

報道関係者各位

2024年10月●日
株式会社 GOOD PLACE
(旧株式会社コスモスマア)

約3割のバックオフィス業務担当者が 業務のアウトソーシングサービスを利用していると回答！

従業員数500名以上の企業では約5割の利用率となり、
企業規模が大きいほどアウトソーシングを利用している傾向に

建物のリノベーション、オフィス構築、バックオフィス業務のアウトソーシングを通じて「より良い場」を創造する建築会社の株式会社 GOOD PLACE（旧株式会社コスモスマア、本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：枝廣 寿雄）は、財務・経理・人事・総務・労務といったバックオフィス業務に携わる600名を対象に、「バックオフィス業務の課題とアウトソーシングの利用」に関するアンケート調査を実施しました。

矢野経済研究所の発表※では、2022年度の人事・総務関連業務のアウトソーシング事業の売上高は前年度比7.0%増、2023年度は同6.7%増としており、働き方改革に取り組む企業の増加や就労人口減少等の影響で、今後も更なる市場拡大が予想されています。バックオフィス業務のアウトソーシングサービスを提供して25年以上の実績を持つ当社では、人事・総務関連業務のアウトソーシングサービス需要が高まっている現状をうけ、バックオフィス業務の担当者が業務で抱えている課題やアウトソーシングサービス利用者の実態を探るべく、今回の調査実施に至りました。

■調査結果サマリ

- バックオフィス業務に携わる担当者が抱えている課題は「人手が不足している」が34.7%で最多。次いで「仕事が属人化している」が30.8%、「業務の範囲が広い」が28.5%と続いた。従業員数別にみると、**企業規模によって課題が異なる傾向がみられた。**
- 課題に対する取り組みは「スキルを持った人材の中途採用」が37.7%で最多。「業務のアウトソーシング」の利用率は34.6%である一方、従業員数500人以上の企業では約5割となり、**企業規模が大きいほどアウトソーシングサービスが利用されている傾向がみられた。**
- 「業務のアウトソーシング」を利用している理由は「人手不足解消のため」が56.2%で最多。次いで、「単純作業を依頼し、コア業務へ集中するため」が45.9%、「繁忙期の一時的なサポートのため」と「専門スキルの不足を補うため」が42.5%で続いた。
- アウトソーシング利用者の業務上の課題は「人手が不足している」が52.1%で最多に。次いで、「単純作業が多い」が45.8%で、「仕事が属人化している」が42.2%と続いた。
- 業務のアウトソーシング利用者の8割以上が、サービスに満足していると回答。

(※) 矢野経済研究所「2024 人事・総務関連業務のアウトソーシングビジネス調査レポート」およびプレスリリース

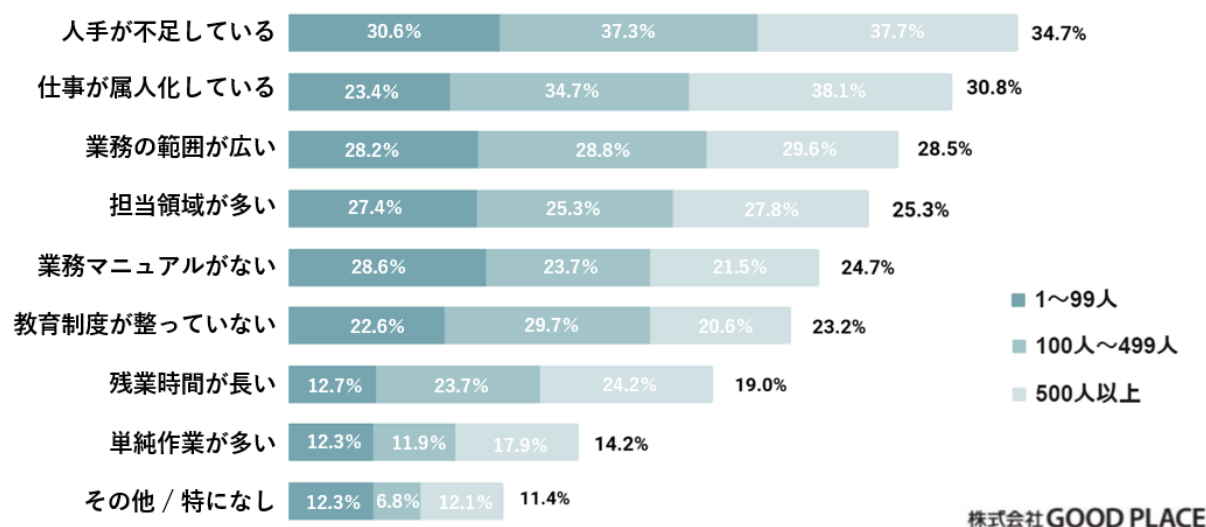
「人事・総務関連業務アウトソーシング市場に関する調査を実施」より：https://www.yano.co.jp/press-release/show/press_id/3526

調査結果詳細

1) バックオフィス業務の担当者が抱える課題

バックオフィス業務の担当者に業務の課題をたずねたところ「人手が不足している」が34.7%で最も多く、「仕事が属人化している」が30.8%、「業務の範囲が広い」が28.5%と続きました

Q. 現在の勤務先での業務に関する課題や不満について当てはまるものをすべてお答えください。
(複数回答、n=600)



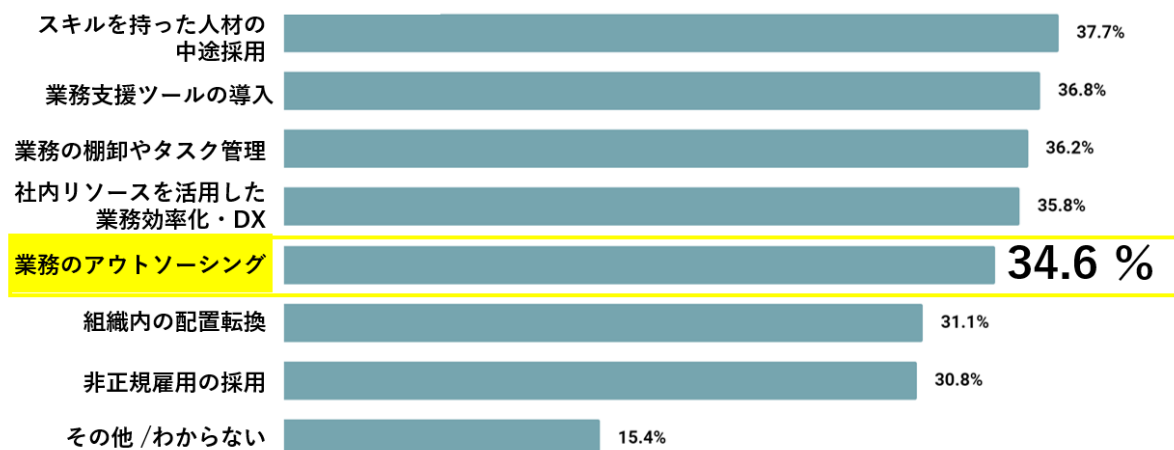
回答者の企業規模ごとに課題をみると、従業員数1~99人の企業では「人手が不足している」が30.6%で最多に。次いで「業務マニュアルがない」が28.6%、「業務の範囲が広い」が28.2%。100~499人の企業では「人手が不足している」が33.1%で最多に。次いで「仕事が属人化している」が34.7%、「業務の担当領域が多い」が33.1%。500人以上の企業では「仕事が属人化している」が38.1%で最多に。次いで「人手が不足している」が37.7%、「業務の範囲が広い」が29.6%という結果になりました。

社会全体で懸念されている人手不足に共通の課題意識がある一方、従業員数によっては「業務マニュアルがない」や「業務の担当領域が多い」といった回答が多く、企業規模によってそれぞれ抱えている課題が異なりました。

2) 課題に対する取り組み

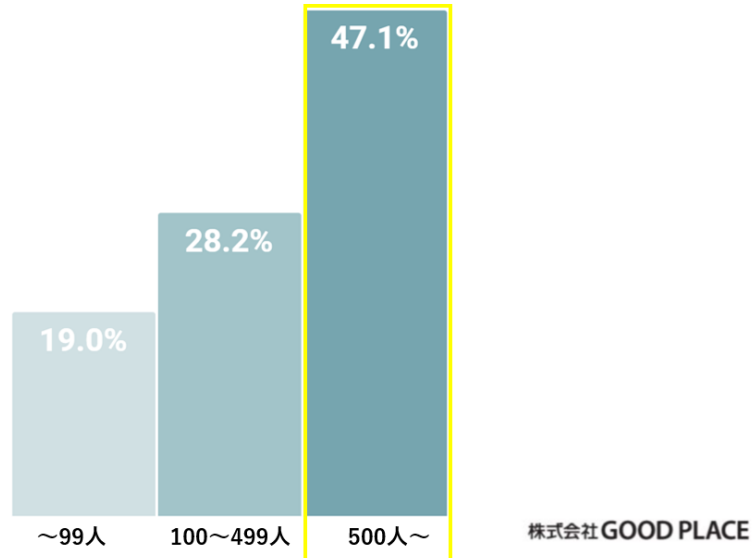
課題解決のためにどのような取り組みをしているのか質問したところ、「スキルを持った人材の中途採用」が37.7%で最も多く、次いで「業務支援ツールの導入」が36.8%、「業務の棚卸やタスク管理」が36.2%と続きました。

Q. 現在、課題解決のために取り組んでいることをすべてお答えください。
(複数回答、n=600)



「業務のアウトソーシング」は全体で5番目に多い34.6%という結果に。回答者の企業規模ごとにアウトソーシングの利用割合をみると、1～99人の企業で約2割、500人以上の企業では約5割と企業規模が大きくなるにつれて特に利用されている傾向がみられました。

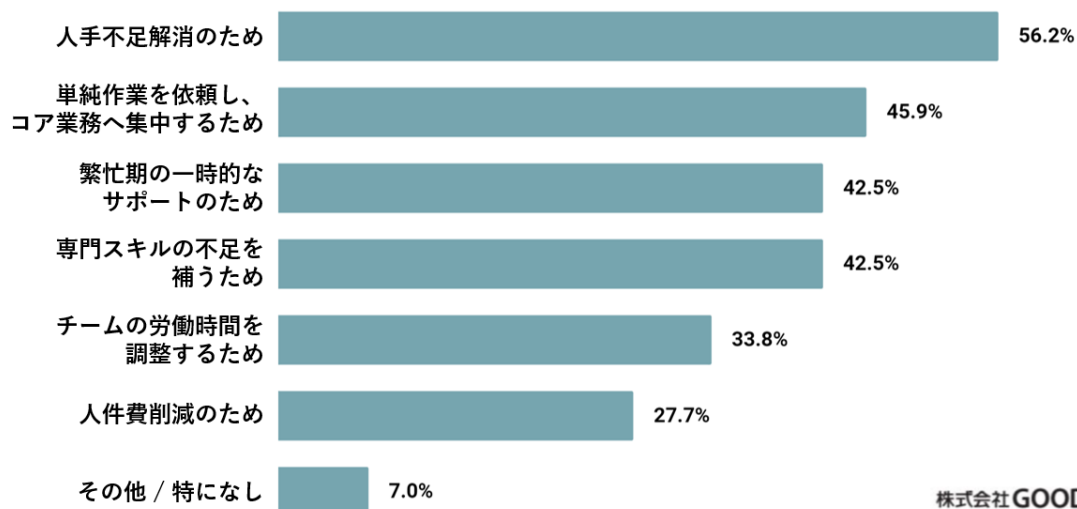
企業規模別アウトソーシング利用率



3) アウトソーシングの利用実態

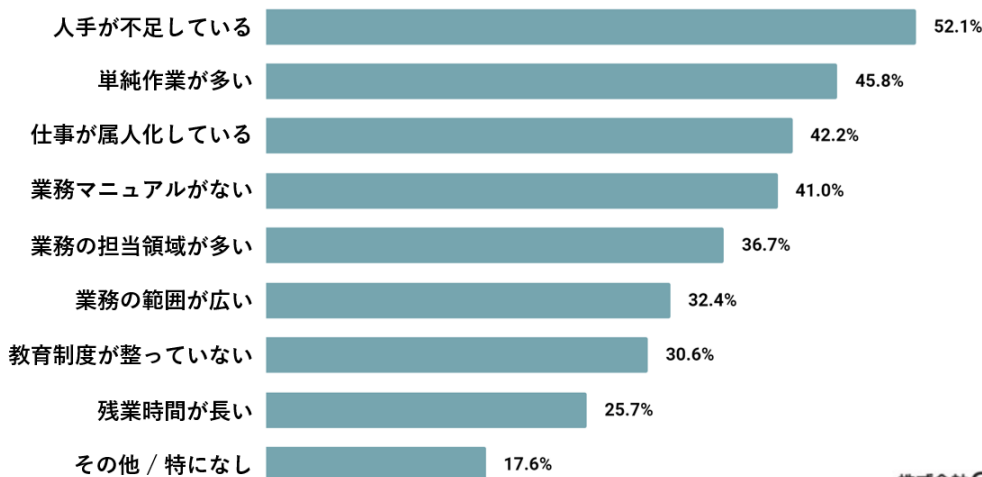
「業務のアウトソーシング」を利用していると回答した方に、サービスを利用している理由を聞いたところ「人手不足解消のため」が56.2%で最多でした。次いで「単純作業を依頼し、コア業務へ集中するため」が45.9%、「繁忙期の一時的なサポートのため」と「専門スキルの不足を補うため」が42.5%で続きました。

Q. 現在、アウトソーシングを利用している理由について当てはまるものをすべてお答えください。
(複数回答、n=207)



「業務のアウトソーシング」を利用していると回答した方の課題をみると、「人手が不足している」が52.1%で最多となり、次いで「単純作業が多い」が45.8%、仕事が属人化しているが42.2%と続きました。人手不足の解消や単純作業の依頼といったアウトソーシングに求めるニーズと、実際の課題感は合致しているようです。

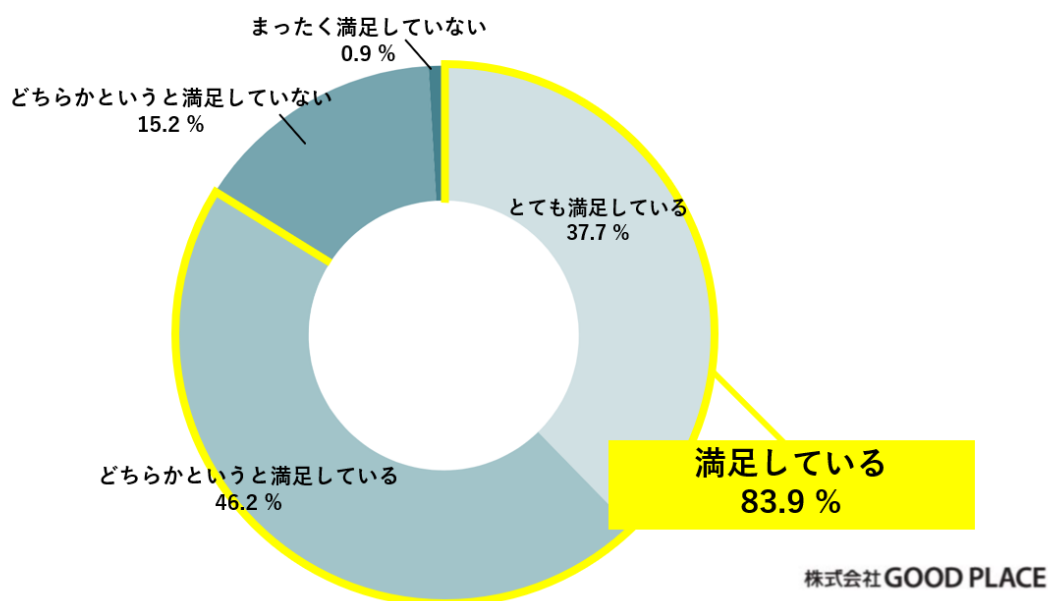
「業務のアウトソーシング」を利用していると回答した方が抱える課題（n=207）



4) アウトソーシングサービスの満足度

「業務のアウトソーシング」を利用している方にサービスの満足度をたずねたところ、「とても満足している」37.7%、「どちらかという満足している」46.2%を合わせた83.9%が「満足している」と回答しました

Q. 現在ご利用いただいている業務のアウトソーシングサービスに関する満足度を教えてください。
(単一回答、n=207)



調査概要

調査内容	：バックオフィス業務の課題とアウトソーシングの利用に関する調査
実施期間	：2024年8月9日（金）～8月11日（日）
調査対象	：東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県在住の財務・経理・人事・総務・労務担当者 600名
調査手法	：インターネット調査

※調査結果の引用時のお願い

本調査内容を転載・ご利用いただく場合は、出典元の表記をお願いします。

例：「GOOD PLACE の調査によると」「GOOD PLACE 調べ」など

コメント・解説

ソリューションPM 部サービスカウンター課課長 原田真友子



大手企業と中小企業で、バックオフィス担当者の基本的な業務内容が大きく変わることはありません。しかし調査結果にもあるように、業務上の課題や課題解決の取り組み方には企業規模による違いが生じます。大手企業の場合、企業規模が拡大していくにつれて労働環境の整備や福利厚生の充実が求められます。中小企業であれば、そもそも組織で共有しているのではなく、一部の担当者が複数のバックオフィス業務を兼任しているケースもあります。このように、企業規模によってバックオフィス担当者求められる役割や環境が異なるため、

課題感到差異が生まれたのではないかと思います。

また今回の調査では、企業規模が大きくなるにつれてアウトソーシングが利用されていると結果がでました。例えば大手企業では、ボリュームのある定型化された事務業務や従業員サービスの向上につながる窓口業務において、欠員補充などの際にコストパフォーマンスの面から中途採用よりもアウトソーシングや非正規社員の雇用が選択されることが多いです。これに対して中小企業では、個人の業務における責任範囲が広い人材を獲得する際には中途採用を選択することが多いですが、一部のルーチン業務や従業員からの問い合わせの一次窓口などを切り出し、必要な分だけアウトソーシングを活用するケースが見られます。このように、アウトソーシングに求める役割や解決したい課題も大手企業と中小企業で異なるため、サービスの利用割合にも差が出たのではないかと考えます。業務のアウトソーシングを検討されている方は、まずバックオフィス部門全体の業務量の把握や業務の課題感を洗い出し、求める役割と費用感を明確にしたうえで、希望に合致するサービスを探してみたいかがでしょうか。

GOOD PLACE のアウトソーシングサービス「ちょい投げオンラインサービス」について

「ちょい投げオンラインサービス」は、定型的な事務作業を月 30 時間から外注できるアウトソーシングサービスです。事務作業は全てオンライン（リモート）で実施いたします。

当社は、お客さま先に常駐してサービスを提供するスタイルで培った長年のノウハウがあります。コミュニケーションを大切にしており、その経験はオンラインでのご提案でも変わりません。定型的なちょっとした事務作業を、アウトソーシングのプロの GOOD PLACE にぜひお任せください。

<サービスのポイント>

1. 月 30 時間、12 万円からお任せ

1 ヶ月のみのご依頼も可能です。ちょっとした事務作業など、お受けする業務のボリュームに上限はありません。

2. 面倒なマニュアル作成は不要

お客さま側で面倒なマニュアル作成は不要です。やり方を引き継いでいただいた後、実務者にてマニュアルを作成することも可能です。サービス開始までの煩わしいハードルを最小化いたします。

3. 最短 3 週間！短期間導入が可能

サービスの導入までの期間は 3 週間程度。お客さま側でマニュアル作成が不要なので、素早い実務スタートが可能です。

4. 豊富な事務経験をもつスタッフが対応

外注いただいたお仕事は、実務経験豊かなスタッフが対応いたします。

ちょい投げオンラインサービス サービス紹介ページ

<https://www.goodplace.co.jp/choinage/>

ちょい投げオンラインサービス資料ダウンロードページ

<https://www.goodplace.co.jp/documents/download/?p=33&d=1264>

株式会社 GOOD PLACE について

GOOD PLACE（旧コスモスモア URL：<https://www.goodplace.co.jp/>）は、リクルートグループのリフォーム事業を担う会社として 1990 年に設立。その後、親会社のコスモスイニシア（東証スタンダード.8844）と共に 2013 年に大和ハウス工業（東証プライム.1925）のグループ企業となりました。「Make a GOOD PLACE」をブランドコンセプトに、オフィス事業や総務アウトソーシング事業、リノベーションをはじめとする建築事業を展開し、働く場や集う場などさまざまな領域において、より良い場づくりを目指しています。2024 年 1 月に株式会社コスモスモアから株式会社 GOOD PLACE へ商号を変更いたしました。

本リリースに関するお問い合わせ

株式会社 GOOD PLACE コーポレート戦略部ブランドマネジメント課 担当：吉町・関口

MOBILE：070-6420-2372（関口）

E-mail：pr@gp.cigr.co.jp