

BPO

導入事例

大塚製薬 様



「医薬品の安全性管理業務」にBPOを導入？

在宅勤務にまで移行できた“強固な関係性”

導入前の

課題

- ▶ 派遣スタッフを管理することの負担が大きかった
- ▶ 「社員ではない人に任せるの？」という社内からの戸惑いの声
- ▶ BPOの導入に対して「社員の知識が脆弱化するリスク」の指摘

導入後の

成果

- ▶ 社員が自分の業務に専念でき、在宅勤務にもスムーズに移行
- ▶ 業務の品質も高く安定しており、BPOチームが社員の皆から頼られるように
- ▶ 強固なコミュニケーションにより、「社員の知識が脆弱化するリスク」の回避

お客様の声

「業務をBPO化する」と言うと、『社員の知識がどんどん脆弱化して、自分たちで業務ができなくなる』といったリスクが指摘されます。でも、月次定例会や日頃のコミュニケーションなどで「業務の進捗状況」や「課題の確認」を相互に行うことで、そうしたリスクは回避できていると感じています。そのリスクよりも、BPO化によって得られた“時間”で『専門的なところに時間を費やす』メリットなど、業務上であらわれる効果のほうが大きいと思います。

パーソルテンプスタッフのBPOチームの皆さんにはいつも親身になって、私たちの立場で考えていただいています。

大塚製薬株式会社 PV部 PVオペレーション室 室長
尾浦 潤子 様



社員に時間的な余裕が生まれ、 自分の業務に専念できるように

—BPOを導入するとなった際に、何か大変なことはありましたか？

尾浦様：2012年の当時、専門性の高いPV業務の一部を外部委託することも、大規模な業務委託もはじめてでした。そのため、「委託できる業務の洗い出し」や、「パーソルテンプスタッフのBPOチームが判断する際のルール」を作成することにも、ある程度の時間が必要になりました。

—そのなかで、私たちの対応はいかがだったでしょうか。

尾浦様：BPOチームの皆さんには、業務の精査と作業・フローの見直しをしていただきました。現場で気づいた点の改善提案や、急に発生した業務の対応など、いつもクライアントファーストの対応をしていただいております。信頼関係を築くことができています。

—ありがとうございます。BPOを導入したことで、具体的にはどのようなメリットがありましたか。

尾浦様：円滑に業務を遂行いただいているうえに、常に業務を改善していただいております。効率的に業務を進めることができています。また多くの派遣スタッフの採用・教育などの管理と業務の指揮命令を、BPOチームに丸ごと任せることができたことも大きかったですね。



コロナ禍の『在宅勤務』も 滞りなく進めることができた

尾浦様：2020年3月からは、在宅勤務を主とすることが決まりました。決定後すぐに実施することになりましたが、業務が滞りなく進められたのはBPOチームにサポートしていただいたことが大きいですね。

—あの時は「社員の皆さまが不在になることで影響がでると考えられる作業」をピックアップして、在宅でも可能な方法を提案させていただきましたね。

尾浦様：これまでの在宅勤務では、社員の誰かは社内にはいましたし、多くの社員が在宅勤務になる想定はしていませんでした。

—そうですね。でも、日頃から業務改善のために作業内容を可視化する『スキルマップ』を作成していたことで、スムーズに進めることができました。

尾浦様：BPOチームからのご提案がなければ、在宅勤務へのスムーズな移行は対応できなかったんじゃないでしょうか。

—現在も在宅勤務が続いていますが、状況はいかがでしょう。

尾浦様：おかげ様で業務は非常に安定しています。BPOを導入して今年で8年目になりますが、強固な関係が築けていると思います。

