



業種
娯楽・レジャー

導入部署・部門
総務部

導入前の課題

- ・受付業務に派遣サービスを活用していたが、入れ替わりが激しかった
- ・新規スタッフへの教育負担だけでなく、着任が間に合わず社員が受付担当することも
- ・慢性的な人手不足により、総務としてやるべきコア業務に注力できていなかった

導入後の成果

- ・業務委託化でスタッフが定着、継続的に業務可能な体制を実現
- ・採用・教育・管理が手離れただけでなく、挨拶強化による社員満足度の向上
- ・「受付＋総務事務」運用で、スタッフスキルアップと社員がコア業務へ集中できる環境に

社員満足度 97.3% を実現！ コロナ禍のピンチで生まれた「受付＋総務事務」のハイブリッド運用とは

C社は、エンターテインメント事業やアミューズメント事業を主に行っている企業グループのシェアードサービス会社です。グループ各社の企業受付は人材派遣サービスを活用して運営していましたが、駅前ビルに入るアミューズメント事業を展開する企業の受付では、派遣スタッフの入れ替わりが激しいことが課題に。スタッフ入替えごとの教育負担だけでなく、新しいスタッフの着任が間に合わないことも多く、C社の社員が自ら受付を担当することもしばしば発生。また、スタッフ同士の人間関係が難しくなった際はC社の社員がフォローに入ることもあり、心身ともに疲弊する毎日を送っていました。

人材派遣サービスでの業務継続に難しさを覚えたC社は、業務委託に切り替えようと考え、パーソルをご選定いただきました。パーソルが選ばれた理由のひとつは、首都圏で約80プロジェクトという多くの受付受託実績による信頼です。また、業務委託サービスで『お客さまの業務負担を軽減する』という強い意思も決め手になりました。

駅前ビルの受付業務のスタッフ体制を、フルタイム勤務のスタッフ2名で構築。しかし、スタート直後に新型コロナウイルス感染拡大によって非常事態宣言が発令、わずか1週間で駅前ビルの受付案件が一時停止に。2ヶ月後に受付業務は再開できたものの、社員の出社率は2割に制限され、来客数自体が減ったことでプロジェクトの継続が難しくなると予想されました。そこでパーソルからC社へ「お困りのことがあれば、何でもお手伝いさせていただきます」とお声がけし、いくつか総務事務をお任せいただけることに。

最初に任された業務は「数値の入力業務」です。全国にある運営拠点の

『電気・ガス・水道の使用量』を管理する必要があり、入力には社員が担っていました。この入力業務を受付スタッフが引き受けることで社員の負担が軽減され、高評価をいただきました。

次に任されたのが、社員が使用した携帯電話や複合機などへの請求を、部門ごとに振り分けて明細を作成する業務です。入力ボリュームが大きく、同じく社員の負担になっていました。

また、総務部社員の在宅勤務が増えたため、毎日オープンしている受付が『総務カウンター』として機能することになりました。これは、出社した社員が毎日必要なものを受け取れるサービスです。例えば、出社して事務作業中にレターパックが必要になった場合や、営業用の社用車を借りたいとき、必要なものを受付カウンターで受け取れます。こうして「受付＋総務事務」というハイブリッドな運用体制が整いました。

この成果をC社の管理職から、責任者が集まる会議で共有いただいたことから、グループ各社からお声がかかりはじめます。

2021年には同じ駅前の別ビルに入る企業のプロジェクトが2名体制でスタート。一つ目のプロジェクトの評価もあり、運営開始からほどなくして3名体制に増員して総務事務も受託開始となりました。このプロジェクトでは、イントラサイトの更新作業などの事務も任されています。さらに翌年2022年には、グループ中核会社の「受付＋総務事務」も2名体制で受託。こちらでは請求処理も任せていただけることになりました。

C社が担当する三拠点の受付業務は、すべて受託させていただくことに

なりました。そして、ありがたいことに各拠点の受付チームへ、事務業務の依頼が増え続けていきます。パーソルが各拠点の総務部の皆さまと接する中で、既にお任せ頂いている業務が他の拠点にもあることが判明。よって、業務を集約して対応できるように『総務事務チームを作ることがC社に最適』と考え、ご提案しました。

提案はC社にご快諾いただき、2023年より四つ目のプロジェクトとして「総務・事務チーム」をフルタイムスタッフ3名体制で受託。こちらは入社時の社員ID発行や名刺作成、社内システムのID登録、慶弔対応などの共通業務を集約していくプロジェクトです。

運用を続ける中、お客さまからはさまざまな評価をいただきました。受付に関しては「採用・教育・管理の業務負担が軽減されて、大変助かった」という声。また、受付の挨拶が素晴らしいとリスペクトの声もいただくなど、受付への印象は社内満足度調査の「受付」項目で、97.3%という高評価にも現れています。

総務・事務に関しては、C社の社員からルーティン業務を切り離したことで、社員が本来行いたい戦略総務などのコア業務へ集中できるようになりました。また受付スタッフは『受付業務を行いながら事務スキルを上げる』ことも可能に。受付から事務職への『キャリアチェンジ』にも貢献するプロジェクトになっています。

