

報道関係各位（計6枚）

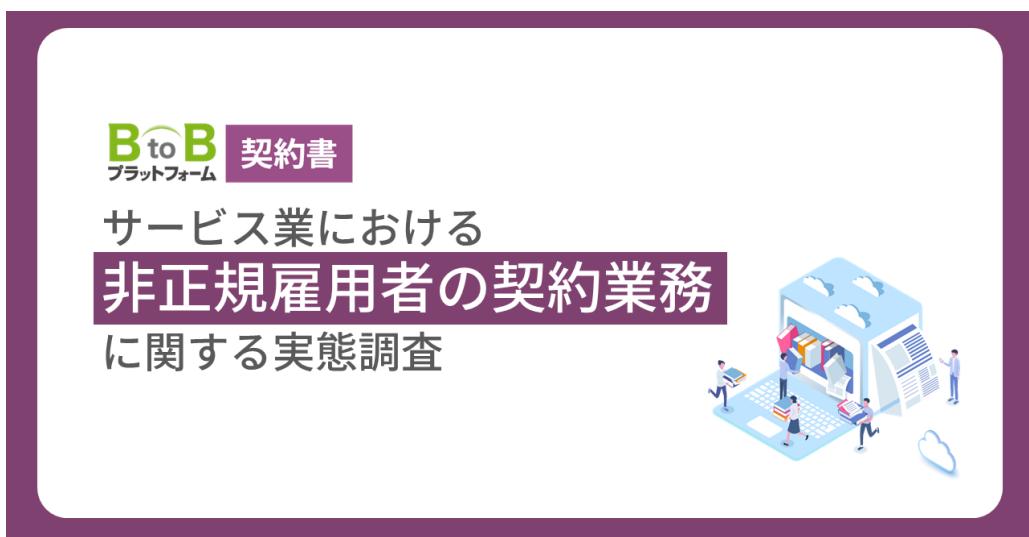
2025年7月10日
株式会社インフォマート

【サービス業の非正規雇用者の契約業務に関する調査】

約8割が『雇用契約業務』に“課題”を感じている

いまだ対面・紙でのアナログ契約が主流

デジタルの力であらゆる業務を効率化する株式会社インフォマート（本社：東京都港区 代表取締役社長：中島 健、以下「当社」）は、サービス業で非正規雇用をしている企業の経営者・バックオフィス担当者1,002名を対象に、「サービス業における非正規雇用者の契約業務」に関する調査を実施しましたので、その結果をお知らせします。



■ 調査概要

調査対象：サービス業で非正規雇用をしている企業の経営者・バックオフィス担当者

調査方法：PRIZMA (<https://www.prizma-link.com/press>) によるインターネット調査

調査内容：サービス業における非正規雇用者の契約業務に関する調査

調査期間：2025年5月28日（水）～5月29日（木）

回答者：1,002名

（※）構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計した数字が100%にならない場合があります。

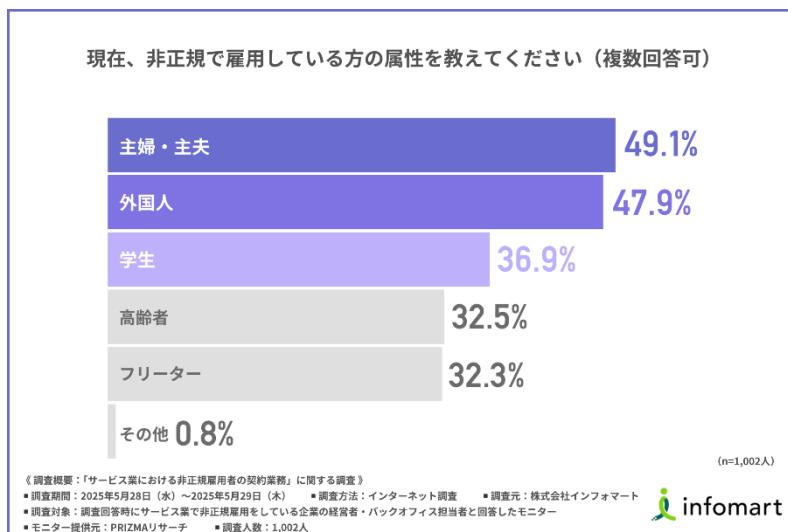
■ 調査結果サマリ

- ・非正規雇用の契約業務は「1ヵ月に4~6件」程度で発生すると約3割が回答
- ・契約業務効率化のために使用しているツールは「勤怠・シフト管理システム」「契約書管理システム」「クラウドストレージ」
- ・契約書の保存は「PDF等のデジタルデータをローカル保存」が半数以上
- ・非正規雇用者の契約業務について、約8割が課題を実感
- ・感じる課題は「人の出入りが多く手続きが煩雑」「シフトや条件の変動で管理が難しい」「契約書の作成が手間」

■ 調査結果

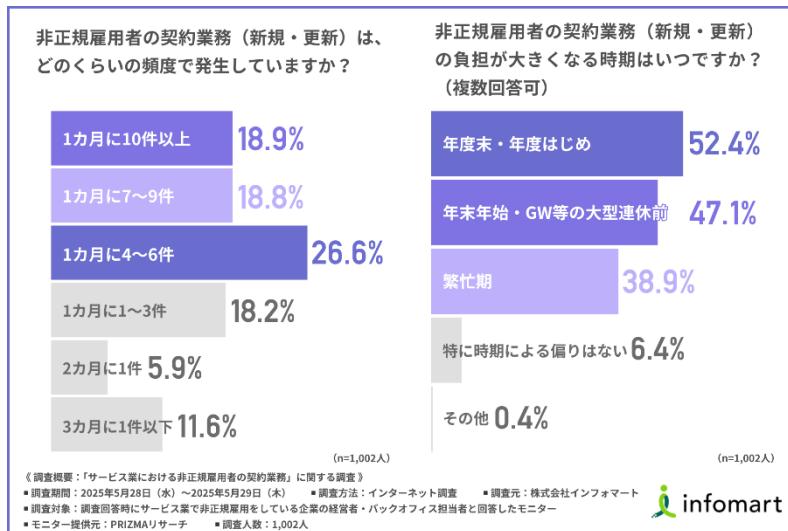
・非正規雇用の契約業務は「1ヵ月に4~6件」程度で発生すると約3割が回答

サービス業で非正規雇用をしている企業の経営者・バックオフィス担当者を対象に、現在非正規で雇用している方の属性を聞いたところ（n=1,002）、「非正規で雇用される人材は、主婦・外国人・学生等の属性が幅広いことが分かりました。こうした多様性は現場の柔軟な運営を可能にする一方、契約業務の複雑化を招いています。



次に、非正規雇用における契約業務について聞いたところ（n=1,002）、契約業務（新規・更新）は月に複数回発生している企業が多く、常に一定の対応が求められる状況が明らかになりました。特に非正規雇用者は短期契約が多く、更新や条件変更が頻発するため、1件ごとの処理に手間がかかる傾向があります。

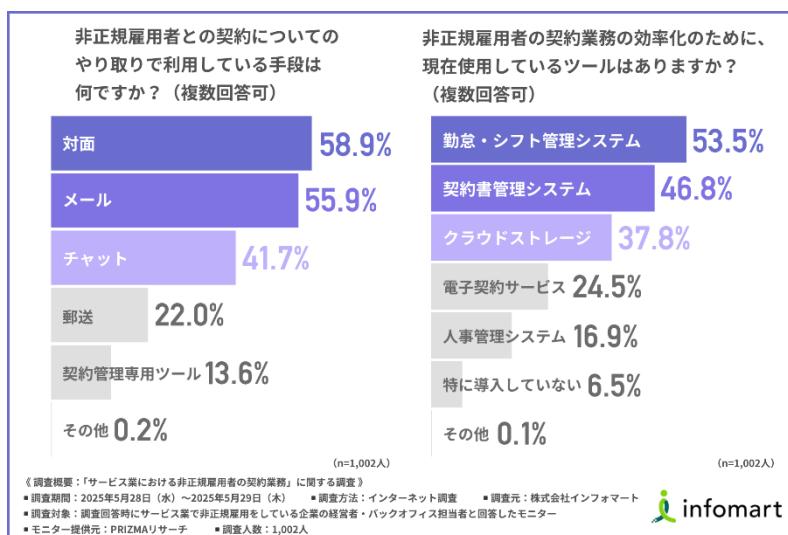
また、業務負荷が集中するタイミングとしては、年度の変わり目や大型連休前、繁忙期等が挙げました。これらの時期は人員の出入りが活発になるだけでなく、売上増や人手不足への対応も重なりやすいため、契約関連の事務作業が一時的に膨らむ構造があると考えられます。



・契約業務効率化のために使用しているツールは「勤怠・シフト管理システム」「契約書管理システム」「クラウドストレージ」

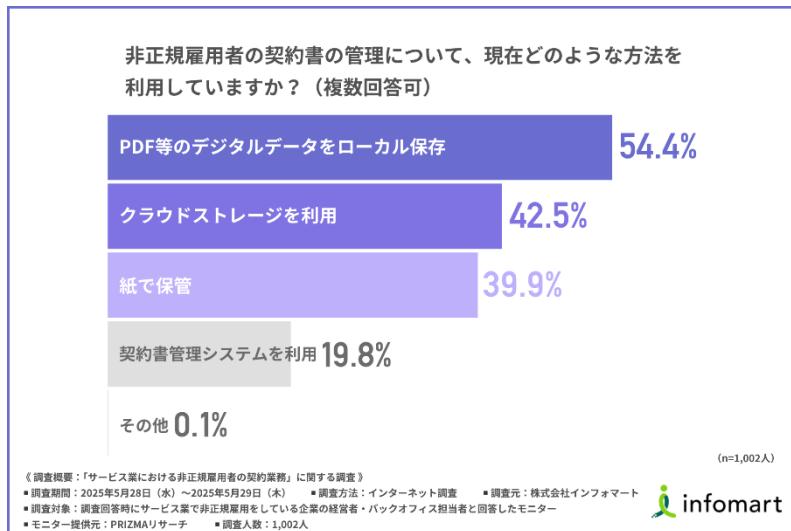
非正規雇用者との契約についてのやり取りで利用している手段を聞いたところ（n=1,002）、依然として対面やメールといったアナログ手段が主流であることが分かりました。

一方で、非正規雇用者の契約業務の効率化を図るために使用しているツールについて聞いたところ（n=1,002）、勤怠・シフト管理や契約書管理システム、クラウドストレージ等の活用が進んでいることが分かりました。電子契約サービスの導入は限定的であり、業務の一部はデジタル化されているものの、全体を一気通貫で最適化するにはまだ課題が残されている状況です。



・契約書の管理は「PDF等のデジタルデータをローカル保存」が半数以上

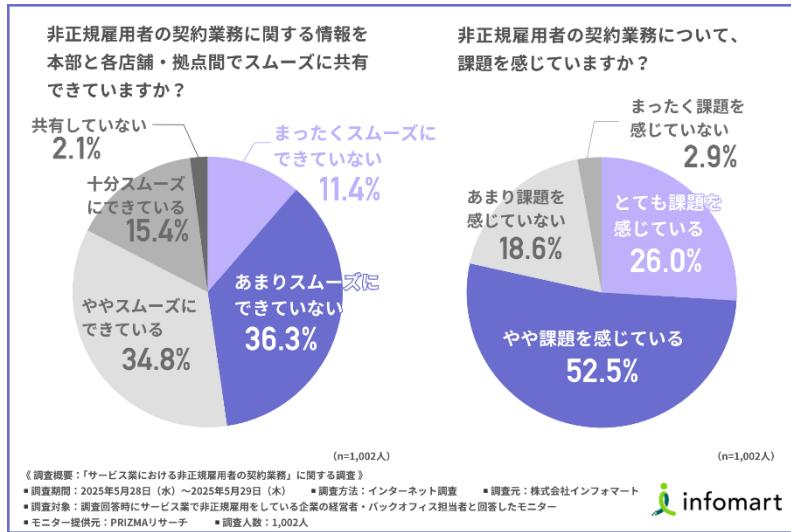
契約書の管理方法について聞いたところ（n=1,002）、ローカル保存や紙での保管が多く、情報が散在しているケースが目立ちました。そのため、本部と各拠点間でのスムーズな情報共有が難しく、契約更新や労務処理の遅れにつながる可能性がうかがえます。



・非正規雇用者の契約業務について、約8割が課題を実感

次に、非正規雇用者の契約情報の共有について聞いたところ（n=1,002）、全体の約半数が非正規雇用者の契約業務に関する情報の共有は本部と各店舗・拠点間で「スムーズにできていない」と感じており、情報のリアルタイム連携や進捗管理に課題を抱えている企業が多いことがわかります。

また、契約業務について「課題を感じている」と答えた担当者は約8割にのぼりました。人の出入りが激しい現場では、契約処理が煩雑になりやすく、またシフトや条件変更への柔軟な対応が求められるため、標準化しづらいという根本的な構造課題が見られます。



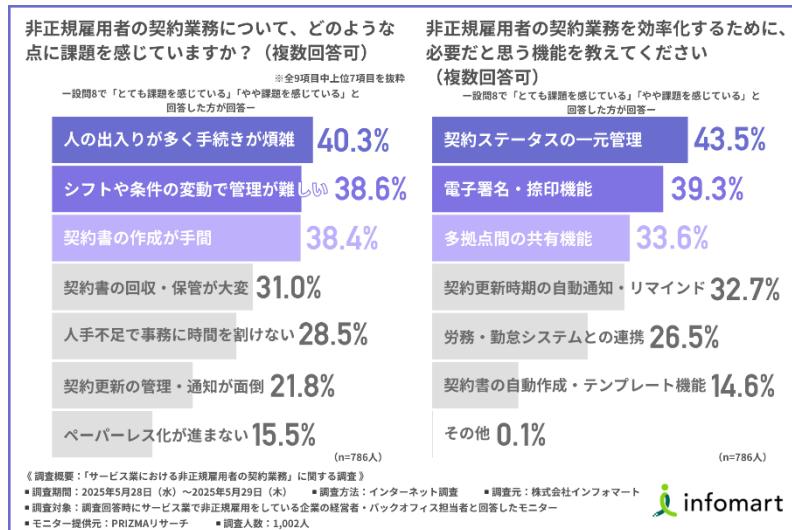
・感じる課題は「人の出入りが多く手続きが煩雑」「シフトや条件の変動で管理が難しい」「契約書の作成が手間」

非正規雇用者の契約業務についてどのような課題を感じているかを聞いたところ（n=786）、「人の出入りが多く手続きが煩雑」「シフトや条件の変動で管理が難しい」「契約書の作成が手間」といった声が多く、定型化しにくい業務構造が課題となっています。

特に更新管理や法務対応が後回しになりがちな現場では、契約業務の属人化や進捗の不透明さがリスクにつながっているとも言えるでしょう。

こうした状況を踏まえ、効率化のために必要だと考えられているのは、「契約ステータスの一元管理」「電子署名・捺印機能」「多拠点間の情報共有」等が上位に上がりました。

これらは単なる作業の効率化ではなく、契約状況の可視化や、拠点間・担当者間の連携強化といった“全体最適化”へのニーズがうかがえました。



■ まとめ

今回の調査で、サービス業界において非正規雇用の契約業務がいかにも多様で複雑な実態を持つかが明らかになりました。

「主婦・主夫」や「外国人」「学生」等、多様な属性の人材が現場を支える中で、それぞれの就業条件や働き方に応じた柔軟な対応が求められています。その一方で、契約業務の頻度は高く、月平均で複数の対応を余儀なくされており、年度末や連休前等特定の時期には負担が集中している実態も浮かび上りました。

契約のやり取り手段については、依然として「対面」や「メール」が主流であり、デジタルツールの導入に進み切っていない現状があります。また、本部と各拠点間の情報共有の円滑さにはばらつきがあり、店舗間での進捗や契約状況の把握にギャップが生じているケースも見受けられます。

今後は、「契約ステータスの一元管理」や「電子署名・捺印機能」「多拠点間の共有機能」といった、現場の煩雑さを軽減し、全体最適化を実現するための仕組みが求められているようです。

属人化しやすい契約管理業務を標準化・可視化することで、企業全体での情報統制と効率化を進める必要があると考えられます。

▼より詳細なレポートダウンロードはこちら

https://lp.infomart.co.jp/contract_service_employment_WP

■ サービス概要



「BtoBプラットフォーム 契約書」は、企業間で交わされる契約をWeb上で締結できるクラウドサービスです。契約の締結・管理をデジタル化し一元管理することで、従来の契約業務にかかっていた手間とコストを削減します。

また、社内承認をWeb上で行うことができるワークフローシステムや、紙の契約書をデータ化し、アップロード登録ができる「自社保管」機能も搭載。電子帳簿保存法にも対応（※）し、バックオフィス業務の効率化やテレワークが実現します。

URL : <https://www.infomart.co.jp/contract/index.asp>

※JIIMA「電子取引ソフト法的要件認証」「電帳法スキヤナ保存ソフト認証」認証取得済

「電子取引ソフト法的要件認証」：<https://www.jiima.or.jp/certification/denshitorihiki/list/>

「電帳法スキヤナ保存ソフト認証」：https://www.jiima.or.jp/certification/denchouhou/software_list/

■ インフォマートについて

1998年の創業以来、企業間取引における請求・受発注等の業務効率化を実現するクラウドサービスを提供・運営しています。主力サービスの「BtoBプラットフォーム」は、120万社以上が利用。プラットフォーム内の総流通金額は年間62兆円以上。

会社名：株式会社インフォマート（東証プライム市場：2492）

代表者：代表取締役社長 中島 健

代表取締役副社長 木村 慎

本社所在地：東京都港区海岸1-2-3 汐留芝離宮ビルディング13階

設立：1998年2月13日

資本金：32億1,251万円（2025年3月末現在）

事業内容：BtoB（企業間電子商取引）プラットフォームの運営

従業員数：732名（連結）、704名（単体）（2025年3月末現在）

URL : <https://corp.infomart.co.jp/>

【 本リリースに関する報道関係者様のお問い合わせ先 】

株式会社インフォマート（広報部：盛・伊藤（歌）・伊藤（昇）・吉田）

TEL : 03-6681-0632 / E-mail : im-pr@infomart.co.jp

