

総務の 365日

アウトソーシングを活用する基本

総務目線ではなく、全社目線でアウトソーシングを考える

執筆：『月刊総務』編集長 豊田 健一

アウトソーシングを導入する前に

業務改善の一手法としてのアウトソーシング。しかし、安易なアウトソーシングは、深刻なトラブルを招くこともあります。今一度、アウトソーシング活用の本質を見直しましょう。

1. アウトソーシングにはデメリットも

アウトソーシングのメリットは、コア業務への経営資源の集中化やコストの変動費化やコストの削減。逆に、コスト増になったとしても、自社にない専門的な知識やスキルを活用することで、新たな取り組みが可能となることです。

一方、デメリットは、アウトソーシングした業務がコントロールできなくなる場合があります。業務を丸投げしてしまい、その業務に精通したメンバーが異動などでいなくなると、アウトソーシングした業務の中身が分からなくなり、ブラックボックス化してしまいます。こうなると、アウトソーサーの言いなりとなる可能性があります。アウトソーシングしたとしても、しっかりと管理できる体制は必要です。また、緊急対応がしにくくなることも考えられます。内部で対応していれば、なんとでもなることが、アウトソーシングすることにより、対応時間外となると、全く機能しなくなることもあります。さらに、情報漏えいなどのリスクが高まることも考えられます。よって、緊急対応があるものやリスクの高い業務についてのアウトソーシングは慎重に考えなければなりません。つまり、アウトソーシングをする上でしっかりと把握しておかなければならない点は、アウトソーシングにより、業務プロセスの分断と外部に任せることのリスクです。

2. アウトソーシング導入の考え方

アウトソーシングを導入する際、総務視点で考えてはいませんか？本来必要なのは、企業として競争力を強くするという視点で、何を重視し、どこに資源投入するかを考えることから始めます。つまり、企業全体の競争力のために、総務では何ができるかから考えるのです。その前提で、総務のコア業務を明確にして、そのコア業務に特化できるようにするためにアウトソーシングを考えていきます。全社を見ずに総務として重要な業務という視点だけでは、企業価値に貢献できない場合があります。繰り返しますが、アウトソーシング導入を考えるポイントは、企業にとって何が重要なのか、何を強化すべきなのか、どこに資源を集中させるべきなのか、そのために総務はどうあるべきなのか、から考えていきます。

3. アウトソーサーを管理する人材の育成

どの業務をどのようなアウトソーサーに委託するのかもさることながら、そのアウトソーサーとどのような関係になるかも大事なポイントです。コスト削減のみであれば、ビジネスライクなクールな関係でいいでしょうが、委託業務の改善改革を望むのならパートナーとしてのホットな関係構築が必要です。どちらにせよ、委託先企業の厳正な評価、積極的な評価による適度な緊張感が必要となります。また、アウトソーシングした業務に精通した、アウトソーサーを管理できる人材の育成も必要となります。企業を取り巻く環境がめまぐるしく変化する現在、一度アウトソーシングしたからその内容がそのまま、ということはありません。変化に応じた要求、改善は自社の人間により的確に指示しなければならぬからです。アウトソーサーを進化成長させることも、自社にとって大切なこととなります。



豊田 健一

『月刊総務』編集長

●早稲田大学 政治経済学部 卒業 ●株式会社リクルート入社 経理、中途採用媒体の営業、総務、販売会社の計数管理を担当 ●株式会社魚力入社 総務課長として本社移転、株式公開を経験 ●ウィズワークス株式会社入社 日本で唯一の総務専門誌「月刊総務」の編集に携わり、社内広報の研究とコンサルティングも担当 ●2012年6月より、「月刊総務」編集長、ナナ総研主任研究員に就任。

お客様の



K社様 本社オフィス

〈新オフィス開設の想い〉

① **社業発展と人材確保のために本社をランドマーク的なビルに移転**

② **認知度を高め、躍動感のある企業風土の醸成を加速させたい**

「明るくて、躍動感に溢れる私たち」を新オフィスから社外にアピール!

■ 壁がなく明るさを感じるレイアウト



陽の光がたっぷりオフィスに入ってくる。でもデスクは窓に対して直角なので明るいけど眩しくない。

まっすぐな通路で見通しもスッキリしたので、オフィスが広々と感じます。

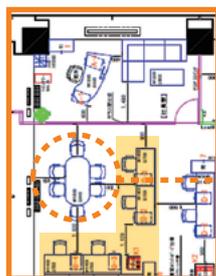
お客様の

声

「見通しがよくて、陽の光も入って、とても明るいオフィス。明るいと、働いていて楽しくなってきます」



■ 社員を引き付けるミーティングスペース



ミーティングコーナーをデスクの中心にレイアウトしたので打合せが増えました。

楕円形のテーブルなら人数が少し増えても、隙間に入りやすいので打合せに一体感を感じます。

お客様の

声

「このレイアウトとテーブルの楕円形が人との距離を縮めて、引き寄せているように感じます」



ガラス間仕切を使うことで、社長室も明るく、風通しのよい雰囲気をつくり出しました。



左：本社移転プロジェクトご担当H様
右：コクヨ担当堀永氏

お客様の

声

「打合せスペースが社長室からも近くて見えるので、頑張らねば!と感じます」



お客様情報

K社様

所在地：福岡市中央区
従業員数：26名
設立：2001年11月
事業内容：広告業及び健康食品販売