エプソン販売 様

BPO 導入事例

業種
機械・電機メーカー

導入部署・部門
販売推進本部
スマートチャージ MD 部

導入前の課題

- 業務が複雑化し、業務量も急増してしまった
- 繁忙期と閑散期で業務量の差が激しく、非効率になっていた
- 契約更新の時期に、再び業務量が急増してしまうことに

導入後の成果

- 処理件数を常に可視化できるようになった
- 業務の切り分けと人員配置により、繁閑の差に対応できるようになった
- 提出されたレポートによって業務を客観的に分析できるようになった

『業務量の増加』と『繁閑の差』へ速やかに対応。「すごく信頼感がありますね」

エプソン販売様は、2014年からエンドユーザーと直接契約を結ぶ新たなビジネスモデルの『エプソンのスマートチャージ』を開始しました。そして、販売から契約までの業務を一括して扱うために、東京都日野市の事業所に『スマートチャージセンター』を開設し、社員と派遣スタッフで契約業務にあたっていました。
スマートチャージセンターの課長である今井様は**「取り扱う商品のパターンが増えるにつれて業務が複雑化し、業務量も急増していました」**と当時の課題を口にします。また、繁忙期と閑散期で業務量の差が激しいという課題もあったそうで、フレキシブルな体制構築を期待してパーソルにご相談くださいました。

パーソルは以前から札幌市でエプソン販売様の業務を受託していたこともあり、札幌市にある事業所を「非常時でも事業を継続できる拠点」、つまり『BCP』として活用することも含めてご提案させていただいたのです。

BPO導入にあたり、まずパーソルが着手したのが**『業務の可視化』**でした。そして、**「業務量をどのように予測して、人員をどう配置していくか」**という課題に取り掛かったのです。年度のはじめにエプソン販売様から契約件数の予測をいただき、それをもとに見込みを立て、ピークになる時期から2〜3ヶ月ほど前倒しでスタッフを増やして業務に慣れていただく。そして、繁閑の差に対応するために取り組んだのが、**「短期間でも覚えることができる業務」を切り出す**ことです。繁忙期にはスタッフを増やすことになりますが、その際、新たに入ってきたスタッフが短期間で取り組める業務を用意しておいたのです。また、1日の中でも「時間帯によって処理する業務」は異なるため、必要な時間帯や時期に応じてパートスタッフの人数を調整しました。そうすることで、**繁閑の差に対応できるようにしていった**のです。

2017年のBPO導入後、業務は数倍の規模で拡大し、2019年になると業務量が急増したのです。その要因は大きく二つありました。

- **プリンターと複合機がフルモデルチェンジされた**
- **契約期間5年のため、2014年サービス開始から初の契約更新を迎えた**

契約更新のタイミングはお客さまによって異なるため、アプローチのタイミングも異なり、業務として複雑になっていました。これを効率化していくために、パーソルも一緒に考えながら進めていきました。
今井様も**「この時期が一番の山場だったと思います」**と、当時を振り返ります。その"山場"を乗り越えるためにも、**細やかなコミュニケーションを取りながら優先順位をつけ、速やかに納期を調整**していきました。

また、大口案件を処理するシステムも急遽、導入していただくことに。さらに、日々の納期を順守するための『進捗管理システム』として、エプソン販売様が使われていたMicrosoft Accessをベースにしたものをパーソルでも管理・運用できるようにしていただきました。

このシステムについて今井様は**「処理件数を常に可視化できるようになりましたね。業務の構築も一緒に進めていただけたのは、BPOのメリットですね」**と満足していただきました。

部長の子田様からも次のようなコメントをいただきました。**「パーソルのBPOチームの皆さんに業務をお願いすることと、私たちがシステムを改善して効率化することはセットです。この両輪で効率化を進めることによって、お互いの幸せにつながるのではないでしょうか」**

「システムを改善して効率化する」という点については、パーソルのデジタルコンサルティング課のシステムエンジニアやプログラマーと一緒に進めています。また、報告書では、定量的な内容に加えて「課題」についてもレポートをしています。この点についても今井様より**「課題を的確に拾いあげていただくことで、私たちも業務を客観的に分析できます。報告書を見ながら次にするべきことをご相談できることも、BPOの良い点だと感じています」**と評価いただきました。

「BPOチームの皆さんが、当社のビジネスや業務を深く理解していただいているからこそ対応できるのだと思います。私たちにとってどうするのがいいのかを常に考えてくださって提案していただけるので、すごく信頼感がありますね」（今井様）

エプソン販売株式会社
販売推進本部 スマートチャージ MD 部
スマートチャージセンター 課長
今井 祐美子 様

エプソン販売株式会社
販売推進本部 スマートチャージ MD 部
部長
子田 吉之 様

パーソル ビジネスプロセスデザイン
PERSOL

お問合せは、右記の2次元コードをスキャン
または下記「お問合せはこちら」をクリック

お問い合わせはこちら