

## 4 在宅ワーカーを活用しています！

### CASE 3 Mamasan&Company株式会社

mamasan  
&company

所在地：〒163-1306 東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー6F

資本金：6,999万9,500円(資本準備金含む) / 従業員数：59名 /

事業概要：クラウドワーク環境による事務処理業務全般・システム開発・デザイン・企業再生コンサルティング、メール・チャットその他ツールによる顧客対応請負、コールセンター業務請負 / URL：https://mamabpo.jp / 取引在宅ワーカー数(2018年度実績)：300名程度 / 発注金額(2018年度実績)：2億円

在宅ワーク関連業務担当：代表取締役 田中 茂樹 氏

## 誰もが在宅業務を行えるよう業務を可視化しマニュアルをアップデートし続ける

### 【在宅ワーカー活用の経緯】

#### 経営改革の鍵は ママさんという優秀な人材

2008年、私がとある会社の経営改革に関わって人員整理を断行した際、「低コストで確実なアウトプットを達成できる人材はどこにいるのか」という課題が残りました。そのとき、勤勉で優秀な人材はオフィスではなく家庭にいるのだと気づき、ママさんBPOをスタートさせました。

在宅ワーカーの募集は、自社サイトから求人サイト、埼玉県主催のビジネスマッチング交流会まで幅広く行っています。最近では「ママ」だけでなくフリーランスの方やダブルワークの方など、男性の応募も増えてきていますね。

### 【発注内容と工夫ポイント】

#### 業務最適化からお客様とのやりとりまですべて在宅ワーカーが担当

当初から在宅ワーカーだけの組織を作り、クライアント対応を含む一連の業務を任せ



代表取締役 田中 茂樹 氏

を明確にし、責任感を持ってチームで仕事を達成する体制を構築しています。

ワーカーへの報酬は、ミーティングが分単位、それ以外はメール1本、確認チェック1件、マクロ作成1件など作業ごとに細かく単価設定がなされており、毎日ワーカーが生産管理システムに単価登録をしています。

### 【メリット・デメリット】

#### 在宅ワーカーの存在が マニュアルのアップデートに役立つ

業務マニュアルやフローは常にアップデートする必要があります。そこで役立つのが、毎月入れ替わる在宅ワーカーの存在。常に新鮮な目でマニュアルを見直せるので、

### 在宅ワーカーに発注している業務内容

- 事務処理全般
- システム開発業務
- 顧客対応業務
- ECサイト管理業務
- コールセンター業務
- WEBサイト制作
- 採用代行業務
- チラシ制作

### 在宅ワーカー活用 成功の秘訣

- 業務プロセスを可視化し、フローチャート・マニュアルを作成
- 在宅ワーカーを組織化し、自身で組織マネジメントから顧客対応まで可能に

プロセスのひずみを人ではなくマニュアルが埋めることができています。

デメリットは「電話でやりとりをしたい」というお客様の要望に応えられないこと。在宅ワーカーの稼働時間に決まりはないので、お客様の都合のよい時間に、必ずしも電話対応ができるとは限らないからです。

### 【今後の在宅ワーカー活用】

#### 国内外問わず、 優秀な人材を活用したい

働き方の多様化とIT技術の進歩により、

今後も在宅ワーカーは増え続けるのではないのでしょうか。弊社としては、優れた在宅ワーカーが能力を如何なく発揮できるような環境を提供していきたいですね。

### 企業へのメッセージ

業務の可視化を行い、在宅ワーカーに発注ができれば、会社に固定した人材を雇う必要はありません。経理業務などフロー化しているものは業務プロセスを改善することで必ず生産性が向上します。まずは「業務プロセスを見直し、問題点を洗い出す」ということをおすすめします。

### 在宅ワーカー紹介

【職種】採用代行、バックオフィス業務全般  
青木さん (在宅ワーカー歴2年)

### 取引のきっかけと業務内容

#### 引越後も続けられる安心感

主婦向け求人媒体を通じて応募してきた青木さん。「未経験でも挑戦できる環境が楽しい」と、さまざまな業務に前向きに取り組んでいます。引越しをしたときも、パソコンを開くいつものメンバーに会える安心感があったとか。がんばった人にプチフィーが支給されるという評価制度の存在も、モチベーションアップにつながっているそうです。

### 今後期待すること

#### これからも挑戦し続けてほしい

「サブママ」として、チームメンバーを気かけながら仕事をする姿勢に、大変信頼を寄せています。持ち前のガッツで、さまざまな分野の業務にチャレンジしてほしいです。

