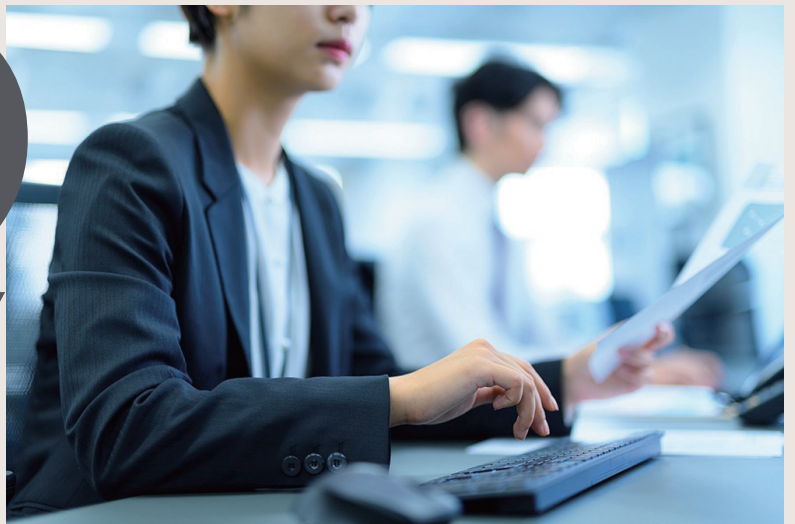


# BPO

## 導入事例

N社 人事部 様



### 委託希望の順番待ちが発生！

### 委託チームの活躍で実現した人事部のコア業務注力とは？



導入前の

#### 課題

- ▶バックオフィスを担うシェアード会社はあるが、各関連会社に合わせた業務が残っている
- ▶人材派遣サービスを活用していたが、3年の期間制限をきっかけに、業務継続が困難に
- ▶慢性的な残業が解消されず社員がコア業務に注力できない



導入後の

#### 成果

- ▶委託がシェアード会社との「橋渡し役」として機能を発揮
- ▶派遣から業務委託に切り替えて継続的に業務改善ができる体制を確立
- ▶残業解消により社員のコア業務集中が実現し、新たな企画がスタート

お客さまの  
声

事務的なルーティン業務を、委託チームが巻き取ることによって、人事部が本来注力すべき「規定の見直し」やeラーニングなどの「新しい企画」に注力できるようになりました。人事部からは「出せる業務」「出したい業務」はまだまだ沢山あると言われており、順番待ちが来ています。まずは残業が多い社員の業務から委託化の準備を進めます。



## 派遣スタッフの3年満期をきっかけに 業務委託化へ

さまざまな業界で、システム開発や情報処理サービスを提供しているN社。人事労務業務である社会保険や給与計算などはシェアード会社が業務を行います。関連会社ごとに必要なデータを取りまとめる必要がありました。N社は、そうした人事業務を、パーソルテンプレスタッフの人材派遣サービスを活用しながら遂行。そんな中、業務を担当していた派遣スタッフが、派遣法で規定された3年満期で継続が難しくなります。そこで困ったN社から、パーソルテンプレスタッフへ『業務委託』切り替えの相談が入りました。

リーダーは、引継ぎを受けながら、バラバラとしていた「点」の業務を「線」でつないでいきます。例えば通勤経路の変更や、住居変更の申請業務は、内容を精査して承認ボタンを押すことで給与計算に反映されます。このように給与計算をゴールとした場合、それに影響する業務のつながりを意識し、線をつなぐことによって1ヶ月の動きがより明確になりました。

## 「企画・厚生チーム」と「人財チーム」で 人事を的確にバックアップ。

引継ぎが完了し、「企画・厚生チーム」と「人財チーム」の二つのチームにわかれて本格的に運用がスタートします。企画・厚生チームは、通常業務として勤怠管理、社会保険管理、退職手続き案内、通勤経路・住居変更の申請、証明書発行業務、慶弔業務(結婚・出産・訃報)を担当。スポット業務として、人事考課、昇格審査に関する業務もあります。

人財チームは、健康推進、働き方改革に関する業務を担当。健康診断業務は、ふたつの拠点の約1,000人弱が対象です。労務管理は、毎月15日に開始して月末まで残業をチェックし、残業時間を集計してアラートメールを作成、対象者について人事に報告します。

## メール文化の強い企業だからこそ Outlookで業務管理

運用を進める中、委託チームとして品質、進捗などを工夫して管理しています。例えば、Outlookを活用した業務管理です。もともとメール文化が強い企業であることもあり、委託チーム共通のグループアドレスに依頼が届きます。メールが届くと、依頼内容を見てメンバー各自が自分担当の業務かを判断し、依頼メールごとに名前タグをつけます。これでこの依頼が、誰が受けたが一目瞭然。またステータスは、黄色だったら「要対応」、赤色だったら「回答待ち」など色分けします。進捗状況に関しても、受信トレイに残っていたら「動いている案件」、完了したら完了ボックスに異動など、タスクの全量を把握できます。電話、チャット、紙、口頭からの依頼がなく、メール文化だからこそOutlook管理が効率的に機能します。

さらにミス防止の試みとしてダブルチェックを徹底しています。業務において、メール送信、紙の郵送があり、個人情報を含む内容が多いため、送信・郵送の際は必ず一通ごとにダブルチェックを実施。Outlookのオートコンプリート機能は便利ですが、アドレス誤入力防止のため全スタッフ無効にしています。人によるミスを起こさない丁寧な運用で事故を未然に防ぎます。

## 委託チームの業務まき取りで、 人事部はさらにコア業務注力へ

こうして1年5ヶ月ほど順調に業務遂行を進めることで評価をいただけるようになり、業務の追加に合わせて4名体制に。今後、さらに人財チームに新たな業務が追加されることが決まり5名に拡大します。

また人事部での成果が、総務部にも共有され、総務部署の委託プロジェクトが始まることになりました。パーソルテンプレスタッフの業務委託は、これからもますます社員のコア業務注力へ寄与することをお約束いたします。

