

# BPO

## 導入事例

### エネルギー関連メーカー様



特殊だと思っていた業務でも、BPOを可能にする秘訣がある  
「成功のカギはマニュアルづくり」



#### 導入前の

### 課題

- ▶業務が特殊で難しく、属人化の極みだった
- ▶問い合わせ対応や教育に追われ、社員が本来の業務に専念できなかった



#### 導入後の

### 成果

- ▶マニュアルづくりによって、ノウハウが可視化され、属人化が解消した
- ▶問い合わせや教育の時間が減り、社員としての業務に専念できるようになった

#### お客さまの

### 声

正直なところ、保証と審査の業務にBPOを導入するのは無理だろうと最初は思っていました。でも、こうした特殊かつ難しい業務をBPO化できたことは、会社にとってもプラスになると思っています。特殊な業務だから、BPOは絶対にできないとは思わずに、まずチャレンジすることが大切です。きちんとマニュアル化、ルール化すれば、どんな特殊な業務でもBPO化することは可能ですし、効率化も実現できると思います。

エネルギー関連メーカー / A社 カスタマーサポート保証部門  
メーカー責任者様



## 社員の時間を奪っていた 「電話対応」と「新人教育」

A社が取り扱う「太陽光発電」や「蓄電システム」といった設備の製品保証は、業界ならではの特殊さがありました。製品を購入されたお客様が、申請書を提出し、審査で問題がなければ保証書が発行されるのです。

そんな中、課題は社員の時間確保でした。

「当時は、派遣スタッフが電話をとり、わからないときには隣にいる社員に聞いて、社員はそれに答えていました。電話の内容が難しい場合は社員が直接対応することも多く、電話対応だけでかなりの時間を取られてしまい、ほかの仕事を後回しにしていました。」

またもうひとつの課題は教育でした。派遣スタッフは3か月更新の際に人が入れ替わることが多く、その度に新人教育が必要で、そこに社員の時間が取られていきました。

そんな時、BPOについて検討を開始。3社からプレゼンを受けた中、柔軟な対応を提案したパーソルテンプレスタッフが選ばれました。決め手は、時間をうばっていた「電話対応」に唯一対応できたことです。

## 成功のカギは マニュアルづくり

BPO導入を進めるなかでもっとも難しかったマニュアルづくりについてメーカー責任者は語ります。「この場合はイエス、この場合はノーという判断が必要な業務についてまで、ルールを細かくすべて決めるのが難しかったです。しかしそのおかげで、変な話ですがBPOをやめて派遣社員に戻しても活用できるほど、誰でもすぐに仕事ができるマニュアルができました。」

また業界や販売方法の変化に対して、臨機応変に対応ができたのは、プロジェクトリーダーの存在が大きい、とメーカー責任者はいいます。マニュアルにない判断ができないことが出てきたときに、社員と考え方や認識のすり合わせをしてくれるからです。

## 属人化は ノウハウの詰まった“宝”

マニュアルができたことで、全員がどのように業務を進めているのかわかるようになり、仕事の見える化が実現しました。これまでは一人ひとりが自分の仕事を各自でおこない、報告することもなかったので、誰がどのような仕事をしているのかわからなかったのです。そのため誰かが辞めると、次に担当した人はまた違う方法で仕事をすすめていました。いわゆる属人化です。

属人化は悪いことの代名詞のように言われます。果たして本当でしょうか？

属人化していても業務がまわっているのであれば、担当している人の頭にはルールやノウハウが詰まっているはずです。それを引き出しマニュアル化して運用していくBPOにとっては、属人化はノウハウの詰まった“宝”です。

この点についてメーカー責任者は感想を述べます。

「属人化になっていて困っている、と課題に感じている職場は多いと思います。BPO導入を進めるなかで、属人化は悪いことでも何でもなくて、いいことだと、パーソルテンプレスタッフさんに教わりました。」

こうしてBPO導入を進めたことで、社員は、電話対応や新人教育から解放され、本来注力すべき業務に向きあい、専念することができるようになりました。これまで社員は1日あたり2、3時間残業をしていましたが、今はほぼゼロということです。

