



業種
IT ソフトウェア

導入部署・部門
人事部

導入前の課題

- ・バックオフィスを担うシェアード会社はあるが、各関連会社に合わせた業務が残っている
- ・人材派遣サービスを活用していたが、3年の期間制限をきっかけに、業務継続が困難に
- ・慢性的な残業が解消されず社員がコア業務に注力できない

導入後の成果

- ・委託がシェアード会社との「橋渡し役」として機能を発揮
- ・派遣から業務委託に切り替えて継続的に業務改善ができる体制を確立
- ・残業解消により社員のコア業務集中が実現し、新たな企画がスタート

委託希望の順番待ちが発生!委託チームの活躍で実現した人事部のコア業務注力とは?

システム開発や情報処理サービスを提供しているN社では、人事労務業務である社会保険や給与計算などはシェアード会社が業務を行います。関連会社ごとに必要なデータを取りまとめる必要がありました。N社人事部は、そうした取りまとめ業務をはじめとする人事業務を、パーソルの人材派遣サービスを活用しながら遂行。繁忙期などは、社員だけでなく派遣スタッフにも残業をお願いして乗り切っていました。

しかしながら社員の残業が増えると、本来人事が注力すべき業務に時間がさけません。そんな中、業務を担当していた派遣スタッフが、派遣法で規定された3年満期で継続が難しくなり、パーソルへ『業務委託』切り替えの相談が入りました。

当初はリーダー1名、メンバー2名、計3名からスモールスタート。この委託チームは、シェアード会社への「橋渡し役」としての機能が大きいのが特徴です。これまでの業務は前任の派遣スタッフから、委託を機に追加になった業務は社員の方から教えていただき1ヶ月かけて引継ぎを行いました。

引継ぎが完了し、「企画・厚生チーム」と「人財チーム」にわかれて本格的に運用がスタートします。運用を進める中、委託チームとして品質、進捗などを工夫して管理しています。

例えば、Outlookを活用した業務管理です。もともとメール文化が強い企業であることもあり、委託チーム共通のグループアドレスに依頼が届きます。メールが届くと、依頼内容を見てメンバー各自が自分担当の業務かを判断し、依頼メールごとに名前タグをつけます。これで、どの依頼を誰

が受けたが一目瞭然に。またステータスは、黄色であれば「要対応」、赤色であれば「回答待ち」など色分けして管理。進捗状況に関しても、受信トレイに残っていれば「動いている案件」、完了したら完了ボックスに移動など、タスクの全量を把握できます。電話やチャット、紙、口頭からの依頼がなく、メール文化だからこそOutlook管理が効率的に機能します。

さらにミス防止の試みとしてダブルチェックを徹底しています。業務において、メール送信、紙の郵送があり、個人情報を含む内容が多いため、送信・郵送の際は必ず一通ごとにダブルチェックを実施。人によるミスを起こさせない丁寧な運用で事故を未然に防ぎます。

委託を開始した際に難しかったのが、お客さまとのコミュニケーションです。委託開始直後から現在に至るまで、社員のほとんどはテレワーク。人事部の方は20名ほどいらっしゃいますが、一度もお会いしたことが無い方も何人もいます。メール本文だけだと、どうしても温度感が掴めないため、電話などを使い積極的にコミュニケーションを取ることに。こうすることでお客さまの人柄や家庭のご事情なども少しずつわかるようになり、1年かけてお客さまとの距離を縮めることに成功。今では折り返しや返信をすぐに頂けるなど、協力的な関係を築けるようになりました。

また、委託チームとしても社員のご事情を図って「この時間に送れば何時に返信が返ってくる」などのタイミングも読めるようになりました。

こうして1年5ヶ月ほど順調に業務遂行を進めることで評価をいただけるようになり、業務の追加に合わせて4人体制に。今後、さらに人財チームに新

たな業務が追加されることが決まり5名に拡大します。

追加となったのは契約社員とパートに関する年度ごとの契約更新業務と、eラーニングシステムの業務です。自己研鑽のためのチャレンジ時間にあてて欲しいとeラーニングシステムが導入されることになり、その運用管理を任せられます。

対象社員は、社員・契約社員合わせて約1000人。社員アカウントの登録・管理やパスワードを忘れた方へのリセット問合せ対応（ヘルプデスク）、退職社員の削除、入社社員の追加、人事異動で組織が変わった際のメンテナンス、システム保守などをワンストップで行います。

こうした事務的なルーティン業務を委託チームが巻き取ることによって、人事部が本来注力すべき「規定の見直し」やeラーニングなどの「新しい企画」に注力できるようになりました。人事部からは「出せる業務」「出したい業務」はまだまだ沢山あると言われており、順番待ちが来ています。まずは残業が多い社員の業務から委託化の準備を進めます。

