

## BPO事業をテコにした地域企業の経営改善に向けた検討会（第1回）

## 議事要旨

主な議論については、以下のとおり。

## &lt;BPOの必要性について&gt;

- ・ 小規模事業者の倒産件数は増えている。人口減少も同時に進行中であり、解決策としてBPOは確実に必要と認識。
- ・ BPOは地域企業の業務改善に有効な打ち手になると思われる。業務改善を行う際、間接部門をBPOに任せることでプロフィットセンターに集中できるという構図。スタートアップ支援にも有効。
- ・ 経理や総務、社会保険の計算であったり、そうした共通事項については小規模事業者が束となってBPOを活用するというのは必要ではないか。
- ・ BPOの導入は単なるコスト削減策ではなく、経営改善・事業継続・事業承継・リスク対策の観点から有用。働き方改革、デジタル化など、現代の経営課題に対する有効なソリューションである。

## &lt;地域企業における現状とBPOについて&gt;

- ・ BPOの導入については、業務の切り分けが難しいこと、費用感が合わないこと等というのが地域企業の生声。
- ・ BPOすると、自社を乗っ取られるとってしまう地域企業もいる。  
他方、地域企業の現場が回っていないという実感はある。本来は、社内のデジタル化をうまく支援し省人化して解決するというのが必要であるが、現在、個社ごとのデジタル化はなかなか進んでいない。これは現段階では事業が成り立っているために「今、デジタルをやる必要がない」と後回しになっているということ。
- ・ BPOの導入の際して、「コストメリットはあるのか」、「今やる必要があるのか」などといった指摘は、社内デジタル化を推進する際に出てきた反対的指摘に近い。
- ・ BPOの導入の課題を整理すると、費用感、事業の切り分け、セキュリティなどに係る情報が正確に伝わっていないということではないか。
- ・ BPOはデジタル化よりは内部的なステップは少ない。本来はデジタル化よりも壁は低いはずだが認識されていない。  
社内のデジタル化は経営層の判断、投資、社内教育、業務のマニュアル化などが必要であるが、BPOの場合は経営層の判断と業務のマニュアル化などとなる。
- ・ データ管理や情報漏洩への懸念も一部にあるが、逆にBPOでは情報セキュリティ対策が担保できるため、信頼性や安心感に繋がる面もある。
- ・ BPOを導入する際の具体的なプロセスの課題として、紙の資料やアナログな処理に係る「データ移行作業」があり重要な工程となるが、現業を抱えながら現担当者がその作業を担う場合には相応の負担感がある。
- ・ 間接部門において業務が属人化されていくと業務が硬直化していく。業務が硬直化していくことで後任者(採用)の確保も難しくなっていく。BPOに任せると、その領域は標準化されてからデジタル化され、BPO業務になっていく。BPOでは組織で処理するため属人化は起きない。
- ・ BPOは人材リスクの低減になる。採用や教育の手間が省け、アウトソーシング先は「居なくな

らない」安心感がある。BPO 事業者が撤退してしまっても業務が標準化されているため引継ぎや他社への切り替えは容易。

### <BPO の普及に向けて>

- ・ BPO も経理処理だけでなく色々な BPO があり、建設業向けの BPO では、行政手続きや外国人材に係る手続きなどをやっている。
- ・ BPO しているクライアントの中で、ホッチキス留めや会議資料の作成も BPO に全部委託し、会社としてはプロフィットセンターに全振りしている企業がある。こうした選択と集中が進んでいる企業は業績を伸ばしている。
- ・ 小さい企業への適用には課題あり。コストアップするケースもある。どのようにしてこうした小規模な会社を救っていくかを議論したい。
- ・ 人材派遣を適用している中小企業というのは、単に人が足りないということではなく、企業の内部的な色々なやり繰りがあって、最終的に顕在化した部分に派遣事業を適用しているということであり、派遣事業を実施していると地域の中小企業がどのようなところで一番困っているかがわかる。派遣事業をリードにして派遣事業から BPO 事業者の仲介をやっていくなどの流れも考えられる。
- ・ 従業員規模が大きければ大きいほど BPO の導入率が高い。企業規模別、例えば、100人以上、50人前後、20人前後のようにケース分けして考える必要がある。
- ・ 小規模事業者においては、BPO は短期的にはコストアップする可能性はある。こうした場合、例えば、経理処理を BPO しているが、補助金の申請の手伝いやコンサルティング的な部分もプラスして BPO 契約することで、社内の既存機能(経理)の外出しということだけでなく、ノウハウのない領域への支援などもセットとして BPO メニューとすることで小規模事業者にも訴求するのではないか。
- ・ 間接部門の人材に困っていない、経営課題がないと答える小規模事業者で、実態は喫緊の状況にあることに「気付いていない」事業者には、“隣”の経営者の成功体験も重要である。