

BPO市場・クラウドソーシングサービス市場に関する調査を実施(2016年) ～法改正などから非IT系BPO市場は増加で推移、クラウドソーシング市場は大手開拓がカギ～

【調査要綱】

矢野経済研究所では、次の調査要綱にて国内のBPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)、及びクラウドソーシングサービス市場の調査を実施した。

1. 調査期間:2016年7月～10月
2. 調査対象:SIer、コールセンター事業者、印刷系、会計系、事務処理系、人事系、人材派遣系、オフショア系、倉庫系、福利厚生系、DM系、営業系などのBPO事業者、マイナンバー対応BPO事業者、クラウドソーシング事業者等
3. 調査方法:当社専門研究員による直接面談、電話・電子メールによる取材、ならびに文献調査を併用

<BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)とは>

本調査におけるBPOとは、通常企業内部にて行われるシステム運用管理業務、コールセンター系業務(コンタクトセンター、ヘルプデスク、フルフィルメント)、間接部門系業務(人事、福利厚生、総務、経理)、直接部門系業務(購買・調達、営業、コア部門単純業務、業界固有業務)などの業務を発注企業から業務委託を受けて代行するサービスをさす。

ただし、従来から外部に委託することが一般的な、税務、物流、情報システム開発、ビルメンテナンスなどの専門的な事業所向けサービスに関しては対象外とする。

<IT系BPO、非IT系BPOとは>

本調査におけるBPOのうち、IT系BPOとは発注企業からシステム運用管理業務を委託され代行するサービスとし、非IT系BPOとはその他の業務を委託され代行するサービスとする。

<クラウドソーシングサービスとは>

クラウドソーシングサービスとは、インターネットを介在として、業務委託者側である企業等と業務受託者側である不特定多数の労働者等をマッチングするサービスをさす。本調査におけるクラウドソーシングサービス市場規模は、クラウドソーシングシステム上での業務委託企業による仕事依頼全般(成約に至らなかった仕事の依頼全般も含む)の総額から算出。

【調査結果サマリー】

◆ BPO市場の2014年度～2020年度までの年平均成長率(CAGR)は2.2%

IT系BPOと非IT系BPOを合計したBPO全体の2014年度～2020年度の国内市場規模は、年平均成長率(CAGR)2.2%で推移し、2020年度には、4兆1,136億9,000万円(事業者売上高ベース)に達すると予測する。

◆ 非IT系BPO市場では改正派遣法やマイナンバー制度を背景に成長

非IT系BPOは、大手企業のマイナンバー(個人番号カード)収集は収束するものの、中小企業や個人事業主などのマイナンバー収集が継続するほか、預金口座へのマイナンバー紐づけの義務化に向けた収集需要が見込まれる。また、2015年の労働者派遣法の改正や2018年4月から始まる労働契約法の5年転換ルール(無期転換ルール)の影響により、BPOサービスに切り替える企業が増えていること等から今後も成長を予測する。

◆ クラウドソーシングサービス市場の

2013年度～2020年度までの年平均成長率(CAGR)は45.4%と高い成長率

クラウドソーシングサービスの2013年度から2020年度までの国内市場規模(仕事依頼金額ベース)は年平均成長率(CAGR)45.4%で推移し、2020年度には2,950億円に達すると予測する。将来的には電子契約が浸透し、大手企業が懸念するコンプライアンス(法令遵守)への不安が解消されると見込まれることなどから、大手企業による大口案件の流通量が増加、高い伸びになると予測する。

◆ 資料体裁

資料名:「BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場の実態と展望 2016-2017」

発刊日:2016年10月28日

体裁:A4判 752頁

定価:180,000円(税別)

◆ 株式会社 矢野経済研究所

所在地:東京都中野区本町2-46-2 代表取締役社長:水越 孝

設立:1958年3月 年間レポート発刊:約250タイトル URL:<http://www.yano.co.jp/>

本件に関するお問合せ先(当社HPからも承っております <http://www.yano.co.jp/>)

(株)矢野経済研究所 マーケティング本部 広報チーム TEL:03-5371-6912 E-mail:press@yano.co.jp

本資料における著作権やその他本資料にかかる一切の権利は、株式会社矢野経済研究所に帰属します。
本資料内容を転載引用等されるにあたっては、上記広報チーム迄お問合せ下さい。

プレスリリース

【 調査結果の概要 】

1. BPO 市場の中期予測

- BPO 全体の 2014 年度～2020 年度までの国内市場規模は、年平均成長率(CAGR)2.2%で推移し、2020 年度には 4 兆 1,136 億 9,000 万円(事業者売上高ベース)に達すると予測する。
- BPO のうち、IT 系 BPO の 2014 年度～2020 年度の国内市場規模は、年平均成長率(CAGR)3.1%で推移し、2020 年度には、2 兆 4,174 億円に達すると予測する。
- 一方、非 IT 系 BPO の 2014 年度～2020 年度の国内市場規模は、年平均成長率(CAGR)1.1%で推移し、2020 年度には、1 兆 6,962 億 9,000 万円に達すると予測する。

2. IT 系・非 IT 系の BPO 市場概況

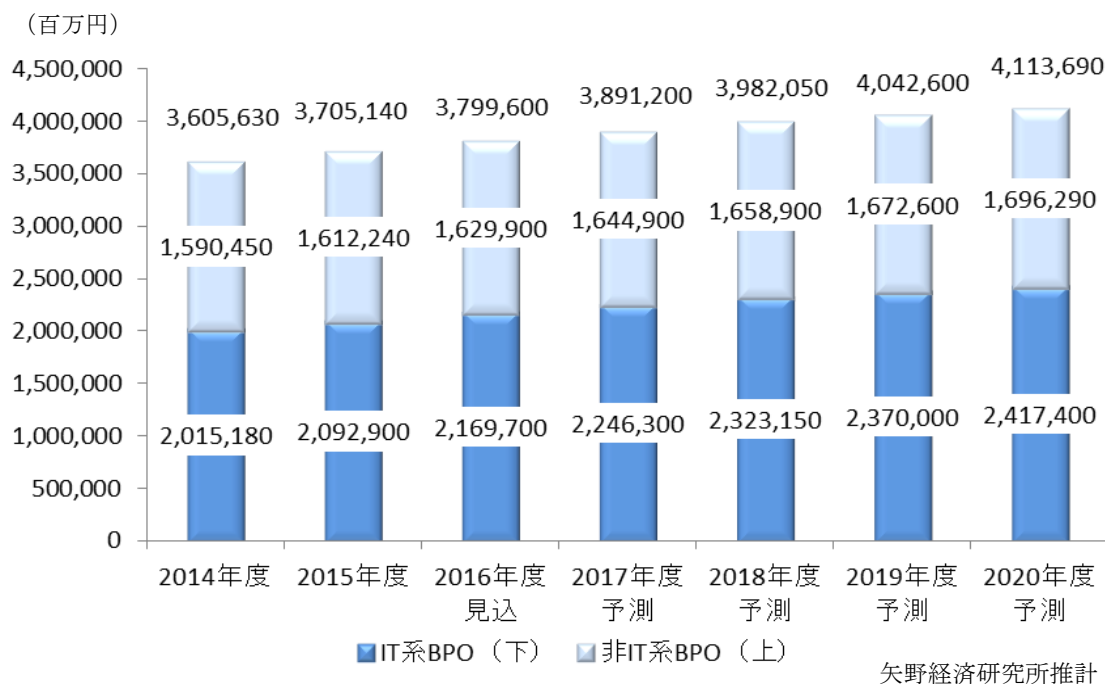
2-1. IT 系 BPO 市場概況

- IT 系 BPO 市場におけるシステム運用業務は専門性が高く、簡単に内製化できる業務ではないため、新規参入事業者の少ない、比較的安定的な市場環境となっている。また、データセンターへの投資額が大きいことため参入障壁が高く、高単価を維持しやすいことも安定要因の一つとなっている。こうしたことから、IT 系 BPO 市場は非 IT 系 BPO 市場よりも高い成長率を維持し、今後も安定的に推移すると予測する。
- 非 IT 系 BPO の導入時において、コスト削減効果や業務改善効果を最大化するためにはシステムの導入が不可欠になってきている。このため、非 IT 系 BPO に IT 系 BPO が付加される形で提供されるケースが増えていることも成長要因の背景にあるものと考ええる。

2-2. 非 IT 系 BPO 市場概況

- 非 IT 系 BPO は、異業種参入の増加による価格競争の激化というマイナス要因こそ存在するが、人材不足の影響によって、企業が外部リソースに頼る傾向は強まっている。特に利用が増えているのは中核(コア)業務をサポートする BPO サービスである。
- 2016 年度は、中小企業や個人事業主、保険会社における契約者のマイナンバー収集など、マイナンバー制度に対応した BPO サービスの利用が本格的に進むほか、2015 年の労働者派遣法の改正や 2018 年 4 月から始まる労働契約法の 5 年転換ルール(無期転換ルール)の影響により、BPO サービスに切り替える企業も増えてきているため、前年度比 1.1%増になると見込む。
- 2017 年度は、東京オリンピック・パラリンピックに向けた事業展開のための人材確保や少子高齢化の進展による労働力不足を補うことを目的とした人材確保の必要性から、BPO サービスが進むと考える。さらに、銀行業界においては顧客の預貯金口座へのマイナンバー紐づけが 2018 年から可能となる予定であるため、一部の銀行がマイナンバー対応 BPO サービスを導入する可能性がある。加えて、2016 年度に引き続き、中小企業や個人事業主などにおけるマイナンバー収集などの需要があるものとみる。
- 2018 年度以降は、外資系企業の日本市場参入などに伴うアウトソーシング需要が見込まれるなか、グローバル標準に対応した BPO サービスを中心に利用が増加していくと予想でき、微増ながらも堅調に推移していくと予測する。またマイナンバー対応 BPO サービスに関しては、証券口座保有者などのマイナンバー収集業務は収束していくものの、現在、法整備に向けた議論が進む 2021 年度のマイナンバー紐づけ義務化に向けたマイナンバーの収集需要が期待される。また、今後はマイナンバーの民間活用も期待されており、その進捗度合いが更なる市場の成長に向けたキーポイントになると考える。

図1. BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)の市場規模推移と予測



注1. 事業者売上高ベース

注2. 見込は見込値、予測は予測値

注3. 市場規模を過去に遡って再算出した。

注4. 本調査における BPO とは、通常企業内部にて行われるシステム運用管理業務、コールセンター系業務(コンタクトセンター、ヘルプデスク、フルフィルメント)、間接部門系業務(人事、福利厚生、総務、経理)、直接部門系業務(購買・調達、営業、コア部門単純業務、業界固有業務)などの業務を発注企業から業務委託を受けて代行するサービスをさす。但し、従来から外部に委託することが一般的な、税務、物流、情報システム開発、ビルメンテナンスなどの専門的な事業所向けサービスに関しては対象外とする。

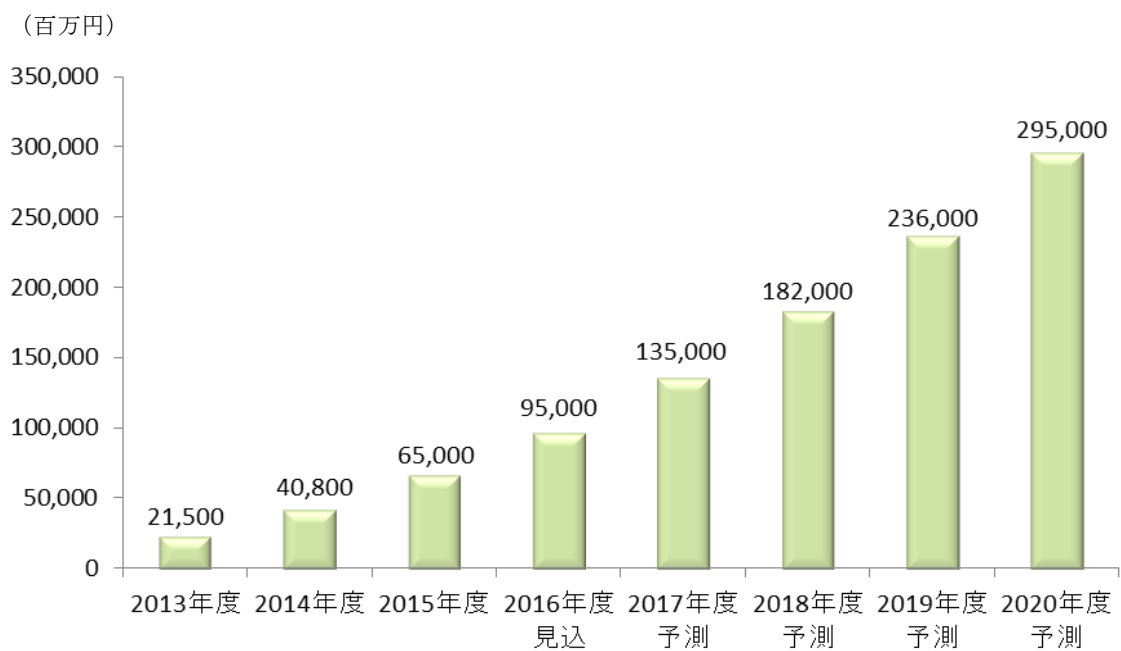
注5. 上記 BPO のうち、IT 系 BPO とは発注企業からシステム運用管理業務を委託され代行するサービスとし、非 IT 系 BPO とはその他の業務を委託され代行するサービスとする。

3. クラウドソーシングサービス市場概況

- 新しい業務委託形態であるクラウドソーシングサービスが注目されている。現下、クラウドソーシング事業者、および業界団体である一般社団法人クラウドソーシング協会の活動により、クラウドソーシングサービスへの信頼が高まってきている。また事業者各社が大手企業向けのサービスを開始していることに加え、将来的に電子契約が浸透し、大手企業が懸念するコンプライアンス(法令遵守)への不安が解消されると見込まれることから、大手企業による大口案件の流通量が増加していくと想定され、引き続き高い伸びを示していくと予測する。
- また海外の大手クラウドソーシング事業者が日本市場に参入してくる可能性もあり、さらに市場が活発化することも想定される。ただし、海外事業者による参入に際しては、日本語対応や法制度への対応などが障壁となるため、国内事業者との協業などが必要になってくる可能性があるものと考えられる。
- 2016年度のクラウドソーシングサービス国内市場規模(仕事依頼金額ベース)は、前年度比46.2%増の950億円となる見込みである。また、2013年度～2020年度において年平均成長率(CAGR)45.4%で推移、2020年度には、2,950億円に達すると予測する。

プレスリリース

図2. クラウドソーシングサービスの市場規模推移と予測



矢野経済研究所推計

注6. クラウドソーシング上での仕事依頼金額ベース

注7. 見込は見込値、予測は予測値

注8. クラウドソーシングサービスとは、インターネットを介在として、業務委託者側である企業等と業務受託者側である不特定多数の労働者等をマッチングするサービスをさす。本調査におけるクラウドソーシングサービス市場規模は、クラウドソーシングシステム上での業務委託企業による仕事依頼全般(成約に至らなかった仕事の依頼金額も含む)の総額から算出した。