

BPO

導入事例

シェアードC社様



社員満足度97.3%を実現！コロナ禍のピンチで生まれた「受付＋総務事務」のハイブリッド運用とは

導入前の

課題

- ▶ 受付業務に派遣サービスを活用していたが、入れ替わりが激しかった
- ▶ 新規スタッフへの教育負担だけでなく、着任が間に合わず社員が受付担当することも
- ▶ 慢性的な人手不足により、総務としてやるべきコア業務に注力できていなかった

導入後の

成果

- ▶ 業務委託化でスタッフが定着、継続的に業務可能な体制を実現
- ▶ 採用・教育・管理が手離れしただけでなく、挨拶強化による社員満足度の向上
- ▶ 「受付＋総務事務」運用で、スタッフスキルアップと社員がコア業務へ集中できる環境に

担当者の声

総務・事務に関しては、慢性的な人手不足であったC社の社員からルーティン業務を切り離したことで、社員が本来行いたい戦略総務などのコア業務へ集中できるようになりました。また受付スタッフは『受付業務を行いながら事務スキルを上げる』ことも可能に。単純入力作業だけでなく、ExcelのVLOOKUP関数やピボットテーブルなどが使えるまでスキルアップできるため、受付から事務職への『キャリアチェンジにも貢献する』プロジェクトになっています。



派遣契約が続かず、 心身の疲れを感じる日々

C社は、エンターテインメント事業やアミューズメント事業を主に行っている企業グループのシェアードサービス会社です。総務・人事・経理財務・情報システムなどのグループ共通業務を担っており、C社の社員が各関連会社の総務部や人事部へ出向して業務に当たっています。

そんな中グループ各社の企業受付は、総務部に出向したC社社員が中心となって人材派遣サービスを活用して運営していました。しかし駅前ビルに入るアミューズメント事業を展開する企業の受付では、派遣スタッフの入れ替わりが激しいことが課題に。スタッフ同士の人間関係が難しくなった際はC社の社員がフォローに入ることもあり、心身ともに疲弊する毎日を送っていました。

人材派遣サービスでの業務継続に難しさを覚えたC社は、業務委託に切り替えようと考え、パーソルテンプスタッフをご選定いただきました。

コロナ禍で生まれた「受付＋総務事務」の ハイブリッド運用

駅前ビルの受付業務のスタッフ体制を、フルタイム勤務のスタッフ2名で構築。2020年4月1日より受託をスタートさせました。しかし、新型コロナウイルス感染拡大によって同年4月7日に非常事態宣言が発令、わずか1週間で駅前ビルの受付案件が一時停止に。2ヶ月後に受付業務は再開できたものの、社員の出勤率は2割に制限され、来客数も前年度からマイナス75%と激減。来客数自体が減ったことで、プロジェクトの継続が難しくなると予想されました。そこでパーソルテンプスタッフからC社へ「お困りのことがあれば、何でもお手伝いさせていただきます」とお声がけしたところ、いくつか総務事務をお任せいただけることに。

この成果をC社の管理職から、責任者が集まる会議で「パーソルテンプスタッフさん、何でもできるよ!」と広めて共有いただいたことから、グループ各社からお声がかかりはじめます。

連続して新プロジェクト始動、 4つ目は「総務事務」専門チームに

翌年の2021年に、同じ駅前の別ビルに入るエンターテインメント事業を展開する企業のプロジェクトが2名体制でスタート。さらに翌年2022年には、グループ中核会社の「受付＋総務事務」も2名体制で受託。

こうしてC社が担当する三拠点の受付業務は、すべて受託させていただくことになりました。そして、ありがたいことに各拠点の受付チームへ、事務業務の依頼が増え続けていきます。パーソルテンプスタッフが各拠点の総務部の皆さまと接する中で、既にお任せ頂いている業務が他の拠点にもあることが判明。よって、業務を集約して対応できるように『総務事務チームを作ることがC社に最適』と考え、ご提案しました。

提案はC社にご快諾いただき、2023年より四つ目のプロジェクトとして「総務・事務チーム」をフルタイムスタッフ3名体制で受託。

受付スタッフはリスペクトされながら スキルアップ!社員をコア業務注力へ

運用を続ける中、お客さまからはさまざまな評価をいただきました。受付に関しては「人材派遣サービスを活用していたころに比べて、採用・教育・管理の業務負担が軽減されて、大変助かった」という声。また『社員への挨拶を元気にしてほしい』というリクエストをいただいております。結果的に「遠くにも挨拶をしていただける」「スタッフの明るい挨拶でいつも気持ちが良い」など、受付の挨拶が素晴らしいとリスペクトの声が。受付への印象は毎年C社に対して行われる社内満足度調査の「受付」項目で、97.3%という高評価にも現れています。

