



企業の過半数が正社員の人材不足に...

**8割超が効果を実感する
人材不足の解決策とは？**

はじめに

人材不足が深刻化するなか、企業の経営者・役員の皆さまは「人が足りない」「採用してもすぐに辞めてしまう」「既存社員の負担が増え、業務が回らない」といった課題を日々痛感されているのではないのでしょうか。

そこで今、多くの企業の課題である人材不足に対し、解決策の一つとして注目を集めているのが「オンライン業務代行サービス（オンラインBPO）」です。「業務を外部化しようと思っても、そもそも手順を可視化できていない」「採用やマネジメントにかかるコストを抑えたい」といった様々な場面にも応えられる特徴があります。

本資料では、企業における人材不足の背景と課題を整理し、その解決策としての「オンライン業務代行」について詳しくご紹介します。

目次

- P3 **01** 人材不足が企業経営を圧迫
企業における人材不足の現状と課題
- P4 **02** 主な原因は4ポイント！
人材不足が解消されない理由
- P5 **03** 内部リソース・外部リソースを使い分けよう
人的リソースの最適化という考え方
- P6 **04** 「オンライン業務代行」「人材派遣」「正社員・パート雇用」
3つの人材不足の解決策を徹底比較
- P7 **05** 幅広い領域・業務で活用できる
オンライン業務代行サービスとは？
- P8 **06** それぞれのメリット・デメリットは？
人材不足解消策を選ぶ際のポイント
- P9 **07** コスト効率・導入スピード・専門性で比較！
最適な一手を選ぶための3つの視点
- P10 **08** 自社に最適な人材確保の方法とは？
「オンライン業務代行」は8割超が効果を実感

01 人材不足が企業経営を圧迫 企業における人材不足の現状と課題

今、多くの企業で人材不足が深刻化し、さまざまな問題を引き起こしています。
近年の人材不足の現状と課題を客観的に整理しましょう。

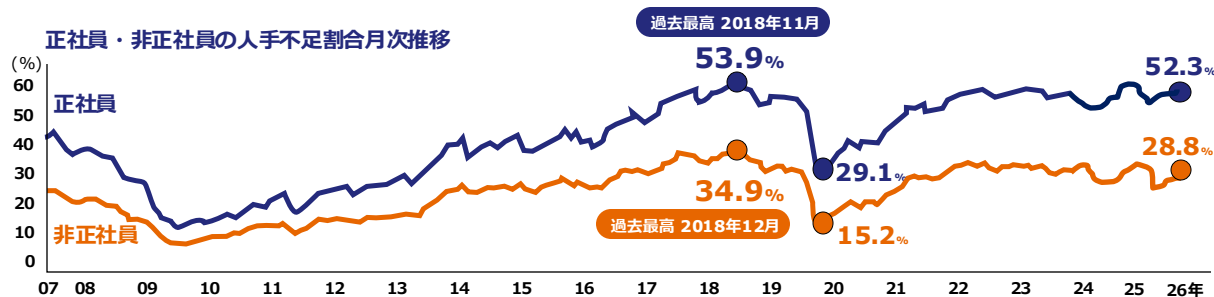
“過半数”の企業で正社員の人材不足が起きている

多くの企業で人材不足が深刻化し、事業成長に影響しています。限られた従業員が増え続ける業務に対応し、負荷が増えることで、コア業務への集中を阻害するなど、多くの弊害が生じています。

帝国データバンクの「人手不足に対する企業の動向調査」によると、2026年1月時点で、従業員が不足して

いると回答した企業の割合は、正社員で52.3%、非正社員で28.8%となり、特に正社員においては人材不足が高水準で推移し続けている状況です。

このような慢性的な人材不足は、生産性の低下、従業員のモチベーション低下、さらには業績悪化を引き起こすリスクがあり、早急な対策が求められます。



帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査（2026年1月）」

人材不足による影響

業務効率の低下



人件費などの
コスト増

従業員の負担増加



退職によるさらなる
人材不足の深刻化、採用コスト増

コア業務への集中困難



顧客満足度の低下

新規事業への挑戦抑制



市場シェアの損失、
事業縮小の恐れ

その結果全体として
企業の成長鈍化
さらには**存続危機**へ

02 主な原因は4ポイント！ 企業で人材不足が解消されない理由

企業で人材不足が解消されない背景には大きく分けて4つの理由があります。
それぞれ、どのように企業の業績や生産性に影響を及ぼすのでしょうか。

複合的な要因が人材不足を引き起こし、 多くの企業に共通する課題として顕著となる

人材不足が深刻化するなか、企業は単なる、現状で対応すべき人材確保の問題ではなく、未来を見据えた経営課題として人材戦略を見直し、最適な解決策を模索する必要性に迫られています。少子高齢化による労働人口の減少に加え、非効率な業務プロセス、採用競争の激化、変化する事業環境に対して、人材育成が追いついていない状況、さらには特定の人材や既存スキルに依存した組織構造など、複合的な要因が人材確保を一層困難にしています。

これらの課題を放置すれば、必要な人材を確保できないだけでなく、既存の従業員への負荷増大や生産性の低下を招き、結果として企業の持続的な成長や競争力を損なうリスクが高まります。それぞれの原因を詳しく掘り下げましょう。

人材不足の主な原因

1 非効率な業務プロセス



手作業や紙ベースの業務が多く、デジタル化が進んでいない企業では、単純作業にマンパワーを奪われがちです。また、異なるシステム間での連携が不十分な非統合システムの運用により、データの重複入力や管理ミスが発生しやすくなります。

2 採用難易度の上昇



採用手法の多様化や求職者に求められるスキルの向上が進み、採用の難易度が上がっています。また、労働人口の減少や人材の流動化により、優秀な人材の獲得競争が激化しています。そんな状況で採用戦略の多角化が求められています。

3 人材育成の遅れ



教育体制が整備されていない企業では、新入社員や若手社員が必要なスキルを十分に習得できず、即戦力として活躍するまでに時間がかかります。また、キャリアパスが不明瞭だと、従業員の成長意欲が低下し、人材定着率に負の影響を及ぼします。

4 既存従業員への負荷増大・過度な依存



業務を限られた従業員だけに頼ると属人化が進み、負荷増大による担当者の退職など長期離脱時のリスクが高まります。また、外部の専門サービスを活用しないと、効率的な業務プロセスや新たな知見を採り入れる機会を逃し、競争力の低下にもつながります。

03 内部リソース・外部リソースを使い分けよう 人的リソースの最適化という考え方

企業の人材リソースには内部リソース・外部リソースという2つの考え方があります。
両者の活用メリットや違いを押さえ、人材リソースの最適化について考えましょう。

企業の人的リソース

内部リソース

- ・正社員
- ・契約社員
- ・パート・アルバイト

内部リソースは長期的に人材を確保し、組織力を強化しやすい一方で、採用・教育コストがかかるため、計画的な育成が必要です。外部リソースと比較すると、即戦力確保やコスト削減の面では劣るものの、長期的な組織力強化には不可欠な存在といえるでしょう。

Point!

内部リソースは長期的な組織力強化、
外部リソースは柔軟な人材活用に適している

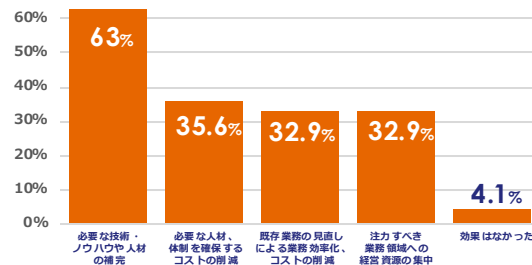
外部リソース

- ・業務代行（BPO）／業務委託
- ・人材派遣
- ・クラウドソーシング

外部リソースは、必要なときに必要なスキルを持つ人材を柔軟に活用できる手段であり、特定の業務やプロジェクト単位で即戦力を確保できます。内部リソースと比較して、採用や教育にかかるコストを抑えやすく、短期間で専門性の高い業務を任せられるのがメリットです。

外部リソースの活用で、過半数の企業が
「必要な技術・ノウハウや人材の補完」を実感

外部リソースの活用による効果



資料：中小企業庁委託「中小企業の成長に向けた事業戦略等に関する調査」（2016年11月、（株）野村総合研究所） n=73
(注) 1. 新事業展開に成功した企業のみ集計している。
2. 複数回答のため、合計は必ずしも100%にはならない。

外部リソースの活用は、企業の人材確保とコスト削減に大きく貢献します。2017年版「中小企業白書」によると、最も多くの企業が「必要な技術・ノウハウや人材の補完」を外部リソースの活用で得られた効果として挙げており、それに「必要な人材、体制を確保するコストの削減」、「既存業務の見直しによる業務効率化、コストの削減」がつづきます。

04 「オンライン業務代行」「人材派遣」「正社員・パート雇用」 3つの人材不足の解決策を徹底比較

人材不足を解消する主な選択肢として「オンライン業務代行」「人材派遣」「正社員・パート雇用」の3つが挙げられます。それぞれの特徴を理解し、最適な方法を選ぶための基礎知識をご紹介します。

解決策

1 オンライン業務代行 (BPO) サービス



外部委託でプロを活用し、業務を円滑に

経理、総務、人事（採用・労務）、秘書、データ入力などのバックオフィス業務や専門性の高い業務を外部に委託することで、人的リソースを最適化し、変化に強い組織を形成する手法です。採用や教育にかかるコストの削減だけでなく、専門スキルを持つ外部人材を必要な分だけ活用できる柔軟性も大きなメリットです。

Point!

人材確保とコスト削減を
両立できる

解決策

2 人材派遣



短期間で必要な人材を確保し、業務を支援

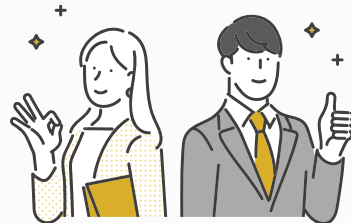
そのとき必要な人材をピンポイントで確保できる手法です。繁忙期の対応や専門スキルを要する業務のサポートに適しており、短期間のニーズにも柔軟に対応できます。一方で、契約期間が定められており、派遣会社へ支払うコストや業務の属人化を防ぐためのマニュアル整備が必要になる点は考慮する必要があります。

Point!

短期間で必要な人材を
確保できる

解決策

3 正社員・パート雇用



人材育成を通じて、組織の安定化を実現

長期的な戦力確保を重視し、社内で育成しながら組織を強化したい場合に有効な手法。企業内でのノウハウ蓄積や企業文化の浸透が図りやすく、組織力強化につながる事が期待されます。一方、採用や教育にコストがかかるため即戦力の確保には不向きです。また、社内での計画的な採用・育成体制の構築が不可欠です。

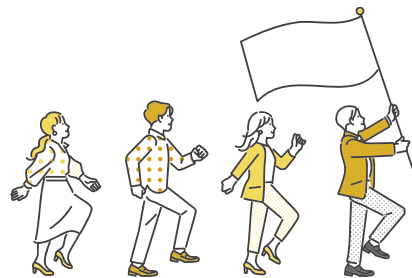
Point!

長期的な計画で
組織力の強化につながる

05 いま注目！幅広い領域・業務で活用できる オンライン業務代行サービスとは？

前のページの解決策のうち、いま最も注目なのがオンライン業務代行（BPO）。
どんなサービスで、どのようなメリットがあるのでしょうか。対象となる領域・業務の具体例とともに、見ていきましょう。

オンライン業務代行とは？



プロの人材による業務代行で、 企業の成長をサポート

オンライン業務代行（BPO）とは、経理や人事、秘書などのバックオフィス業務をオンラインで外部委託するサービスです。従来のオフラインBPOとは異なり、物理的なオフィスや派遣人材を必要としないのが特徴で、低コストかつ即座に導入できるため多様な企業でも導入が進んでおり、人材不足の解消や業務の最適化に寄与する注目のサービスです。

メリット

①人材不足の解消

業務に合ったスキルを持つ専門人材を必要ときに活用でき、採用難の解決につながる。

②コスト削減

採用コストや固定費を削減可能。必要な業務だけ外注することで、人件費を最適化できる。

③業務効率化

定型業務を委託することで、社内リソースをコア業務に集中させ、競争力を高められる。

④専門知識の活用

高度なスキルを持つプロフェッショナルの知識が提供され、業務品質の向上につながる。

⑤迅速なリソース確保

繁忙期や急な欠員対応が必要となるときにも柔軟に人材を確保し、業務の停滞を抑止できる。

対象となる領域・業務

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

採用



求人票作成、スカウトメール対応、面談調整、合否連絡、募集媒体の設定 など

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

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

総務



備品管理、郵便物対応、健康診断手配 など

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

営業



日程調整、資料作成、見積書作成、納品書作成 など

06 それぞれのメリット・デメリットは？ 人材不足解消策を選ぶ際のポイント

「オンライン業務代行」「人材派遣」「正社員・パート雇用」にはそれぞれメリット・デメリットがあり、自社の課題やニーズに応じた選択が重要です。
ここでは、それぞれの解決策の強みと弱みを比較します。



強みと弱みを理解したうえで、 自社の状況に応じた選択を

オンライン業務代行は、固定費を抑えながら専門的な業務を外部化できる点が大きなメリットです。業務改善の提案やマニュアル作成まで含めた柔軟な対応が期待でき、業務負担の軽減と効率化を両立したい企業に適しています。ただし、情報共有やセキュリティ対策、ノウハウ蓄積の自由度はベンダーによって異なる点に注意が必要です。

人材派遣は、短期間で即戦力を確保でき、柔軟性や専門スキルが求められる場合に適しています。しかし、派遣会社へのコストがかかり、契約終了後に社内にノウハウが残りにくいのがデメリットです。

正社員・パート雇用は企業文化を浸透させやすく長期的な成長につながる一方、採用・育成に時間とコストがかかります。企業によっては、人材不足が原因で日々の業務が滞ってしまうことも少なくありません。従業員のリソース不足が深刻化して、バックオフィス業務にかけなければならない時間が増え、本来注力すべきコア業務に集中できない現場が出てきたりしています。

このように慢性的な人材不足は、生産性の低下、従業員のモチベーション低下、さらには業績悪化を引き起こすリスクがあり、早急な対策が求められます。

解決策	メリット	デメリット
オンライン業務代行	・ コスト削減 ・ 業務効率化 ・ 柔軟な対応 ・ 専門人材の活用	・ 情報共有が限定 ・ セキュリティ ・ ノウハウ蓄積が難しいことがある
人材派遣	・ 即戦力人材 ・ 柔軟な対応 ・ 専門人材の活用	・ ノウハウ蓄積が難しい ・ 組織文化
正社員・パート雇用	・ 中長期の活躍人材 ・ 組織浸透・連携 ・ ノウハウ蓄積	・ コストが高い（採用・育成等含む） ・ 離職リスク ・ マネジメント負荷

07 コスト効率・導入スピード・専門性で比較！ 最適な一手を選ぶための3つの視点

オンライン業務代行、人材派遣、正社員・パート雇用のそれぞれにどんな強み・弱みがあるのでしょうか。
3つの視点でそれぞれの違いを比較します。

喫緊の労働力不足…。最適な人材確保のカギは
「コスト効率」「導入スピード」「専門性」



自社に最適な人材確保の方法を選ぶには、コスト効率、導入スピード、専門性の3つの視点から比較検討することが重要です。限られた予算の中で最大の成果を得るためには、費用対効果を見極めることが欠かせません。導入スピードは急な欠員対応

や業務の停滞防止に不可欠な要素です。また、専門性は業務品質の確保と競争力維持に大きく影響します。これらの3ポイントを踏まえて各選択肢を比較し、人材戦略の実効性を高めましょう。

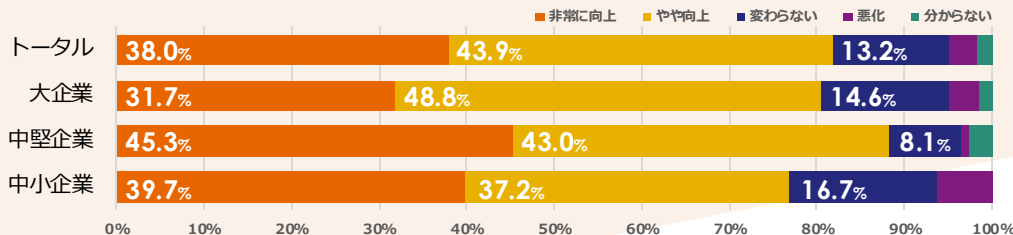
3つの視点	コスト効率	導入スピード	専門性
解決策	オンライン業務代行は固定費を抑え、必要な分だけ活用できます。派遣コストや採用・育成コストが削減できます。	人材派遣やオンライン業務代行は、短期間で即戦力を確保できます。正社員・パート雇用は長期的な育成に適しています。	オンライン業務代行や人材派遣は業務に適した専門人材が活用できます。専門スキルが即座に活用できるのが利点です。
オンライン業務代行	◎	◎	○
人材派遣	○	○	○
正社員・パート雇用	△	△	○ ※採用次第

08

自社に最適な人材確保の方法とは？

オンライン業務代行は人材不足解消に高い効果

現在のBPO導入における経営効率の向上について（企業規模別）



Q.現在のBPO導入における経営効率の向上についてどの様にお考えですか。過去のBPO導入における経営効率の向上についてどの様にお考えですか。
／現在のBPO導入 (SA) 基数：現在BPO導入社 n=287

企業規模別では、 中堅企業が最も経営効率の向上を感じている

人材不足を解消するためには、とりうる選択肢それぞれの特性を理解し、自社の状況に最適な方法を選択することが重要です。とくに、オンライン業務代行は、コストを抑えつつ、専門性の高い業務を柔軟に外部委託できるため、多くの企業にとって有効な選択肢となります。

実際に中堅企業の9割、全体でも8割以上が「BPO導入によって経営効率が向上した」と回答しており、業務の最適化や生産性向上に寄与していることが分かります。自社に合った解決策を見極めてコア業務に集中できる体制を整え、持続的な成長につなげていきましょう。

オンライン業務代行サービス

StepBase

準備いらずで高品質な業務遂行を実現！ オンライン業務代行サービス『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。



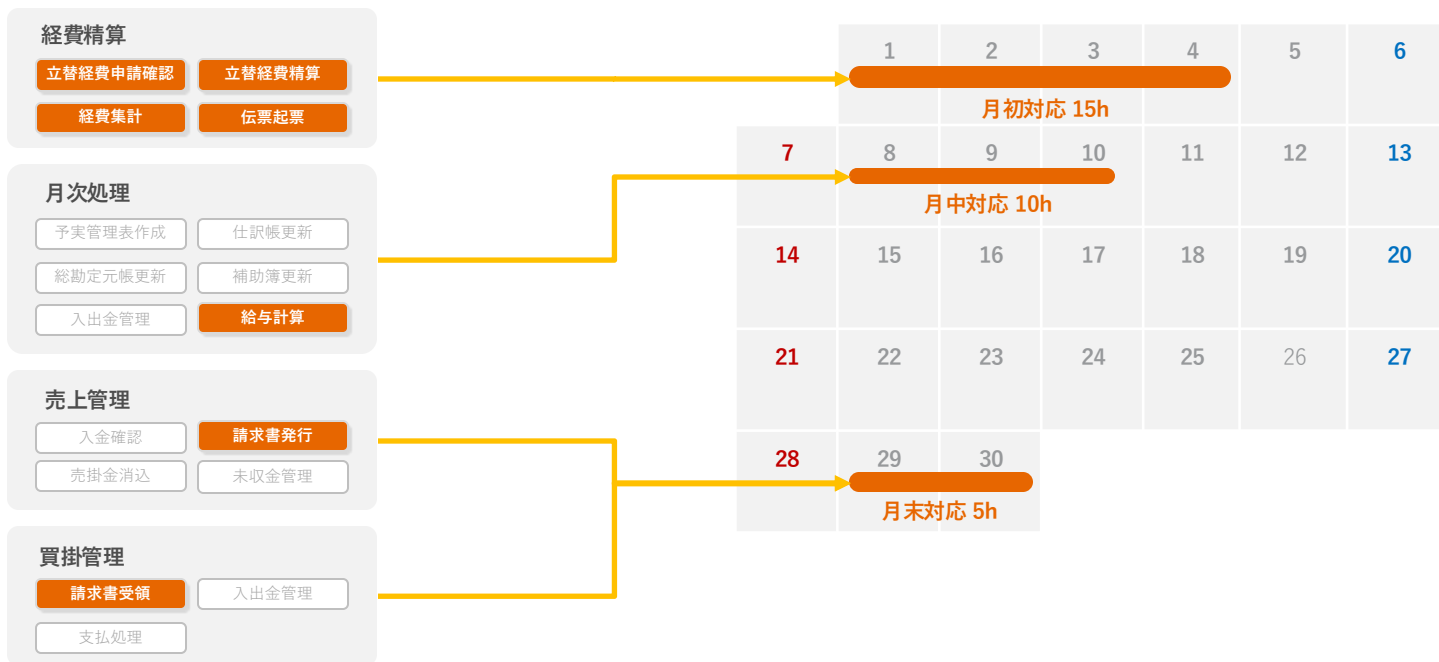
依頼する業務を選ぶ

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ていただけます。

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

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/>