

国内BPOサービス市場予測を発表

Japan, 2019年4月3日 - IT専門調査会社 IDC Japan 株式会社（所在地：東京都千代田区九段北1-13-5、代表取締役社長：竹内正人、Tel代表：03-3556-4760）は、国内ビジネスプロセスアウトソーシング（BPO）サービス市場予測を発表しました。これによると、2018年の同市場は前年比4.7%増の7,691億円となり、2018年～2023年の年間平均成長率（CAGR：Compound Annual Growth Rate）は3.5%、2023年の同市場規模は9,147億円と予測しています。

国内人事BPOサービス市場は、前年から2年連続で主要4業務の中で最も高い成長率を示しました。優秀な人材の誘致、従業員の健康維持 / 向上、非正規労働者の待遇改善などに対応する需要の拡大を背景に、主に福利厚生業務が成長を牽引しました。2019年以降も予測期間に渡ってこの傾向が継続するとみられ、同市場は好調に推移するとIDCではみています。

国内カスタマーケアBPOサービス市場は人材不足の影響を強く受けており、オペレーターの人件費が上昇傾向にあります。近年は顧客の理解が進んでいることから価格に反映しやすい状況になっています。さらに、電気 / ガスの小売自由化や、製造業の企業による小売への取り組みなどといった異業種への参入増加に伴い、自社にノウハウのないカスタマーケア業務の外部委託需要が高まっています。このような傾向は2019年以降も継続し、同市場は堅調な成長を維持するとIDCではみています。

国内財務 / 経理BPOサービス市場においては、単純な記帳代行業務は縮小傾向にある一方で、業務改革の一環として財務 / 経理業務全体を外部委託したいとの需要や、さらにこれを起点とした間接部門を包括的にサポートするサービスに対する需要は高い状態が続いています。人材不足を背景としたRPA（Robotic Process Automation）に対する注目度の高さにも支えられ、同市場は2019年以降も安定した成長を続けるとIDCではみています。

国内調達 / 購買BPOサービス市場では、大企業においてはコスト最適化を目指す間接材調達 / 購買業務の集約化に対する需要が高い状態が続いており、また中堅 / 中小企業においても人材不足への対応やコスト削減が課題となっています。これをサポートするためのITシステムを活用したサービスの展開も進んでおり、これらに支えられて2019年以降も同市場は比較的高い成長率を維持するとIDCではみています。

間接部門を中心に企業や団体の人材不足はますます深刻化し、テクノロジーの導入もそれを背景とした効率化、省力化という側面が強くなっています。「国内BPOサービス事

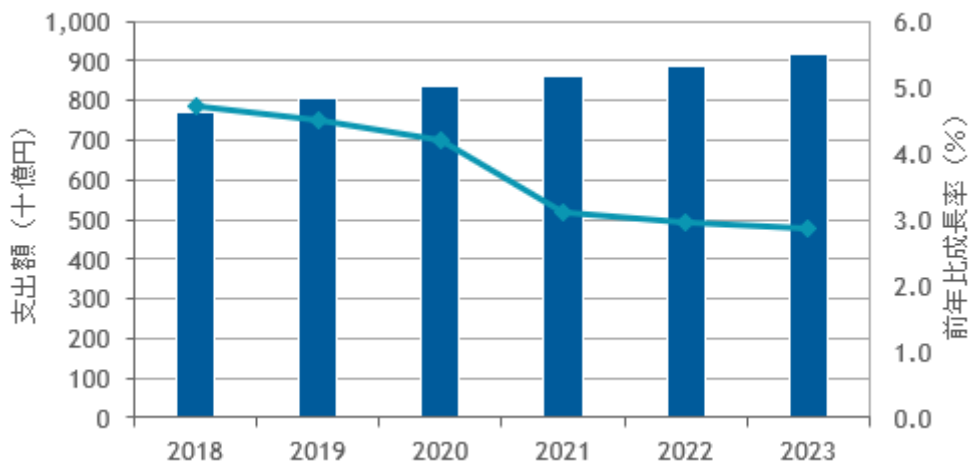
業者は、人材不足に悩む大企業の事務集中センター / シェアードサービス会社や地方公共団体の取り込みを狙うと共に、ITシステムを活用して可能な限りサービスのプラットフォーム化を推進すべきである」と、IDC Japan ITサービス シニアマーケットアナリストである吉井 誠一郎 は述べています。

今回の発表はIDCが発行した国内ビジネスプロセスアウトソーシングサービス市場予測、2019年～2023年にその詳細が報告されています。本レポートでは、国内ビジネスプロセスアウトソーシング（BPO）サービス市場の概況や動向を分析し、セグメント別に市場予測をまとめています。

< 参考資料 >

国内ビジネスプロセスアウトソーシングサービス市場 支出額予測： 2018年～2023年

Figure 1



Note: 2018年は実績値、2019年以降は予測

Source: IDC Japan, 4/2019

About IDC

IDC is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology and telecommunications industries. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. Over 775 IDC analysts in 50 countries provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends. For more than 40 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives. IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. You can learn more about IDC by visiting <http://www.idc.com/>.

IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at www.idc.com.

All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

For more information contact:

jp-Press Japan
jp-press@idc-japan.co.jp
+81-3-3556-4768