

**【ヌーラボ調査】DX推進の壁は人材不足だけではない、
「業務の属人化」「目的・ゴールの曖昧さ」が上位課題に**

株式会社ヌーラボ（本社：福岡県福岡市、以下ヌーラボ）は、週1回以上PCデスクワークに従事する20代～50代の1,000名を対象に、「DX推進と業務可視化に関する実態調査」を実施しました。

本調査により、DXが進まない要因として「DXを推進できる人材・担当者が不足している（35.3%）」が最多となった一方、「業務の属人化（26.0%）」「業務改善の目的・ゴールが曖昧なまま進んでいる（25.5%）」も上位に挙がりました。人材不足に加え、業務のブラックボックス化がDX推進の課題となっている実態が明らかになりました。



■ 調査サマリー

- DX業務に関与している人は72.3%に達し、DX推進はすでに多くの企業で一般的な業務となっている
- DX業務の内容として「業務フロー・プロセスの可視化・整理」が3位（31.8%）に位置し、既存業務の整理がDXの中核業務として認識されている
- DXが進まない要因として「人材不足（35.3%）」だけでなく、「業務の属人化（26.0%）」「目的・ゴールが曖昧なまま進んでいる（25.5%）」が上位に挙がり、業務構造に起因する課題が浮かび上がった

【調査概要】

調査名:DX推進と業務可視化に関する実態調査

調査対象: 20代～50代の週1以上PCデスクワークがある1,000名

調査方法: インターネット調査

調査期間: 2026年2月18日～2026年2月20日

有効回答数: 1,000件

調査機関: 株式会社ネオマーケティング

■ 調査結果の詳細

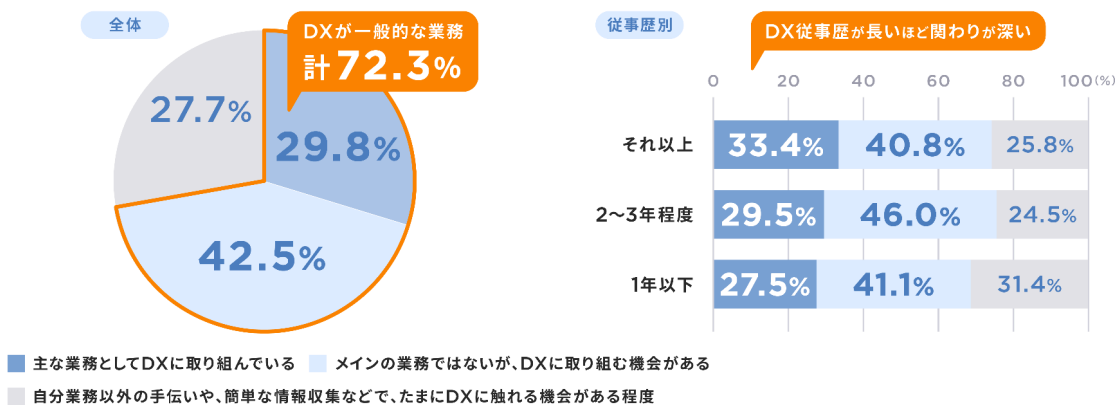
1. DXに関わる機会がある人は72.3%、DX推進はすでに一般的な業務に

DXに関わる機会があるかを聞いたところ、72.3%が「主な業務としてDXに取り組んでいる」または「メインの業務ではないが、DXに取り組む機会がある」と回答しました。すでにDX推進が多くの企業で一般化していることが確認されました。

また、DX業務への従事歴が長いほど関わりが深くなる傾向も見られ、従事歴が「3年超」の層では33.4%が「主な業務としてDXに取り組んでいる」と回答したのに対し、「1年以下」の層では27.5%にとどまりました。

DX業務に関わる割合

あなたの勤務先での仕事において、DX(デジタルトランスフォーメーション)に関わる機会がありますか



2. DX業務の内容、上位は「AI活用」「データ整理」「業務フローの可視化」

主なDX業務として、「AI・自動化の業務活用（42.2%）」「データの統合・整理（33.1%）」「業務フロー・プロセスの可視化・整理（31.8%）」が上位となりました。AI活用やデータ統合が注目を集める中、その前提となる既存業務の整理・可視化がDX推進の中核業務として広く認識されていることが分かりました。

DX業務の内容

ご自身に関わることのあるDXに関する業務をすべてお答えください

全体	[n=1,000 複数回答]
AI・自動化の業務活用	42.2%
データの統合・整理	33.1%
業務フロー・プロセスの可視化・整理	31.8%
業務手順書・マニュアルの作成	29.6%
社内ツールの利用定着・運用改善	29.5%
既存システムの刷新・統合	23.5%
DX人材育成・研修企画	22.6%
SaaS・クラウドツールの選定・導入	21.4%
データ活用ルール・ガバナンス整備	21.1%
社内DX推進体制の構築	20.8%
DX戦略／ロードマップの策定	19.9%
DX推進のKPI・ROI設計	17.7%
その他	9.6%

主なDX業務の内容

- 1 AI・自動化
- 2 データの統合・整理
- 3 業務フローの可視化・整理

業務改善の重要な施策である業務フローやプロセスの整理は、DX関連業務の中でも高い割合を占めている。

DXを推進するにあたって、とくに**既存業務の整理が重要**。

3. DX推進の課題、「人材不足」に続き「属人化」「可視化不足」が上位に

DX推進における課題として最も多く挙げられたのは、「DXを推進できる人材・担当者が不足している（35.3%）」でした。一方で、「現行業務が属人化しており、整理が進まない（26.0%）」「業務改善の目的・ゴールが曖昧なまま進んでいる（25.5%）」も上位に挙がりました。

人材不足が語られがちなDX停滞の要因ですが、業務の属人化や可視化不足もDX推進の課題として認識されていることが分かりました。

DX推進における課題

ご自身が感じるDX推進における課題をすべてお答えください

全体	[n=1,000 複数回答]
DXを推進できる人材・担当者が不足している	35.3%
業務改善やDXに割ける時間が不足している	28.4%
現行業務が属人化しており、整理が進まない	26.0%
業務改善の目的・ゴールが曖昧なまま進んでいる	25.5%
部署間で業務や認識が分断されている	21.9%
業務全体の流れが整理・可視化できていない	21.7%
改善しても成果が見えづらく、継続しづらい	21.5%
ツールやシステムが乱立し、全体像が把握できていない	20.7%
継続的に見直す仕組み（PDCA）が回っていない	19.2%
ITツール・システム選定の判断軸が定まらない	18.2%
導入したツールが現場で使われていない	16.5%
その他	7.7%

DXが進まない主な要因

1 人材不足

企画系、バックオフィス系、技術系の職種が高い割合を占めた。

2 時間不足

生産技術・生産企画、購買・物流系の職種が高い割合を占めた。

3 業務の属人化

カスタマーサポート、生産技術・生産計画、情報システム、仕入れ・商品管理、経営企画・事業企画系の職種が高い割合を占めた。

4 目的・ゴールが曖昧

クリエイター・デザイナーの回答が最多。

本調査から、DX推進がすでに多くの企業で一般化している一方、「業務の属人化」や「目的・ゴールの曖昧さ」という課題が根強く残っていることが明らかになりました。自動化やデータ活用といったDXの施策は、既存業務の整理・可視化を土台として初めて機能します。人材がいても、整理・可視化されていない業務にDXを適用することは難しく、ヌーラボでは「業務のブラックボックス化」を解消することがDX推進の真の入口になると考えています。

■ 調査レポート（ホワイトペーパー）の公開について

本調査では、DX推進の課題として挙げた「業務の属人化」や「可視化不足」に着目し、その解決手段として活用される業務フロー図の実態や共同編集による可視化の推進方法を解説したホワイトペーパーを公開しています。

▼ホワイトペーパー ダウンロードはこちら

<https://cacoo.com/ja/document/dx-process-blackbox-survey/>

また、本調査の結果をまとめたブログ記事も公開しています。

▼ブログ記事はこちら

<https://cacoo.com/ja/blog/dx-process-blackbox-survey/>

■ 本調査結果を使用される際のお願い

- ・本リリースの著作権は株式会社ヌーラボに帰属します。
- ・本リリース内容の引用・転載は、報道・紹介を目的とする場合に限り、出典として当社名（株式会社ヌーラボ）および可能な限り本リリースへのリンク又は掲載元情報を明記のうえご利用いただけます。
- ・なお、内容の趣旨を変更する改変、または商品・サービスの販売促進等を目的とした利用をご希望の場合は、事前に当社広報窓口（pr@nulab.com）までご連絡ください。

■ Cacaoについて

Cacao（カクー）は、複数人で共同作業ができるオンラインホワイトボードツールです。ブラウザ上でフロー図・組織図・ワイヤーフレームなどの図解をリアルタイムで共同編集でき、URLで簡単に共有できます。豊富なテンプレートと直感的な操作性により、チームの意見をまとめたり、業務フローの可視化や属人化解消を支援します。

<https://cacoo.com/ja/>

■ 株式会社ヌーラボについて

代表者：橋本正徳

本社：福岡県福岡市中央区大名一丁目8-6 HCC BLD. 2・6・7F

東京事務所：東京都港区芝大門二丁目1番16号 +SHIFT SHIBADAIMON B1F

コーポレートサイト：<https://nulab.com>

採用サイト：<https://careers.nulab.com/>