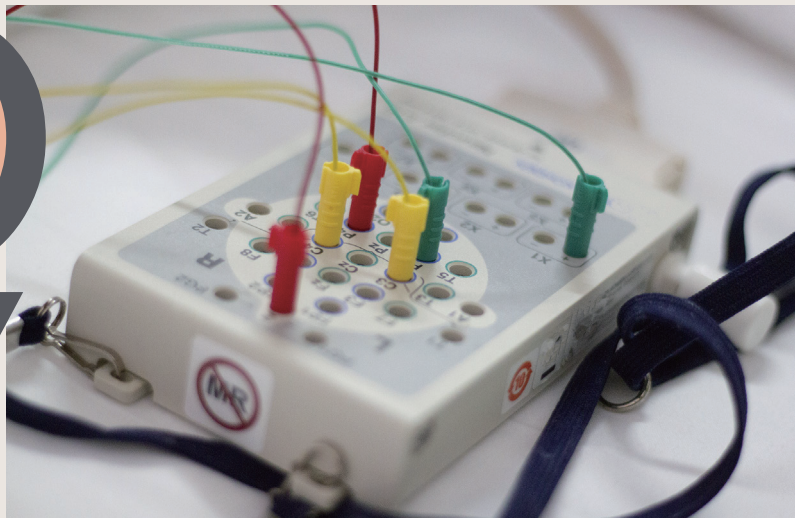


BPO

導入事例

医療機器メーカー様



事業部ごとにバラバラだった営業サポートをBPO導入で標準化、チームで「同じ未来を描くことができた」

導入前の

課題

- ▶ 複数の事業部にある営業サポート部隊がそれぞれ異なる対応をしていた
- ▶ 派遣法改正により長期間働いた派遣スタッフが3年を超えて働けなくなった
- ▶ すべての事業部の営業に均一のサポートができる体制を築きたい

導入後の

成果

- ▶ 業務委託可能な範囲から始め、派遣から段階的にBPOへ移行
- ▶ 共通マニュアルを作成し、休みや交代でもサポートのレベルを一定に
- ▶ クオリティの向上という目標を、社員と業務委託スタッフがチームで目指す

お客さまの 声

事業部ごとに品質の差があった営業サポート業務を「均一のサポートができる体制にしたい」と考えたのがBPO導入の検討を始めたきっかけです。

おそらくBPOを導入していなかったら、一時的に業務が滞るか、営業へのサポートレベルを落とさざるを得ない状況が発生したのではないかと考えています。

プロジェクトリーダーの方が、私どもとコミュニケーションをしっかりとっていただいたことで、同じ未来を描くことができていると感じられました。

医療機器メーカー / A社 営業支援部署
メーカー責任者様



事業部ごとに対応が異なっていた 営業サポート体制

医療機器メーカー A社のメーカー責任者は、煩雑化しやすい営業部のサポート業務にいくつかの課題を抱えていました。

まず、複数ある事業部に対して、それぞれの**営業のサポート部隊を置いているが、その対応品質にはバラつきがあったこと**。

そして、派遣法改正の影響で、**派遣社員の方が同じ部署で3年を超えて働けなくなったため、長く就業いただいたスタッフが働き続けられなくなったこと**です。

こうした課題を解決し「**すべての事業部の営業に均一のサポートができる体制を築きたい**」と考え、BPOの導入検討を始めました。

最初からすべてを 業務委託にはしなかった

BPO立ち上げ時、A社ご協力の元、業務委託の必要性・有効性について営業への周知徹底や、アンケートを実施し、足りない部分などのフィードバックをいただきました。

そして**最初からすべてを業務委託化はせず**、業務委託を受けるのに適した業務と、適さない業務を切り分け、派遣スタッフも残しながら、段階的に進めました。

段階的に進めることは、営業の理解や協力を得やすく、また**サポートのレベルが低下しないためのリスクヘッジ**にもなります。



同じ未来を描くための コミュニケーション

段階的に業務委託化を進めながら、メーカー責任者とプロジェクトリーダーが、週次でマニュアルの再確認をし、不具合が発生している箇所を修正していくスピード対応を行いました。

また月次で報告会をひらき、前月のレビューをすると共に、両社で改善策を提案していきました。

同じ未来を描きながら進めることができたのは、コミュニケーションを密にとることができるお客様先常駐のオンサイト型BPOのメリットです。

メーカー責任者も「**同じフロアに一緒にいるからこそ円滑なコミュニケーションがとれてます**」とオンサイトの良さを実感されています。



「業務の標準化」達成で サポートレベルを均一化

コミュニケーションを重ねながら、ついに**共通の業務マニュアルが完成し「業務の標準化」を達成**。サポートレベルを一定に保つことができるようになりました。

メーカー責任者はさらに期待を寄せます。「**最終的な課題は、クオリティを上げていくことになると思います**。業務はほとんど熟知していただいていますので、お気づきの改善点があれば、ご提案いただければと思います。工数が削減されて、その時間で新しいことをしていただけるといいですね。」

