



業種
製薬

導入部署・部門

PV 部
PV オペレーション室

導入前の課題

- ・派遣スタッフを管理することの負担が大きかった
- ・「社員ではない人に任せるの？」という社内からの戸惑いの声
- ・BPO の導入に対して「社員の知識が脆弱化するリスク」の指摘

導入後の成果

- ・社員が自分の業務に専念でき、在宅勤務にもスムーズに移行
- ・業務の品質も高く安定しており、BPO チームが社員の皆から頼られるように
- ・強固なコミュニケーションにより、「社員の知識が脆弱化するリスク」の回避

「医薬品の安全性管理業務」にBPOを導入？在宅勤務にまで移行できた“強固な関係性”

ー PV (医薬品安全性監視) という重要かつ専門性が高い業務へ、どのようなきっかけからBPOを導入することになったのでしょうか。

尾浦様: PV業務は当時、CROと呼ばれる医薬品の開発業務受託機関に依頼するか、自社で派遣スタッフを抱えるかが一般的でした。当社の場合、多くの派遣スタッフが働いていましたが、派遣スタッフを管理することの負担が大きかったため、派遣スタッフが実施していた業務を委託することに決めました。それで、部内の組織改編を行うタイミングでパーソル様から業務委託の提案をいただき、社員が行っていた業務の一部も委託することとしました。

ー パーソルに決めてくださったのは、どのような要因からでしょうか。

尾浦様: 決め手の一つは、パーソル様が当社と同様に、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備していることを示す「プライバシーマーク」を取得されていたことです。最初にBPOを導入しようとしていたのは私が所属するPVオペレーション室でした。ここでは医薬品等に関する安全性情報を確実に収集できる体制を整備し、収集した情報をデータベースに入力して、必要に応じて安全性情報を国に報告しています。安全性情報や個人情報を扱うため、セキュリティに対する取り組みがされていることが判断の重要なポイントでした。



大塚製薬株式会社
PV 部 PV オペレーション室 室長
尾浦 潤子 様

ー BPOを導入する際に、何か大変なことはありましたか？

尾浦様: 2012年当時、専門性の高いPV業務の一部を外部委託すること、大規模な業務委託もはじめてでした。そのため、「委託できる業務の洗い出し」や、「パーソルのBPOチームが判断する際のルール」を作成することにも、ある程度の時間が必要になりました。BPOチームの皆さんには、業務の精査と作業・フローの見直しをしていただきました。現場で気づいた点の改善提案や、急に発生した業務の対応など、いつもクライアントファーストの対応をしていただいており、信頼関係を築くことができています。

ー BPOを導入したことで、具体的にはどのようなメリットがありましたか。

尾浦様: 円滑に業務を遂行いただいているうえに、常に業務を改善していただいており、効率的に業務を進めることができています。また多くの派遣スタッフの採用・教育などの管理と業務の指揮命令を、BPOチームに丸ごと任せることができたことも大きかったですね。その結果、社員に時間的な余裕が生まれ、自分の業務に専念できるようになりました。PVオペレーション室でBPO化のメリットが得られたことで、現在ではPV部全体でBPOを導入しています。

ー 大塚製薬様では、コロナ禍前から在宅勤務に取り組んでいましたよね？

尾浦様: 当社では2008年から業務効率をあげることを目的とした在宅勤務制度がありました。週1回、月4回の在宅勤務を行うものです。在宅勤務を進めやすくするために、2014年から業務の一部にペーパーレス化の取り組みもはじめていました。

2020年に緊急事態宣言が発出された際には、在宅勤務を主とすることが決まりましたが、業務が滞りなく進められたのはBPOチームにサポートしていただいたことが大きいですね。

ー 「社員の皆さまが不在になることで影響が出ると考えられる作業」をピックアップして、在宅可能な方法を提案させていただきましたね。

尾浦様: これまでの在宅勤務では、社員の誰かは社内にはいましたし、多くの社員が在宅勤務になる想定はしていませんでした。BPOチームからのご提案がなければ、在宅勤務へのスムーズな移行は対応できなかったんじゃないでしょうか。

ー 現在の状況はいかがでしょう。

尾浦様: 業務は非常に安定しています。BPOを導入して今年で8年目になりますが、強固な関係が築けていると思います。導入初期の頃は、社内のMR (医薬情報担当者) や支店から「社員ではない人からPV業務の連絡が来るんですか…」という戸惑いの声が上がることもありました。それが今では、業務の品質も高く安定していて社員の皆が頼っています。

「業務をBPO化する」と言うと、『社員の知識がどんどん脆弱化して、自分たちで業務ができなくなる』といったリスクが指摘されます。でも、月次定例会や日頃のコミュニケーションなどで「業務の進捗状況」や「課題の確認」を相互に行うことで、そうしたリスクは回避できていると感じています。そのリスクよりも、BPO化によって得られた「時間」で『専門的なところに時間を費やす』メリットなど、業務上であらわれる効果のほうが大きいと思います。

