

収集したデータの分析「できている」わずか30.7% DX推進により職場のホワイト化が進むほど 「働き方がゆるくなりすぎる」22.6% - 「DX推進における課題と弊害」に関する現況調査 -

「人と時間を味方に」クラウドERP「ZAC」を提供する株式会社オロ（本社：東京都目黒区、代表取締役社長執行役員：川田篤、以下「オロ」）は、事務系（バックオフィス系）会社員 1,040名に対して、「DX推進における課題と弊害」に関する現況調査を実施いたしましたのでご報告いたします。

経済産業省が2018年に公表した「DXレポート」で提起された「2025年の崖」問題。

オロでは2025年を目前に控え、レガシーシステムからの脱却状況、DXの取り組み状況についての調査レポートを2024年1月（<https://zac.go.oro.com/news/news-2106.html>）に発表いたしました。今回のレポートでは、DXの取り組み状況を深掘りし、DX推進における「課題と弊害」を明らかにしています。



■調査結果サマリー

- デジタル化が進むバックオフィス業務1位「勤怠管理」2位「給与計算」3位「経費精算」
- バックオフィスでのDXの取り組み「とても進んでいる」はわずか7.3%
- 収集したデータの分析「できている」わずか30.7%
- DX推進における課題は「部署ごと・業務ごとにバラバラのシステムが存在し、データ連携がされていない」24.7%
- DX推進で実感する「効果」、1位「業務にかかる手間の削減」56.0%
- DXの取り組みが進まない理由、1位「人材不足」28.1%
- DX推進による「弊害」は「DX推進で職場のホワイト化が進むほど働き方がゆるくなりすぎる」22.6%

調査概要：「DX推進の課題と弊害」に関する現況調査

対象エリア：全国

対象者：事務系（バックオフィス系）会社員 1,040名

調査方法：インターネットによるアンケート調査

調査期間：2023年11月10日～2023年11月11日

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100にならない場合があります。

※本調査内容を転載・ご利用いただく場合は、クレジットを記載してください。

「例：クラウドERP「ZAC」を提供する株式会社オロが実施した調査によると・・・」

調査詳細：<https://zac.go.oro.com/news/news-2111.html>

【『クラウドERP ZAC』に関するお問い合わせ先】

株式会社オロ マーケティンググループ担当 TEL：03-5843-0653 / Mail：zac@jp.oro.com

【報道に関するお問い合わせ先】

株式会社オロ 広報担当 TEL：03-5843-0836（直通） / Mail：info@jp.oro.com

お勤めの会社のバックオフィス業務において、現在どのような業務がデジタル化・システム化され効率化されているかについて質問したところ

(上位3つ)

「勤怠管理」 41.2%

「給与計算」 36.2%

「経費精算」 28.3%

という結果となっています。

主に経理や労務に関する業務でデジタル化・システム化が進んでいることがわかる結果となっています。業務処理のルールやパターンが明確な領域においてはシステム化がしやすいと言えます。 (図1)

Q:バックオフィス業務において、現在どのような業務がデジタル化・システム化され効率化されていますか？

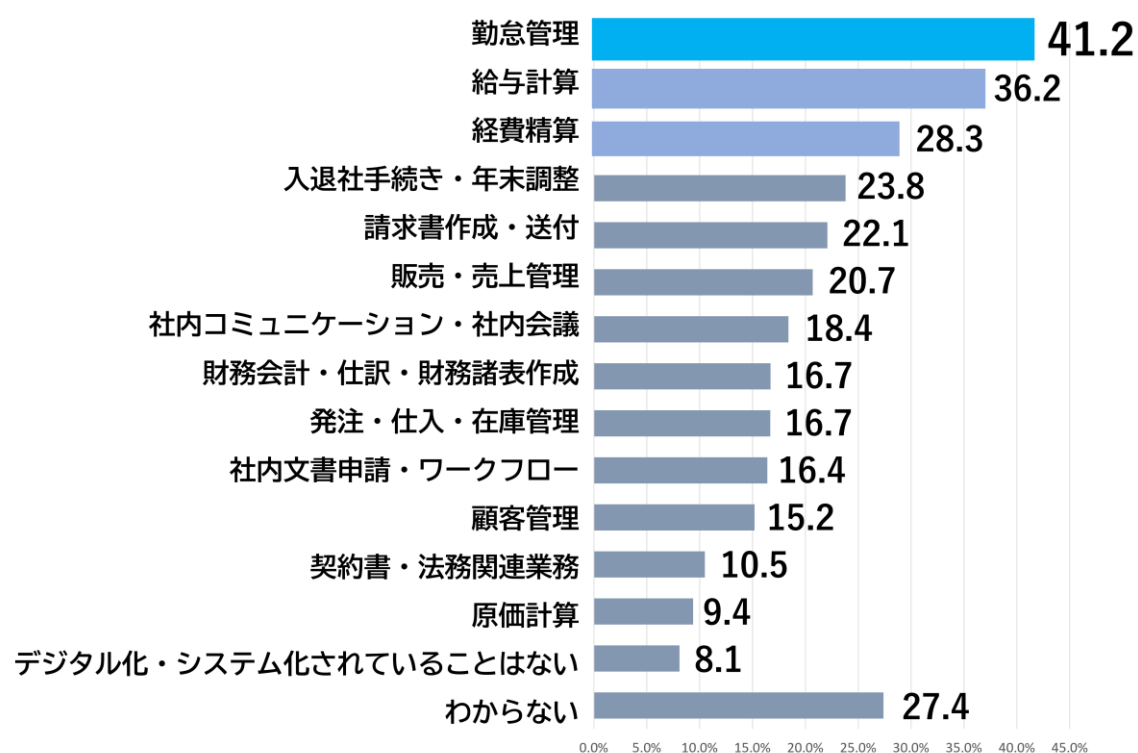


図1

経営情報の管理手段は「クラウドサービスを業務別に組合せて利用」 26.3%

バックオフィス業務の中でも、主に経営情報（売上・利益・業績管理）を管理する手段として利用しているものが何かをたずねたところ

「クラウドサービスを業務別に組合せて利用」 26.3%

「パッケージERP/クラウドERP」 19.1%

「Excel/スプレッドシート」 16.4%

「ローコード・WEBデータベースソフト」 11.6%

「わからない」 25.9%

という結果となっています。

クラウドサービスを組合わせて利用したり、パッケージERPやクラウドERPを利用したりするなど、経営情報の管理においてもデジタル化が進んでいる結果となっています。 (図2)

Q:バックオフィス業務の中でも、主に経営情報(売上・利益・業績管理)を管理する手段として利用しているものをお答えください

	n	クラウドサービスを業務別に組合せて利用	パッケージERP/クラウドERP	Excel/スプレッドシート	ローコード・WEBデータベースソフト	わからない	その他
全体	482	127	92	79	56	125	3
(%)	100.0%	26.3%	19.1%	16.4%	11.6%	25.9%	0.6%

図2

バックオフィスでのDXの取り組み「とても進んでいる」はわずか7.3%

勤めている会社におけるバックオフィスのDX推進度をどのように評価しているかを質問したところ

「取り組んでおり、とても進んでいる」 7.3%

「取り組んでおり、一部の領域で進んでいる」 21.7%

「取り組んでいるが、足りていない」 17.3%

「取り組みたいが、全く進んでいない」 7.8%

「全く取り組んでいない」 18.1%

という結果になりました。「とても進んでいる」は7.3%と低く、一方で、「取り組みたいが、全く進んでいない」「全く取り組んでいない」を合わせた、「取り組みが全く進まない企業」は計25.9%であることがわかりました。 (図3)

Q:あなたが勤められている会社におけるバックオフィスのDX推進度をどのように評価しますか？

	n	取り組んでおり、とても進んでいる	取り組んでおり、一部の領域で進んでいる	取り組んでいるが、足りていない	取り組みたいが、全く進んでいない	全く取り組んでいない	わからない
全体	1040	76	226	180	81	188	289
(%)	100.0%	7.3%	21.7%	17.3%	7.8%	18.1%	27.8%

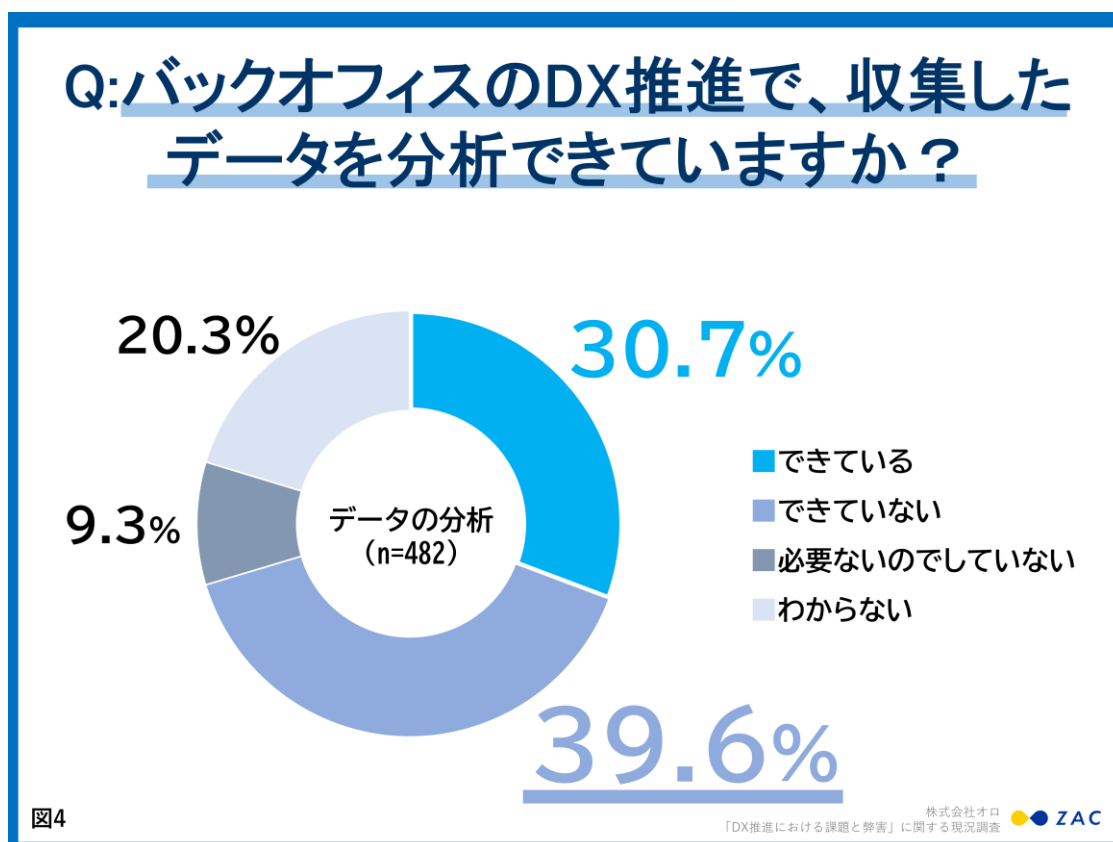
図3

収集したデータの分析「できている」わずか30.7%

バックオフィスのDX推進で、収集したデータを分析できているかを質問したところ

- 「できている」 30.7%
- 「できていない」 39.6%
- 「必要ないのでしていない」 9.3%
- 「わからない」 20.3%

という結果となっています。



DXとは、デジタル技術を駆使して、経営のあり方やビジネスプロセスを再構築することであり、「デジタル化・システム化で収集したデータを収集・分析し、そこから新たな価値を創造して社会や人々の生活をより良く変革すること」と定義されています。ここまでの結果から、日本企業のバックオフィスにおけるデジタル化・システム化は進展しているものの、DXの取り組みは道半ばと言えます。（図4）

DX推進における課題は「部署ごと・業務ごとにバラバラのシステムが存在し、データ連携がされていない」24.7%

バックオフィス業務のDXを推進する上で、現在利用している勤め先のシステム構成・利用状況における課題は何かをたずねたところ（上位5つ）

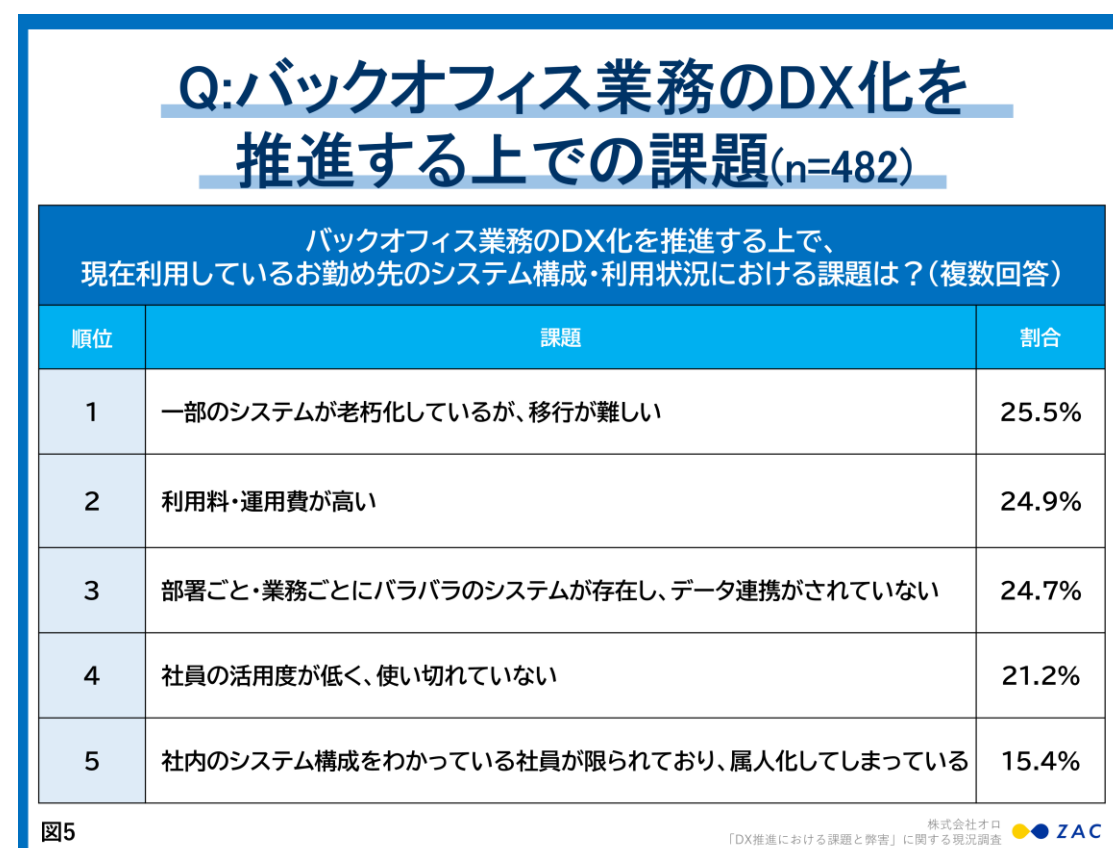
- 「一部のシステムが老朽化しているが、移行が難しい」 25.5%
- 「利用料・運用費が高い」 24.9%
- 「部署ごと・業務ごとにバラバラのシステムが存在し、データ連携がされていない」 24.7%
- 「社員の活用度が低く、使い切れていない」 21.2%
- 「社内のシステム構成をわかっている社員に限られており、属人化してしまっている」 15.4%

という結果になっています。

以前から、基幹システムのレガシー化によりDXの取り組みが遅れること、またデータの収集・分析を行う際、部署や業務ごとに別々のシステムを使用することにより、「データの断絶」が発生していることが問題視されてきました。今回の調査もそれらを裏付ける結果となっています。（図5）

（6位以下の結果）

- 「カスタマイズが過度に行われており、アップデートが困難で、改修コストが高い」 14.9%
- 「登録したデータを経営改善や経営分析として利活用できていない」 12.7%
- 「日常業務や、売上を上げる活動に手いっぱい、社内のシステム改善に十分な人員やリソースを確保できていない」 12.7%
- 「特に大きな課題を感じていない」 8.7%
- 「システムの利用目的が明確でなく、費用対効果が感じられない」 8.3%
- 「システムベンダーや開発会社との連携やサポート体制に不満がある」 5.4%
- 「わからない」 14.7%



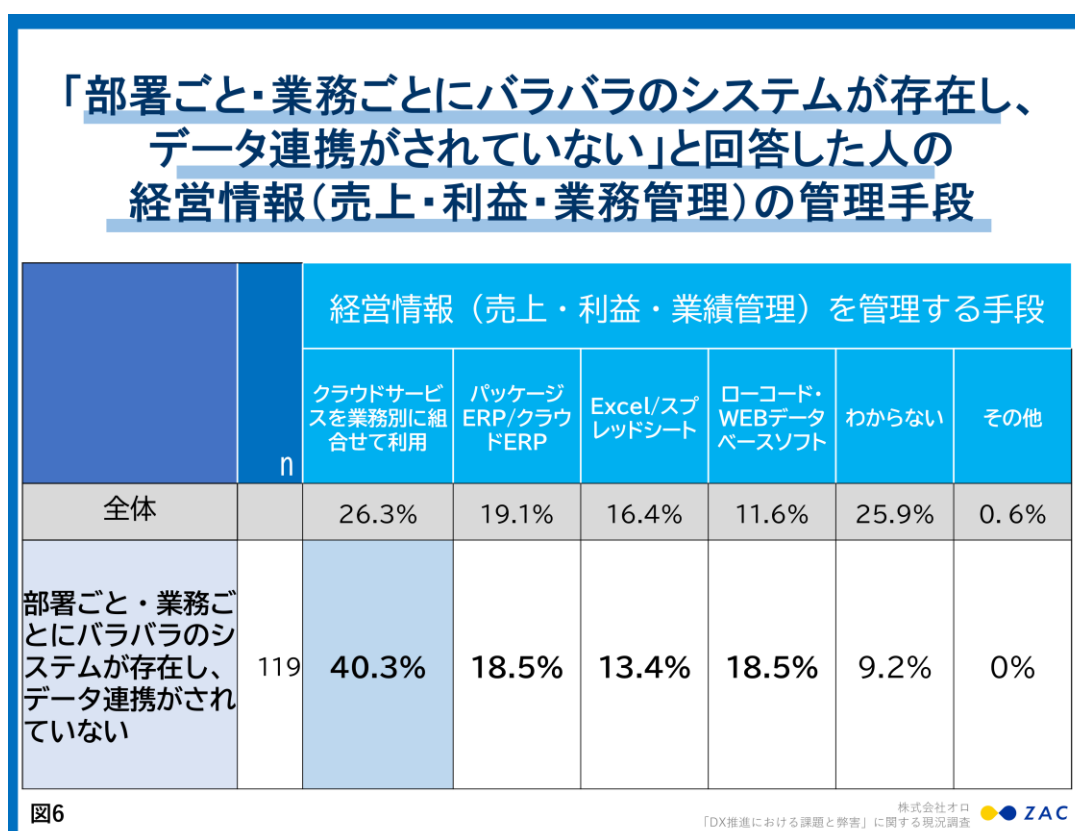
「データ連携がされていない」と回答した人の40.3%が「クラウドサービスを業務別に組合せて利用」

さらに、「部署ごと・業務ごとにバラバラのシステムが存在し、データ連携がされていない」と回答した人は、「経営情報（売上・利益・業績管理）を管理する手段」として何を使っているかを調べたところ

「クラウドサービスを業務別に組合せて利用」40.3%

「パッケージERP/クラウドERP」18.5%

という結果になりました。クラウドサービスの組合わせで経営情報を管理する場合、他の管理方法と比較してデータ連携が難しく、DX推進の課題となりやすい傾向が見受けられます。経営データの収集・分析を効率的に行うためには、データの一元管理が可能なパッケージERP・クラウドERPの活用が有効な選択肢の1つと言えます。（図6）



DX推進で実感する「効果」1位、「業務にかかる手間の削減」56.0%

バックオフィスのDX推進で、実感する効果についてたずねたところ

（上位5つ）

「業務にかかる手間の削減」56.0%

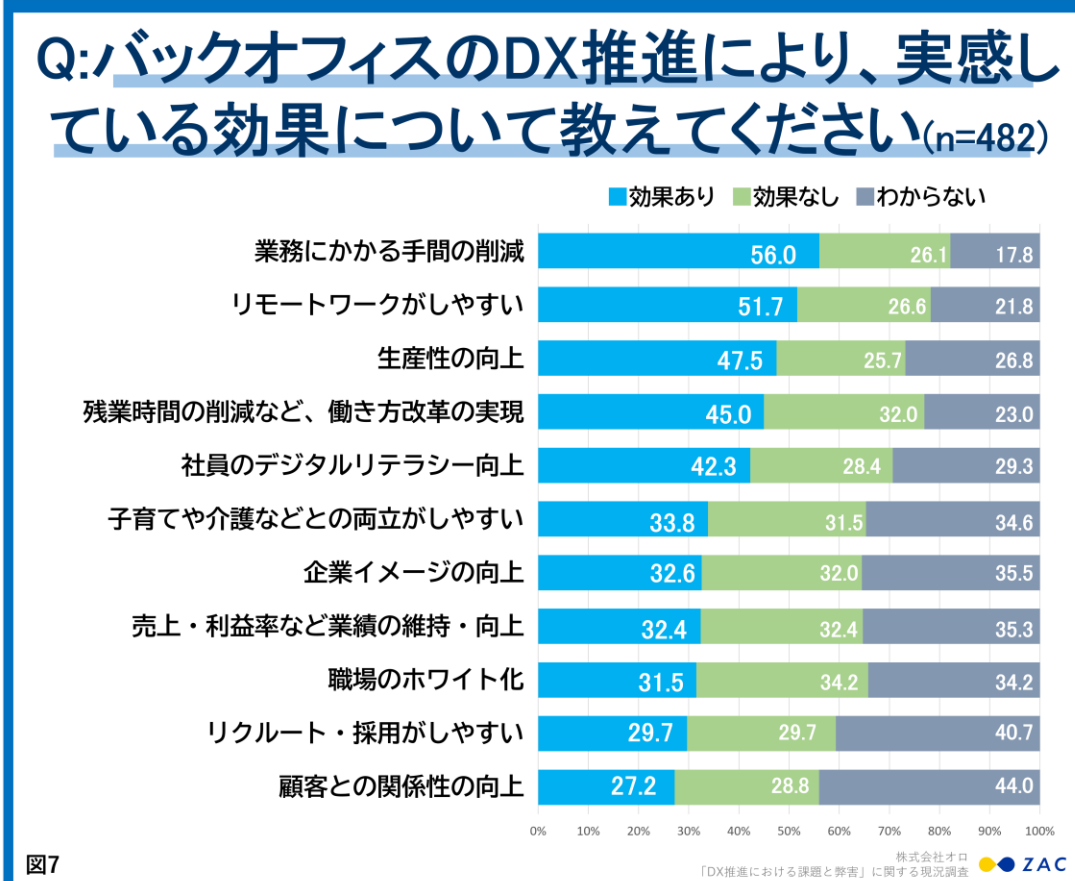
「リモートワークがしやすい」51.7%

「生産性の向上」47.5%

「残業時間の削減など、働き方改革の実現」45.0%

「社員のデジタルリテラシー向上」42.3%

という結果になっています。（図7）



DXの取り組みが進まない理由、1位「人材不足」28.1%

バックオフィス業務のDX化が進んでいない・DX推進に取り組んでいない要因を質問したところ

（上位5つ）

「DX化を推進することができるスキルや人材が社内がないから」

28.1%

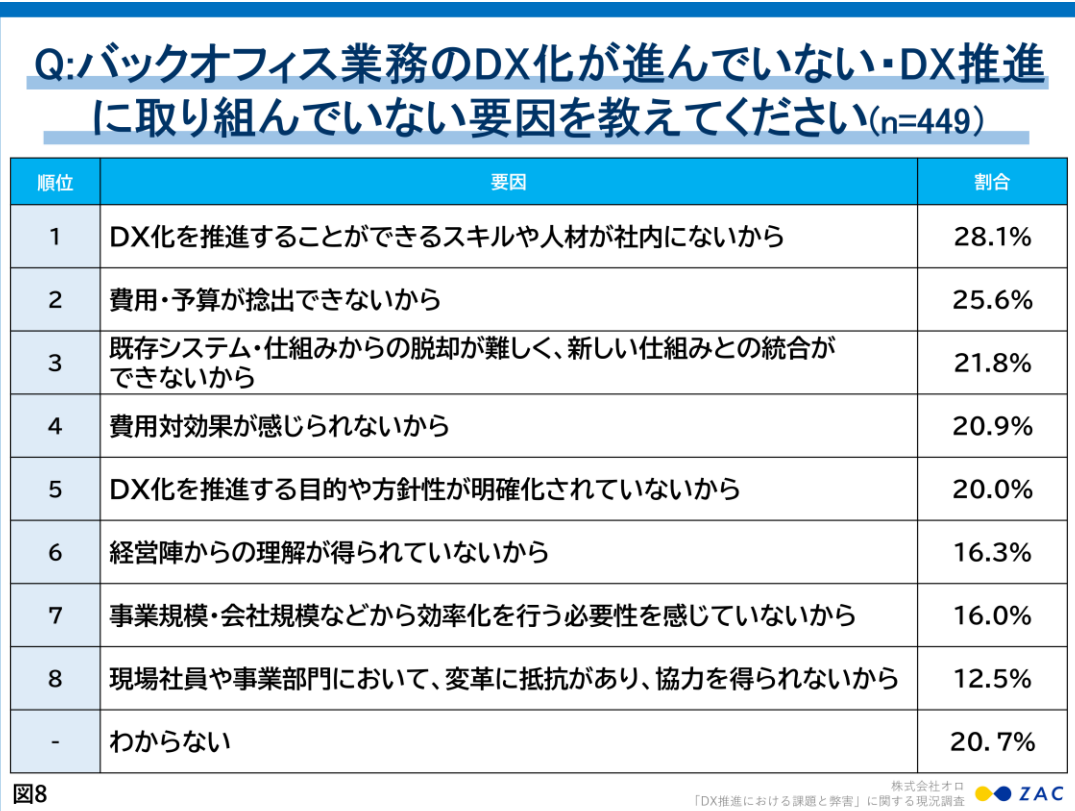
「費用・予算が捻出できないから」25.6%

「既存システム・仕組みからの脱却が難しく、新しい仕組みとの統合ができないから」21.8%

「費用対効果が感じられないから」20.9%

「DX化を推進する目的や方針性が明確化されていないから」20.0%

という結果になっています。



前回行った「『レガシーシステムからの脱却』と『DXの取り組み』の現況調査」（<https://zac.go.oro.com/news/news-2106.html>）の中で、「レガシーシステムから脱却できない要因」1位は「デジタル活用に長けた人材が不足しているから」55.3%でした。今回の調査でも同様の結果となり、デジタル人材・IT人材不足が深刻な問題であることがわかります。（図8）

DX推進による「弊害」は「DX推進で職場のホワイト化が進むほど働き方がゆるくなりすぎる」22.6%

Q:お勤め先のバックオフィス業務において、「DX推進による弊害」だと感じるものがあつたら教えてください⁽ⁿ⁼⁴⁸²⁾

DX推進による弊害		
順位	弊害	割合
1	DX人材の確保・育成に手間とコストがかかりすぎる	33.4%
2	リモートワークが進み、社員同士のコミュニケーションが減っている	23.2%
3	DX推進で職場のホワイト化が進むほど働き方がゆるくなりすぎる	22.6%
4	時間管理が徹底されたことで、がんばって長時間働くことは評価の対象ではなくなってしまった	21.0%
5	DX推進により分析するデータが増え、結果、仕事量が増えた	15.8%
6	個人の生産性が数値化されるようになり息苦しい	13.1%
-	どれも弊害だとは思わない	24.5%

図9

株式会社オロ 「DX推進における課題と弊害」に関する現況調査 ZAC

お勤め先のバックオフィス業務において、「DX推進による弊害」だと感じることを質問したところ
(上位5つ)

「DX人材の確保・育成に手間とコストがかかりすぎる」33.4%

「リモートワークが進み社員同士のコミュニケーションが減っている」23.2%

「DX推進で職場のホワイト化が進むほど働き方がゆるくなりすぎる」22.6%

「時間管理が徹底されたことで、がんばって長時間働くことは評価の対象ではなくなってしまった」21.0%

「DX推進により分析するデータが増え、結果、仕事量が増えた」15.8%

「人材確保」、「リモートワークによるコミュニケーション不足」を問題視する声に加え、「職場のホワイト化による働き方のゆるみ」を危惧する人が22.6%と、ある一定数いることがわかる結果となりました。また、長く働くことが評価の対象ではなくなったことを弊害ととらえる人も一定数いることが明らかになりました。(図9)

株式会社オロ クラウドソリューション事業部 マーケティンググループ長 吉井惇による総括コメント

バックオフィス業務のDX推進度について、「とても進んでいる」という回答の割合が7.3%であったことや、収集したデータの分析までできていない割合が39.4%であったことから、DXへの取り組みは道半ばであることがわかりました。

効率化のために特定業務のシステム化・デジタル化が進んでいる一方で、DX推進をする上での課題として「部署ごと・業務ごとにバラバラのシステムが存在し、データ連携がされていない」という回答が上位となっており、「システムのサイロ化※」が発生していることも大きな課題の1つです。

サイロ化を解消し、タイムリーな経営データの分析を行うために、ERPの活用が1つの選択肢となります。ERPのような統合型のシステムであれば、販売管理や勤怠管理をはじめとした基幹業務に関する機能を、複数の部門を横断して一元管理でき、業務別・部門別の「データの断裂」問題を解消することが可能でしょう。

※サイロ化：組織における部署や業務プロセス、システムなどが独立して存在し、全体の連携が図れない状態にあること

吉井 惇 略歴

2013年株式会社オロに新卒入社。クラウドERP「ZAC」の新規営業、人事採用を担当。現在はZACの姉妹製品「Reforma PSA」のプロダクト責任者および、「ZAC」マーケティンググループのグループ長を兼任している。

オロでは「バックオフィスにおける「レガシーシステムからの脱却」と「DXの取り組み」に関する現況調査」

<https://zac.go.oro.com/news/news-2106.html>

も配信しています。ぜひこちらをご覧くださいと思います。

【『クラウドERP ZAC』に関するお問い合わせ先】

株式会社オロ マーケティンググループ担当 TEL: 03-5843-0653 / Mail: zac@jp.oro.com

【報道に関するお問い合わせ先】

株式会社オロ 広報担当 TEL: 03-5843-0836 (直通) / Mail: info@jp.oro.com