

BPO

導入事例

東電タウンプランニング様



“社員3人体制”を1人に減らしても、
スピードと品質は向上し『本来の業務』に注力できるように

導入前の

課題

- ▶業務量が増加し、スタッフの人数は100人程まで急増
- ▶「スタッフの教育」や「人員確保」も困難な状況に
- ▶担当社員は3名だが、それぞれ判断基準が曖昧だったため混乱

導入後の

成果

- ▶スタッフ管理の負担は軽減され、コア業務に専念できるように
- ▶担当社員は3名から1名に減らすことができたうえ、品質は向上
- ▶判断基準やルールも可視化され、判断がぶれなくなった

お客さまの 声

もともとパーソルテンプスタッフに派遣サービスをお願いしていて、その業務の品質自体に大変満足していました。事前調査の結果を見て、業務の中で抱えていた課題を解決するには、BPOもパーソルテンプスタッフをお願いした方がいいと考えました。導入して1年4ヶ月くらい経ちましたが、社員の負担は確実に軽減されていますね。当初は社員が3人で担当していましたが、今は1人です。以前は細かいことで対応に追われていましたが、業務に関してはお任せできるようになって、基本的に全体の管理だけをする状態になりました。

東電タウンプランニング株式会社 共架業務部 共架オペレーションセンター
統括グループ マネージャー 田島 洋史様



—BPOに該当する業務はどの部分でしょうか？

三角様：「電柱を利用したい」という申し込みを事業者から受け付けて、設備を取り付けることができるかどうか審査し、電柱への設置工事が申請通りに実施されたかどうかを確認します。この確認作業を『竣工検分』と言いますが、この業務をBPOでお願いしています。



—なるほど、『竣工検分』をBPOへ。

業務の進捗状況が可視化され、改善すべき点もすぐに取り組めるように

—では、BPOに移行してみて、業務にはどのような変化が表れましたか。

三角様：以前に比べると、業務の進捗状況がかなり可視化されました。

—「業務の可視化」が進んだ、と。

三角様：それと、スタッフの方が判断に困るケースが新たに出てきた場合も、月1回の報告会で報告していただいて、改善できる点があればすぐに取り組むようにしています。

東電タウンプランニング株式会社
共架業務部
共架オペレーションセンター
共架管理グループ
マネージャー
三角 二郎 様



岡田様：以前は「納期」を決めていたものの、業務量が多く、しかも煩雑だったので、どちらかというと「努力目標」のようなものでした。それが今ではWEBから申し込みがあったものは5営業日以内、紙での申し込みは11営業日以内に処理していただくルールで、必ず納期を順守していただいています。

—納期が「努力目標」でなく「順守」になったと。

岡田様：はい。クライアントへの対応納期が安定し、かつ、常に順守可能な状態になったことは一番の成果ですね。

東電タウンプランニング株式会社

共架業務部
共架オペレーションセンター
共架管理グループ
岡田 圭司 様



業務指示やスタッフの育成も任せられるので、負担が軽減されて本業に注力できている

—そうでしたか。他に何かメリットはありましたか？

岡田様：以前は社員が日々の業務を指示していましたが、現在はBPOチームのリーダーが業務指示を行ってくれますので、大変助かっています。

—業務指示を任せられるのも委託のメリットですね。

岡田様：はい。判断基準やルールも書面に起こして可視化してくれていますので、新しいスタッフの方が入っても判断がぶれなくなっています。

それと、スタッフの育成もしていただけるのは大きいですね。スタッフの労務管理にかかる負担もかなり軽減され、企画業務などに注力できています。

