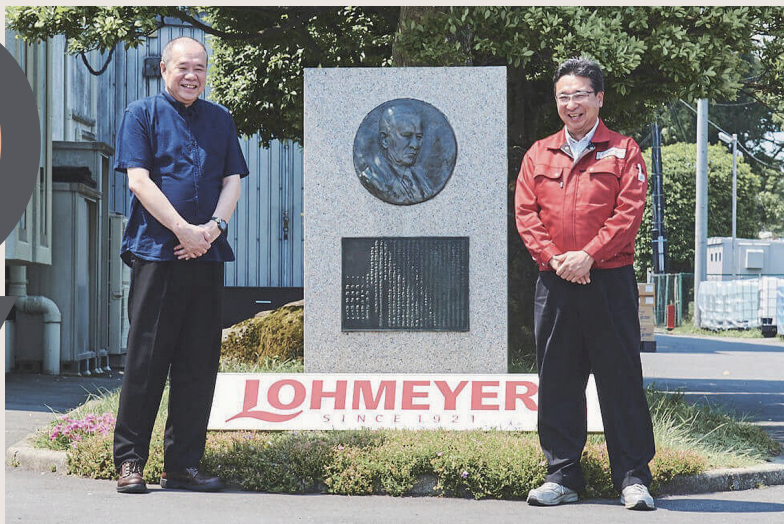


# BPO

## 導入事例

### ローマイヤ様



深夜まで終わらない受発注対応。

『BPO化』によって手離れし、“販路開拓”も実現



#### 導入前の

### 課題

- ▶ お中元とお歳暮の時期になると、深夜まで業務が終わらない
- ▶ 『住所変更』と『発送日の変更』の電話が、ひっきりなしにかかってくる
- ▶ 『ECサイトでの注文の仕方』についての電話対応に時間をとられてしまう



#### 導入後の

### 成果

- ▶ 当社のジョブシェアセンターでの対応で“業務に応じた人員配置”が可能になった
- ▶ 対応スキルの高いスタッフを配置し、電話対応は短時間になった
- ▶ 詳細がわかる『業務報告書』により、顧客が今後の販売計画を立てやすくなった

#### お客さまの

### 声

お中元とお歳暮の時期が終わると意見交換会を開いています。

いただいた業務報告書は、ピーク時の件数などを細かく把握していただいていますので、販売計画などを立てるうえでも良い資料になっています。

また、ギフトの受注業務をお任せできていることで、私たちギフトグループでは2年前に新たに立ち上げたお中元とお歳暮のECサイトの業務にあたることができている。業務が増えても混乱なく進められていますね。

今後ご相談させていただきながら、末永くお付き合いさせていただければと思います。

ローマイヤ株式会社 販売統括部 販売管理部 ギフトグループ グループリーダー  
今田 廣一様



## 大量に押し寄せる注文。

## 深夜まで終わらず、スタッフは全員が疲弊

加工食肉製品の製造と販売を手がけるローマイヤ様。根強い人気を誇るのが、お中元とお歳暮のギフト用商品です。お中元とお歳暮の時期になると大量の注文が押し寄せることとなりますが、ローマイヤ様では社員と臨時スタッフでそれらの注文に対応していました。

しかし、受発注の業務は膨大です。しかも、工場がある那須塩原では、短期雇用の臨時スタッフが集まりにくく、自分たちだけで対応するには限界を超えていました。今田様は当時の状況を次のように振り返ります。

「スタッフが集まっても、業務がハードだったことも大きな課題になっていました。

受注から出荷までを自社で行って行っていたので、超過勤務が当たり前となり、長い時には深夜まで業務が終わらない状況が2週間も続く状態でした。スタッフは全員が疲弊していましたね」



## 受発注業務を委託。

## センターに備わる「人員」と「セキュリティ」

ローマイヤ様の受発注業務を受託したパーソルテンプスタッフは、通常のオンサイト対応ではなく、『ジョブシェアセンター浦和』で業務を行うことを提案しました。

『ジョブシェアセンター浦和』は、通常時に約60人のスタッフが勤務しています。

『業務に応じた人員配置』ができることと、『高いセキュリティを有した環境』を有しているため、ローマイヤ様の業務をここで問題なく対応することができる考えたのです。

### ジョブシェアセンターの紹介



『業務に応じた人員配置』については、全スタッフのうち、「お中元の時期：約20人」「お歳暮の時期：約30人」をローマイヤ様のギフト受注業務の担当としてあてました。

このセンターでは、多くのスタッフが季節ごとの雇用になりますが、業務を熟知する「リーダー」は通年で確保することにより、効率化を実現しています。

## 高い電話対応スキルによって、短時間で問い合わせを解決

また、「電話対応」のチームでも対応スキルの高いスタッフを配置していきました。その結果、クレームの抑制や時間短縮につながっていったのです。

くわえて、以前は『ECサイトの注文の仕方』に対応するために多くの時間を費やしていましたが、BPO導入後の変化について今田様は、次のようにコメント下さいました。

「パーソルテンプスタッフさんの電話対応は非常にスキルが高いので、クレームになることがほとんどありません。

ECサイトについての問い合わせも私たちでは数時間かかることもありましたが、短い時間で解決していますので本当に助かっています」

