

報道関係各位

2026 年 8 月 17 日

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス

従業員 30 人以上の企業から 5,000 人以上の企業まで、管理職 542 人を対象とした「業務効率化に関するアンケート調査」を実施

～「AIやデジタル化で無くしたい事務作業」に1人1日平均2時間ほど費やしている。AIで成果を出す上での主な課題は「データ整備」(37.7%)、「業務プロセスが標準化されていない」(30.2%) など、AI活用の前段階の課題が上位に～

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 CEO：梶原 浩、以下：当社）は、従業員 30 人以上の中小企業から 5,000 人以上の大企業まで、規模の異なる民間企業に勤務する管理職 542 人を対象に、企業の業務効率化に関する実態調査を実施しました。

調査の結果、企業規模を問わず全体の 8 割弱が人手不足を感じています。人手不足を解消するために、AI やデジタル化による業務効率化が求められます。「AI やデジタル化で無くしたい事務作業」としては、「二重入力・転記」、「紙の書類の印刷・押印・回覧・スキャン・郵送」、「会議のための資料作成」などが多く挙げられました。このような事務作業に、社員 1 人 1 日平均 2 時間ほど費やしていることがわかりました。

AI の導入による生産性向上も期待されています。生成 AI の導入割合は全体で 33.7% となり、企業規模が大きいほど割合が高い傾向が見られました。AI で成果を出すための課題としては、AI そのものよりも、「データの入力や整備」や「業務プロセスが標準化されていない」という AI 活用の前段階の課題が挙げられています。

本調査から、AI やデジタルツールの導入効果を最大化するためには、ツールの導入前に「業務プロセスの標準化」を行うことが重要であることが示唆されています。

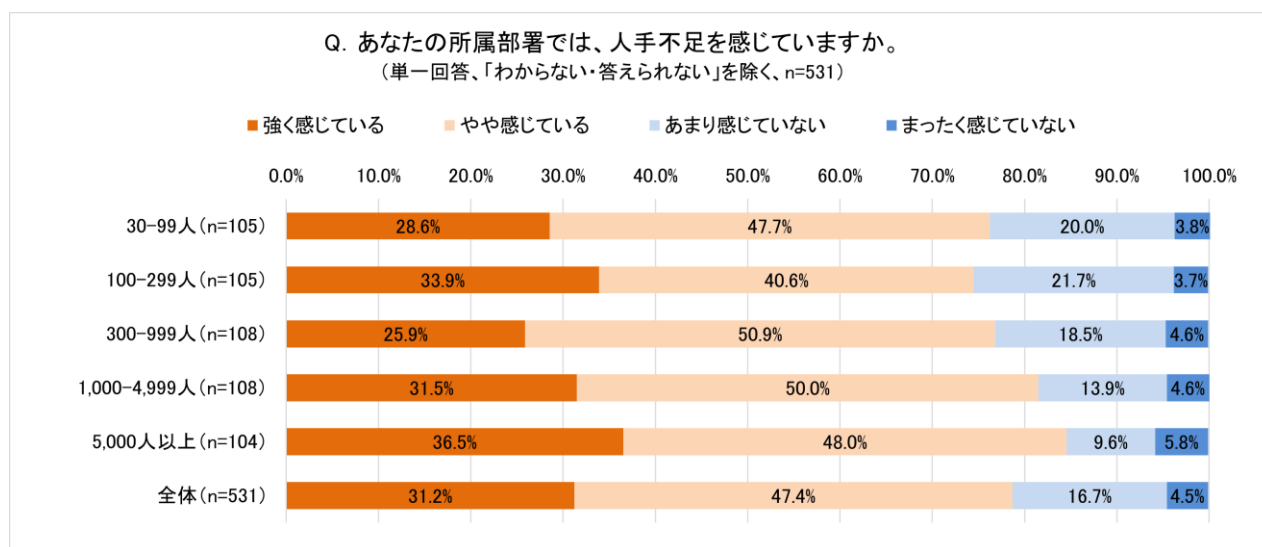
■調査結果のポイント

- Topic 1. 人手不足は企業規模を問わず 8 割弱の企業で感じられている
- Topic 2. AI やデジタル化で無くしたいと感じている主な事務作業は、「二重入力・転記」、「紙の書類の印刷・押印・回覧・スキャン・郵送」、「会議のための資料作成」
- Topic 3. AI やデジタル化で無くしたい事務作業に 1 人 1 日あたり 2 時間ほど費やしている
- Topic 4. 生成 AI の導入割合は企業規模が大きいほど高く、5,000 人以上の大企業では 55.9%
- Topic 5. AI で成果を出す上での主な課題は、「データの入力や整備」や「業務プロセスが標準化されていない」という AI 活用の前段階の課題が上位に挙げられた
- Topic 6. 「業務プロセス標準化が進まない壁」が従業員 100 人以上の企業の約半数に存在

■調査結果

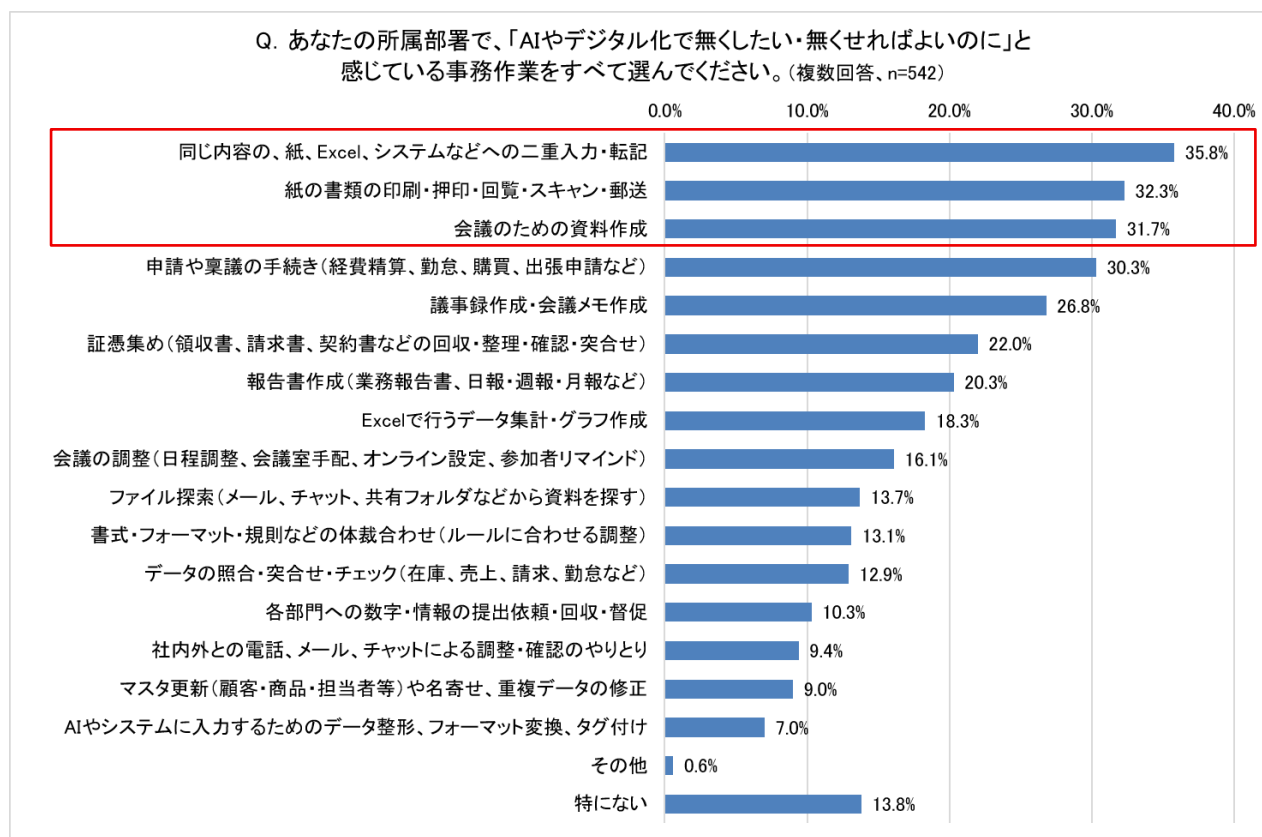
Topic 1. 人手不足は企業規模を問わず 8 割弱の企業で感じられている

人手不足を感じている割合は、全体では「強く感じている」31.2%と「やや感じている」47.4%の合計で 78.6%です。企業規模を問わず 8 割弱の企業が人手不足を感じています。



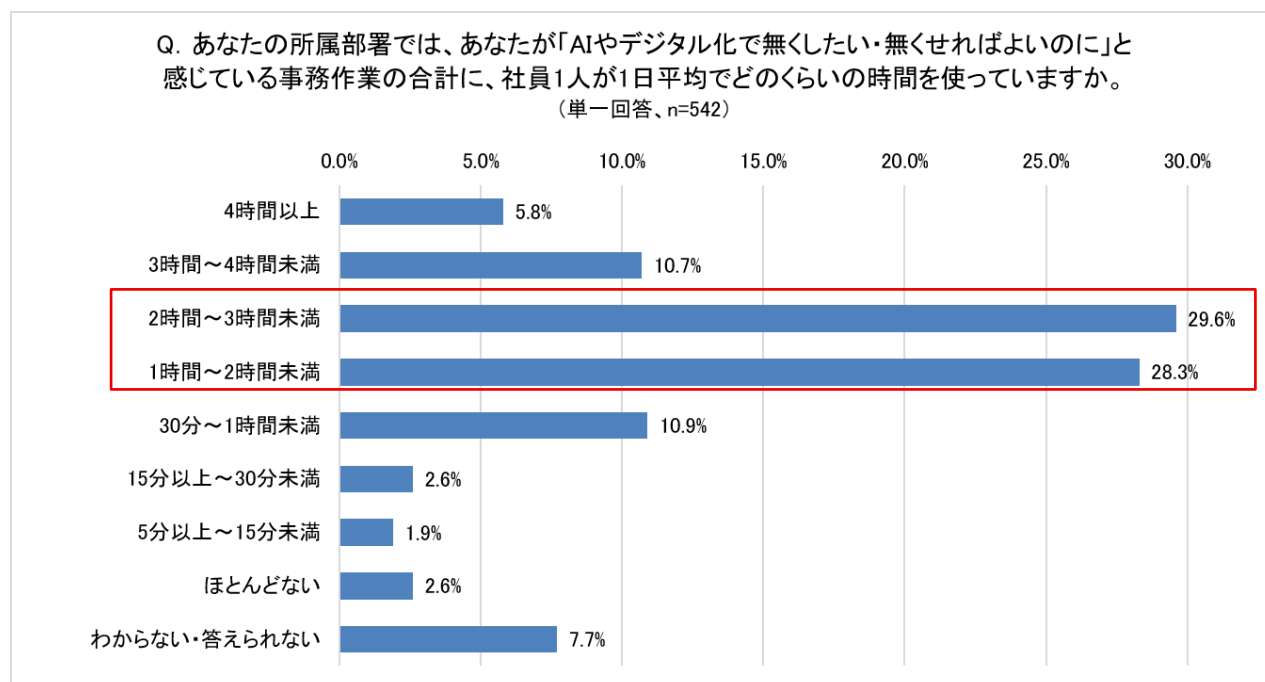
Topic 2. AI やデジタル化で無くしたいと感じている主な事務作業は、「二重入力・転記」、「紙の書類の印刷・押印・回覧・スキャン・郵送」、「会議のための資料作成」

Topic 1 で示されたような人手不足の中で、社員はどのような事務作業の「ムダ」に困っているのでしょうか。AI やデジタル化で無くしたいと感じている事務作業について尋ねました。その結果、「同じ内容の、紙、Excel、システムなどへの二重入力・転記」(35.8%)、「紙の書類の印刷・押印・回覧・スキャン・郵送」(32.3%)、「会議のための資料作成」(31.7%) が上位に挙げられました。



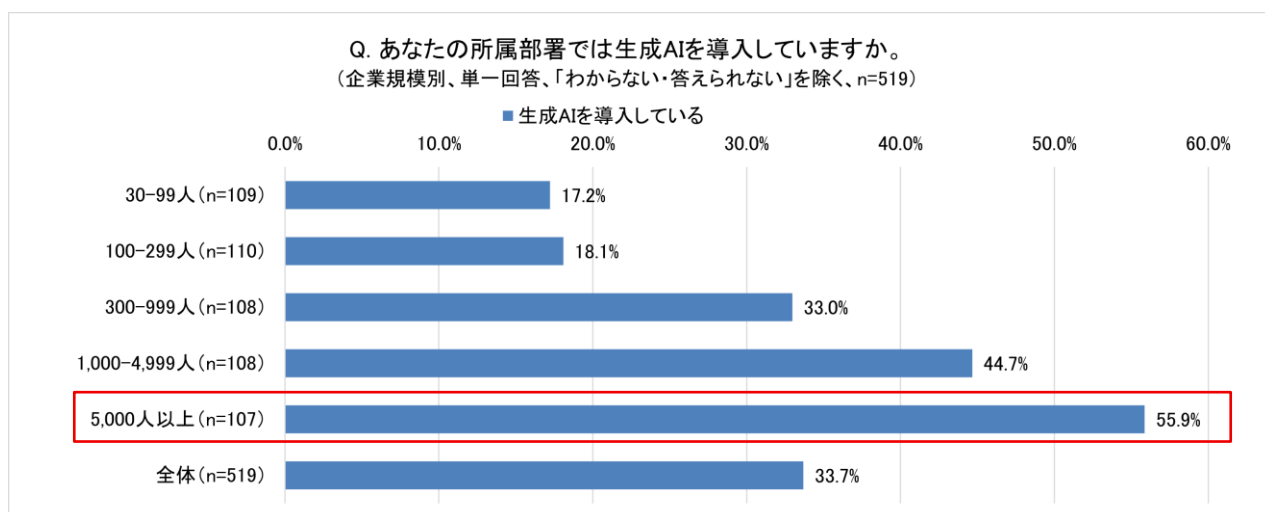
Topic 3. AI やデジタル化で無くしたい事務作業に 1 人 1 日あたり 2 時間ほど費やしている

Topic 2 の「AI やデジタル化で無くしたい事務作業」がどれぐらいのボリュームがあるかを明らかにするため、1 日あたりどれぐらいの時間を費やしているかを尋ねました。回答としては、「2 時間～3 時間未満」(29.6%)、「1 時間～2 時間未満」(28.3%) が多く挙げられました。全体の回答を平均すると、1 人 1 日あたり 2 時間ほど費やしていることになります。



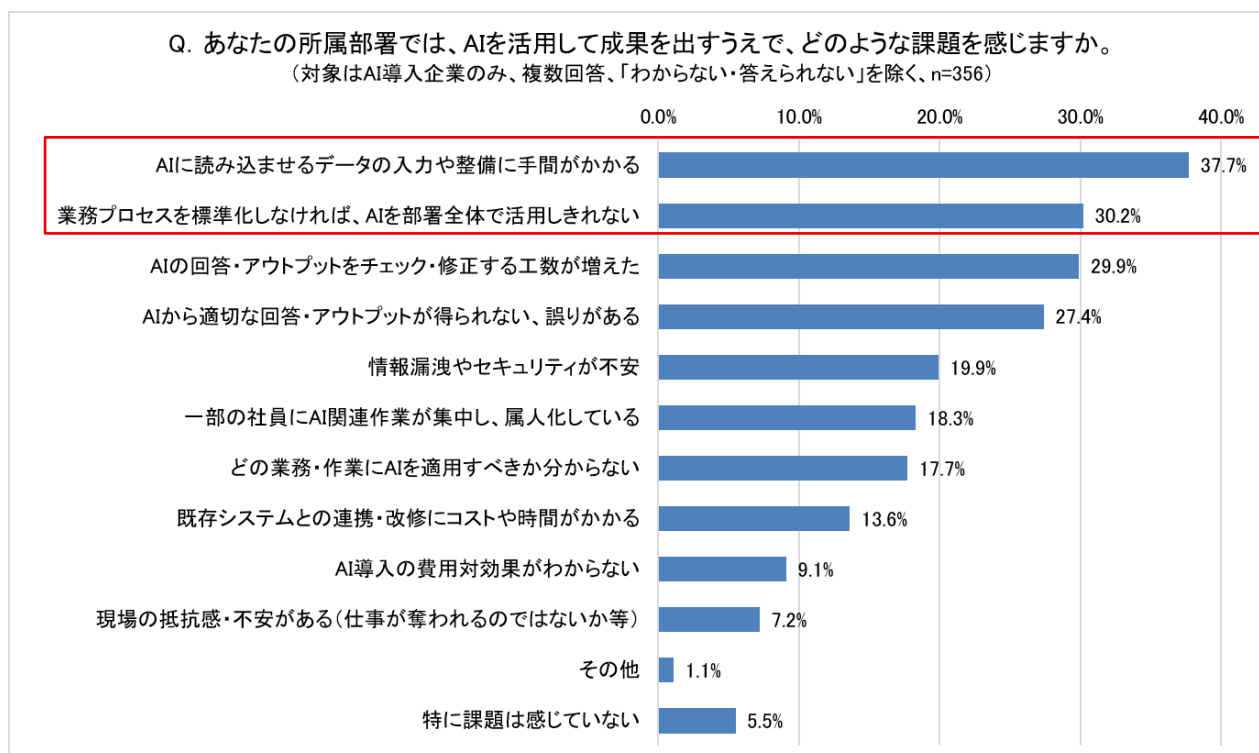
Topic 4. 生成 AI の導入割合は企業規模が大きいほど高く、5,000 人以上の大企業では 55.9%

人手不足の中での生産性向上や、ムダな作業を解消するために、AI の導入が期待されています。企業規模別の生成 AI の導入割合は、全体で 33.7% です。企業規模が大きいほど割合が高く、従業員 30～99 人の小規模企業では 17.2%、従業員 300～999 人の企業は 33.0%、5,000 人以上の大企業では 55.9% と過半数に達しています。



Topic 5. AI で成果を出す上での主な課題は、「データの入力や整備」や「業務プロセスが標準化されていない」という AI 活用の前段階の課題が上位に挙げられた

AI で成果を出す上での課題を尋ねたところ、AI ツールそのものに対する課題よりも、「AI に読み込ませるデータの入力や整備（データ入力・整形・クレンジング・統合など）に手間がかかる」（37.7%）、「（業務が属人化しており、）業務プロセスを標準化しなければ、AI を部署全体で有効に活用しきれない」（30.2%）が上位に挙げられました。

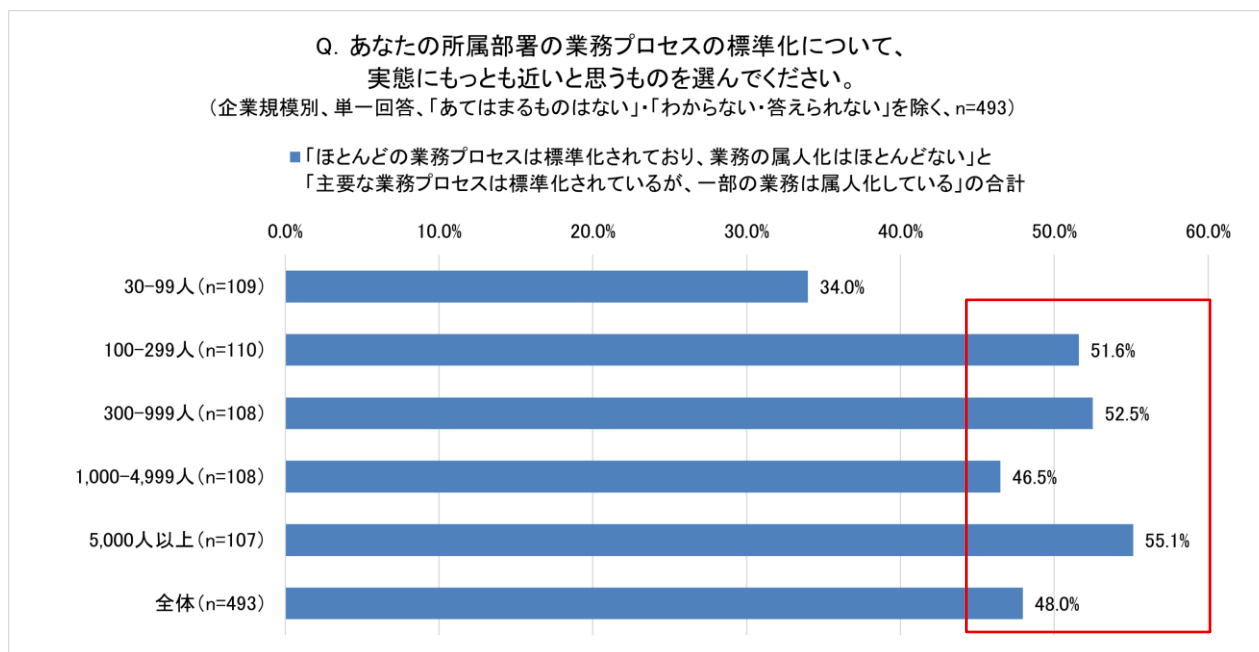


Topic 6. 「業務プロセス標準化が進まない壁」が従業員 100 人以上の企業の約半数に存在

Topic 5 では、AI で成果を出す上での課題の 2 位に「業務プロセスを標準化しなければ、AI を部署全体で有効に活用しきれない」（30.2%）が挙げられていました。そこで、業務プロセスの標準化の状況について調べました。

「主要な業務プロセスが標準化できている割合」*1 は、全体で 48.0% でした。従業員 30～99 人の小規模企業は 34.0% と平均より 14 ポイント低いです。ところが、従業員 100～299 人の企業は 51.6%、従業員 1,000～4,999 人の企業は 46.5%、従業員 5,000 人以上の企業は 55.1% と、いずれも約半数です。このことから、従業員 100 人以上の企業においても、業務プロセスの標準化が十分とはい切れず、標準化には依然として「壁」が存在することが示唆されています。

*1 「ほとんどの業務プロセスは標準化されており、業務の属人化はほとんどない」と、「主要な業務プロセスは標準化されているが、一部の業務は属人化している」の合計



■調査結果について

今回の調査結果から、企業規模を問わず多くの企業が人手不足に直面する中、現場の社員が「二重入力」や「紙書類の処理」といった「無くしたい事務作業」に、1人1日平均2時間ほど費やしていることがわかりました。

この現状を改善するために、企業規模が大きいほど生成AIの導入が進んでいます。しかし、AIツール自体を導入しても、その前段階にある「データ整備の手間」や「業務の属人化」が障壁となっており、AI活用を高める上での課題が示されました。従業員100人以上の企業であっても、約半数が「業務プロセスの標準化」という壁に直面していることも浮き彫りになりました。

多くの企業では、AI導入が進む一方で、その効果を十分に引き出すための業務プロセスやデータの整備が課題になっている状況がうかがえます。AIは生産性向上のための強力なツールですが、AIの効果を部署・会社全体で最大限に発揮するためには、属人化した業務を解きほぐし、業務プロセスを標準化することが不可欠です。

当社は中期経営計画2028の戦略スローガンとして、「Hybrid Intelligence for All〜ヒトとAIの好循環であらゆるビジネスを進化させる〜」を掲げています。2026年8月に発表した「BPX*2変革支援サービス」においても、業務プロセスの可視化・再設計メソッドと、コスト効率を高める業務運営の実践知を基盤に、AIなどの最新の技術を組み合わせ、構想立案から実行・定着までを一貫して支援します。今後もクライアント企業の業務プロセス変革を伴走型で推進していきます。

*2 Business Process Transformation の略で、企業のビジネスプロセス（作業手順やフロー）をIT・AIやデジタル技術を活用して劇的に改善・変革する取り組み

■調査概要

調査名称： 企業の業務効率化に関するアンケート調査

調査期間： 2026 年 2 月 17 日 ～ 2026 年 2 月 18 日

有効回答数： 542 人 ※設問により回答者数が異なります。

調査対象： 従業員規模 30 人以上の民間企業に勤務する管理職
(インターネットリサーチ会社の調査モニター登録)

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199