

【報道関係者各位】

プレスリリース

2018年3月14日

株式会社ネットプロテクションズ

働き方改革が進まないのは「決済ストレス」のせい！？ 決済に紐づく業務が「やりたくない業務」ワースト10の50%を占める 「決済業務に関する実態調査」の結果を公開！

8割近くの企業が決済業務の一部アウトソースを行っているが、年間約20日分のリソースを
決済業務に費やしていることが判明

新しい信用を創造する Credit Tech（クレジットテック）のパイオニア、株式会社ネットプロテクションズ（所在地：東京都中央区、代表取締役社長：柴田 紳、以下当社）は、決済業務に関する実態調査を行い、その結果をインフォグラフィックとして公開いたしました。



 NP掛け払い

「働き方改革が進まないのは『決済ストレス』のせい！？ 驚きの調査結果を公開」:

https://np-kakebarai.com/content/work_style_reform_1/?utm_source=release&utm_medium=referral&utm_campaign=work_style_reform

調査トピックス

- ・「やりたくないと思う業務」ランキングワースト10のうち、決済に紐づく業務が50%
- ・決済業務をアウトソースしている企業は80%を超えたが、78%の企業は一部の業務のみのアウトソースであり、すべてをアウトソースしている企業は4%代に留まる
- ・「決済に紐づく業務に集中して取り組みたくない」と答えた方の割合は約94%
- ・決済に紐づく業務に携わる人の中で支払督促・回収業務の経験者は約82%
- ・決済に紐づく業務にかかる時間は1日約40分、年間に換算すると20営業日分に

■ 調査の概要

=====
 [調査概要]

調査名：決済業務に関する実態調査

調査期間：2017年10月6日～2017年10月7日

調査対象：全国の営業または経営関連職種の、20～59歳の男女515名

調査方法：インターネット調査
 =====

年度末になり、多くの企業が業務の棚卸し・整理・改善に取り組む時期になりました。それに伴い、特にバックオフィス業務に関して改革を行う企業のニュースも増えてきており、決済業務においても8割以上の企業が業務の一部をアウトソースしているという結果が出ました。しかし、決済業務の一部をアウトソースしていても、決済がコア業務ではない営業や経営関連職の方が年間約20日分のリソースを決済業務に費やしていることも同時にわかりました。

このことから、「働き方改革」への関心が高まっていることもあり、決済業務をアウトソースして生産性を上げることは一般化しているものの、一部のみのアウトソースでは抜本的な改革には至らないという現状が見て取れました。

■ 調査内容

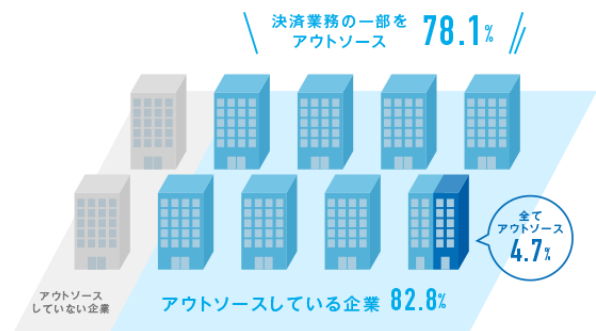
・「やりたくないと思う業務」ランキングワースト10のうち、決済に紐づく業務が50%

「あなたができればやりたくないと思う業務はどれですか。(n=515、MA)」という問いに対して、1位に督促・回収、2位に貸倒処理（倒産処理&事後対応）、3位に顧客との支払い条件の調整がそれぞれランクインしました。また、6位に与信、10位に経理担当とのコミュニケーションがランクインするなど、決済に紐づく業務がワースト10のうち5つを占める結果となりました。決済業務は心理的に大きな負荷をかけていることがうかがえます。



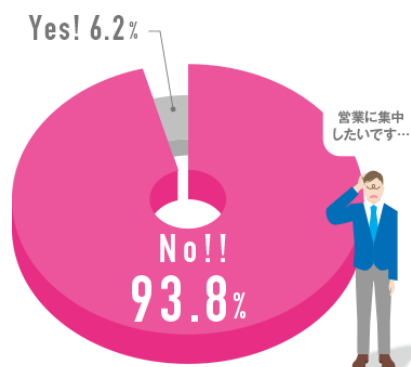
■ 決済業務をアウトソースしている企業は80%を超えたが、78%の企業は一部の業務のみのアウトソースであり、すべてをアウトソースしている企業は4%代に留まる

「あなたがメインでお勤めの会社での決済業務において、現在、外注している業務は何ですか？『わからない』の回答を除く、n=128、MA)」という問いに対し、決済業務にあたる項目（与信、請求、回収、貸倒処理）をひとつでも選択した人の割合は82.8%にのびりました。その中で全てを選択した人の割合は4.7%に留まり、78.1%は一部の決済業務のみアウトソースしていることがわかりました。アウトソースという概念は一般化してきたものの、一部のみのアウトソースに留まり、決済業務を自社から「なくす」選択肢を取る企業はまだまだ少ないことがうかがえます。



■「決済に紐づく業務に集中して取り組みたくない」と答えた方の割合は約 94%

「あなたがメインでお勤めの会社で行うことのある業務において、自分で集中して取り組みたくない業務はなんですか？ (n=420、MA)」という問いに対し、決済に紐づく業務にあたる項目（経理担当とのコミュニケーション、顧客との支払い条件の調整、与信、督促・回収、貸倒処理（倒産処理・事後対応））をひとつでも選択した人の割合は93.8%にのびりました。「やりたくないと思う業務」ランキングも踏まえると、自分のコア業務ではない決済業務はできればたくないという現状がうかがえます。



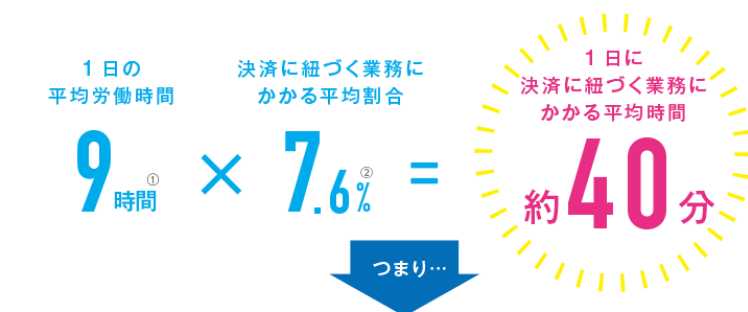
■決済に紐づく業務に携わる人の中で支払督促・回収業務の経験者は約 82%

「担当のお客様に対し、支払督促や回収業務を行った経験はありますか。 (n=272、MA)」という問いに対し、少なくともいずれかを選択した人の割合は約 82%にのびりました。「したくはないが経験する人は多い」現状が伺えます。



■決済に紐づく業務にかかる時間は 1 日約 40 分、年間に換算すると 20 営業日分に

「あなたがメインでお勤めの会社での、あなたの 1 日あたりの平均労働時間はどれくらいですか。 残業時間も含めてお答えください。 (n=515、FA)」という問いに対しての回答の平均値は 9 時間になりました。また、「あなたがメインでお勤めの会社で行うことのある業務全体を 100%としたとき、それぞれの業務時間の内訳をお答え下さい。 (n=420)」という問いに対し、決済に紐づく業務にあたる項目（経理担当とのコミュニケーション、顧客との支払い条件の調整、与信、督促・回収、貸倒処理（倒産処理・事後対応））の平均投下時間割合は 7.6%となり、1 日に決済に紐づく業務にかかる平均時間が約 40 分ということがわかりました。これは年間で換算すると 20 営業日分になります。ここまでの質問も踏まえると、決済に紐づく業務には心理的・時間的な負担が大きくかかっていることがうかがえます。



Month						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
1	×	×	×	×	×	7
8	×	×	×	×	×	14
15	×	×	×	×	×	21
22	23	×	×	×	×	28
29	×	1	2	3	4	5

1人あたり、年間で 20 営業日分も本来すべきことに時間を使えていない。

もし、これが営業だったら1ヶ月売ってないことに...



画像ファイル

https://np-kakebarai.com/content/work_style_reform_1/images/img2-01.png

https://np-kakebarai.com/content/work_style_reform_1/images/img2-02.png

https://np-kakebarai.com/content/work_style_reform_1/images/img2-03.png

https://np-kakebarai.com/content/work_style_reform_1/images/img3-01.png

https://np-kakebarai.com/content/work_style_reform_1/images/img3-04.png

https://np-kakebarai.com/content/work_style_reform_1/images/img3-05.png

■株式会社ネットプロテクションズ 概要

当社は、テクノロジーを活用して新しい信用を創造する「Credit Tech (クレジットテック)」のパイオニア企業として、あらゆる商取引を円滑にしていくことを目指しています。2002年より、日本で初めて未回収リスク保証型の後払い決済サービス「NP 後払い」の提供を開始し、前年比約 140%のスピードで成長を続け、現在では累計利用者数が 1 億人を突破するまで成長するに至りました。2014 年より、同サービスにより培った独自の与信ノウハウとオペレーション力を企業間取引向けに展開した「NP 掛け払い」の本格販売を開始し、前年比約 170%のスピードで成長を続けているほか、2017 年には新しいカードレス決済「atone (アトネ)」をリリースいたしました。保有するユニークなビッグデータは顧客の購買歴・支払い歴をあわせた取得難度の高い信用データです。今後は蓄積した信用データをもとに、様々な領域でのデータ活用・展開を模索していきます。

- ・商号 : 株式会社ネットプロテクションズ
- ・代表者 : 代表取締役社長(CEO)柴田 紳
- ・URL : <http://corp.netprotections.com/>
- ・主な事業内容 : BtoC 通販向け後払い「NP 後払い」の運営
BtoB 向け後払い「NP 掛け払い」の運営
BtoC サービス向け後払い「NP 後払い air」の運営
新しいカードレス決済「atone (アトネ)」の運営
ポイントプログラムの運営
- ・設立 : 2000 年 1 月
- ・資本金 : 3 億 8 千 5 百万円
- ・所在地 : 〒104-0061 東京都中央区銀座 1 丁目 10-6 銀座ファーストビル 4F