



業種  
食品メーカー

導入部署・部門  
販売統括部  
販売管理部

### 導入前の課題

- ・お中元とお歳暮の時期になると、深夜まで業務が終わらない
- ・『住所変更』と『発送日の変更』の電話が、ひっきりなしにかかってくる
- ・『EC サイトでの注文の仕方』についての電話対応に時間をとられてしまう

### 導入後の成果

- ・当社のジョブシェアセンターの対応で業務に応じた人員配置が可能になった
- ・対応スキルの高いスタッフを配置し、電話対応が短時間になった
- ・詳細がわかる業務報告書により、顧客が今後の販売計画を立てやすくなった

## 深夜まで終わらない受発注対応。『BPO化』によって手離れし、“販路開拓”も実現

加工食肉製品の製造と販売を手がけるローマイヤ様は1921年に創業、2012年には食肉卸大手スターゼンの完全子会社となり、現在は栃木県的那須塩原市に本社と工場を有しています。

そんなローマイヤ様の商品で根強い人気を誇るのが、お中元とお歳暮のギフト用商品。毎年その時期になると、大量の注文が押し寄せることとなりますが、ローマイヤ様では、社員と臨時スタッフに対応していました。しかし、受発注の業務は膨大です。しかも、土地柄もあり短期雇用の臨時スタッフが集まりにくく、自分たちだけで対応するには限界を超えていました。今田様は当時の状況を次のように振り返ります。

「受注から出荷まで自社で行っていたため、超過勤務が当たり前となり、長い時には深夜まで業務が終わらない状況が2週間も続く状態でした。スタッフは全員が疲弊していましたね」

このような状況から脱却するために、ローマイヤ様はまず『外部に委託できる業務』をピックアップしていきました。その結果、『受注業務』の部分をBPO化していくことにしたのです。そのうえで自社のグループ会社にBPO事業者の紹介を依頼したところ、挙がってきたのはパーソルでした。

ローマイヤ様の受発注業務を受託したパーソルは、オンサイト対応ではなく、『ジョブシェアセンター浦和』で業務を行うことを提案しました。

『ジョブシェアセンター浦和』は約60人のスタッフが勤務しているため『業務に応じた人員配置』ができること、『高いセキュリティを有した環境』を有しているためローマイヤ様の業務をここで問題なく対応することがで

きと考えたのです。『業務に応じた人員配置』については、全スタッフのうち、「お中元の時期：約20人」「お歳暮の時期：約30人」をローマイヤ様のギフト受注業務の担当にあてました。このセンターでは、多くのスタッフが季節ごとの雇用になりますが、業務を熟知する「リーダー」を通年で確保することにより効率化を実現しています。

また、『ジョブシェアセンター浦和』は個人情報扱う仕事がとても多いため、ISMS認証も取得したうえで厳しくコントロールをしています。システムを入れたパソコンをローマイヤ様からお借りし、インターネットの専用回線を引くことで、通信セキュリティも万全の状態に保っていました。

お中元の時期である6月から8月中旬、そしてお歳暮の受注が集中する11月と12月にしっかりと対応するため、『ジョブシェアセンター浦和』では体制を整えていきました。「仕分け」「入力」「電話対応」の3チームに分け、プロジェクトリーダーを1人、チームごとにサブリーダーを配置したのです。

また、「電話対応」のチームでも対応スキルの高いスタッフを配置していきました。BPO導入後の変化について今田様は次のようにコメントしてくださいました。

「パーソルさんの電話対応は非常にスキルが高いので、クレームになることがほとんどありません。ECサイトについての問い合わせも私たちでは数時間かかることもありましたが、短い時間で解決していますので本当に助かっています」

また、住所・発送日の変更の電話が、ひっきりなしにかかってくる点

についても「現在、電話自体はパーソルさんに受けていただき、内容をリスト化していただいて、データ入力は自社で行っています。この方法で効率化できましたね」というお言葉をいただきました。

パーソルでは、お中元とお歳暮の時期が終わるたびに業務報告書を作成し、意見交換会のなかで『業務量を想定した人員配置』についてローマイヤ様と話し合っていました。この報告書について今田様は、次のような感想をくださいました。

「意見交換会でいただいた業務報告書は、ピーク時の件数などを細かく把握していただいていますので、販売計画などを立てるうえでも良い資料になっています」

続けて『業務負担』についても言及いただき、「コア業務に専念できている」ことを次のように述べてくださいました。「ギフトの受注業務をお任せできていることで、私たちギフトグループではECサイトの業務にあたることでできています」

多忙を極めていたローマイヤ様の受注業務は、BPO化によって手離れすることになりました。また、それにより「ギフト業務の効率化」や「新たな販路の開拓」も実現させていくことにつながったのです。



ローマイヤ株式会社  
販売統括部 販売管理部 ギフトグループ  
グループリーダー  
今田 廣一 様

