



業種  
地方自治体

導入部署・部門  
ふるさと物産振興課

### 導入前の課題

- ・ほぼすべての業務を手作業で処理し、職員が電話対応と事務処理に忙殺
- ・年末年始も書類処理に追われ、残業が常態化…電話対応による悪循環で疲弊
- ・職員による電話対応で品質がバラつき、発行遅延などのトラブルも発生

### 導入後の成果

- ・事務処理とコールセンターをBPO化して、安定した業務体制を構築
- ・繁忙期でも残業削減を実現し、返礼品開拓など「攻め」のコア業務に注力
- ・コールセンター導入により応対品質を均一化し、サービスレベルが向上

## 「ふるさと納税」BPO導入で、職員が“攻め”のコア業務に注力。手作業と電話対応の悪循環から脱却し、安定した業務体制を構築

### — BPO導入以前の業務体制と課題についてお聞かせください。

細井様: BPO導入以前は、ふるさと納税に関わるほぼすべての業務を職員が行っていたのですが、想定を超える寄付件数の増加により、事務作業が爆発的に増加しました。そのなかで大きな課題となったのが、ワンストップ特例制度への対応です。ワンストップ特例の受付期限は1月10日必着であり、職員は年末年始も出勤して膨大な量の書類処理に追われる状況でした。当時は業務フローも確立しておらず、職員が給出で対応していました。また、お金の直結する業務であるため、「間違いが許されない」というプレッシャーも常に感じていました。さらに、寄付者様からの問い合わせや、返礼品事業者様とのやり取りの電話が鳴り止まず、その対応に忙殺されていました。電話対応によって本来の事務処理が遅れ、それが事業者様への発注遅延につながり、結果として寄付者様からお叱りの電話を受けるという、まさに悪循環に陥っていました。

### — BPOの導入を検討されたのは、どのような経緯があったのでしょうか？

細井様: 業務量が急増した平成27年度には、ついに証明書の発行遅れやワンストップ特例の受付業務でトラブルが発生してしまいました。この事態を受け、「とにかくスピーディーに対応できる体制を構築しなければならない」と、BPOの導入検討が本格化しました。



佐世保市 経済部  
ふるさと物産振興課 課長  
細井 清樹さま

### — 導入検討時、BPOにはどのような効果を期待されていましたか？

細井様: 煩雑な事務作業からの手離れ、そして、職員を疲弊させていた電話対応を切り離すべくコールセンター機能の確立が急務でした。ふるさと納税は、寄付者様からお金をいただき、いただいたご厚志を佐世保の発展のために各事業に活用させていただく仕組みです。加えて本市では、佐世保市をさらに知っていただき、佐世保のファンになってもらいたいとの思いから、感謝の気持ちも込めて返礼品をお送りしています。このお金の直結する事務作業のプレッシャーから解放され、職員は返礼品の魅力を高めるといった、よりプロモーション的な「攻め」の業務に注力したいと強く考えていました。

### — BPO導入にあたり、パーソルビジネスプロセスデザイン(旧パーソルワークスデザイン)を選ばれた決め手は何だったのでしょうか？

細井様: 重視したのは「業務を漏れなく、安定的に履行できる体制」が構築されているかという点でした。パーソルさんはコールセンター業務と事務処理業務の両方において、非常にしっかりとした業務フローと体制を提案してくださいました。また、市の別の事業で業務を委託した実績があり、信頼関係がベースにあったことも大きいです。当時はまだ前例のない「ふるさと納税BPO」という分野で、こちらの細かい要望や懸念事項を丁寧にヒアリングし、万全の体制を整える提案をしてくれたことが決め手となりました。

### — 実際にBPOを導入されて、どのような効果を感じていらっしゃいますか？

細井様: 最大の効果は安心感です。確実に業務を遂行してくれる体制があることで、業務全体が非常に安定しました。定量的な効果も顕著で、繁



佐世保市 経済部  
ふるさと物産振興課 主任主事  
井坂 拓海さま

忙期に向けたパートタイマーの方の募集がゼロになりました。というのも、年末年始にも稼働していただく前提の募集だったため、導入以前は20名必要だったところに16名の応募しかなかったという状況でした。そういった雇用に関する不安が払拭されたのも大きな効果です。

井坂様: ふるさと納税事業は年末年始の稼働が避けられない特殊な業務です。職員の負担が大きくなりがちなその時期の稼働も、パーソルさんのおかげで最小限に収まっており、心強く感じています。市の業務のなかでは特殊な環境ですが、業務遂行上の不安もなく、安定的に運用できています。

細井様: 課題であった電話対応もコールセンターが一手に引き受けてくれるため、職員が電話に追われることは一切なくなりました。応対品質が均一化され、寄付者様へのサービスレベルも向上したと感じています。

### — 創出された時間で皆様の業務内容はどのように変わりましたか？

細井様: 職員は本来取り組むべき「業務をより色濃くする」ことができるようになりました。返礼品の開拓やPRなど、これまで手が回らなかった業務まで充実し、時間を使えるようになったことです。ふるさと納税事業が上手いくことで、地域経済が潤い、雇用が充実し、ひいては納税額を増やしていただける。そういった流れが作れていると思います。

