

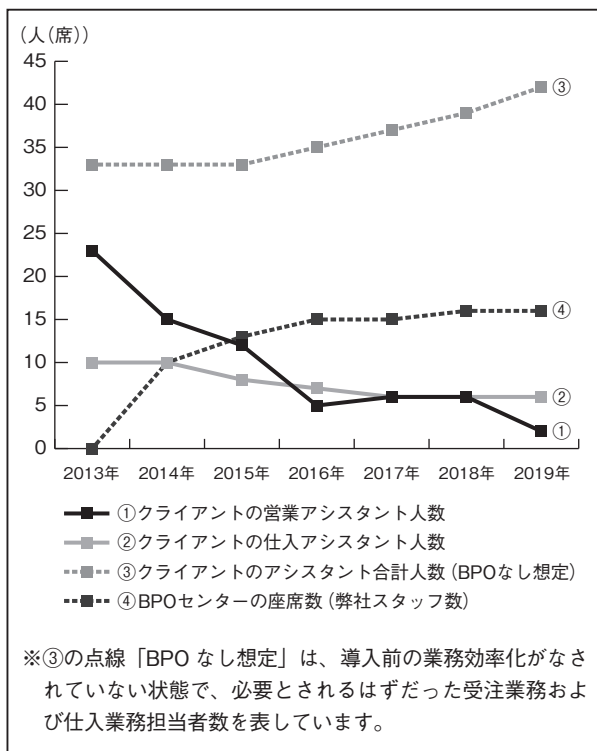
BPO サービス会社が本音で語る アウトソーシングによる業務改善

外注化で業務を圧縮して コスト削減を実現

人件費の低いエリアにリロケーションし、コスト削減を図ることもありますがアウトソーシングの目的になっていません。地方へ業務を移管するだけでは根本的な赤字体質の改善はできません。確かなアウトソーシング先を選定することで、業務の効率化、コストの削減、業務品質の向上を劇

弊社は、リモートワーク環境による事務処理業務全般、コールセンター、Web制作、テレワーク導入支援コンサルティングなどを請け負っています。今のビジネス環境下では、良き営業施策を立案しても人的リソースの不足から、満足に業務を行うことができません。特に中小企業は、コストが膨らみがちな業務では抜本的な業務改善が必要です。弊社の取り組みを参考にしてください。

図1 K社とBPOセンターの人数(座席)の推移



的に図ることができ、さらには売上や利益を伸ばすことが可能になります。これこそが弊社が考える「本当のアウトソーシング」です。

●家電量販店の商社K社の事例

弊社が、継続的にサービスを提供している「家電量販店の商社K社」の事例を紹介します。アウトソーシングを通じた業務の効率化や業務品質の向上について、数値

を交えながら見ていきましょう。人件費がかさむバックオフィス業務をBPO (Business Process Outsourcing) することで、劇的な業務の圧縮と大幅な人件費削減が可能です。

K社は、それまで複数保有していた受発注業務の拠点を一つに統合し、人件費のかさむ都部部から人件費の抑えられる地方に業務をそのまま移転しましたが、根本的

な業務改善には至らず赤字解消は実現しませんでした。

そこで、弊社にアウトソーシングし、業務の標準化と効率化を合わせて行うことで、最大で月額300万円程のコスト削減に成功しています。図1を参考に受発注業務担当者数の推移やコストの増減を見ていきましょう。

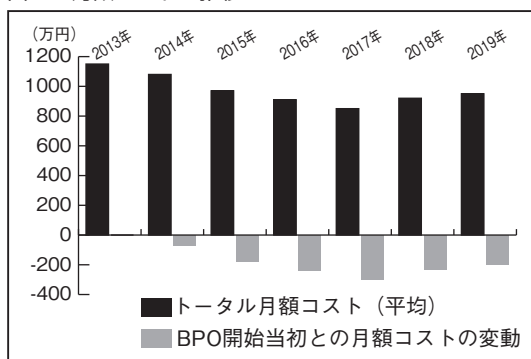
業務委託前のK社は、受注業務を24名の営業アシスタント(①の実線)で対応していましたが、新規顧客増加にともなう業務の拡大どころか既存顧客の対応でさえ満足にできない状況でした。

それが、BPOサービスを導入した1年後には営業アシスタントを14名に抑え、弊社BPOセンタースタッフ10名(④の破線)での対応に移管しました。移管前と対応人数は同じですが、受注業務の拡大に充分に対応できるようになったのです。

そして2022年現在、社内営業アシスタント3名+弊社スタッフ15名で業務を回しています。

また、手の空いた社内アシスタ

図2 月額コストの推移



ント5名は、購買体制強化のため仕入アシスタントに移動してもらい、本来、仕入業務の改善には40名ほどのアシスタント数を要する見込みだったところを、計8名で済ませることができました。

K社はアウトソーシングを活用することで、より自由なマネジメントを手に入れたのです。

●移管に伴う「人件費の推移」

弊社の月額業務費用は「必要席数と稼働時間」によって決まりま

すが、業務を回すために必要十分なシフトを組み、その時々での最小限のスタッフ数で対応していることが、適切な人件費に抑えられている一因です。

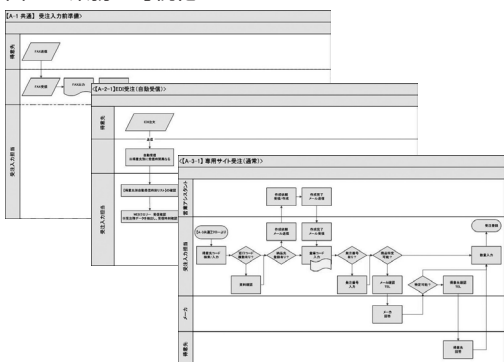
具体的なコストの増減を図2の棒グラフで見てください。これは、K社の営業と仕入アシスタントの人件費と弊社BPOセンターの業務委託費用の合計です。

2013年時点で1千万円を超えていた平均月額コストが導入後から減少を続け、2017年には月額300万円以上のコスト削減を達成。2018年からは増加に転じていますが、これは2016年よりK社が購買体制の強化を図るため、仕入業務を担当するアシスタントを増強させたためです。

●移管に伴う「業務の効率化」

K社では、アウトソーシングする際に3拠点の業務を統合し、業務の効率化を図っています。加えて図3の通り、弊社による業務フローチャートを用いた徹底的な業務の可視化を行いました。さらに、

図3 業務の可視化



イレギュラーケースの発見や標準化を行うことで、委託元企業への問い合わせを減らし自立的に対応できる業務範囲を広げています。排除できない場合には、イレギュラーリストを作成するなどして業務の効率化を実現しています。

図1のグラフで、弊社スタッフ数が一定の水準で維持されている点に注目してください(④の破線)。K社の取扱受注件数は日々増加しており、営業の対応や仕入アシスタント業務も増えるはずですが、業務量が増えても一定のスタッフ数で維持できているのは業務の可視化がポイントと言えます。

フローチャートと

マニュアルは必需品

●フローチャートは契約書

まずはフローチャートなどを用いて、業務の流れを明らかにして無駄や重複する業務を洗い出します。この流れを図解して表すことで、前後の業務との関連性が認識でき、後続作業のための改善案を出しやすくなります。また、少ない工数の方がアウトソーシングする際に、相手側（本稿ではK社）のコスト減にもつながります。

このように弊社では、業務を受託する際にフローチャートの作成を必ず行います。つまり、お互いの業務範囲を線引きする「契約書」の一種だと考えているためです。

●マニュアルで業務をマルチ化

続いて、マニュアル作成についてですが、業務に精通したオペレーターの手順をマニュアル化することで、初めて作業を行うオペレーターでも同水準の品質を保つことができ、業務体制の属人化を抑

止することが可能です。

これらが業務の標準化であり、業務改善のために必要不可欠な工程です。マニュアルを随時メンテナンスしておくことで、引継ぎや人員の入れ替え時もスムーズに業務を進めることができます。

弊社では、業務を細分化し、高度なスキルが不要となる業務単位にまで落とし込み、分業できる体制を構築しています。加えて、新システムやツールなどの導入を積極的にを行い、業務の自動化や効率化に取り組んでいます。

K社の場合は、取引先や関連企業が広範囲に及ぶため個別の対応が必要です。しかし、あえて専任者をおかずスタッフに全業務を対応させることで、時間給で働くスタッフに待機時間ができないようにしています。それにより業務の圧縮や効率化を図っており、少ない人数でも運用できるのです。

そして、スタッフによる業務のマルチ対応を可能にする胆となるのが、完成度を高めたマニュアルなのです。

あらゆる業務が

アウトソーシング可能

●アウトソーサーの選び方

今、リモートワーク環境をベールにした弊社のコンセプトは、より現実味を増し、BPO可能な業務は広範囲にわたるようになりました。

冒頭で紹介したように、弊社では事務処理業務全般、コールセンター、Web制作、テレワーク導入支援コンサルティングなど、様々な業務のBPOを行っています。また、シンプルでもボリュームが大きく感じられる作業や自社にない知的リソースを補うために、アウトソーシングを活用するのでもいいでしょう。

業務を遂行するための一つのリソースとしてアウトソーシングをとらえれば、その活用方法は大きく広がり、それぞれの分野における専門家から得られるアドバイスや技術提供に期待できます。サービスの対応範囲が広いアウトソーサーなら、必要に応じて業

務の追加依頼を行うことも簡単にできますし、専門業務に特化したアウトソーサーなら、その分野における高品質のサービスを受けることも可能です。

自社の中でアウトソーサーをどのように位置付けるかによって選び方が変わってきますが「業務効率化のノウハウの保持」は必須条件だと言えるでしょう。

テレワークでもそうですが、今の業務をありのまま委託するだけでは業務効率や品質が下がる恐れがあります。残念なことに、業務を効率化するためのノウハウを持たない代行業者も一定数存在しています。いかに効率化し品質を維持向上するか、このような視点も含めて、業務を請け負うアウトソーサーを選択していただきたいと思えます。

コスト削減や業務の効率化、品質の安定など、アウトソーシングには様々な利点があります。経営課題解決のためのリソースとしてアウトソーシングを選択肢に入れていただければ幸いです。