

BPO

導入事例

自動車メーカーH社様



属人化を解消し、『戦略総務』を目指すべく

1カ月で立ち上げた、新たな総務カウンター

導入前の

課題

- ▶ 業務の可視化・標準化・マニュアル化が十分にできていない状況
- ▶ 改善したくても『担当者以外は改善すべき点がわからない』
- ▶ 変化に対応するため、『戦略総務』にならなければいけない

導入後の

成果

- ▶ 1カ月で26業務を引継ぎ、改善やマニュアル手配など実施
- ▶ 新たな総務のカウンター「サポートオフィス」の立ち上げが完了

お客様の声

BPOは、BPO会社とお客様にて、オーダーメイドでお客様にあったBPOの形を一緒に作り上げる要素があります。そのためには、『BPOの目的・位置づけ』や『総務業務の理解』が必須になります。

パーソルテンプスタッフには、これらにご理解をいただき、弊社にとって最適なBPOの形は何かという視点でご検討いただけました。パーソルテンプスタッフの行動指針にあるように、まさに『顧客志向』で弊社に『誠実』に、真摯に向き合うことを徹底していただいたものと感じています。

自動車メーカー / H社 総務部
K様



属人化など、生産性低下が目に見えて発生していた

H社の総務部、K様は『業務の生産性』に関して悩みを抱えていました。総務業界でよくあるといわれている『業務の属人化』の傾向が強く、**業務の可視化・標準化・マニュアル化が十分にできていない状況**だったのです。

そのため、担当者が異動すると業務品質や生産性が低下してしまう構造になっていました。

「以前と比べ社内異動が多くなり、総務部内のベテラン社員数人が異動するということもあり、生産性低下が目に見えて発生している状態でした」とK様。

また、業務がマニュアル化されて可視化されていないため、『**担当者以外は改善すべき点がわからない**』という部分もあったようです。

「戦略総務」にならなければいけない

さらにH社は、自動車業界を取り巻く大きな変化に合わせて、自らも変化に対応する必要がありました。K様は、『**戦略総務**』を目指していたといいます。『戦略総務』とは、受け身の総務ではなく、会社の経営戦略実現のため『**総務から能動的に会社を動かしていこう**』という考え方です。

そして、1つ目に挙げた「生産性を上げなければいけない」という悩みと、「戦略総務にならなければいけない」という悩み、どちらも解決する手段としてたどり着いたのが、**BPO**だったのです。



受託決定から総務カウンターの立ち上げまで1ヵ月

そこで、パーソルテンプスタッフにご依頼をいただくと、まずは業務を引き継ぎ、改訂したうえでマニュアルに落とし込んでいきました。ただ、そのまま引き継ぐのではなく、パーソルテンプスタッフ**独自の目線でシステム化・ペーパーレス化などの改良**を加えていきました。

また、「**総合力**」も期待されていた通り、デジタルコンサルティングや、業務構築のプロなど、専門の部署の力を借りながら短い期間でプロジェクトを立ち上げていったのです。

そうして、社員の方が業務をスムーズにこなしていただくのを陰で支える総務のカウンター『**サポートオフィス**』が**1ヵ月という短期間で稼働**することになりました。



短い期間ながら総務の26業務を引継ぎ、立ち上げ完了

短い期間ながら総務の26業務を引継ぎ、改善やマニュアル手配まで行って、ついに立ち上がった新たな総務のカウンター『サポートオフィス』。

ここまでの動きについてK様は、パーソルテンプスタッフに対して次のように述べてくださいました。

「弊社だけでは工数的にも能力的にも対応できないものであり、御社に委託したからこそ、できたものだと思います」

