



業種
卸売

導入部署・部門
名古屋業務センター

導入前の課題

- ・派遣スタッフの欠員を社員側で吸収しなければならない
- ・繁忙期になると社員に強く負荷が掛かり、残業過多に
- ・人員の確保に苦勞し、確保できても「教育」が負担に

導入後の成果

- ・業務委託を機に“統一したマニュアル”を整備でき、業務効率化につながった
- ・委託した業務に携わる人員を半分に削減でき、「教育」の負担はゼロになった
- ・社員がやっていた業務は、作業効率が35%も上昇

派遣から業務委託に切り替え。人員は半分に削減でき、社員の負担も減少！

国分中部株式会社様は「エリアカンパニー」として東海四県と北陸三県を商圈として定め、各地域の風習や食文化に寄り添ったエリアマーケティングを行っています。

そんな国分中部株式会社様の「名古屋業務センター」には、お得意先からの注文を受ける営業業務課と、仕入先への発注と在庫管理をする販売業務課があります。いずれもコアな業務のため、50名以上の社員の皆さまが運用しており、そこに派遣スタッフやパートタイマーが25名ほど加わっている構成でした。しかし、最も多い派遣スタッフの活用については課題があったようで、販売業務課長の山崎様は次のように振り返りました。

「突発的な欠員はどうしてもあります。その際は、すべて社員で吸収する必要がありました」

また、新しい派遣スタッフには、一から業務を教える必要があります。社員の皆さまは新人の派遣スタッフに教えた後でようやく自分の時間を持てるようになるため、構造的に「残業が増えてしまう」という弊害も生まれたのです。

そもそも国分中部株式会社様は卸売業であるため、基本的に世間がお休みの時ほどお得意先は忙しい状態になります。“繁忙期になったら社員

が長時間はたらいって何とかする”というのは社内でも課題として感じられていたようですが、具体的な解決策が無かったと言います。平田様は当時の胸の内を次のように明かします。

「当社の仕事は専門性が高いので、短期間で人員を増やせないという悩みがありました。それに、派遣スタッフを増やすと『閑散期は人員過多になってしまう』という新たな課題が発生してしまいます」

しかし、ある日パーソルの営業から『業務委託』について情報提供をしたところ価値を感じていただき、役員の方を交えてお話をさせていただくことに。その後、業務委託化を前提にパーソルから5名のスタッフを派遣契約させていただきました。その5名はお客さまから直接教育をうけ「業務を習得しながらも業務委託の準備をする」という動きをしていきました。そして委託できる業務の判断をしたり打ち合わせを重ねたりしながら、業務委託化に向けて準備を重ねていったのです。

そうして半年掛けて準備を進め、業務委託化することになったのです。該当部署の52項目の業務のうち、難しい判断を必要としない17項目のマニュアルを整備し、業務委託をスタートしました。しっかりとマニュアルを整備したことで業務が見直され、無駄な仕事が減ることにもなり、時間の余裕ができるようになりました。それにより「次はこの仕事のマニュアルを整えよう」と動くような、良い循環が生まれていったのです。

さらに、生産性を上げるための工夫を続けていきました。「業務構築リーダー」とは別に「業務改善リーダー」を立て、業務を分解してマクロを組んだりAccessやRPAを設計したりして、工数を圧縮させていったのです。そ

れによって空き時間を捻出し、委託可能な業務を増やすことで、社員の皆さまの負担軽減につながっていきました。

業務委託を開始して2年が経過すると、大きな変化を遂げました。「派遣スタッフ19名分の仕事を、業務委託10.3名で遂行している」という数値が算出されたのです。さらに、業務委託化により、土曜に当番として出勤する社員を減らすこともできました。また、平日についても従来は固定の派遣スタッフを雇用していたため繁閑の差を吸収できずにいましたが、パーソルでは業務委託のチーム内で曜日に合わせて人員をシフト。状況に応じて増減可能な人員と、業務委託チームの教育による質の高いチーム体制を実現したのです。

業務委託チームを編成したことにより、一つひとつの業務効率が上昇することになりました。平田様はこう説明してくださいました。

「社員だと途中で電話やメールが来たり、声を掛けられたりして、どうしても仕事が中断してしまいます。この点、パーソルに任せたら集中して取り組んでくれますし、マクロやRPAの成果もあって同じ業務でも作業効率が社員より35%も上昇したんです」



国分中部株式会社
名古屋業務センター
販売業務課長 山崎様



国分中部株式会社
名古屋業務センター
営業業務課長 平田様

