

コロナ禍で変わる働き方を支える「ビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)」サービス

コクヨアンドパートナーズ株式会社（東京都）

[概要]

- 総務全般の業務支援を行う「ビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)」サービスを2004年から開始
- サービス窓口である「ビジネスコンシェルジュ」が、顧客からの多様な依頼や問い合わせに対応する。効率性と創造性の向上をワンストップで支援する
- コロナ禍により生じた働き方の変化(テレワーク・在宅勤務の拡大、オフィスの縮小、オンラインの活用など)に対応した新たなサービスを迅速に開発し、展開している
- ワーカーの効率性と創造性の向上、さらにコロナ禍の中で課題となったコミュニケーションの活性化を支援する

[特徴]

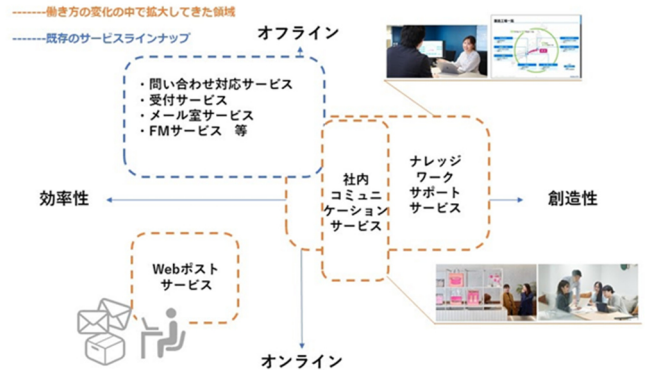
- コロナ禍により生じた新しい働き方へのニーズに対応したサービスを迅速に開発。下記複数の新たなサービスを提供している
 - ① 遠隔で、郵便物を確認できる「Webポスト」
 - ② 資料作成・共有を支援する「ナレッジワークサポート」
 - ③ 希薄化する社員同士の交流を支援する「社内コミュニケーション活性化サポート」
- コロナ禍が始まる中、「サービス変革プロジェクト」を即座に立ち上げ、下記に取り組む
 - ✓ 約80社の顧客先に常駐するコンシェルジュが、サービスの利用者から困りごとをお聞きする。合わせて、サービス全般を管掌するサービスマネージャーが自社内にある類似・既存の課題を収集する
 - ✓ 収集した情報をもとに新サービスを立案。既存顧客に対して課題認識やサービス内容について再度ヒアリング。それを繰り返し、リリースまでサービス内容を磨き上げる
 - ✓ 従前から培ってきた社員の全社視点と当事者意識、情報共有の仕組みを活用し、新しいサービスの迅速な立ち上げに結び付ける

[サービスイノベーションの観点から]

顧客接点(ビジネスコンシェルジュ)が収集した現場情報を起点とし、コロナ禍により大きく変化した働き方に合わせたサービスを迅速に開発している。顧客接点から得られる新たな着想やアイデアを適切に事業組織に伝達してサービスイノベーションを実現している

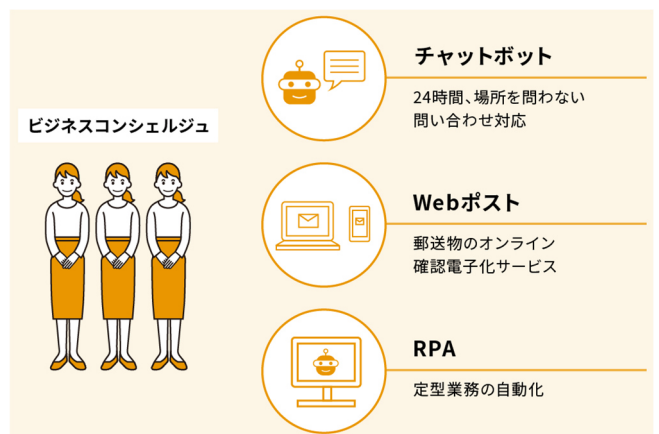
[組織データ]

所在地	東京都千代田区
従業員数	489名
設立	2016年
キーワード	ビジネス支援サービス、オフィス計画、働き方
売上規模	10~100億円

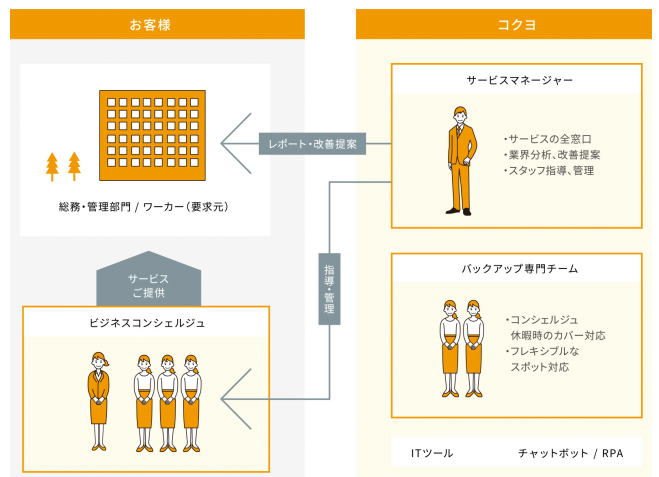


▲サービスラインナップの領域図

コロナ禍による新たな働き方に対応し、オンライン、創造性の分野での新しいサービスの提供を開発する



▲働き方の変化に合わせてITを活用



▲提供体制。バックアップチームも組織化するなど、ビジネスコンシェルジュのサポートも充実させている