

情報システム担当者の約半数が転職意向 属人化・人材不足が深刻化 情報システム部門の半数がアウトソーシングを活用 「アウトソーシング活用実態レポート ～情報システム部門編～」を発行

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下 当社）は、「アウトソーシング活用実態レポート ～情報システム部門編～」(以下、本調査)を発行しました。

本調査では、国内の従業員数 200 名以上の企業に勤務する情報システム担当者 1,648 名を対象に、情報システム部門の業務実態や運営課題、アウトソーシング活用状況について調査しました。その結果、情報システム部門における業務負荷や人材定着の実態、アウトソーシング活用の現状が明らかになりました。

アウトソーシング 活用実態レポート

情報システム部門

 Altius Link
アルティウスリンク株式会社

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

※アルティウスリンクはKDDIエボルバとりらいあコミュニケーションズが経営統合した会社です

[調査結果全文はこちら「アウトソーシング活用実態レポート～情報システム部門編～」](#)

【調査結果のポイント】

- 情報システム部門の最大課題は「業務の属人化」(43.6%)、人員不足(34.3%)も顕在化
- 情報システム担当者の約半数(49.9%)が転職意向、業務負荷やキャリア成長機会不足が影響
- 情報システム部門の50.9%がアウトソーシングを活用、導入企業の96.7%が効果を実感

情報システム部門には、「効率化」と「セキュリティ強化」の両立が求められている

情報システム部門では、社内システムや業務アプリの運用・保守に加え、DX推進や情報セキュリティ強化、システム導入・更改など、対応すべき業務領域が拡大しています。

本調査の結果、経営から情報システム部門に求められていることとして、「コスト最適化・効率化」（48.7%）が最も高く、次いで「品質向上」「省人化・自動化」「業務の標準化・可視化」が続きました。

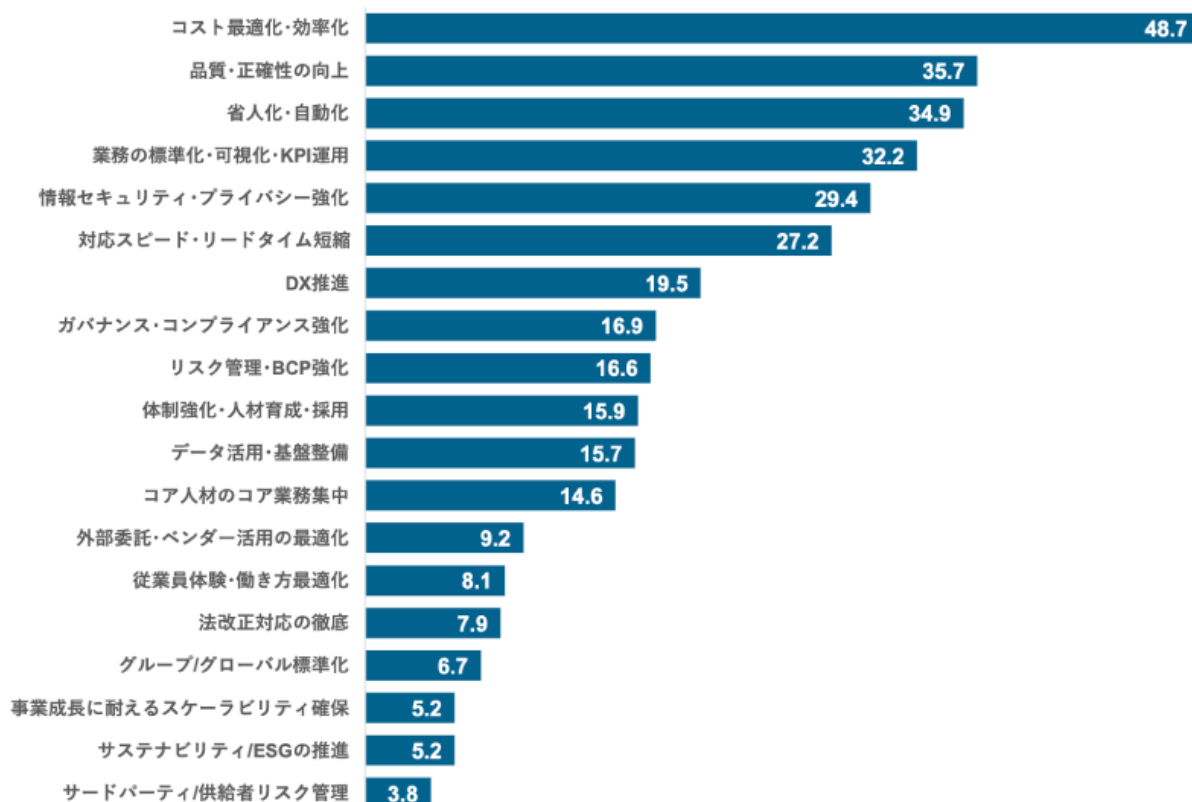
また、「情報セキュリティ・プライバシー強化」も上位に挙がっており、情報システム部門には業務効率化だけでなく、セキュリティやガバナンスの強化も求められていることがわかりました。

経営から情報システム部門に求められている期待

経営層はコスト最適化・効率化を重視、省人化・自動化や業務標準化も期待

Q. 経営陣から、あなたが所属している部門に対して求められていることを教えてください。

n=1,648（複数回答）



最大課題は「業務の属人化」、人員不足や業務過多も顕在化

情報システム部門が抱える課題として最も多かったのは「業務の属人化」（43.6%）でした。次いで人員不足や無理な納期・割込み案件の多さが続いています。担当者が負担を感じる業務としては、「社内システム・業務アプリの運用・保守」、「ヘルプデスク対応」、「システム導入・更改」が上位となりました。

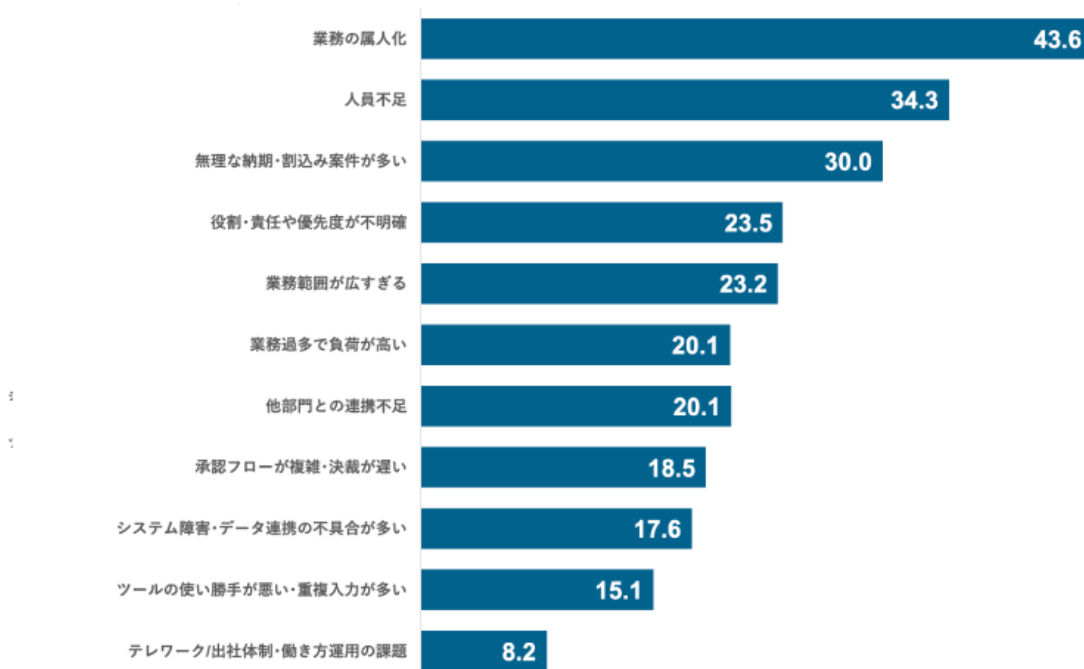
運用業務や問合せ対応といった日常業務に加え、システム刷新や情報セキュリティ対応まで幅広い業務を担う中で、限られた人員に業務やノウハウが集中している実態がうかがえます。特に、継続的に発生する運用・保守業務やヘルプデスク対応が負担となることで、DX 推進や業務改善といった、より付加価値の高い業務に充てるリソースの確保が課題となっている可能性があります。

ストレス・課題要因

業務の属人化や人員不足がストレス要因として上位に

Q. 業務環境や組織について、ストレスや課題を感じていることはなんですか。

n=1,648（複数回答）



情報システム担当者の約半数が転職意向、人材定着が重要課題に

今後1年以内の転職について、「具体的に活動している」「準備・情報収集中」「機会があれば検討したい」と回答した人は潜在層も含めると合計49.9%となりました。転職を検討する理由としては、「年収・報酬への不満」（27.8%）が最も高く、「業務負荷が高い」、「キャリア成長機会の不足」、「仕事内容とのミスマッチ」が続いています。また、繁忙期には61.1%が月20時間以上の残業を行い、22.9%が月45時間以上の残業を行っていることも明らかになりました。

情報システム部門では、運用・保守やヘルプデスク対応など継続的な業務に加え、DX推進や情報セキュリティ強化など高度な役割も期待されています。業務負荷の高さに加え、キャリア成長機会の不足も転職理由に挙がっており、業務環境と人材育成の両面から人材定着に向けた取り組みが求められていると言えます。

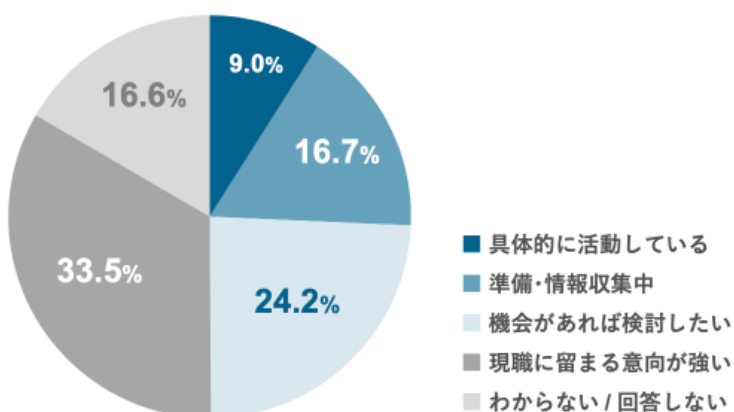
転職意向の状況

情報システム担当者の約半数が転職意向、業務負荷に加え成長機会不足も転職意向に

Q. 今後1年以内の転職について、

現在の意向にもっとも近いものを1つ選んでください。

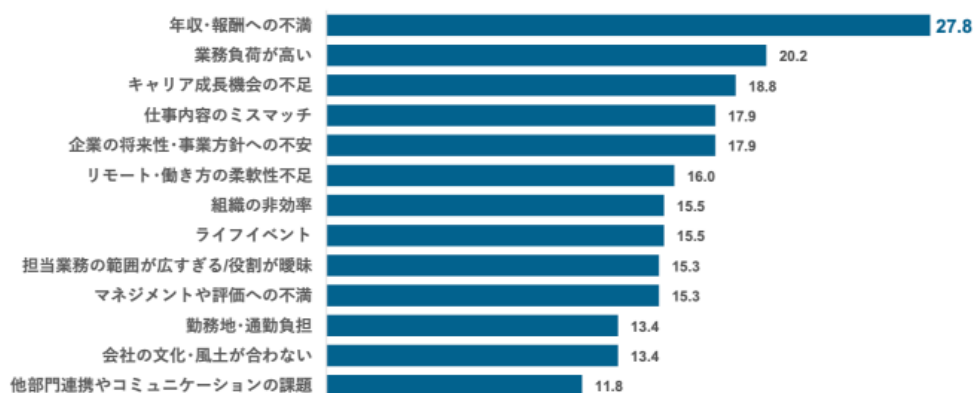
n=1,648（単一回答）



Q. 転職を検討する 主な理由を教えてください（最大3つ）。

n=425（複数回答）

※ 転職活動中／準備・情報収集中と回答した方に聴取



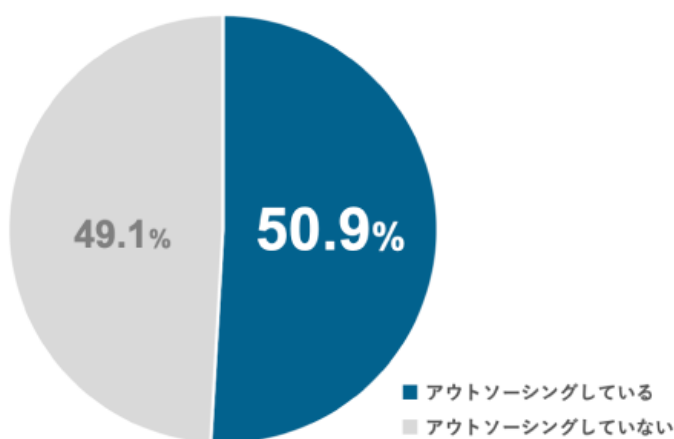
情報システム部門の半数がアウトソーシングを活用、導入企業の96.7%が効果を実感

こうした課題への対応策として、情報システム部門におけるアウトソーシング活用も進んでいます。本調査では、情報システム担当者の50.9%が、自部門でアウトソーシングを活用していると回答しました。また、アウトソーシングを活用している担当者の96.7%が「効果を感じる」と回答しています。実感している効果としては、特に「コスト削減」「リードタイム短縮」「属人化の解消」「人員再配置」などが挙げられました。

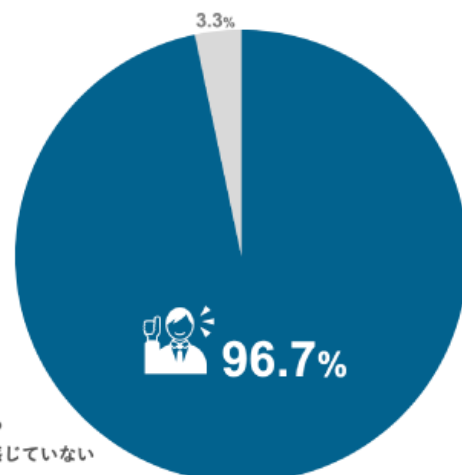
アウトソーシングは、単なる人手不足への対応やコスト削減施策にとどまらず、業務の標準化や属人化解消を通じて、情報システム部門がより付加価値の高い業務へ注力するための有効な選択肢となっています。

Q. あなたの所属する部門で、アウトソーシングをしていますか。

情報システム部門



Q. アウトソーシングによる効果を感じていますか。



この他にも本調査では

- 情報システム部門が担う業務範囲
- 業務負荷や繁忙期・残業時間の実態
- 転職意向や人材定着に関する課題
- アウトソーシングを活用している業務と導入効果

などの調査結果についても公開しています。

今後も当社は、企業のバックオフィス領域における業務課題の把握に加え、業務の可視化・標準化や、専門人材がより付加価値の高い業務へ注力できる体制づくりに資する提案を通じて、企業のビジネストランスフォーメーションを支援してまいります。

|| アルティウスリンク株式会社 について

アルティウスリンクは、人とデジタルの融合による価値創造を核に、企業のお客様対応を含むフロントオフィスから、バックオフィス、IT領域まで、企業活動を包括的に支えるBPOサービスをワンストップで国内外に提供しています。アジアおよび北米を中心に7か国で事業を展開し、多様なパートナー企業との協働を通じてAI×デジタルを起点としたオペレーションの高度化とCX向上につながる新たな価値創出に貢献しています。

企業とお客様のつながりすべてをデザインする「Total CX² Design Company」として、顧客体験価値（Customer Experience）の向上と企業変革（Corporate Transformation）という二つのCXを統合的に実現し、企業の中長期的な事業成長を支援します。

パーパスである「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」のもと、人と企業、社会のつながりをより豊かにし、お客様企業とともに持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

所在地 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー

設立 : 1996年5月（アルティウスリンク発足 2023年9月1日）

代表者 : 代表取締役社長 那谷 雅敏

資本金 : 1億円

事業内容 : ①カスタマーサクセスサービス ②コンタクトセンターサービス ③ビジネスアウトソーシングサービス
④コーポレートアウトソーシングサービス ⑤ITアウトソーシングサービス ⑥グローバルサービス
⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供

企業URL : <https://www.altius-link.com/>

本リリース本文中の製品名および会社名等は、当社の商標または登録商標です。