



HELP YOU

伸びる会社はここが違う！

**間接部門をコストセンターから
脱却させる3つのステップ**

SaaSツール導入とアウトソース化による生産性向上事例



INDEX

- I. 日本の企業が抱えている課題
- II. 職業別・都道府県別での人材不足推計
- III. 生産性の向上・働き方改革に必要なソリューション
- IV. 間接部門がコストセンターと言われる理由
- V. 課題解決までのソリューションフロー
- VI. ステップ別ソリューション
- VII. 間接部門の意識改革が会社の成長へ
- VIII. 生産性向上診断
- IX. 最後に

■ 「生産性」の停滞

- ✓ 2005年と比べると日本はマイナス成長

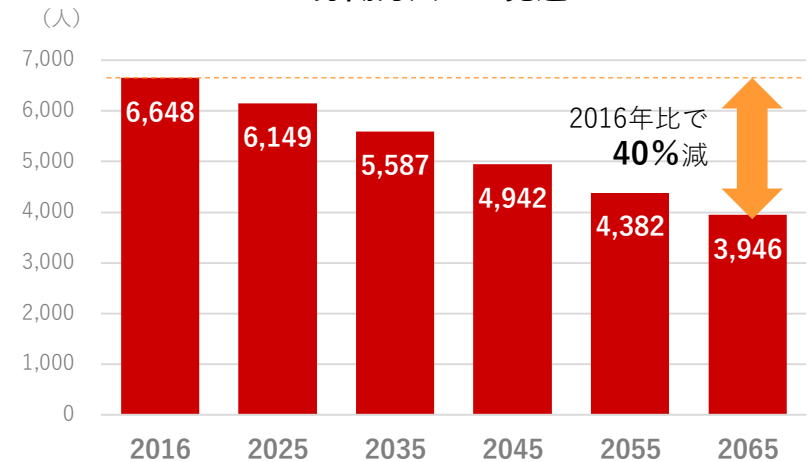
■ 企業を悩ます深刻な「人手不足」

- ✓ 2013年に比べて、人手不足倒産件数が3倍
- ✓ 50年後の労働力人口は4割減

■ 働き方改革に着手できていない企業が多い

- ✓ 2017年に増加した労働人口の内、約8割が女性
- ✓ 時短勤務・リモートワークなどの働き方の多様化ができていない企業では雇用がしにくい

労働力人口の見通し



出典：みずほ総合研究所「パーソン総合研究・中央大学「労働市場の未来推計2030」をもとに作成

**一人当たりの生産性の向上と、
人材を獲得するための働き方改革が急務**

2030年の人材不足の予測

職業別

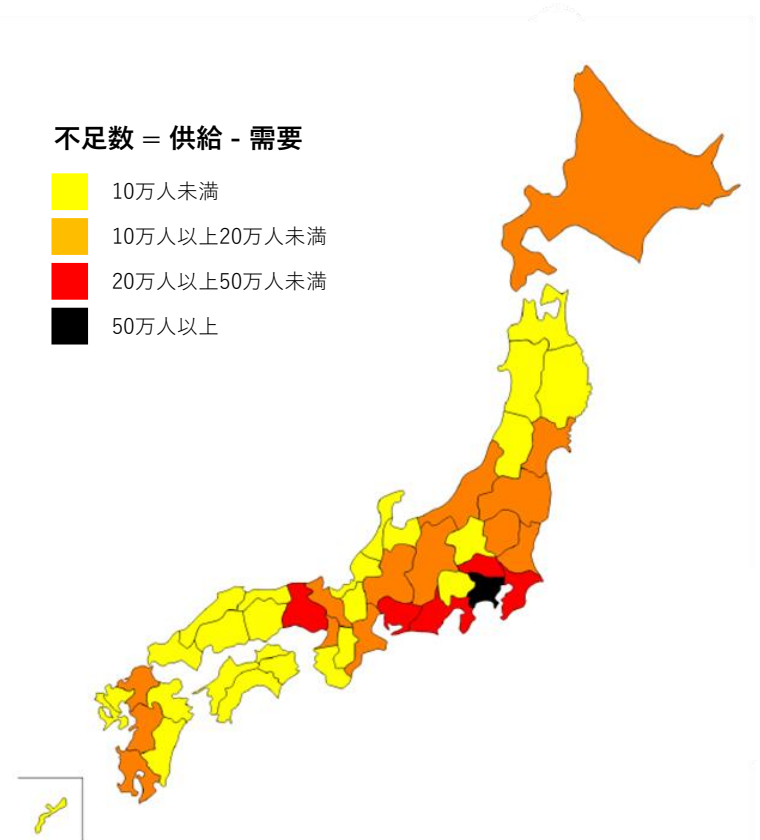
(単位：万人)

	需要	供給	供給-需要	説明
管理的職業従事者	148	138	-10	議会議員、管理的国家公務員、会社役員、会社管理職員等
専門的・技術的職業従事者	1,413	1,201	-212	研究者、製造技術者、情報処理・通信技術者、医師、保育士、裁判官、公認会計士、教員等
事務従事者	1,493	1,326	-167	庶務事務員、人事事務員、企画事務員、総合事務員、秘書、会計事務従事者等
販売従事者	881	841	-40	商品販売従事者、不動産仲介・売買人、有価証券売買・仲立人、営業職業従事者等
サービス職業従事者	1,014	943	-71	介護職員、看護助手、理容師、調理人、飲食物給仕従事者等
保安職業従事者	149	126	-23	自衛官、警察官、看守、警備員等
農林漁業従事者	116	118	2	農業従事者、林業従事者、漁業従事者
生産工程従事者	798	738	-60	生産設備制御・監視員、製造・加工処理従事者、機械検査従事者等
輸送・機械運転従事者	266	244	-22	電車運転士、バス運転者、貨物自動車運転者等
建設・採掘従事者	186	235	49	大工、とび職、土木従事者等
運搬・清掃・包装等従事者	608	518	-90	郵便・電報外務員、配達員、ビル・建物清掃員等

都道府県別

不足数 = 供給 - 需要

- 10万人未満
- 10万人以上20万人未満
- 20万人以上50万人未満
- 50万人以上



出典：パーソル総合研究・中央大学「労働市場の未来推計 2030」をもとに作成

「今ある労働力をどう最大化させるか」と 「新しい労働力をどう確保するか」の対策が必要

STEP 1

業務のアウトソース化

- ✓ バックオフィス業務のコスト削減
- ✓ 社員全員が事業戦略を見据えたコア業務に集中できる環境づくり

STEP 2

ITツール導入による業務の効率化・情報のデータ化

- ✓ CRMやMA・経理ツールなど情報をデータにすることで効率化と事業戦略でのPDCAサイクルの最適化が可能に

STEP 3

雇用形態の多様化を導入

- ✓ 時短勤務やリモートワークの導入での人材確保
- ✓ 子育て中の女性人材や、地方人材の活用を可能にする

❓ コストセンターとは

企業において利益を生み出さない部門

企業の収益に直接的には貢献しないものの、収益部門を支援する役割を担う。
 総務・人事部門、経理部門、調査部門、研究開発部門、顧客管理部門などの、
 いわゆるバックオフィス業務がコストセンターとよばれる



会社の利益をあげるために全社員が各自の業務遂行を行うため、
間接部門=コストセンターと見なされるのはおかしい



中小企業では特に、日々のオペレーション業務を遂行することで精一杯なことが多く、本来の会社利益につながる役務を行えていない



その為、コストカットにのみ目が向きがちで、必要以上の内製化を強いてしまう企業が多い

コストセンターと言われる、オペレーションで手一杯なバックオフィス部門

経理・財務

総務・法務

人事・労務

ノンコア業務のアウトソース

業務効率化・最適化へのIT導入

本来の部署としての役割を遂行できるバックオフィス部門

経理・財務

- 企業経営に結びつく資金調達や予算編成を行い、会社の信用度を上げる

総務・法務

- 知的財産問題や企業トラブルへの対策を行い、会社の損失を防ぐ
- 働き方改革を推進するために経営側と現場のバランス調整を担う

人事・労務

- 重要な経営資源のひとつである「ヒト」を獲得するための企業ブランディングと採用戦略

間接部門が業務の効率化を行うことで、売上に直接つながらなくても利益率が上がる

コストセンターから、事業戦略でのプロフィットセンター、採用でのバリューアップセンターとなる

➡ 一人当たりの生産性が向上



ステップ別ソリューション

業務のアウトソース化

導入までの課題

- ✓ 業務全体で何を切り出せばいいのかわからない
- ✓ 類似サービスが多いのでどこに依頼すればいいのか選べない
- ✓ **セキュリティが心配**で情報を外に出せない
- ✓ 実際に業務をアウトソースする際にどれくらい自社リソースが減るのかわからない
- ✓ **クオリティが心配**でアウトソースに踏み出せない
- ✓ 実際にどうやって仕事を振ればいいのかわからない

業務のアウトソース化する際のポイント

① どの業務をアウトソースするのか

- 業務全体を洗い出して、オペレーション業務に何があるのかを把握する
- コア業務（社員に集中して欲しい業務）とノンコア業務（誰にでもできる業務）を可視化する

② どこに依頼するのか

- 自社の課題が何かを把握し、解決できるソリューションを持ったサービスを選定する
- クオリティ重視なのか、コスト重視なのか、対応範囲などのサービス付加価値なのか、優先度を決めて比較する
- 将来内製化するのか、外注先ありきで業務設計するのか検討する

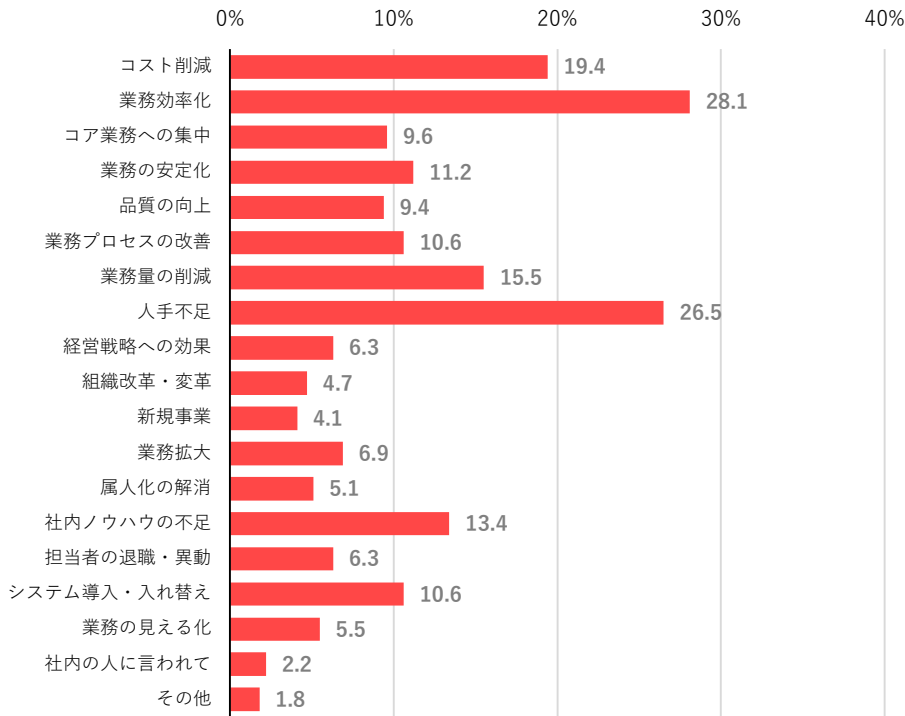
③ アウトソース先との対応窓口、社内体制を決めておく

- 担当窓口に一定量の決裁権を渡しておくのか
- 新しくアウトソースしたい業務が発生した際に社内で誰に相談すればいいのか

参考資料

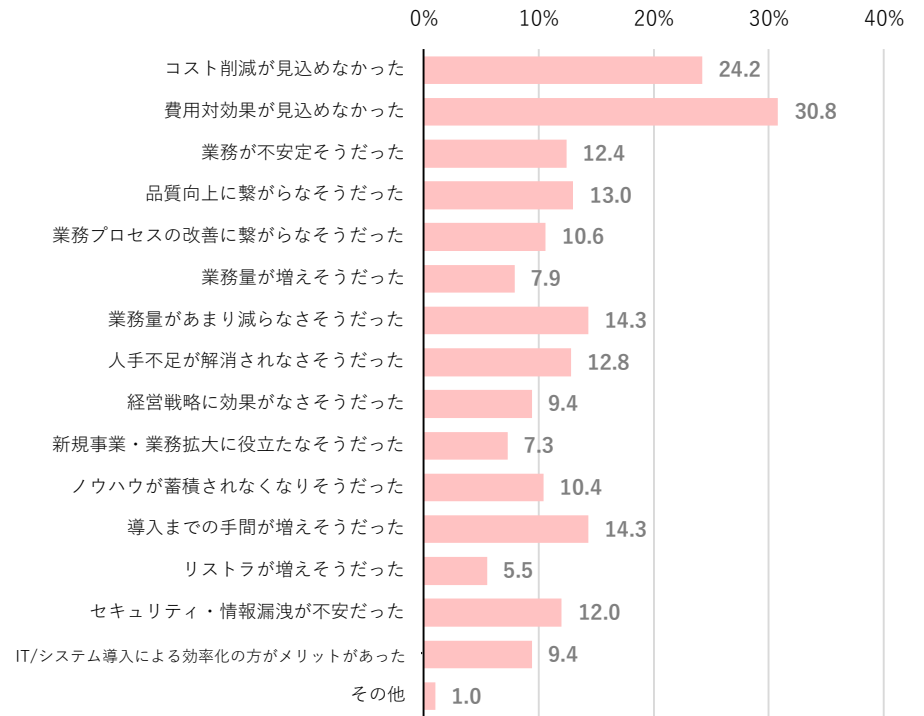
アウトソーシングに関する調査

アウトソーシングを「検討したきっかけ」
(複数回答 n=509)



出典：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書をもとに作成

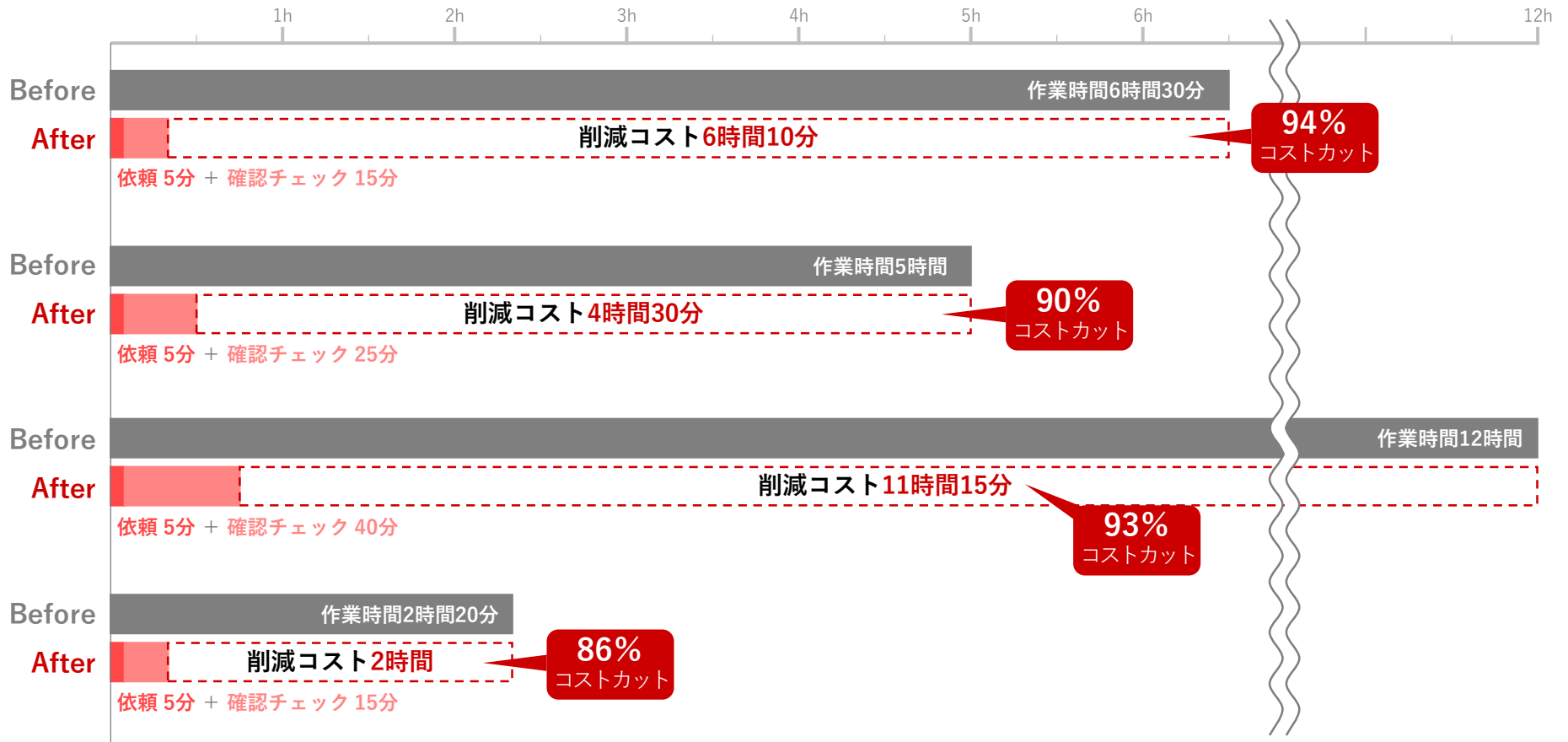
アウトソーシングを導入説に検討を辞めた理由
(n=491)



出典：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書をもとに作成

業務効率化やコスト削減を期待して検討するも、導入までの一時的な負荷や、費用対効果・コスト削減のイメージがつきにくい企業様が多い印象を受ける

HELP YOUでの業務コスト削減例



弊社の導入企業様の場合、平均で**90%以上の業務コスト削減**を実現

適切なスキルを持ったメンバーが対応するため、アウトプットクオリティを高水準で担保可能

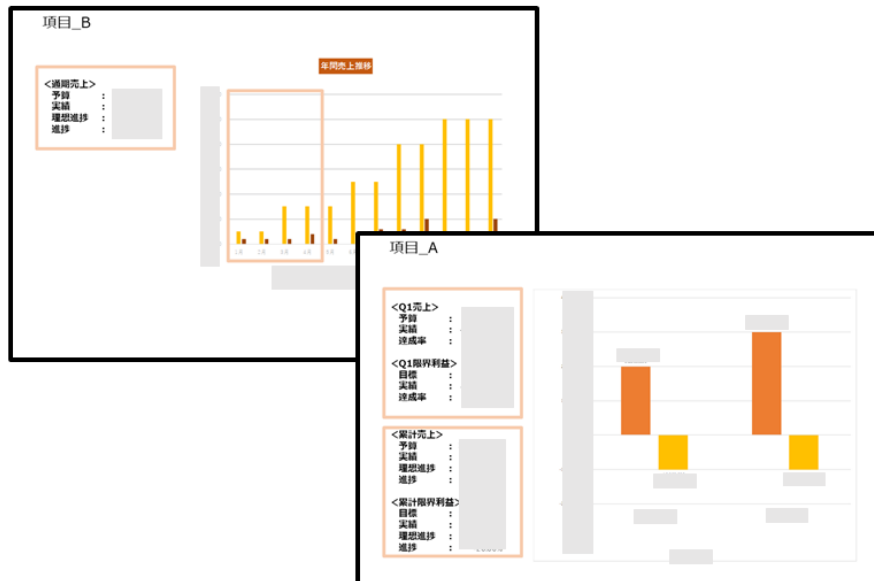
HELP YOUでのアウトプット例

▼パワーポイント資料

適切なスキルを持ったメンバーが対応するため、アウトプットクオリティを高水準で担保可能

HELP YOUでのアウトプット例

▼レポート



▼リサーチ

No.	年月	日	品名	単位	標準価格	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益				
1	2016	4/19	天 900	天	4000	900	3100	0	47	26	0	4	37	3001	710	2291	0	22	89	10	27	0	0	31	270	
2	2016	4/21	天 900	天	4000	900	3100	0	52	26	0	0	52	3001	710	2291	0	25	43	0	25	4	0	0	31	276
3	2016	4/18	天 900	天	2700	900	1800	0	47	27	0	1	46	3001	710	2291	0	18	12	0	18	12	0	0	36	326
4	2016	4/19	天 900	天	2810	900	1910	0	51	27	0	2	49	3001	710	2291	0	21	9	1	20	7	0	0	26	284
5	2016	4/20	天 1700	天	4000	700	3300	0	44	23	0	1	43	3001	710	2291	0	19	40	2	17	8	0	0	27	181

※トップ5TOP5																										
No.	年月	日	品名	単位	標準価格	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益	標準売上	標準原価	標準粗利益				
1	2016	4/4	天 700	天	2710	900	1810	0	23	15	2	1	22	2710	710	2000	0	16	0	8	3	0	0	11	726	
2	2016	4/12	天 900	天	3000	100	2900	0	26	14	1	1	25	2900	710	2190	0	14	0	14	7	0	0	25	126	
3	2016	4/18	天 900	天	2700	900	1800	0	47	27	0	1	46	3001	710	2291	0	18	12	0	18	12	0	0	36	326
4	2016	4/19	天 900	天	2810	900	1910	0	51	27	0	2	49	3001	710	2291	0	21	9	1	20	7	0	0	26	284

業務ごとに経験豊富な人材で体制構築するため、安定したクオリティを担保可能

バックオフィス関連業務対応事例

詳細依頼例 経理サポート

依頼内容

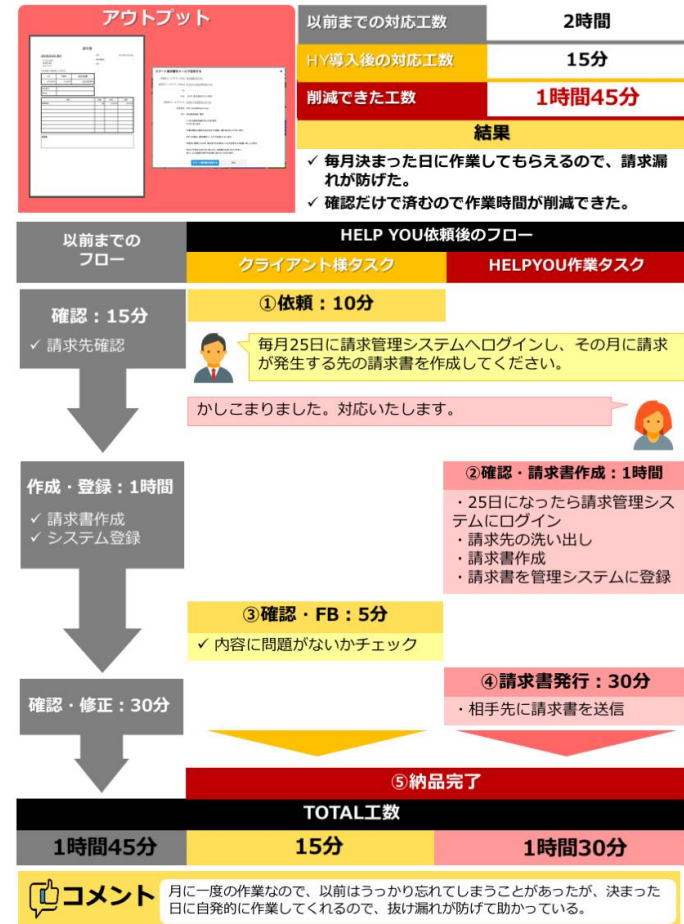
月末に発生する請求書の発行を社員が対応していたので、対応をお願いしたい

要件定義

システムのアカウント情報を共有してもらい、経理知識のあるメンバーをアサイン
データの入力ミスをなくするため、ダブルチェック可能な体制を準備して対応

依頼時のポイント

イレギュラーが発生した際の対応ルールを予め共有いただくことで、質問対応のコミュニケーションコストも下げることが可能です。内部用のマニュアルを都度アップデートし、情報共有を行います。



業務ごとに経験豊富な人材で体制構築するため、安定したクオリティを担保可能

バックオフィス関連業務対応事例

詳細依頼例 人事サポート

依頼内容

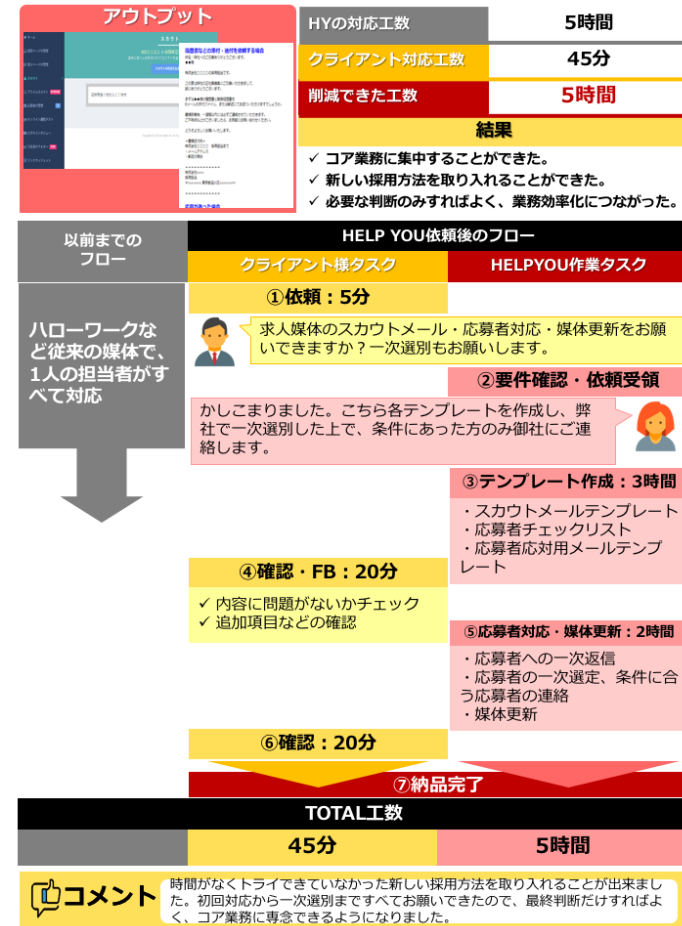
採用業務でのオペレーション部分である、スカウト作業と応募者対応をお願いしたい。

要件定義

オペレーションを回すための事前準備に必要なテンプレート作成から対応。対応フローを作成し、問題がなければ運用体制を用意

依頼時のポイント

社内ですすでに対応されているテンプレートがある場合はさらに工数の削減が可能となります。応募者選定時の基準を担当者とルール決めをする際に、どういう人材を求められているかの背景をお伝えいただくと認識ずれを防ぐことが可能になります。

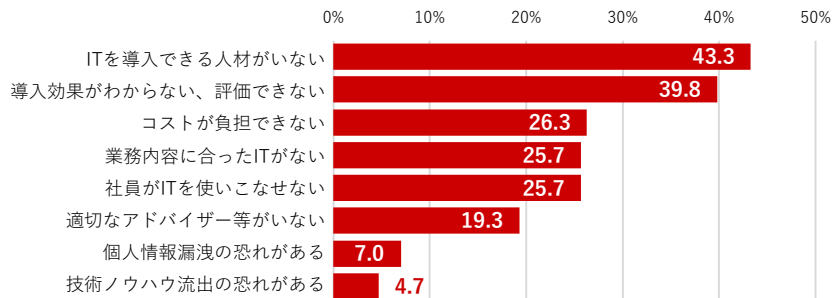


ITツール導入による業務の効率化・情報のデータ化

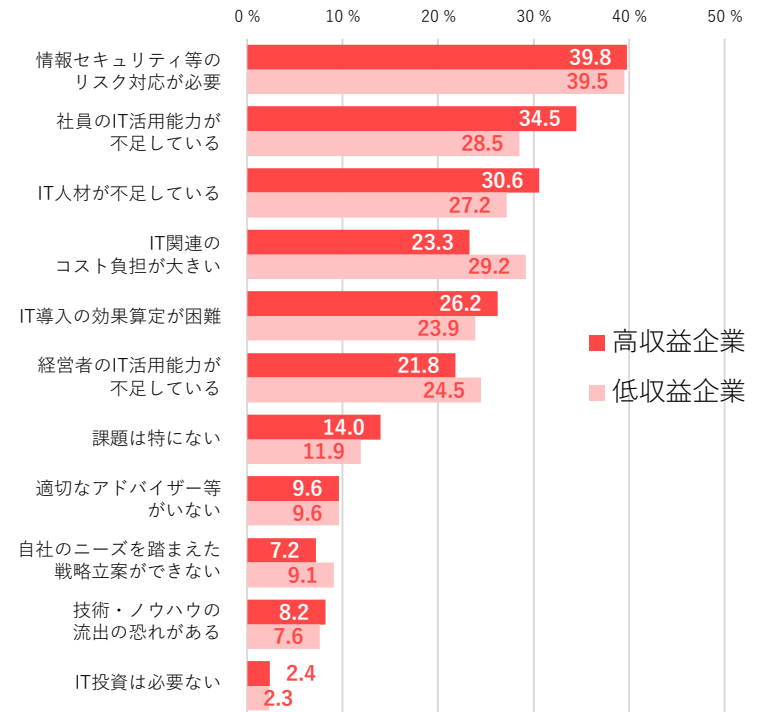
導入までの課題

- ✓ 社内で使用するツールが何が最適なのか**知見のある人材**がない
- ✓ 導入効果がわからないため検討できない
- ✓ 導入コスト、社員教育の負荷を考えると踏み切れない
- ✓ **セキュリティに不安**がある

IT投資を行わない理由 (n=171)



高収益、低収益別にみたIT投資実施企業の今後のIT投資を行う上での課題



出典： 中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、(株)帝国データバンク)より

IT導入する際のポイント

① 最適なツールの選択

- 各部署間でのデータ連携が必要か
- 社内でどんなルールでデータを管理するのか

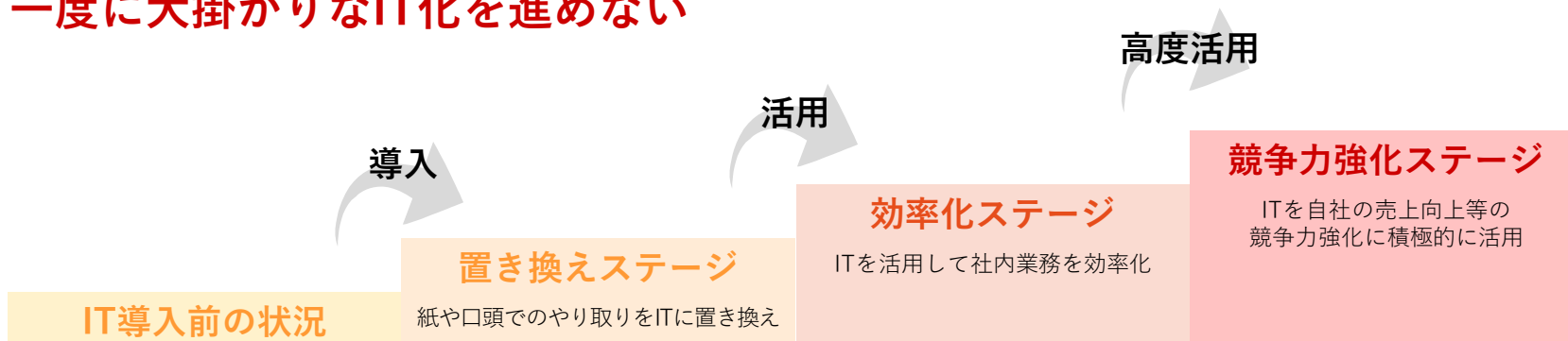
② どんなスケジュール・体制で導入を進めていくか

- 全体管理を誰が担うのか
- 社員教育はどう進めていくか

③ 何を目的としたIT導入かの社内へのビジョンを明示

- 一時的に社員に負荷がかかるため内部反発が起きる可能性
- 自分の仕事が無くなるのではないかと不安解消
- 何を解決して業務をどうしたいかの社内共有

④ 一度に大掛かりなIT化を進めない





IT化での メリット

業務効率化のメリット

- 社員の生産性が上がる
- 属人化しがちな業務を冗長化することができる
- 業務プロセスの意思決定が迅速化する
- コスト削減につながる
- ノウハウが見える化できる

付加価値向上での効果メリット

- 営業力の強化
- 顧客満足度の向上
- 新規顧客の開拓

**中小企業において、IT導入を進めた企業の方が
高収益につながりやすいという結果が出ている**

導入前のリサーチから、導入後のデータ移管、運用までワンストップで対応可能

IT導入フローでの対応事例

詳細依頼例 システムリサーチ

依頼内容

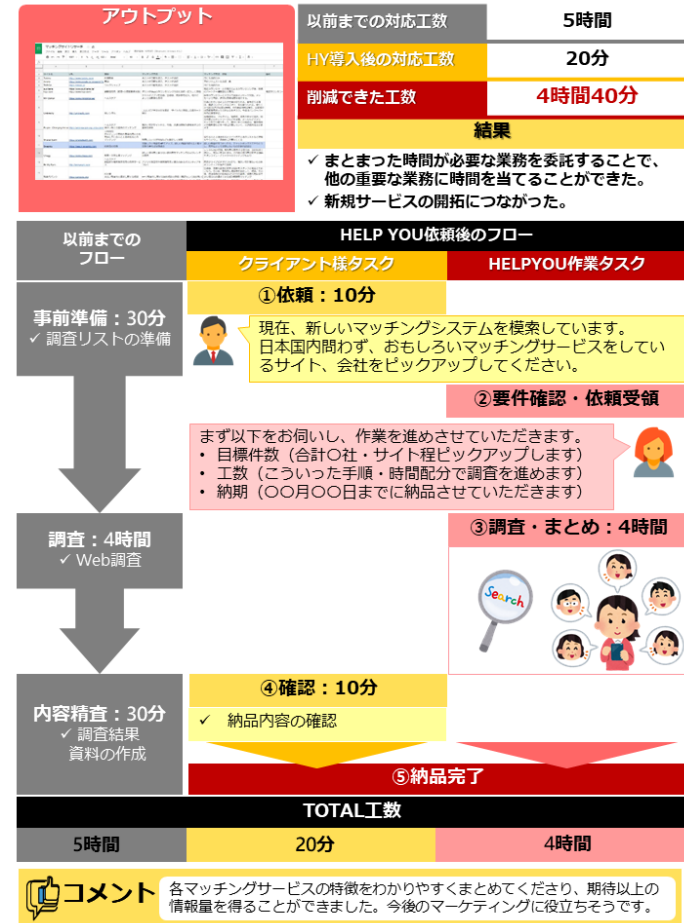
自社サービスで活用できる、マッチングシステムをリサーチしてほしい。顧客の活性化を行うために導入したい

要件定義

大まかな目標件数や、必須項目を予めヒアリング。海外のシステムもリサーチするため、英語スキルを持った人材もアサイン

依頼時のポイント

抱えられている課題を共有いただくことで、より精度の高いリサーチを行うことが可能になります。



導入前のリサーチから、導入後のデータ移管、運用までワンストップで対応可能

IT導入フローでの対応事例

詳細依頼例 ツールの初期設計サポート

依頼内容

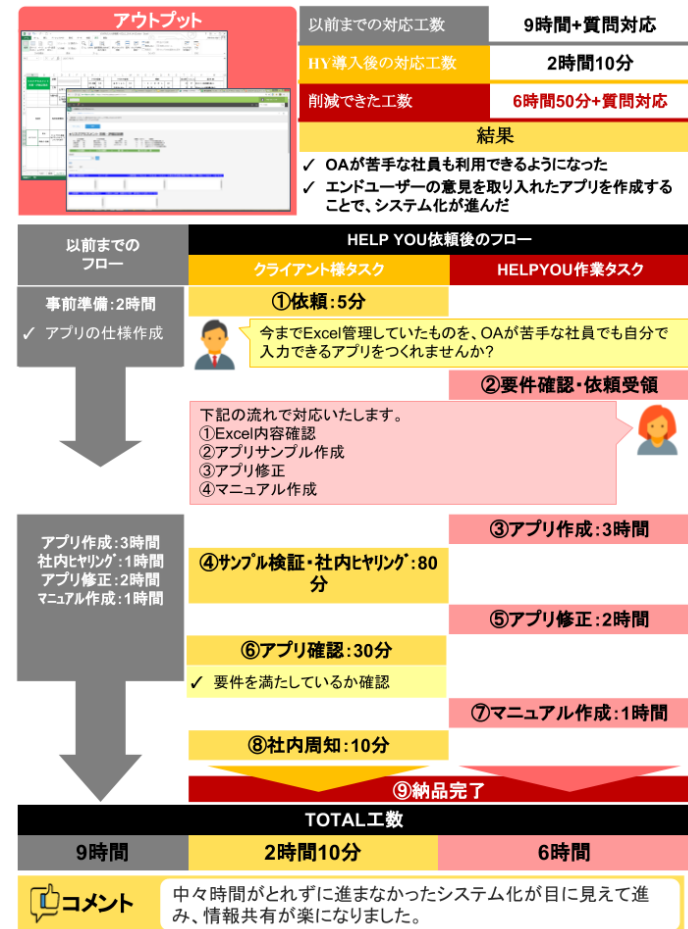
社員の勤怠管理や、レンタル品の管理をExcelからIT導入を行いたい。社員がOA業務が苦手なのでわかりやすい入力項目作成とマニュアルの整備までお願いしたい

要件定義

まずは元のデータでどんな項目を管理していたか確認。スマホから入力しやすいようにサンプル作成と修正を行い、導入までのフォローを対応

依頼時のポイント

社内パソコンから入力するのか、スマホから入力するのかなどのデバイス情報や、最終的にどうデータを精査されるかイメージをお伝えいただくことで、より使い勝手の良い初期構築が可能となります。



導入前のリサーチから、導入後のデータ移管、運用までワンストップで対応可能

IT導入フローでの対応事例

詳細依頼例 ツールへのデータ入力

依頼内容

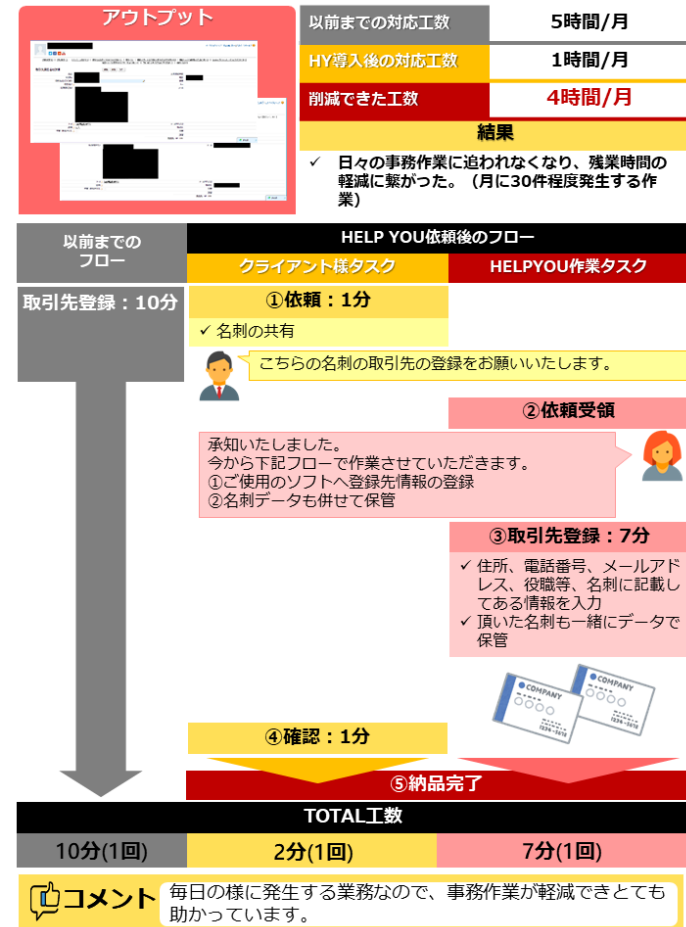
名刺データを管理ツールに入力して整理してほしい
細々とした作業で、後回しにしがちで困っている

要件定義

必要項目はシステムに入力し、名刺はデータ化して
情報を管理
名刺データは写メを送っていただくだけで対応できる
ようなフローとした

依頼時のポイント

担当者への所感や、温度感などもメモとしてお伝え
いただくことで、営業時の顧客フォローに役立つ情報
管理までカバーすることが可能になります。



導入前のリサーチから、導入後のデータ移管、運用までワンストップで対応可能

IT導入フローでの対応事例

詳細依頼例 運用サポート

依頼内容

CRM（顧客管理）ツールにある商談件数を可視化したい。進捗率が把握できるようなレポート作成を依頼したい

要件定義

最終のグラフィイメージに問題がないかサンプル作成を行い認識を合わせる。ITツール、Excelに特化した人材をアサインすることで、違和感のない見やすいデータ整理を提供できる体制を構築

依頼時のポイント

毎月のルーティン作業としてご依頼いただくことで、進捗管理と分析にお時間を割くことが可能となります。

アウトプット

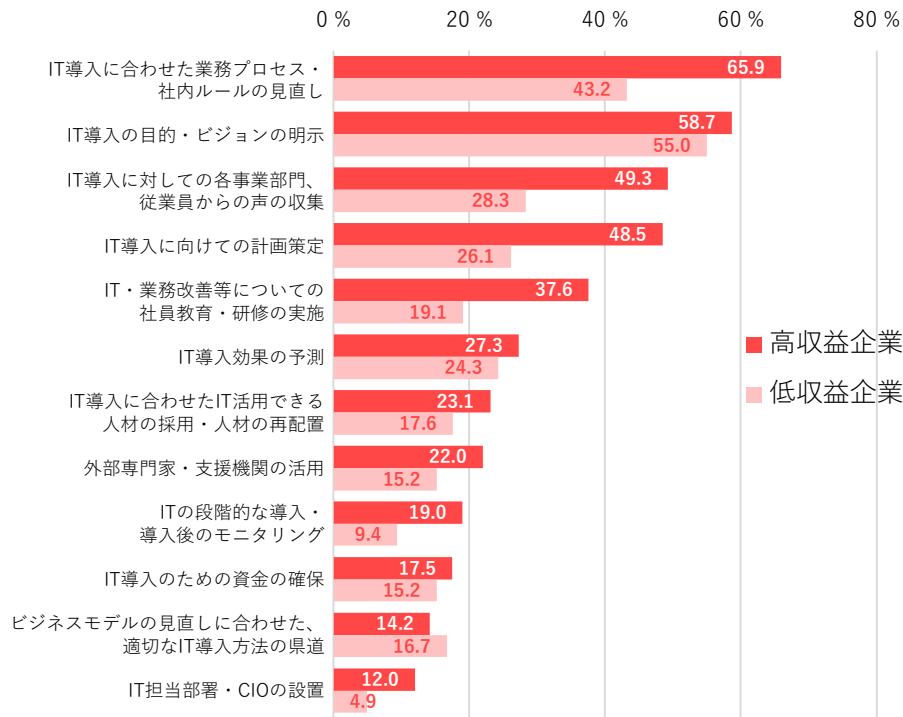
HYの対応工数	4時間/月
クライアント対応工数	45分/月
削減できた工数	3時間15分
結果	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ データを活用したグラフ作成時間を大幅に削減することができ、仕事が効率よく進むようになった 	

以前までのフロー	HELP YOU依頼後のフロー	
	クライアント様タスク	HELPYOU作業タスク
<ul style="list-style-type: none"> ✓ システムへの情報入力 ✓ 進捗把握のためのデータ整理 ✓ グラフ作成 	① 依頼：5分/件	
	<p>これまでの商談件数の進捗を把握しながら、可視化したいと考えています。当社が活用している営業支援システムを使って、進捗把握できるようなデータ整理とグラフ作成について相談できますか？</p>	
	② 要件確認・依頼受領	
	<p>進捗把握したい項目に関するデータに基づき、データ整理とグラフ作成をいたします。</p>	
	③ データ整理：45分/件	
	④ グラフ作成：5分/件	
	⑤ 確認・FB：30分/件	
	⑥ グラフ修正：10分/件	
<p>⑦ 再確認：10分/件</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 希望通りの進捗把握ができるか、チェック ✓ 追加項目などの確認 		
⑧ 納品完了		
TOTAL工数		
	1時間/件	1時間/件

コメント データ整理とグラフ作成をしていただいた結果、これまでの商談件数が可視化できているだけでなく、従業員のモチベーションも高まるという相乗効果にもつながっています。ありがとうございました。

参考資料

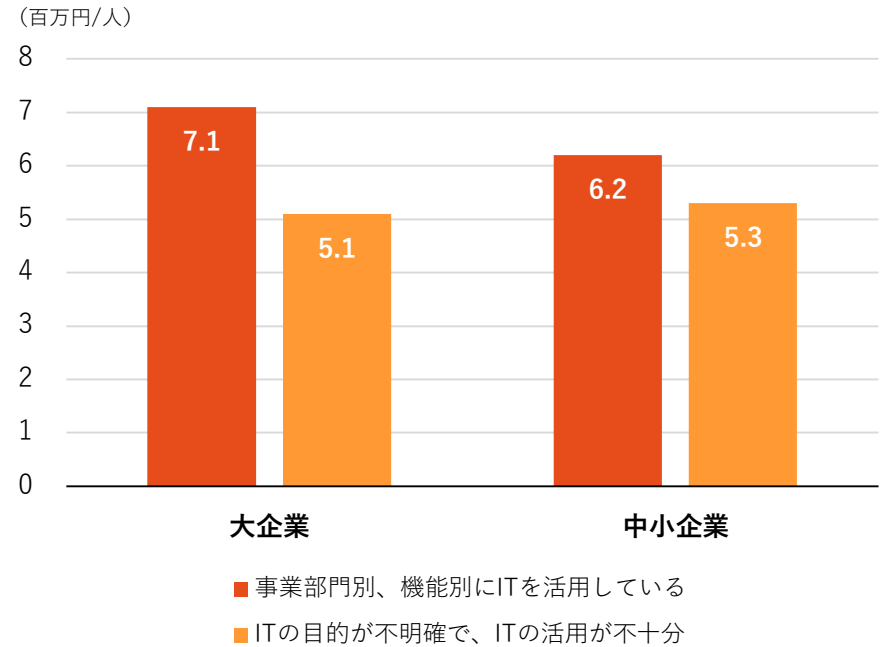
高収益、低収益に見たIT投資の効果を得るために
有意であった取り組みの実施状況



出典： 中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」（2015年12月、(株)帝国データバンク）をもとに作成

導入ポイントを押さえた企業が
高収益につながっている

高収益、低収益に見たIT投資の効果を得るために
有意であった取り組みの実施状況

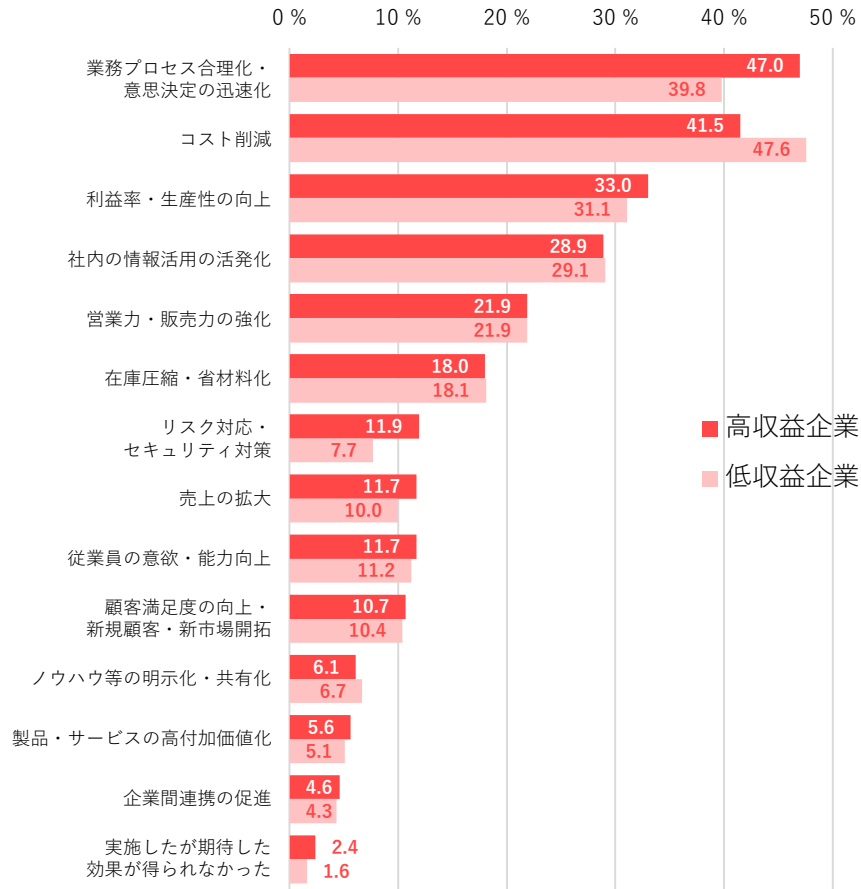


出典： 経済産業省「平成26年情報処理実態調査」「平成26年企業活動基本調査」をもとに作成

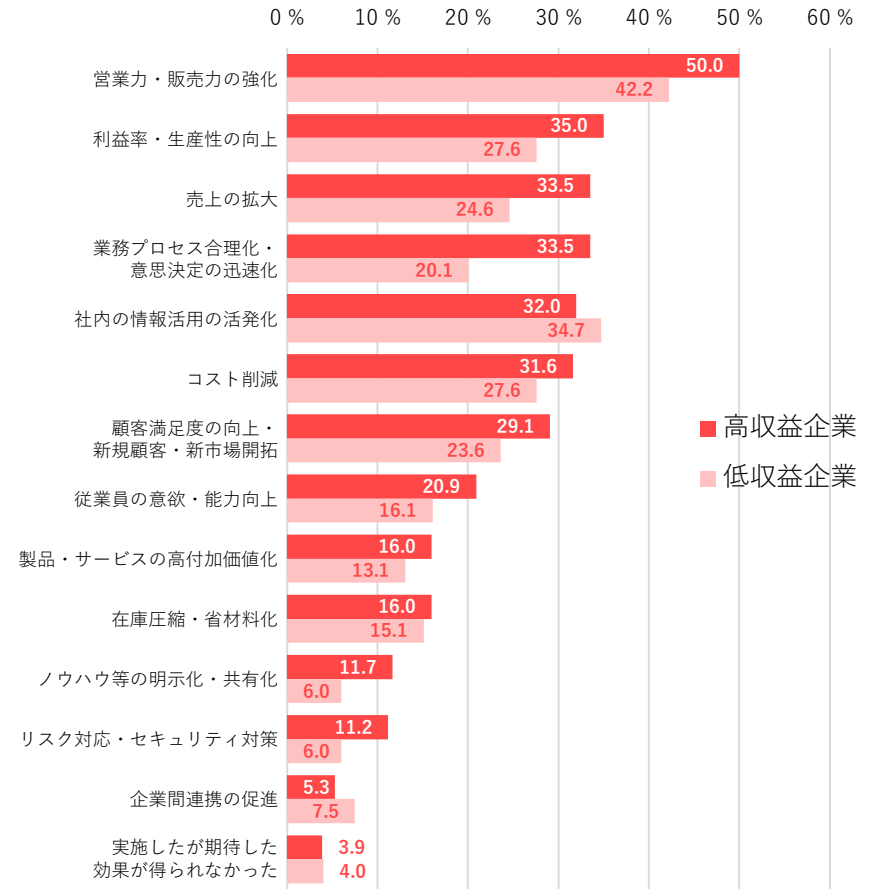
業務量の多い大企業では
IT導入企業と、IT未導入企業で
200万円/人の労働生産性の開きがある

参考資料

業務効率化のための基幹システムの効果



付加価値向上のための業務支援系システムの効果



出典： 中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」（2015年12月、(株) 帝国データバンク）をもとに作成

出典： 中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」（2015年12月、(株) 帝国データバンク）をもとに作成

参考資料

クラウド型サービスとオンプレミスサービスの比較

	クラウド型	オンプレ型
コスト	○ ハードウェア購入の必要がなく、導入コストが低い。利用状況に応じて課金されるため調節が可能。	✕ 拠点ごとにハードウェアを購入する必要があり、開発費もかかるため、導入コストが高い。
導入スピード	○ ネットワーク経由でサービスが提供されるため、インターネットがあればすぐに使える。	✕ 要件定義、設計、開発、テスト、リリースといった手順を踏む必要があり、導入に時間がかかる。
カスタマイズ	△ カスタマイズに制限がかかる場合がある。	○ 一から開発するため、要望に合わせて自由にカスタマイズ可能。
セキュリティ	△ 他ユーザーと物理的に分かれたプライベートネットワーク環境を利用すれば安全。	○ 自社内の閉じたネットワーク環境で運用できるため、セキュリティリスクが低い
既存システムとの連携	△ システムによっては連携できない場合がある。	○ 既存システムとの連携の自由度が高い
拡張性	○ 利用状況に応じて調節可能。インターネットがあれば使えるため、場所を問わない。	✕ 拠点ごとにハードウェアが必要になるため、コストがかかる。

導入コスト

- 選定、設計段階
- 機器の費用
- システム設定、インストールなど
- 管理ルールの策定
- 社内利用者への教育

運用コスト

- サポート費
- サポート担当者コスト
- 利用コスト

障害時対応等

- 障害時などに対応する人件費、サポート費用
- 障害時に失われる、本来のビジネスで得られるはずだった費用

トータルコストと自社業務に必要な開発レベルを鑑みて、
どちらのサービスを導入するのか検討が必要

参考資料

最大で50万円の補助が受けられるIT導入補助金を活用しよう

補助金の対象となるIT製品

あらかじめIT導入支援事業者が事務局に登録し、認定を受けた、中小企業・小規模事業者等の補助対象者が導入することによって、生産性の向上が見込まれ、一定の導入効果が得られるソフトウェア製品、クラウドサービス、ホームページ制作等

▼2018年

所 轄 官 庁	経済産業省
補 助 金 総 額	500億円
補 助 対 象 者	中小企業、小規模事業者
想定利用者数	13万5000社
補助金の対象	IT導入事業者が、あらかじめ事務局に登録申請をし、承認を受け、IT導入補助金事務局のサイトに補助対象として公開されたITツール ※ハードウェアは対象外
補 助 率	案件総額の2分の1
補 助 額	15万～50万円



ITツール選定ナビ

業種、事業規模、自社の課題等に応じた、最適なITツールを見つけましょう。

[▶ 詳しくはこちら](#)

<https://www.it-hojo.jp/applicant/navi.html>

雇用形態の多様化

雇用形態の多様化の必要性

2030年には644万人の人手不足が予測されている



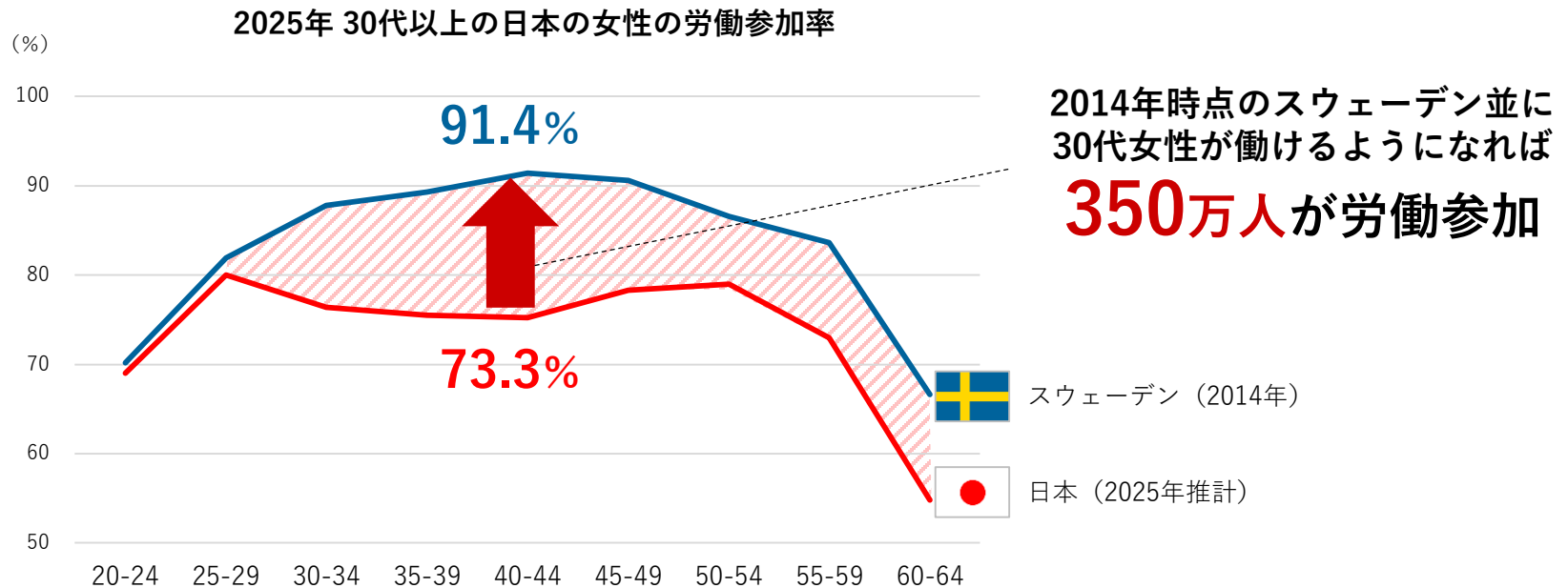
人手不足解消に向けて対策が必要

人手不足解消への対策

働く女性を増やす

女性の潜在労働力は高いが、労働参加率が低いのが現状。

女性の労働参加率を引き上げることで350万人の労働力を得ることが可能と推計されている。



出典：パーソル総合研究所「労働市場の未来推計」（2016年）をもとに作成

働く女性を増やすためには…

女性が働きにくい要因

児童待機問題 ・ 介護の負担 ・ 離職している間のブランク etc.



時短勤務、リモートワークが可能な環境づくりが必要

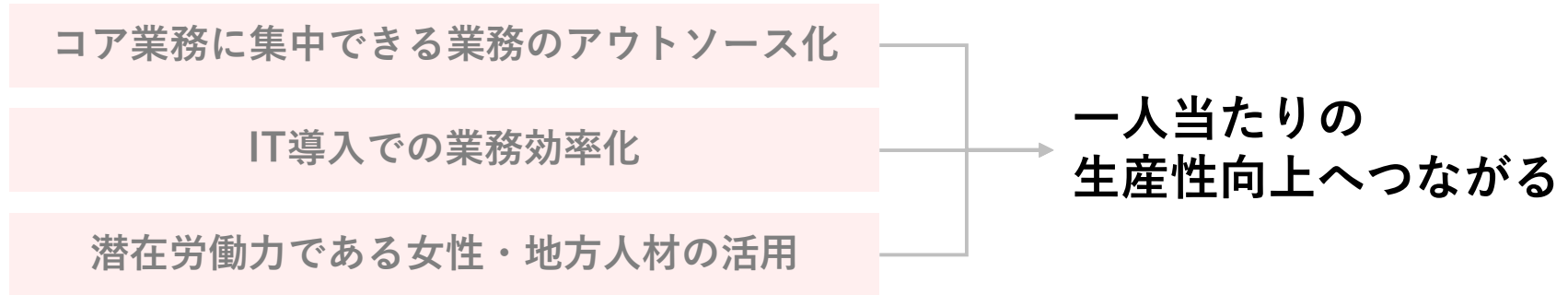
業務のアウトソース と **IT導入** で解決可能！

時短勤務による業務量の低下

ノンコア業務の
アウトソースで解決可能

働きに出ることができない環境
離職中のブランクの懸念

IT導入されていれば、
インターネットを介して
どこにいても仕事ができる環境へ



≠ コストセンター

間接部門

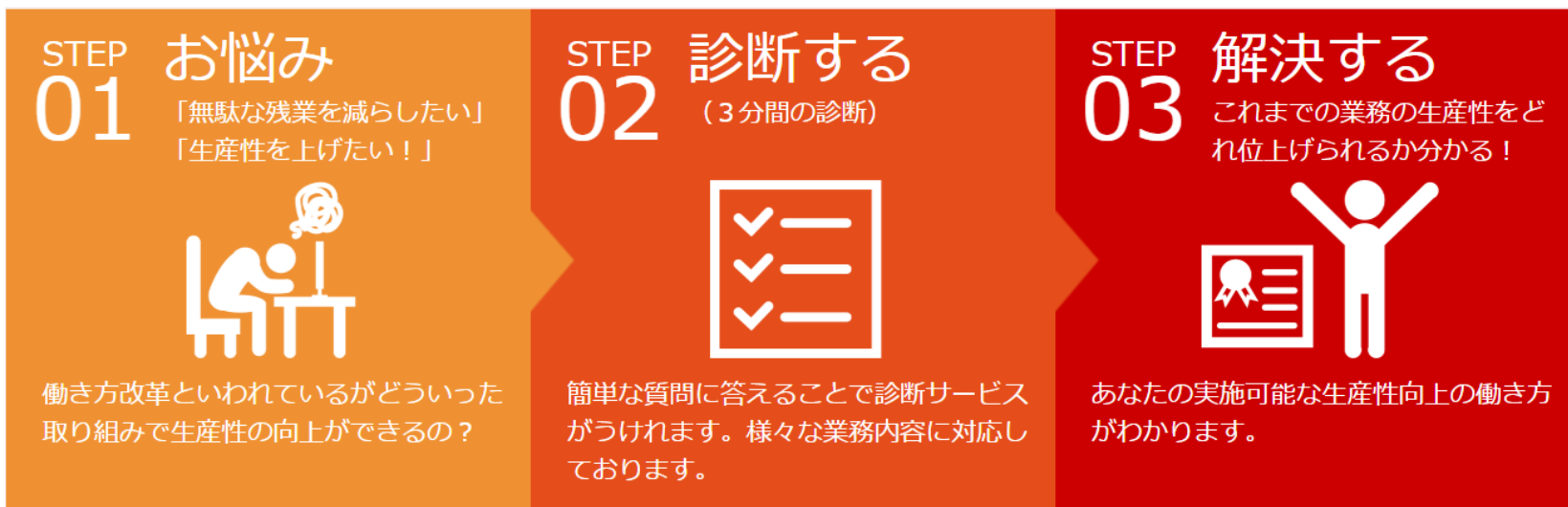
内部のコストカットに目を向けがちな
間接部門をコストセンターという
認識から脱却させることが非常に重要

女性・地方人材を活用するためにも、
IT導入は必要不可欠

**攻めのアウトソースと攻めのIT化の意識を持つことで
生産性を向上させ、社益を生みだすことが可能となる**

生産性向上診断

生産性向上診断とは、生産性向上の可能性がわかるシンプルなサービスです。
 実際にどれくらいのコストが削減できるか、ご興味のある方はリンクをクリック！



[無料診断してみる ▶](#)

※所要時間3分

HELP YOUでは人手不足・人材不足を根本解決していくための最適なソリューションを親身になって提示させていただきます。

御社の事業推進のカンフル剤としてHELP YOUをご活用ください。

対応可能業務一覧



秘書・総務

各種予約手配・リサーチなど



メディア運用

サイト更新・修正など



経理・財務

請求書・見積書作成など



ECサイト運用

商品登録・修正商品撮影など



採用・人事

求人応募者一次対応など



SNS運用

SNSの投稿代行など



企画・マーケティング

各種リサーチなど



営業

企画書・提案書作成など

無料相談はこちらから ▶