

# BPO

## 導入事例

### シェアードB社様



## シェアード×BPOで『拠点を超えた相互フォロー』と改善サイクルを実現！

### 導入前の

#### 課題

- ▶マニュアル整備が追いつかずメンバーが固定化され属人的な運用だった(E事業所)
- ▶部門ごとの共通業務を集約したが、ルールは変更できず非効率であった(Y事業所)
- ▶2拠点で同じ業務を行っていたが、交流がなかった(両事業所)

### 導入後の

#### 成果

- ▶BPO導入で属人化を解消し、改善サイクルを回せるように！(E事業所)
- ▶ルールや手順の標準化を実現し、生産性が向上！(Y事業所)
- ▶『合同報告会』など2拠点の交流が増え、相互フォロー体制が実現！(両事務所)

### お客さまの 声

部門の方が本来の業務に注力いただけるように、両事業所の全体業務量を見直しながら、現場業務をさらにどうやって吸い上げていくか？パーソルテンプスタッフさんと相談しながら検討を始めています。その中で私たちからパーソルテンプスタッフさんへ、新しい業務をもっと出したいし、引き受けていただきたいと考えています。ただ簡単に引き受けていただけにくい難しいところもありますので、それをどうしていくか？そのあたりを同じ土俵の中で一緒に考えられるといいなと思っています。



## メンバー固定化、属人化を解消するため BPO 導入へ (E 事業所)

シェアードB社は化学関連グループ企業のシェアードサービスを担い、一部の『総務・庶務』業務をパーソルテンプスタッフがBPOベンダーとして支援しています。5,000名以上の従業員がいる同グループでBPOがどのように利用されているか、E事業所とY事業所の事例をご紹介します。

### 【E事業所編】

E事業所の『総務・庶務』業務はシェアードB社が担当。正社員や契約社員、派遣スタッフを含め10名ほどが従事していました。しかし、マニュアル整備が追い付かない中でメンバー固定化、業務の属人化が大きな課題に。そこで課題解消のためにBPO導入を決め、パーソルテンプスタッフが選ばれます。外部業者を迎えるための新しいルール設定を行い、業務委託がスタートしました。

## 属人化の解消だけでなく改善サイクルを 回すことで運用規模を拡大 (E 事業所)

BPO導入から10年経過したE事業所では、債権・債務処理や庶務業務を担当する「債権・債務チーム」と、従業員対応を行う「コンシェルジュチーム」に分け、8名で業務に当たっています。また、受託した業務は改善サイクルを回すことで工数を削減し、新たな業務を追加しながら運用規模を拡大しています。こうした取り組みは、B社から高い評価をいただき、新たに別事業所の業務を2019年より受託することになりました。

## 「部門サービス」の効率化を考え集約したが、 ルール変更できず属人化 (Y 事業所)

### 【Y事業所編】

Y事業所では、さまざまな部門の社員が本来の業務に集中できるように、シェアードB社が間接業務を巻き取る形で受託しています。

その中でも「部門サービス」と呼ばれる庶務業務は、組織変更の4月と10月が繁忙になり、各部門担当者は残業が発生しながら対応にあたっていました。

シェアードB社が運用開始した当初は、各部門から切り出される前の「部門ごとのルール」を変えないことで、同じ業務に複数の運用ルールが存在していました。したがって担当に割り振られたメンバーは、他部門のルールが分からない状態で、属人的な運用となっていました。

こうした状態にシェアードB社は、運営における効率化の課題や継続性への懸念を抱き、効率的な運用方法を考えようという動きが生まれます。しかし、メンバーの相違工夫だけでは解消が難しい問題もあり、効率化の限界が出てきました。そんな時、E事業所で総務・庶務のBPO化が先行して始まっていたことを知ります。

## 2拠点の共通性を活かしたBPO導入で 標準化を実現し、属人化を解消 (Y 事業所)

Y事業所へのBPO導入後、委託チームのリーダーが中心となって業務フローや手順書を整備していきました。「部門サービス」では両事業所で同じ業務が発生していることも多くありました。よって事業所ごとに手順書を作成する必要はなく、ひとつの事業所が作ったものをシェアできることが大きなポイントです。部門ごとのルール、担当者ごとの手順で属人的に行っていた運用を、標準的な方法に変更することで、さらなる効率化が実現し生産性が向上しました。

## BPO導入で交流が生まれ、ロケーションの 垣根を越えて相互フォロー (両事業所)

事業所同士のメンバー交流が多くなかった中『合同報告会』が始まります。また週次のミーティングも合同で行われるようになり、情報共有の場、交流の場が増えていきました。こうした情報連携が同業務の集約化につながり、Y事業所が忙しい時期はE事業所で業務を代行するなど、相互フォローの関係を生み出しました。

