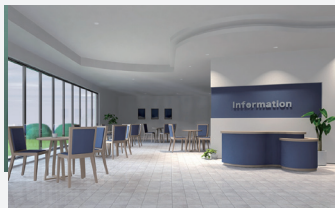


自動車メーカー／H社様

BPO導入事例



業種
自動車メーカー

導入部署・部門
総務部

導入前の課題

- ・業務の可視化・標準化・マニュアル化が十分にできていない状況
- ・改善したくても『担当者以外は改善すべき点がわからない』
- ・変化に対応するため、『戦略総務』にならなければいけない

導入後の成果

- ・1ヵ月で26業務を引き継ぎ、改善やマニュアル手配など実施
- ・新たな総務のカウンター「サポートオフィス」の立ち上げが完了

属人化を解消し、『戦略総務』を目指すべく1ヵ月で立ち上げた、新たな総務カウンター

自動車メーカーH社を取り巻く環境は大きく変化していました。自動車業界は100年に一度の変革期にあるといわれており、技術革新が急速に進んでいます。このH社でも、そういった環境変化に対応すべく、「変革が必要だ」と考えていました。

しかし、総務部の担当者であるK様は『業務の生産性』に関して悩みを抱えていました。総務業界でよくあるといわれている『業務の属人化』の傾向が強く、業務の可視化・標準化・マニュアル化が十分にできていない状況だったのです。そのため、担当者が異動すると、業務品質や生産性が低下してしまう構造になっていました。

問題に対する認識はしっかりと持っていたものの、なかなか上手くいかなかったようで、「過去に何回かマニュアル整備に取り組んでいましたが、目先の業務に追われるという工数面やその他の理由により、結果として問題点を解消しうるレベルの業務標準化・マニュアル整備はできていませんでした」とK様は振り返ります。やはり、一人ひとりの担当者が「本来の業務」をする時間が確保しづらい状況になっており、現状を打破することができずにいたのです。

しかし、K様の抱える悩みはこれだけではありませんでした。前述した通り、変革期にある自動車業界において自らも変化に対応する必要がありました。具体的にどう変化していくのかというと、いわゆる『戦略総務』を目指していたといいます。『戦略総務』とは、受け身の総務ではなく、会社の経営戦略実現のため『総務から能動的に会社を動かしていこう』という考え方です。

そして、1つ目に挙げた「生産性を上げなければいけない」という悩みと、「戦略総務にならなければいけない」という悩み、どちらも解決する手段としてたどり着いたのが、BPOだったのです。

また、「総務カウンターを作りたい」という要望もあったようで、それも含めコンペが行われ、もともと受付業務だけを担当させていただいていたパーソルもこのコンペに参加したのです。結果としてパーソルが選ばれた理由の1つは「パーソルの受託実績に基づく、具体的な業務改善のご提案が多かったこと」と、もう1つは「グループとしての総合力」であったといいます。

受託決定から「総務カウンターを作る」というところまでは、1ヵ月もありませんでした。時間のないなかで、業務の引き継ぎ、改善、人員の手配、それにマニュアルの作成までを並行して進めていくことになりました。しかし、担当する業務の種類は全部で26業務もあり、簡単ではありません。まずは業務を引き継ぎ、改訂したうえでマニュアルに落とし込んでいきました。ただ、その際に社員がやっていた手順を「そっくりそのまま引き継ぐ」ということはせず、パーソル独自の目線でシステム化・ペーパーレス化などの改良を加えていきました。

また、「総合力」も期待されていた通り、デジタルコンサルティングや、業務構築のプロなど、専門部署の力を借りながら短い期間でプロジェクトを立ち上げていったのです。そうして、社員の方が業務をスムーズにこなしていただくのを陰で支える総務のカウンター『サポートオフィス』が稼働することになりました。

短い期間ながら総務の26業務を引き継ぎ、改善やマニュアル手配まで行つて、ついに立ち上がった新たな総務のカウンター、『サポートオフィス』。これまでの動きについてK様は「弊社だけでは工数的にも能力的にも対応できないものであり、御社に委託したからこそ、できたものだと思います」と賛辞を述べてくださいました。

BPOの導入に踏み切り、委託先を選定し、実際にプロジェクトを推進してみ、K様はBPOについて次のように話されました。

「BPOは、BPO会社とお客様にて、オーダーメイドでお客様にあったBPOの形を一緒に作り上げる要素があります。そのためには、『BPOの目的・位置づけ』や『総務業務の理解』が必須になります。御社には、これらにご理解をいただき、弊社にとって最適なBPOの形は何かという視点でご検討いただけました。」

続けて最後に、「パーソル様の行動指針にあるように、まさに『顧客志向』で弊社に『誠実』に、真摯に向き合うことを徹底していただいたものと感じています」と、わたしたちの行動指針を引き合いにしながら高い評価をいただくこととなりました。

