

## BPOで拓く 人手不足時代の 企業成長シンポジウム 開催要旨

### ●開催概要

日時	2026年1月28日（水曜日）13時00分～17時00分
会場	仙台市中小企業活性化センターセミナールーム2（A・B）

基調講演

講演タイトル	人手不足時代の企業成長にはBPOが必要不可欠！？
講演者	株式会社船井総合研究所 金融機関アライアンス室 マネージング・ディレクター 宮本賢一氏

講演要旨：

1. 人手不足の現状について

- **人手不足の深刻化**：コンサルティング先の多くが人手不足に悩んでいる。採用コスト（1人あたり100万円超）は今後も上昇し続ける。
- **自動運転タクシーの事例紹介**：米国（ロサンゼルス等）では無人タクシーが実用化されている。これは「運転技術」という既存の価値がテクノロジーに置き換わる象徴である。
- **経営者の視点**：技術が進化する中で「自社がどこで価値を出すべきか」を再定義しなければならない。例えば、自動運転タクシーを例にとれば、走れば走るほど運転技術が上がるAIに対抗はできないため、人間は高付加価値サービスに特化するといった戦略が必要である。

2. 経営のアップデートとBPOの役割

- **売上の拡大に向けて**：経営の考え方「売上 = 従業員数 × 1人当たり生産性」。人が増やせない以上、1人当たりの付加価値を高めることが売り上げを上げるために必要である。年商規模の変化に合わせて経営メカニズムを変えなければならない。
- **コア業務とノンコア業務の分離**：自社の強み（コア）に集中し、戦わなくても良いところは（定型業務、経理、給与計算など）はBPO、デジタル、AIに任せる。経営資源を把握せずして、前に進むことはできない。

3. 具体的なBPO活用の領域

- **バックオフィス**：経理・財務、HR・人事労務、IT情報システム管理。
- **営業・マーケティング**：リスト作成、テレアポ代行、Webサイト等デジタル領域を活用したインサイドセールスなど。タイミングが重要なB to B営業（主に新規営業）において、AIとBPOを組み合わせることで対面より効果的かつタイムラグなく営業ができる時代になっている。

4. 成長のための「10年ロードマップ」

- **業務フロー整理なきDXは失敗する**：課題は「属人化」・「例外だらけで毎回やり方が違う文化」・「デジタル化不能なシステム」、これらをいかに無くすか。業務フローを整理すること。
- **BPOは時流対応。コストから投資へ**：明日（短期）の支払いは「コスト」だが、10年後を見据えた支払いは「投資」である。BPO導入は、経理等のコストを削減し、その余力を成長分野へ振り向けることが可能になる。
- **経営資源の最適配分**：成長が止まる企業の共通点は、経営資源（リソース）をバラバラに投入していること。まずは「収益化（フェーズ1）」、次に「投資（フェーズ2）」、そして「急成長（フェーズ3）」という段階を踏むことが理想である。
- **自走する組織へ**：派遣／外注（指示が必要）とは異なり、BPOは「プロセスの責任」を持つもの。変革のパートナーとしてBPOを導入することで、経営者が判断と戦略に集中できる。



## BPO導入企業による事例紹介

講演タイトル	事業拡大に向けたBPO
講演者	株式会社アイエスネクスト 代表取締役 石井邦彦氏

講演要旨：

### 1. 会社概要と経営理念

- ・ **沿革**：1980年に設立され、石井邦彦氏が代表として、DX戦略などを推進する経営を行う。現社長の事業承継を機に飲食業を再開。BPOは導入してから5年が経つ。
- ・ **事業内容**：宮城県富谷市を中心に、ラーメン店6店舗、唐揚げ店などの飲食事業を展開（8ブランド／全13店舗、従業員約200名が所属）。
- ・ **DXの先進性**：東北の飲食店として初めて「DX認定」を取得。配膳ロボットや自動釣銭機、自動調理器に加え、BPOやRPAを積極的に導入。
- ・ **経営理念**：「食を通じて世の中を笑顔にする」。東日本大震災時、ライフライン復旧から5日で営業を再開し、ラーメンを通じて客を笑顔にした経験が原点。

### 2. BPO導入の背景と戦略

- ・ **背景**：以前は本部の事務作業の9割が、データの入力や書類整理などの「ルーティンワーク」に追われていた。店長も繁忙期にバックヤードの事務作業を優先せざるを得ないなど、本来の接客が疎かになる悪循環があった。
- ・ **戦略「経理担当はいない」**：誰がやっても最後は同じ形になる「作業」はすべてBPOに出すと決定。「やらないこと」の基準を明確化し、事務担当者（経理）が1人もいない体制を構築。
- ・ **最初は、「外注でこんなにするの？」と思った**：BPO導入に際してはコストが気になったが、利益に直結する仕事への注力が一番大事であり、導入したら、戻れなくなった。

### 3. 具体的なBPO活用の仕組みと結果

- ・ **紙の9割廃止と自動転送**：
  - ・ 取引先からのメール請求書は、自社で開かずそのままBPO会社へ自動転送される。
  - ・ 管理サイト上のデータもBPO担当者が直接ログインして取得・保存。
  - ・ 店舗に届く紙の領収書や請求書は、開封せずレターパックに入れてBPO会社に送るだけ。
- ・ **給与計算と経理のプロ化**：
  - ・ 飲食店特有の煩雑な雇用契約管理や給与計算をBPO化。午前中にデータを送れば午後には計算が完了するスピード感。
  - ・ 税理士ともデータを共有しているため、月末の書類のやり取りや問い合わせがゼロになった。

### 4. 導入の価値

- ・ **コストから投資へ**：BPO費用は単なる外注費ではなく、社員の時間を生み出す「投資」と定義。BPO導入によって生まれた時間で店長は接客に、経営者は判断に、本部はスタッフの教育（社内研修の充実）など、コア業務に集中できるようになった。
- ・ **BPOの「3つの真価」**：
  - ・ **採用・教育コストゼロ**：経理専門の社員を雇う必要がない。
  - ・ **離職リスクゼロ**：担当者の退職による引継ぎ等、離職リスクも消滅。
  - ・ **プロの品質**：プロが担当することでスピードと正確性が担保される（ダブル・トリプルキャスト体制によるリスクヘッジ）。



## BPO導入企業による事例紹介

講演タイトル	DXとBPOで価値創造へ
講演者	株式会社NISSYO 代表取締役社長 久保寛一氏

講演内要旨：

### 1. 会社概要と先進的な企業風土

- ・ **事業内容:** 創業約60年のトランスメーカー。東京都羽村市に拠点を置き、データセンターや半導体製造装置向けなど、グローバルに事業を展開。
- ・ **若い組織:** 従業員233名、平均年齢34歳、外国籍社員4割、正社員の57%が新卒採用という、業界内でも非常に若く多様性に富んだ構成。
- ・ **経営の透明性:** 毎年更新する「経営計画書」に基づき、全社員と金融機関に対して計画を公表するスタイルを徹底。
- ・ **教育投資は大企業の12倍:** 「人を活かす経営」へ舵を切らないと成長できない。80代の社員もタブレットを活用できる教育を行っている。

### 2. 地方・中小企業が直面する「負のスパイラル」への危機感

- ・ **人口減少の現実:** 東北地方の人口減少スピードは日本全体よりも速く、「10年先に行く先進的課題地域」である。裏を返せば、東北地方は先進モデルになる可能性を秘めている。
- ・ **負の連鎖:** インフラの限界→人がいなくなる→仕事越来越少→賃金が上がらない、という負のスパイラルへの強い懸念。
- ・ **活路としてのデジタル:** 人口が少なくても需要や供給を維持できる唯一の手段が「デジタル技術の応用」であると定義。

### 3. DX・AI・BPOに対する見解

- ・ **経営者のマインド変革:** 「生成AIは自社に関係ない」という古い固定観念を捨て、投資を継続することが不可欠。
- ・ **AIが得意な領域:** 経理、報告書、見積作成、事務作業、大量生産などの「定型業務」はAIやBPOに代替される。
- ・ **人間にしかできない仕事:** 感情、共感、コンサルティング、介護など「人の温度が残る仕事」こそが、これからの競争力の源泉になる。

### 4. 具体的なBPO・デジタル活用

- ・ **給与計算のBPO化:** 以前は社内で行っていた定型的な給与計算業務をBPOへ完全委託し、業務の効率化を実現。
- ・ **SNS (Instagram) 運用:** 採用目的のインスタ投稿も、素材だけを自社で用意し、編集や管理などのバックオフィス業務は外部へ委託。
- ・ **生成AIの活用:** 発表資料（動画・音声・テキスト）の一部も生成AIを活用して作成。設計補助にもAIを活用。

### 5. 結論：人を活かすための「再設計」

- ・ **作業はBPOへ:** 「作業」を外部に投げることで、社員がより「創造的な仕事」に従事できる環境を整える。
- ・ **経営者の責任:** 現場の改善だけでなく、会社そのものを変える「地域や組織の再設計」は、経営者にしかできない最大の役割である。



## BPO導入企業による事例紹介

講演タイトル	グループ化×BPOによる外国人材確保・育成
講演者	一般社団法人COCORO Chief Operating Officer 大山洋介氏 (株式会社BNGパートナーズ取締役COO)

講演内容：

### 1. 組織の役割：地域を繋ぐ「ハブ」

- ・ **設立**：2024年に大森建設株式会社等、地域企業4社を理事企業として設立。株式会社BNGパートナーズがシステム開発による海外人材雇用・支援のDX化。
- ・ **活動拠点**：秋田県能代市・山本地域。
- ・ **課題解決の仕組み**：「外国人を採用したいがノウハウがない」「採用コストが高すぎる」という地元の小規模事業者のニーズを集約し、グループ化することで1社あたりのコストを削減。
- ・ **ハブ機能**：人材紹介会社、行政書士、日本語学校などに対し、「10社・100名分」のニーズをまとめて共同購買することで、コスト削減と人材の質の向上を実現。

### 2. 海外人材採用に際し起こった課題と解決（共同購買の威力）

- ・ **情報過多による混乱**：各社にバラバラに届く営業電話やFAX、不透明な価格設定に経営者が困惑していた。
- ・ **実績**：「地域の人事部」として機能することで、能代市の特定技能外国人を1年間で10名未満から100名近く（見込み含む）まで急増させた。
- ・ **質の確保**：秋田という「雪が降り、娯楽は少ないが人が温かい」地域特性を事前に伝える教育（COCOROクラス）を現地（インドネシア等）で実施。入国後のミスマッチを抑えている。

### 3. コミュニティ形成による「定着支援」

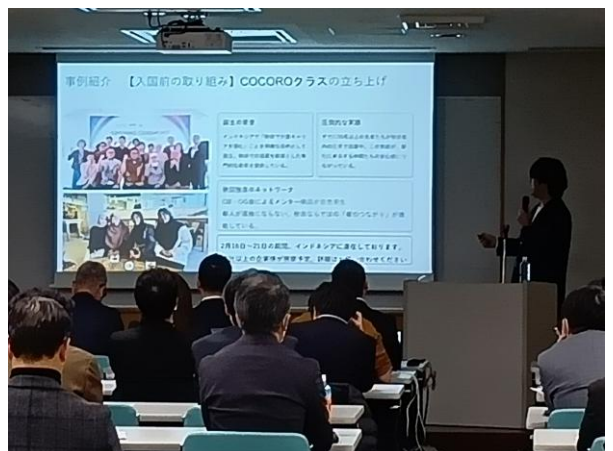
- ・ **孤独の解消**：1社だけで雇用すると外国人は孤独になりやすい。企業を越えた食事会や伝統行事（盆踊り等）への参加をディレクションし、地域全体で受け入れる体制を構築。
- ・ **デジタル活用**：パスポートや在留カードの情報をAI-OCRで自動読み取り、行政書士と連携して書類作成を80%効率化するシステムを導入。1社では導入困難なシステムも、グループ化して共同購買することで安価に提供。

### 4. BPOのその先：地域課題の「顕在化」と「解決」

- ・ **ニーズの可視化**：共同購買を通じて地域の共通課題が見えると、そこに新たなビジネス（DX・IT化）が生まれる。
- ・ **具体事例【管理栄養士のシェア】**：介護施設とレストランで1名の管理栄養士をワークシェアリングし、地域内で管理栄養士のリソースを最適化。ワークシェアリングはBPOやIT・情報系専門学校導入で低コストに実現可。

### 5. 今後の展望・狙い

- ・ システムやAIなどの共同購買への拡大
- ・ 地域課題を解決するベンチャーの創出
- ・ 持続可能な地域産業エコシステムの構築



## パネルディスカッション

タイトル	なぜ、今、BPOなのか？ デジタル社会とともに考える
パネラー	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎株式会社アイエスネクスト 代表取締役 石井邦彦氏 (BPO導入企業)</li> <li>◎株式会社NISSYO 代表取締役社長 久保寛一氏 (BPO導入企業)</li> <li>◎一般社団法人COCORO Chief Operating Officer 大山洋介氏 (BPO提供企業)</li> <li>◎日本政策金融公庫 東北創業支援センター 所長 松田周一氏 (金融機関)</li> <li>◎株式会社エイジェックグループ 上席執行役員 北林亮氏 (BPO提供企業)</li> <li>◎株式会社みらいパートナーズ代表取締役 菊池正則氏 (BPO提供企業)</li> <li>◎東洋ワーク株式会社 取締役 副社長執行役員 星和浩氏 (人材サービス業)</li> </ul>
ファシリテーター	◎東北経産局情報政策・半導体戦略室長 井元尚充

### 1. BPO導入時の「従業員の反応」とコミュニケーションについて

- ・ **アイエスネクスト 石井氏**：最初は「自分たちの仕事を奪われるのではないか」「経費がもったいない」という抵抗が強かった。しかし、実際に導入してからは、以前の担当者の負担が劇的に減り、精神的なメリットが大きかった。
- ・ **NISSYO 久保氏**：そもそも「人手不足で仕事が回らなくなっている」現実があった。BPOは「人を切るため」ではなく「今いる人を守り、より付加価値の高い仕事へシフトさせるため」であるという共通認識が、スムーズな導入の鍵となった。
- ・ **COCORO 大山氏**：専門領域の対応が多いため、「餅は餅屋に」という意識がありスムーズに受け入れられた。地方では「よそ者に任せて大丈夫か」という不信感から始まることが多いが、地元のハブ組織が間に入ることで、信頼醸成をサポートした。

### 2. 金融機関から見たBPOの価値

- ・ **日本政策金融公庫 松田氏**：BPOは単なる経費削減ではなく、経営の「持続可能性」を高める投資と捉えている。スタートアップや女性の活躍推進（産休・育休等）において、BPOは属人化を防ぐ武器になる。こうした前向きな取り組みを行う企業を、しっかりとサポートしていきたい。

### 3. BPO提供事業者が重視する「業務の切り分け」

- ・ **エイジェック 北林氏**：人材派遣からBPO提供への事業拡大にあたって、自社自身がBPOを推進してきた。自社で抱え込んできた「こだわり」や「レガシーシステム（古い慣習）」を精査することができるかどうかが重要。
- ・ **みらいパートナーズ 菊池氏**：BPOを加速させるのは「生成AI」の活用。最近では、一人のパートスタッフがAIを駆使して三人分の仕事をこなす事例も出ている。「石橋を叩いて渡らない」経営者ではなく、まずは新しい技術とBPOを組み合わせてみる「意思決定の速さ」が、企業の成長に直結している。
- ・ **東洋ワーク 星氏**：地域に根差し、東北を盛り上げることを目指す。BPO事業者に会った外国人材活用をバックアップしたい。経営者は「人」をコストではなく「資産」と見るべき。ルーティンワーク（作業）に人を縛り付けるのではなく、BPOで解放し、より創造的な業務にシフトさせていくことが重要である。

### 4. BPO導入を成功させる「経営者の決断」について

- ・ **NISSYO 久保氏**：8年前に長時間労働の是正と効率化の手段としてBPOを導入した。「時間を買う」という意識が、今の成長を支えている。
- ・ **アイエスネクスト 石井氏**：仲の良い経営者に勧めるなら「まずは家族や社員を楽にさせてあげよう」と言いたい。精神的な余裕が生まれることが最大の成果。

### 5. BPOがもたらす「地域のデジタル化」と「若手の活躍」

- ・ **東北経産局 井元**：足元でSE人材が不足している現状がある。各社のIT推進も国として行っているが、デジタルBPOを活用することでデジタルのうま味を受け身に享受して、結果的にITリテラシーを向上できるのではないかと考え、BPOに着目。
- ・ **COCORO 大山氏**：BPOを導入すると、現場の「困りごと」がデータとして可視化される。それが次世代（2代目・3代目）経営者やスタートアップ企業にとっての「新しいビジネスチャンス」になる。
- ・ **みらいパートナーズ 菊池氏**：地方ほどBPOとAIを使いこなすべき。変化を恐れず「まずやってみる」スピード感が企業の明暗を分ける。当社は「経理担当があと2週間で辞めてしまう」というような緊急対応を要する会社にも対応している。

### 6. 金融機関と行政のサポート体制

- ・ **日本政策金融公庫 松田氏**：まずはBPO自体の認知度を上げていきたい。資金面だけでなく、経営課題の相談窓口としてBPOの活用を後押しすることが重要。持続可能な経営体制を築く企業には、積極的に融資や情報提供を行っていく。

「人手不足時代の企業成長にはBPOが必要不可欠!？」

株式会社船井総合研究所 金融機関アライアンス室 マネージング・ディレクター 宮本賢一氏

### BPOで拓く人手不足時代の 企業成長 シンポジウム

人手不足時代の企業成長にはBPOが不可欠!?

米国

自動運転タクシー



走るほどデータ取り  
精度が上がる



しっかり分ける

コア業務

利益につながる

ノンコア業務

事務的作業

人が減る中で

1人あたりの生産性

高めることが大事

今後も採用コストは

上がっていく

おそれ

↑

BPOから

4~5割コスト削減できる

可能性ある

企業成長の分岐点では

×カニズムを変えないと

成長は困難

↑

10年ロードマップ

10年先の

お金の

投資

↑

10年後

↑

収益化 → 投資 → 成長

コアとノンコア

セリ分け

→ 手分けの選定 → 企業成長

↑

### BPOの領域

HR 人事

経理 財務

IT

↑

営業・マーケティング

↑

販売 物流

業界特化型  
(この業界独自の仕事)

新規営業で大事な

タイミング

BPOがそれを助ける

NG

とっつき

システムを入れる

業務が整理

されることが

成長に直結

部分的にツールを使い  
機能していないケース多い

時流適応

実践を  
おぼえて

原理原則

お客様と

従業員を大切に



株式会社船井総合研究所

宮本 賢一 氏

「事業拡大に向けたBPO」

株式会社アイエスネクスト 代表取締役 石井邦彦氏

### BPOで拓く人手不足時代の 企業成長 シンポジウム

~ 事例紹介① ~

事業拡大に向けたBPO

富裕層を中心に  
飲食店を展開



DX認定を受け、

省人化を回すことに尽力



券売機



配膳ロボ

BPO導入で  
経理作業を0に

売上拡大・人材育成に  
注力できるように

最大のボトルネック



各店舗の書類が  
多くて業務が煩雑に

導入前は

お客様が来店する  
事務も多くなる

経理も  
大変



### BPO導入で 本来業務に集中

やったこと



紙の書類  
デジタル化

↓

書類は  
「郵送のみ」

②



紙の書類は  
AI回

レターパックで  
送るだけ

成果として  
完全なデータ化と可視化

書類が少なくなる



固定費  
一元化

3つの真価

採用 教育

コストゼロ

↑

離職 1/20

↑

70%品質

↑

時間を買う投資

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑

↑



株式会社アイエスネクスト

石井 邦彦 氏

「DXとBPOで価値創造へ」

株式会社NISSYO 代表取締役社長 久保寛一氏

BPOで拓く人手不足時代の  
企業成長 シンポジウム

～事例紹介①～

DXとBPOで価値創造へ

トランスXカー

84歳の人も  
iPad  
使える



人材成長に投資させている

AIに置きかえられない仕事は?

人を生かす仕事に  
注力しないとけない

東北は人口減少激しい



人口密度減ると



それを足すのが

DX

中小企業の5強みは  
スピード感

DXが大企業との  
壁をわけてくれる

米国で進むAIリストラ



今後事務作業が

急速にAI化

人にしかできない仕事

- ☑ 感情と共感がある仕事
- ☑ 創造性のある仕事
- ☑ 複雑な判断がある仕事
- ☑ 大量生産

人の温度感が残る仕事

問題の本質は「仕組みの古さ」

時代遅れな  
考えの経営者

中小  
企業のみ

長時間  
労働文化

AI  
が何を  
やってくれるか?

狭い...

BPOでしていること

給与計算  
外部化

紙の  
PDF化

Instagram  
採用強化

AIに仕事を奪われる  
のではなく、AIで市場を奪う



株式会社NISSYO  
久保寛一氏

「グループ化×BPOによる外国人材確保・育成」

一般社団法人COCORO Chief Operating Officer 大山洋介氏  
(株式会社BNGパートナーズ取締役COO)

BPOで拓く人手不足時代の  
企業成長 シンポジウム

～事例紹介②～

グループ化×BPOによる外国人材確保・育成

COCOROで  
やっていること

地域  
企業 - COCORO

人材紹介  
行政書士

特定技能  
N3クラスの  
人材が  
見つかると

能代市の  
コミュニティを  
育つ

共同発注のハブに  
なることでコスト削減

課題であったこと

- ① 情報過多
- ② 個社対応の限界



③ 信頼できる 仕組みの不在

共同発注に合わせた採択

- ① 経産省の  
「地域の人事部」に採択

→ 地域の信頼を  
除々にもたらすように

- ② 地元5社で「結成」  
非営利団体



やったこと【入国前】

インターネットに  
COCOROクラスを作る

日本でキャリア積みたい

OB・OGのネットワークが  
自然にできる



やったこと【入国後】

孤独を解消する  
コミュニティ形成



特定技能人材 × 地元の人  
最速かつ安定的な人生開拓のよう

システム導入の成果

手入力作業  
80%削減

秋田県内で20社が  
共同利用し、

テラスカ外に広がる

COCOROの今後

顕在化した多様な  
ニーズに新規アローチ

☑ 地元の学校との  
連携

→ 高校生のインターン  
☑ 必要な人材のシェア  
という形の共同発注



一般社団法人COCORO  
大山洋介氏  
(株式会社BNGパートナーズ)

パネルディスカッション「なぜ、今、BPOなのか？ デジタル社会とともに考える」

BPOで拓く人手不足時代の  
企業成長 シンポジウム  
パネルディスカッション

BPOは人切りではなく  
バックオフィスで苦勞する人  
助けるもの

バック  
オフィス  
休めない

BPO導入時の社内の反応

導入前 → 導入中 → 導入後

費用 高い  
もう戻らない  
ITリテラシー  
向上

BPOに期待すること  
嘱託職員が

子育て中職員等の活躍の機会に

導入において...  
成功のポイント  
トップの意識

BPOは一つの経営判断

生産性上げるには

エビデンスは通らない

デジタルネイティブな若手職員と  
パートナーが生成AI活用  
積極的

本会の人どう見つける？

集お場の場数を増やす

2代目専務など将来を  
考えている幹部をつかめる

各社が使っているシステム異なると工数も増える  
→ コストが増える パターンも多

集合体で共通の  
クラウドプラットフォームなど持つと効果的  
(BPO投入可)

スピード経営が  
中小企業の肝

東北地域に  
おいては  
外国人材を  
採用している企業は  
本気度高い  
可能性

BPOを基点として  
地域課題を  
解決する

どこでBPOをやる？

どんなBPOの  
会社があるか見る

初期コストは高く  
投資対効果を見極める



選択と集中

今使っているのは必要？

買っているのは  
時間



星 和浩氏



菊池 正則氏



北林 亮氏



松田 周一氏



大山 洋介氏



久保 寛一氏



石井 邦彦氏



井元 尚充氏