



業種
エネルギー

導入部署・部門
共架業務部
オートリース契約課

導入前の課題

- ・業務量が増加し、スタッフの人数は100人程まで急増
- ・「スタッフの教育」や「人員確保」も困難な状況に
- ・担当社員は3名だが、それぞれ判断基準が曖昧だったため混乱

導入後の成果

- ・スタッフ管理の負担は軽減され、コア業務に専念できるように
- ・担当社員は3名から1名に減らすことができたうえ、品質は向上
- ・判断基準やルールも可視化され、判断がぶれなくなった

“社員3人体制”を1人に減らしても、スピードと品質は向上し『本来の業務』に注力できるように

ー 御社の事業内容を教えてください。

三角様: 当社は東京電力グループの企業として、電柱の地中化と地域開発事業、配電事業、広告事業を展開しています。配電事業の一つには、電柱の空いている部分を通信線や携帯電話の5G基地局などを設置するために貸し出す「共架事業」があります。東京電力管内1都8県でエリアごとにスタッフを配置していましたが、効率化のため業務を一箇所に集約することとなり、2018年8月にさいたま市へ『共架オペレーションセンター』を開設しました。埼玉・群馬・栃木から集約を始め、徐々に他のエリアも加え、エリア拡大に伴い人員を増やした結果、社員を含むスタッフ数は1年足らずで約100名に急増しました。

岡田様: 急激な人員増加により、スタッフの育成は大変でした。また、それぞれのエリアにローカルルールが存在したことも大きな問題でした。申し込みの書式は決まっているのですが、エリアにより省略する部分や必要な書類の数が違っていたので、センターができてしばらくの間は混乱していました。センター発足当時は私を含め社員が3人おり、派遣スタッフの方が判断できないことは社員の誰かが判断していましたが、担当者によって回答が違っていたと思います。基準が曖昧でした。

田島様: 「外部に委託した方がいいかもしれない」と考えていた、ちょうどそのタイミングで、チーム派遣（※同じ派遣会社に所属する複数名の派遣スタッフを1つのチームとして派遣する契約形態）をお願いしていたパーソルからBPOのご提案を受けました。もともとお願いしていた派遣サービスの業務品質に大変満足していましたし、事前調査の結果を見て、業務課題を解決するにはパーソルにお願いした方がいいと考え、2020年6月からBPOをお願いしました。

ー BPOに該当する業務はどの部分でしょうか？

三角様: 「電柱を利用したい」という申し込みを事業者の方から受け付けて、設備を取り付けることができるかどうかを審査し、電柱への設置工事が申請通りに実施されたかどうかを確認します。この確認作業を『竣工検分』と言いますが、この業務をBPOでお願いしています。

ー BPOに移行してみて、業務にはどのような変化が表れましたか？

三角様: 以前に比べると、業務の進捗状況がかなり可視化されました。それと、スタッフの方が判断に困るケースが新たに出てきた場合も、月1回の報告会で報告していただいて、改善できる点があればすぐに取り組むようにしています。

岡田様: 以前は「納期」を決めていたものの、業務量が多く煩雑だったので、どちらかというと「努力目標」のようなものでした。それが今ではWEBで申し込みがあったものは5営業日以内、紙での申し込みは11営業日以内に処理していただくルールで、必ず納期を順守していただいています。対応納期が安定し、かつ、常に順守可能な状態になったことは一番の成果ですね。

ー 皆さまにとってメリットを感じている部分はありますか？

田島様: 社員の負担は確実に軽減されていますね。当初は社員が3人で担当していましたが、今は1人です。以前は細かいことで対応に追われていましたが、業務に関してはお任せできるようになって、基本的に全体の管理だけをする状態になりました。

岡田様: 以前は社員が日々の業務を指示していましたが、現在はBPOチームのリーダーが業務指示を行ってくれますので、大変助かっています。判断基準やルールも書面に起こして可視化してくれていますので、新しいスタッフの方が入っても判断がぶれなくなっています。また、スタッフの育成もしていただけるのは大きいですね。労務管理にかかる負担もかなり軽減され、企画業務などに注力できています。



東電タウンプランニング株式会社
共架業務部 共架オペレーションセンター
共架管理グループ
岡田 圭司 様



東電タウンプランニング株式会社
共架業務部 オートリース契約課
共架オペレーションセンター 共架管理グループ
マネージャー
三角 二郎 様



東電タウンプランニング株式会社
共架業務部 共架オペレーションセンター
統括グループマネージャー
田島 洋史 様

