株式会社DnD コラム ― 業務効率化

東京商工リサーチ、2026年1〜10月の後継者難倒産が前年比15.9%増の444件 引き継げる状態にする顧客・受注業務のシステム化3ステップ

後継者を探す前に解消すべき「業務の属人化」3パターンと、顧客・受注管理をシステム化して誰でも続けられる状態を作る具体的な手順を解説します。

2026年11月19日発行 ／ dnd-inc.jp

---

1. 東京商工リサーチが示した後継者難倒産の現状

東京商工リサーチが2026年11月に公表したデータによると、2026年1〜10月の後継者難を原因とする倒産は**444件（前年同期比15.9%増）**に達しました。同社の後継者不在率調査では、2026年の後継者不在率（後継者が「いない」「未定」「分からない」と回答した企業の割合）が**62.64%**と、2019年の調査開始以来の最高値を更新しています。

後継者を探すことと同時に重要なのが、「業務が誰かに渡せる状態になっているか」という問いです。属人化が残ったままでは、後継者が見つかっても引き継ぎが機能しません。

2. 後継者を探す前に解消すべき「業務の属人化」3パターン

パターン1：顧客情報が担当者の頭の中にある

顧客ごとの要望・特別対応・価格条件が担当者の記憶にしかない場合、担当者交代のたびに顧客対応が一から始まります。過去の対応履歴と特別条件をシステムに記録することで、誰でも同じ品質でフォローできるようになります。

パターン2：受注・発注の進捗を特定の人しか追えない

「今どの案件がどの状態か」が担当者のExcelや頭の中でしか管理されていない場合、その人が不在になると業務が止まります。受注台帳を一元化し、全員が同じ場所を参照できることが最初のゴールです。

パターン3：価格・条件の根拠が記録されていない

「なぜこの顧客はこの単価か」「この取引先だけ支払サイトが違う理由は？」が担当者しか知らない状態では、後継者が引き継いでも同じ条件で取引を続けられません。価格・条件の根拠と変更履歴の記録が引き継ぎの前提です。

3. 業務の属人化度を確認する8項目

#	確認項目	「はい」が多いとどうなるか
1	顧客の要望・特別対応・価格条件が、担当者にしかわからない	担当者交代のたびに顧客対応が一から始まる
2	受注・発注の進捗を、担当者しか追えない	不在時に業務が止まる
3	在庫の残量・状態を、担当者しか把握していない	欠品・過剰在庫の発見が遅れる
4	請求・入金の状態を、担当者しか追えない	未収が発覚しにくくなる
5	業務の手順書・マニュアルがない（または2年以上更新されていない）	教育・引き継ぎに数か月かかる
6	過去の取引記録が紙またはバラバラに保存されている	トラブル時に経緯をたどれない
7	業務上のシステムのパスワードを担当者しか知らない	担当者不在時にシステムにアクセスできない
8	社内で「あの人に聞かないとわからない」が常態化している	業務の停滞が引き継ぎ困難を表している

4. 引き継げる状態にするシステム化の3ステップ

ステップ1：顧客台帳と受注台帳を一元化する

「誰に・何を・いつまでに・どんな条件で」が一目でわかる台帳を一か所に作ります。担当者全員が同じ場所を見て更新でき、過去の対応履歴と特別条件が残ることがポイントです。まず主要な取引先から始めます。

ステップ2：受発注と在庫の流れをシステム上でつなぐ

受注台帳が整ったら、仕入先への発注・在庫の引当・納期管理と連動させます。まず取引量が多い1〜2の取引先・商品から連動を始め、慣れたら範囲を広げます。

ステップ3：請求・入金消込と記録保存を組み込む

請求書の発行・送付・入金確認・消込のサイクルをシステムに組み込み、過去の取引記録をシステムに紐づけて保存します。後継者がいつでも経緯をたどれる状態になります。

株式会社DnDにできること

- 顧客・受発注管理システムの開発（自社の業務フローに合わせた設計）
- 既存システムの点検と刷新（対象システムの権利をお持ちの方からの依頼に限る）
- 業務棚卸しからのご支援（属人化の洗い出し・優先順位づけ）

▶ ご相談・お見積りは無料： https://dnd-inc.jp/contact.html

出典：東京商工リサーチ「2026年1〜10月後継者難倒産状況（TSRデータインサイト）」https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1203434_1527.html ／「2026年後継者不在率調査」https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1201982_1527.html