

はじめての アウトソーシング活用ガイド



目次

- | | | |
|-----------|--------------------------------|-------|
| 01 | おさえておきたいアウトソーシングの基礎情報 | P.4～ |
| 02 | アウトソーシングのメリット・デメリット | P.10～ |
| 03 | アウトソーシングまでの 3 ステップ | P.13～ |
| 04 | アウトソーシングで成果をだす 5 つのポイント | P.18～ |
| 05 | 他社事例 | P.25～ |

はじめに

アウトソーシングとは「**自社業務の一部を、外部の企業へ委託すること**」です。

「アウト（外部）」と「ソーシング（調達）」を組み合わせた言葉で、業務を「外部から調達する」ことを意味します。

日本では、1989年にセブンイレブン・ジャパン社が情報システム部門を野村総合研究所に委託したのが最初だと言われています。

近年では、経理や人事などの管理系業務から、営業や事務、コールセンター・研究開発など、幅広い分野に及んでいます。

業務のアウトソーシング化は、ビジネスを成長させるための有効な手段です。

組織のコア業務を見極め、ノンコア業務を中心にアウトソーシングすることで、限られた人材をビジネスの発展に生かすのがこれからの経営に求められる姿勢だと言われています。



おさえておきたいアウトソーシングの基礎情報

01

なぜ今アウトソーシングの活用が必要なのか？

人手不足



企業の約4割が「社員が不足している」と回答しています(※)。社内の1人当たりの業務量を減らす必要性が高まっています。

働き方改革の波



「時間外労働の上制限」や「同一労働同一賃金」など働き方改革の波も、アウトソーシング需要に影響を与えています。

コア業務への集中



経営上重要になってくる業務への投下時間を増やし、収益や生産性を上げていくことが求められています。

※株式会社帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査（2021年7月）」

アウトソーシングは、どんな企業が活用すべき？



チェックリストを確認し、1つでも当てはまったらアウトソーシングの活用が効果的です



細々した事務作業が多くて、やりたい業務に集中できない



意思決定が必要な業務に時間を割きたいから、自分じゃなくても結果が変わらない仕事は誰かにお願いしたい



人手はほしいが、採用～育成している時間がなく、社内異動などの対応も難しい



繁忙期と閑散期の波があって、専任の担当者を配置しにくい業務がある



求人を出してはいるが、条件に合う候補者からの応募がない

アウトソーシングに向いている業務

■ ルーティーン化できる業務

ルーティーン化できる業務（※）はマニュアルを作成しやすく、クオリティが下がらず、高い効率性が見込めます。

※特定のタイミングや場面・同じフローで、定期的を実施する業務。

例として、月末→経費精算、メール受信→日程調整、毎週金曜→営業数値更新など。

■ 時期によって仕事量に波がある業務

時期によって仕事量の変動する場合、自社で固定の担当者を配置すると、閑散期に人手が余ってしまい、人件費を有効活用できない場合があります。

発注量をコントロールできるアウトソーシング先を選ぶことで、自社の余剰人員・人手不足の状態を解消することができます。

アウトソーシングに向かない業務

■ 企業戦略の立案や意思決定に関する業務

経営戦略の設計や、特定事業の子会社化など会社の将来に関する重要な意思決定の分野はアウトソーシングには向いていないといわれています。

■ コア業務（企業の利益や売上を直接生み出す業務）

コア業務は企業の利益や売上を直接生み出す業務のため、アウトソーシングには不向きです。

アウトソーシング対象業務の一例

さまざまな業務がアウトソーシング可能な時代

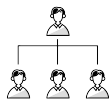
経理

- ・会計システム導入サポート
- ・月次処理・年次処理
- ・売上・請求業務
- ・経費精算
- ・税理士対応



人事

- ・ダイレクトリクルーティング
- ・求人媒体の運用
- ・エージェント対応
- ・応募者対応
- ・採用広報



電話

- ・カスタマーサポート
- ・代表電話の受電
- ・電話問い合わせ
- ・電話リサーチ



営業

- ・顧客分析レポート作成
- ・営業資料作成
- ・インサイドセールス
- ・他社リサーチ
- ・SFA情報整備



ライティング

- ・ライティング
- ・記事チェック(校正・校閲)
- ・文字起こし
- ・WordPress入稿
- ・リサーチ



マーケティング

- ・コンテンツマーケティング
- ・ホワイトペーパー作成
- ・MAツールの運用
- ・メディア運用
- ・メルマガ作成



システム

- ・システム開発
- ・システム運用・保守
- ・ネットワーク管理
- ・ヘルプデスク



バックオフィス

- ・スケジュール調整
- ・アポイント調整
- ・社内アカウント発行
- ・備品購入



アウトソーシングのメリット・デメリット

02

アウトソーシング 5つのメリット

1 労働環境の改善

業務負担が軽減されることで、労働環境が改善します。

2 従業員の働きがい向上

ノンコア業務を手放しコア業務に集中することで、従業員のキャリア・成長にもつながります。

3 業務の見える化

ブラックボックス化していた業務が見える化され、透明性が保たれます。

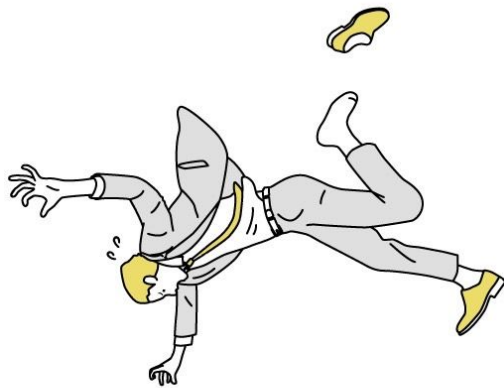
4 業務レベルの向上

各領域でのプロが実務を行うため、その力をスピーディーに会社に取り入れることができます。

5 コスト削減

人材を採用・育成するコストが抑えられ、繁忙期や閑散期の波にも柔軟に対応ができます。

アウトソーシング 3つの課題



1 業務を依頼するための準備期間が必要

アウトソーシングを円滑に進めるため、最低限の準備が必要です。それに伴って一時的に業務量が増えることがあります。

2 内部情報漏洩の恐れ

個人情報や財務情報といった機密情報を取り扱う場合もあります。外注先のセキュリティ対策が信頼のおけるものか、事前に確認が必須です。

3 社内ノウハウを蓄積できない

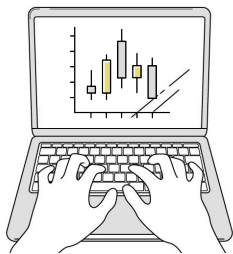
一部の業務については、「経験値を蓄積できない」デメリットも生じます。丸投げするのではなく、定期的にコミュニケーションを取り、ノウハウを共有してもらう必要があります。

アウトソーシングまでの**3**ステップ

03

アウトソーシングまでの3ステップ

Step 1



分析

業務の可視化・分類

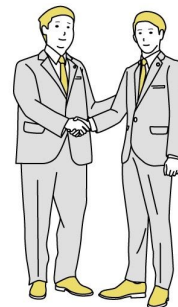
Step 2



設計

アウトソーシング先の
選定・想定効果の設定

Step 3



導入・運用

業務引継ぎ・
振り返り・改善

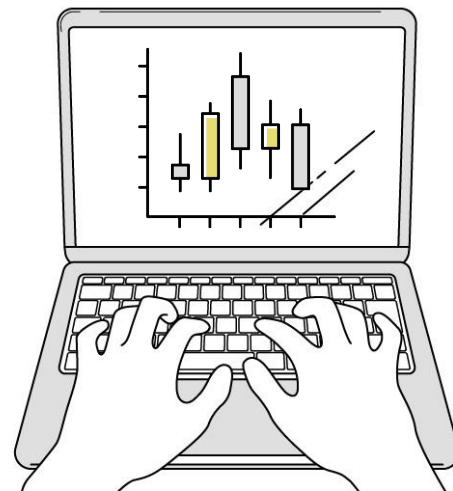
Step1 分析（業務の可視化・分類）

業務の可視化における最初のステップは、業務内容を見える化することです。業務を細分化し、表や図を使って表します。

業務を遂行するために最適な人数や、作業時間を検討することができます。表や図に、担当者の名前を記載するのもおすすめです。

業務の流れや手順が明確化されたら、業務量を調査します。誰が何にどれくらい時間をとっているのかが見えてきます。

さらに業務内容を、コア業務・ノンコア業務に分け、ノンコア業務をアウトソーシングする検討を行います。



Step2 設計（アウトソーシング先の選定・想定効果の設定）



アウトソーシング先の業者を決め、いよいよ業務の切り出しになりますが、その前に「どんな効果を期待するか」を明確にします。

例えば、業務をアウトソーシングすることで「社員の残業時間を〇%減らす」、「人件費コストを〇%削減する」など、計測する項目を明確化しておくことで、導入後の効果測定がしやすくなります。

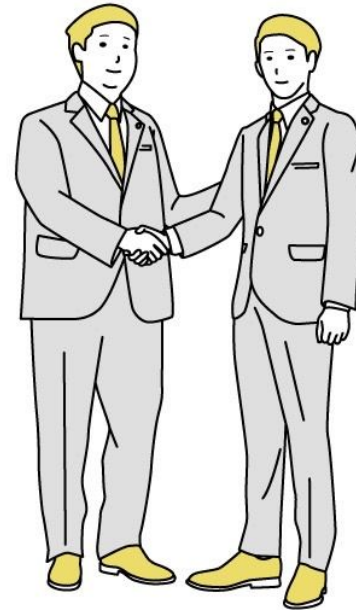
また、どんなサービスも導入時は一時的に負荷がかかります。時間が取れるときに準備を進めておくのがいいでしょう。

Step 3 導入・運用（業務引継ぎ・振り返り・改善）

業務の引継ぎをいつまでにどんな手順で進めていくか、アウトソーシング先の業者としっかりタスクや期日を確認し、進めていきます。

運用が起動にのったら、Step 2 で設定しておいた効果測定をしっかり行いましょう。

導入後は、自社のみで振り返りを行うのではなく、アウトソーシング先の業者も巻き込んで改善ができるのがベストです。



アウトソーシングで成果をだす **5** つのポイント

04

アウトソーシングで成果を出す 5つのポイント

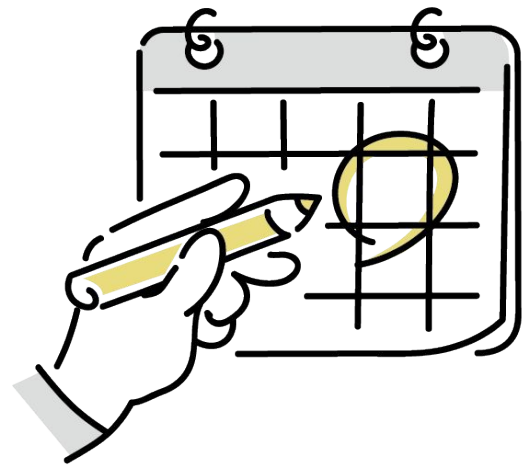
累計3000社以上のサポートをしてきたカスタマーだからこそ言えるアウトソーシングを成功させるコツ

- 01 スタートが大切！後回しせず明確なタスクと期日を切ろう
- 02 考えすぎず、スモールスタートしよう
- 03 プロジェクトの概要を伝えよう
- 04 こまめなフィードバックをしよう
- 05 振り返りのミーティングを設定しよう

1. スタートが大切！後回しせず明確なタスクと期日を切ろう

アウトソーシング業者と契約したら業務切り出しが完了！ではなく、ここからがスタートラインです。

アウトソーシング先の担当者とコミュニケーションを密にとり、「When：いつまでに」「Who：だれが」「What：何を」するのか、共通のタスク管理ツールなどを使って可視化し、明確に決めてプロジェクトを走らせましょう。



2. 考えすぎず、スモールスタートしよう

スタート時に陥りやすいのが、準備を入念にしすぎることです。

マニュアル作成などの重いタスクをしっかりと準備してから！となると初動が遅れてしまったり、マニュアルを作成する従業員の負荷が大きくなってしまいます。

マニュアルは大枠を作り、そこからアウトソーシング業者と一緒にブラッシュアップを重ねていくことをおすすめします。



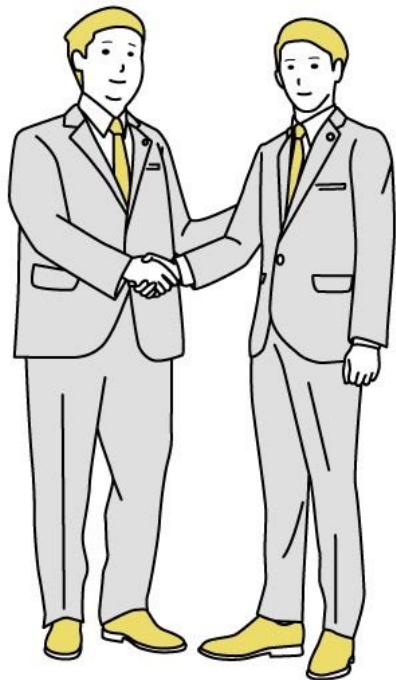
3. プロジェクトの概要を伝えよう

アウトソーシング業者は、単なる「業者」ではなく**長期的なビジネスパートナー**です。

最初からコミュニケーションががっちりかみ合うことはなかなかないので、こまめなフィードバックを重ねていきます。相互理解を深めることで、少しずつコミュニケーションが円滑になっていきます。



4. プロジェクトの概要を説明しよう



現在のプロジェクトにおいて、「何が問題になっていて、何を改善したいのか」具体的な背景まで説明することで、単なる一部の業務の請負先ではなく、会社の課題解決のために伴走するビジネスパートナーになります。

5. 振り返りのミーティングを設定しよう



社内のプロジェクトでは、振り返りの場を設定して、改善のサイクルを回すことが多いと思います。

しかしながら、**外部の業者と振り返りを行う習慣のある会社はあまり多くありません。**

KWT (A) 法「良かったこと、続けること (Keep)、問題、うまくいかなかったこと (Problem)、次にやってみたいこと (Try)、Tryを具体的なTodoに落とし込む (Action)」などを用いて定期的な振り返り・改善を行いましょう。

05

他社事例

事例1 個人で秘書業務の依頼

日本人は、やらなくていいことをやりすぎている——副業年収5倍を実現した外部リソースの使い方



株式会社圓窓 代表取締役
澤 円様

導入のきっかけ

フライト手配を3回連続して間違えるほど調整業務が不得意、そんな大失敗を通して「**自分がやらないことを決める大切さ**」を学びました。すぐに効率的に実現できる方法として、CASTER BIZ（リモートアシスタント）を選びました。

依頼している業務

一つ目は、ホームページからの問い合わせの確認・返信等の一次対応。二つ目は、スケジュールの調整と管理。三つ目はリマインド業務です。僕は信じられないほどの忘れが激しいので、そのフォローをお願いしています。

導入後の変化

変化は、はっきりと数字に現れていて、**複業年収は昨対比で5倍**です。

この数字は、「自分が価値を出せるところにしか、自分の労力を使わない」ことを徹底した結果でもあります。

アウトソーシングのオススメpoint

今まで慣れない事務処理に取られていた時間を睡眠に回すことができます。また、**自分が本当にやりたいことに取り組みめる**時間を増やせたので、非常に価値が高いです。

事例2 採用業務を依頼

外部リソースの力でブラックボックス化をなくす——ワンチームで作る採用体制で7名の内定承諾へ



テレビ東京コミュニケーションズ
人事総務部
部長 山口様・採用担当 塩原様

導入のきっかけ

採用担当は社内に2名だけ。その2名も他の業務を兼務しているため、リソース不足。また、かつては転職エージェントで十分だったのが、今はさまざまな採用手法が必要となり、採用のプロにお願いすることにしました。

依頼している業務

- ・採用戦略立案/プランニング
- ・求人媒体の運用
- ・ダイレクトリクルーティング
- ・エージェント対応
- ・応募者対応

などを、お願いしています。

導入後の変化

進捗管理が整備されました。今までは担当者以外は知らない「ブラックボックス化」が起きていたので大きな変化です。また、ここ数か月で、**合計7名の採用が決まりました**。ノウハウが社内に蓄積され、実績も積みあがっている印象です。

アウトソーシングのオススメpoint

仕事をただ外部に切り出すのではなく、チームの形で一緒にできるスタイルは、**中期で採用基盤を作りたい企業にぴったり**です。たまに「お疲れ様です！」と、社内の人と接するような距離感でメールを送りそうになることがあります（笑）

事例3 マーケティング業務を依頼

時代の流れを逃さないためにアウトソーシング——プロジェクトのスピードと精度がグッと高まる



ベルフェイス株式会社
イベントマーケティングマネージャー
堀 大貴様

導入のきっかけ

導入したのは新型コロナウイルスが台頭しはじめた2020年初旬。リモートワーク化が進み、ベルフェイスへの問い合わせが急増する最中でしたが、事業企画を任せられる人材の採用がなかなか進んでいなかったのが理由です。

依頼している業務

伝わりやすい登壇資料、参加者アンケートの分析から企画案出し、構成検討、LPの作成など、広くカバーしてもらっています。

導入後の変化

上流の企画設計から川下の実働までを担ってもらえるので、**プロジェクトのスピードと精度がぐっと高まりました。**

アウトソーシングのオススメpoint

社内の他のチームでも支援に入ってもらっており、これからも継続的に伴走していただくことで会社の業務効率化も見込めると思っています。

様々な業務がアウトソーシングできるキャスターのサービス

アウトソーシング

CASTER BIZ

秘書・経理・人事・CS
など、様々な業務をオ
ンラインアシスタント
がサポート

CASTER BIZ recruiting

累計350社以上の企業
が利用。人事のプロ
フェッショナルが採用
業務をすべてサポート

CASTER BIZ accounting

実務経験豊富な経理専
任のスタッフが、経理
部門のオンライン化を
トータルサポート

CASTER BIZ HR

入社から退社まで、一
気通貫でサポートする
サービス。社労士監修
のもと、業務をサポー
ト

Caster BPO

必要な業務を必要な
だけアウトソースでき
る完全カスタマイズ
サービス

アウトソーシング

bizhike

B2BのWebマーケティ
ング支援。見込み顧客
を獲得するリソースと
ノウハウを提供

My Assistant

月額4万円で頼れる秘書
にチャットから簡単に
業務を依頼できるアシ
スタントサービス

派遣

在宅派遣 powered by Caster

さまざまなスキルセッ
トの人材をリモートで
派遣するサービス

求人メディア

Reworker

リモートワークOKの求
人を中心に、副業・時
短・フレックスなど新
しい働き方を集めた求
人メディア

無料相談会を開催中

キャスターでは、オンラインで気軽に参加できる、無料相談会を開催しています。また、仕事のヒントにつながるさまざまなコンテンツをご用意していますので覗いてみてください。

最新の無料相談会を確認する

https://www.alternativework.jp/doc_event/

