

調査から読み解く

バックオフィスにおけるメンバーのキャリア形成とその施策

2023/07/19

11:00-11:50

Bizer株式会社

代表取締役 畠山 友一



会社紹介

「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 リそな九段ビル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/



自己紹介



Bizer株式会社 代表取締役 兼
パーソルプロセス&テクノロジー株式会社
プロダクト統括部 Bizer team部 GM

富士通、リクルート、ネクスウェイ、グリーを経て2013年10月にBizer株式会社を設立。2019年1月にパーソルプロセス&テクノロジーに株式譲渡。

「Bizer team」を活用し、数多くのバックオフィス改革や成長し続けるチームの支援に従事。

全国各地で年間100日ほどワーケーションを実施。通称ワーケーションおじさん。



本日の内容

調査から読み解く

バックオフィスにおけるメンバーのキャリア形成とその施策

📅 07月19日(水)11:00 - 11:50 📍 オンラインセミナー

人事 業務管理者 管理部門全般 経理 総務



調査から読み解く

バックオフィスにおける
メンバーのキャリア形成とその施策

7月19日(水)11:00~11:50

オンラインセミナー

Bizer株式会社
島山 友一

メンバーのキャリア発展は組織の長期的な成功に密接に関わっています。
ミスやヌケモレが許されない業務を抱え、**限られた人数**で対応しているバックオフィスも例外ではありません。

しかし、
「目の前の業務が忙しく、同じ業務に携わる人も少ないため、メンバーの教育が難しい。」
バックオフィス部門の**マネジメント**に携わる皆さまから多く聞くお声です。

そこでBizer teamでは、
「バックオフィス部門のキャリア形成」に関する**独自調査**を実施しました。

本セミナーでは、実際の調査データを通じて、
バックオフィスにおける**メンバーのキャリア形成を最適化するための具体的な施策**を学び、
組織の成果向上に向けて一歩を踏み出すポイントをお話します。



- 本日のセミナーへの関心の高さ
- バックオフィスのマネジメントの難しさ

ブラックボックス
化
しやすい

専門性が求められる
業務で縦割り

標準化が進まない
工夫や改善は個人

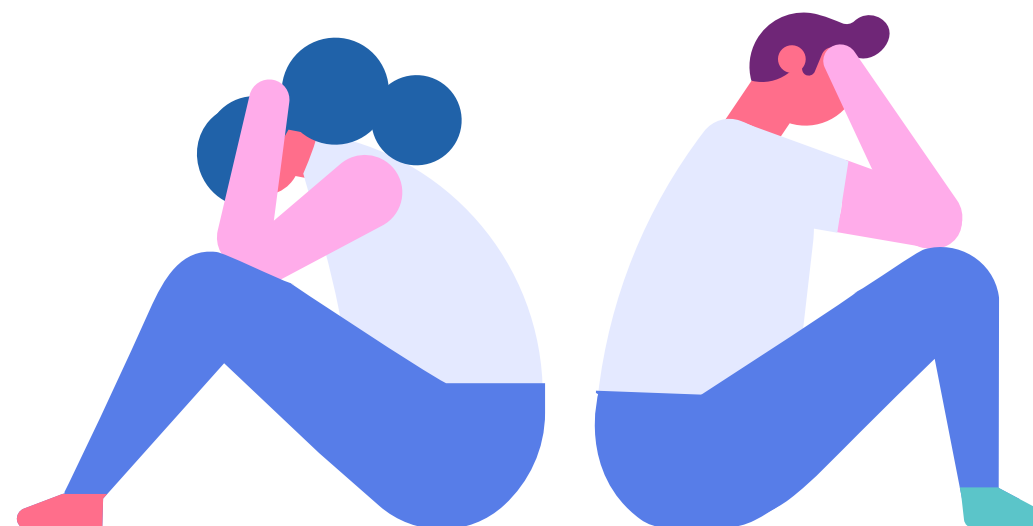
異動や
ジョブローテーション
ができない

限られたリソース

限界バックオフィス

マネジメントが難しい
KPI設定できない
評価が曖昧

イレギュラー対応
の増加



適切な業務量が
把握できずに
増員要請できない

コストセンター
と
位置付けられる

フロント部門の
受け皿になりがち

従業員への
リマインド業務
の増加

減点主義

ミスが許されない

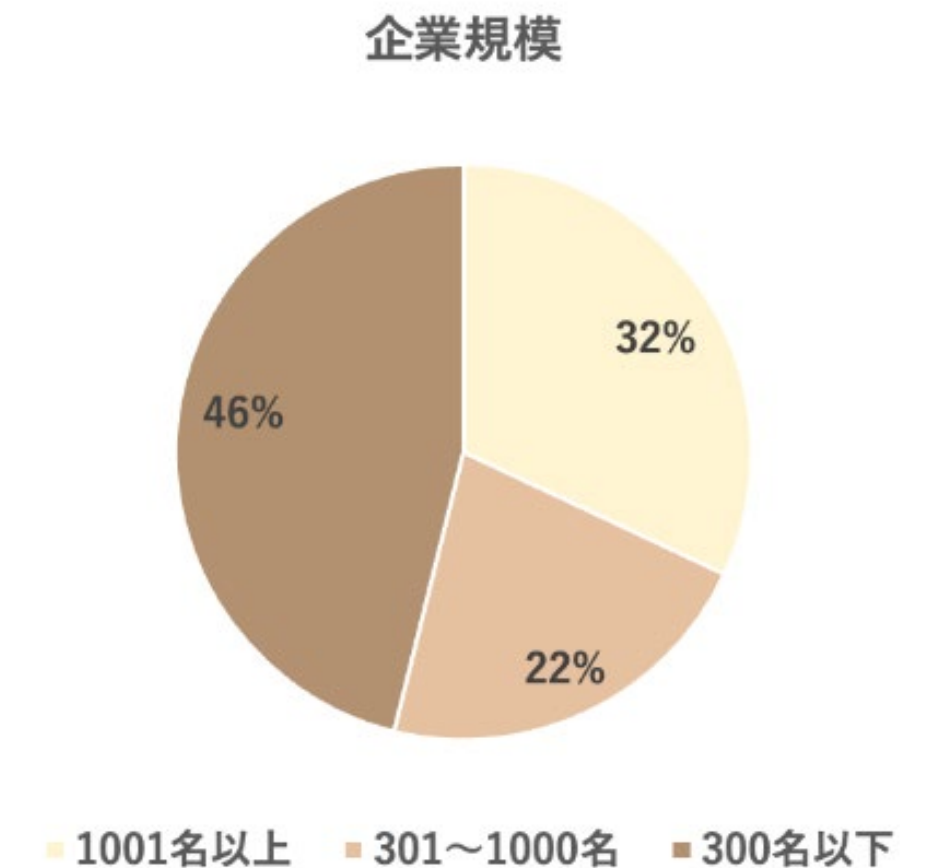
チェック業務
が増え続ける



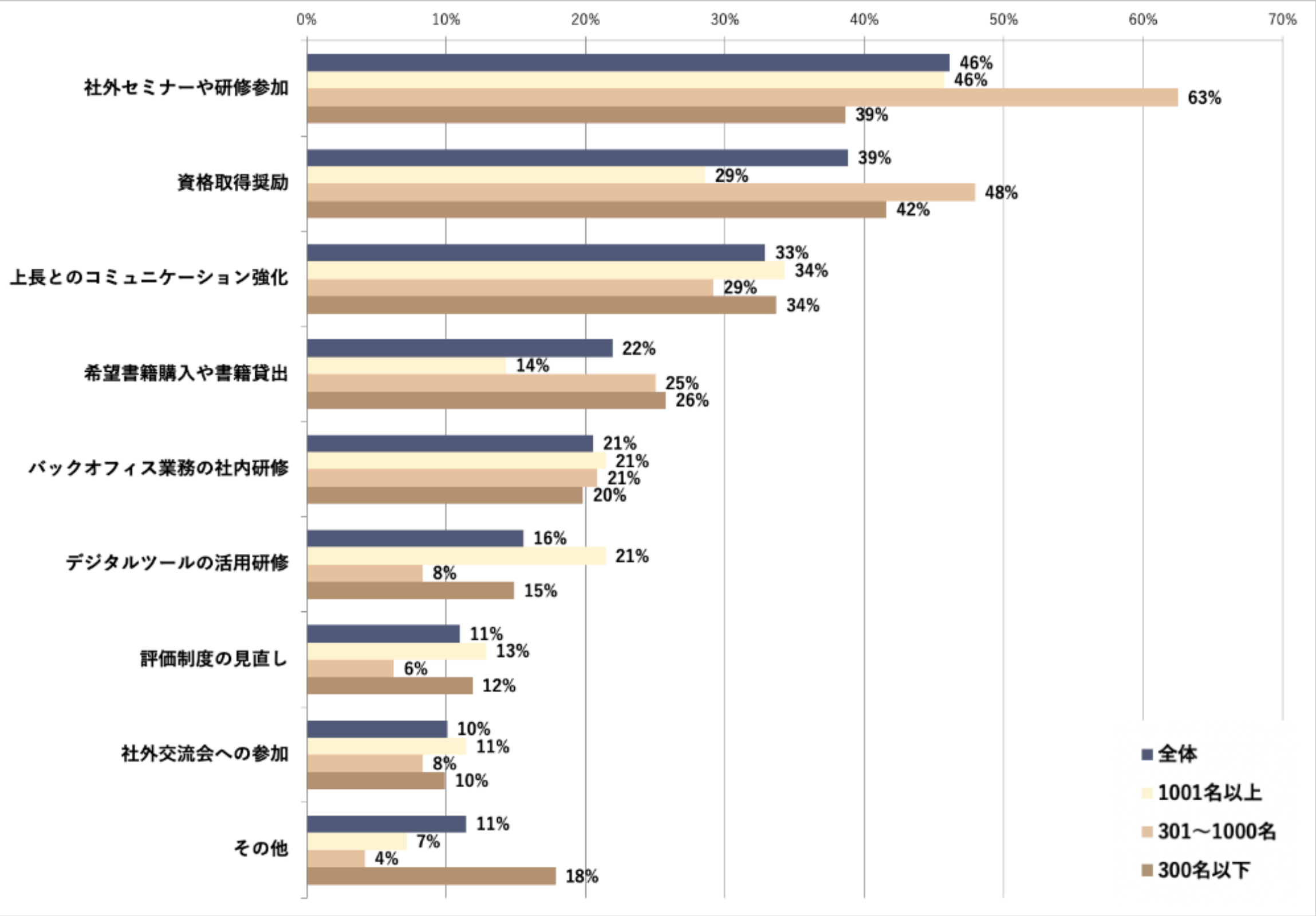
「バックオフィス社員のキャリア形成支援」 に関する調査レポート

調査概要

- 調査主体 Bizer株式会社
- 調査実施 HRプロ <https://www.hrpro.co.jp/>
- 調査期間 2022/11/22 ～ 2022/11/25
- 調査方法 WEBアンケート
- 調査対象 上場および非上場企業の人事責任者・担当者
- 回答者数 219件
- 回答者属性 企業規模の内訳は右図の通り



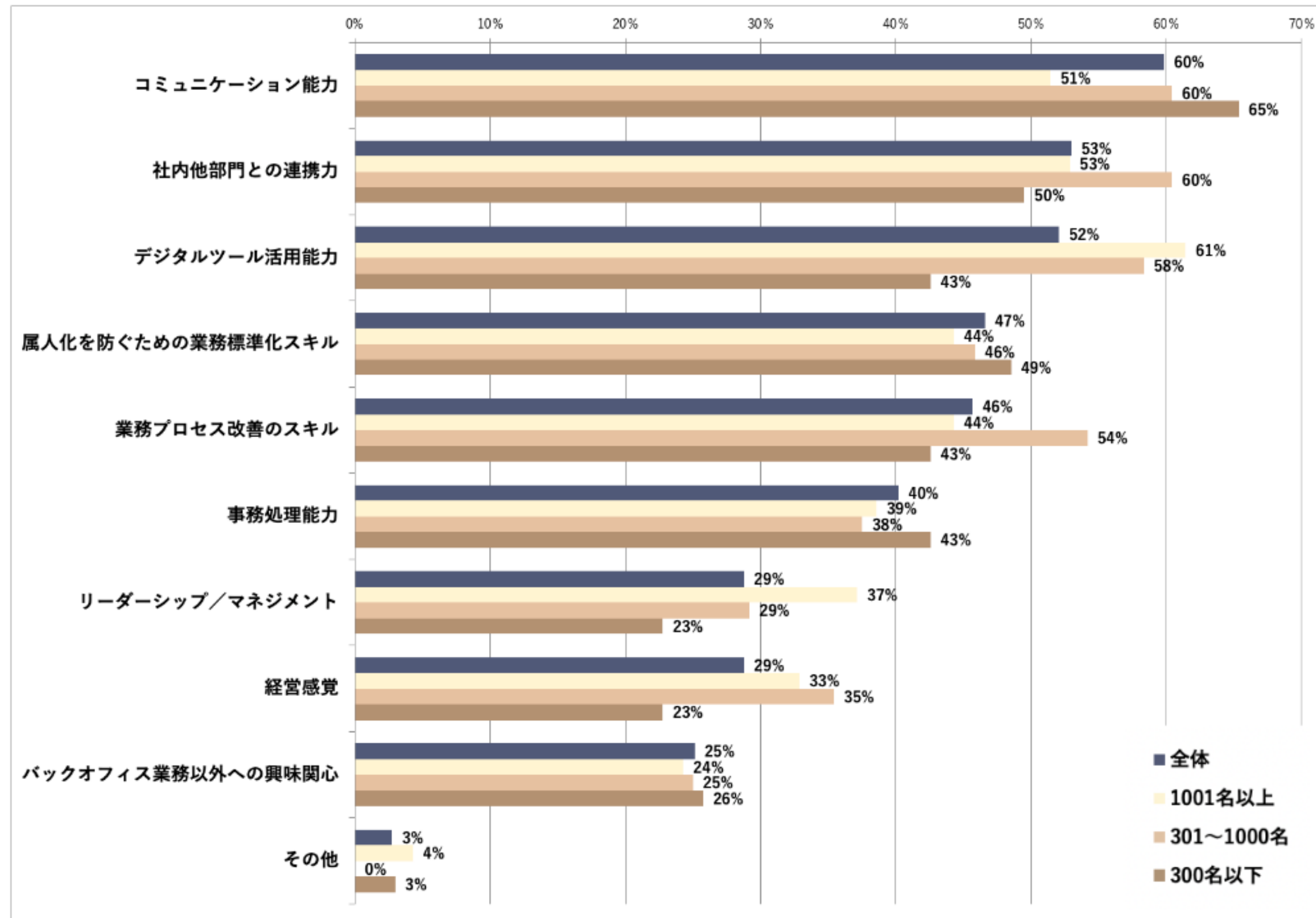
バックオフィス社員のキャリア形成に対する支援



Q: 貴社では「バックオフィス社員のキャリア形成」のために、どのような支援を行っていますか？ 当てはまるものをすべてお選びください。（複数選択可）

- ・ 全体では、「社外セミナーや研修参加」「資格取得奨励」の順に多い。特に 301～1000 名の企業では、比較的多く行われている。
- ・ 1001名以上の企業は、「デジタルツールの活用研修」が他と比較して多い傾向。
- ・ 「バックオフィス業務の社内研修」は全体的に約20%と、同業務に携わる人数が少なく社内での研修が難しいことが窺える。

バックオフィス社員が高めるべき能力



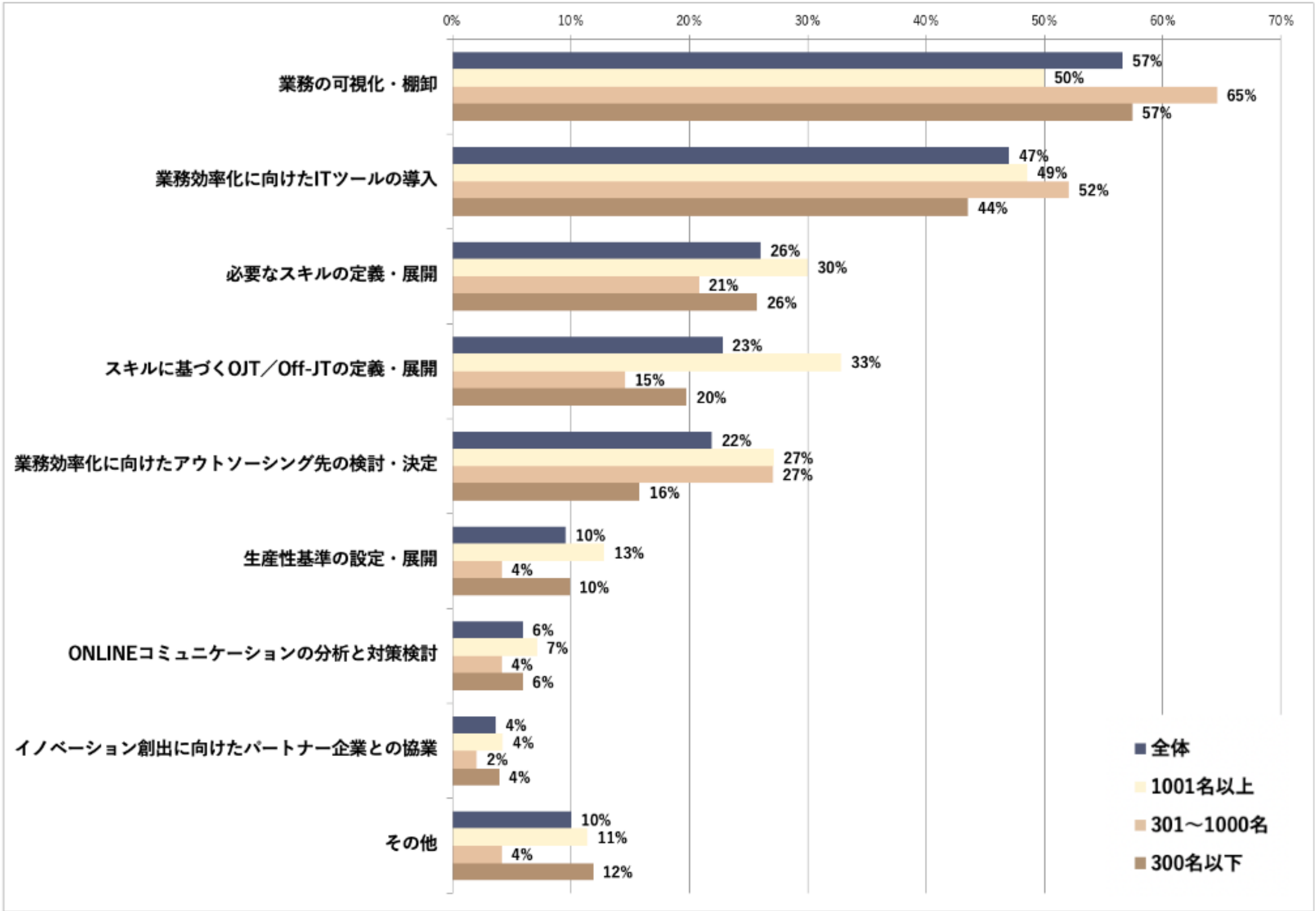
Q:貴社のバックオフィス社員は、“業務の専門スキル以外”にどのような能力を高めていく必要があると考えますか。当てはまるものをすべてお選びください。（複数選択可）

・全体では、「コミュニケーション能力」「社内他部門との連携力」が高く、バックオフィスにおいて他者との調整が多く求められていることがわかる。

・1001名以上の企業は、「デジタルツール活用能力」が最も高い。

・301～1000名の企業は、「業務プロセス改善のスキル」が高く、業務プロセスに課題があることが窺える。

バックオフィス社員のスキルアップのための施策



Q:バックオフィス社員のスキルアップを目的に、貴社内で取り組んでいる施策を教えてください。当てはまるものすべてお選びください。（複数選択可）

- ・全体の約半数の企業が「業務の可視化・棚卸」「業務効率化に向けたITツールの導入」に取り組んでいる。
- ・「業務の可視化・棚卸」に取り組む背景として、スキル以前に業務が属人化してブラックボックス化していることが窺える。
- ・「必要なスキルの定義・展開」「スキルに基づくOJT/Off-JTの定義・展開」は、1001名以上の企業では割合が高い。

調査のまとめ

▼バックオフィス社員のキャリア形成の支援

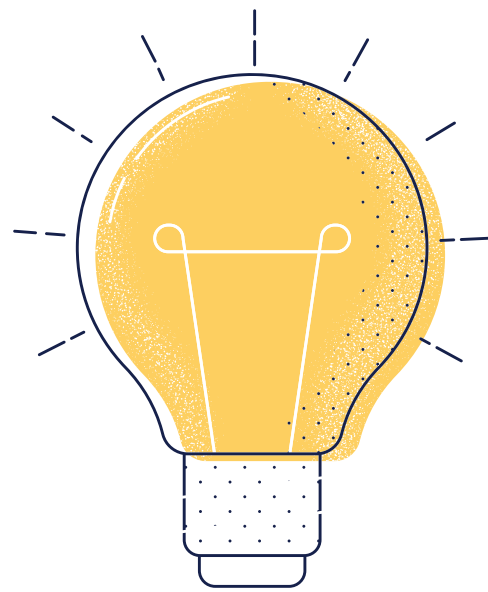
- ・全体の中で「何も行っていない」との回答は約10%、忙しい中何かしらの取り組みを行なっている企業が多い。
- ・施策としては「社外セミナーや研修参加」「資格取得奨励」など業務外で取り組む内容が上位。

▼バックオフィスメンバーが高めるべき能力

- ・上位には「コミュニケーション能力」「社内他部門との連携力」があがった。定型業務が多いと思われがちなバックオフィスだが、実際には、他部署との調整や交渉が必要なことがわかる。

▼スキルアップのための施策

- ・約半数の企業が「業務の可視化・棚卸」「業務効率化に向けたITツールの導入」に取り組んでいる。業務がブラックボックス化していること、目の前の業務が忙しくて効率化して余裕を作る必要があることがわかる。



求められるコミュニケーション能力や連携力を高めるため、
業務の過去事例やノウハウから学ぶことが重要となる。

そのために、単純な業務の可視化ではなく、
過去の業務を組織の資産として蓄積し、
生きた教材として活用できる方法を採用する必要がある。

意志ある バックオフィス マネジャーに聞く！

いま、取り組んでいること **Vol.01**

アウンコンサルティング株式会社
常務執行役員 高橋 重行さん



こんにちは！ Bizer team代表の畠山です。今回は、マーケティング支援事業をグローバルに展開されているアウンコンサルティング株式会社の常務執行役員で、バックオフィス部門の責任者をされている高橋 重行さんをお招きして「いま、取り組んでいること」をテーマに対談を行いました。高橋さんが考える、「バックオフィスの評価とマネジメント」について、本音で語っていただきましたのでご紹介します。

https://note.com/bizer_team/n/nee75b5e3ceb1



例えば、数年後になくなる仕事ばかりを任され、一生懸命会社のために尽くしたのに、環境変化によりその仕事が必要なくなったり、あるいは、会社自体がなくなってしまい、市場に放り出されたときに初めて自分の市場価値が上がっていないことに気づいたら、その人はとても不幸じゃないですか。我々の会社で働いていただけるのであれば、「**その人の将来に続く仕事**」をお任せして、**市場価値を高めてもらいたい**んです。



弊社は**2つの観点で評価**しています。まず1つ目が「等級」のような、その人の資質や経験・スキル。2つ目は、メンバーが事前にマネジャーと設定したKPIを達成できたかどうかです。

さらに**間接部門のKPIは、「オペレーション」「PL」「BS」の3つの切り口**があります。1つ目の「オペレーション」は、日々やっている業務を事故なく、マイナスにならないようにどれだけ頑張れるか。2つ目の「PL」は、コスト削減か生産性向上のどちらかに取り組んだか。3つ目の「BS」は、人の教育や社内制度など、将来の収益の源泉になるような資産の価値を高められたかどうかです。**BSは、お金のように財務諸表に載るもの以外の、人材や仕組み等を含む広義の意味での資産**を指しています。だから例えば、Bizer teamのテンプレートを作って業務を可視化したことも資産になるので、プラスの評価になります。

もともとバックオフィスは減点方式が多くて、「ミスを起こさない」「コスト削減」「生産性向上」を目標に掲げがちです。でも、これらの目標はどんなに頑張っても、「ミスをゼロにする」「コストをゼロにする」など、ゴールの最大値はゼロ。限界が決まっているんです。そんな**ワクワクしない目標設定よりも、「価値を高める」という定義づけをした方が、可能性は無限大になるし楽しい**ですね。



人事領域に関しては、まず「**社会とうちの会社、そして従業員の3者がWin-Winになる制度設計を目指す**」というのが持論です。だから、会社が一方的に制度を改悪することは従業員のためにできないし、かといって権利と義務のバランスが崩れて従業員の声を通りやすくなりすぎてしまうのも、会社組織を維持管理できなくなります。今後も、**この3者が満足できる着地点を探っていきたい**と思っています。

それともう1つ、**従業員は「会社の所有物」ではなく、「社会からお借りしている資産」**だと考えています。お借りした期間は市場価値を高めて、いずれ社会にお返しするのが人材開発の成功の定義。もちろん、会社としては働きやすい環境を整えたり、教育したりして投資しているので、従業員が活躍してリターンを得るところまで考えなくてはなりません。お借りしている間は利息のように、少しずつ市場価値が高まる制度設計を目指したいです。



求められるコミュニケーション能力や連携力を高めるため、
業務の過去事例やノウハウから学ぶことが重要となる。

そのために、単純な業務の可視化ではなく、
過去の業務を組織の資産として蓄積し、
生きた教材として活用できる方法を採用する必要がある。

Bizer Inc. 2023



弊社は2つの観点で評価しています。まず1つ目が「等級」のような、その人の資質や経験・スキル。2つ目は、メンバーが事前にマネジャーと設定したKPIを達成できたかどうかです。

さらに間接部門のKPIは、「オペレーション」「PL」「BS」の3つの切り口があります。1つ目の「オペレーション」は、日々やっている業務を事故なく、マイナスにならないようにどれだけ頑張れるか。2つ目の「PL」は、コスト削減が生産性向上のどちらかに取り組んだか。3つ目の「BS」は、人の教育や社内制度など、将来の収益の源泉になるような資産の価値を高められたかどうかです。BSは、お金のように財務諸表に載るもの以外の、人材や仕組み等を含む広義の意味での資産を指しています。だから例えば、Bizer teamのテンプレートを作って業務を可視化したことも資産になるので、プラスの評価になります。

もともとバックオフィスは減点方式が多くて、「ミスを起こさない」「コスト削減」「生産性向上」を目標に掲げがちです。でも、これらの目標はどんなに頑張っても、「ミスをゼロにする」「コストをゼロにする」など、ゴールの最大値はゼロ。限界が決まっているんです。そんなワクワクしない目標設定よりも、「価値を高める」という定義づけをした方が、可能性は無限大になるし楽しいですね。

Bizer Inc. 2023

Bizer teamはチームメンバーの業務を可視化・共有し、プロセスを標準化
チームの連携を良くし、プロセスを改善することで生産性向上をサポート！

プロセスの
可視化



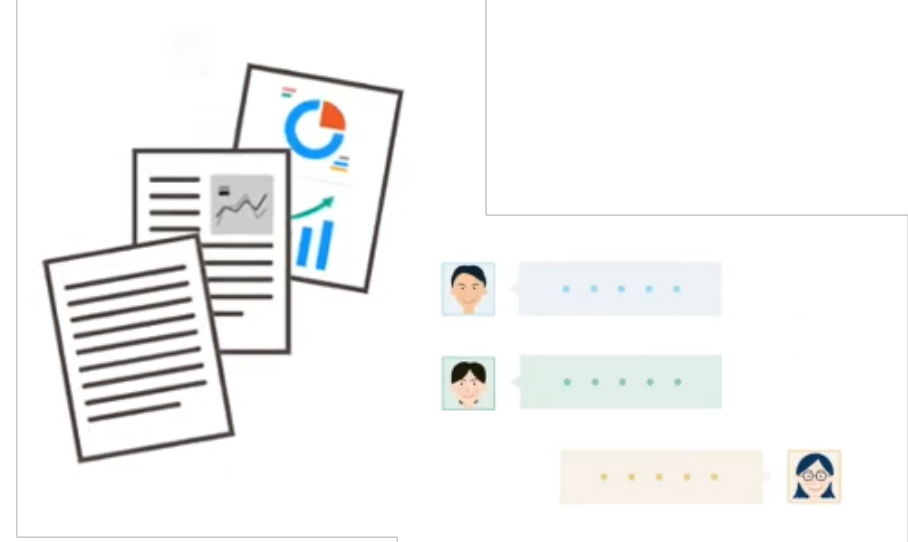
いつ誰が何をしているのか、
プロセスをチェックリスト化

リアルタイム
に共有



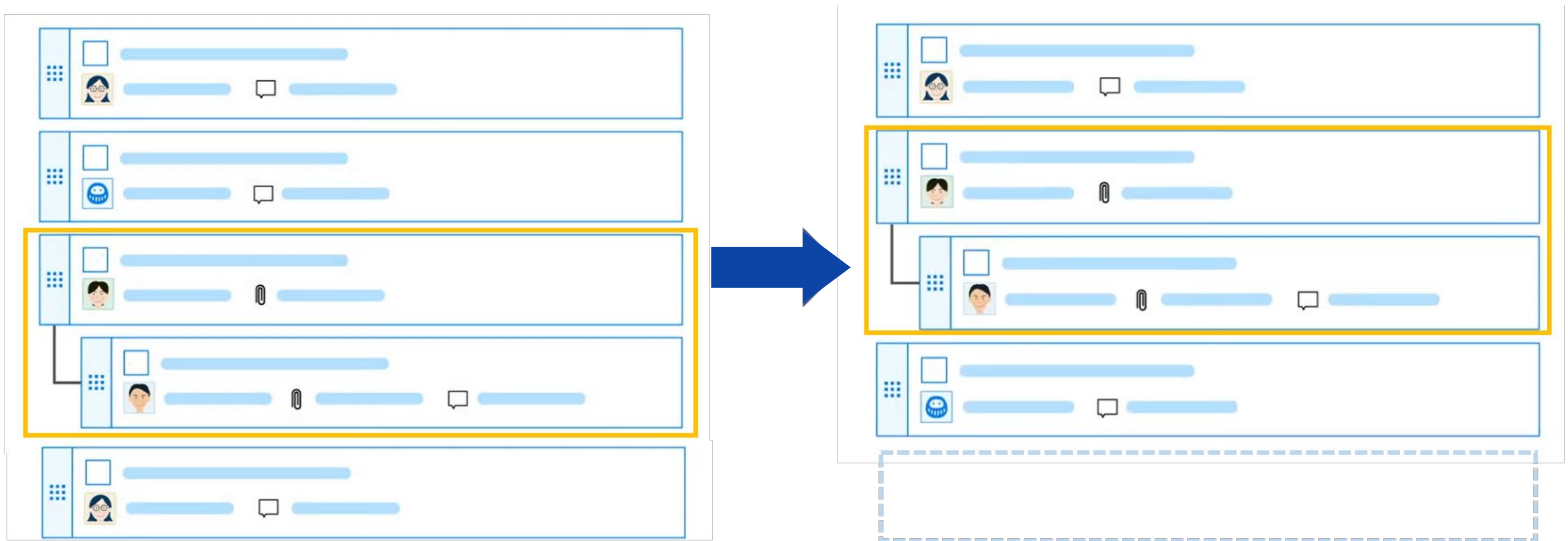
チーム内でお互いの業務内容・
進捗を共有(業務管理)

プロセス
の標準化

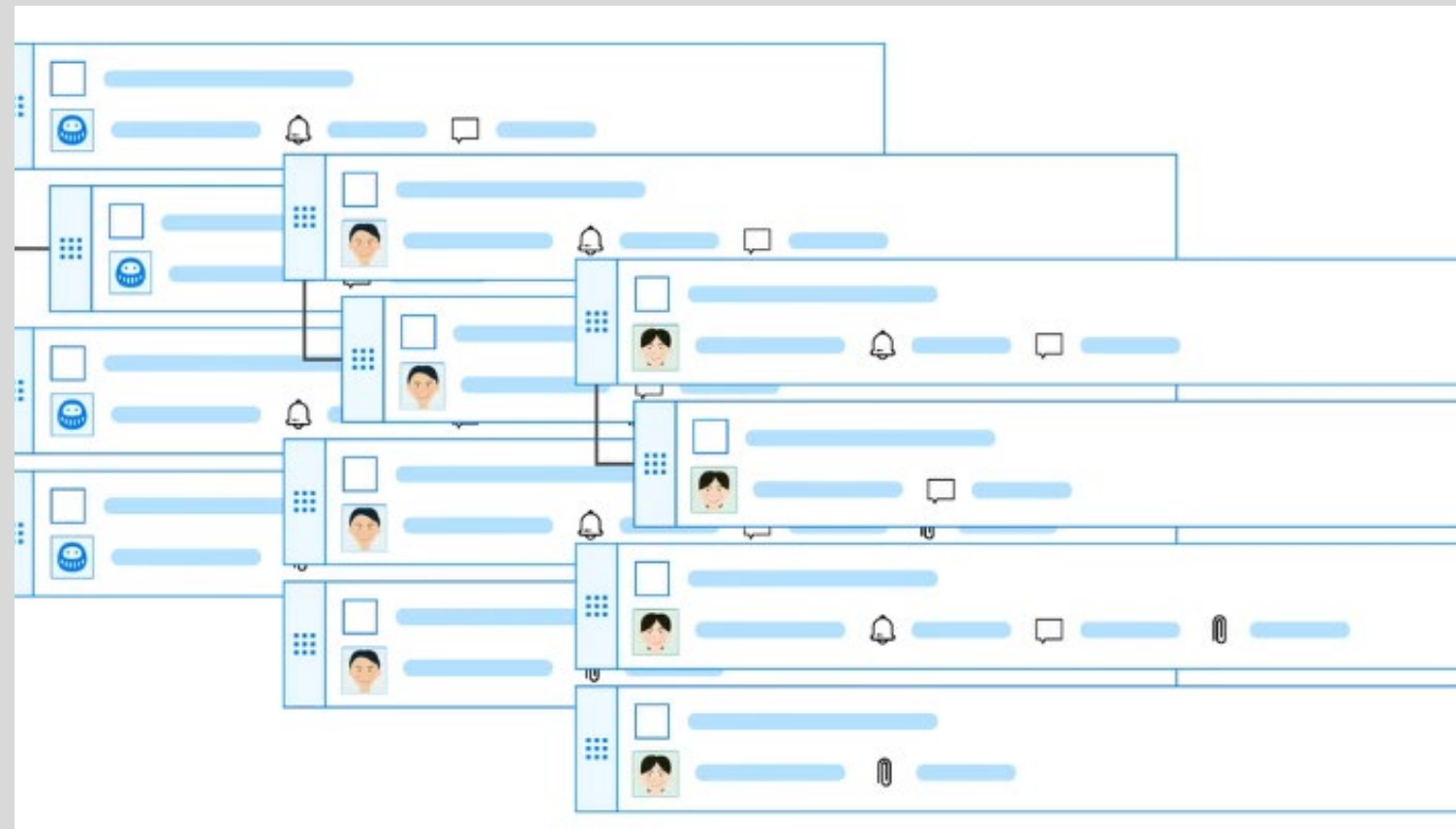


必要なファイル等の情報、
ノウハウもプロセスに集約
(マニュアル・作業手順書)

可視化したプロセスは、かんたんに追加や削除、順序の変更が可能
日々業務を行いながら、より効率的なプロセスへ改善することができます



作成したプロセスは全て蓄積され、再利用や型化ができる機能が充実
繰り返し発生する定型業務の多い部門で とくに活用いただいています



一度作成したプロセスはコピーして
再利用や、型として保存が可能



活用の多い部門

- 人事
- 経理
- 財務
- 総務
- 営業事務
- 企画/マーケティング
- 広報
- BPO事業

繰り返し発生する定型業務が多い
部門にとくにマッチ！

本日はバックオフィスメンバーのキャリア形成について、
またメンバーの評価やマネジメントについてお話させてい
ただきました

本日のお話や、Bizer teamが少しでもお役に立てれば幸いです





support@bizer.jp



<https://bizer.jp/team>