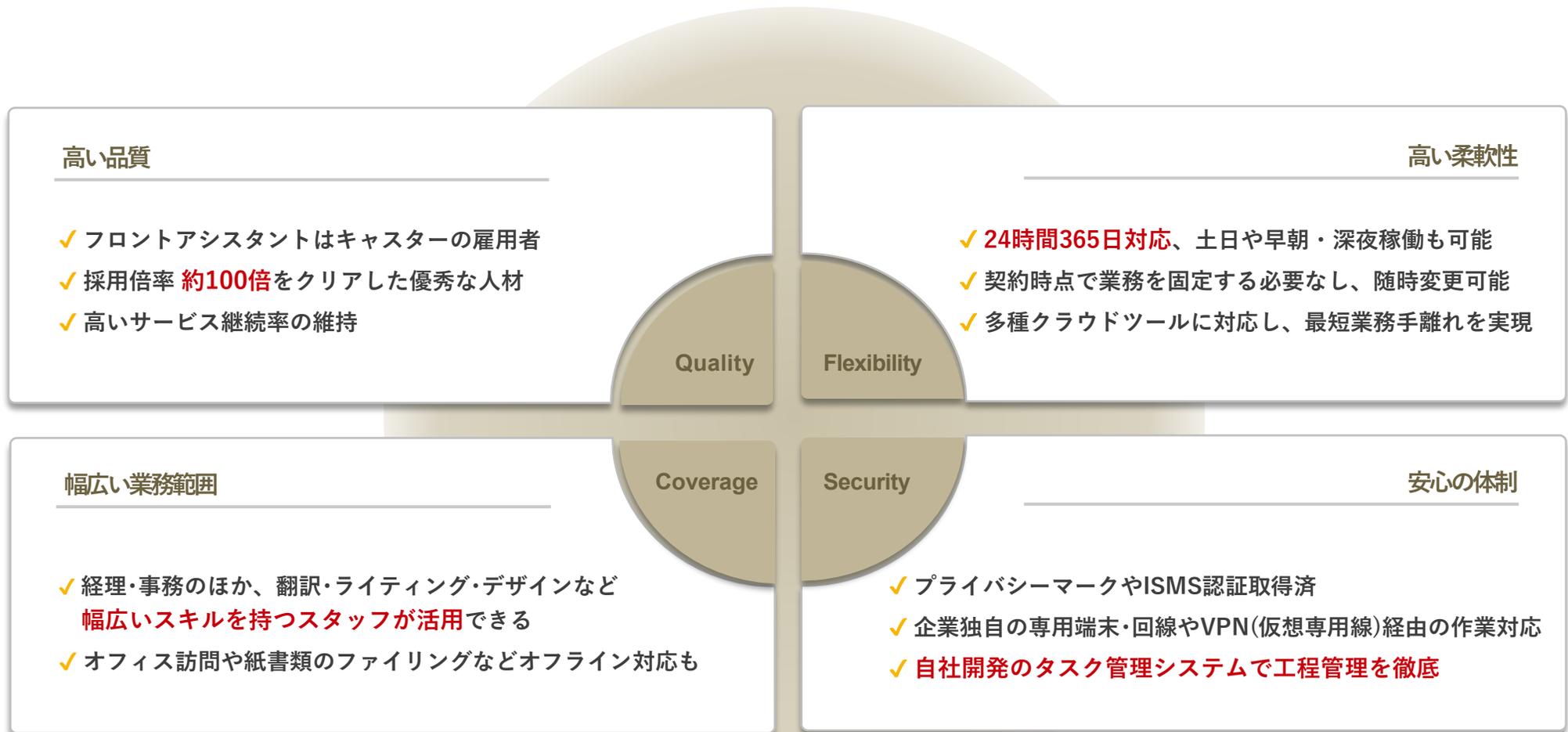
※1 各数値はBPaaS事業において、契約が3ヶ月以内に終了する顧客を除いた数値で算出（継続案件）

※2 ARPUは、BPaaS事業の四半期売上を、前四半期末時点稼働社数に当該四半期中の開始社数の二分の一（月中開始案件を鑑み概算値として算出）を加え解約社数を減じた数で除した数値

※3 平均継続期間は、当四半期解約社数を基に算出した解約率の逆数で算出

※4 ARRは各四半期末月の単月MRR(継続案件の月額売上)を12倍（年換算）し算出

➔ BPaaS事業 / 他社サービスとの差別化



➔ BPaaSの進む方向性：AIが“コミュニケーション”を再設計

コミュニケーションコストを起点としたBPaaS市場の構造転換

■ 一般的なBPO（大企業中心）



- ・ 業務開始までに多段階での調査・設計・調整が必要
- ・ 人手によるコミュニケーションコストが多い
- ・ コスト回収の必要性から費用水準が高く、利用企業が一定規模以上に限定されやすい

“課題”

コミュニケーションを人が担う構造のため、業務量が小さくなくても説明・確認・調整の工数は減らない

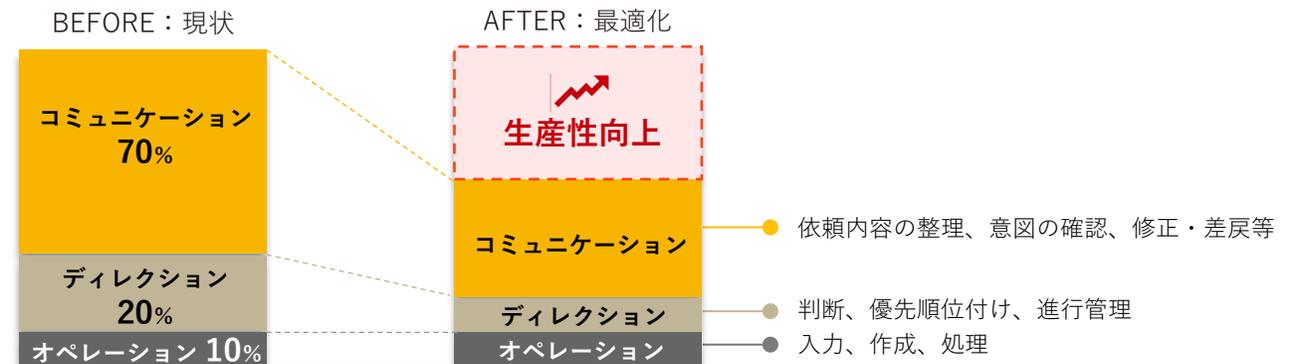
ホワイトカラーの業務構成は**コミュニケーション7割**、**ディレクション2割**、**オペレーション1割**

※当社業務ログをもとに算出



AI時代のBPaaS

業務の大半を占める
コミュニケーション領域で
AIが最も効果を発揮するように



➔ **カスタマーのAI-BPaaSによる競合優位性**

業務ワークフローの自動化でコスト構造を改善し、マイクロロット※領域での成長を加速

■ **カスタマーのオンラインアシスタントサービス**

問い合わせ

要件定義などは不要



業務開始までが早い

運用開始

AI活用による
作業の効率化

AI対応で依頼を簡略化
依頼側の負担を軽減

BPO企業では業務を標準化するために多くのコミュニケーションが発生
カスタマーでは細かな打ち合わせは不要、営業・商談レスなど効率化を加速
問い合わせ時からの新たなコミュニケーションレスサービスをテストリリース（次頁参照）

🔍 **カスタマーの競合優位性**

AI×ヒトの協働により業務の個別化を実現。創業時から自社開発システムによるフルリモート運営を行っており、累計150万件を超える業務ログと、蓄積されたコミュニケーションデータを保有しているため、AI化を進める上で不可欠な実務データが豊富に存在

カスタマーが実践するAI-BPaaSは「作業を速くする」だけでなく、
「人が話さなくてよくなる」ことで**生産性を引き上げるモデル**です

➔ 新サービス：Pig out（ピッグアウト）

オンラインアシスタントをもっと“**手軽に**”“**直感的に**”“**身近に**”
導入の壁、煩わしさをとことん排除した新オンラインアシスタント「Pig out」のクローズドモニター募集開始



必要な業務を、必要な分だけ、今すぐ依頼できる

初期・月額料金不要

導入コストや維持費の心配は不要
使いたいときにすぐ始められます

料金体系

実際に業務依頼した分だけ支払う完全従量課金型
1タスク3,000トークン（1トークン約1円換算）

スポット利用OK

「今だけ」「この件だけ」という突発的なニーズに1回から対応

要件は雑に依頼でOK！AIによって頼む前の**コミュニケーション負荷を下げ**
オペレーションそのものは**人と現場の知見を生かす**

小規模な案件(マイクロロット)の利用を促進し、成長を加速
本サービスの基盤システムを事業インフラとして活用し、カスタマー
全体の事業プロセスの進化も推進

フルリモートに特化することで、“すぐに・確実に”優秀な人材を確保
派遣による柔軟なリソース調整から、直接雇用の専門人材獲得まで幅広く対応

 在宅派遣[®]

フルリモート人材派遣サービス

1日数時間OK 指揮命令可 全国対応

主な特徴・メリット

- ✓ **時間単位の柔軟性**：1日数時間からの固定稼働が可能で、繁忙期のリソース調整に最適
- ✓ **迅速な立ち上げ**：フルリモート前提のため、物理的な制約なく最短で人材を確保
- ✓ **品質と実績**：「テレワークトップランナー2024 総務大臣賞」受賞実績のある運営体制

 Reworker

リモート求人特化型 転職メディア

直接雇用 専門人材 ワーク・ライフスタイル対応

主な特徴・メリット

- ✓ **採用ミスマッチ低減**：リモートワーク前提の求職者が集まるため、条件面での齟齬が少ない
- ✓ **直接雇用で専属化**：自社社員として迎え入れることで、ノウハウの蓄積と長期的な組織強化を実現
- ✓ **効率的な採用活動**：詳細情報の閲覧機能やスカウト配信により、ターゲット人材へダイレクトにアプローチ

→ AI Tech事業

“AI × 実務オペレーションで、企業の生産性を再定義”

BPaaS事業で培った膨大な実務データと業務知見を起点に、AIソリューションを開発・実装し、グループ全体で循環させる



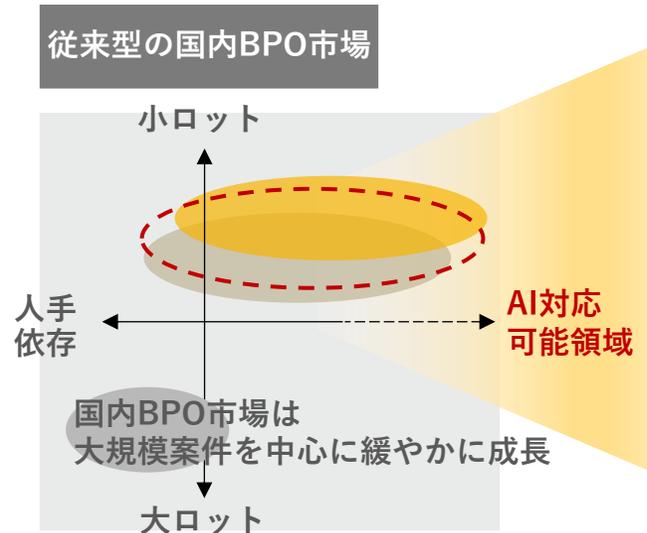
➔ AI Tech事業 / キャスターサービス(My Assistant)

AI Tech事業を牽引する主力サービス
AIの浸透とともにマイクロロット市場の拡大が加速

M
My Assistant
マイクロロット・単発/定型依頼

- ✓ マイクロロット市場開拓：従来の半額以下・小さいロットでSMB層の需要を喚起
- ✓ 完全セルフサービス型：専用システムで商談レス・即日利用開始。営業コスト(CAC)を極小化
- ✓ AI×ヒトのハイブリッド：リサーチや資料作成にAIを活用し、最速・最適品質で納品

Monthly Plan
月10時間～ **2.5万円** (税込 27,500円)



< 市場環境 >

- ・ 2024年～2033年でのAIを活用したBPO市場はCAGR34.3%※の予測
- ・ 従来型の国内BPO市場・スモールロット市場と比較しても成長性が高い領域

< 市場背景 >

- ・ 個人事業主や小規模企業/スタートアップでの導入が拡大
- ・ AIによる単価圧縮が加速されることで、今後更に拡大見込み

※ Market.U.S 「AI In BPO Market」

➔ AI Tech事業 / キャスターサービス(My Assistant)

Web申込のみで利用開始ができるため、初期費用0円・打ち合わせ不要・開始即日からは業務依頼可能



<10時間の業務依頼例>



→ AI Tech事業 / キャスターサービス



EC-Consulting

Amazon 運用代行・コンサルティング

- ✓ **実力派コンサルタント**：現役/元セラーが戦略から広告運用、SEOまでフルサポート
- ✓ **チーム対応**：属人性を排除し、戦略・実務・分析をチーム体制で安定運用
- ✓ **信頼と実績**：Amazonパートナー・エージェンシーからの認定

代行サービス種別

アカウント運用代行

コンサルティング

広告運用代行

商品ページ作成代行

商品カテゴリー画像作成

越境Amazon支援



Remotte

経理×リモートキャリアスクール

- ✓ **即戦力育成**：クラウド会計ソフトの実務演習と現役メンターによる指導
- ✓ **キャリア支援**：卒業後はキャスターのBPaaS事業等へ人材供給パイプラインとして機能
- ✓ **リスキング需要**：経理人材不足とリモートワーク希望者のマッチングを促進

コース

リモートワーク

リモート業務の基礎知識・スキル

Monthly Plan

経理

レベル別4段階のカリキュラム

16,500円(税込)

→ AI Tech事業 / 連結子会社

SaaS開発・AI活用支援・グローバル開発拠点の3本の矢で、事業拡張を加速

glams グラムス株式会社
24年6月株式取得
EC出品「ささげ」業務自動化SaaS & AI技術開発

- ✓ 業界特化：EC市場の成長テーマに沿ったプロダクト展開
- ✓ SASAGE.APP：ささげ業務(撮影・採寸・原稿)のAI自動化で、EC運営の業務効率を最大70%向上
- ✓ heroshot：商品画像からAIがモデル着用動画と画像を自動生成し、EC販促を支援。SASAGE.APPとの併用で、アプリ上で出品・管理を行い、EC出品業務全体を効率化

動画・画像生成AIアプリ「heroshot」



C 株式会社キャスターテックジャパン
24年9月設立
顧客ニーズ主導の総合TECH事業

- AI研修事業 企業向け生成AI導入・活用支援事業を軸に必要なAI知識や業務効率化支援
- コンサルティング AIを中心に多角的な経営支援に伴走し、実行部分も支援
- その他 BPO業務の請負や人材運用に関するノウハウを活用した新規事業創出等

CASTER TECH VIETNAM
25年4月設立/ホーチミン拠点
グループ事業に関連したシステム開発

- ✓ グローバル開発ハブ：優秀なエンジニアリソースの確保と開発コストの最適化
- ✓ 開発リソース：グループ全体のシステム開発を支えるエンジニア基盤
- ✓ コスト優位性：高品質な開発を競争力あるコストで実現

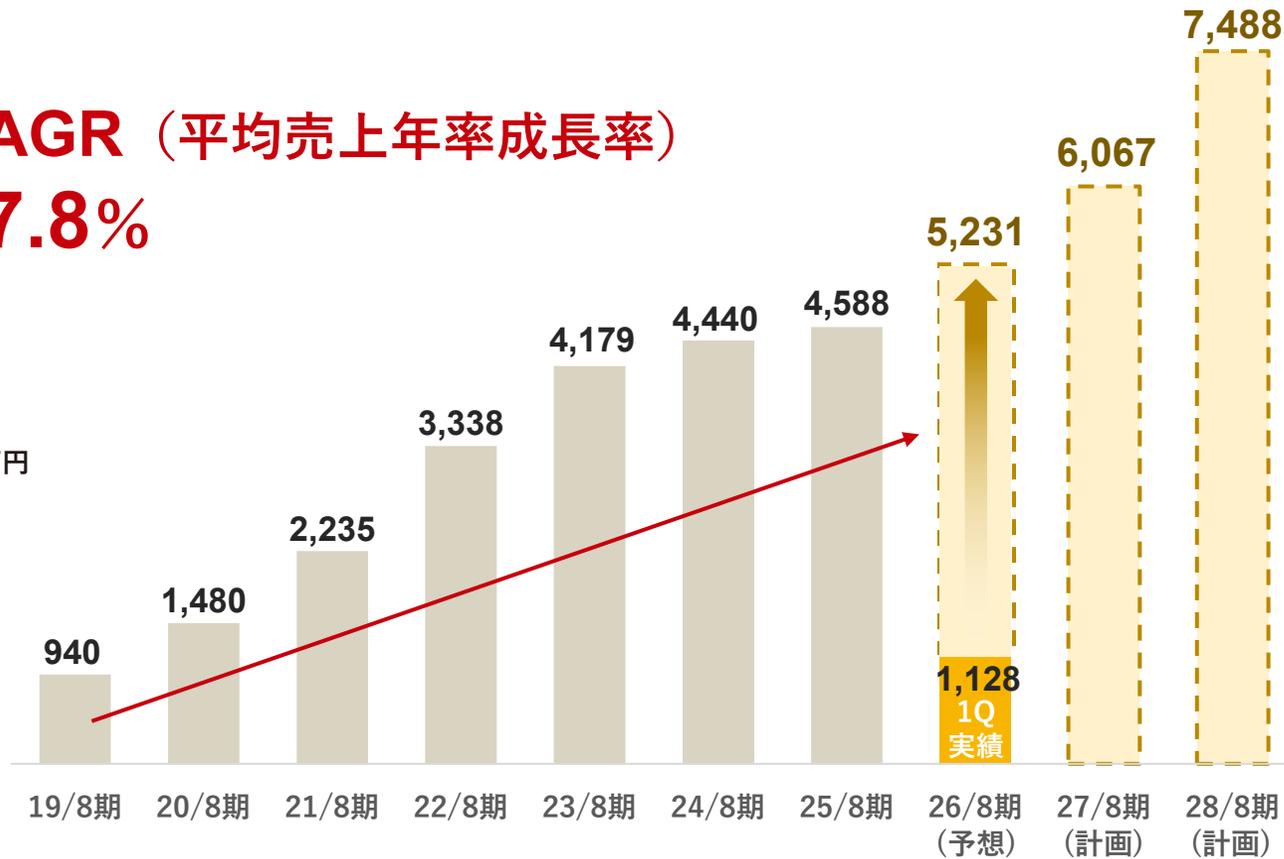


業績

→ 業績推移（年間）

CAGR（平均売上年率成長率）
27.8%

単位：百万円



売上高

BPaaS事業の基盤拡大及び子会社・新規事業の寄与により、事業規模は着実に拡大

25/8期上期の戦略的先行投資による一時的な利益圧迫を受け、収益性とのバランスを重視。一時的に成長は緩やかな推移となったが、足元では広告チャンネルやアロケーションの最適化を進め、トップラインの成長を図る

業績予想

新規・既存サービスにおけるAI活用を通じて生産性向上やエンタープライズ向けのサービスの強化を推進。これまで積み上げてきた顧客基盤とAI活用による業務効率化を背景に、持続的かつ飛躍的な成長を目指す

※CAGRは2019/8期～2026/8期の予想期間で算出

 業績推移（四半期）

単位：百万円	24/8期				25/8期				26/8期
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q
売上高	1,086	1,107	1,122	1,123	1,164	1,125	1,157	1,140	1,128
売上原価	643	653	675	691	715	721	744	726	694
売上総利益	442	453	447	432	449	404	412	413	433
販売費及び一般管理費	451	453	495	527	592	535	500	434	414
営業利益	△9	0	△48	△94	△143	△130	△88	△20	19
経常利益	△15	10	△45	△108	△145	△129	△91	△20	18
特別損失※	—	—	—	19	1	0	—	—	—
親会社株主に帰属する当期純利益	△18	4	△59	△144	△147	△131	△92	△21	12

※ 適時開示資料：[ベルリン支店閉鎖及び特別損失の計上に関するお知らせ](#)

本資料の取り扱いについて

本資料に含まれる将来予想に関する記述は、当社の判断及び仮定並びに当社が現在利用可能な情報に基づくものです。将来予想に関する記述には、当社の事業計画、市場規模、競合状況、業界に関する情報及び成長余力等が含まれます。そのため、これらの将来予想に関する記述は、様々なリスクや不確定要素に左右され、実際の業績は将来に関する記述に明示または黙示された予想とは大幅に異なる場合があります。

本資料には、当社の競争環境、業界のトレンドや一般的な社会構造の変化に関する情報等の当社以外に関する情報が含まれています。当社は、これらの情報の正確性、合理性及び適切性等について独自の検証を行っておらず、いかなる当該情報についてこれを保証するものではありません。

Caster

創り変える。働くの全てを。

Work. Created Anew