

BPO

導入事例

中外製薬様



コア業務とノンコア業務の仕分けができ、
業務プロセスもシンプルに。「効率化に大きな効果がある」

導入前の

課題

- ▶ 人によって仕事の方法が異なり、効率が悪い
- ▶ 異なる形式の伝票を大量に処理する必要がある
- ▶ 新しく入った人に仕事を覚えてもらうのに苦労をしてしまう

導入後の

成果

- ▶ 業務プロセスをシンプルに変えることができた
- ▶ ノンコア業務を外に出し、コア業務に注力できるようになった
- ▶ 「業務改善の提案」をされるようになった

お客様の声

私たち社員が見ている範囲は、あくまで製薬業界の中での考え方でしかありません。しかし、パーソルテンプスタッフさんはいろいろな業種でBPOを受託されているので、その中で製薬業界にアジャストできるようなノウハウも持っていると思います。

今後も、他業種から当社に取り入れられるものはどんどん提案していただいて、『業務のスリム化』を進めていただきたいですね。外部委託は自分たちでは分からないことに対して、新たな目線でプロセスを変える気づきを与えてくれるものだと思います。ワクワクするような提案をいただけることを期待しています。

中外製薬株式会社 臨床開発業務部 部長
辻本 真一様



—パーソルテンプスタッフへの業務委託を決めたのはどういった理由からでしょうか。

辻本様：何度か話を聞いてみて、対応がしっかりしていると思ったからです。また、派遣の担当の方には、スタッフマネジメントを丁寧に確実にサポートしていただいていたので、これまでの実績を信頼してお任せしました。

コア業務に注力できるようになり、業務プロセスもシンプルに

—「経費処理の業務」から始まって、現在は大きく3つの業務を受託しています。「eラーニングのコンテンツ制作」や「システムアカウントの管理業務」などですが、BPOをさまざまな業務に広げていただきましたね。

諏訪部様：われわれ臨床開発業務部のコアの業務は、薬の開発です。社員がそのコア業務に注力できる環境を作ることが重要です。そのために、業務を棚下ろしして「コアの業務」と「コアではない業務」をしっかりと仕分けて、可能なものから外製化していきました。

—“コア業務に注力できる環境を作る”ためのBPO、ということですね。

諏訪部様：はい。経理は私たちの専門ではありませんし、eラーニングも配信に関してはお任せしたほうが良いと考えました。

—BPO化する際に重視していることはありますか？

諏訪部様：業務を同じプロセスや同じ人数のままで外部委託するのではなく、効率化を図ったうえで外製化しています。さらに、パーソルテンプスタッフさんに一度業務を見ていただいて、プロセスの“見える化”をして、シンプルに変えていただいています。

中外製薬株式会社
臨床開発本部
臨床開発業務部
ファンクションマネジメントG
グループマネジャー
諏訪部 徹 様



中外製薬株式会社
臨床開発業務部
臨床業務担当
統括マネジャー
廣川 恵子 様



—そのまま外部委託するのではなく、いったん効率化してから外に出すということですね。

諏訪部様：ええ、BPOでコストが下がるメリットもあるとは思いますが、「業務プロセスをシンプルにすること」を重要視しています。

「人とシステムの組み合わせで業務を進められる点」が良い

諏訪部様：それと、パーソルテンプスタッフさんのBPOの良さは、「人とシステムの組み合わせで業務を進められる点」ですね。

—ありがとうございます。

諏訪部様：全部をシステムだけで済ませようとしても、なかなかうまくいきません。その場合に「要所にスタッフをいれましょうか」と提案していただくことで、うまく運用できます。単純化された業務だけをお任せするのではなく、スタッフの配置やDXも含めて一緒に考えてもらっていますね。

廣川様：私たちが動かしている臨床試験は100件以上におよびますし、ステークホルダーもたくさんいます。業務プロセスも多岐にわたるので『効率化』は、やはり重要です。パーソルテンプスタッフさんのように常駐していただいて外部委託をお願いできるのは、効率化を進めるうえで大きな強みであり、大きな効果があると感じています。

