

BPO

導入事例

国分中部株式会社 様



派遣から業務委託に切り替え。

人員は半分に削減でき、社員の負担も減少！

導入前の

課題

- ▶ 派遣スタッフの欠員を社員側で吸収しなければならない
- ▶ 繁忙期になると社員に強く負荷が掛かり、残業過多に
- ▶ 人員の確保に苦労し、確保できても「教育」が負担に

導入後の

成果

- ▶ 業務委託を機に“統一したマニュアル”を整備でき、業務効率化につながった
- ▶ 委託した業務に携わる人員を半分に削減でき、「教育」の負担はゼロになった
- ▶ 社員がやっていた業務は、作業効率が35%も上昇

お客さまの 声

契約を結んだ後のパフォーマンスは始めてみないと分からない部分もあり、企業としては正直『リスク』と言えます。ただ、派遣から入って業務委託に切り替える形でできたのは、お互いに合意できるので非常に良かったですね。

社員だと途中で電話やメールが来たり、声を掛けられたりして、どうしても仕事を中断してしまいます。この点、パーソルテンプスタッフに任せたら集中して取り組んでくれますし、マクロやRPAの成果もあって同じ業務でも作業効率が社員より35%も上昇しました。

国分中部株式会社 名古屋業務センター
営業業務課長 平田 様



人員への教育負担や繁忙期への対応により、 残業過多に

食品・酒類の総合卸売業として300年以上の歴史を有する
国分中部株式会社様。

そんな国分中部株式会社様の「名古屋業務センター」には、
注文を受ける営業業務課と、仕入先への発注と在庫管理
をする販売業務課があります。

いずれもコアな業務のため、50名以上の社員の皆さまが
運用しており、そこに派遣スタッフやパートタイマーが
25名ほど加わっている構成でした。

しかし、最も多い派遣スタッフの活用については課題が
あったようで、販売業務課長の山崎様は次のように振り返り
ました。

「例えばお子さまのご出産で産休に入られたり、急な体調
不良でお休みになったり、突発的な欠員はどうしてもあり
ます。その際に、すべて社員で吸収する必要がありました」

国分中部株式会社
名古屋業務センター
販売業務課長

山崎様



しかも、新しい派遣スタッフには、一から業務を教える
必要があります。簡単な業務ではないため教育には時間
が掛かってしまいました。山崎様は厳しい表情で語ります。

「教育担当も自分の仕事の合間に教える必要がありますので、
時間も掛かってしまうし、拘束されてパワーも掛かって
しまうので大変でした」

社員の皆さまは新人の派遣スタッフに教えた後でようや
く自分の時間を持てるようになるため、構造的に「残業が
増えてしまう」という弊害も生まれたのです。

「派遣から業務委託に切り替える」 前提で導入へ

まず業務委託化を前提にパーソルテンプスタッフから5名
のスタッフを派遣契約させていただきました。その5名は

お客さまから直接教育をうけ「業務を習得しながらも業務
委託の準備をする」という動きをしていきました。

そして委託できる業務の判断をしたり、打ち合わせを重ね
たりしながら、業務委託化に向けて準備を重ねていった
のです。



該当の部署では52項目の業務を実施していましたが、そ
のうち最初に委託化できたのは17項目でした。マニュアル
を整備し、難しい判断を必要としない17項目から業務
委託をスタートしたのです。

この“マニュアルの整備”について、山崎様は次のよう
に語ります。「もともと当社は業務内容の共有を個人ごと
がそれぞれで行っていたため、統一したマニュアルがあ
りませんでした。今回の業務委託を機にマニュアルを整
備したことで、自分たちの業務を客観的に見るきっかけ
になったのは大きかったですね」

マニュアルを整備したことで業務が見直され、無駄な仕
事が減ることにもなり、時間の余裕ができるようになりました。
それにより「次はこの仕事のマニュアルを整えよう」と動く
ような、良い循環が生まれていったのです。



お問合せは、右記の2次元コードをスキャン
または下記「お問合せはこちら」をクリック



お問合せはこちら