海野 弘成 / yaotti

ACK Craft株式会社 代表取締役
京都大学 情報学科卒

2011年

大学在学中に、Qiita を立ち上げ

ソフトウェアエンジニア・代表
8年間運営。2017年にエイチームグループへ。

2024–2025年

newmo で電話対応AIを開発

エンジニア・プロダクトマネージャー
タクシー会社の現場で使えるところまで担当。

2026年2月

ACK Craftを創業

いまは **ボイスブーケ** と、
AIによる業務改善・導入支援に取り組んでいます。

QiitaとQiita Teamを立ち上げ、エイチームへ売却

2011年に創業。2017年の売却後も含め、8年間経営。

Qiita

2011年開始

エンジニアが技術記事を投稿し、
知識や経験を共有するサービス。

登録利用者数

150万人突破

2025年3月時点

Qiita TEAM

2013年開始

社内のノウハウや日報を共有する、
企業向けB2B SaaS。

登録実績

8,500チーム以上

2016年度グッドデザイン賞

約14.5億円

2017年、運営会社Incrementsの
全株式をエイチームへ譲渡

Forbes 30 Under 30 Asia

2017年 Enterprise Tech部門に選出

出典：Qiita公式（2025年）・株式取得開示（2017年）・Forbes・Qiita Team公式・受賞発表
登録チーム数は2026年9月確認。株式取得額14.46億円（Increments全株式）。

newmo

newmoで、タクシーの電話対応をAI化

一人でプロトタイプを開発し、現場ヒアリングから導入・運用まで一貫してリード。

導入前：1日1,000件の電話

30% を取りこぼし

導入後

100% に応答　**45%** をAIで対応

電話の取りこぼしをなくし、コスト削減と売上向上に貢献。

「ガイアの夜明け」で開発現場を取材

テレビ東京
「AIで激変！タクシー新時代」
2025年10月31日放送

GENIAC-PRIZE 第1位

経産省・NEDO
newmoの配車AIが
カスタマーサポート部門で受賞。
懸賞金5,000万円 / 2026年3月

現場に入り、納得して使ってもらえるまで改善。

プロトタイプの開発は3日。現場で使えるようになるまで半年。

現場に入り、毎日テストする。

実際の業務で使えるかを確かめ、
うまく応対できない点を一つずつ改善しました。

何度も聞き、ベテランの判断を取り込む。

普段どう判断しているのかを繰り返し聞き、
マニュアルにない対応もAIの応対に反映しました。

ヒアリングで分かった、現場の判断

「この建物は出口が多いから、
どちらの出口かを必ず確認する」

「このホテルは、到着したら
電話でお知らせする」

**テストして、聞いて、直す。その繰り返しを続け、
現場の方に納得して使ってもらえる水準まで改善を重ねました。**

声の寄せ書き「ボイスブーケ」

2026年2月開始。いまは利用を広げている立ち上げ期です。

AI時代には、情緒的な価値が
より大切になると考えています。

そのテーマとして着目しているのが、
大切な人が自分のために録ってくれた「声」です。

家族や友人の声を集めて、
誕生日や送別のプレゼントにするサービスです。

海外での利用が主流となっています。

音声ページで贈り、動画にもできます。
音声サンプル　動画サンプル

自社の仕事も、AIを前提に組み直しています

自分は、狙いと優先順位を決める。

検索やChatGPTからの流入を増やす方針を決め、
AIの提案を見て、作るページと内容を選びます。

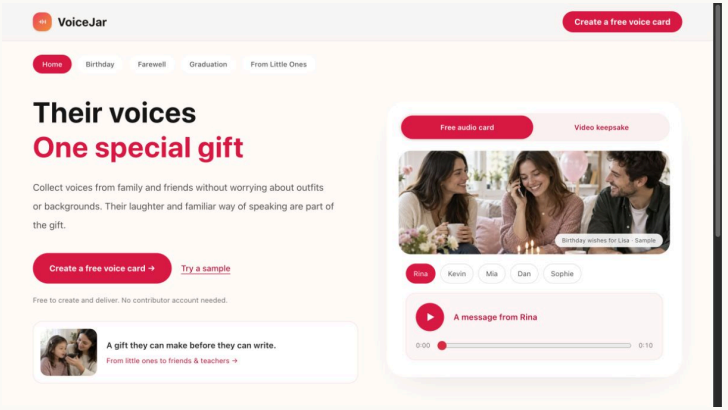
AIには、調査から実装・検証まで任せる。

アクセスを分析し、改善案を具体化。
文章・画像・コードを作り、画面や動作も確認します。

日英の集客ページとガイドを公開。
公開後の週次分析も設定し、次の改善につなげます。

2026年9月の実践。集客効果は計測中。

日本語版（改名前の画面）



英語版（改名前の画面）

いま取り組んでいる、2つのこと

ToCサービスと、業務のAIネイティブ化。

ToCサービスを、自分で大きくする。

まずはボイスブーケを、もっと多くの人に使ってもらいたい。
Qiitaでの経験も生かして、集客や使い方を改善しています。

AIを前提に、仕事の進め方を変える。

AIを前提に業務を組み直すことに、強い関心があります。
何をAIに任せ、人は何をするか。自分の事業でも実践しています。

業務のAI活用で、お手伝いできること

業務を見て、AIを使う形を考え、
実装して現場で使えるところまで取り組みます。

1. 現場の作業と、担当者の判断・例外を把握する
2. AIと人の役割を整理し、業務の流れを設計する
3. 試作・検証・改善を重ね、実際の運用につなげる

まずは対象の業務を一つ決めて、
手を動かすところからご一緒できればと思っています。

ackcraft.com

海野 弘成 / yaotti　ACK Craft株式会社　yaotti@ackcraft.com