

バックオフィスご担当者さま **必見!!**



すぐ活用できる！ バックオフィスの業務改善



お悩みの紐解き

バックオフィス部門の管理者さまの中には、「日々の定常業務に追われてなかなか業務改善が進まない」「どう改善を始めるべきかわからない」という悩みをお持ちの方も多いのではないのでしょうか。

本資料では、そのような悩みを解決する「バックオフィス業務改善の進め方」について詳しく解説いたします。

バックオフィス業務では、日々の定常業務に追われて、なかなか改善が進まないこともあります。

そうした場合は、ただ業務改善を始めるのではなく、まず自社の抱えている悩みを紐解き、現状の課題を把握することが重要です。

よくあるお悩みにおける問題点と課題

よくあるお悩み

- ☑ 業務事故が多い
- ☑ コストが減らない
- ☑ タスク遅延により、別チームのタスクに支障が出ている



問題点

- 業務が複雑化している
※多くのデータを扱う場合、データの整理・管理ができていないとヒューマンエラーやデータの不整合が生じやすい
- 一人当たりの業務量が多い
- 業務プロセスの最適化ができていない
↳ 重要なタスクに焦点を当てられていない
- 情報をデータ化できていない
↳ リアルタイムで正確な情報にアクセスすることが困難になっている
- 社内からの問い合わせが多い

課題

- 生産性・効率性の向上
- 業務事故撲滅

対応策

- 業務プロセスの見直し
- デジタルツールの活用
- AI の活用



課題解決のためには、バックオフィスの業務改善を行いましょう。

お金の管理や営業サポートなど、企業活動に必要不可欠な業務を担うバックオフィスの業務改善は、会社全体の生産性向上にもつながります。

次のページからは、業務改善の進め方について解説していきます。

業務改善のロードマップ

業務改善は、手順を踏んで進めることが重要です。まずは業務改善手順の全体像を把握しましょう。

本ページでは、業務改善手順の概要と、失敗しないポイントについて解説します。

業務の棚卸し・分析

まずはプロセスに沿った業務の棚卸しと分析から始めましょう。

失敗しないポイント

目についた業務から場当たり的に進めていくと、関連する別の業務に新たな調整が必要になってしまうかもしれません。

まずは業務全体を可視化するための棚卸しを行い、出てきた課題の中で解決する優先順位を明確化。次のステップでインパクトが大きい部分を見極めるようにしましょう。



解決策の検討

業務の棚卸し・分析を終えたら、改善によるインパクトが大きい業務を優先して、解決策の検討を進めましょう。

失敗しないポイント

解決策を検討する際は、以下に挙げる3つの視点を参考にしてください。

01 ペーパーレス化できる業務はないか

ペーパーレス化により、書類作成の効率化・稟議承認の簡略化など、大幅な業務効率化を図れます。

02 自動化できる業務はないか

データの入力やチェック作業といった単純かつ定型的な業務に関しては、ツール導入による自動化を検討しましょう。人的に作業を進めるよりも、業務時間の短縮化・ミスの削減が期待できます。

03 外部に委託できないか

既存業務を「外部に委託できないか」という視点を持つことが重要です。自社の業務を見直し、外部リソースの活用を検討しましょう。

実行・モニタリング

対象業務と施策が決まったら、実施に向けたスケジュールを決めます。現場の意見を聞きながら進めましょう。

失敗しないポイント

施策の実施が繁忙期と重なると、新たな業務フローが定着しなかったり、従業員から反発が起きたりするリスクがあります。

そのため、実行する際は必ずリーダーがサポートし、新たな業務フローが機能しているか、期待していた効果が得られているかなど、定期的にモニタリングしましょう。



具体的な改善方法の紹介

本ページでは、具体的な業務の改善方法を課題別に紹介します。

業務効率化の方法は多数ありますが、手あたり次第取り入れても効果が出るものではありません。自社の課題や業務内容、体制などに合った解決策を実行しましょう。

バックオフィス業務の改善方法

課題 01

生産性・効率性の向上

ー 業務プロセスの見直しと効率化 ー

解決策と実施のポイント

✓ プロセスマップ作成と作業フローの最適化

プロセスマップを作成し、業務の現状を可視化しましょう。そのあとは、「無駄な業務をなくす」、次に「業務の優先順位を決める」ことで、業務効率化を図ります。

無駄な業務をなくすコツは「本当にこの資料は使うことがあるのだろうか」、「今の業務は何につながっているのだろうか」を中心に考えることです。

また、業務の進め方やルールなどをマニュアル化することで、業務の効率化を図れます。

マニュアルを作成する際は、知識だけを書くのではなく、読み手が理解しやすい文面や図や表などを用いて見やすいマニュアルにすることを意識しましょう。



課題 02

業務事故撲滅

ー データ管理と精度の向上 ー

解決策と実施のポイント

✓ デジタルツール・テクノロジーの活用

業務プロセスを改善するためには IT の力は必要不可欠です。ツールやテクノロジーを活用すれば、業務事故を減らすことが可能です。

定型的かつ日常的に発生する業務に関しては、RPA (Robotic Process Automation) ※ を活用し、業務の自動化をおすすめします。

※RPA とは、従来人が行っていた業務をロボットまたは AI (Artificial Intelligence) などのソフトウェアが代替に行う業務自動化プログラムのことです。たとえば、データ入力やチェック作業、データの分析、社内システムと業務アプリのデータ連携といった業務を RPA は得意としています。

RPA を活用することで、人的に行っていた作業のミスを減らせます。これにより作業スピードがアップし、業務効率化にもつながります。

また、業務効率化のためには企業と顧客の関係性を集約、管理できる CRM (Customer Relationship Management) ツールの導入も効果的です。CRM ツールは、顧客との情報管理を主に行っています。顧客の氏名、所属企業、役職、部署といった基本情報ははじめ、あらゆる情報を一元化し、それぞれに適切なアクションを打つ土台が築けるため、業務効率の改善に効果的といえるでしょう。

業務改善を成功させるポイント

業務改善を成功させるポイントについて理解したうえで、取り組みに落とし込みましょう。
自社で推進するのが困難な場合は、アウトソーシングの活用もご検討ください。

バックオフィス業務改善を成功させるポイント

POINT01

メンバーに業務改善を 自分事としてとらえてもらう

メンバーが当事者意識を持っていないと、問題の根本的な解決には至りません。業務改善の意義や、実行への強い意志を共有するのはもちろん、業務改善を社内プロジェクトとし、社内コミュニケーションを強化しましょう。

POINT02

短期的な結果を重視しすぎない

高い効果が見込める業務改善ほど、効果が出るまでに時間を要するものです。短期的な効果を重視し過ぎると、効果が出始める前に施策を打ち切るなどの誤った判断につながりかねません。長期的な視点でじっくり成果につなげていく姿勢を大切にしましょう。

POINT03

優先順位を明確にする

改善を必要とする業務が複数ある場合は、優先順位を明確化しましょう。優先順位の判断基準は、「業務の重要度」「改善の難易度や取り組みやすさ」「業務改善に必要なコスト」「業務改善による効果の高さ」などがおすすめです。

社内で推進することが困難な場合には…

「業務改善計画を立案する工数が確保できない」、「社内で推進するのが困難」といった場合には、アウトソーシングの活用も検討してみてもはいかがでしょうか。

アウトソーシングできる業務の一例

■ 営業事務

- 見積書や請求書の対応
- 営業資料の作成
- 社内申請事務や契約書登録の対応
- 受発注業務
- データ集計
- 顧客からの問い合わせ対応や既存顧客のアフターフォロー

■ 経理

- 日々業務：日々の経費精算
- 月次業務：請求書の発行、月次決算書の作成
- 年次業務：年次決算書の作成、年末調整、税務申告

■ 人事・労務

- 採用活動
- 研修の実施
- 給与計算や社会保険の手続きなどのペイロール
- 過重労働やハラスメント防止などの労務管理

■ 総務・庶務

- 代表電話への対応
- 福利厚生関連の業務
- オフィスの備品管理

アウトソーシングで得られる、より大きな効果

☑ エラーの削減

アウトソーシングは、知識や経験豊富なスペシャリストが業務を代行するため、高品質なサービス提供が期待できます。

☑ 作業負荷の軽減

バックオフィス業務の中からノンコア業務をアウトソーシングすることで、担当者は時間に余裕ができます。その結果、本来注力すべきコア業務に集中できるでしょう。

☑ コストの削減

従業員を雇用する際は、毎月の給与や社会保険料だけでなく、採用費や育成・研修費などが継続的に発生します。アウトソーシングでは、業務量が少ない閑散期は費用を抑えられるので、コスト削減につなげられるでしょう。

本資料のまとめ

POINT 01 業務改善の重要性

バックオフィス業務の課題を解決するためには、業務改善の実施が重要です。業務改善を行うことで、生産性・効率性の向上・業務事故撲滅などさまざまな効果が期待できます。

また、バックオフィスの業務はフロントオフィスの業務効率化にも影響します。業務効率化により従業員が事務作業にかけられる時間も削減でき、会社全体の生産性向上につながられます。

POINT 02 業務改善のロードマップ

業務改善は、手順を踏んで進めることが重要です。まずは業務改善手順の全体像を把握しましょう。

業務の棚卸し・分析

解決策の検討

実行・モニタリング

POINT 03 業務効率化の方法

業務効率化の方法は数多くありますが、手あたり次第取り入れたとしても効果が出るものではありません。自社の課題や業務内容、体制などに合った解決策を実行しましょう。



POINT 04 業務改善を成功させるポイント

着手する際は、業務改善を成功させるポイントについて事前に理解しましょう。

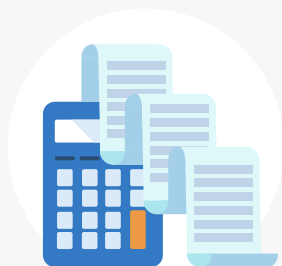
- 01 メンバーに業務改善を自分事としてとらえてもらう
- 02 短期的な結果を重視し過ぎない
- 03 優先順位を明確にする

自社での推進が困難な場合は、アウトソーシングの活用も検討しましょう。アウトソーシングは業務の一部からでも活用可能です。エラーの削減・作業負荷の軽減・コスト削減といったバックオフィス業務の課題解決が期待できます。

パーソルワークスデザインのアウトソーシングサービスの紹介

バックオフィス業務

経理 / 受発注 / 教育・試験運営



請求に関する各種事務処理の一括対応から、書類の保管、ファイリングまで経理/バックオフィスとしての機能をご提供。
また、コールセンターおよびメールオーダーなどの店舗業務（受注業務、在庫管理、発送処理など）、入学試験のバックオフィス業務（願書受付、結果通知など）を幅広く受託いたします。

コンタクトセンター業務

インバウンド（ヘルプデスク・コールセンター） / アウトバウンド



国際スタンダードに基づいた高品質なサービスをご提供。コンタクトセンター業務に悩むお客さまの課題を解決いたします。
ヘルプデスクはお客さまの元へ出向く「オンサイト」と国内の弊社地方センターからヘルプデスク業務を行う「オフサイト」の2つからお選びいただけます。

ヘルスケア

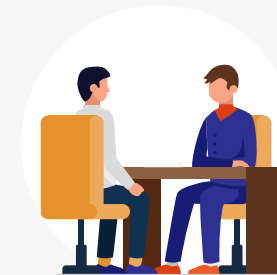
健康診断支援業務 / 特定保健指導



健康診断業務（医療機関との契約、診断結果のデータ化など）の代行や、特定保健指導サービス、社員の健康管理をサポートするプラットフォームなどをご提供しています。

採用業務

新卒 / 中途 / アルバイト・パート / ダイレクトソーシング



採用市場におけるインフラ企業を目指し、お客さまに合わせた採用ソリューションを提供いたします。
新卒、中途、アルバイト・パート、スカウトなど、さまざまな形態に合わせて採用業務を代行。また、マッチング条件をカスタマイズして条件に合うか判定できる面接チャットボットや面接官の研修プログラムも提供しています。

事例紹介

A 市役所さま

▶ 詳しくはこちら

導入サービス

官公庁向けアウトソーシング

業種

官公庁

期待される効果

コア業務への専念・業務効率化

導入前の課題

- 「住民税非課税世帯等に対する臨時特別給付金」の開始で業務負担が増加
- 短期間で多岐にわたる関連業務の準備
- 市民の方から殺到する問い合わせ対応

導入後の効果

- 実績に基づくスピード感と精度で、職員の負担軽減へ
- 書類の発送や電話受付などを一括で対応
- 1 か月で2 倍近くまで増加する問い合わせもカバー

人事書類管理業務 A さま

▶ 詳しくはこちら

導入サービス

文書電子化

業種

その他

期待される効果

業務効率化

導入前の課題

- 増え続ける人事書類の紛失リスクを恐れていたが、忙しさに追われて PDF 化などの作業対応ができない状況
- 人事書類はクリアファイルで個人管理しているが、戻し間違いなどの人的なオペレーションミスが多発
- 検索システムの導入を検討したが、高価なため社内決裁されなかった

導入後の効果

- PDF 化をアウトソースすることで社内のコア業務への集中が可能に
- PDF 化することで運用ルールができ、ミスのない運用が実現
- 安価な検索システムを導入したことで、書類のスムーズな検索が可能となり、業務効率が向上

製薬会社 A さま

▶ 詳しくはこちら

導入サービス

データ入力・管理

業種

医療関連

期待される効果

コスト最適化・業務効率化

導入前の課題

- 調査数増加に伴う人員不足
- 一時的に増員をかけて対応するもミスが多発し、生産性が低下
- 専門のCRO※はコストが上がるため、小回りの利くアウトソーサーが必要

※製薬会社が医薬品開発の為に治験業務（臨床開発）を受託・代行する企業

導入後の効果

- 最低限の人員配置となり、社内管理の工数軽減
- 調査数が増加した場合も現状の運用体制をベースにした安定運用が見込めるため、今後の不安もなくなった



特別なご案内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、
「バックオフィスのアウトソーシング」に関する個別相談会を開催いたします。

当ホワイトペーパーではご紹介できなかった
「バックオフィスのアウトソーシング」についてのお悩みや疑問にお答えいたします。

参加 方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力いただいたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
営業部

813683@persol.co.jp





P E R S O L

パーソル ワークスデザイン

2023 年 11 月発行
パーソルワークスデザイン株式会社
東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル
<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.