

＼ 人材不足解消に注目の一手！ ／

オンライン業務代行（BPO） 活用ガイド

失敗しないパートナー選定のコツ



はじめに

深刻化する人材不足——大手企業だけでなく中小企業の経営者や責任者の皆さまも、その影響を実感されているのではないのでしょうか。

「採用にコストをかけても、なかなか人材が確保できない」「優秀な人材を確保するために、高いコストがかかる」と悩む企業は少なくありません。また、人材派遣やクラウドソーシングを活用しようとしても「引き継ぎが難しい」「ノウハウが蓄積されない」などの課題が残ります。

今、解決策として注目されるのが「オンライン業務代行（BPO）」です。オンラインで特定の業務を外部の専門企業に委託することで、コストを押さえながら人材不足に対応できます。本記事では、その基礎知識や導入メリット、活用方法を詳しく解説します。

目次

- P3 **01** なぜ多くの企業が注目？
オンライン業務代行（BPO）とは？
- P4 **02** 人材不足の課題を解決！
オンライン業務代行活用のメリット
- P5 **03** どんな業務を任せられるの？
オンライン業務代行の対象領域&業務
- P6 **04** 適切なパートナーを選ぶために
オンライン業務代行サービスの選び方
- P7 **05** 成功のポイントを押さえよう！
オンライン業務代行サービス活用イメージ
- P8 **06** 導入後の「しまった」を防ぐ
オンライン業務代行導入までのステップと検討事項
- P9 **07** はじめての導入時の不安を解消！
オンライン業務代行導入時のよくある疑問と対応
- P10 **08** オンライン業務代行（BPO）のポイント

01

なぜ多くの企業が注目？

オンライン業務代行（BPO）とは？

深刻化する人材不足の解決策としてオンライン業務代行（BPO）に注目が集まっています。

従来のBPOやクラウドソーシング、人材派遣とは何が違うのか、大手のみならず中小企業でも活用可能なのか？ まずは基本を押さえましょう。

オンライン業務代行（BPO）とは



インターネットを活用して、経理、人事、採用など特定の業務を外部の専門企業に委託するサービスです。従来のBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）はオフラインが一般的でしたが、オンライン業務代行は物理的なオフィスや人材の派遣を必要とせず、コストを抑えながら専門スキルを持つ人材を確保しやすいため、より手軽に利用できると注目度を高めています。

類似サービスとの比較

	オンライン業務代行（BPO）	クラウドソーシング インターネットを通じて特定の人に業務を外部委託するサービス	人材派遣
コスト	 低～中 費用が抑えられ、内容に応じてプランが選べる	 低～中 成果報酬などで安価に抑えることも可能	 中～高 人件費＋派遣会社手数料が必要
対応できる業務の幅	 中～高 専門性の高い業務に特化することが多い	 高 多様なスキルを持つワーカーが対応可能	 低～高 派遣社員のスキル次第
人材の質	 高 訓練されたプロや専門家が多い	 低～高 ワーカーによりバラつきあり	 中～高 選考済みだが派遣元依存
利用の手軽さ	 高 マニュアル等が無くても依頼が可能	 中 自分で募集・選定が必要	 中 契約や調整に時間がかかる場合あり

02 人材不足の課題を解決！ オンライン業務代行活用のメリット

オンライン業務代行を活用することで得られるメリットを5つのポイントで整理しました。
企業の抱える課題の解決に、オンライン業務代行は幅広いメリットをもたらします。

1 人材不足の解消

柔軟な人材活用でバックオフィスの負担を軽減



採用、経理、人事など、人材不足が深刻なバックオフィス業務の柔軟なリソース確保に有効です。定型業務を外部委託することで、社員が重要な業務に集中でき、育休・産休や介護のための休業などにも対応しやすくなります。

2 コスト削減

必要なときに必要な分だけ、でコスト最適化

必要な分だけサービスを利用することで人件費を最適化できる上、リモートワークを活用する分のオフィスの賃料や光熱費の削減も可能です。また、採用にまつわるコストや工数を抑えられる点も大きなメリットです。

4 専門知識の活用

プロフェッショナルによる業務品質の向上

専門知識を持つプロが業務を担当し、高品質なサービスを提供。サービス側が選定したツールの活用で業務精度が向上します。法改正等にも迅速に対応可能。コンプライアンス強化にも貢献します。

3 業務効率化

ルーチン業務の削減でコア業務に集中

社内のルーチン業務を外部化し、コア業務に専念できる環境を整えられます。専門企業のノウハウを活かして業務プロセスを改善し、業務負荷を分散することで残業削減やワークライフバランスの向上も実現可能です。

5 迅速なリソース確保

繁忙期や新規事業の立ち上げ時にリソースを確保

繁忙期や新規プロジェクトの立ち上げ時など、急な需要増に合わせて迅速に必要なリソースを確保できます。柔軟な活用により業務の停滞を防ぎ、安定した事業運営を支援します。

03

どんな業務を任せられるの？

オンライン業務代行の対象領域&業務

業務特性に合わせて専門性の高いプロフェッショナルが対応してくれるオンライン業務代行は、以下のように多様な業務をカバーできます。
さらに、チームで対応することで、複数の業務を並行して進めることも可能です。

会計処理の人員不足解消



経理

- ・ 仕訳、経理 記帳、請求書
- ・ 領収書発行、請求
- ・ 支払い処理、入金確認
- ・ 消し込み、紙伝票データ化 など

最適人材の獲得をサポート



採用

- ・ 求人票作成
- ・ スカウトメール対応
- ・ 募集媒体の設定
- ・ 合否連絡
- ・ 面談調整 など

手間なく労務を最適化



労務

- ・ 経費精算
- ・ 勤怠管理
- ・ 給与計算
- ・ 入社手続き
- ・ 年末調整 など

快適な職場環境を支援



総務

- ・ 備品管理
- ・ 郵便物対応
- ・ 健康診断手配 など

各種調整・手配を柔軟に対応



秘書

- ・ メール対応
- ・ スケジュール調整
- ・ 会食手配
- ・ 出張手配 など

きめ細やかな制作・更新まで対応



制作

- ・ HP制作
- ・ Webサイト更新
- ・ ライティング
- ・ バナー作成
- ・ チラシ作成
- ・ 動画編集 など

業績向上に向けた営業支援



営業

- ・ 日程調整
- ・ 資料作成
- ・ 見積書作成
- ・ 納品書作成 など

04 適切なパートナーを選ぶために オンライン業務代行サービスの選び方

オンライン業務代行を成功させるためには、信頼できるパートナー選びが重要です。
ここでは、オンライン業務代行サービスを選ぶ際に押さえておくべき6つのポイントを解説します。

オンライン業務代行（BPO）の効果を 最大化するために注目すべき6ポイントは？

オンライン業務代行の効果を最大化するために注目すべきポイントのひとつめは、委託業務に関する「専門性」です。次に「実績」を調査し、過去の導入事例が自社の業務に合致するかを評価しましょう。「セキュリティ」も欠かせない要素で、情報保護の体制や管理方法を入念に確認する必要があります。「コミュニケーション」の質も重要な基準であり、円滑で迅速な対応は成功を大きく左右します。さらに「料金」が自社に合致するか踏まえたうえで、最後に「柔軟性」を考慮して、業務範囲の変更や成長に適應できるパートナーを選びましょう。



POINT

1

専門性

経理、採用、事務…など、
委託業務に関する専門知識
やスキルを持っているか

POINT

2

実績

過去の導入事例や顧客から
の評価は依頼する予定の業
務に適しているか

POINT

3

セキュリティ

情報保護体制やセキュリ
ティ対策、認証・管理など
のシステムは整っているか

POINT

4

コミュニケーション

業務の進捗報告や問い合わ
せ対応が迅速で、円滑なや
りとりが行えるか

POINT

5

料金

料金体系が明確で予算に適
しているか、サービス内容
とコストはあっているか

POINT

6

柔軟性

業務の範囲や量の変更が可
能など、企業の状況に應じ
て対応できるか

05 成功のポイントを押さえよう！ オンライン業務代行サービス活用イメージ

採用、経理、事務…、オンライン業務代行を企業は具体的にどのように活かせるのでしょうか。
ここで、3つの活用イメージと担当者が押さえるべき成功の秘訣をご紹介します。

CASE

1

採用

採用担当者の急な退職を、
経験豊富なスタッフがカバー



採用担当者の退職により、これまでの業務を把握している人が不在。後任も未経験のため、どのように進めればよいかわからない。

事前に定義された手順に沿って採用業務を実施。経験豊富なプロが手順やノウハウの作成、求人票の作成や面談調整まで代行することで、担当者も「大きな支援になっている」と喜びの声。

CASE

2

経理

ノンコア業務の委託で
残業時間を削減し生産性向上

経理担当者が仕訳や記帳業務などのルーチン業務に追われ、長時間労働が常態化。ワークライフバランスの悪化や生産性の低下が問題に。

定型業務を一括して専門スタッフが代行。業務フローを整え、実務経験があるスタッフが処理を担うことで、正確性と効率を改善。結果、経理担当者の残業時間が大きく減った。

CASE

3

事務

業務の仕組み化と人材確保で
事業成長を加速

事業拡大に伴い業務量が急増したが、データ入力や資料整理などの人材が足りず対応が追い付かない。また、業務が属人化している。

事務業務の可視化と標準化を目的に導入。マニュアル化を進め、誰でも対応可能な仕組みを構築することで、業務の属人化を解消。急な業務増加にも迅速に対応できる体制が整った。

06

導入後の「しまった」を防ぐ

オンライン業務代行導入までのステップと検討事項

オンライン業務代行には導入で必ず押さえるべき5ステップが存在します。

各ステップで何を行うべきなのか、ポイントを押さえイメージを明確にしましょう。

STEP 1

現状分析と
課題の明確化

現状を把握

業務の流れやリソース状況を整理

課題を特定し
優先度を決定

分析結果から解決すべき課題を明確化

導入の目的を設定

BPO導入で期待する効果を明確にする

STEP 2

パートナー選定



委託要件の明確化

業務内容、必要なスキル、品質基準、セキュリティ要件、納期などを定義

候補リスト作成と提案依頼

パートナー候補をリスト化し、RFP(提案依頼書)を提示

評価と比較

パートナー候補の提案内容、見積もり、実績、セキュリティ体制などを評価

パートナー決定

評価結果をもとに選定し、契約を締結

STEP 3

業務設計



業務フローの可視化

現状の業務フローを可視化し、業務フロー図やマニュアルを作成（パートナーにより不要なケースも）

業務の標準化と最適化

業務フローを見直し、効率的なプロセスを設計して業務手順を標準化

情報共有と
コミュニケーション体制の構築

情報共有方法、進捗確認、コミュニケーションルールを明確化

セキュリティ対策の実施

パートナーのセキュリティ体制を確認し、リスクに備える

STEP 4

運用準備



必要なツールの準備

コミュニケーションなどパートナーとの連携に必要なツールを準備

社内への周知

導入目的、スケジュール、担当者、変更点を社内へ周知

STEP 5

導入と運用



業務開始

パートナーとの連携を開始

定期的な進捗確認

進捗状況や成果をモニタリング

フィードバックと
改善

各意見を踏まえ、業務プロセスや連携方法を改善

オンライン業務代行導入時のよくある疑問と対応

「活用の具体的なイメージがわからない」「料金はどのくらいかかるの？」……etc.
オンライン業務代行サービスの導入前によくある6つの疑問にお答えします。



Q. オンライン業務代行活用の具体的なイメージがわかりません。

A. 信頼できるベンダーの話を聞きましょう

事前にベンダーに相談し、他社の活用事例を聞くことで、具体的なオンライン業務代行の活用イメージをつかみやすくなります。その際、自社ならではの懸念事項を伝えると、より実践的なアドバイスを得られるでしょう。

Q. 料金はどのくらいかかるの？

A. 業務内容や稼働時間によって異なります

BPOの料金は依頼する業務や量に応じて決まります。月30時間の稼働で10万円台が一般的な目安です。価格と対応品質のバランスを考慮し、必要な業務範囲を明確にした上でベンダーに見積もりを依頼しましょう。



Q. セキュリティ面が不安だが、大丈夫？

A. 管理体制とセキュリティ体制を確かめましょう

スタッフの採用基準や管理体制、教育方針についてベンダーに事前に確認しましょう。セキュリティ教育の実施状況や、VDI（仮想デスクトップ）などセキュアな環境が構築されているかも重要なポイントです。

Q. パートナーとの連携を円滑にするにはどうしたらいい？

A. 相談してコミュニケーション方法を決めると◎

メールやチャットツール、定期的なオンラインミーティングなど、自社にとって最適なコミュニケーション手段を事前にベンダーと相談し、頻度や何を準備するかなどスムーズな連携を行うためのルールも定めましょう。



Q. 自社にノウハウが蓄積されないのでは？

A. 一部のベンダーには、ノウハウ共有の仕組みがあります

ベンダーによっては、お客様対応時に最適化した業務手順・ノウハウを提供してもらえます。その際、事前にノウハウの共有や業務引き継ぎの方法について相談しておく、スムーズな移行が可能になります。

Q. 「秘書と経理」など複数業務にも対応してもらえるの？

A. 複数業務の対応が可能なベンダーを選びましょう

相談次第で、複数の業務にまとめて対応してくれるベンダーもあります。どの業務を依頼したいのかを事前に整理し、優先順位を決めた上で相談すると、より適したプランを提案してもらいやすくなるでしょう。



オンライン業務代行（BPO）活用、成功のポイント

POINT

1

**自社の課題やニーズに
最適なパートナーを選ぶ**

採用市場に関する知見、仕訳処理や請求管理のノウハウなど、業務内容に適した専門性を持ち、実績や評価の高い企業を選ぶことで、円滑な業務運営が可能に。

POINT

2

**目的を定め、
業務プロセスから
見直し効率化**

導入前に業務プロセスを整理することで、スムーズな業務委託が実現。また、マニュアルや手順書を作成することで属人化が防げ、業務の効率化が進みます。

POINT

3

**コミュニケーションを密にし
連携を強化する**

業務の進捗確認や会議を定期的に行い、パートナーとの連携を深めましょう。適切な情報共有を行うことで認識のズレを防ぎ、業務の精度を向上させられます。

オンライン業務代行サービス

StepBase

30時間から頼める！ パーソルグループの オンライン業務代行（BPO）サービス『StepBase』

『StepBase』は、低コストで人材不足解消を実現するオンライン業務代行サービスです。7,000以上のバックオフィス業務手順の活用により、導入時の煩雑な準備は不要で、誰でもスムーズに外部委託が可能。経験豊富な専門スタッフが、高品質な業務遂行を実現します。さらに、作成した業務手順・ノウハウはそのまま貴社の資産としてご提供！今こそ、業務負担を軽減し、本来注力すべき業務に集中できる環境を整えませんか？



詳しくは次のページへ！

オンライン業務代行



StepBase



※1 「ITトレンド 上半期ランキング2025 経理アウトソーシング ニューフェイス部門」で獲得

※2 自社 調べ：2026年2月までの直近6ヶ月間の解約率をもとに算出した継続率



パーソルグループについて

人材派遣・人材紹介・スポットバイト・アウトソーシング・設計開発などを提供する総合人材グループ。
国内外で幅広く事業を展開し、「はたらく」に関する社会課題解決に総合的に取り組んでいます。

テンプスタッフ doda⁺ シェアフル HiPRO StepBase

売上高



約 **1兆5,000** 億円

2025年3月時点

従業員数



78,119 名

2025年3月時点
※非正規社員も含む

取引社数



約 **50,000** 社

2023年度実績

グループ会社数



159 社

2026年1月1日時点



会社名	パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社
設立	1977年（50期目）
従業員数	18,311名（2026年2月時点）
事業内容	業務代行サービス ヘルプデスク・コンタクトセンター 業務プロセスコンサルティング プロダクト開発 など 30年以上にわたり業務代行サービスを提供しております。

こんなお悩みありませんか？



専門人材が
なかなか採用できない



月末月初だけ
人手が足りていない



退職率が高いため
育成にコストと時間
にかかっている



業務の属人化に
課題を感じている

これらを解決する新しい手法として
オンライン業務代行サービスがあります

StepBase（ステップベース）とは

安心と高品質をお約束する、オンライン業務代行サービス

\ 短時間から頼める /
パーソルグループの
業務代行サービス

簡単手間なし！プロに業務をお任せ



サービスのポイント

- ✓ パーソルで直接雇用された社員のみでサービス提供いたします
- ✓ 業務フローのインプットだけでOKなのでマニュアルは不要
- ✓ 育成・マネジメントは必要ありませんので業務を丸投げできます
- ✓ 頼みたい業務を必要な分だけ依頼できる
- ✓ セキュリティ対策も万全
- ✓ 繁忙期や休職・退職時など短期間のご利用も可能

運用体制

ご依頼いただく業務に合わせて、お客さま専属チームでご支援いたします。

これにより、お客さまは注力したい業務に集中できるようになります。



POINT
01

実務経験が豊富

実務経験が豊富な管理者・担当者を
直接社員として雇用しておりますので、
安心して業務をお任せいただけます。

POINT
02

マネジメントは不要

業務の稼働管理や進捗管理は
StepBase（ステップベース）で行いますので、
お客さまは業務を丸投げしていただけます。

POINT
03

柔軟な支援

繁忙期・閑散期などを加味して
毎月ご依頼いただく業務量は変更可能なので
価格も必要以上には上がりません。

依頼したい業務を必要なタイミングで必要な分だけ

毎月必要な分だけの依頼でいいので、採用・派遣などの固定費を変動費にすることができます。



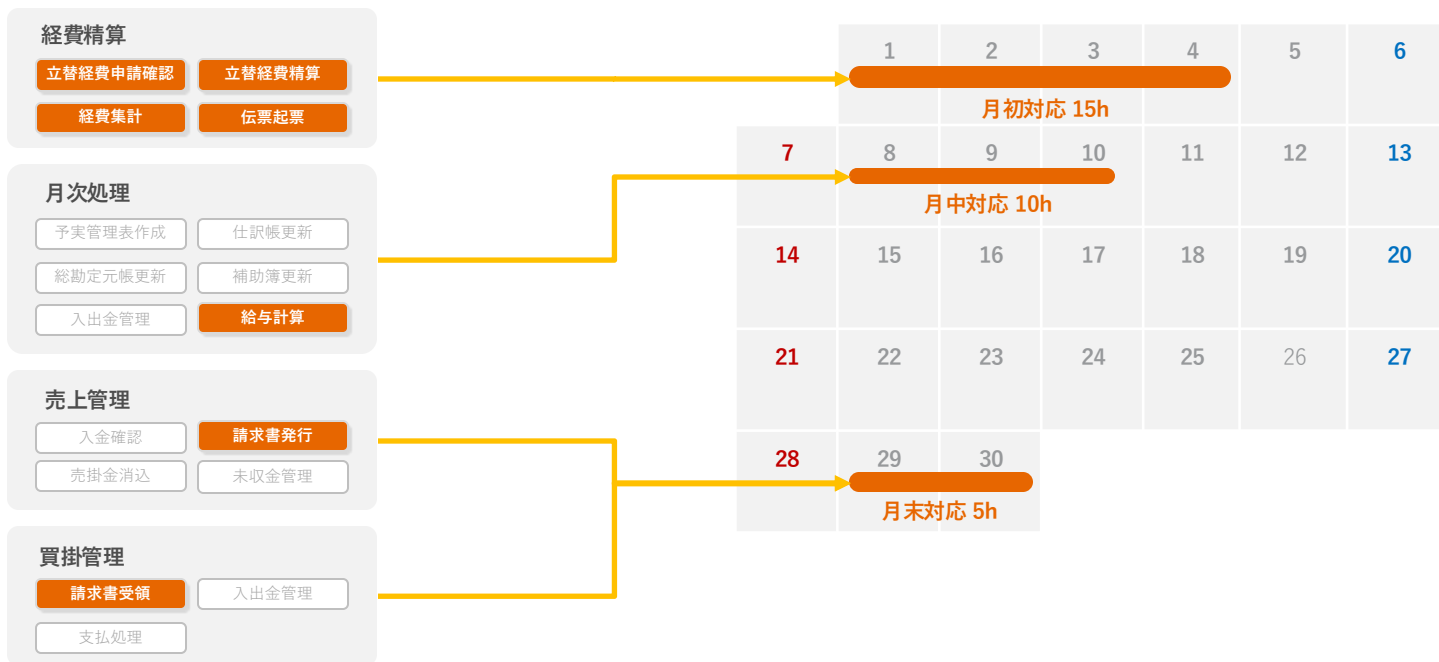
依頼する業務を選ぶ

ご希望の業務を細かい単位で選択可能です。



どのタイミングで業務を行うかを選ぶ

それぞれの業務の開始タイミングをご指定下さい。



依頼できる業務例

専門性の高い人材で、幅広い職種・業務をご支援いたします。



採用

- ✓ スカウト代行
- ✓ 面接調整
- ✓ 書類審査
- ✓ 採用管理システム運用
- ✓ 合否連絡



経理

- ✓ 伝票起票
- ✓ 入金金管理
- ✓ 請求書発行
- ✓ 振替仕訳



労務

- ✓ 給与計算
- ✓ 経費精算
- ✓ 勤怠管理
- ✓ 年末調整支援



総務

- ✓ 備品管理
- ✓ 社内問い合わせ対応
- ✓ 株式総会の運用支援



秘書

- ✓ メール対応全般
- ✓ 出張手配
(宿泊・新幹線の予約)
- ✓ 会食手配



事務

- ✓ 補助金申請
- ✓ データ入力
- ✓ 文字起こし



営業支援

- ✓ 商談日程調整
- ✓ 見積作成
- ✓ 資料作成
- ✓ フォーマット作成

ご支援実績（業界）

様々な業界に幅広く導入実績がありますので、安心して業務をお任せください。



メーカー



IT・情報通信



広告・メディア



コンサルティング



小売



建設・不動産



人材サービス



医療・医薬品



飲食・レジャー



公社・官公庁

地域・会社規模を問わず、幅広い企業が業務の効率化に成功しています。

StepBase の強み

従来のオンライン業務代行サービスと比較して、5つの強みがあります。

1 実務経験豊富な担当者

2 最短翌日から業務開始

3 業務手順を「可視化」

4 運用ノウハウの提供

5 安心のセキュリティマネジメント

1 実務経験豊富な担当者

採用や育成の工数をかけずに、業務に精通した担当者に実務を任せることができます。

課題



- 専門人材の採用がうまくいかない
- 微経験層を採用した場合、育成に時間がかかる

StepBase

経験豊富な

即戦力

をご提供します。



採用倍率 **500** 倍から選ばれた“即戦力”が
質の高いアウトプットを提供します。

2 最短翌日から業務開始

最短でお申し込み翌日からご利用できるため、突発的なご依頼にもスピーディに対応いたします。

課題



急な追加業務を手伝ってほしいが
採用・派遣だと間に合わない…

StepBase

最短で
翌日から
開始できます



「**直接雇用 × オンライン業務代行**」の強みを活かし、
スピーディーなご支援を可能にします。

3 業務手順を「可視化」

業務をお任せいただく際に、事前に手順書やマニュアルをご準備いただく必要はありません。

課題



- ・作業手順が担当者の頭の中にしかない
- ・いつ、だれが作業しているのか
わからない

StepBase

属人化していた業務を
可視化
します



すべての業務を手順化・マニュアル作成を行いますので、
属人化の解消に貢献いたします。

進捗も可視化

専用システムから専属チームの動きや進捗がすべて確認・把握できるので、「どこまで業務が進んでいるんだろうか？」などの不安から解消されます。



メリット

- ✓ だれが、いつ、どんな作業をしているのか分かる
- ✓ リアルタイムで、進捗を確認できる
- ✓ 業務のムダが見つけられる
- ✓ 透明性が高いため、双方に信頼感が生まれる

4 運用ノウハウの提供

お預かりした業務の運用ノウハウが社内に残るので、様々な用途にご活用いただけます。

課題



- ・ 外注するとノウハウが貯まらない！
- ・ 本当は内製化したい！

StepBase

実施した業務の
ノウハウ
をご提供します



契約終了時に実施した業務プロセス・ノウハウをお渡し可能です。
業務の見直しや、今後の内製化など、さまざまな用途で
ご利用いただけます。

5 安心のセキュリティマネジメント

端末にデータを残さない**仮想デスクトップ環境**で業務を行っており、ISMSをはじめ各種許認可は取得済みです。



開始までの流れ

業務課題を正確にヒアリングした上で、経験豊富な専属チームにてご支援させていただきます。

Step 1

課題のご相談

「属人化を解消したい」
「残業を抑制したい」などの
課題をお伺いさせていただきます。

Step 2

ご支援内容の決定

業務内容を整理しながら
ご支援内容やスケジュールを
決定させていただきます。

Step 3

初回ミーティング

担当する専属チームと
顔合わせをした上で、
引き継ぎスケジュールを
確認させていただきます。

Step 4

サービス開始

追加のご要望や状況の変化など
お客様の都合に合わせて
ご支援内容を
柔軟に対応してまいります。



はじめて「業務代行」いただく方も、安心してお任せいただきます。

業務の進捗具合が常に確認できるため、初めてでも安心して業務を任せいただけます。

対応可能なツール例

StepBase では幅広い業務ツールに対応しています。記載のないツールもお気軽にご相談ください。

経理管理システム

勘定奉行
MoneyFoward
E経費
GRANDIT
楽楽明細
freee会計
ヒューマンライズInfinity2
公益法人会計システム
PCA会計
Biz f 会計
バクラク精算
弥生会計
財務応援
楽楽精算（経費申請）
SAP
TKC
JDL

労務管理システム

楽々勤怠
ジョブカン勤怠
ジョブカン給与
給与奉行
人事奉行
PCA人事
PCA給与
King of Time
obic7
年調ヘルパー
HRMOS
ミロク（NX-Pro）
オフィスステーション

採用管理システム

HITO-Link
AOL
ジョブカン採用
HRMOS
HERP
Green
Wantedly
Talentio
sonar
dodaダイレクト
ビズリーチ

採用媒体

dodaX
indeed +
indeed
Spir

チャットツール

TEAMS
Slack
Chatwork

ストレージ

Box
Google DRIVE

その他

Wordpress
Photoshop
Figma
studio
Canva
kintone
jinjer
Illustrator
DNotion
Trello
Filmora

大規模な業務や常駐での業務委託をご希望の場合

パーソルビジネスプロセスデザインでは下記ご提案も可能です。お気軽にご相談ください。

	顧客先常駐型BPO※	委託先拠点型BPO※
適したケース（規模・目的・特性）	大規模な組織業務を一括で委託　／　業務プロセスの改善、生産性向上　／　機密性、顧客対応上常駐が必須	
対応体制	お客様の拠点内にてご対応	弊社の拠点から遠隔でご対応
コミュニケーション	対面中心	対面・オンライン両軸
導入企業規模（目安）	大企業（500名以上）	
業務範囲	民間企業（人事・経理・労務・秘書・営業・制作・事務）、自治体・官公庁、大学（事務・奨学金）	
立ち上げ期間	中～長期（2～3か月）	
紙・電話対応	可能	
特徴	・ BPOのプロが大規模な組織業務もプロセスから最適化 ・ 課題可視化、プロセス改善、テクノロジー活用により、生産性を向上 ・ オンサイト型、オフサイトセンター型双方で対応 ・ 官民間問わず、幅広い領域・業務を担える ・ 繁閑に応じてスタッフ人数数の調整が可能	

オンライン業務代行



お問い合わせ窓口

 stepbase_sales@persol.co.jp

 03-4564-9590

 <https://step-base.jp/>