

報道関係者各位

2025 年 11 月 4 日

株式会社うるる

うるる BPO、“伴走型”カスタマーサクセス支援サービス「CSer BPO」の提供を開始 ～SaaS 事業者の知見と BPO ノウハウで、CS 業務の成果創出から LTV 最大化まで一気通貫支援～

労働力不足問題解決のリーディングカンパニーとして、複数の SaaS を展開する株式会社うるる（東京都中央区 代表取締役社長 CEO：星 知也）の 100%子会社である株式会社うるる BPO（東京都中央区 代表取締役社長：桶山雄平、以下「うるる BPO」）は、SaaS を提供する事業者のカスタマーサクセス（以下、CS）※1を一気通貫で支援するサービス「CSer BPO（シーサービーピーオー）」を、11 月 4 日（火）より提供開始することをお知らせいたします。



「CSer BPO」公式サイト：<https://www.uluru-bpo.jp/cserbpo>

■SaaS 事業の成長を後押しする、新しい CS 支援サービス「CSer BPO」

「CSer BPO」は、SaaS 事業の CS 業務における成果創出から、LTV※2の最大化までを一気通貫で支援する、伴走型の CS 支援サービスです。

SaaS 事業者において、チャーンレート※3の低下や LTV の最大化に向けた CS は、事業成長を左右する重要な機能であり、人材需要が一層高まる分野です。しかし近年 CS 人材の確保・育成が一層困難となり、「リソース不足」や「ノウハウの属人化」といった課題が顕在化しています。また、外部委託においても業務の属人性から再現性のある支援体制を構築しづらいという課題がありました。

こうした状況の中、SaaS 事業者からは「外部委託しながらも、自社の顧客体験を向上させる CS 支援」を求める声が高まっており、そのニーズに応える形でうるる BPO は、「CSer BPO」の提供を開始いたしました。

■「CSer BPO」が成果を生む CS 支援を実現できる 3 つの理由

うるるグループは創業以来、「人のチカラ」と「IT・AI のチカラ」を軸に、多様な SaaS 事業を自ら立ち上げ、グロースさせてきました。その過程で、ユーザー体験の改善やリテンション向上など、実践的かつ再現性の高い CS ノウハウを蓄積しています。

理由①：自社 SaaS で培ってきた CS 成果の実績

うるるグループが提供する代表的な SaaS である入札情報速報サービス「NJSS」の月次チャーンレートは 1.49%、電話代行サービス「fondesk」は 1.1%と、いずれも高い継続率を維持。CS を通じた顧客体験の向上がチャーンレート低下に繋がり、継続的な事業成長を実現させています。（月次チャーンレートは、いずれも 25 年 6 月末時点の有料契約件数をベースにした直近 12 ヶ月の平均月次解約率）

理由②：BPO・BPaaS 化※⁴ 支援の強み

長年培ってきた BPO のディレクションノウハウと、クラウドソーシングや多様なリソースを活用し案件ごとに最適な人材をアサインしてきた実績を強みに、柔軟かつ最適な体制構築を実現します。これにより、業界・業種ごとに求められるスキルや知識に応じた、効率的で高品質な CS 支援を提供することが可能です。この「ディレクションノウハウ」と「人材活用」を組み合わせた「BPO アセット」を活かした、他社の BPaaS（Business Process as a Service）化支援の実績も豊富です。

理由③：CS のプロ集団で構成された自社センターを大分・福岡で運用

うるる BPO では、2023 年より CS 支援に特化した事業所を大分・福岡に設立。長期の CS 経験を持つスーパーバイザーを中心に、人事関連 SaaS や法務関連 SaaS など複数のサービスに対し、PoC として CS 業務を実施してまいりました。

また、スーパーバイザーを中心とした人材育成にも注力し、再現性の高い支援体制を構築。これにより、安定した運用と定量的な成果創出を両立しています。

「CSer BPO」は、単なるオペレーション代行ではなく、うるるグループが自社 SaaS 事業の運営で培った「事業成長を生み出す CS」を再現するサービスです。これまで多様な案件に応じて最適な人材をアサインしてきた実績を活かし、今後は地方人材やシニア層の活用を促進し、業界・業種ごとに最適化された体制構築を通じて、ユーザーの顧客体験の向上と事業成長を支援します。

今後もうるる BPO は、SaaS 事業者への CS 支援をさらに強化し、サービス価値を最大限に引き出すことで、企業の業務効率化や生産性向上を後押ししてまいります。

また、本サービスによる地方人材やシニア人材の活用は、グループが提唱する「埋蔵労働力資産」※⁵ の創出・活用にも資する取り組みであり、こうした取り組みを通じて、うるるグループが掲げるビジョン「労働力不足を解決し 人と企業を豊かに」の実現を目指してまいります。

※1：カスタマーサクセス：企業が製品やサービスを提供する際に、顧客が「成功体験」を得られるように能動的に支援し、顧客の目標達成と継続的な利用を促進する取り組みや考え方、およびその職種を指す。

※2：LTV（Life Time Value）：顧客が企業のサービスや商品を利用し続ける期間を通じて、企業にもたらす総収益（顧客生涯価値）のこと。

※3：チャーンレイト：一定期間内に解約や利用停止に至った顧客の割合を示す指標。顧客離脱率とも呼ばれる。

※4：BPaaS 化：単なるソフトウェアの提供（SaaS）や、業務のアウトソーシング（BPO）にとどまらず、業務プロセス全体をクラウド上で一体的に提供する「BPaaS（ビーパース）」へと、SaaS のサービス形態を進化させること。

※5：「埋蔵労働力資産」とは、労働意向がありながらも、さまざまな理由で就労できない「埋もれている労働力」と、IT・AI の進展によって今後代替される「埋もれゆく労働力」の 2 つから生み出される資産で、うるるが 2025 年 2 月に提唱した新たな概念。うるるの推計によると、現在約 15 兆円分の「埋もれている労働力」が存在し、2030 年までには約 120 兆円分の新たな価値が「埋もれゆく労働力」として創出される見込み。（プレスリリース：<https://www.uluru.biz/news/14928>）

■株式会社うるる BPO (<https://www.uluru-bpo.jp/>)



設立：2014 年 10 月（株式会社うるるより子会社化）

所在地：

- ・東京本社 東京都中央区晴海 3 丁目 12-1 KDX 晴海ビル 6F/9F/11F
- ・徳島第 1 センター 徳島県小松島市大林町宮ノ本 100-1
- ・徳島第 2 センター 徳島県小松島市大林町森ノ本 23-10
- ・徳島第 3 センター 徳島県小松島市大林町宮ノ本 98-1
- ・徳島つぎ町事業所 徳島県美馬郡つぎ町貞光森ノ本 8 番
- ・大分センター 大分県大分市荷揚町 3-1 いちご・みらい信金ビル 8F

代表者名：桶山 雄平

事業内容：

- ・総合型アウトソーシング
- ・BPaaS 化支援
- ・高精度の AI-OCR サービス「eas（イース）」
- ・障害者雇用トータル支援サービス「eas next（イース ネクスト）」

【うるるグループ 概要】株式会社うるる (<https://www.uluru.biz/>)

ULURU

労働力不足解決カンパニー

うるるは、労働力不足問題解決のリーディングカンパニーとして、働きたくても働けない「埋もれている労働力」と、IT・AI によって今後代替される可能性が高い「埋もれゆく労働力」の 2 つから生み出される、「埋蔵労働力資産」の創出・活用を軸に事業を展開しております。

「IT・AI と人のチカラ」をかけ合わせた複数の SaaS の提供を通じて、「労働力不足を解決し 人と企業を豊かに」というビジョンを実現してまいります。

設立：2001 年 8 月 31 日

所在地：東京都中央区晴海 3 丁目 12-1 KDX 晴海ビル 9F

代表者名：星 知也

事業内容：

◆CGS（Crowd Generated Service）事業 ※CGS とは、クラウドワーカーを活用したうるる独自のビジネスモデル

- ・電話代行サービス「fondesk（フォンデスク）」
- ・電話自動応答サービス「fondesk IVR（フォンデスク アイブイアール）」
- ・入札情報速報サービス「NJSS（エヌジェス）」「nSearch（エヌ・サーチ）」
- ・幼稚園・保育園向け写真販売システム「えんフォト」
- ・出張撮影サービス「OurPhoto（アワーフォト）」

◆クラウドソーシング事業

- ・プラットフォーム「シュフティ」の運営

◆BPO 事業 ※

- ・総合型アウトソーシング「うるる BPO」
- ・高精度の AI-OCR サービス「eas（イース）」
- ・障害者雇用トータル支援サービス「eas next（イース ネクスト）」

※ 株式会社うるる BPO にて運営

■サービスに関するお問い合わせ先

株式会社うるる BPO

TEL：03-6221-3061 E-Mail：contact_bpo@uluru.jp

■報道関係者のお問い合わせ先

株式会社うるる ブランド戦略部

TEL：03-6221-3069 E-Mail：pr@uluru.jp