株式会社 NTT ドコモ 様

BPO導入事例

業種
通信

導入部署・部門
法人ビジネス本部
法人ビジネス戦略部

導入前の課題

- 部門ごとに同じ業務をやっていて非効率だった
- データ処理が 4 人がかりで残業しないと終わらなかった
- 「その人がいなくなったら分からない」ということも……

導入後の成果

- 必要なところに力を入れることができるようになった
- 「コスト削減」や「業務効率化」を実現することができた
- 非効率な業務を手放して、仕事に新たな付加価値が生まれることに

膨大な業務、非効率な仕事、属人的な環境……。「もし BPO をお願いしなければ、首が回らなかった」

ー 私たちにBPOとして依頼されている業務内容を教えてください。

吉田様：パーソルさんにお願いしているのは、総括業務全般・会計事務・検証用の携帯電話など、端末管理の3つです。それぞれにセンターがあって、「総括業務センター」は消耗品管理などの庶務業務から社員の福利厚生業務、人事異動時の物品準備など幅が広く、雑多な業務を一括してお願いしています。

ー なぜ、私たちパーソルにお任せいただくことになったのでしょうか？

吉田様：パーソルさんにはもともと他部門で端末管理をお任せしており、「業務効率化の実績がある」という紹介を受けて、法人ビジネス本部でもお願いしたという経緯です。

ー なぜ複数の業務へとBPOを導入していこうと考えたのでしょうか。

吉田様：法人ビジネス本部は当初5部門でしたが、現在は7部門あります。法人事業に力を入れていることもあって、部署も人材も増えているんですね。ですから、各部門の業務を紐解いていただくことで業務効率化が図れることは、我々にとって大きなメリットになるんです。

中嶋様：3つのチームで繁忙期がそれぞれ違うので、繁忙期で人員が必要なときに他のチームからフォローしてもらえるのも助かっています。

株式会社 NTT ドコモ
法人ビジネス本部 法人ビジネス戦略部
総括担当 主査
吉田 岳史様

人事異動のときには数百人の方が法人ビジネス本部に新たに着任しますので、この時期には特に工数を割いていただいています。

ー BPOの範囲を広げていただいたことで、「業務がブラックボックス化してしまうのでは？」といった懸念を持つようなことはなかったでしょうか。

吉田様：パーソルの皆さんは『仲間』という感覚でしたので、ブラックボックス化する懸念は持っていないですね。

中嶋様：業務の範囲を広げていく過程では、業務を1から10まで知ったうえで次の新たなルールや運用を検討しています。分からないことや、これまでの業務にないことが生じても、すぐに解決するためのやりとりを日々していますので、ブラックボックス化はされていないと思います。

ー 以前は「業務が属人的になっていた」とお聞きしました。

吉田様：統括業務や会計業務には“職人気質”の人もいて、以前は業務が属人的になって「その人がいなくなったら分からない」ということがありました。しかし、属人化は無くなったほうがいいと考えています。誰が業務を行っても一定のクオリティを保つことができたほうがいいですよね。また、私たちが固執していた方法とは別の観点で業務をとらえ、ノウハウを活用いただくことで「パーソルさんの進めかたのほうが良かった」と気付くこともよくあります。

ー BPOをご依頼いただいてからこれまでのご感想をお聞かせください。

吉田様：企業に求められるものはコンプライアンスや情報管理、働き方改革など、年々増えています。私が担当する統括業務でも、「情報管理」や「社員研修」などを取りまとめるだけでもかなりの業務量があるので、こうした業務をお願いすることによって本来必要なところに力を入れることができています。

裏を返すと、お願いしていなければ首が回っていなかったですね（笑）お任せすることによって、我々の仕事に新たな付加価値が生まれることを日々感じています。

中嶋様：今後も更にコスト削減や業務効率化ができると考えていますし、その分、自分たちの業務に集中することで結果として売り上げアップにもつながると思っています。

株式会社 NTT ドコモ
法人ビジネス本部 法人ビジネス戦略部
総括担当
中嶋 勇太 様

— 私たちの業務の進め方についてはいかがでしょうか。

吉田様：コミュニケーションをとりながら、円滑に進めていただいています。それに、パーソルさんがこれまで培ってこられたノウハウにより、私たちが望むクオリティ以上のものをアウトプットしていただいています。そのまま進めていきたいですし、管理していただく範囲を今後も拡大したいと考えています。

PERSOL パーソル ビジネスプロセスデザイン

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