



業種
製薬

導入部署・部門
臨床開発本部

導入前の課題

- ・人によって仕事の方法が異なり、効率が悪い
- ・異なる形式の伝票を大量に処理する必要がある
- ・新しく入った人に仕事を覚えてもらうのに苦労をする

導入後の成果

- ・業務プロセスをシンプルに変えることができた
- ・ノンコア業務を外に出し、コア業務に注力できるようになった
- ・「業務改善の提案」をされるようになった

コア業務とノンコア業務の仕分けができ、業務プロセスもシンプルに。「効率化に大きな効果がある」

— 2013年からBPOを導入されていますが、どのような経緯からでしょうか。

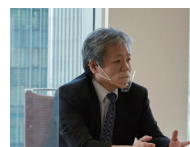
辻本様：2011年当時、経費処理は8人ほどの派遣スタッフが担当していましたが、スタッフによって仕事の方法が異なることがありました。私たちの部署から請求書などを受け取る側も、スタッフによって異なる対応をされたら戸惑うでしょうし、効率も悪くなります。どうにかして対応を統一化したいと思いました。

諏訪部様：製薬業界の場合、取引先の領収書や請求書がそれぞれの病院や施設が持つ個別のシステムから出てくるので、扱伝票の形式が異なります。そのため、大量のデータを一度に扱うことができません。この業務をどのようにして効率化するのも課題でした。

辻本様：また、派遣スタッフは労務管理も教育も社員が対応します。スタッフの入れ替わりがあると、新しく入った人に仕事を覚えてもらうのもひと苦労です。そこで、当時派遣をお願いしていた、パーソルさんの担当の方に「外部委託の道はありませんか」と相談したところ「BPO部門がある」と聞いて、検討を始めました。

— パーソルへの委託を決めたのはどういった理由からでしょうか

辻本様：対応がしっかりしていると思ったからです。また、派遣の担当の方には、スタッフマネジメントを丁寧に確実にサポートしていただいて



中外製薬株式会社
臨床開発業務部
部長
辻本 真一 様

いましたので、これまでの実績を信頼してお任せしました。

— BPOの導入を進めるうえで、どのように準備を進めていきましたか？

辻本様：約半年間かけて準備を進めました。最初はスタッフの皆さんを当社が直接指導することで業務を覚えていただけたほうが良いだろうと思い、まず3か月間は派遣スタッフとして仕事を覚えていただきました。その期間に、パーソルさんの『業務プロセスを構築する専門部署』と相談しながら、業務プロセスの改善を検討しました。

— 現在は「eラーニングのコンテンツ制作」や「システムアカウントの管理業務」などBPOをさまざまな業務に広げていただきましたね。

諏訪部様：われわれ臨床開発業務部のコアの業務は、薬の開発です。社員がそのコア業務に注力できる環境を作ることが重要です。そのために、業務を棚下ろして「コアの業務」と「コアではない業務」をしっかり仕分けて、可能なものから外製化していきました。

— BPO化する際に重視していることはありますか？

諏訪部様：業務を同じプロセスや同じ人数のままで外部委託するのではなく、効率化を図ったうえで外製化しています。BPOでコストが下がるメリットもあると思いますが、「業務プロセスをシンプルにする」ことを特に重要視しています。

— 中外製薬様はDXにも力を入れていますが、具体的にどのようなことをやられているのでしょうか。

廣川様：2018年からはロボットで業務を自動化するRPAの自走を本格的に始めました。年に数十件、多い年には100件以上のRPAを開発していて、2020年までの3年間の累計で7.7万時間以上の業務時間が削減されました。

— 最近では『経費処理でRPAに置き換えられる部分』を発見して、こちらから提案もさせていただきましたね。

諏訪部様：パーソルさんのBPOの良さは、『人とシステムの組み合わせで業務を進められる点』ですね。全部をシステムだけで済ませようとしても、なかなかうまくいきません。その場合に「要所にスタッフをいれましょうか」と提案していただくことで、うまく運用できます。スタッフの配置やDXも含めて一緒に考えてもらっていますね。

廣川様：私たちが動かしている臨床試験は100件以上におよびますし、ステークホルダーもたくさんいます。業務プロセスも多岐にわたるので『効率化』は、やはり重要です。パーソルさんのように常駐していただいて外部委託をお願いできるのは、効率化を進めるうえで大きな強みであり、大きな効果があると感じています。



中外製薬株式会社
臨床開発本部 臨床開発業務部
ファンクションマネジメント G グループマネジャー
諏訪部 徹 様

中外製薬株式会社
臨床開発業務部 臨床業務担当
統括マネジャー
廣川 恵子 様

