



バックオフィスの課題解消を実現するBPO！

スムーズな「業務の切り出し方」のコツ

chapter 1

会社紹介・自己紹介

01

会社名	株式会社キャスター
設 立	2014年9月
代表者	中川祥太
本 社	宮崎県西都市鹿野田 11365-1 神楽酒造内 アグリ館2階
事業内容	オンラインアシスタントを はじめとした人材事業
資本金	4,990万円 (2022年2月28日現在)
取引社数	3,000社以上
沿 革	2020年 「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」受賞



Caster

働く場所は自由

1,000人以上がフルリモート

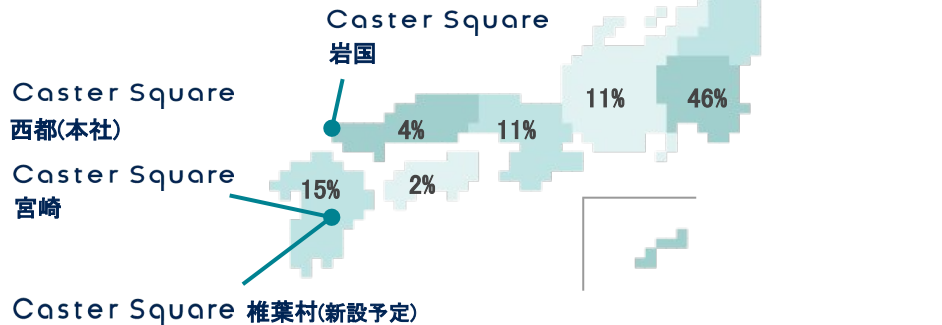
(※うち雇用社員 500名)

MISSION

リモートワークを当たり前にする

VISION

労働革命で、人をもっと自由に





株式会社キャスト

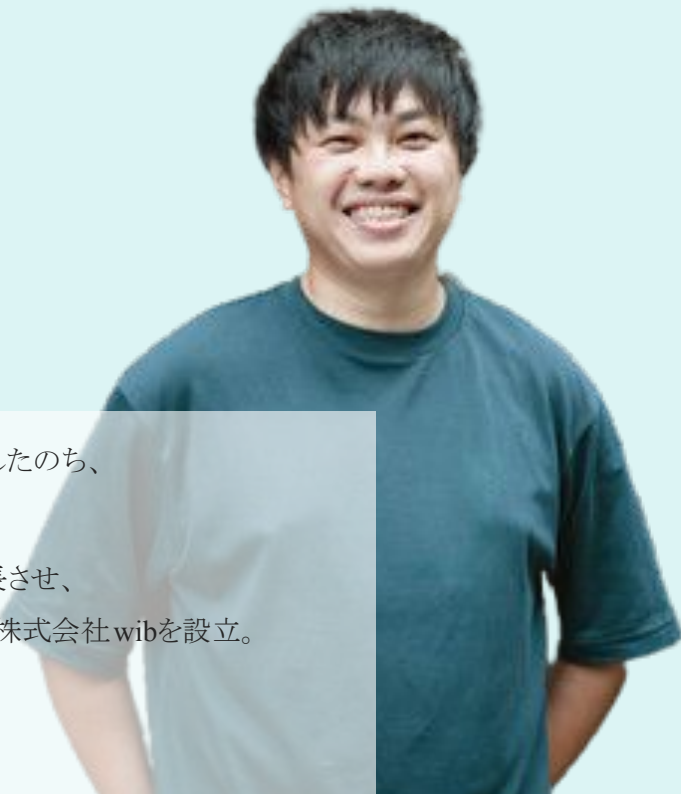
執行役員

渡 雄太

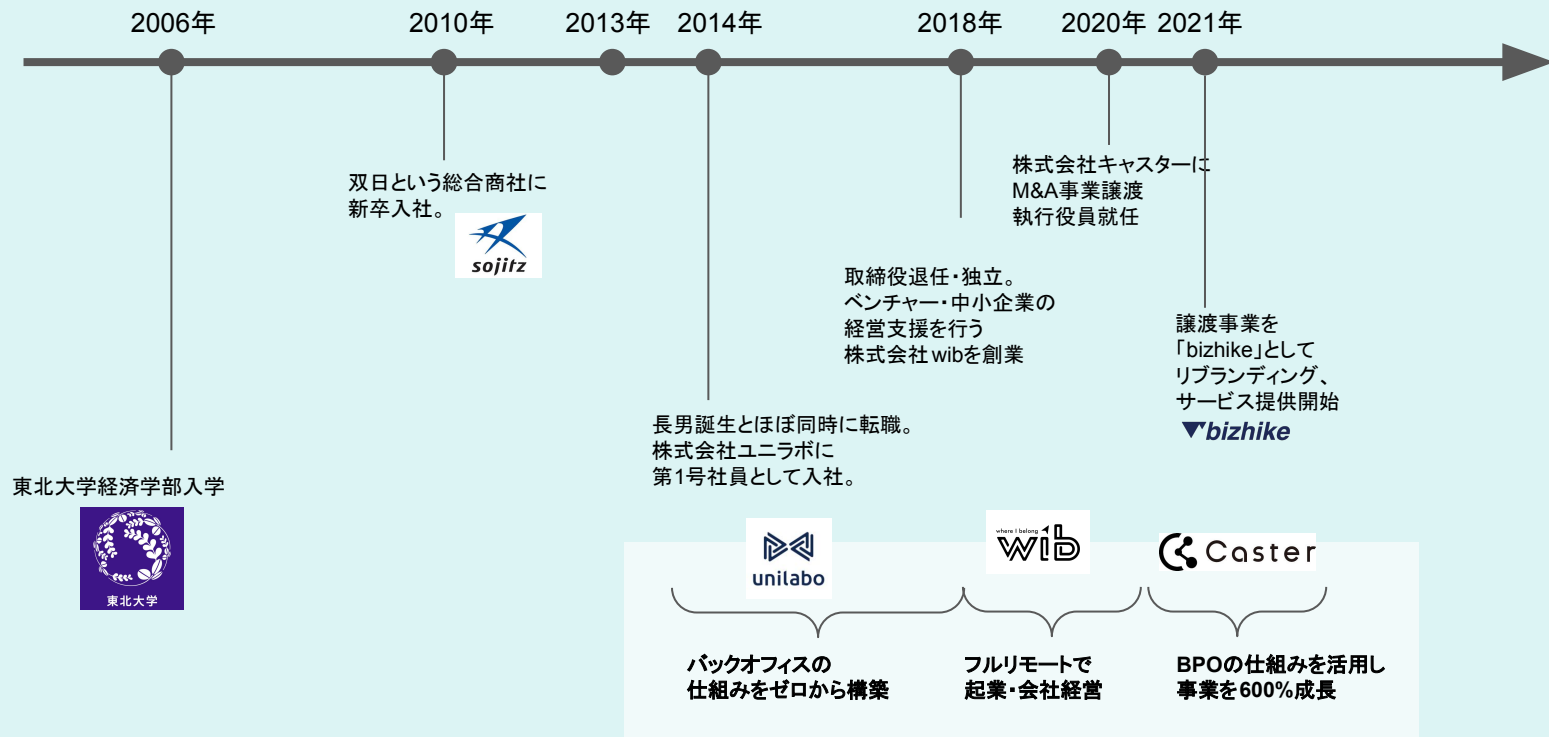
双日株式会社にてレアメタルの輸入や南アフリカの投資先事業会社の管理に従事したのち、株式会社ユニラボに入社。

売上ゼロ円からスタートした事業を、1年半で単月黒字化、3年で通期黒字化に成長させ、取締役役に就任。営業、HR、経営管理など幅広く担当したのち独立し、2018年10月株式会社wibを設立。

様々なフェーズのベンチャー企業 20社以上のアドバイザー・経営支援を手掛け、2020年8月、事業譲渡に伴いキャスト執行役員に就任。



スピーカーの紹介



B2Bの「ストック型コンテンツ」を
ワンストップで企画・制作・運用



B2Bの集客コンテンツを企画・制作したいけど適切な人材がない。
そんなスタートアップ企業の悩みに答えるのがbizhikeです。

ウェビナー、ホワイトペーパー、導入事例・インタビューなどの
「ストック型コンテンツ」について、上流の企画設計から
デザイン制作、運用までを丸っとワンストップで請け負います。

アドバイスのみのコンサルティングとは違い、実際に手を動かすことで
より早く確実に、プロジェクトの成功・課題解決に導きます。

<https://bizhike.jp>

「ストック型コンテンツ」を通じて
B2Bの集客を最大化しよう。

ウェビナー



数百人規模のオンラインセミナーから、5名程度の少数ミートアップまで幅広く支援しています。

事例をみる

お役立ち資料
(ホワイトペーパー)



これまで私たちが支援したホワイトペーパーは100本以上。数千DLされるような資料も企画してきました。

事例をみる

利用事例・
インタビュー



B2Bの集客において「利用企業の声」は欠かせないコンテンツです。インタビューからカメラマン手配(一部地域のみ)まで全てお任せください。

調査型PR



市場の声を引き出し、事業の意義を伝える「調査型」のプレスリリース。アンケート設計から原稿作成まで担います。

事例をみる

bizhikeの利用は月額50万円(税込み55万円)から。契約前にプロジェクトのスコープやスケジュールをご提案するので、齟齬なくスピーディに進行することができます。

企画

ジャーニーマップの作成、競合調査、過去施策のヒアリングを通じて「誰に何を届けるか」を企画します。

制作

制作メンバーがアサインされ、企画をもとに構成・スライド・バナー・テキストなどを制作します。

運用

制作したコンテンツを元に集客を行います。検索広告、SNS広告、メールマーケティングなどの運用が可能です。

企画アドバイスのみではなく運用・実行フェーズまで丸っとお任せください

ここからの内容:BPOを活用できる体制づくりについて

「なんでも内製主義」を掲げるみなさんへ、外注との上手な付き合い方の話

♡ 26



ワタリユウタ@ハンズオン支援家

2019年12月18日 08:33



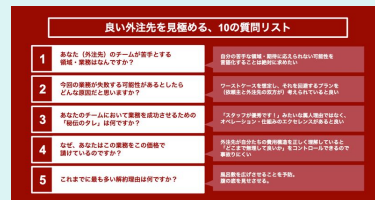
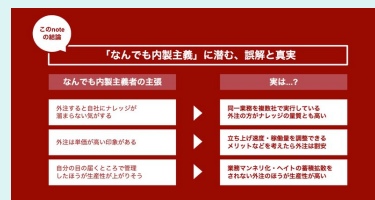
株式会社wibという会社を2018年に立ち上げてシード・アーリー向けのハンズオン支援サービスを提供しており、そこで得た気づきをnoteに記録している。(3回目の更新できた！)

以前に書いた記事では、フリーランスとして業務を請け負う人が守るべき「ルール」に触れた。

業務委託として仕事を受ける、全ての人に知ってほしいこと

「ハンズオン支援」を生業にして、1年が過ぎました かれこれ1年ちょっとにわたり「スタートアップ・中小企業のビジネスドライバー」を標榜し、ハンズオン支援サービスを提供してきた。▼ハンズオン支援とは“hands ...

♡ 73



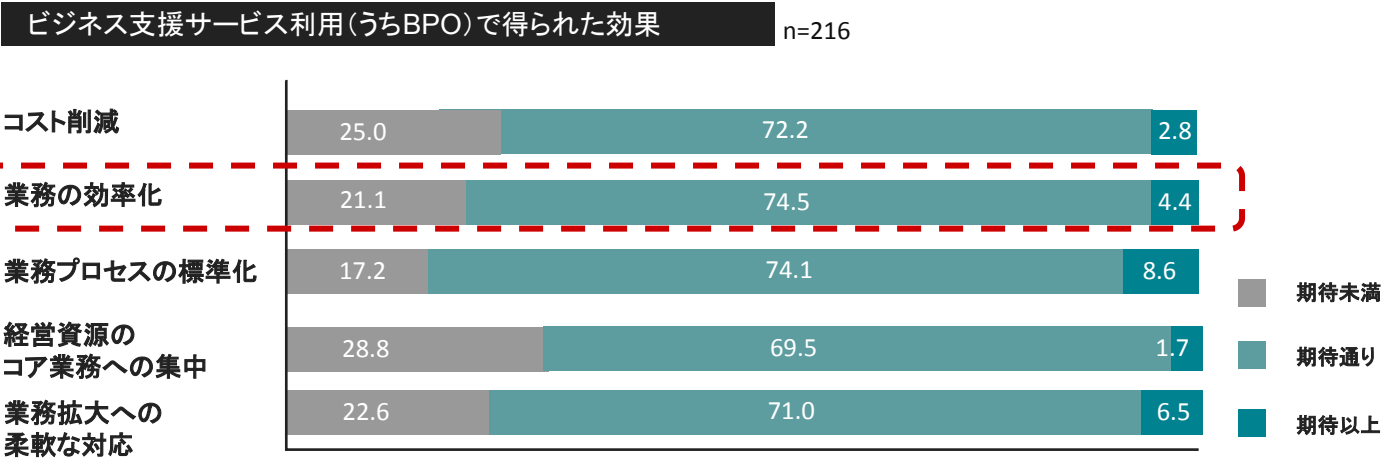
2年以上前に書いたブログをベースに、
ここからの2年間で積み重ねた経験を上乘せしてお話しします！

chapter 2

業務効率化の「はじめの一步」

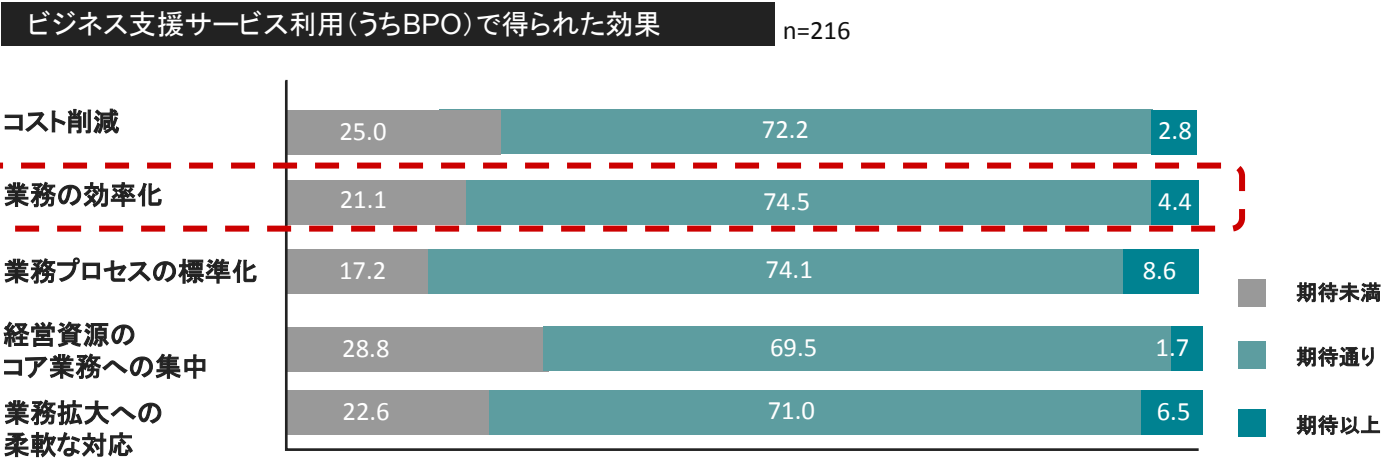
02

BPOが業務効率化のカギになる理由



出所:平成25年度経済産業省アウトソーシングやシェアードサービスの企業による利用の実態調査をもとに、当社が独自に作成

BPOが業務効率化のカギになる理由



出所:平成25年度経済産業省アウトソーシングやシェアードサービスの企業による利用の実態調査をもとに、当社が独自に作成

業務効率化とは何か



「業務効率化」とは...

仕事を進めるプロセスでの「ムリ」、「ムダ」、「ムラ」を見つけ出し、それらを省いたり、減らしたりしながら、会社の生産性を高める取り組みを意味する。

(出典: https://www.hrpro.co.jp/series_detail.php?t_no=2422)

業務効率化とは何か

💡「業務効率化」とは...

仕事を進めるプロセスでの「ムリ」、「ムダ」、「ムラ」を見つけ出し、それらを省いたり、減らしたりしながら、会社の生産性を高める取り組みを意味する。

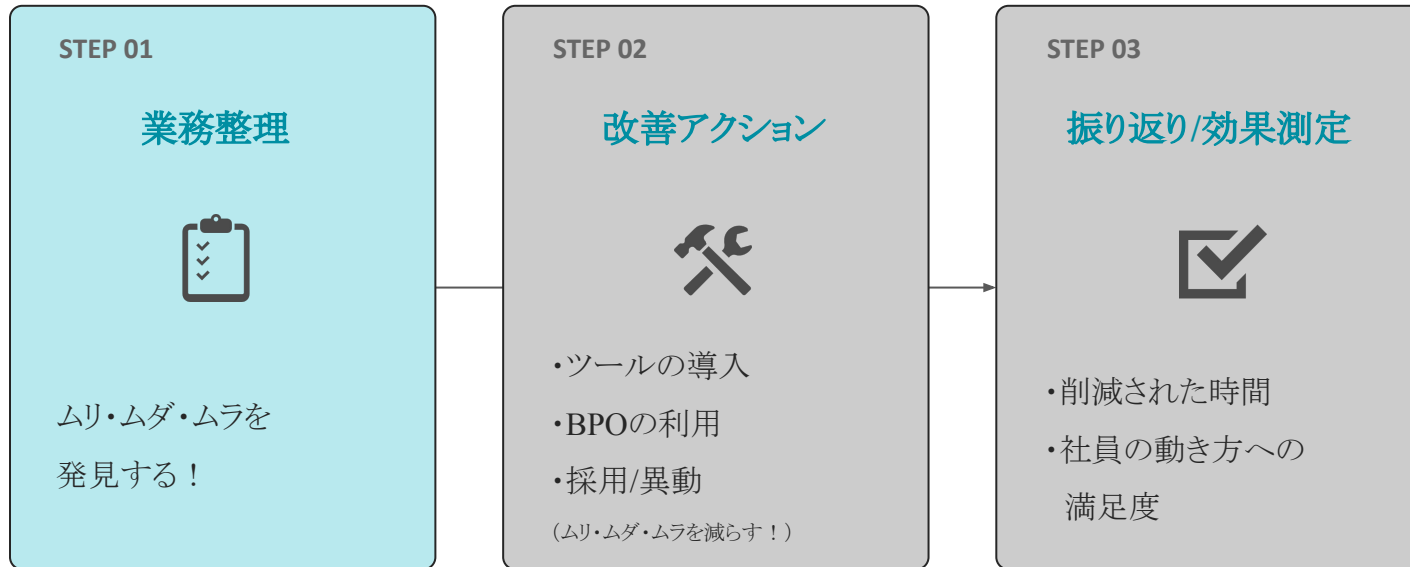
(出典: https://www.hrpro.co.jp/series_detail.php?t_no=2422)

いま、目の前にある業務を
BPOに丸投げすること

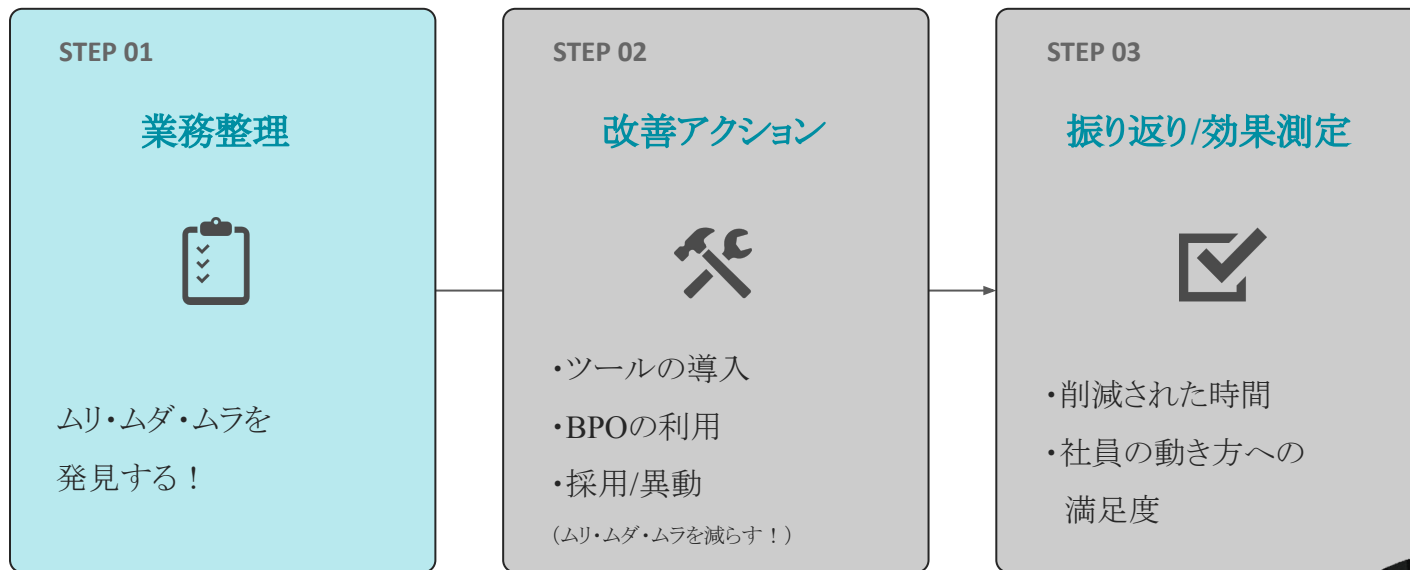


BPOに依頼できるように
「ムリ・ムダ・ムラ」を改善すること

業務効率化は業務「整理」からはじまる



業務効率化は業務「整理」からはじまる



業務「整理」を制するものが、効率化を制し、BPOを制する！



業務効率化は業務「整理」からはじまる

業務整理を飛ばして、いきなり効率化しようとする...

DX化のため多機能ITツールを
とりあえず入れてみた

事例

人手不足を解消するため
もう1人を増やしてみた

- ・覚える事やオペレーションコストが増えた
- ・社内に浸透しなかった

結果

- ・コミュニケーションや引継ぎ作業が増えた
- ・きちんと分業できずお互いのパフォーマンスが落ちた

ツールの利用目的や業務との相性が曖昧で、
もっと機能がシンプルなツールの方が
自社には合っていた

原因

人を増やす以外にも、外部に委託や
業務自体を廃止する検討がで
きていなかった

業務効率化は業務「整理」からはじまる

業務整理を飛ばして、いきなり効率化しようとする...

DX化のため多機能ITツールを
とりあえず入れてみた

事例

人手不足を解消するため
もう1人を増やしてみた

- ・覚える事やオペレーションコストが増えた
- ・社内に浸透しなかった

結果

- ・コミュニケーションや引継ぎ作業が増えた
- ・きちんと分業できずお互いのパフォーマンスが落ちた

ツールの利用目的や業務との相性が曖昧で、
もっと機能がシンプルなツールの方が
自社には合っていた

原因

人を増やす以外にも、外部に委託や
業務自体を廃止する検討がで
きていなかった

業務「整理」を制するものが、効率化を制し、BPOを制する！



chapter 4

業務整理の各ステップの実践方法を紹介

04

業務「整理」の具体的な進め方

STEP 01

業務の洗い出し

担当者の頭の中や
色々な場所に点在している作
業を細かく洗い出す



STEP 02

業務内容を明確に (5W1H)

業務マトリクスを作成。
一つ一つの作業を、5W1Hに
そって明確にしていく



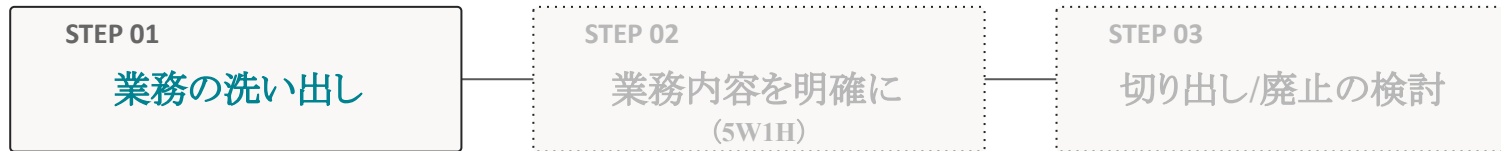
STEP 03

切り出し/廃止の検討

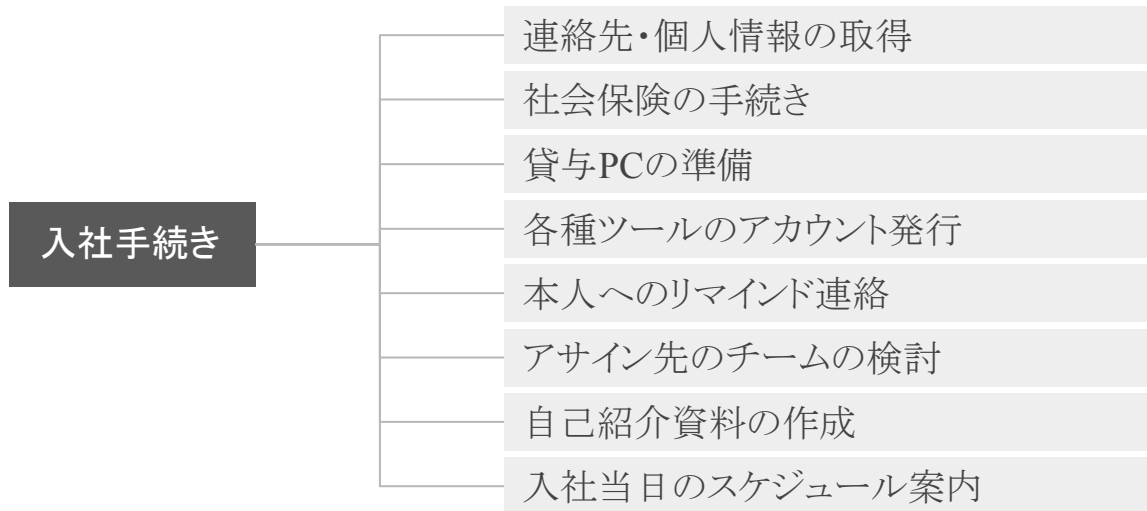
フレームワークを使用する。
作業に対して最適な
オペレーションを再検討



STEP1:洗い出し

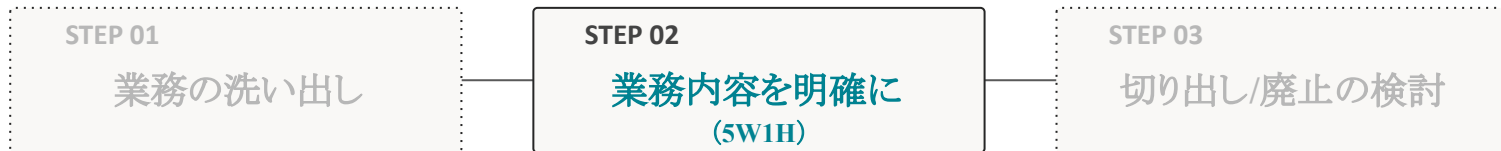


業務に対して作業ごとに **MECEに洗い出す**



※MECE = Mutually (お互いに)、Exclusive (重複せず)、Collectively (全体に)、Exhaustive (漏れがない) の頭文字。「もれなくダブリなく」

STEP2:業務の5W1Hを明確に



タスクを**5W1H**におとして**明確**にする

入社手続き

連絡先・個人情報の取得

社会保険の手続き

貸与PCの準備

各種ツールのアカウント発行

本人へのリマインド連絡

アサイン先のチームの検討

自己紹介資料の作成

入社当日のスケジュール案内

why(なぜやるのか)

入社手前で連絡が取れなくなるなどのトラブル回避のため。
社会保険などの手続きのために情報が必要なため。

what(なにをやるのか)

氏名、住所、メール、緊急連絡先、etc...

who(どんなスキルがある人か)

人事担当者が

where(どんなツールで)

メールで

when(いつまでに)

入社○日前までに

how(どのように手順を確認するのか)

社内のマニュアルページにアクセスして

STEP2:業務の5W1Hを明確に



		<u>why</u>	<u>what</u>	<u>who</u>	<u>where</u>	<u>when</u>	<u>how</u>
入社手続き	連絡先・個人情報の取得						
	社会保険の手続き			whoが偏っている →ムリな業務			
	貸与PCの準備						howが書けない →属人化している ムラの業務
	各種ツールのアカウント発行						
	本人へのリマインド連絡	whyが書けない →ムダな業務					
	アサイン先のチームの検討						
	自己紹介資料の作成						
	入社当日のスケジュール案内						

STEP2:業務の5W1Hを明確に

STEP 01

業務の洗い出し

STEP 02

業務内容を明確に
(5W1H)

STEP 03

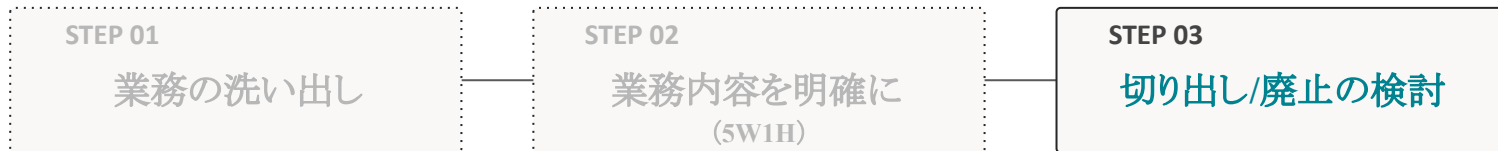
切り出し/廃止の検討

		<u>why</u>	<u>what</u>	<u>who</u>	<u>where</u>	<u>when</u>	<u>how</u>
入社手続き	連絡先・個人情報の取得						
	社会保険の手続き			whoが偏っている →ムリな業務			
	貸与PCの準備						howが書けない →属人化している ムラの業務
	各種ツールのアカウント発行						
	本人へのリマインド連絡	whyが書けない →ムダな業務					
	アサイン先のチームの検討						

業務「整理」を制するものが、効率化を制し、BPOを制する！



STEP3:切り出し・廃止の検討



フレームワークを活用してオペレーションの再設計を行う

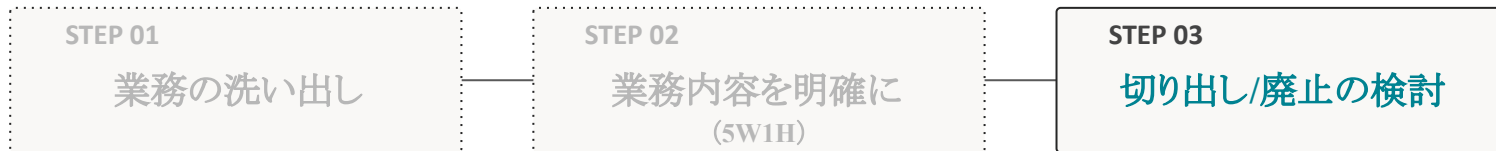
代表的なフレームワーク

「ECRS」とは

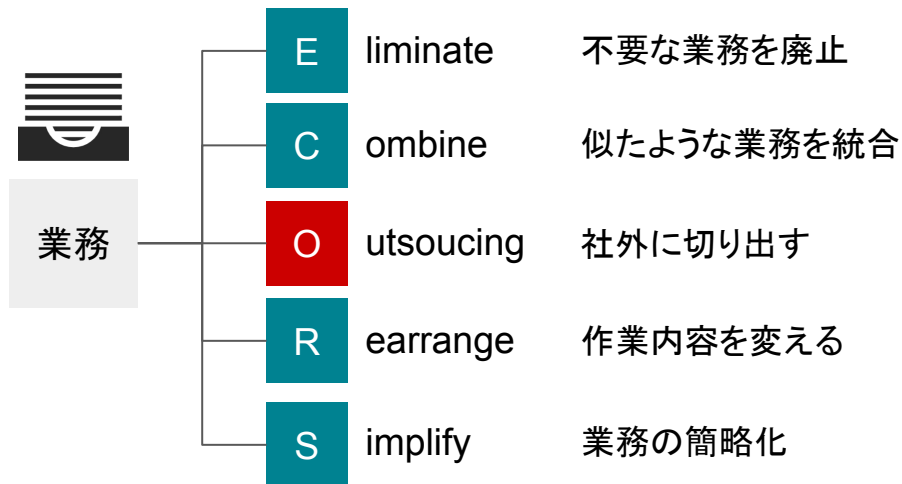
元々は製造業の生産性を上げるために適用されていたが、今では様々な部門の業務改善に活用されている。
バックオフィス業務の改善にも使われている。

E	liminate	不要な業務を廃止
C	ombine	似たような業務を統合
R	earrange	作業内容を変える
S	implify	業務の簡略化

STEP3:切り出し・廃止の検討



「Outsourcing」を加えた業務整理フレームワーク「ECORS」を提唱



なぜアウトソーシングを検討するのか



「Outsourcing」を行う3つの理由

コストメリット

- ✓ 単純作業を外部に委託し
作業コストを下げる

採用と比べコストを抑えられる
・固定費(給与や福利厚生や備品)
・待機コスト
・採用活動費
・教育コスト

作業工数の安定化

- ✓ 急な退職や人事異動に
耐えうる組織体制にする

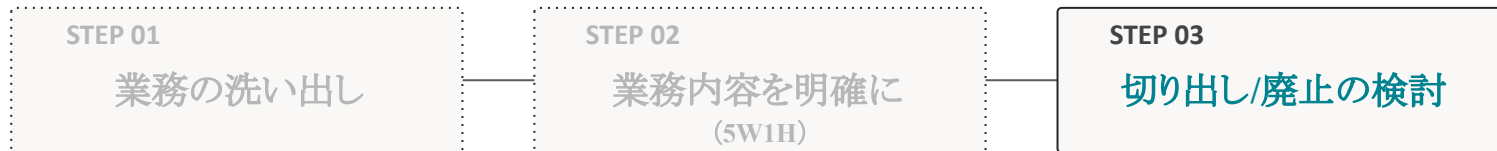
BPOサービスのスタッフは業務に精通している
ので安定した品質で作業をしてくれる

コア業務に集中

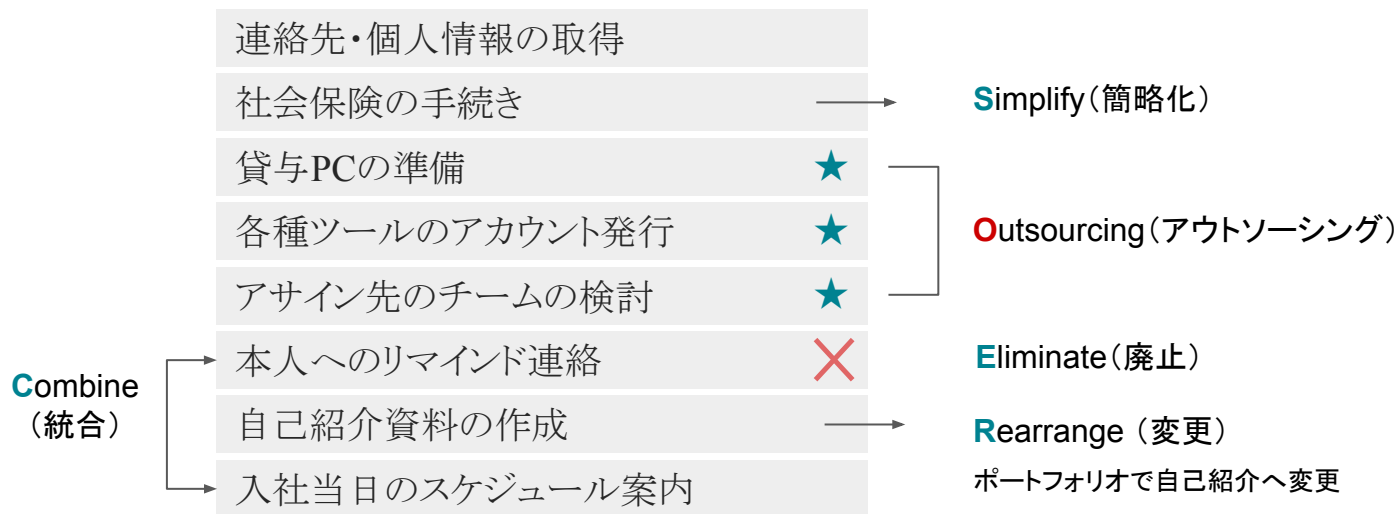
- ✓ 優先度の高い業務に集中する

自社の業績に影響する業務にリソースを集中できる

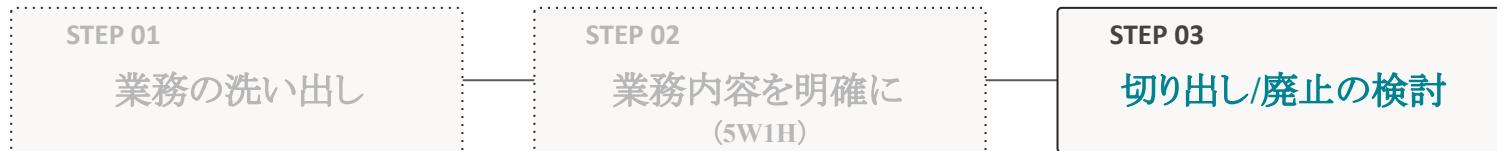
ECORSに作業を割り振る



作業を**ECORS**に割り振っていく



ECORSに作業を割り振る



作業を**ECORS**に割り振っていく

連絡先・個人情報の取得

社会保険の手続き

貸与PCの準備

各種ツールのアカウント発行

本人へのリマインド連絡

アサイン先のチームの検討

ポートフォリオで自己紹介

入社当日のスケジュール案内

- ✓ 単純作業は外部に切り離し、より安い単価で行う。
- ✓ 難易度の高い業務を社員に経験させ成長を促進
- ✓ 空いたリソースで新しいツールの導入や業務改善を推進する

連絡先・個人情報の取得

社会保険の手続き

入社当日のスケジュール案内

chapter 5

事例紹介

05

事例紹介



ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズ株式会社 様

設 立

1997年6月

所在地

東京都港区赤坂

従業員数

約170名

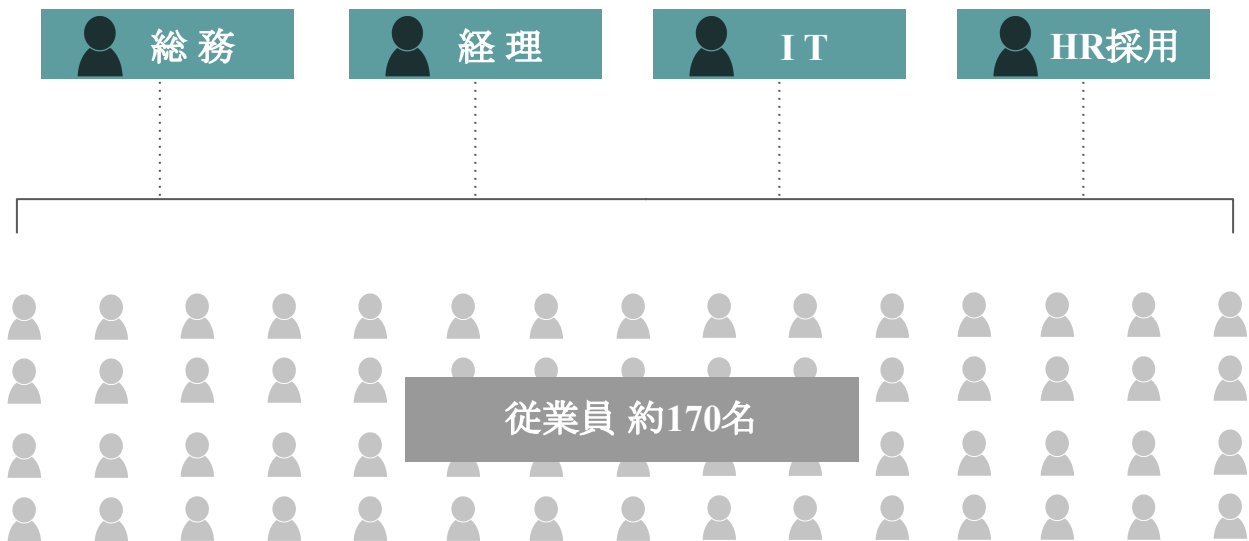
支援内容

業務改革やシステム導入、グローバル IT戦略の立案・推進など変革をともなうプロジェクトの支援を得意とするコンサルティングファーム



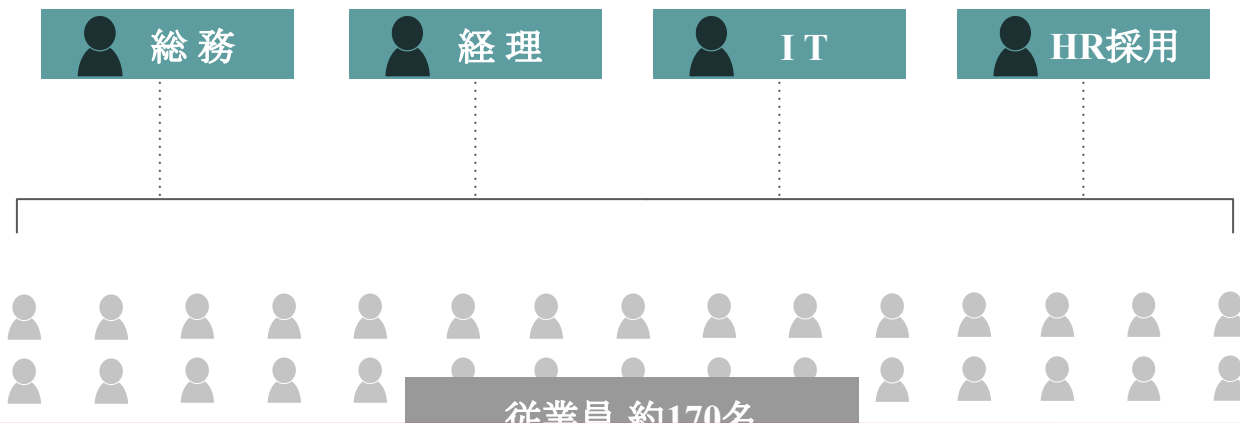
事例紹介:少人数のバックオフィス

従業員約**170人**に対して、各分野に**少人数**のバックオフィス体制を構築



事例紹介:少人数のバックオフィス

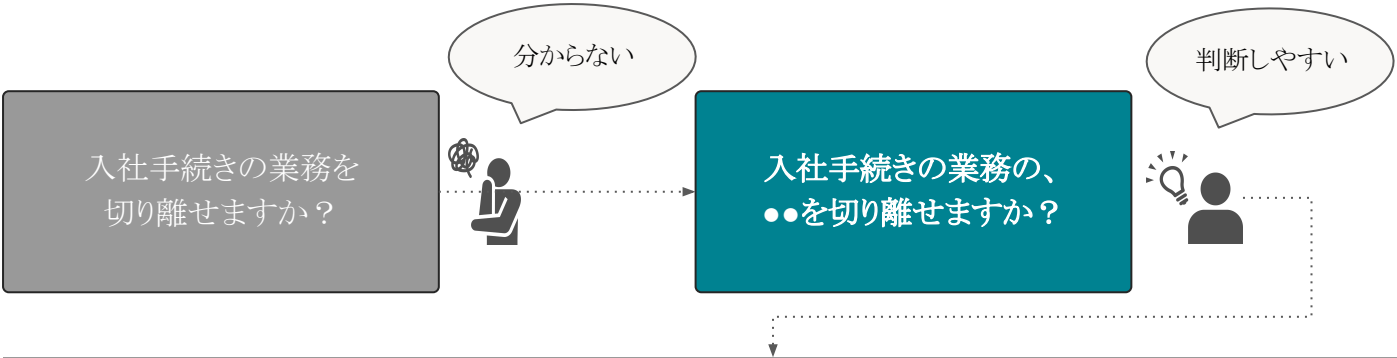
従業員約**170人**に対して、各分野に**少人数**のバックオフィス体制を構築



アウトソーシングをうまく成立させるための
ポイントを紹介します

POINT①:業務を作業単位まで細かく分解する

現場がECORSを判断するためには「細分化」が鍵



入社手続き業務								
作業名	作業A	作業B	作業C	作業D	作業E	作業F	作業G	作業H
アウトソーシングできるか	○	×	×	○	○	○	○	○
作業時間	1時間	30分	30分	2時間	1時間	4時間	2時間	2時間

POINT②アウトソーシングの「70%ルール」

セキュリティアンケート業務								
作業名	作業A	作業B	作業C	作業D	作業E	作業F	作業G	作業H
アウトソーシングで きるか	○	×	×	○	12時間の見込み作業時間のうち、 9時間がアウトソーシング可能			○
作業時間	2時間	30分	30分	1時間	1時間	4時間	2時間	2時間

こまごまと作業を切り出すとその度に手間が増える
依頼指示／進捗確認／納品物の確認



業務ごと、まるっと切り出すことで
全体最適される

ここからは、ケンブリッジ・テクノロジー・パートナーズ様の許可をいただき、
Bizer teamの画面をちょっとだけお見せしながら併用のメリットをご紹介します！

Bizer teamとキャスターBIZを 併用で得られる相乗効果

01

関連情報を**1か所**に**集約**されて辿りやすい

02

通知で抜け漏れが起こりにくい

03

bizer team上で確認できるので**細かい確認が不要**になる

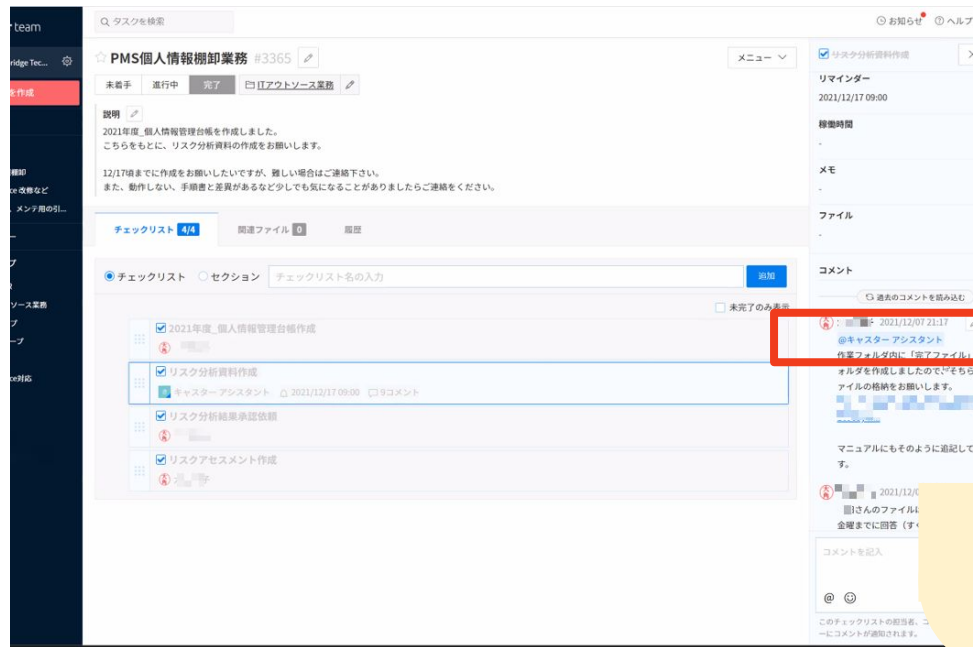
関連情報が1か所に集約されて辿りつきやすい

The screenshot displays a task management system interface. On the left, a sidebar contains navigation options like 'team', 'edge Tec...', and '作成'. The main area is divided into two sections. The top section, titled 'PMS個人情報登録業務', shows a task status bar with '未着手' (Not started), '進行中' (In progress), and '完了' (Completed). Below this, a description box contains text about creating a 2021 personal information management table. The bottom section, titled 'チェックリスト', shows a list of tasks with checkboxes and progress indicators. On the right, a sidebar contains a 'メニュー' (Menu) dropdown, a 'リマインダー' (Reminder) section with a date and time, a 'メモ' (Memo) section, a 'ファイル' (File) section, and a 'コメント' (Comment) section with a list of comments and a 'コメントを記入' (Enter comment) button.

- 作業の手順
- 進捗状況
- 作業者との会話

ツールとBPOの併用例

通知で 抜け漏れが起こりにくい



メンションをつけられ
slackにも通知がいく

ツールとBPOの併用例

「このタスクどこまで完了しましたか？」の **確認コストがほぼゼロに**

The screenshot displays the Bizer team task management interface. The main content area shows a task titled "2022年1月度セキュリティアンケート" (2022 January Security Questionnaire) with ID #3432. The task status is "進行中" (In Progress). A checklist is visible, listing various tasks such as "セキュリティアンケート作成・送付" (Create and send security questionnaire), "アンケート対象者リスト更新" (Update questionnaire target list), "締め切り前リマインド" (Deadline reminder), "一回目リマインド" (First reminder), "2回目リマインド" (Second reminder), "3回目リマインド" (Third reminder), and "結果格納" (Store results). The checklist is currently showing the first three items, which are marked as completed. The interface also includes a sidebar with navigation options like "ホーム" (Home), "タスク" (Tasks), and "グループ" (Groups). A red box highlights the checklist area, indicating that the task status can be confirmed without additional cost.

タスクが完了や未着手、
進行中であることが
リストで確認できる。

chapter 6

まとめ

06

POINT 01

業務を上手に切り離すには、まずは業務整理から始める

- いきなりアクションをするのはNG
- EC”O”RSにそったアクションを心がけよう

POINT 02

依頼すべき業務は2つの心がけが大事

- 単純作業で社員に任せる必要がないもの
- 業務の7割以上の作業を任せられるもの

POINT 03

よりBPOを活用するためにデジタルツールを活用する

(抜け漏れや、コミュニケーションの手間をはぶける)

POINT 01

業務を上手に切り離すには、まずは業務整理から始める

- いきなりアクションをするのはNG
- EC”O”RSにそったアクションを心がけよう

POINT 02

依頼すべき業務は2つの心がけが大事

- 単純作業で社員に任せる必要がないもの
- 業務の7割以上の作業を任せられるもの

POINT 03

よりBPOを活用するためにデジタルツールを活用する

(枚は遅れや、コミュニケーションの手間を減らす)

業務「整理」を制するものが、効率化を制し、BPOを制する！



Caster