

スキルと経験を兼ね備えた即戦力がみつかるパソナの人材派遣

EXPERT SERVICE



実務経験豊富な即戦力がほしい

職場に新しい風を入れ
組織を活性化したい

一度にたくさん採用をしたい

こんな時に
お声がけください

繁忙期に合わせて人材が必要

募集や社会保険、福利厚生などの
管理コストを削減したい

外部人材管理を円滑に行いたい

パソナエキスパートサービス

会社の力に、 エキスパートを

「必要なスキル・経験を持った即戦力となる人材」を「必要なとき」に「必要な期間」だけ「必要な人数」を活用できる。それがエキスパートサービス（人材派遣）です。

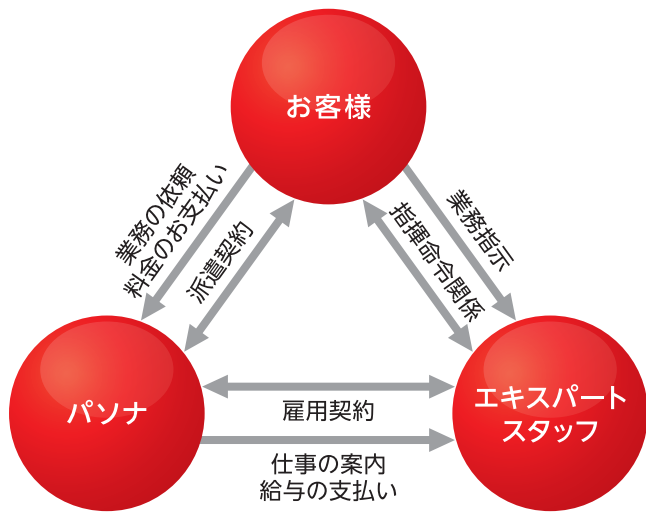
パソナは、高度なスキルを備えた事務スタッフや技術者、モチベーションの高い営業、販売職そしてバイタリティあふれる若手や経験豊富なシニアなど、あらゆる業界のあらゆる職種に対応した60万人以上の登録スタッフを抱えています。その中から、お客様にぴったりの人材を選び、ご案内することが可能です。ぜひ一度、パソナのエキスパートサービスをご活用ください。

【お問合せ】
株式会社パソナ  0120-707-707

PASONA
www.pasona.co.jp

パソナの**人材派遣**は、あらゆる業界の あらゆる職種に**対応**します。

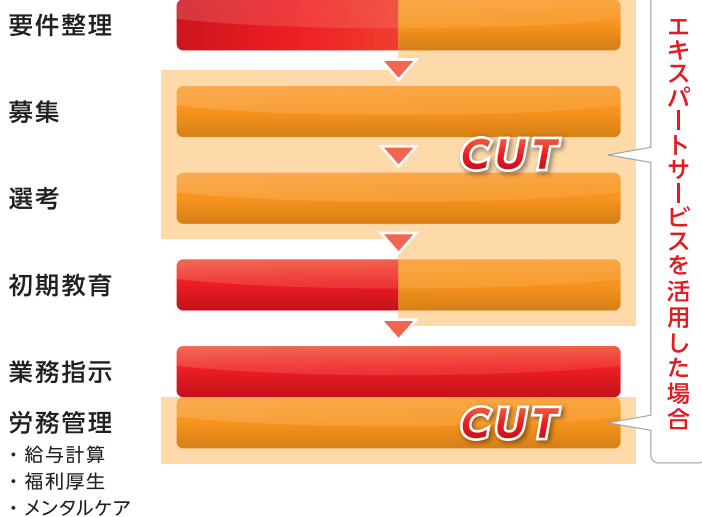
エキスパートサービスのしくみ



エキスパートサービスにより お客様の業務負担を軽減

エキスパートサービスをご活用いただくと、通常の人材採用や教育課程で発生する業務負担を大幅に軽減することが可能です。また、各分野で経験を積み、貴社のニーズに合うスキルを持ったエキスパートを派遣することで、コア業務の高度化も実現できます。

人材採用から戦力化への流れ



パソナエキスパートサービスに関するお問合せは

株式会社 **パソナ**

0120-707-707

日本全国および海外での人材活用もサポートします

ネットワーク

国内 札幌 盛岡 仙台 福島 郡山 宇都宮 高崎 日立 水戸 つくば 鹿島 さいたま 川越 成田 柏 千葉 幕張 船橋 木更津 丸の内 青山 立川 川崎 横浜 海老名 甲府 沼津 静岡 浜松 名古屋 名駅 豊田 岐阜 四日市 新潟 長野 松本 富山 金沢 福井 滋賀 京都 奈良 和歌山 大阪 梅田 難波 淀屋橋 本町 船場 心齋橋 神戸 淡路 姫路 松江 出雲 岡山 倉敷 福山 広島 山口 高松 徳島 松山 高知 北九州 福岡 長崎 熊本 大分 宮崎 鹿児島 那覇

海外 アメリカ カナダ 中国 香港 台湾 シンガポール インド ベトナム 韓国 インドネシア タイ マレーシア フランス

エキスパートサービスのメリット

1 | 即戦力となる スタッフの確保

エキスパートスタッフ一人ひとりの人柄やスキルを専門のマイコーチが理解。その能力や才能を最大限に引き出し、お客様のニーズに合ったスタッフを派遣します。

2 | 人材の流動的な 活用が可能

繁忙期の短期的な戦力アップ、余剰人員の抑制、またはコア業務以外のための人材確保など、お客様の経営戦略に合わせた人材活用が可能になります。

3 | 管理コストの 削減を実現

求人費、福利厚生費、賞与、社会保険や給与計算などの管理コストの削減が図れるとともに、労務管理や教育研修の時間と労力の削減などにもつながります。

4 | 職場の活性化に 効果的

エキスパートスタッフのスキルアップからライフサポート、さらには心身のケアまでトータルなバックアップ体制を整備。高いワークモチベーションを維持し、職場の活性化を促します。

様々なエキスパートに対応

■ オフィスワーク

一般事務／営業事務／経理／貿易／受付／秘書／広報／人事

■ 金融事務

銀行／証券／損保／生保／クレジット

■ 語学

通訳／翻訳／セクレタリー／英文事務

■ 営業・マーケティング

営業／市場調査

■ OA技術

PC・CADオペレーター／データエントリー

■ ITエンジニア

プログラマー／SE／ネットワークエンジニア／ITコンサルタント／ITトレーナー

■ 販売・販促・サービス

販売／イベントコンパニオン／サンプリング／デモンストレーター

■ コールセンター

テレコミュニケーター／スーパーバイザー

■ クリエイティブ

DTPオペレーター／書籍の制作・編集

■ Web・デジタル関連

Webオペレーター／Webデザイナー／マルチメディアクリエイター

■ その他

司会／ナレーター／筆耕／医療事務／研究開発／ケアワーカー／インテリアコーディネーター

www.pasona.co.jp

ご依頼・お問合せはこちらから

<https://info.pasona.co.jp/input/index.html>



事務BPO事例のご紹介

豊富な経験と充実した人材・ネットワークを活かし、戦略の立案から運営・レポートまで責任をもって実行いたします。

豊富な実績

国内BPO事業の実績

800 案件
以上

全国対応力

B P O
センター **29** 拠点

全国 札幌・東京・横浜・名古屋・大阪・
和歌山・淡路・松山・島根・岡山・
福岡・長崎など

人材層

稼働スタッフ

13,000
名以上

多彩なサービスメ

ベストな体制をご提案

派遣

チーム派遣

業務委託（オンサイト・オフサイト）

etc.

プロセス支援



コンサルタントが伴走型でサポート

コンプライアンス



企業様に安心してサービスをご利用いただけるよう、
コンプライアンス・セキュリティ管理を徹底して
います

業種	ディベロッパー・不動産	体制（規模）	4人工 ⇒ 4.5人工（2019.6～）
取扱い商材	不動産の売買、賃貸、仲介、管理/ 都市計画、都市開発、地域開発、共同ビルに関する企画、調査、設計、事業計画の策定 等		
業務内容	備品・資産管理、伝票処理、受付・電話応対、郵便発送・受領、文書・契約書PDF化製本管理、その他共通庶務 人事給与・賞与業務、定型的な人事事務 ※次頁業務一覧表あり		

委託化の目的

各部署で正社員と派遣スタッフが対応している共通の庶務業務について業務集約化、及び業務委託化することで、業務改善を図る。

弊社の取り組み・施策

<業務設計>

- 業務調査を行い、各部署の業務一覧表を作成（可視化）
- 各部署共通の庶務と、その他の定型業務を対象業務として集約化
- 選定業務の手順を可視化し、業務改善ポイントがないか検討
- 委託運用後の運用ルールを決定、マニュアル作成

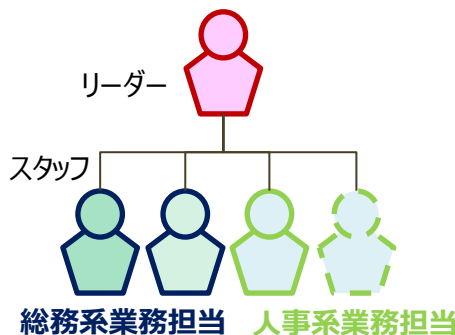
<教育・コミュニケーション>

- 各スタッフの習熟度を可視化（スキルマッピング）
 - ミス発生率の管理・対策立案
 - 朝礼・夕礼を実施し、業務進捗・課題を共有
- ※総務事務系業務を先に委託化、人事業務の委託開始は6カ月後実施

効果

- 集約化・運用ルールの明確化・マニュアルの作成により各部署に所属していた派遣社員5名分のコスト削減と社員関与率の低減を実現。
派遣社員7名⇒5名 社員関与率も削減：70%⇒10%
- 業務詳細・ノウハウを可視化（マニュアル・フロー作成）したことで、業務の継続性を確保

POINT



スタッフ2名で総務・経理系の業務と各部署個別対応の業務を対応。

給与計算等人事系業務は専任スタッフ1名とサポートとして週2,3勤務のスタッフが対応。

各業務複数人が対応できるように教育し欠員に強い体制を構築。



社内の庶務・定型業務を巻き取る「オフィスサービスカウンター」として社内では周知されている。

期間抵触日の解決策として庶務業務を集約し委託化を実現

業種	外資系製薬メーカー	体制（規模）	5人
取扱い商材	医療用医薬品		
業務内容	入退社手続き、会議設営、翻訳（当社グループに再委託）、海外出張手配、押印、地方勤務アルバイト勤怠集計等		

お客様が抱えていた課題

- 7部署16名の派遣社員の期間抵触日終了による業務継続性
- ユーザー目線に立った委託スキームの確立

弊社の取り組み・施策

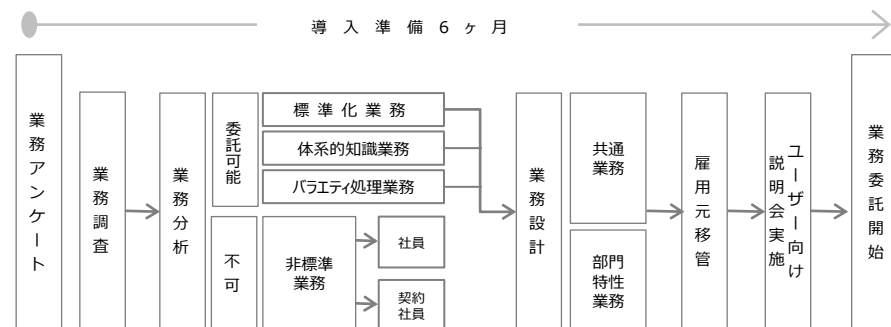
- (1) 業務委託可能な業務の洗出し
 1. 簡易アンケートから概算工数、業務範囲の目安を提示
 2. 詳細調査にて「共通業務」「部署特性業務」に分類
- (2) 委託開始3ヵ月後にユーザーアンケートを実施し業務改善
 - ・メールでの業務依頼 → SharePoint
 - ・翻訳業務の利便性向上 → 当社専門部門へ再委託

効果

- 業務継続性を担保
- 業務集約、委託化による障壁を感じさせない仕組み作り
- 委託後の積極的な業務改善の実施によるCS向上

POINT

(1) 簡易アンケートで委託スコープを絞り、詳細調査を実施



(2) 利用しやすい仕組みを導入

- 業務依頼方法
 - ・メニューを選択すると依頼フォームが成型
 - ・デフォルトを多投し、入力省力化



● 翻訳業務の利便性向上

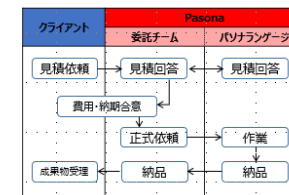
As is

- ①業者へ見積依頼
- ②見積額合意
- ③社内申請
- ④納品
- ⑤受入処理
- ⑥支払処理

To be

- ③、④、⑥を割愛できる

* 支払処理は、当社委託費の支払い部署がアクションを実施



複数ベンダー利用を弊社に集約化し、マニュアル類、運用ルールの整備による標準化と安定運営を実現

業種	生命保険業	体制（規模）	9人工（PM1名 L2名 OP6名）
取扱い商材	医療保険、死亡保険、ガン保険、女性のための保険、個人年金保険 等		
業務内容	メール室での社内便、宅配便の仕分け、発送業務、庶務業務		

お客様が抱えていた課題

複数のアウトソーサーに分割委託していたため、整合性の欠如や継続性に対する不安があった。

また、業務を全て網羅したマニュアル類が整備されておらず、標準的な業務処理ルールやプロセスが不透明だったこと、新人スタッフへの教育体系が不明瞭で、業務習得にバラツキがおり品質が低下していた。

弊社の取り組み・施策

- 業務標準化徹底のための業務マニュアル・システム操作手順マニュアル策定、メンバー間への周知・展開・共有
- 新人研修スケジュール・カリキュラムの策定、策定マニュアル類の活用
- ミス発生時の対応ルールの策定、メンバー間への周知・展開・共有。

効果

- マニュアルを活用した業務運用で、業務標準化、安定稼働を実現
- 新人スタッフへの教育・研修の体系化により、進捗状況、習得度、スキル・品質面の検証体制基盤が構築
- ミス発生時の対応処理スピードの向上、ミス発生頻度の減少

POINT

業務の見える化とその効果の発揮に向け計画的に取り組み、具体的な運用に落とし込むことで業務標準化と安定運営に成功

マニュアル策定/教育・運用体制構築スケジュール

No	実施施策	2016年							
		5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	
1	現地訪問・スタッフヒアリング	■							
2	マニュアル策定・展開			■					
3	教育体系構築						■		
4	運用ルール整備	■							
5	運用体制強化		■						

■ 施策内容

No.1	現地訪問・スタッフヒアリング	・ショッピングセンター訪問、クライアントご担当者及び弊社スタッフによるPJ開始。 ・マニュアル策定に向け、ヒアリング実施のスケジュールについて協議・検討を行い、スケジュール表を作成。
No.2	マニュアル策定・展開	・上記1のスタッフへのヒアリングが終了後、マニュアル策定を開始。ヒアリング結果内容を中心に、参考資料として他拠点ショッピングセンターにて使用中のマニュアルを確認。策定後、全メンバーへ展開・共有を実施。
No.3	教育体系構築	・上記2のマニュアル策定が終了後、新人スタッフ向けの教育・研修スケジュール及びカリキュラムを作成。また、研修講師を設定し、教育体系の全体像を設定。
No.4	運用ルール整備	・業務の進捗管理ルールやミス発生時の対応ルールについて、PM・LD間で協議・検討を行った上で設定。全メンバーへ展開・共有を実施。
No.5	運用体制強化	・運用体制強化に向けたPM・LD・OP間での朝礼や定期的なMTGを通じて、課題や問題点の共有、改善策等についての協議を実施。

新規サービスに対する業務構築と大きな業務波動に対する組織構築に対応

業種	信託銀行	体制	通常期43人工→繁忙期63人工
取扱い商材	贈与信託		
業務内容	1.顧客徴求書類の内容確認 2.顧客管理台帳登録・作成 3.交付物作成データ抽出 4.完了報告書作成		

お客様が抱えていた課題

- ・新商品の販売に際して、新規申込み・受益者変更手続きといった煩雑な業務の集中・集約化に関して規模も大きく社員配置での対応は困難である。
- ・大きな業務波動に合わせた体制の構築全体適正運用を図る必要がある

弊社の取り組み・施策

- **ユニット派遣**：全くの新規取組みの為、業務の設計/巻取・体制構築時の柔軟な調整力およびコンプライアンスの観点から運用体制を構築
- **人材供給力**：大きな業務繁忙による波動に対して、柔軟な配置対応と安心の人材サービス会社ならではの充実の人材供給力
- **管理者・コア人材の配置**：大規模PJ かつ 繁忙期対応での運営体制となるため社員管理負担の低減に寄与すべく業務委託同等の体制を構築し運用に人材を充当

効果

年度末繁忙にあわせた計画的な人材の供給と充当

- 通常期【43名体制】SV1名、副SV1名、検印者14名、担当者27名
- 繁忙期対応【63名体制】SV1名、副SV1名、検印者14名、担当者47名 + 周辺業務 約20名を配置

弊社業務委託ノウハウの活用による業務改善の実施

繁忙期対応を含めた 業務の補完体制の構築/マルチタスク化、ヘルプ体制

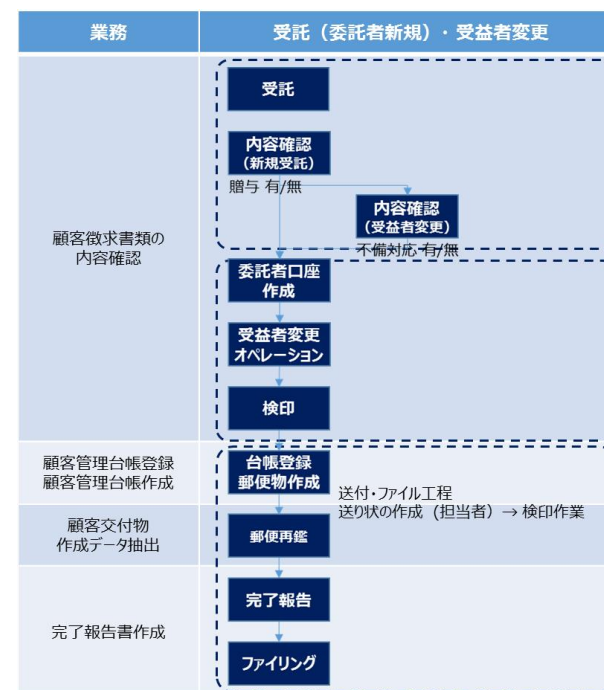
社員様の派遣マネジメント業務負担の軽減に向けた支援の実施

新人教育体制の構築、指導担当をSV等を中心に企業担当者と整備

POINT

「運営フローが確定しにくい」「繁忙差は大きい」「業務量はみえない」「社員負担は抑えたい」背景での運用体制の構築をご提案

【弊社 受託業務】



日々業務の中から改善ポイントの洗い出し（申込み（新規・変更）手続き処理業務）と施策の実施
現場OPの要望事項、実際に起こったミスからの要因分析などから改善ポイントを抽出し、施策を検討実施

事務センターの各種書類受付・不備確認・入力業務を円滑に業務委託へ移行

業種	リース	体制（規模）	13→18人工
取扱い商材	機械・設備、情報機器等		
業務内容	1. 契約書類受付（仕分け・不備確認・スキャン）、契約内容の入力・イメージ照合、口座振替依頼書発送・不備確認、契約書類の入庫管理 2. 審査申込書類の受付（仕分け・不備確認）、審査情報入力、審査状況問合せ対応		

お客様が抱えていた課題

事務集中部門において、属人的な判断による処理が発生していた。また、派遣スタッフが多く就業していたが、管理負荷が増加していたこと、派遣期間制限に伴う業務継続性の確保が必要であった。

弊社の取り組み・施策

- 業務調査：資料調査・ヒアリング調査を実施
- 業務設計：業務工程の標準化と判断基準・運用ルールの一貫性を実現
- 試行運用：導入前に派遣契約にて3ヶ月間の試行運用を行い、運用上の課題を抽出

効果

- 社員による管理負荷の削減、社員のコア業務集中を実現
- マニュアル・チェックシート・一覧表の整備により、判断基準・運用ルールの統一を実現
- 安定運用を実現し、業務範囲・規模を拡大

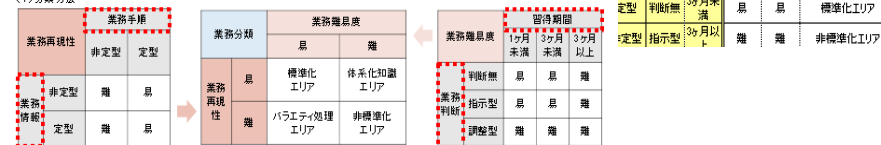
POINT

業務調査フェーズで、業務範囲・工程を可視化した上で、工程毎の特性を分析し、業務委託適性を整理

◎：作業工程毎の分析					◎：業務標準化判定						
作業区分	発生頻度	作業内容	作業時間	作業単価	業務情報	業務手順	業務判断	習得期間	業務再現性	業務難易度	業務分類判定結果
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	判断無	3ヶ月未満	是	是	標準化エリア
V1000P	リスク中**	なし	70%	なし	定型	定型	判断無	3ヶ月未満	是	是	標準化エリア
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	調整型	3ヶ月以上	是	難	体系化知識エリア
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	判断無	3ヶ月未満	是	是	標準化エリア
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	判断無	3ヶ月未満	是	是	標準化エリア
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	判断無	3ヶ月未満	是	是	標準化エリア
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	判断無	3ヶ月未満	是	是	標準化エリア
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	判断無	3ヶ月未満	是	是	標準化エリア
V1000P	リスク中**	なし	90%	なし	定型	定型	指示型	3ヶ月以上	難	難	非標準化エリア

業務情報、業務手順、業務判断、習得期間をもとに、各工程を4つのエリアに分類し、業務委託範囲検討時に活用

(1) 分類方法



(2) 業務特性




業務分類	業務再現性	業務難易度	業務特性	本事例における割合
標準化エリア	是	是	業務の難易度が比較的難しく、再現性も高い。委託対象業務として適している。	54.2%
体系化知識エリア	是	難	業務難易度が高く、高度な業務判断・高い習得期間を必要とする可能性がります。	20.8%
バラエティ処理エリア	難	是	複雑な業務判断を必要とし、業務の再現性が低い可能性がります。	13.6%
非標準化エリア	難	難	業務難易度が高く、業務手順も複雑であるため、委託化業務としては適していない可能性がります。	11.4%

■ 会社概要

社名	株式会社パソナ
所在地	〒107-8352 東京都港区南青山3-1-30 PASONA SQUARE
創業	1976年2月16日 （設立 2007年12月3日）
グループ売上高	連結 3,661億円（2022年5月期実績）
グループ会社	連結子会社: 66社 持分法適用関連会社: 9社
グループ従業員	23,505名（連結・契約社員含む）

(2022年5月31日現在)

■ お問い合わせ先

 株式会社パソナ Dotankソリューション事業部
 bpo@pasona.co.jp
 http://www.pasona.co.jp