

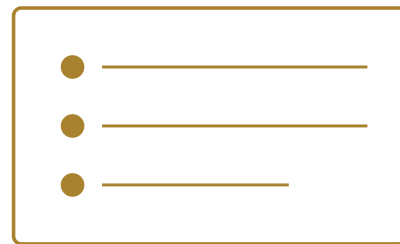
業務標準化・BPOレポート

「誰かがいないと回らない」は、 仕組みの問題として扱える

定型業務を代行・仕組み化するという発想



属人化した手順



代行＋仕組み化（SOP）

本資料について：本資料は業務の標準化・代行に関する一般的な構造の整理であり、特定企業の個別事案に対する助言ではありません。本資料はC0-LINK自身の支援実績（件数・業種別成果等）を一切含みません（出典を確認できるデータが存在しないため）。

Key Messages

- 1 業務の属人化は、多くの場合、担当者の能力の問題ではなく、手順が言語化・仕組み化されていないことに起因すると一般に指摘される。
- 2 「代行」（誰かが代わりに行う）と「仕組み化」（手順を標準化し、再現可能にする）は別の効果を持つ。代行だけでは属人化は解消しない。
- 3 事務・記録・会議・請求などの定型業務は、代行と仕組み化を組み合わせることで、属人化を構造的に減らせる領域になりやすい。
- 4 C0-LINKのBP0事業は単独で完結する事業ではなく、有料職業紹介事業の定着支援や組織開発事業のSOP整備など、他事業の実装手段としても機能する位置づけを持つ。

属人化は、能力の欠如ではなく「手順の未言語化」として説明できることが多い

ある業務が特定の担当者に依存している状態（属人化）は、しばしば「その人にしかできない特別な能力があるから」と解釈されがちである。しかし実務上は、手順が頭の中にだけあり、書き出す・仕組み化する時間や機会が確保されてこなかった、という構造的な要因で説明できるケースが多いと一般に指摘される。この見方に立つと、属人化への対応は「特定の人材への依存を減らす」という個人の問題ではなく、「手順を言語化し、標準化する」という仕組みの問題として扱うことができる。

本資料の立場：属人化の発生率や解消効果に関する統計は、出典を確認できるデータが存在しないため本資料には使用していない。上記は業務標準化の一般的な考え方の整理である。

「代行」と「仕組み化」は、別の効果を持つ2つの手段である

手段	できること	できないこと
代行（アウトソー	担当者の作業時間を確保できる。すぐに負荷を下げられる	手順が言語化されなければ、依頼先への依存が新たに生まれるだけになりうる
仕組み化（SOP標準	手順が再現可能になり、担当者が変わっても回る状態に近づく	仕組み化だけでは、日々の作業負荷そのものは減らない

両方を組み合わせる発想：代行によって作業負荷を下げつつ、その過程で手順を言語化・標準化することで、属人化の解消と負荷軽減を同時に進める、という考え方が成り立つ。

C0-LINKのBP0事業は、事務・記録・会議・請求などの定型業務と、現場実務系サポートの双方を担う

① 事務代行

事務・記録・会議・請求などの定型業務を代行する。

② 業務フロー・SOP標準化

手順を言語化し、標準化する。福祉・物流等の業種にも展開している。

③ 会議・記録・報告の軽量化

会議体・記録・報告のプロセスそのものを見直し、負荷を軽くする。

④ 現場実務系サポート

フード・メンタルケア・リモート運用支援等、現場に近い実務のサポートも含む。

出典：01_global_os/DOCS/BUSINESS-DOMAIN-STRUCTURE.md §4「#4 BP0事業」（本セッションで直接照合）

BP0は単独の事業ではなく、他事業の実装手段としても機能する

連携先の事業	BP0が果たす役割
有料職業紹介事業（#3）	採用後の定着業務（オンボーディング・研修等の運用面）を仕組み化する実装手段として機能する。
組織開発・ブランディング・コミュニティプロデュース事業（#11）	組織づくりで整理された方針を、実際のSOP（標準作業手順）として形にする実装手段として機能する。

上記は事業間の役割分担の一般的な整理であり、個別案件での具体的な連携内容・成果数値は出典を確認できるデータが存在しないため本資料には含めていない。

出典：01_global_os/DOCS/BUSINESS-DOMAIN-STRUCTURE.md §4「#4 BP0事業」

どこから始めるべきか

- 1 「誰かがいないと回らない」業務を1つ、具体的に挙げてみる
- 2 その業務の手順が、書き出せる状態にあるかを確認する
- 3 代行で負荷を下げるべきか、仕組み化を優先すべきかを整理する
- 4 他事業（採用の定着支援・組織づくり）との連携が必要かを検討する

まずは現状の棚卸しから

属人化している業務の棚卸しから、代行と仕組み化のどちらを優先すべきかを一緒に整理することができます。

株式会社C0-LINK info@co-link1618.com

C0-LINKの立ち位置

C0-LINKが行うこと	本資料の対象外
事務・記録・会議・請求などの定型業務の代行	各種専門資格を要する業務（税務・法務・労務の最終判断等）
業務フロー・SOP標準化	特定の業種・企業に対する個別の実行計画の提示
福祉・物流等の現場実務系サポート（フード・メンタルケア・リモート運用支援等）	—

C0-LINKは事業ドメイン「BP0事業」（ブランド：LINK-B、Back Office）として、定型業務の代行と仕組み化を一体で担う。専門資格を要する判断が必要な場合は、専門家接続の仕組み（LINK-A）を通じて有資格の専門家へつなぐ。

このレポートについて（Methodology）

C0-LINKに関する事実の出典：BP0事業の業務範囲・他事業との連携（有料職業紹介の定着支援・組織開発のSOP整備）は、社内の確認済み記録（BUSINESS-DOMAIN-STRUCTURE.md §4「#4」）に基づく。本資料作成時に該当箇所を直接照合済み。

意図的に含めなかったもの：属人化の発生率・解消効果に関する統計、C0-LINK自身の支援実績（件数・業種別成果等）。いずれも出典を確認できるデータが存在しないため使用していない。

一般論として述べた事項：属人化が手順の未言語化に起因しやすいという見方、代行と仕組み化が別の効果を持つという整理は、業務標準化領域で広く共有される一般的な考え方であり、C0-LINK独自の調査結果ではない。

参照した社内資料：01_global_os/DOCS/BUSINESS-DOMAIN-STRUCTURE.md §4「#4 BP0事業」。

付録

用語集

BPO (Business Process Outsourcing)

業務プロセスの一部または全部を外部に委託すること

SOP (Standard Operating Procedure)

標準作業手順書。業務の手順を言語化・標準化した文書

属人化

特定の業務が特定の担当者に依存し、他の人では代替しにくい状態

版管理

版	日付	内容
v1.0	2026-09-15	初版発行

株式会社C0-LINK

© 2026 C0-LINK. ALL RIGHTS RESERVED.

