

BPO

導入事例

ジャックスリース様



BPOにお願いしなかったら、
短期間でこれだけの人数をそろえて教育するのは難しかった



導入前の

課題

- ▶ 急激に個人需要がふえ、残業しても追いつかない
- ▶ 社員を増やして対応したが、短期間の教育が難しい
- ▶ 採用・教育をお任せできるBPOの検討をはじめた



導入後の

成果

- ▶ デジタル化よりBPOによる手作業がスピード対応には有効だった
- ▶ 契約が2年間で5.3倍増！繁忙をリーダーの教育力で乗りきった
- ▶ 信頼関係を親密に築くことでBPOを成功に導いた

お客さまの

声

採用と教育をお任せできるという前提があったため、BPOを選択しました。もしもBPOをお願いしなかったら、短期間でこれだけの人数を自社で揃えて、教育をしなければならなかったことになります。それができたかどうかは自信がないですし、おそらくかなり厳しかっただろうと思います。またパーソルテンプスタッフさんには、一気にすべてを請け負うのではなく、一部分から業務委託を始めて、段階的に業務を巻き取っていただきました。

ジャックスリース株式会社 オートリース事業部 オートリース契約課
お客さま



急激に需要が増え 社員だけで対応できなくなった・・・

—BPOを導入されるまでの、貴社の状況を教えてください。

お客さま：2016年ころから、需要が急速に伸びてきたために、契約と登録の事務作業が、追いつかない状況になりました。

2017年頃から人員も増やしていましたが、社内的人数には限りがあり、何らかの手を打たなければならないと判断しました。

また、業務が追いついていないため、社員が新しいスタッフに業務の内容や手順を教育することが難しい状況でした。

採用・教育までお願いできる BPOを検討。

—正社員をさらに増やす、派遣社員を導入するなどの選択肢もあったと思いますが、BPOに決めたのはどのような理由からでしょうか？

お客さま：採用と教育をお任せできるという前提があったため、BPOを選択しました。

もしもBPOをお願いしなかったら、短期間でこれだけの人数(30名)を自社で揃えて、教育をしなかったことになってしまいます。それができたかどうかは自信がないですし、おそらくかなり厳しかっただろうと思います。

—パーソルテンプスタッフを選ばれたポイントがありましたらお聞かせください。

お客さま：もともと派遣サービスでお付き合いがあったことと、特に段階的に業務を巻きとるご提案をいただいたことが大きかったですね。



スピード対応には デジタルより人海戦術が有効

—紙の書類が多いと思いますが、RPAなどのデジタルの導入についてはどのようにお考えなのでしょうか。

お客さま：一部にRPAを入れるなどシステム化を進めてはいます。しかし、競合他社が新たなサービスを打ち出した場合には、同じようなサービスを用意する必要があります。このような場合は、RPAのシステム改修をしていたのでは間に合わないので、パーソルテンプスタッフさんと協議をして、手作業で対応しました。

プロジェクトリーダーの教育力で 乗り切った繁忙

—契約は2017年から2年間で5.3倍に増えましたが、繁忙期を乗り切れた要因をどのように感じていますか。

お客さま：一番大きいのは、パーソルテンプスタッフさんのプロジェクトリーダーの力だと思います。

プロジェクトリーダーと現場メンバーの方が常駐して、新しく入ってきたメンバーとコミュニケーションを取りながら、戦力になるまで育てていく。

さらにサブリーダーも育てて、幅広いマネジメントもしていただけるようになったことで、いろいろな案件に対応できるようになったと思います。現場の力は大きいですね。

