



業種
総合ディベロッパー

導入部署・部門
総務部

導入前の課題

- ・「受付するだけ」の事務的・機械的な受付対応
- ・管理や周辺庶務による、社員の業務圧迫

導入後の成果

- ・「おもてなし」による体験価値の向上
- ・庶務からの解放による、コア業務への集中

新本社で挑む「おもてなしの創造」— 委託・受託の枠を超え、チームで実現した“人間力”の価値

2025年、野村不動産は新宿から芝浦への本社移転を機に、新たなオフィス運営の形を模索しました。目指したのは、効率化だけでなく「社員へのハッピー」と「訪れるお客様への感動」を生み出す場所。その実現のために導入されたのが、パーソルビジネスプロセスデザインによる「受付コンシェルジュ」と「フロアラウンド」というBPOサービスです。両社のキーマンに、プロジェクトの全貌と「人が介在する価値」について語っていただきました。

ープロジェクトが立ち上がる前には、どのような課題を感じていらっしゃったのでしょうか？

野村不動産 恩田様：新宿野村ビル時代は総務部が受付を管理していましたが、どうしても「受け身の姿勢」になってしまっていたという課題がありました。「思いやりのあるおもてなし」を実現し、より能動的な新しい受付へと変革したいという強い想いが、今回の原点にあります。

野村不動産 浦田様：移転により、多くの社員にとって通勤時間が20～30分増えることになります。ハードだけでなくソフト面も含めて、社員が「行きたくなる」「モチベーションが上がる」オフィスにする必要がありました。

野村不動産 恩田様：そこで出てきたのが「社員へのハッピー」というキーワードです。ノンコア業務を「フロアラウンド」のスタッフにお願いすることで、社員が本来の業務に集中できる環境を整える。それこそが社員の幸せに繋がると考え、構想に至りました。



野村不動産ホールディングス株式会社
総務部 総務一課 課長
恩田 大輔さま

ーBPO導入検討プロセスにおいて、乗り越えなければならなかったハードルはありましたか？

野村不動産 浦田様：最大の懸念は「グループ会社8社、約3,000名の従業員が初めて集結するこの場所で、全てのお客様を本当に対応しきれのか」という点でした。何度もシミュレーションを行い、来客会議室「Villa」と応接室「Salon」でオペレーションを分ける、という結論に至りましたが、この運用ルールを固めるまでの議論が一番のハードルでした。

ー野村不動産様からの「想像から創造へ」「ラグジュアリーホテルのおもてなし」という高いオーダーに対し、BPOのプロとしてどのような「設計図」を描かれたのでしょうか？

パーソル 石井：今回は「既存からの脱却」をテーマに掲げ、業務を「基本価値」と「付加価値」に再定義することから始めました。スムーズな取次というできて当たり前の「基本価値」に、受付コンシェルジュとしての「付加価値」をどう乗せるか。私たちはその答えを「お客様の感情への共感」と定義しました。具体的には、お客様一人ひとりの感情や状況を私たちがより早く察知し、その場にふさわしいご案内をすること。そして、ここに来ることのでられる「特別な体験」を感じていただくことです。

ー「品質の基準作り」において、「気が利く」といった個人の資質に頼りがちな要素を、どのように「スキル」として定着させたのでしょうか？

パーソル 村田：フロアラウンドと受付コンシェルジュの同時立ち上げということもあり、「高品質」であることが絶対条件でした。まずは座学で「おもてなしとは何か」を学ぶ研修を行った後、タブレット端末を使って自分たちの所作を撮影し、その場にいる全員で見て指摘し合うという実践的な研修を行いました。また、独自の品質基準（マナーチェック）も、通常は25項目程度

のところを、今回は2倍の50項目に設定し、難易度を上げました。

パーソル 石井：スキルだけでなく、マインドセットの変革も重要でした。採用したメンバーに対し、1ヶ月間は連日「おもてなしを体現するには」というテーマでマインドをセットアップしていきました。

ーパーソルの存在が支えになったと感じるエピソードはありますか？

野村不動産 恩田様：パーソル様の「気づき力」の高さに助けられています。日々の業務の中で、「こういうことがありました、こうした方が良いのではないのでしょうか」という改善提案が現場から自然と上がってくる。その観察眼と提案力には常に感謝しています。

ーBPOサービス開始後、社内の風景や社員の方々の表情に、どのような変化の兆しを感じていますか？

野村不動産 浦田様：受付コンシェルジュに関しては、「何も言われない」ことが最大の評価だと感じています。オフィス運営には様々な要望やクレームが出がちですが、そういったネガティブなフィードバックはほとんどありません。これは「普通に対応できて当たり前」という難しいラインを、とてもスムーズにクリアできている証しだと思います。

フロアラウンドについては、社員から業務拡張のポジティブな問い合わせが増えてきました。今まで自分たちでやるしかなかった庶務から解放され、頼りにされている証拠だと思います。



野村不動産株式会社
芝浦プロジェクト本部
グループオフィス戦略室 推進課 課長
浦田 伸彰さま

