



業種
リース

導入部署・部門
オートリース事業部

導入前の課題

- ・急激に個人需要がふえ、残業しても追いつかない
- ・社員を増やして対応したが、短期間の教育が難しい
- ・採用・教育をお任せできるBPOの検討をはじめた

導入後の成果

- ・デジタル化よりBPOによる手作業がスピード対応には有効だった
- ・契約が2年間で5.3倍増!繁忙をリーダーの教育力で乗りきった
- ・信頼関係を親密に築くことでBPOを成功に導いた

BPOにお願いしなかったら、短期間でこれだけの人数をそろえて教育するのは難しかった

ー 2018年から弊社のBPOを導入されていますが、どのような問題に直面していたのでしょうか?

ご担当者様:自動車のリースはもちろん法人向けもありますが、2016年ころから個人向けの取扱高が増えてきました。これはカーシェアの普及もふくめ業界全体の傾向であり、そのなかで当社の商品にも注目が集ったことだと考えています。もともと自動車リースは月に100台から200台くらいの契約件数だったものが、2017年には300台に増加。需要が急速に伸びてきたために、契約と登録の事務作業が、残業対応などを行っても追いつかない状況になりました。

ー BPOを導入されるまでの、貴社の状況を教えてください。

ご担当者様:2017年頃から人員も増やしていましたが、現状の社員数では対応できず、何らかの手を打たなければならぬと判断しました。また、業務が追いついていないため、社員が新しいスタッフに業務の内容や手順を教育することが難しい状況でした。

ー BPOに決めたのはどのような理由からでしょうか?

ご担当者様:採用と教育をお任せできるという前提があったため、BPOを選択しました。もしもBPOをお願いしなかったら、短期間でこれだけの人数(30名)を自社で揃えて、教育をしなければならなかったことになります。それができたかどうかは自信がないですし、おそらくかなり厳しかっただろうと思います。

ー パーソルを選ばれたポイントがありましたらお聞かせください。

ご担当者様:もともと派遣サービスでお付き合いがあったことと、特に段階的に業務を巻きとるご提案をいただいたことが大きかったですね。自

動車リースの事務処理には、車をリースするお客さまから契約申し込みを受け付け、支払いの手続きをして、実際に車に乗っていただくまでのプロセスがあります。一気にすべてを請け負うのではなく、一部分から業務委託を始めて、段階的に業務を巻き取っていただきました。

ー 他の業界と比べて、紙の書類が多いと思いますが、RPAなどのデジタルの導入についてはどのようにお考えなのでしょうか。

ご担当者様:紙の書類が多いのは課題だと感じて、一部にRPAを入れるなどシステム化を進めてはいます。しかし、競合他社が新たなサービスを打ち出した場合には、同じようなサービスを用意する必要があります。このような場合、RPAではすぐに対応できない内容もありますので、結果的に人が対応する必要がでてきます。

また、デジタルに進めなかったのは、やはり契約件数が急激に増加したことで、システムを改修する時間の余裕がなかったことです。2017年、300件だった契約数が、増加傾向が続いて、パーソルさんにお任せした頃は月に700台くらいでした。それが2019年3月頃には、月に1600台まで伸びました。これは予想を上回るペースでした。BPOを始めて1年以上が経っていましたので、我々の残業時間は減っていましたが、一方でパーソルさん側の処理が追いつかなくなってしまって、残業対応も出ていました。デジタルでの対応ができないなかで、何とか乗り切っていたことができました。

ー このような繁忙期を乗り切れた要因をどのように感じていますか。

ご担当者様:一番大きいのは、パーソルさんのプロジェクトリーダーの力だと思います。プロジェクトリーダーと現場メンバーの方が常駐して、新しく入ってきたメンバーとコミュニケーションを取りながら、戦力にな

るまで育てていく。さらにサブリーダーも育てて、幅広いマネジメントもしていただけるようになったことで、いろいろな案件に対応できるようになったと思います。現場の力は大きいですね。

ジャックスリースとパーソルさんで週1回定例のミーティングを重ねてきました。繁忙期はそれに関わらず、問題が起きた時にはすぐにミーティングをおこない、一つずつ対応できました。その積み重ねがうまくいったのが、乗り切れたもうひとつの要因だと思います。

ー BPOを成功させるためには、どんなことがポイントになると感じていますか?

ご担当者様:業務を進めていくうえで、どれだけお互いの信頼関係を親密に構築できるかがポイントになると思います。それと、最初の段階で、ご提案いただいたものが実行されるのかも重要です。その際には、当然委託側である私たちの努力も必要になると思います。

