シェアード会社／B社（化学関連グループ）様

BPO 導入事例

業種
素材・マテリアル

導入部署・部門
総務部

導入前の課題

・マニュアル整備が追い付かずメンバーが固定化され属人的な運用だった（E 事業所）
・部門ごとの共通業務を集約したが、ルールは変更できず非効率であった（Y 事業所）
・2 拠点で同じ業務を行っていたが、交流がなかった（両事業所）

導入後の成果

・BPO 導入で属人化を解消し、改善サイクルを回せるように（E 事業所）
・ルールや手順の標準化を実現し、生産性が向上（Y 事業所）
・『合同報告会』など 2 拠点の交流が増え、相互フォロー体制が実現（両事務所）

シェアード ×BPO で『拠点を超えた相互フォロー』と改善サイクルを実現！

化学関連グループ企業各社のシェアードサービスを担っているB社。従業**員5,000名超のグループにおけるシェアード会社がどのようにBPOを活用されているか、二つの事業所での事例をご紹介します。**

【E事業所編】
E事業所の『総務・庶務』業務は、シェアードB社が担っており、正社員や契約社員、派遣スタッフを含め10名ほどで従事していました。繁忙期は組織変更で業務が集中する4月と10月。業務に携わるメンバーは残業などで対応する毎日を送っており、マニュアル整備も追い付かない中、**メンバーは固定化、業務は属人化**していきました。

この事態を打開すべく**BPO導入の検討を開始**。数社からの提案を受けた中、パーソルを選定いただきました。**E事業所には、パーソルの派遣スタッフが多く従事しており、事業所や業務内容を熟知していたことが強みとして評価**されました。

2013年に委託開始してから10年が経過した現在は、**委託チームの体制を「債権・債務の処理および庶務業務（以降、債権・債務チーム）」と「従業員向けのコンシェルジュ（以降、コンシェルジュチーム）」の2チームに分けて、それぞれ4人ずつ計8名で業務にあたっています。**

E 事業所
F 様

E 事業所
O 様

業務委託を導入して得られた効果について感想を伺いました。

「アウトソーシングすることで手順が整理されたでしょうし、可視化もされたので、誰がやっても同じ業務ができるようになって、業務品質の均一化という効果は出たと思います。」（E事業所 F様）

「今となっては『欠かせないパートナー』だと思っています。今後もさまざまな業務をBPO化して、業務の効率化やIT化など進めていきたいですね。」（E事業所 O様）

【Y事業所編】
「Y事業所」にはF社の22本部100部門が入居し、約5,600名が就業中です。各部門の社員が本来の業務に集中できるように、シェアードB社が間接業務を巻き取る形で受託。その中でも**「部門サービス」と呼ばれる庶務業務を、2019年からパーソルが受託**しました。「部門サービス」で扱っている業務は、もともと各部門にいた庶務担当が行っていたもので、シェアードB社が運用開始した当初は各部門から切り出される前の「部門ごとのルール」のまま属人的な運用を行っていました。こうした状態にリスクと課題を感じ、時間をかけて標準化を試みたものの、当時リーダーとして携わっていたT様は限界を感じていたといいます。

そんな時、**E事業所で総務・庶務のBPO化が先行して始まっていた**ことを知ります。E事業所の規模が小さいことも課題として感じていたシェアードB社は、**両事業所の「部門サービス」を合わせて大きくしていくという目的もあり、Y事業所へのBPO導入を決定**します。またY事業所の部門サービスで従事していた派遣スタッフの方は、ほとんどがパーソルの方だったので、継続してメンバーにジョインして頂きました。

BPO導入後は委託チームのリーダーが中心となり、**属人的に行っていた運用を、標準的な方法に変更することで、さらなる効率化が実現**。結果としてこれまでの5名から4名体制になり、1人で担当可能な業務が増え、生産性が向上しました。

Y 事業所
Y 様

Y 事業所
T 様

「BPOによって運用フローを変えていただけたのは、本当に助かりました。部門サービスの業務を、シェアードB社で持ち続けるのが本当に大変だったので、手が離れただけでもとても有難かったです。」（Y事務所 T様）

また、これまではE事業所とY事業所のメンバー交流は多くありませんでしたが、シェアードB社の人事異動で両事業所のグループ長が兼任となったことを機に**『合同報告会』**が始まります。

こうした情報連携により、どちらの事業所でも同じ作業が発生する場合、その業務をひとつの事業所へ集約する。また、Y事業所が忙しいときは、E事業所で代わりに業務を行うなど、**相互フォローの関係も構築**できました。

パーソル ビジネスプロセスデザイン
PERSOL

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