

## シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



### シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

### 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

#### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

#### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

#### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

#### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

#### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

#### 6. 定着・自走体制の構築



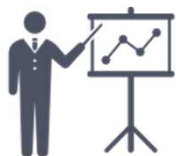
KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。



## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に依り、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

## シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



### シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

### 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

#### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

#### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

#### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

#### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

#### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

#### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に依り、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。



# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



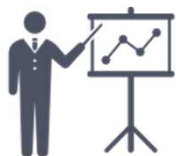
KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。



## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に依り、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。



# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



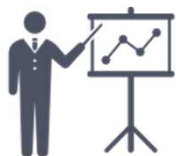
KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

# サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

## 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

## デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

## 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に依り、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

## シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



### シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

### 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

#### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

#### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

#### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

#### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

#### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

#### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。



## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に依り、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。



# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



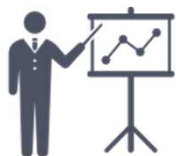
KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。



## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

## シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



### シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

### 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

#### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

#### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

#### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

#### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

#### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

#### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。



## シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



### シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

### 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

#### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

#### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

#### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

#### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

#### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

#### 6. 定着・自走体制の構築



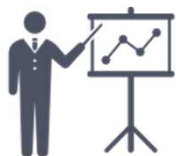
KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

## シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



### シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

### 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

#### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

#### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

#### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

#### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

#### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

#### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。



## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に依り、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。



# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



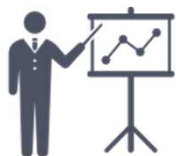
KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。



## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等にに応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。

## シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



### シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

### 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

#### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

#### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

#### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

#### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

#### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

#### 6. 定着・自走体制の構築



KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。  
ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に  
応じて、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。



# シェアードサービス／BPO活用

お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた  
最適な支援を提供します。



## シェアード／BPOの効果を実感できていますか？

シェアードサービス／BPO活用を進めているものの、効果がでない・効果が見えないなど下記のようなお悩みはありませんか。



- グループ内シェアードを進めているが、フロント部門からの反発が大きく標準化が進まない
- 業務集約を先行した結果、サービスレベルが不明なままユーザーへのサービスを提供している
- KPIもなく生産性がわからない
- 事業部毎のサイロ化と業務の属人化が進んでおり、全体最適な標準サービスへ移行できない

経産省の調査結果(※1)によると、企業がBPO活用に期待する効果として最も多い回答が「コスト削減」でした。しかし、実際にBPO活用によりコストが削減されたとしている企業は、調査対象の4割程度にとどまるのが現状です。

※1 参考：経産省BPO（業務プロセスアウトソーシング）研究会報告書

人事・経理・給与など定型化されたバックオフィス業務は、アウトソーシングが進み効果がでています。その一方で、IT（サポート）、ファシリティ（フロア、ビル管理など）、BCPやセキュリティマネジメント、総務、営業事務、経営管理といったフロントメンバーとの関係が強いホワイトカラー業務のアウトソーシングでは、思うような効果が出ていないのが現状です。その背景として、下記のようなことがあげられます。

組織の構成・文化・歴史・リテラシーなどの違いから、仕事の考え方・進め方にかなりの違いがある。

人が持つ業務がブラックボックス化され、組織・人ごとに個別に進化し属人化している。

状況を踏まえずに、業務標準化と業務集約といった教科書的・画一的な進め方を適用してしまう。

## 効果を出すための活用ステップ

シェアードサービス／BPO活用に向けたステップは次のようになります。

### 1. 構想



対象となる機能の全体を俯瞰しつつ、シェアード／BPOによって達成したい目的・目標の定義や大まかなサービス提供体制のイメージ、目指す姿に向けた段階といったグランドデザインを作ります。

### 2. 上位構造の整理



プロセスの構造把握と業務可視化で、全体最適な役割分担やKPIの見直し、業務・人員の配置などの課題を抽出します。また、テクノロジー活用を見据えた分析や全体最適な業務を設計します。

### 3. 委託範囲の決定



サービスメニューの体系化やサービス目標を設定し、SLAとしてユーザーと合意します。外部BPOベンダーを活用する場合は、スケジュールの設定とRFPを作成します。

### 4. マネジメントとスキーム設計



サービス提供におけるチーム編成や役割・KPI、コミュニケーションルールの整備といったマネジメントスキームを設計します。

### 5. 移行



運用手順や運用ルールの決定、各種インフラの整備、運用体制の構築、運用試行など、サービス移行に向けた準備を行います。

### 6. 定着・自走体制の構築



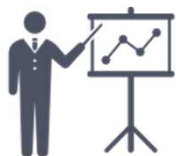
KPIや工数分析を活用した業務のROI分析によるPDCAサイクルの創出と定着など、新業務体系や改善活動の定着と自走までの体制を構築します。

## サービスの特徴

LTSは、お客様の組織の構成・文化・リテラシーなどを踏まえたうえでのシェアードサービス/BPO活用の支援実績から、複数のノウハウを有しています。お客様の目的・課題・業務の性質に合わせた最適な支援を提供します。

### 情報の整流化

活用の目的・業務の性質に合わせた手法を選定します



ホワイトカラー業務における標準化は、手順の効率化ではなく情報の整流化がポイントです。

- 製造プロセスと違い、ホワイトカラーの業務で発生する目に見えない情報を可視化・整流化します。
- 情報へのアクセス性を高め、情報を早く必要な人に伝達できるようにプロセスを見直します。

### デジタル活用

RPAやAI活用を見据えた業務を再設計します



デジタルテクノロジーの進展にともない、デジタル活用は必須の観点となっています。

- RPAやAIなどのテクノロジー活用を見据えた、多角的な業務分析や全体最適な業務を再設計します。
- 業務・人員の最適配置やロボットと人の協業のあり方、働く場所も含めた最適な業務を設計します。

### 実行体制の構築

機動的な戦略実行体制を短期的に構築します



企業は市場の動向・顧客のニーズに応じて、機動的な戦略実行が求められています。

- 企業買収・統合などにあわせ、最適な実行体制を短期的に構築します。
- 市場のグローバル化にあわせ、グローバル統合の実行も支援します。



## サービス提供事例

### 事業部総務機能の業務整理・再配置にむけた支援

- ◆ **課題**  
全社最適の業務標準化とコスト削減
- ◆ **解決手法**  
事業部に散在する業務の集約と標準化の推進
- ◆ **支援内容**  
業務の可視化、業務/人員配置案、機能再配置案の策定、業務再配置に向けた実行計画の策定と実行支援

### BPOセンター構築・運用安定化支援

- ◆ **課題**  
一部内製化している業務の全外注化
- ◆ **解決手法**  
新センターの構築と業務設計・運用計画の策定
- ◆ **支援内容**  
業務指標、業務フロー、業務マニュアル、業務ツール、テスト運用とそれに伴う修正、プロジェクト管理、営業側への説明資料作成、中長期の計画策定

### グローバル拡販に向けたインサイドセールス運用体制構築支援

- ◆ **課題**  
海外売上大幅拡大の方針に基づき、インサイドセールスによる案件創出
- ◆ **解決手法**  
海外販路拡大に向けたグローバルアウトテレマ施策の業務推進
- ◆ **支援内容**  
現地法人のコミュニケーション強化、スキーム整理・見直し、運用統括機能強化

本資料は、弊社のコンサルティングサービスの知見・実績に基づいて記載しておりますが、特定の企業・組織において常に適用できることを保証するものではありません。ご提供可能なサービスの詳細・費用等につきましては、お客様の状況、また市場動向等に依り、適切なご提案および契約をもとにご提供させていただきます。