

BPO サービスをお考えのご担当者さま向け

これ1冊で発注まで! BPOのはじめ方まるわかりBOOK



業務を BPO する企業が増加している理由

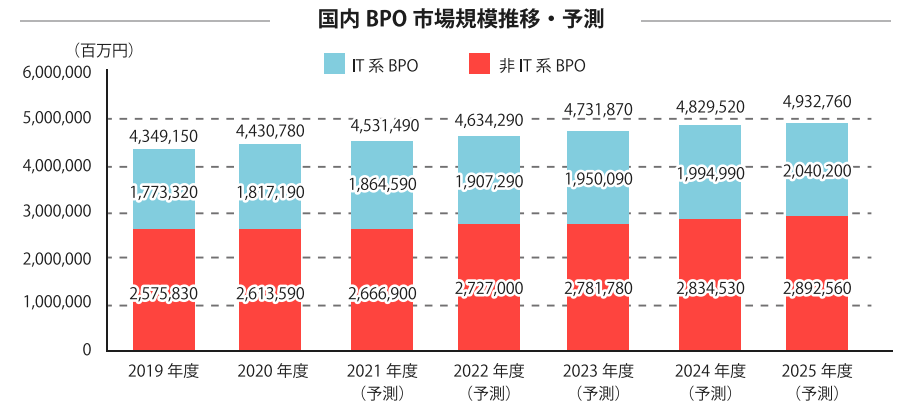
自社業務を外に切り出す手法の一つである「BPO」。自社に活用するとピンとこない方も多いのではないのでしょうか。本資料では「できる業務の種類」や「準備しておいた方がいいこと」など、BPO 活用に必要な基礎知識について解説します。

BPO の市場規模は拡大傾向

日本国内において、BPO の需要は年々高まっており、その市場規模も上昇傾向です。

2021 年に矢野経済研究所が実施した調査によると、2020 年度の BPO サービス全体（IT 系 BPO と非 IT 系 BPO の合算値）市場規模は、事業者売上高ベースで前年度比 1.9% 増の約 4 兆 4,307 億 8,000 万円と推計されました。

2021 年度以降の BPO サービス全体の市場規模も引き続きプラス成長・拡大が予測されており、今後も企業の持つ課題の解決のために BPO が広く活用されていくと考えられます。



出典：矢野経済研究所「BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）市場に関する調査（2021年）」（2021年11月9日発表）

なぜ BPO が浸透しているのか？

背景の一つとして、現在の日本における深刻な人材不足があります。

人手が足りないため、経営改善までリソースが回らず、倒産するケースは年々増加しています。

こういった課題に対して BPO を導入すれば、自社で希望の人材の採用が叶わなくとも専門性の高い外部業者への委託を通じて業務効率化を図ることが可能になります。

その結果、人手不足の解消策として、業務の「BPO」を踏まえた経営戦略をとる企業が増えてきているのです。

では一体、**BPO でどんな業務なら一括して外部委託できるのでしょうか？** 次のページで紹介していきます！

BPO 可能な業務一覧

このページでは BPO が可能な業務についてご紹介します。BPO が可能な業務は定型業務がメインか否かで分けることができます。定型業務が多い場合は比較的シンプルに BPO が行えますが、その他の業務に関しては BPO の範囲を慎重に考える必要があります。

主に定型業務がメインのバックオフィス系業務

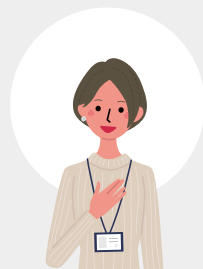
経理

経費精算、伝票記載・
整理、売 / 買掛金管理



総務 / 庶務

電話対応、備品・
施設管理



営業事務

見積作成、契約書管理、
発注・納品対応、
請求書処理



人事労務

給与・規則策定、
人材確保、
職場環境の最適化

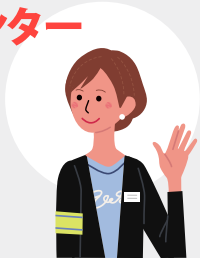


定型業務が多い場合には、業務を BPO 化することで属人化による業務効率の低下が改善され、さまざまな**経営リスク削減**につながります。

その他の業務

コンタクトセンター

インバウンド・
アウトバウンド



採用活動

新卒・中途・
アルバイトパート



IT 領域

アプリ開発、サーバー
保守 etc..



特定保健指導 / 健康診断支援 業務



BPO が可能な領域は幅広いため、目的に応じてどの業務を BPO 化するのは使い分けを行きましょう。

BPO を行う主な目的

BPO を行うためには、まずはその目的を明確にする必要があります。このページでは BPO を行う目的を大きく 4 つに分け、それぞれの目的別に関連するお客様の具体的な悩みや課題例と、BPO 化により期待される効果をご紹介します。

01 業務効率化

よくある
お悩み

- 業務フローが可視化されていない
- 昔ながらのやり方を踏襲していて業務が非効率
- 属人化している
- コストが不透明

BPO を行っていく過程でボトルネックの要因が可視化されます。その要因を解消することで業務効率化を図ることができ、経費削減にもつながります。

02 品質向上

よくある
お悩み

- 顧客満足度が低いが、どういった手段をとったらいいかわからない
- 変え方がわからず、従来通りのやり方を続けているのでエンドユーザーの満足度を図れていない

BPO で専門性の高い会社に委託することで、業務改善が実現。そのためエンドユーザーの利便性（郵送物が 1 日早く届く・やり取りの数が減るなど）や顧客満足度向上につながります。

03 離職・退職による教育の削減

よくある
お悩み

- 従業員の離職・休職のたびに教育に時間をとられる
- 教育に時間をかけられないため、スキルのあるアルバイトや派遣スタッフに業務を対応してもらっている

アルバイト、派遣スタッフのスキルに依存するのは、スタッフが離職した際に業務の出戻りが発生するためリスクが高いです。委託できる業務は BPO 専門の信頼できる会社に委託すれば、教育にかけるリソースを減らすことができ、離職等のリスクもなくなります。

04 コア業務に専念

よくある
お悩み

- 経理・総務に手間がかかりコア業務に割く時間を奪われている
- 経営戦略や本業が処理に追われて手が付けられない

コア業務から処理業務を切り分けしてアウトソースすることで、コア業務にリソースを集中させることができ、業務効率と生産性がアップします。

BPO 化を成功させるポイント

BPO によって目標とするゴールや現在の課題を明確にしておくことで BPO をより効果的に活用することができます。
このページでは BPO 化を成功させるポイントとそれによって得られるメリットをご紹介します。

01 Tobe 像を はっきりと意識しておく

ただ漠然と業務を委託しても、業務を行う場所・人が変わるだけで改善効果は見込めません。
BPO をより効果的に活用するために、一時的なリソース不足の解消等だけではなく、BPO 化することで部署、ひいては会社はどう変わるかまで発注前にイメージしておきましょう。

02 現状の課題を明確化する

ただ業務を BPO 化するだけでは、業務を行う場所・人が変わっただけで、結局コストも下がらない・業務品質も上がらないといった結果に陥りがちです。
各ベンダーから適格な提案を受けるために、委託を検討する前には【自社のどの部分が課題なのか】【解決への糸口は何なのか】を明確化しておきましょう。

03 委託先で蓄積されたナレッジを 有効活用する

業務を委託している間、委託ベンダーには業務に対するナレッジが溜まっていきます。
これらのナレッジには自社では気づきにくいものも多く、企業独自の文化による問題も明らかにできます。このため、BPO を行った部署以外の他部署業務の改善にも活用できます。
積極的にナレッジを提供してもらい、全社的な業務改善を目指しましょう。



BPO 化が失敗してしまうケースと 予防策

BPO にはさまざまなメリットがありますが、やり方次第では失敗に終わるケースもあります。このページでは BPO のよくある失敗例から BPO 化を行う上で気を付けておきたいポイントや失敗しないための予防策をご紹介します。

CACE 01 コストだけを見て ベンダーを選定してしまう

コストだけを優先してベンダーを選定してしまうと、委託した業務がなかなか機能せず結果としてコストカットにつながらなかったといったケースは多くあります。

また、委託ベンダーとのコミュニケーション不足などによって、オーバースペックな業務を外注してしまうと、業務が回らなくなるなどのリスクが発生します。

委託ベンダーと**コミュニケーションを回る機会を多く**設け、**コスト以外の課題**についても明確にし、綿密に打ち合わせてから BPO 化しましょう。

CACE 02 求めているほどの 専門性を有していない

ベンダーの特徴・強みをよく把握していないまま、特定の業務を委託すると、正しい業務フローやマニュアルが設計されません。

専門性を有していないため、業務の理解度が浅く、結局業務が出戻りしてしまい、手間が減らない、業務がブラックボックス化するなどのマイナス効果が発生します。

外注する業務に対し**専門性を有しているか確認**しましょう。長年の実績をもつベンダーに業務を委託することで、業務の出戻りを防ぐことが出来るケースが多くあります。

CACE 03 委託ベンダーに 業務を丸投げする

事前に要件を細かく定義せずに、アバウトに業務を委託・もしくは丸投げをしてしまうとトラブルに発展しやすいです。

アウトソーシングは準委任契約であるため、事前に定めた業務範囲外の仕事は行いません。結果、委託した業務の齟齬や漏れが生じてトラブルに発展しがちです。

事前の要件定義はしっかりと行うのはもちろん、**発注をゴールと考えないことが大切**です。また、業務の「処理速度」や「ミスの少なさ」といった項目に対して KPI（評価指標）を設定し、運営状況を把握し続けましょう。



業務を委託するまでの流れ

ここからは実際に BPO を行う際に業務委託するまでの流れを解説します。円滑な BPO を行うためには事前準備が欠かせません。準備の段階ごとに必要な作業や確認すべき点なども合わせてご紹介します。

切り出せない業務を決める

まずは社員でしかできない業務はなにかを確認し、それから対象となる業務を策定し、現状の課題を洗い出しましょう。

ざっくりとした課題感ではなく、根本原因から明確に理解することで BPO 化する目的を改めて確認し共通認識を持っておきましょう。

用意すること

- 業務一覧表作成
- 業務フロー洗い出し
- 自社でしか対応できない業務の確認
- RFP の作成

自社の課題にあったベンダーを探す

BPO を行っている企業は数多くありますが、各社で専門性や強みを発揮できるポイントが異なります。また、課題カットで考えると同時に、BPO 化に際して専門の窓口を立ててくれるかといった視点も重要です。

ベンダー選びで大幅に成果が変わってしまうため、慎重に選定を行いましょう。

ベンダーの選定方法

- ベンダー対応可能要件の洗い出し
 - 専任構築担当の用意
 - セキュリティ要件
 - コミュニケーション体制
 - 教育体制
 - 作業員のスキルチェック
 - 環境の確認

発注の準備を進める

ベンダー選定が完了し、発注したら業務を切り出す準備を進めましょう。既存スタッフの整理やセキュリティ要件の定義など、行うべきことは様々です。

スムーズな移管を行うためには、ベンダー選定中から各準備を進めておくことをおすすめします。

具体的な準備例

- 新業務体制の構築 (マニュアル・フロー作成)
- 業務の引継ぎ
- パイロット運用

ただ業務を委託するだけでは、**業務フローや成果がブラックボックス化しがちです。**

週単位・月単位での定例報告の場などを設けて、ベンダーと共に業務を改善していくための施策を協議していきましょう。

パーソルワークスデザインの BPO サービスメニュー

パーソルワークスデザインは、「業務」「リソース」「ロケーション」「働き方」等ワークに関するすべてをデザインし、ビジネスをご支援いたします。

パーソルワークスデザインでは、以下の業務をご委託いただけます。

バックオフィス 業務



経理 / 受発注 / 教育・試験
運営

請求に関する各種事務処理の一括対応のほか、書類の保管、ファイリングまで経理バックオフィスとしての機能をご提供。

また、電子 FAX 及びメールオーダーなどの店舗業務（受注業務、在庫管理、発送処理など）、入学試験のバックオフィス業務（願書受付、結果通知など）を幅広く受託いたします。

サービス詳細

<https://www.persol-wd.co.jp/service/bpo-service/>

コンタクトセンター 業務



インバウンド（ヘルプデスク・
コールセンター） / アウトバ
ウンド

国際スタンダードに基づいた高品質なサービスで、コンタクトセンター業務に悩むお客さまの課題を解決いたします。

ヘルプデスクはお客さまの元へ出向く「オンサイト」と国内の弊社地方センターからヘルプデスク業務を行う「オフサイト」の2つからお選びいただけます。

サービス詳細

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service>

ヘルスケア



健康診断支援業務 / 特定保
健指導

健康診断業務（医療機関との契約、結果のデータ化など）の代行や、特定保健指導サービス、社員の健康管理をサポートするプラットフォームなどをご提供しています。

また従業員の方が気軽に心理士に相談できるアバターを用いたメンタルヘルス支援もあり、従業員の健康を心身ともにサポートします。

サービス詳細

<https://www.persol-wd.co.jp/service/healthcare-service>

採用業務



新卒 / 中途 / アルバイト・パート /
ダイレクトソーシング

採用市場におけるインフラ企業を目指し、お客さまに合わせた採用ソリューションを提供いたします。

新卒、中途、アルバイト・パート、スカウトなど、さまざまな形態に合わせて採用業務を代行いたします。また、マッチング条件をカスタマイズして条件にあうか判定できる面接チャットボットや面接官の研修プログラムも提供しています。

サービス詳細

<https://www.persol-wd.co.jp/service/hrs-service/>

特別なご案内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、

パーソルワークスデザインでは、当ホワイトペーパーではお答えできなかった
「BPO」についての疑問にお答えいたします。

参加 方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力頂いたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
820454@persol.co.jp





PERSOL

パーソルワークスデザイン

2022年2月発行
パーソルワークスデザイン株式会社
東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル
<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.