



BPO導入の全工程を網羅！ ベストプラクティスと実例の紹介



このようなお悩みをお持ちのご担当者様、いらっしゃいませんか？

何から始めたらいいか
分からない



取り組みたいけど
時間がない

面倒に感じる

BPO導入までの全体ステップを把握
貴社が検討する際に必要なことを可視化しましょう！

BPO導入を検討する際のステップ

BPO導入可否の検討材料として、以下ステップを踏み検討からBPO導入までを進めていきます



BPOを知る 「導入効果」と「懸案事項」

自社運営（人材派遣活用など）をしている場合

導入効果

コア業務に集中できる

労務管理/CS管理業務が大幅に削減
組織内でのコア業務へリソースが集中ができ
組織のスリム化を実現

繁閑差に対応できる

マルチ化などで繁閑差にも柔軟に対応

品質/生産性向上

専門BPOベンダーに委託することで統一された
対応品質や生産性向上などこれまで以上の成果が期待

懸案事項

自社内へのノウハウ蓄積

BPO導入に伴い、顧客の声収集や運営ナレッジの蓄積・修正
などにおける直接的な接点が減少

業務のブラックボックス化

社外運営のため、リアルタイムでの状況把握や運営詳細など
を行うことで、業務のブラックボックス化が生じる可能性有

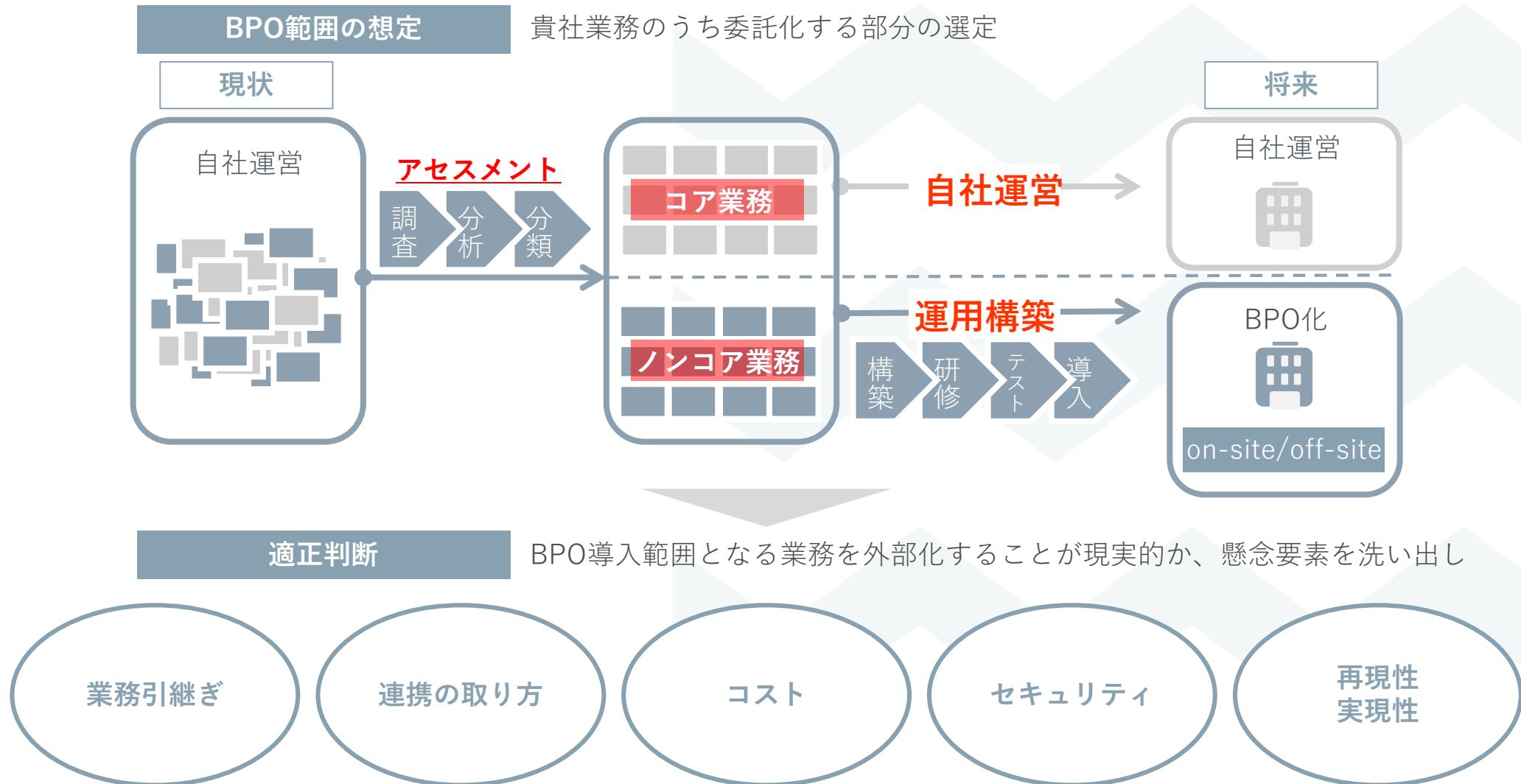
導入スピード

自社内運営時は採用と研修については通常1-2週間程度で完了
するが、BPOを初めて導入する際には最短でも
2週間から1か月ほどの時間を要する

BPOの導入範囲を決める

業務アセスメントとは？

アセスメントとは、物事を客観的に評価し分析することを指します。



ベンダー選定をする

どのベンダー（BPO企業）へ依頼をするか

選定基準を項目化し、各ベンダーごとに点数を付与することで評価が可視化されます。

◆ベンダー評価項目の作成例

- ・貴社の選定基準を具体的に項目化する
- ・各項目に優先順位を付ける
- ・優先順位に基づいて評価点数のWeight（比率）を調整する
- ・企業ごとに5段階などのスケールを使用して、提案内容に点数を割り当て、総得点で比較する

○社 評価シート					
項目	Weight	点数	項目	Weight	点数
KPI改善活動	15%		拠点	5%	
設備	15%		環境	5%	
品質	15%		強み	5%	
企業風土	10%		スケジュール	5%	
採用力	10%		価格	5%	
定着力	10%		合計		/100

◆評価項目例

成果の評価



プロセスの評価



コストの評価



BPO導入までの実施事項

BPOベンダーの決定後、具体的な契約内容、運営方法、および導入手順についてベンダーと協議を重ねます。これにより、導入開始に向けた内容が確定し、BPO導入へと進みます。

導入開始までの流れ

契約の締結

具体的な請求方法、金額、期間、および重要なKPIなどを取り決める。必要に応じてSLA（サービスレベル契約）やSLO（サービスレベル目標）を締結する。



約2週間

運用の取り決め

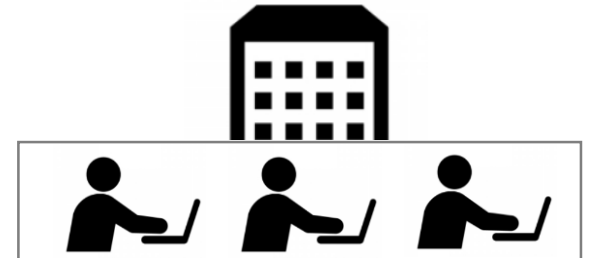
イレギュラーな状況に備えた連携方法を含め、運用の確立や導入までのスケジュールなどについて協議。



約1ヵ月

導入開始

適切なコミュニケーションを取り、運営状況確認・課題事項洗い出し。ベンダーとKPI改善活動を推進。



安定まで約3ヵ月

※SLA（Service Level Agreement）：どのレベルまでの品質を保証できるかを明示したもの

※SLO（Service Level Objective）：項目ごとのパフォーマンス目標値を表すもの

導入後のBPOベンダーとのやり取り

BPO導入後は、BPOベンダーと適切なコミュニケーションを取り、情報のアウトプットを得ることで運営状況を可視化し改善を行い、ナレッジの蓄積やエンドユーザーの反応などを貴社の営業活動に反映させることが可能となります。

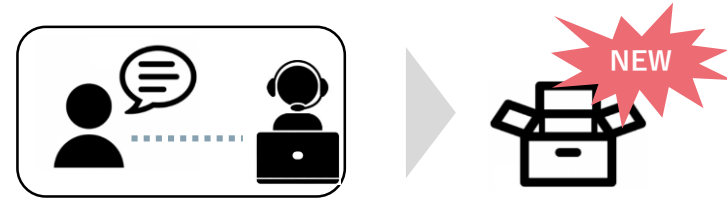
業務改善に向けた提案依頼

日々のKPI向上施策や抜本的な改善案の提示を依頼し業務の見直しや営業活動の改善が見込めます。
例) データ入力の一部自動化、IVRフローの改善など



顧客の声の提供依頼

顧客の声を収集し、エスカレーションする仕組みを取り入れることで、迅速に貴社の製品改善に反映し、顧客満足度向上につなげることが可能です。



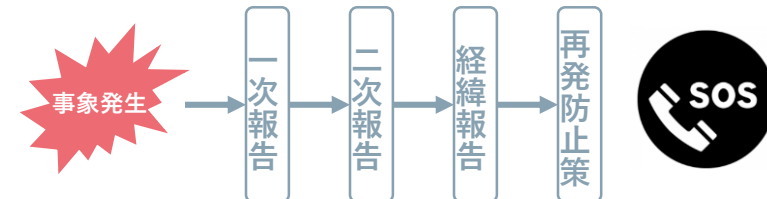
定期的なコミュニケーションの実施

定期的な会議体や社内チャットグループなどを活用し、迅速な連携を可能とする体制を構築することで、日々の運営が可視化され、行き違いが削減されます



インシデント発生時のフローを明確化

インシデント発生時の報告体系などを含め、緊急時に即応できるような連携体制を事前にBPOベンダーと調整することを推奨します。



事例：BPO検討企業様の導入までの流れ①

内製orBPO化の検討から導入までを実現した企業様の導入事例をご紹介します。

生活用品企業 A社様の場合

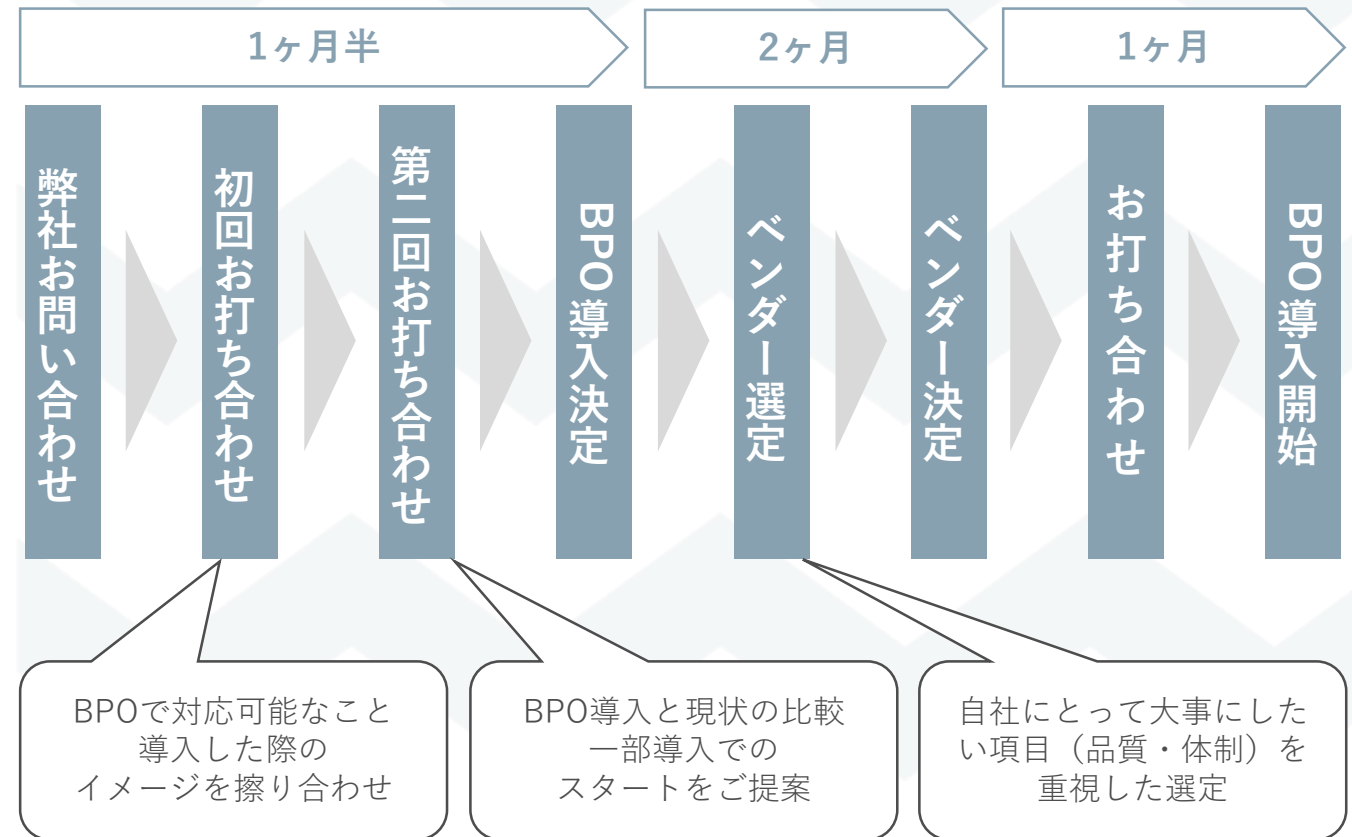
検討状況

- ・製品問い合わせサポートを複数拠点で内製運営中
- ・固定費削減でBPO導入を検討
- ・BPO導入/内製窓口を1拠点に集約/
窓口を廃止し各営業所に対応 の3択検討中

結果

- ・内製とBPOの2拠点運営でのBPO導入が決定
- ・今後の問い合わせ増加に内製のみでは
対応困難であるため、BPO導入を決定
- ・将来性を考慮し、コストだけでなく品質と
運営体制にも重点を置き判断
- ・BPO導入後、**約26.7%**のコストカットを実現

◆ご検討の流れ



事例：BPO検討企業様の導入までの流れ②

BPO導入検討支援/アセスメント/本運用を実現した企業様の事例をご紹介します。

通信関連企業 B社様の場合

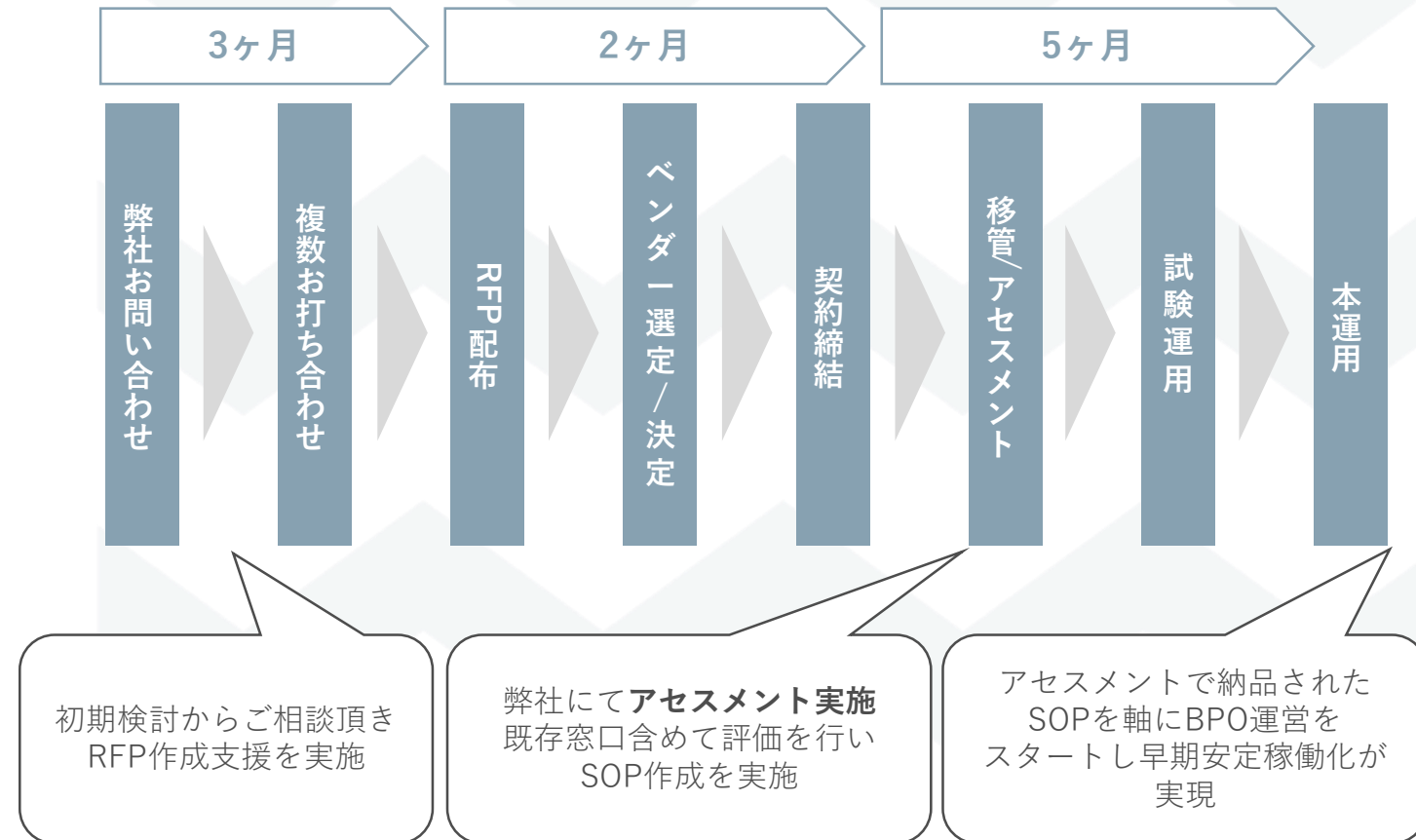
検討状況

- ・インターネットプロバイダーの問い合わせ窓口
- ・事業拡大に伴い、業務の煩雑化や自社社員のリソース不足に課題
- ・業務フロー平準化の実現と、社員をコア業務へ集中させキャリア形成を促進するためBPO導入を検討

結果

- ・一部の窓口（申し込み担当窓口/英語対応窓口）にBPO導入が決定。
- ・業務の平準化を考慮し、移管時にアセスメントを実施し、確実な移管スケジュールを進める
- ・アセスメントでの調査結果を納品し、既存窓口の業務整理へ反映。BPO導入窓口以外でも**総合的な業務の平準化・対応力向上**が実現

◆ご検討/導入の流れ



BPO導入検討段階からのサポート

ウィルオブ・ワークでは、BPO導入の適正性を検討する段階から相談を受け付けております。
貴社内での検討には時間と手間がかかり、結果的に検討期間が長引く可能性があります。お気軽にご相談ください！

BPOの情報収集したい

業務アセスメントについて教えてほしい

業務のKPIが定まっていない

BPO導入スケジュールを知りたい

ベンダー選定方法を知りたい

BPO導入事例を知りたい



ウィルオブ・ワーク
アウトソーシング営業部にて
ご相談承っております！



ウィルオブ・ワーク

株式会社ウィルオブ・ワーク
コールアンドオフィスデザイン事業部
東京都新宿区新宿三丁目1-24
京王新宿三丁目ビル3階
03-6746-2002（代表）