

株式会社NTTデータ・スマートソーシング様

NTT Data 株式会社NTTデータスマートソーシング

株式会社NTTデータ・スマートソーシング
人事人材本部 星野様

株式会社NTTデータ・スマートソーシング
人事人材本部 人事部長 大越様

パーソルワークスデザイン株式会社
人事ソリューション本部 HITO事業統括
リクルーティングソリューション1部 3課 亀山

RPOを導入するも一度目は失敗。
業者選定をし直すと、稼働を減らせてリードタイムも半分以下に！

Before

- マニュアルもレポートも質が低いため、稼働が減らなかった
- 書類選考→最終選考までのリードタイムに45営業日もかかった
- RPO業者に発注するも、9ヶ月でミスが3件も発生した

After

- マニュアルもレポートも質が高く、稼働が大幅に減った
- リードタイムは半分以下の22営業日まで縮まった
- ミスは1年間で0件、様々な「改善提案」もしてもらえた

会社概要

NTTデータ・スマートソーシング様は、2013年の設立以来、最新の「IT」と優れた「人(=BPO)」に加え、RPAに代表される「AI」技術を融合し、付加価値の高いサービスを提供していらっしゃいます。具体的には、アウトソーシングに対応したコンタクトセンターや、RPAを駆使したバックオフィスセンター、Webサイトやシステムの保守・運用、デジタルマーケティングや、調査・分析コンサルティングなど、様々な角度から高品質かつ効率的なサービスを提供しており、日本の働き方改革を根底から支えている企業です。

プロジェクト概要

導入サービス	RPOサービス
業種	BPO
期待される効果	コア業務専念、業務効率化

1. 導入前の課題

事業規模の拡大にあわせて採用も増加し、「手に負えない」状況



NTTデータ・スマートソーシング様は、様々な事業を展開されているがゆえ、人事部としては大きな課題がありました。
大越様：いろんな事業をやっていますので、社内からの“正社員募集ニーズ”というのは、ポジションも違えば職種も違うものなんです。

中途採用の場合は1つの職種に1人~2人の採用ですが、それが20職種もある状態。そのなかで一つ一つ丁寧にやっていかなきゃいけないわけです。

“丁寧にやっていかなきゃいけない”という具体的な業務としては、たとえば採用の際に使う**ATS（採用管理システム）**周りの業務です。ATSを使っでの日程調整や、応募者への対応、エージェントへの対応などを、速やかに進めていく必要がありました。

檜原様：5年前に新卒採用がスタートして、10名ほど採用していましたが、中途採用目標は5名からスタートしましたが、10名、20名と年々増えていく状況だったので、**業務量としては『もう、手に負えない』という状況**になっていましたね。

分析して報告するためには、集計もしなきゃいけない。でも『そんな時間がどこにあるの？』っていう状況でした。現状の業務をどこかに渡さないと時間はつくり出せないの、上司にずっと『何か手を打ってほしい』『人を増やしてほしい』と言い続けていたんです。

そうした状況が2年ほど続いたところで、ようやく**RPOを導入**することになったNTTデータ・スマートソーシング様。しかし、一度目のRPO導入で課題を解決することはできなかったのです。

2. 取り組み内容

RPOに一度は失敗。信頼できる業者を選定しなおすことに

檜原様：忙しかったということもあって、業者も決定した状態で現場に降りてきましたが、**何をしてもらえるのかよく分からない状況**で……。いざ業務が始まって、『え、これしかやってくれないの?』という感じでした。

通常の業務を淡々とこなすだけで、「コンサルティング」というメニューがあったにも関わらず特にアドバイスされることも無かったとか。また、報告してもらおうレポートについても思っていた品質ではないものだったようです。さらに、ATSの操作については使い方がよく分からないようで頻繁に質問されてしまい、**結局は稼働が減らない事態**になっていたのです。

檜原様：マニュアルを作ってもらっても、誰が見ても分かるような内容にはなってなくて、『これ、何でしたっけ?』って確認しなきゃいけない状態だったんです。

星野様：いわゆる“インシデント対応”が9ヶ月に3件ありました。『申し訳ありません』と謝らなきゃいけないレベルの。当社はISOも取っていますし、その後の処理とか報告書の対応に追われてしまいます。そんな“別の稼働”も必要になってしまっ

大越様：これが特殊なケースかということ、実はそうではないと思っておりまして。意外とRPOを提供する会社というのは、人材派遣のちょっとした延長線上でやっている感じの会社も多いのではないかな。

もともと「中途採用の市場調査」や「キャリアサイトのホームページ刷新」を依頼するなど、パーソルグループとは繋がりがあり、「RPOに困っている」という相談をしたところ、「**RPOだったらパーソルワークスデザインがいい**」と紹介されたのだと言います。

星野様：営業の方が定期的に連絡をくださって。他のHRの会社さんと比べると、すごく丁寧に提案してくださったり、打ち合わせの機会をつくってくださったりして非常に信頼できる方なんです。だから『**この人がご紹介してくださる会社なら間違いじゃないかな**』というのはあったと思います。

大越様：やはり色々な案件を頼んでいた実績があった点は大きかったです。あと、**何かを始める時に、話を聞いてくださるような関係性があるかどうか**が大事ですね。

3. 導入の効果

迅速なマニュアル制作と高品質のレポートで、リードタイムは半減!



星野様：最初の1ヶ月ぐらいで、一気に**マニュアルを作っていた**んですよ。ものすごく早くて、びっくりしましたね。また、**報告するレポートについても、思っていた以上の品質のアウトプット**でした。

ATSの操作についても分からないところはすぐにキャッチアップしていったため、すぐに稼働が軽減されて助かりました。

大越様：もともと45営業日ほど掛かっていたリードタイムは、**22営業日まで縮まりました**。まだ長いとは思ってしまっ

さらに、9ヶ月で3件発生していたミスは、パーソルワークスデザインが担当してから1年でゼロ件に。

檜原様：ヒヤットすることはあったんですけど、こちらから促さなくても『**今後どうすればヒヤットすることが無くなるか**』ということを皆さんから示してくださり、信頼が持てますね。

星野様：「RPOの業務をお願いしている範囲内で『**こういうことをやりましょうか**』』という提案をパーソルワークスデザインさんのほうからしていただくことが多くて、実際にお願

いしていただくところは、前の会社とは全く違うところですね。

大越様：社内からは『**人事部のレスポンスがよくなった**』という声もありますし、社内全体としても安心感はあるんじゃないですかね。

星野様：今までは人事部の中やエージェントとのコミュニケーションだけだったんですけども、他部署との連携などもお願いしていきたいです。

大越様：今まさに採用戦略の大幅な見直しをやっているところですので、戦略の中で『**こういう施策がなきゃいけない**』みたいな、もう少し上のレイヤーでのお付き合いをパーソルワークスデザインさんにもお願いしていきたいと思っています。

パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



2021年に導入いただいてから現在まで、定例レポートに集計するページの追加をご要望いただいたり、大越様をはじめとした人事の皆様、いつも温かいお声がけをいただいております。期待を超える価値の提供を目指すべく、メンバーの追加などの体制変更や、効率化・選考リードタイム短縮のためのご提案をさせていただいた際も、非常に前向きに検討・導入いただき深く感謝しております。NTTデータ・スマートソーシング様にとって最良のパートナーであり続けられるよう、また、人事ご担当の皆様が本

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは
こちらから

