

# BPO

## 導入事例

エプソン販売 様



『業務量の増加』と『繁閑の差』へ速やかに対応。

「すごく信頼感がありますね」



導入前の

### 課題

- ▶ 業務が複雑化し、業務量も急増してしまった
- ▶ 繁忙期と閑散期で業務量の差が激しく、非効率になっていた
- ▶ 契約更新の時期に、再び業務量が急増してしまうことに



導入後の

### 成果

- ▶ 処理件数を常に可視化できるようになった
- ▶ 業務の切り分けと人員配置により、繁閑の差に対応できるように
- ▶ 提出されたレポートによって業務を客観的に分析できるように

お客さまの  
声

毎月ご提出いただく報告書では、「課題」についてもレポートしていただけます。課題を的確に拾いあげていただくことで、私たちも業務を客観的に分析できます。報告書を見ながら次にするべきことをご相談できることも、BPOの良い点だと感じています。パーソルテンプスタッフのBPOチームの皆さんが、当社のビジネスや業務を深く理解していただいているからこそ対応できるのだと思います。私たちにとってどうするのがいいのかを常に考えてくださって提案していただけるので、すごく信頼感がありますね。



エプソン販売株式会社 販売推進本部 スマートチャージMD部  
スマートチャージセンター 課長 今井 祐美子 様

## 「業務量の増加」と「繁忙の差」によって 非効率な状況に

エプソン販売様は、セイコーエプソンのグループ会社です。従来のプリンターは販売店を通じて販売していましたが、2014年からエンドユーザーと直接契約を結ぶ新たなビジネスモデルの『エプソンのスマートチャージ』を開始しました。『エプソンのスマートチャージ』は、複合機とプリンターの定額サービスで、法人向けに展開されています。



そして、販売から契約までの業務を一括して扱うために、東京都日野市の事業所に『スマートチャージセンター』を開設しました。

それから3年ほど、社員と派遣スタッフで契約業務にあたっていましたが、課題が出てきたようです。スマートチャージセンターの課長である今井様は「**取り扱う商品のパターンが増えるにつれて業務が複雑化し、業務量も急増していました**」と語ります。

さらに、繁忙期と閑散期で業務量の差が激しいことも課題としてあったようです。「**最も契約が集中するのが3月で、通常月に比べると数倍の契約数があります。一番業務量が多い時期に人員をあわせると効率が悪くなります**」と今井様は顔をしかめます。

そして、フレキシブルな体制構築を期待して、パーソルテンプスタッフにご相談くださいました。

## まず着手したのは、「業務量を予測すること」と「業務の切り出し」

まずパーソルテンプスタッフが着手したのが『業務の可視化』でした。そして、「業務量をどのように予測して、人員をどう配置していくか」という課題に取り掛かったのです。

そして、繁忙の差に対応するために取り組んだのが、「**短期間でも覚えることができる業務**」を切り出すことです。繁忙期にはスタッフを増やすことになります。その際に、**新たに入ってきたスタッフが短期間で取り組める業務を用意しておいた**のです。

## システムの管理・運用もできるように することで、処理件数を常に可視化

さらに、日々の納期を順守するための『進捗管理システム』として、エプソン販売様が使われていた Microsoft Access をベースにしたものをパーソルテンプスタッフでも管理・運用できるようにしていただきました。

これにより今井様は「**処理件数を常に可視化できるようになりましたね。繁忙の差に応じた体制を構築することに加えて、業務の構築も一緒に進めていただけたのは、BPOのメリットですね**」と満足いただきました。

改めて、エプソン販売様の業務をパーソルテンプスタッフが受託していることについて伺ってみると、部長の子田様からは次のようなコメントをいただきました。

エプソン販売株式会社  
販売推進本部  
スマートチャージMD部  
部長  
子田 吉之 様



「**パーソルテンプスタッフのBPOチームの皆さんに業務をお願いすること、私たちがシステムを改善して効率化することはセットです。この両輪で効率化を進めることによって、お互いの幸せにつながるのではないのでしょうか**」

