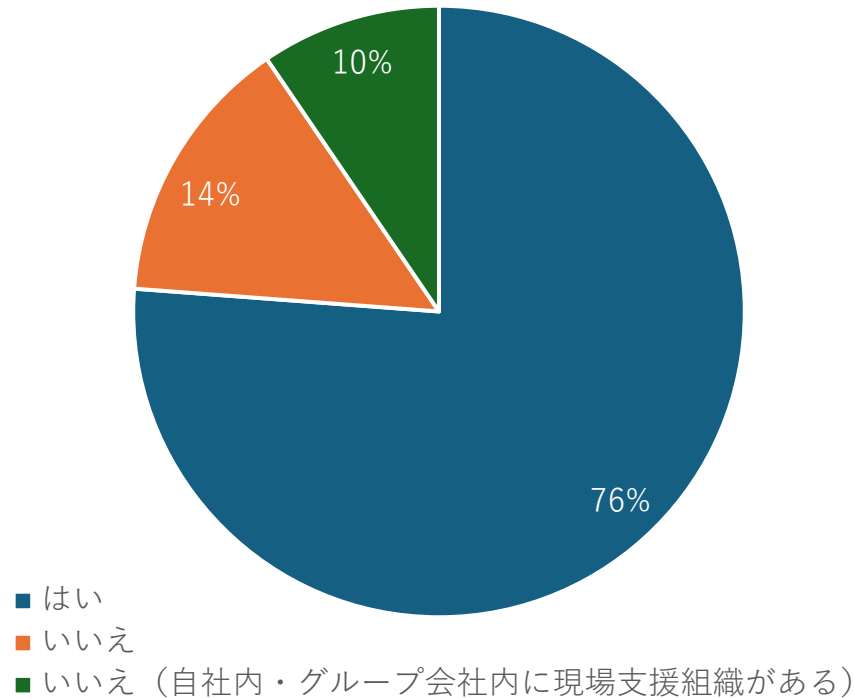


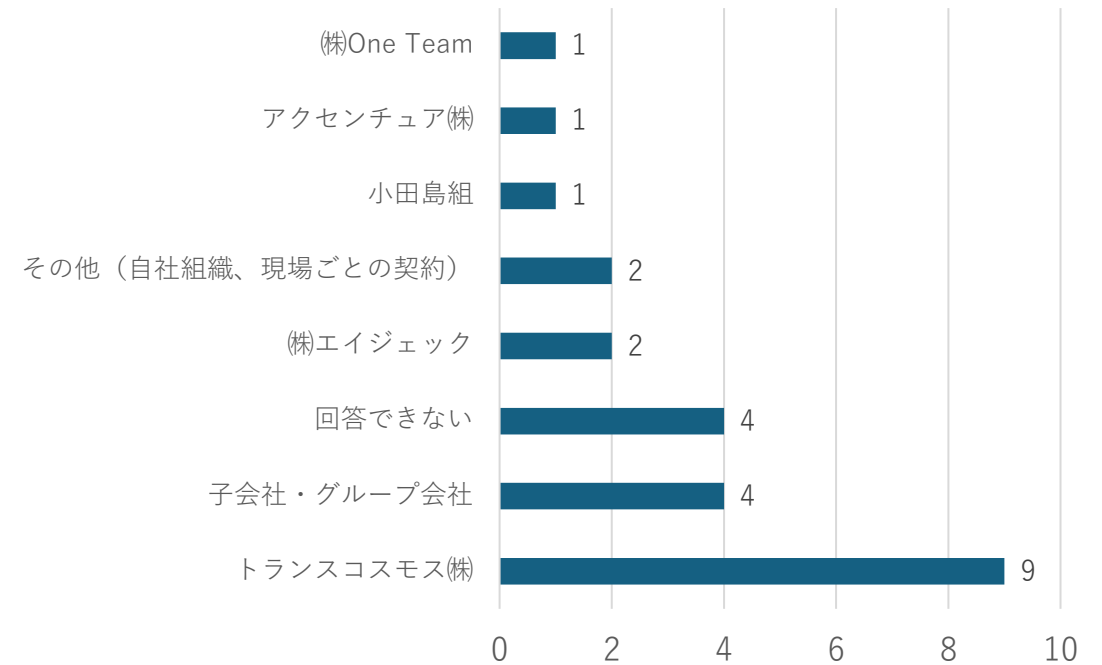
- 建設業界では高齢化が進み、若手の入職率が低下していることから、将来的な人手不足が深刻化している。さらに、2024年4月には働き方改革関連法が完全施行され、建設業にも時間外労働の上限規制が適用された。これにより、**業務の効率化**が今まで以上に求められる状況となっている。
- こうした背景のもと、近年では**BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)**サービスを活用し、外部委託によって業務の効率化や省力化を図る企業が増加している。BPOの導入は、人手不足の緩和だけでなく、専門性の高い業務処理に寄与すること、また、社員が中核業務(コア業務)に集中できる環境作りが期待されている。
- 本アンケートは、**建設業におけるBPOサービスの活用実態を把握すること**を目的として実施したものである。具体的には、現在の利用状況(利用率・委託業務内容・満足度など)、今後の社内方針、そしてBPO活用における課題等を整理し、各企業間で情報共有および今後の活用促進につなげていくことに期待している。

Q3. 貴社ではBPOサービスを利用していますか？ ※単一回答



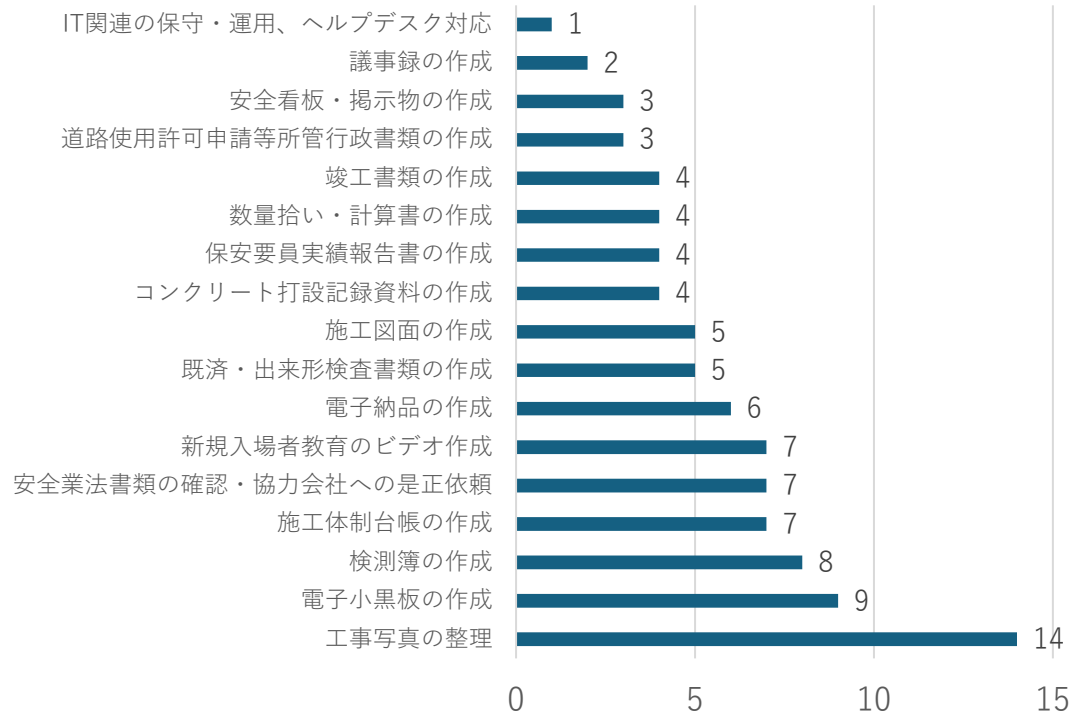
「外部委託」および「自社内・グループ会社内の現場支援組織」を併せると、**約85%がBPOサービスを利用**している。

Q4. どの企業で業務委託を行っていますか。 ※複数回答 Q4～Q10はQ3でいいえ以外を回答した方に対する設問



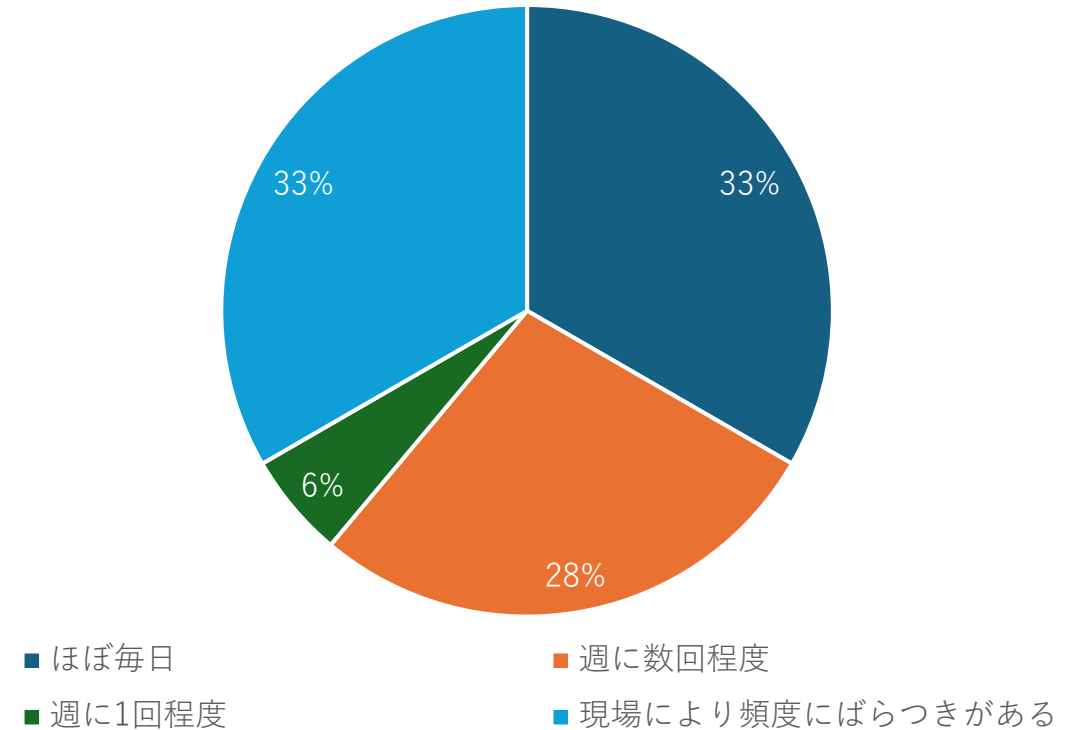
委託企業が**特定の1社に集中**した。その企業は建設業界に対して、一定の知識が備わっていると考えられる。

Q5. BPOで利用している業務内容を教えてください。 ※複数回答



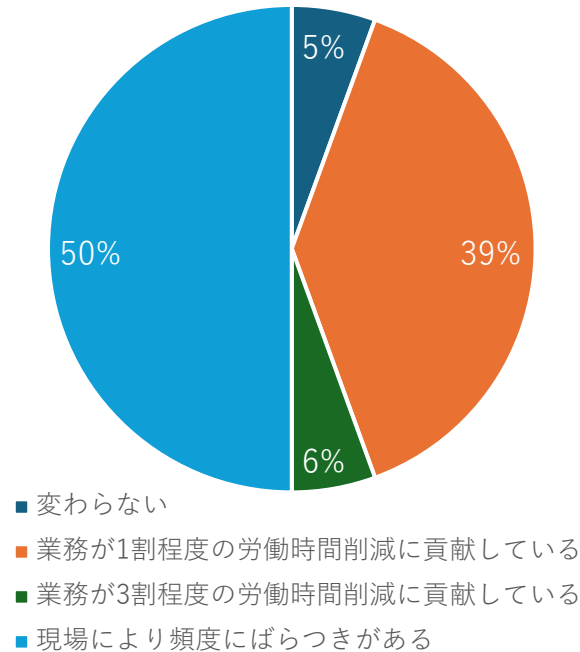
写真管理(工事写真の整理、電子小黒板の作成)・**安全管理**(施工体制台帳の作成、安全業法書類の確認・協力会社へ是正依頼、新規入場者教育のビデオ作成)・**施工管理**(計測簿の作成、既済・出来形検査書類の作成、施工図面の作成等)の順に多い。

Q6. 各業務依頼内容に対する(平均的な)利用頻度はどの程度でしょうか。※単一回答



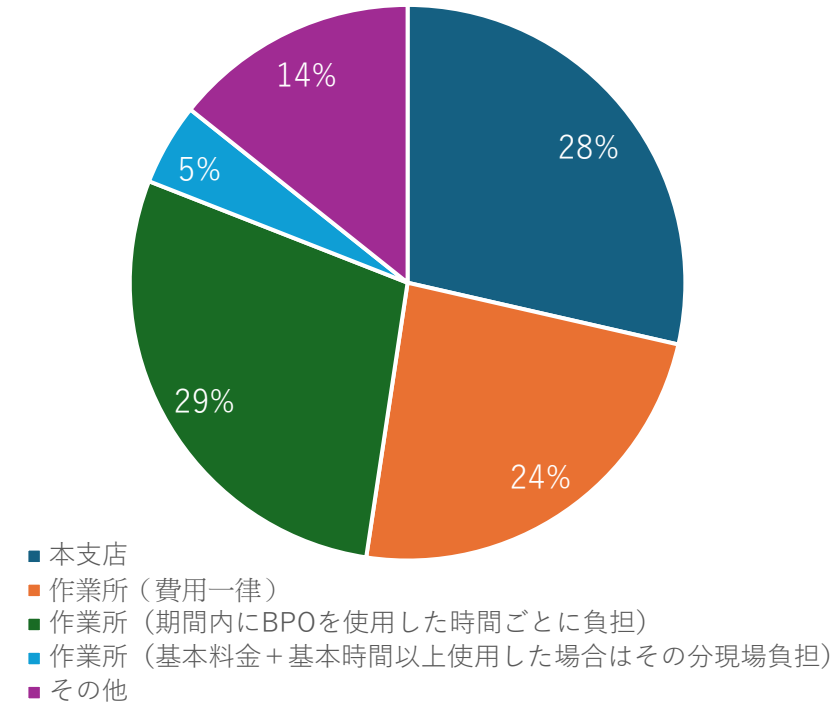
「ほぼ毎日」と「週に数回程度の利用」を併せると約60%であるため、**各企業で業務の委託が浸透している**と考えられる。

Q7. BPO導入の効果として、「一ヵ月」の業務時間に変化はありましたか。BPO導入前後で比較してお答えください。 ※単一回答



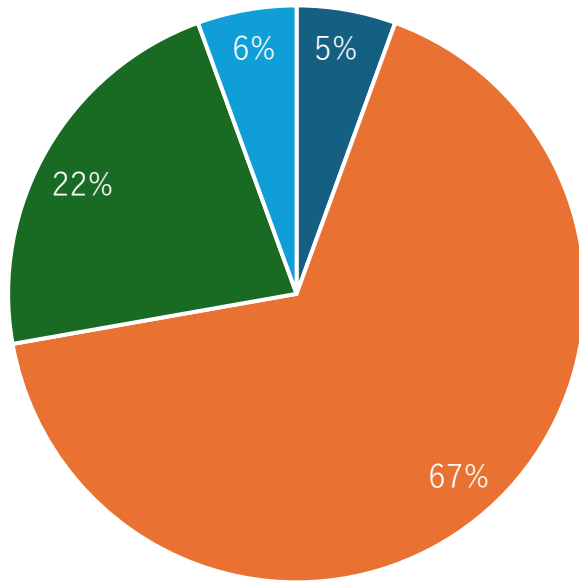
設問の選択肢には労働時間が増加した場合も用意したが、増加についての回答がなかった。**BPO導入による否定的な意見がないため、BPOの利用に慣れることで徐々に成果が出る**と考えられる。

Q8. BPOで毎月発生する費用をはどの部署が負担していますか。 ※単一回答



本支店より作業所が費用を負担している企業が多い。また、作業所の負担額は費用一律とBPOを使用した時間ごとに負担で意見が分かれた。これからBPOを導入する企業については、費用負担する部署の決定が課題になると考えられる。

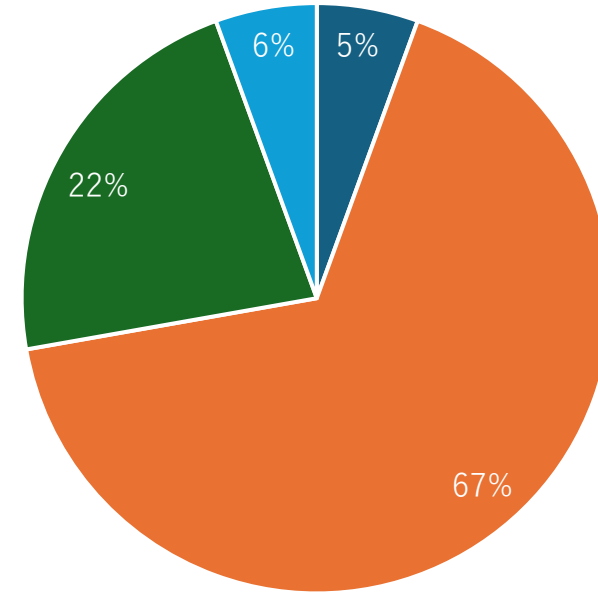
Q9. BPO導入により得られたメリットは何でしょうか。
※単一回答



■ 若手職員の負担 ■ 業務効率化 ■ リソースの最適化 ■ コア業務への集中

「業務の効率化」および「リソースの最適化」を併せると約90%を占めるため、BPOの効果が得られていると考えられる。

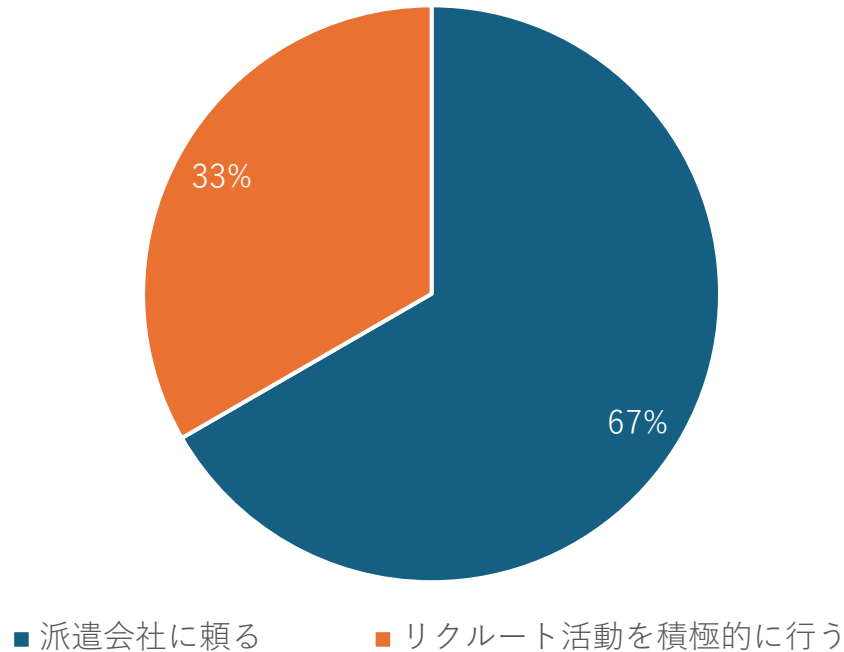
Q10. BPO実施による満足度はどの程度でしょうか。
※単一回答



■ 大いに満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満足

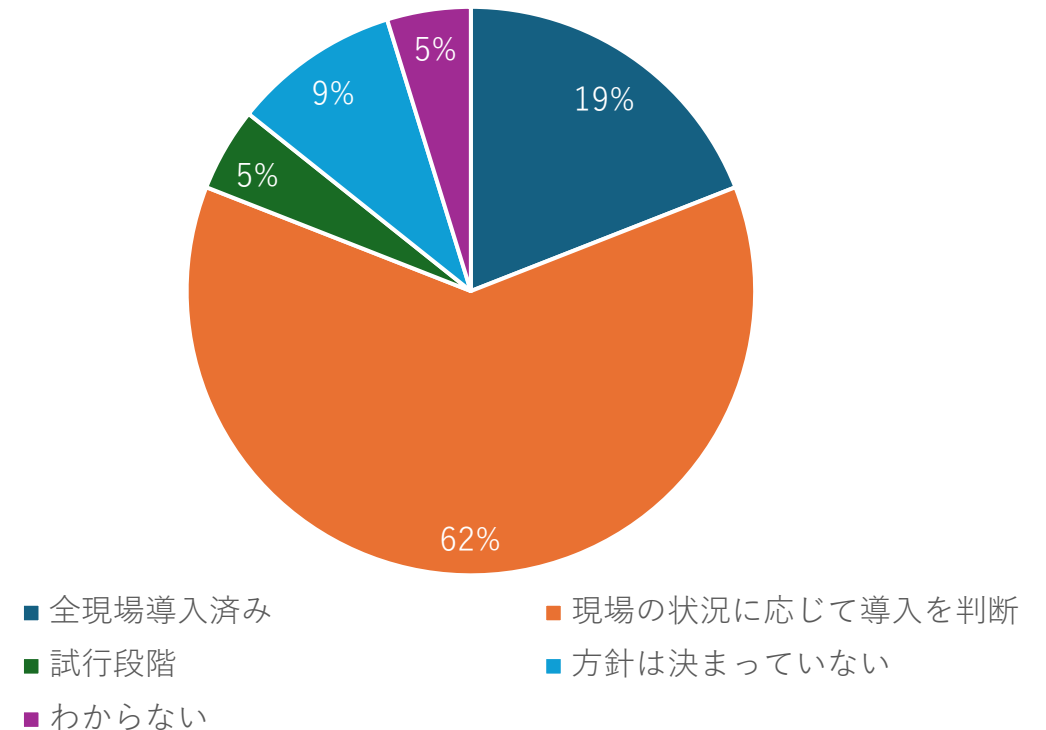
BPOの実施について、約70%の企業が満足しているが、やや不満足や普通の意見もあった。今後、各企業でBPOを展開していくには、満足以外の意見にも耳を傾ける必要があると考えられる。

Q11. BPOを導入しない場合は今後起こる人出不足について、どのような対策を取りますか。 ※単一回答
Q3でいいえ以外を回答した方に対する設問



今回は少数意見であったが、**今後は派遣会社に頼る企業が**増えると考えられる。

Q12. 今後のBPOの社内方針を教えてください。 ※単一回答



試行段階や方針が決まっていない企業もあるが、**現段階ではBPOの導入について、前向きな意見が多い**と考えられる。

Q13. Q12の社内方針にした理由を教えてください。 ※複数回答

全現場導入済み

- 職員不足及び2024年問題に対応するため。
- 業務効率化。
- 定常業務はできるだけ外部委託していく方針のため。
- 写真関連(黒板・整理)について現場負担をなるべく削減させ、他の施工管理・検討業務へ割く時間を創出するため。

現場の状況に応じて導入を判断

- 今後発生する人手不足に対応するため。
- BPOによりコア業務に注力することができるため。
- 残業時間の削減。
- 新規受注工事を中心活用促進を図っていきたい。
また、作業所に対してのBPO導入についての説明会を積極的に開催する。
- 段階的なBPO拡大の方針であるため。
- 状況に応じた対応をしていくため。
- 特に社内方針は定まっていないため、現場単位で契約し導入している。
- 作業所ごとに規模が異なるため。
- 現場の状況でバラツキがあるため。
- 現場の繁忙状況、職員の配置数に応じて判断していくため。
- 指示のできる職員が少ない。
- 現場によりBPOの委託項目の仕事量や要員の状況が異なるため。
- 現場、支店ごとに温度差があるため。

Q13. Q12の社内方針にした理由を教えてください。※複数回答

試行段階

- 一部の支店で試行状況を確認中。

方針は決まっていない

- 検討段階であるため。
- 業務分析の途中であるため。

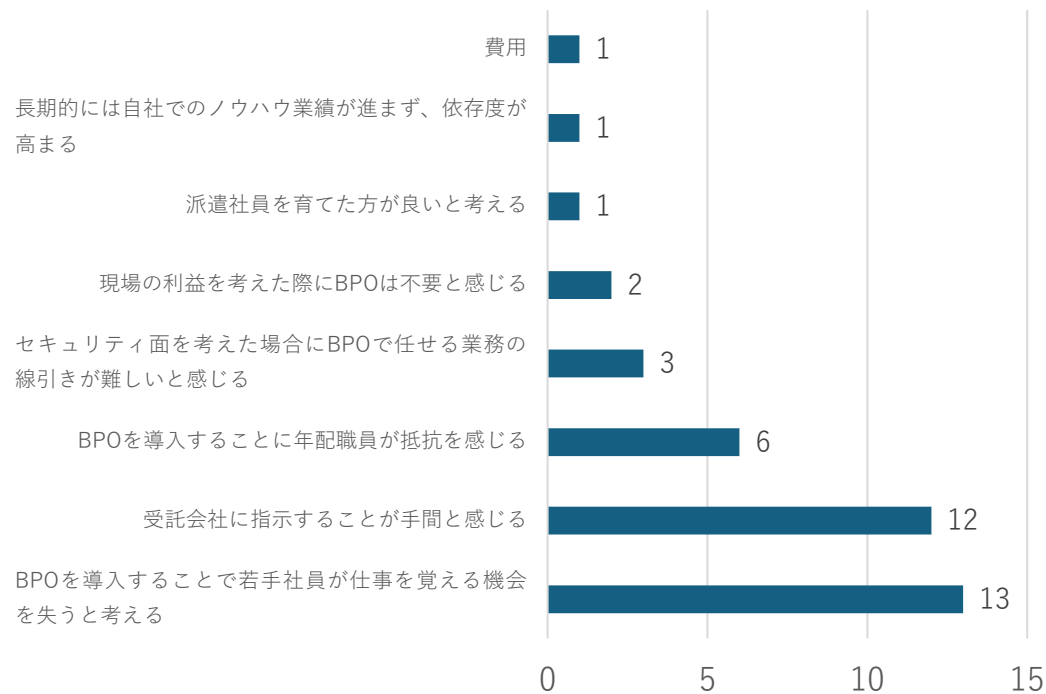
わからない

- BPOに関する情報に乏しいから。

本設問の結果は、「**社内でBPOを推進している(前向きな意見)**」「**現場および社内で導入に課題がある**」「**検討・試行途中**」「**方針が未定**」など、主に4つの傾向に分類できる。将来の人手不足への対応や、中核業務(コア業務)への注力を目的としてBPOの活用を前向きに捉える企業も多く、こうした企業ではBPOが社内に一定程度浸透していると考えられる。

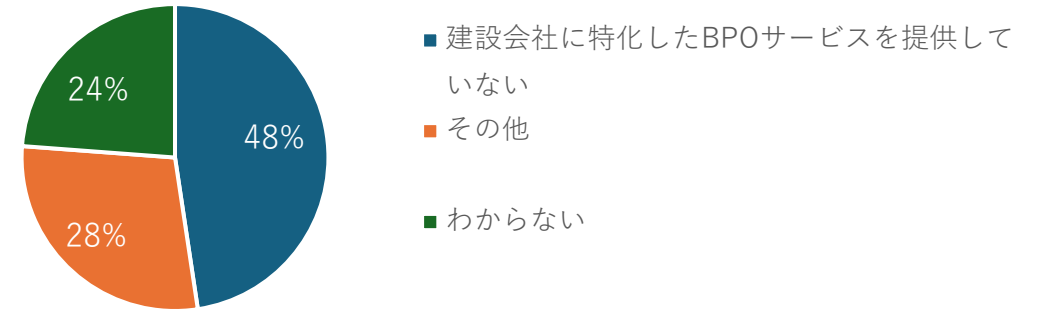
一方で、作業所の規模や職員配置といった現場事情、また現場や支店ごとに導入意欲や理解度に差があるといった社内事情も見られる。そのため、現場の状況に応じた部分的な導入にとどまっているケースが多いと考えられる。

Q14. BPOの導入にむけた委託側の課題を教えてください。 ※複数回答



委託側の課題として、各企業の**若手職員のOJT教育**や**指示することが手間と考える体質を変えていく必要がある**と考える。

Q15. BPOの導入にむけた受託側の課題を教えてください。 ※単一回答

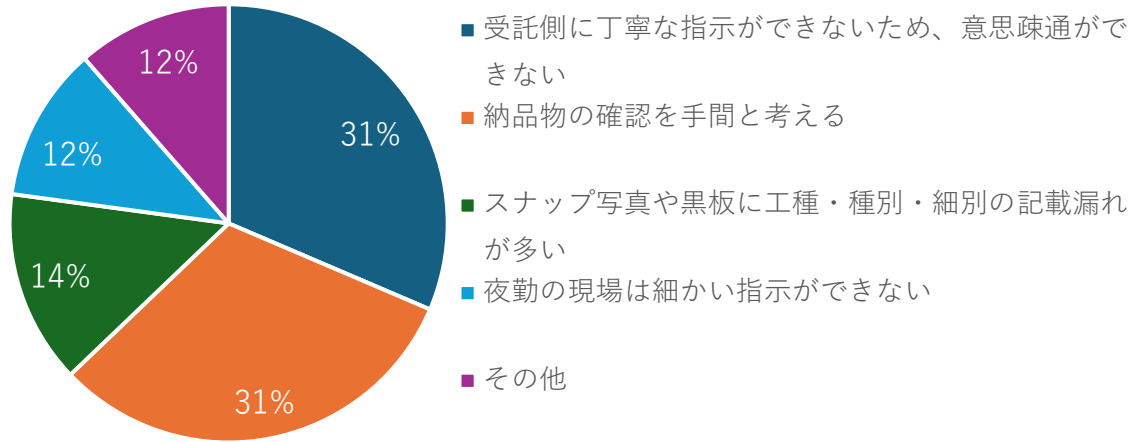


その他の意見

- 写真整理や簡易書類の作成はできるが、**施工管理など根幹業務のアウトソーシングができない**
- 成果物の信頼性と責任の有無**
- 社外委託を考えた場合の**対応時間や成果品質**
- 費用負担の在り方
- 業務経験がない場合に**一から教育**する必要がある
- 情報セキュリティの確保**

受託側の課題として、成果物の品質・責任有無や情報セキュリティなどの**受託会社との信頼性**が意見に上がった。これらは、各企業が実績を積み上げていく必要がある。

Q16. 円滑にBPOを利用していくための委託側の課題を教えてください。 ※複数回答

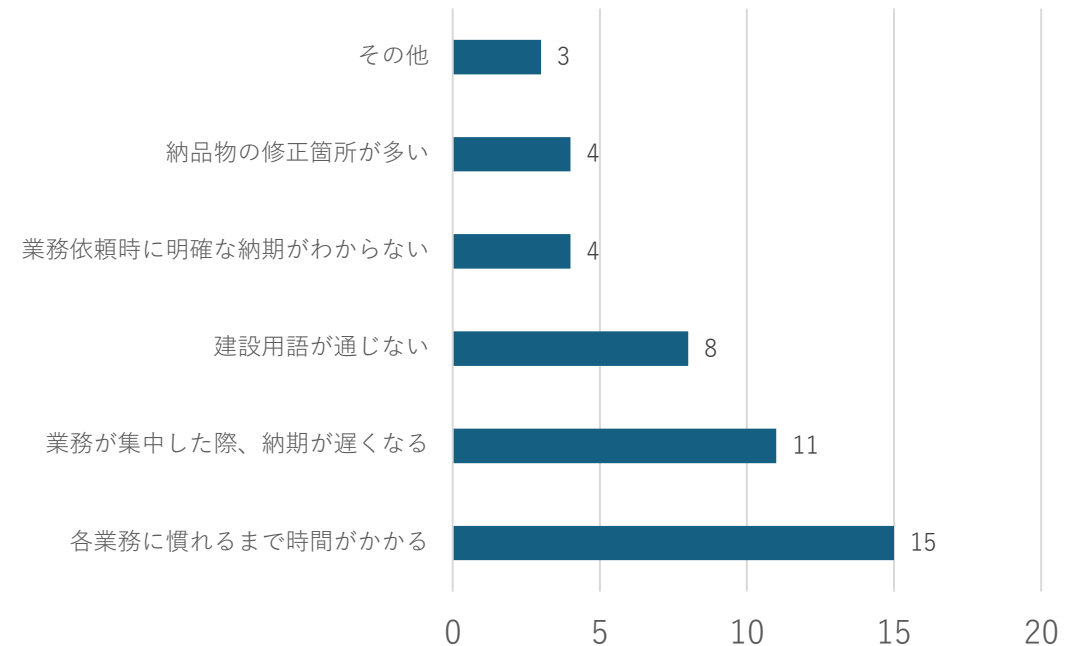


その他の意見

- 受託側とユーザー間とのやり取りに齟齬が応じている場合がある。
- BPOした業務が定常運用に至るまでに時間を要することがある。

委託側の課題として、**受託側への明確な指示が重要**であり、何事も手間と考えないようにする必要がある。

Q17. 円滑にBPOを利用していくための受託側の課題を教えてください。 ※複数回答



受託側の課題として、**業務の定着および納期などの時間が重要**であると考えます。

- BPOサービスの利用状況については、自社内およびグループ会社内の現場支援組織を含めると、**約85%**の企業が利用している。利用業務は多岐にわたり、写真管理、安全管理、施工管理が挙げられる。その中でも、最も多く利用されているのは「**工事写真の整理**」である。
- 依頼頻度については、「**週に数回以上**」と回答した割合が**約60%**と最も多く、現場の規模や進捗状況によって頻度が変動する傾向がみられた。導入効果には一定のばらつきがあるものの、1～3割程度の労働時間削減につながっており、満足度については**約70%**が「**やや満足**」以上と回答している。不満とした回答はごくわずかであった。
- BPO導入による主な効果としては、「**業務効率化**」「**リソースの最適化**」が**約90%**を占めており、BPOは各業務に対して一定の成果をもたらしていると考えられる。一方で、委託側(建設会社)の課題としては、「**若手職員のOJT機会の喪失**」や「**指示工数の増加**」を懸念する声が多い。受託側(BPO企業)においては、「**建設業務に特化したサービスが少ない**」点が課題として挙げられた。
- すでにBPOを利用している企業でも、委託側では「**明確な指示不足による意思疎通の不備**」や「**納品物確認の手間**」が課題とされ、受託側では「**業務に慣れるまでの時間**」や「**繁忙期における納期遅延**」が課題となっている。
- 総じて、BPOサービスは今後発生する**建設業界の人手不足**や**業務効率化の課題**に対して有効な手段である。しかし、導入・運用には多面的な課題が存在しており、それらを解決していくためには、各社の明確な**企業戦略**と**体制整備**が**不可欠**である。