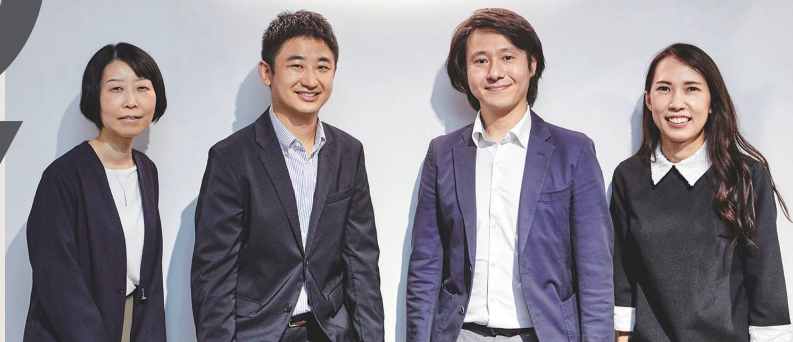


BPO

導入事例

NTT docomo



NTT ドコモ様

膨大な業務、非効率な仕事、属人的な環境……。

「もしBPOをお願いしなければ、首が回らなかった」

導入前の

課題

- ▶ 部門ごとに同じ業務をやっていて非効率だった
- ▶ データ処理が4人がかりで残業しないと終わらなかった
- ▶ 「その人がいなくなったら分からない」ということも……

導入後の

成果

- ▶ 必要なところに力を入れることができるようになった
- ▶ 「コスト削減」や「業務効率化」を実現することができた
- ▶ 非効率な業務を手放して、仕事に新たな付加価値が生まれることに

お客様の声

企業に求められるものはコンプライアンスや情報管理、働き方改革など、年々増えています。私が担当する統括業務でも、「情報管理」や「社員研修」などを取りまとめるだけでもかなりの業務量があるので、こうした業務をお願いすることによって本来必要なところに力を入れることができています。

裏を返すと、お願いしていなければ首が回っていませんでしたね(笑)

お任せすることによって、我々の仕事に新たな付加価値が生まれることを日々感じています。

株式会社NTTドコモ 法人ビジネス本部
法人ビジネス戦略部 総括担当 主査 吉田 岳史 様



膨大な事務処理を別々でおこなっており、非効率だった

—法人ビジネス本部のなかの部門それぞれの担当者様が「同じような業務」を「部門ごとのやり方」で実施していましたよね。

吉田様：そうですね。社員に対するサービスにかかわる事務処理は、かなり膨大にあります。「別々に処理するよりも、合わせて行ったほうが効率的で、質も担保できるのでは」と考えて相談しました。

—ではなぜ、わたしたちパーソルテンプスタッフにお任せいただくことになったのでしょうか？

吉田様：パーソルテンプスタッフさんにはもともと他部門で端末管理をお任せしており、「業務効率化の実績がある」という紹介を受けて、法人ビジネス本部でもお願いしたという経緯です。

部署や人材が増えていっても「効率化」を実現できた

—その後、徐々に規模が拡大していききましたよね。なぜそのように複数の業務へとBPOを導入していこうと考えたのでしょうか。

吉田様：法人ビジネス本部は当初5部門でしたが、現在は7部門あります。法人事業に力を入れていることもあって、部署も人材も増えているんですね。ですから、各部門の業務を紐解いていただくことで業務効率化が図れることは、我々にとって大きなメリットになるんです。

—なるほど。他に何かメリットはありますか？

中嶋様：3つのチームで繁忙期がそれぞれ違うので、繁忙期で人員が必要なときに他のチームからフォローしてもらえるのも助かっています。人事異動のときには数百人の方が法人ビジネス本部に新たに着任しますので、この時期には特に工数を割いていただいています。



BPOによる「ブラックボックス化」の懸念はなかったのか？

—BPOの範囲を広げていただいたことで、「業務がブラックボックス化してしまうのでは？」といった懸念を持つようなことはなかったでしょうか。

吉田様：パーソルテンプスタッフの皆さんは『仲間』という感覚でしたので、ブラックボックス化する懸念は持っていないですね。

—嬉しいお言葉、ありがとうございます。

中嶋様：分からないことや、これまでの業務にないことが生じても、すぐに解決するためのやりとりを日々していますので、ブラックボックス化はされていないと思います。

—以前は「業務が属人的になっていた」とお聞きしましたが、それは解消したわけですね。

吉田様：ええ。誰が業務を行っても一定のクオリティを保つことができたほうがいいですからね。私たちが固執していた方法とは別の観点で業務をとらえ、ノウハウを活用いただくことで「パーソルテンプスタッフさんの進めかたのほうが良かった」と気付くこともよくありますね。

株式会社 NTT ドコモ
法人ビジネス本部
法人ビジネス戦略部
総括担当
中嶋 勇太 様

