

「経営に貢献するBPO」を紹介 国内外の最先端事例に関心集まる

コア業務への人的リソースの集中やコスト削減・最適化、海外進出支援、業務部門の機能強化など、さまざまな分野でBPOの活用が進んでいる。だが具体的にどう動き出したら良いか悩んでいる企業も多い。BPOセミナーでは、国内外における「経営に貢献するBPO」の最先端事例が発表され、参加者の高い関心を集めた。

初日の13日は4本の講演が行われた。トップバッターはTMJ代表取締役社長の林 純一氏。「労働力不足時代におけるBPO活用～もっとできる! 社内事務のアウトソーシング～」と題して、社内事務の生産性向上のヒントを話した。

林氏は労働人口が減り続けている中、今まで働いていなかった主婦層が今後、事務仕事の貴重な担い手になるとして、勤務形態に制約があるパート層にも複雑な事務処理ができる形に仕事を仕分けたり組み替えたりする必要

性があると指摘。それを踏まえてTMJでは、帳票一枚の処理に関わる事務プロセスを「見える化」するなど、業務の可視化に取り組んでおり、圧倒的な生産性改善を武器に、強みを発揮していきたいと強調した。

続いてジェイエスフィットBPO営業部課長代理の秦 幸一郎氏が「ジェイエスフィットのBPOサービス活用事例のご紹介」で講演。同社のBPOサービスである、①データエントリーサービス(紙媒体入力、イメージ入力)、②マルチチャネルに対応するコンタクトセンター

サービス(インバウンド、アウトバウンド、ヘルプデスクサービス)、③郵送関連業務を担うメーリングサービス(各種印刷、封入封緘、発送代行)——の3分野について説明。そのうえで、3つを統合して提供するワンストップサービスの優位性を強調し、統合サービスの事例として、調査票集計業務などにおける「アンケートBPO」と受験票作成業務などにおける「試験BPO」を紹介した。

発表の3番手はジェネシス・ジャパン ビジネスコンサルティング部プリンシパル ビジネスコンサルタントの熊谷 健彦氏。「プレミアム顧客サービス導入のススメ～的確でお待たせしない顧客対応と事務処理を一気通貫～」で講演し、テクノロジーを活用して非対面で受付と顧客対応を行い、事務処理とフィードバックも加えてストレスフリーなカスタマーサービスを実現する手法を発表した。その一例としてスマートフォンを活用して顧客のストレスを減らす事例を紹介。電話の待ち時間やチャットの受付可否などをスマホ画面に表示させることでスムーズな顧客対応ができることを説明した。また、複数のチャネルを統合した「顧客対応履歴レポジトリ」と「顧客データベース」を統合したデータを、ビッグデータとして統合解析することで、より精緻な顧客セグメントに基づいたサービス提供が実現

できることを強調した。

世界第2位のBPO市場を誇る フィリピンの最新動向を紹介

初日最後の登壇者は、フィリピン共和国大使館商務部商務官のフロイラン エミル D.パミントアン氏で、「BPO最前線! 世界第2位のBPO市場を持つフィリピンのキーパーソンが語る! ～経営に貢献するBPOの活用方法とは!？」で講演した。同氏によると、フィリピンの経済成長率はASEAN諸国の中で最も高く、サービス部門の伸びを支えるのがBPOで、同分野の新規労働者は毎年100万以上いる。4割以上を女性が占めているうえ、約半数が大卒。100万人のうち約6割はコールセンターに勤務しているという。世界のBPO市場は10年間で5倍に伸びたが、フィリピン国内の伸びは実に12倍で、米国企業を中心に金融・銀行・保険・製造・流通など幅広い業界が進出。BPOサービスを提供する企業は1100社以上にのぼっている。

同氏はBPO市場としてのフィリ



TMJ 代表取締役社長の林 純一氏



フィリピン共和国大使館 商務部 商務官のフロイラン エミル D. パミントアン氏

ピンの魅力を訴求、「ぜひ日本企業の皆さんもBPOの活用をご検討ください」と呼びかけた。

翌14日は、まず日本コンセントリクス事業企画部部長の弘田 順也氏が「グローバルBPOの最前線～外資系企業・国内先進企業様における活用事例～」と題して登壇。見込顧客開拓からアフターフォローまでの顧客接点業務とその関連バックオフィス業務を指す「カスタマーケア領域」におけるグローバルBPOの最新動向について、国内・外資系企業の導入事例を交えながら説明した。同氏はグローバルBPO成功のポイントとして、①オフショア拠点の活用はコストダウンだけを目的にしないこと、②各国・各拠点の強みやベストプラクティスを活用すること、③グローバルスタンダードに日本の

独自性(マーケット対応や労務管理など)を反映させること——などを挙げていった。

続いて、「1万円の予算で明日から出来る! センター長へ処方する業務改善策～現場スタッフも

がき続けて捻り出した、実践アイデアの薬箱!～」と題してパーチャレクス・コンサルティング ビジネスプロセスアウトソーシング本部の坂田 哲彦氏が講演した。同氏は、センター長の役割としてとくに求められる、①応対品質向上、②生産性向上、③採用と定着率向上——の3点について、あるセンター長からの悩みにアドバイスする手法を用いながら、具体的な課題解決策を紹介した。

2日間の最後を締めくくったのは、プロテニスプレイヤーの錦織 圭氏の試合視聴で電話が殺到したWOWOWコミュニケーションズ WOWOWカスタマーセンター事業部企画課の小池 武氏。「“3つの機能”で消費者インサイトを捉える～戦略的コンタクトセンターによる顧客維持の取り組み事例」と題する講演を行った。

同氏は、顧客の維持にはまず「お客様を知る」ことが大切だと考えて、同社が提唱する独自の手法で顧客の意向や動向を捉え、それぞれの層に対して顧客維持のための対策を実施している事例とその効果をわかりやすく説明した。



図 BPOセミナープログラム

11月13日	労働力不足時代におけるBPO活用～もっとできる! 社内事務のアウトソーシング～ TMJ 代表取締役社長 林 純一氏
	BPOサービス活用事例の紹介 ジェイエスフィット BPO営業部 課長代理 秦 幸一郎氏
	プレミアム顧客サービス導入のススメ ～的確でお待たせしない顧客対応と事務処理を一気通貫～ ジェネシス・ジャパン ビジネスコンサルティング部 プリンシパル ビジネスコンサルタント 熊谷 健彦氏
11月14日	～BPO最前線! 世界第2位のBPO市場を持つフィリピンのキーパーソンが語る!～ 経営に貢献するBPOの活用方法とは!? フィリピン共和国大使館 商務部 商務官 フロイラン エミル D. パミントアン氏
	グローバルBPOの最前線～外資系企業・国内先進企業様における活用事例～ 日本コンセントリクス 事業企画部 部長 弘田 順也氏
	「1万円」の予算で「明日から」出来る! センター長へ処方する業務改善策 ～現場スタッフもがき続けて捻り出した、実践アイデアの薬箱!～ パーチャレクス・コンサルティング ビジネスプロセスアウトソーシング本部 坂田 哲彦氏
	“3つの機能”で消費者インサイトを捉える ～戦略的コンタクトセンターによる顧客維持の取り組み事例～ WOWOWコミュニケーションズ WOWOWカスタマーセンター事業部 企画課 小池 武氏