



業種
オートリース
オートローン
導入部署・部門
経理課

導入前の課題

- ・海外の委託先との間に、言語や商慣習の壁が存在した。
- ・会社の分離・独立に伴い、自社の経理チームがほぼ新規採用者のみで構成された。
- ・新規採用者自身が業務を習得しながら移管作業も行う、二重の負担が発生していた。

導入後の成果

- ・委託先と同じ言語のコミュニケーションになったことで心理的負担が軽減。
- ・スタッフの育成の手間が減り、自身の業務リソースが増えた。
- ・依頼内容の単なる遂行にとどまらない、付加価値が生まれた。

国境を越えた BPO の移管によって、会計や税制ルールの変化に強い経理チームへ。安定感が拓く BPO の真価

— BPO導入のきっかけや背景についてお聞かせいただけますでしょうか。

上野様: 私たちはドイツのダイムラーの子会社として、2021年12月まで乗用車を扱うメルセデス・ベンツ部門と、私たちのトラック部門が1つの法人の中に成り立っていました。当時はグループ全体の方針として、会計業務をフィリピンのセブにあるチームへ委託するプロジェクトが進んでおり、レポート決算業務や買掛金(AP)、売掛金(AR)など、多くの業務をアウトソースしていました。

その後、法人分離を機に乗用車部門はセブへの委託を継続しましたが、私たちはグループから切り離されたことで、新たな委託先を探す必要が生じました。その際、本社としては「セブ同等の機能を有するインドへ業務を移すべき」という意向があったと聞いていますが、私たちはすでにセブでの運用を通じ、言語や商慣習の違いが業務上大きな障壁になることを痛感していました。そこで当時の社長が本社へ働きかけ「日々の請求書処理や入金管理など、日本語リテラシーが不可欠な業務は国内対応で」という体制を提案し、最終的に本社もその判断を受け入れパーソル様へのBPO移管が決まりました。

— BPO移管プロジェクトの担当者として、プレッシャーも大きかったのではないかでしょうか。



ダイムラー・トラック・
ファイナンシャルサービス・アジア株式会社
経理課
上野 大介さま

上野様: セブでの運用をパーソル様に移管するにあたり、英語で運用されていたマニュアルなどの内容を日本語へ置き換え、そのうえで業務内容を理解していただくというステップが必要でした。この翻訳・移管作業は、非常に大きなチャレンジだったと思います。さらにもうひとつ大きかったのは、2021年の法人分離に伴い、東京の経理部署では当社社員のほとんどが新規での採用となりました。そのため移管作業は、当社での実務経験がない新規採用者による、ほぼゼロからのスタートになったのです。自分たち自身が理解を深めながら、同時に新たなパートナーであるパーソル様に業務を移管していく並行作業は、プレッシャーもあり大きな挑戦だったと感じています。

— BPO移管の最も大きな成果はどのような点だと感じていらっしゃいますか。

上野様: 「外注コストを上回る付加価値」を生んでくれているという点です。企業としてコストを意識するのは当然ですが、一緒に仕事を進めるなかで、単なる工数削減以上の成果を実感しています。特に買掛金(AP)領域では、スタッフの皆さんのが会計や税務のルールに精通しており、時には私たちがアドバイスをいただくこともあります。業務を回すことで一杯になり、見過してしまいがちな点に対して「このやり方は違うのでは?」「ここは修正が必要では?」と、社員と同じ目線で気づきを与えてくれる。そうした働きかけは、まさに付加価値だと感じています。

桜井様: ここ数年の経理業務の変化としては「インボイス制度」の導入が大きなトピックですが、制度の内容に関しては、むしろ「パーソル様のほうが詳しいのでは?」と感じることもあるほどです。また、設立から3年で弊



ダイムラー・トラック・
ファイナンシャルサービス・アジア株式会社
経理課
桜井 希有子さま

社側は担当の入れ替わりが多かった一方、パーソル様は比較的メンバーが固定され、知識と経験がしっかりと引き継がれている。最近では、「これまでどう対応していたのか」を私が伺う場面も多く、人が安定していることの心強さを実感しています。

二見様: 私は売掛金(AR)を担当し、前身の会社時代から入金業務に関わってきました。当時はセブとのやり取りが多く、チャットで説明しても「電話して良い?」とすぐ返されるなど、言葉の壁を強く感じていました。その点、パーソルさんは指示の意図をしっかりと汲み取って、まず理解してから進めてくださいました。また、移管前は採用や育成を自分たちで行っていましたが、現在はパーソルさん側でも育成がしっかりと行われるようになり、負担が大きく減りました。業務をお任せできることで、自身は別の業務に集中できるようになった点も、大きな効果だと感じています。



ダイムラー・トラック・
ファイナンシャルサービス・アジア株式会社
経理課
二見 圭子さま

