

バックオフィス 業務状況・環境に関する調査



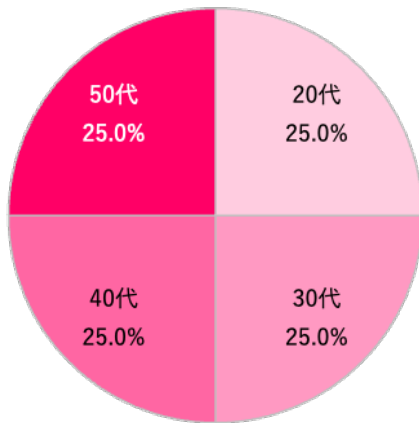
Bizer株式会社

調査概要

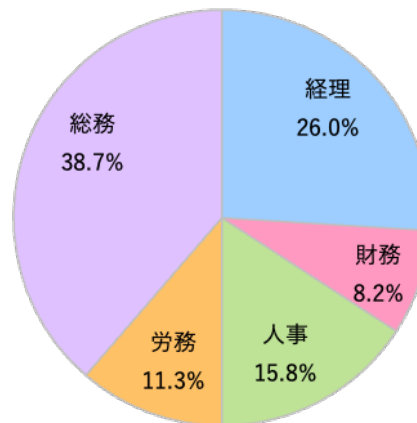
調査目的	バックオフィス業務に関わる部門の実態調査
調査対象者	マクロミルモニタ 21～59歳の財務・労務・経理・人事・総務に従事する男女
調査地域	全国
調査手法	インターネット定量調査
調査時期	2022年3月8日（火）～3月9日（水）
有効回答数	512
企画	Bizer株式会社
調査実施機関	株式会社マクロミル

回答者プロフィール (n=512)

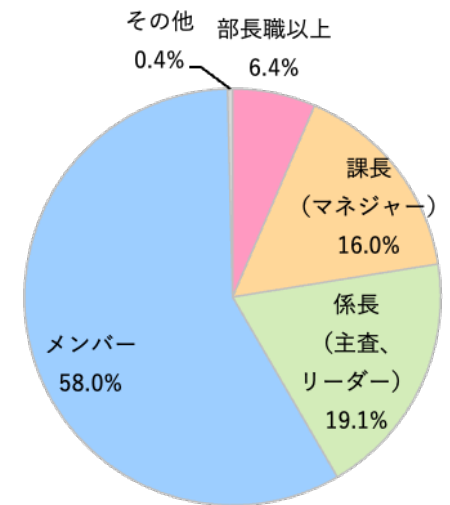
年代別



業務別



役職別



サマリ

- バックオフィス業務に携わって、やりがいを感じている人は全体の5割以下

<役職別> (部長職以上/課長/係長/メンバー)

- 役職が高いほど業務状況に対して満足度が高く、逆にメンバーでは満足度が低い
- 部下が“上司は自身の業務をサポートしてくれる”と感じる割合と、上司が“部下の業務をサポートしている”と感じる割合には約2割の乖離がある
- 実務を担うメンバーほど在宅勤務、テレワークができない状況にある (最大で約3割の乖離)

<やりがい別> (仕事にやりがいを感じている人/仕事にやりがいを感じていない人)

- やりがいを感じている人は、やりがいを感じていない人と比較して業務報告を行なっている割合が高い

<性年代別> (性別・年代別)

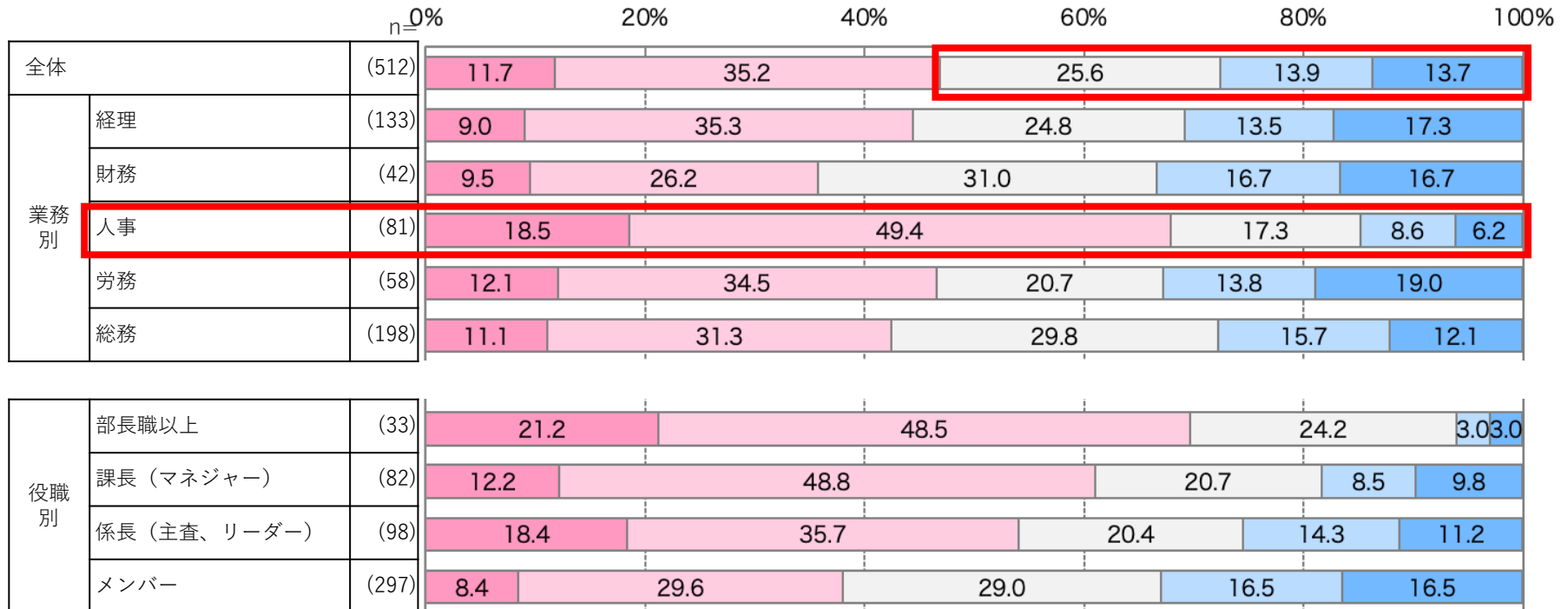
- 男女間で最も差があるのは“ワークライフバランス”で、女性の方がより重視する傾向
- 男性20代では“今の業務から離れて新しいことをやりたい”傾向が強い

現状の仕事についての満足度

Q あなたは今の仕事にやりがいを感じていますか。

- 全体では、現状の仕事にやりがいを感じている人は半数以下という結果。
- 業務別では、“人事”が他の業務従事者と比較して、やりがいに対する満足度が突出して高い。
- 役職別では、役職があがるにつれてやりがいに対する満足度も高くなる傾向。

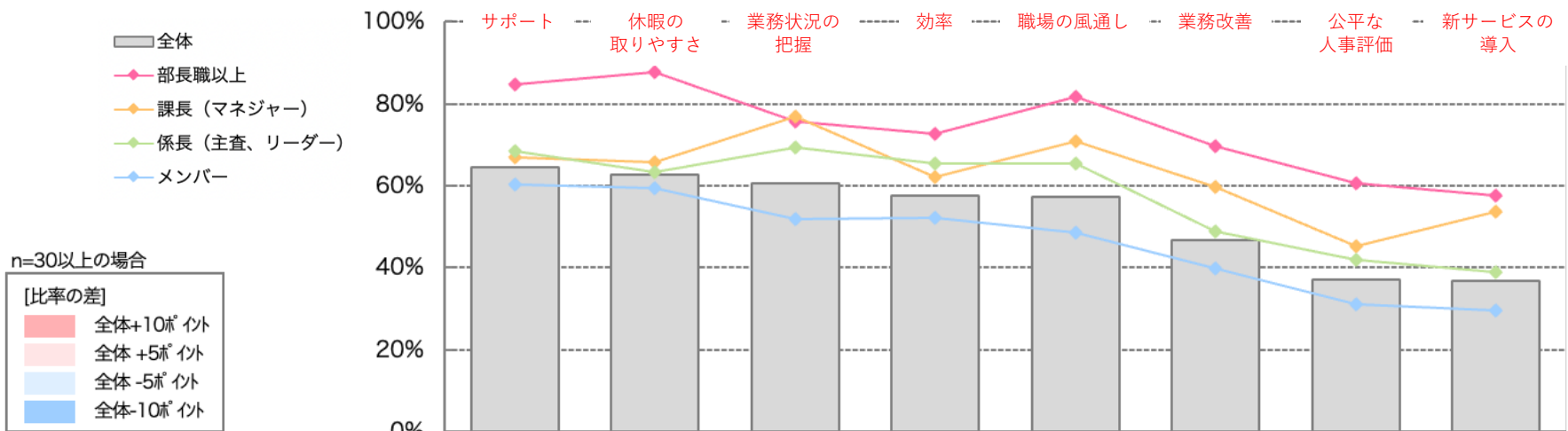
■あてはまる ■ややあてはまる □どちらともいえない ■あまりあてはまらない ■あてはまらない



業務の状況

Q あなたのチームの業務状況について教えてください。

- 全体では“公平な人事評価” “新サービスの導入”の割合が4割以下となっており、他の項目と比較して低い。
- 役職別では、部長職以上とメンバー間とで最も差があるのは“職場の風通し”で33%の差でメンバーの評価が低い。
- 役職が高いほどそれぞれの項目の満足度が高く、役職が低いほど満足度も低くなる様子。

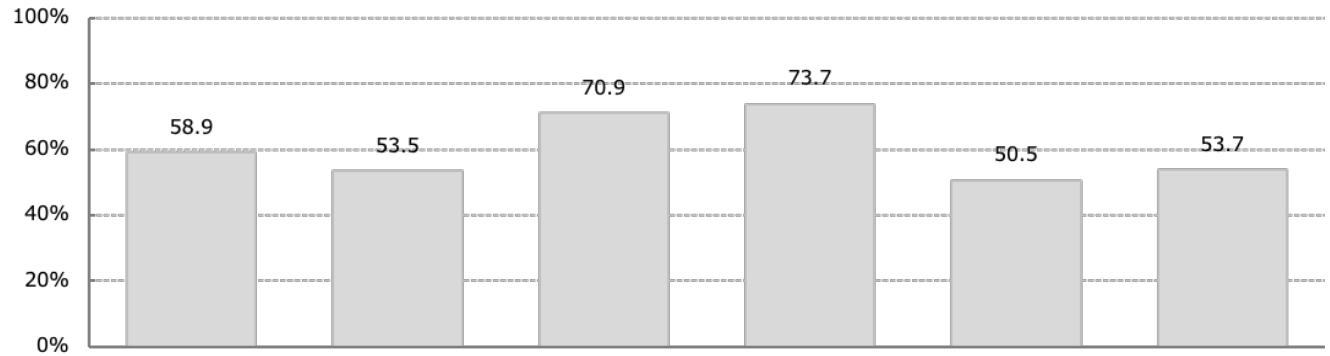


	n=	チームメンバーはお互いに必要ときにサポートしている	休暇をとりやすい	メンバー同士がお互いの業務内容や業務状況を把握している	チーム内に業務を効率的にやりたいという意識がある	意見を言いやすい	日常的に業務改善を行っている	人事評価が公平に行われている	業務に関わる新しいサービスの導入に積極的に取り組んでいる	
全体	(512)	64.5	62.7	60.7	57.6	57.2	46.7	37.1	36.9	
役職別	部長職以上	(33)	84.8	87.9	75.8	72.7	81.8	69.7	60.6	57.6
	課長 (マネジャー)	(82)	67.1	65.9	76.8	62.2	70.7	59.8	45.1	53.7
	係長 (主査、リーダー)	(98)	68.4	63.3	69.4	65.3	65.3	49.0	41.8	38.8
	メンバー	(297)	60.3	59.3	51.9	52.2	48.5	39.7	31.0	29.6

業務内容の把握・サポートについて

Q あなたの職場の人について教えてください。

- 全体では、“部下から見て上司が自身の業務状況把握やサポートをしている”割合は6割未満であるのに対して“上司から見て部下の業務内容の把握やサポートをしている”割合は約7割となっており、役職間で業務内容の把握やサポートに対する評価で乖離がみられる。
- 役職別では、メンバーで“同僚が業務状況把握やサポートしてくれる”と感じている割合が低く実務レベルでのチームワークが行われていないことが窺われる。



n=30以上の場合

全体+10ポイント
全体+5ポイント
全体-5ポイント
全体-10ポイント

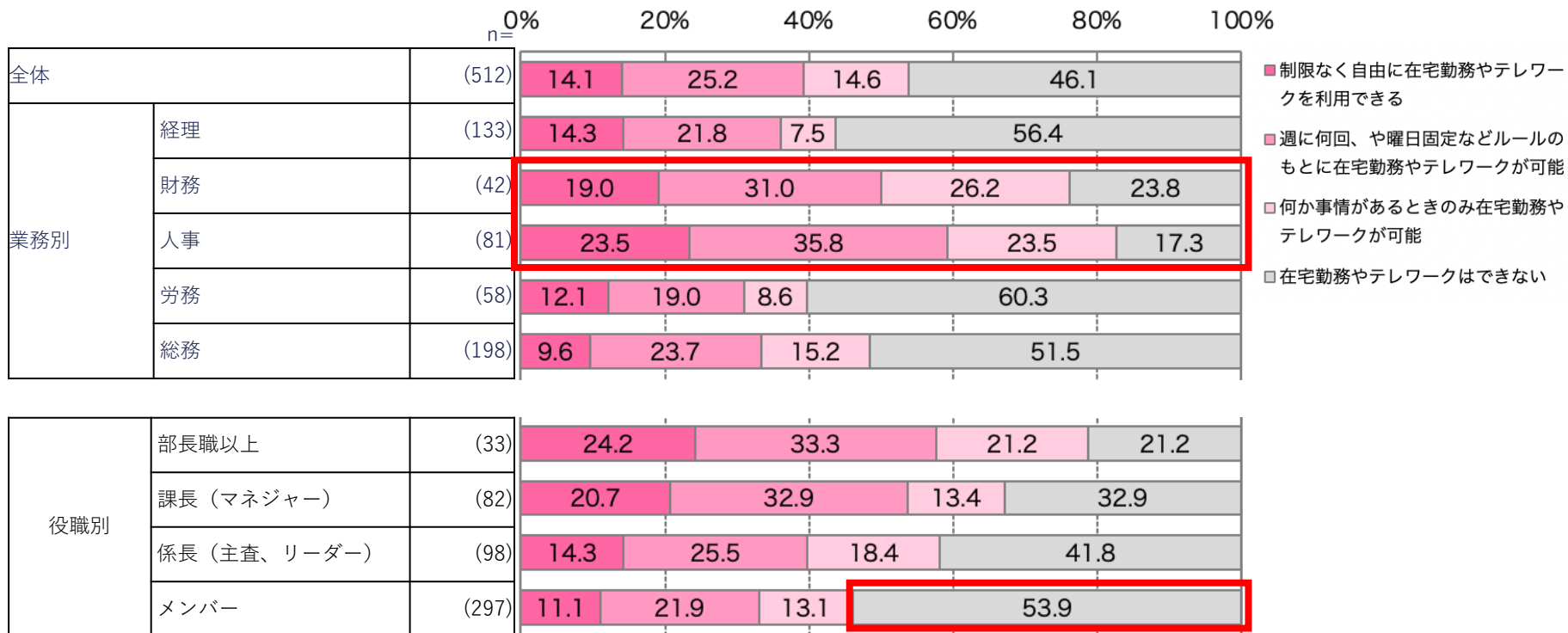
	上司・同僚 n=	部下 n=	上司		部下		同僚		
			あなたの業務内容や業務状況を把握している	あなたの業務を必要に応じてサポートしてくれる	部下の業務内容や業務状況を把握している	部下の業務を必要に応じてサポートしている	あなたの業務内容や業務状況を把握している	あなたの業務を必要に応じてサポートしてくれる	
全体	(477)	(213)	58.9	53.5	70.9	73.7	50.5	53.7	
役職別	部長職以上	(0)	(33)	-	-	84.8	87.9	-	-
	課長 (マネジャー)	(82)	(82)	58.5	51.2	67.1	70.7	57.3	63.4
	係長 (主査、リーダー)	(98)	(98)	69.4	65.3	69.4	71.4	61.2	57.1
	メンバー	(297)	(0)	55.6	50.2	-	-	45.1	49.8

在宅勤務やテレワークの状況

Q あなた自身の在宅勤務やテレワークの状況についてお答えください。

- 業務別では、“経理”“労務”“総務”は“在宅勤務やテレワークはできない”が4割～6割。一方で、“人事”“財務”は制限がある場合も含め、“在宅勤務やテレワークが可能”が約8割。

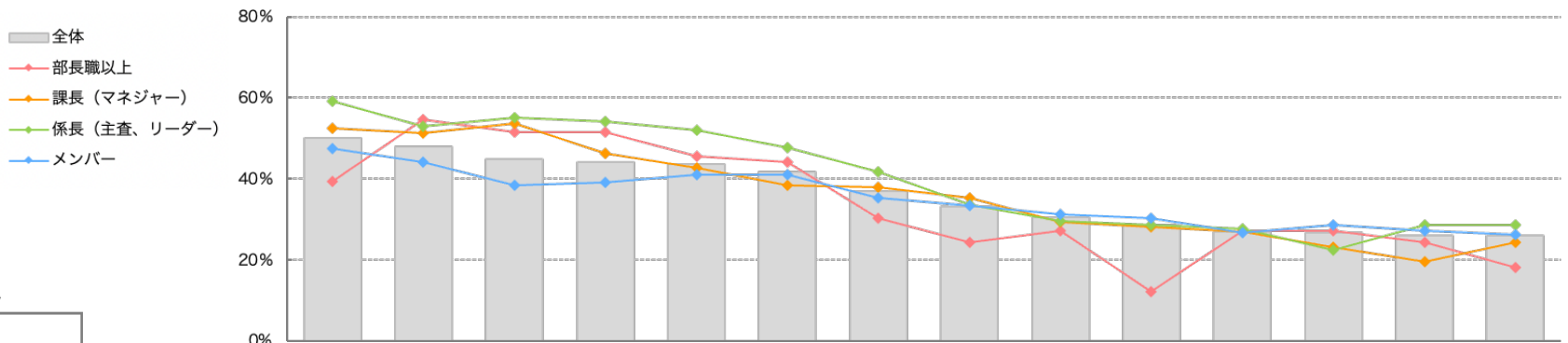
- 役職別では、メンバーが5割以下と役割によって業務環境に乖離がみられ、実務が多いと入社しなければならない業務が多いことが考えられる。



チームで課題と感じていること

Q あなたのチームで課題と感じていることを教えてください。

- 全体では、“特定の人に業務が偏っている”“目の前の仕事に追われて、課題に向き合う時間がない”“業務が属人化している”の順に課題感が強い
- 実務を把握している係長（主査、リーダー）は、他の層と比較してより課題感の強い傾向がみられる。



n=30以上の場合

[比率の差]

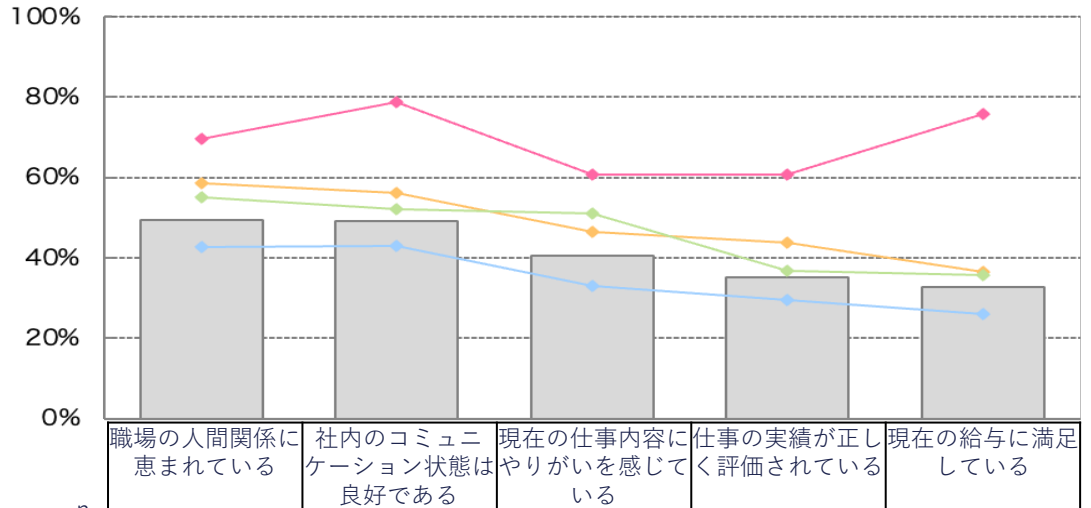
全体+10ポイント
全体+5ポイント
全体-5ポイント
全体-10ポイント

		n=	特定の人に業務が偏っている	目の前の仕事に追われて、課題に向き合う時間がない	業務が属人化している	引き継ぎが大変	デジタル化が進まない	テレワークができない	業務改善が進まない	マネジメントが機能していない	メンバーのモチベーションが低い	誰が何をやっているかわからない	業務の抜け漏れが多い	残業が多い	業務でミスが多い	退職者が多い
全体		(512)	50.2	47.9	44.7	44.1	43.8	41.8	36.9	33.2	30.5	28.5	27.0	26.6	26.0	26.0
役職別	部長職以上	(33)	39.4	54.5	51.5	51.5	45.5	44.0	30.3	24.2	27.3	12.1	27.3	27.3	24.2	18.2
	課長（マネジャー）	(82)	52.4	51.2	53.7	46.3	42.7	38.5	37.8	35.4	29.3	28.0	26.8	23.2	19.5	24.4
	係長（主査、リーダー）	(98)	59.2	53.1	55.1	54.1	52.0	47.6	41.8	33.7	29.6	28.6	27.6	22.4	28.6	28.6
	メンバー	(297)	47.5	44.1	38.4	39.1	41.1	40.9	35.4	33.3	31.3	30.3	26.6	28.6	27.3	26.3

仕事に対する満足度

Q あなたは、自身の仕事に関してどれくらい満足していますか。それぞれあてはまるものをお選びください。

- 役職が上がるにつれて各項目の満足度が高くなる傾向。社内での地位や責任が大きくなるにつれて、仕事に対する満足度も上がっていることが考えられる。
- メンバーでは全ての項目において他の層よりも数値が低く、課題が大きいことが分かる。



n=30以上の場合

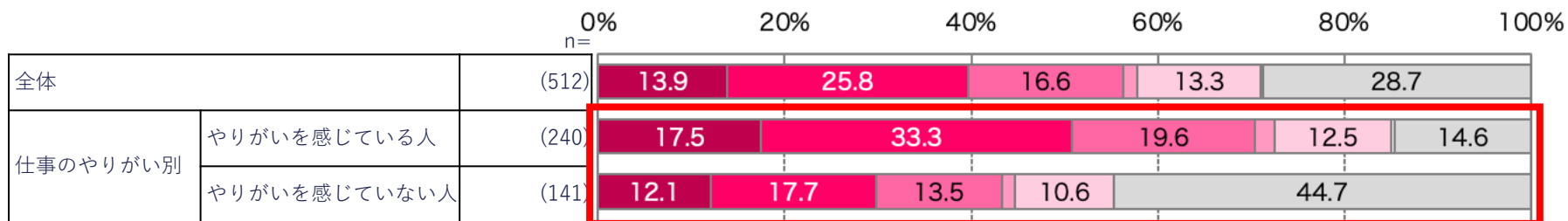
[比率の差]	
全体+10ポイント	全体+5ポイント
全体-5ポイント	全体-10ポイント

		n=	職場の人間関係に恵まれている	社内のコミュニケーション状態は良好である	現在の仕事内容にやりがいを感じている	仕事の実績が正しく評価されている	現在の給与に満足している
全体		(512)	49.4	49.2	40.4	35.2	32.6
役職別	部長職以上	(33)	69.7	78.8	60.6	60.6	75.8
	課長 (マネジャー)	(82)	58.5	56.1	46.3	43.9	36.6
	係長 (主査、リーダー)	(98)	55.1	52.0	51.0	36.7	35.7
	メンバー	(297)	42.8	43.1	33.0	29.6	25.9

業務に関する報告や相談を行う会議の有無と頻度

Q あなたのチームでは、定期的に業務に関する報告や相談を行う会議がありますか。

- “やりがいを感じていない人”と比較して“やりがいを感じている人”の方が、会議で業務報告を行っている割合が高い。
- 特に週次で共有の会議を行っている割合で差が大きく、他メンバーとの定期的な業務共有やコミュニケーションがやりがいに影響を与えていると考えられる。



- 毎日行っている
- 週次で行っている
- 月次で行っている
- 2~3か月に1回以上、定期的に行っている
- 不定期で行なっている
- その他
- 該当するような会議はない

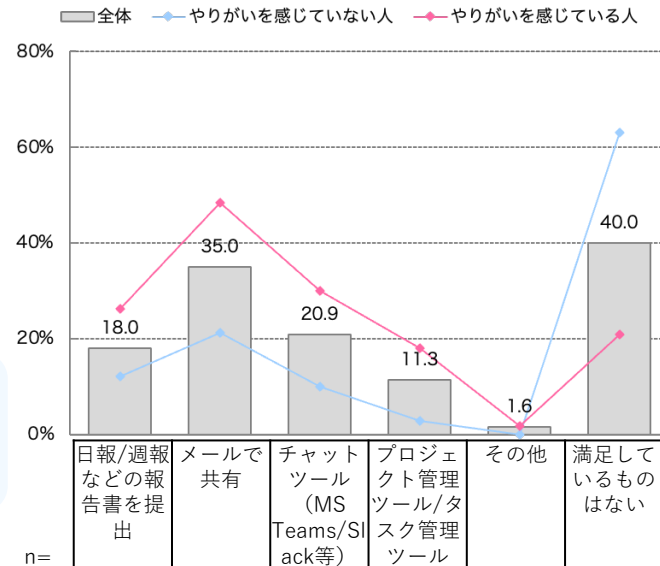
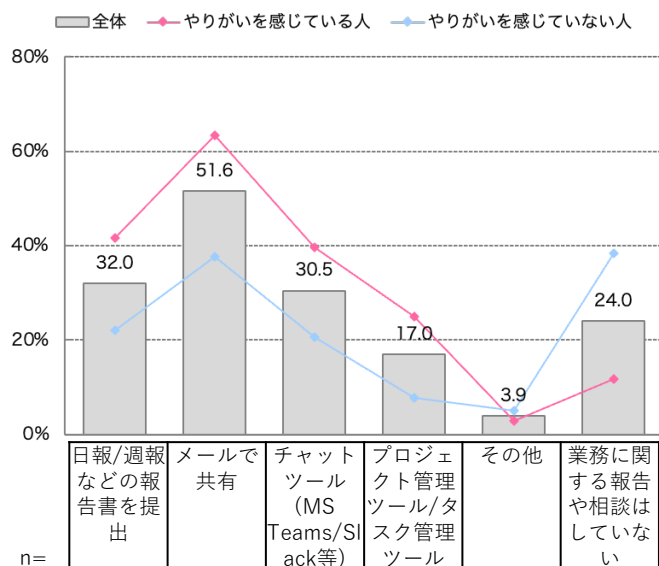
使用ツール

Q あなたのチームでは、会議以外にどのような方法で、業務に関する報告や相談を行っていますか。また、その中で満足しているものはありますか。

- “やりがいを感じている人”と“やりがいを感じていない人”では、すべての項目において乖離がみられる。
- “管理ツール”の使用割合は約2割程度、満足度は約1割程度となっている。（管理ツール使用者ベースでの満足度は6割以上）

<使用しているもの>

<満足しているもの>



※管理ツール使用者ベースで満足度は全体で66.7% (n=87)

n=30以上の場合
[比率の差]
全体+10%以上
全体+5%以上
全体-5%以上
全体-10%以上

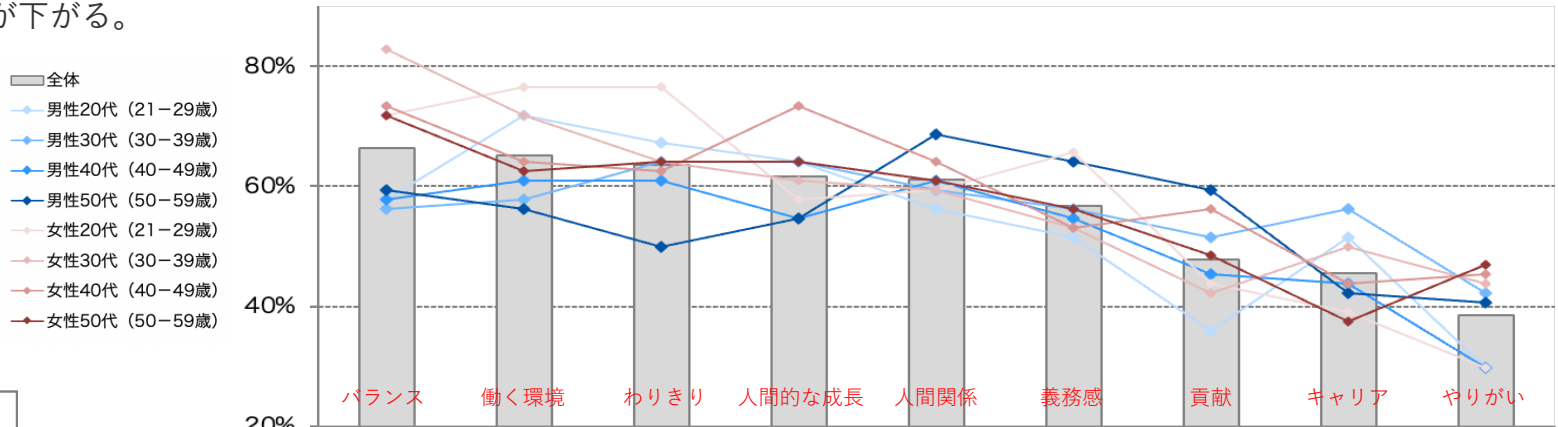
		n=	日報/週報などの報告書を提出	メールで共有	チャットツール (MS Teams/Slack等)	プロジェクト管理ツール/タスク管理ツール	その他	業務に関する報告や相談はしていない
全体		(512)	32.0	51.6	30.5	17.0	3.9	24.0
仕事のやりがい別	やりがいを感じている人	(240)	41.7	63.3	39.6	25.0	2.9	11.7
	やりがいを感じていない人	(141)	22.0	37.6	20.6	7.8	5.0	38.3

		n=	日報/週報などの報告書を提出	メールで共有	チャットツール (MS Teams/Slack等)	プロジェクト管理ツール/タスク管理ツール	その他	満足しているものはない
全体		(512)	18.0	35.0	20.9	11.3	1.6	40.0
仕事のやりがい別	やりがいを感じている人	(240)	26.3	48.3	30.0	17.9	1.7	20.8
	やりがいを感じていない人	(141)	12.1	21.3	9.9	2.8	0.0	63.1

仕事に関する考え方

Q あなたの仕事に対する考え方を教えてください。

- 性別では、男女間で最も差があるのは”ワークライフバランス”で、男性よりも女性の方が重視する傾向。
- 年代別では、仕事に関する考え方に差がみられる。20代は”働く環境”の重視度が最も高いが、“やりがい”は3割未満と低い。30代では、“キャリア”“やりがい”の重視度が上昇する傾向。しかし“キャリア”については、40代以降は年代が上がるほど重視度が下がる。



n=30以上の場合

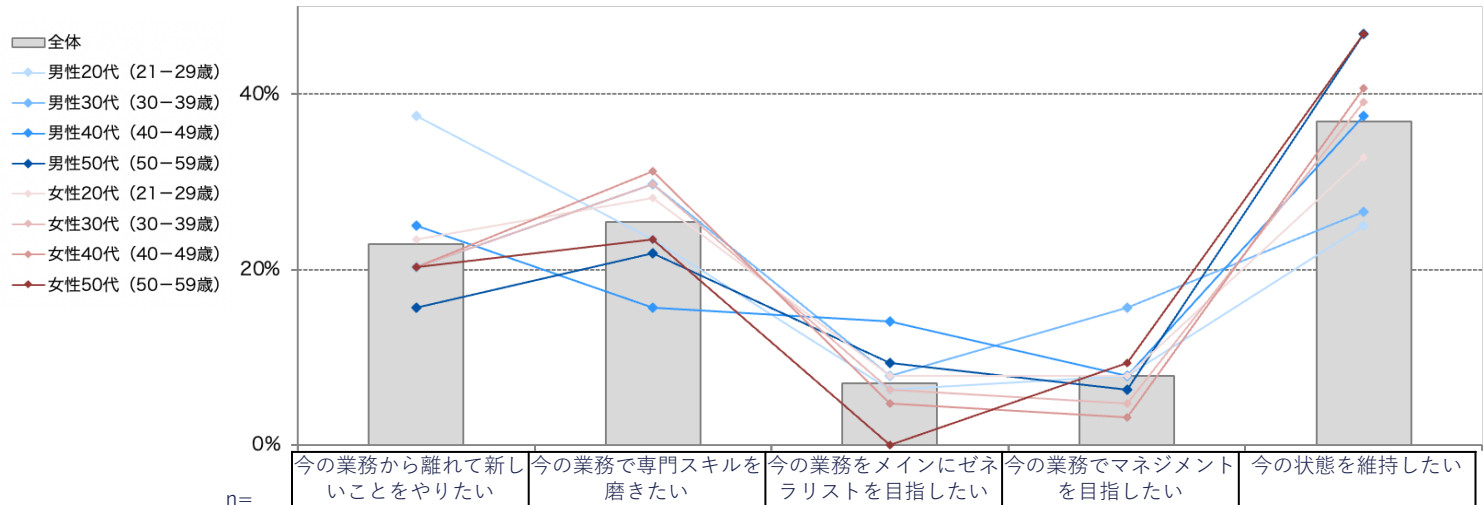
[比率の差]	
全体+10ポイント	全体+5ポイント
全体-5ポイント	全体-10ポイント

		n=	ワークライフバランスを重要視している	福利厚生が充実しており、休みが取りやすい職場であることを重視している	仕事はお金を稼ぐための手段でしかない	仕事を通して人間的に成長したい	職場内の人間関係を重要視している	働くことは義務だと感じている	仕事を通して社会や周りの人に貢献したい	ビジネスでのキャリアを築きたい	働くことが好きだ
全体	(512)		66.4	65.2	63.7	61.7	61.1	56.8	47.9	45.5	38.5
性年代別	男性20代 (21-29歳)	(64)	57.8	71.9	67.2	64.1	56.3	51.6	35.5	51.6	29.7
	男性30代 (30-39歳)	(64)	56.3	57.8	64.1	64.1	59.4	56.3	51.6	56.3	42.2
	男性40代 (40-49歳)	(64)	57.8	60.9	60.9	54.7	60.9	54.7	45.5	43.8	29.7
	男性50代 (50-59歳)	(64)	59.4	56.3	50.0	54.7	68.8	64.1	59.4	42.2	40.6
	女性20代 (21-29歳)	(64)	71.9	76.6	76.6	57.8	59.4	65.6	43.8	39.1	29.7
	女性30代 (30-39歳)	(64)	82.8	71.9	64.1	60.9	59.4	53.1	42.2	50.0	43.8
	女性40代 (40-49歳)	(64)	73.4	64.1	62.5	73.4	64.1	53.1	56.3	43.8	45.3
	女性50代 (50-59歳)	(64)	71.9	62.5	64.1	64.1	60.9	56.3	48.4	37.5	46.9

今後のキャリアについて

Q あなたは、今後のキャリアについてどう考えていますか。

- 男性20代では“今の業務から離れて新しいことをやりたい”傾向が強いが、30代では“スキルを磨きたい”“マネジメントを目指したい”など専門性を高めたいという考えが強い傾向。
- 女性20-40代までは“スキルを磨きたい”“現状維持したい”が強い傾向にあるが、50代では“現状維持したい”が特に強い傾向。



n=30以上の場合

[比率の差]	
全体+10%以上	全体+5%以上
全体-5%以上	全体-10%以上

		n=	今の業務から離れて新しいことをやりたい	今の業務で専門スキルを磨きたい	今の業務をメインにゼネラリストを目指したい	今の業務でマネジメントを目指したい	今の状態を維持したい
全体		(512)	22.9	25.4	7.0	7.8	36.9
性年代別	男性20代 (21-29歳)	(64)	37.5	23.4	6.3	7.8	25.0
	男性30代 (30-39歳)	(64)	20.3	29.7	7.8	15.6	26.6
	男性40代 (40-49歳)	(64)	25.0	15.6	14.1	7.8	37.5
	男性50代 (50-59歳)	(64)	15.6	21.9	9.4	6.3	46.9
	女性20代 (21-29歳)	(64)	23.4	28.1	7.8	7.8	32.8
	女性30代 (30-39歳)	(64)	20.3	29.7	6.3	4.7	39.1
	女性40代 (40-49歳)	(64)	20.3	31.3	4.7	3.1	40.6
	女性50代 (50-59歳)	(64)	20.3	23.4	0.0	9.4	46.9

会社概要

「仕事」をわかりやすく。かんたんに。
忙しいチームの生産性向上を支援するサービスを提供しています。

商号	Bizer株式会社
代表	代表取締役 畠山 友一
事業内容	ビジネス支援クラウドサービス「Bizer」「Bizer team」の開発・運営 中小規模事業者、個人事業者向けコンサルティング業務
株主	パーソルプロセス&テクノロジー株式会社（2019年1月～）
設立	2013年10月
住所	〒102-0074 東京都千代田区九段南1-5-6 りそな九段ビル5F KSフロア
認定・取得	ISO/IEC 27001:2013/JIS Q 27001:2014（No. I468）
Webサイト	https://bizer.jp/



無料相談受付中

業務の属人化について相談したい、チームの生産性を改善したいという方はご相談ください。

メールでのお問い合わせ

marketing@bizer.jp

会社名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください

<https://bizer.jp/team>

当社のホームページでも資料請求・お問い合わせができます。