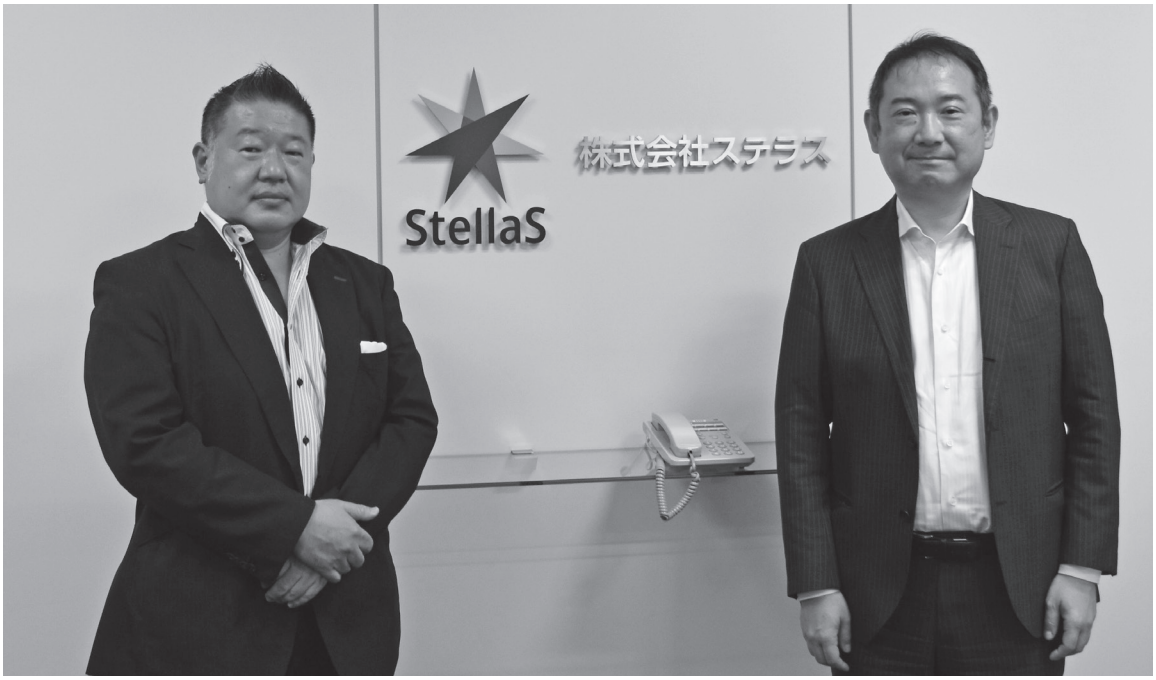
〇業界の注目サービスを探る〇

派遣のビジネスモデルをスリム!コンパクトに!

バックヤード業務〝100％削減〟も視野に

「逆転の発想」が生んだ ステラスの「ORDIA アシスタント」



吉田大作
取締役執行役員 兼 株式会社ステラスビジネスサポート代表取締役社長

佐藤　康
HRソリューション事業部　営業部部長 兼 システム開発部部長

コロナショックの影響により、店舗販売や自動車製造領域などを中心に、前年対比４割減、５割減の売上に苦しむ人材派遣会社も少なくない中、事務コストなどの固定費削減を余儀なくされるケースも相次いでいる。そうした背景を受けて、人材ビジネス業界で古くから「人材ビジネス総合支援システム ORDIA」を提供しているステラス社は、昨年から顧客である人材派遣会社向けに勤怠（回収・入力）、給与計算、請求管理の BPO サービスの開発に着手してきた。業界で 30 年以上の取引実績を持つ同社は、集積した業務管理ノウハウを活かし、この 11 月には、BPO サービス「ORDIA アシスタント」を新たにリリースした。同サービスのリリースの経緯や同サービスの特徴と導入メリットとはどのようなものなのか。同社取締役の吉田大作氏と HR ソリューション事業部営業部部長　兼　システム開発部部長の佐藤康氏に、今後の同社ビジョンである「人材派遣事務センター構想」と併せて聞いてみた。　（聞き手・構成　水野臣介）

ORDIAアシスタントのサービスの範囲

「ORDIAアシスタント」誕生の背景

――まずは「ORDIAアシスタント」のリリースまでの経緯についてお聞かせください。

○吉田大作氏（以下、吉田）このサービスは出来たばかりです。弊社の主力商品である「人材ビジネス総合支援システムORDIA」のオプションとしてリリースしました。最先端のテクノロジーを駆使しているわけではなく当社のスタッフが事務入力や封入作業を代行するバックオフィスサービスです。このサービスは勤怠（回収・入力）、給与計算、請求管理の業務代行がメインとなります。

セールスポイントは人材派遣特有のバックヤード業務を当社が熟知していることです。

派遣契約の獲得から初日稼働以降の保守的な事務仕事は当社に任せて頂き、みなさんは営業やスタッフ募集などの収益部門に注力してくださいというものです。

AI・RPAのテクノロジーも、人材派遣の事務部門の100%自動化にはまだ相当の時間がかかると思われます。そのリリーフ的な役割で当サービスができたわけです。

人材派遣の勤怠入力も最近ではAIのOCRとかweb勤怠などありますが、現場からは「派遣契約の業種業態によって端末が就業場所に持ち込めない」、「就業中にwebが使えない」、「シニア層でそもそもPC入力ができない」などの声もあります。こうした派遣現場が複数あると、紙・FAXの勤怠制度も社内に残しておかざるを得ないのです。このような手間とコストのかかる事務仕事を当社がお手伝いできないだろうかと考えて、このサービスの着手に取り掛かりました。

すでに予想以上のお問い合わせと、リリース直近だと勤怠入力作業で5000人程度のご利用をいただいています。

これから年末調整の入力作業で6000人ぐらい予定しています。また、全国の派遣現場にはweb勤怠が使えない派遣先、例えばシニア層の多い派遣先などは勤怠の管理にとても困っています。そのため、「ORDIAアシスタント」は全部、FAXで受けています。FAXで送られたタイムシートを確認して当社スタッフが手入力し

ます。ここはあえてアナログにしています。平成からまったく変わっていません。

――どれぐらい前から同サービスの開発が始まったのでしょうか。

○吉田　先ほど話した内容は3年前からあったのですが、実際の開発は昨年からです。業務の関連のある会社を買収してBPOの拠点を作ったことがサービスや運用のための組織作りのはじまりです。

――派遣業務において煩雑な事務作業、単純作業はアウトソースする。このサービスを利用して余剰になった労働力はより収益性の高い部署に投下できるという仕組みですね。まさに人材派遣の集中と選択といったところでしょうか。

○吉田　その通りです。今後は、月初に請求書を発行・封入・郵送するためだけに出勤するという事は必要なくなってくるわけです。

○佐藤康氏（以下、佐藤）　一般的なBPOサービスではAIやRPAを導入したケースが増えてきています。例えば請求書発行業務ですが、9割はRPAで自動処理できるからいいものの、残りの1割は必ず手作業が必要な工程がでてきます。またAIのOCRを使っていたとしても絶対といっていいぐらい算出データの修正時間（作業）が必要になってきます。手作業（入力作業）が100%いらないというシステムやサービスは現在、世の中にはありませんね。

バックヤード業務のセンター化目指す

――この話を聞いて人材派遣会社の事務部門が社内に完全にいらなくなるのではと思いました。

○吉田　将来的にはそこまで行きたいですね。人材派遣のバックヤード業務のセンター化。これが将来の夢ですね。当社のBPOサービスは100%外注化が可能であり、繰り返しになりますが、派遣会社は営業やスタッフ募集といった収益部門だけに労働力を投下することができるのです。

――人材派遣業界の事務センター構想といったイメージでしょうか。

○吉田　極端な話ですが可能ですね。経営体質、業務体質も飛躍的に改善されると思います。

　また、サービスのラインナップには載っていませんが、ご利用いただいている一部の派遣会社では都度の労働者派遣契約書の作成から発送までをお引き受けしています。メニューにしていないだけなのでリクエストしていただければ対応させて頂きます。

　このサービスは「人材ビジネス総合支援システムORDIA」のオプションサービスなので、導入企業のシステムにログインして入力代行するようなイメージです。イレギュラーで他社のシステムの入力代行をしていますが、管理画面などのインターフェイスがそれぞれ違っており、入力スピードは遅くなってしまうため、割高になります。今後はオルディア限定にしていきますので、当社のシステムに入れ替えることをお勧めします（笑）。

――コスト面について、メニュー表を見るとスタッフ一人当たりにつき料金が設定されています。利用するための契約期間については？

○佐藤　派遣会社の繁閑は各社バラバラです。ご提案の段階でコストパフォーマンスの良い期間を取り決めさせて頂きます。1年のうち年末調整の3ヵ月だけ利用するお客様がいれば下半期だけ利用するというお客様もございます。

○吉田　「人材ビジネス総合支援システムORDIA」のユーザーなら2ヵ月もあればバックヤードの体制整備が完了しますのでご利用できます。従来のBPOは相談を進めると導入までに6ヵ月から1年かかるという話を聞きます。それに比べたらかなりスピーディーな対応だと思います。

　代行業務の共有画面の確認とメールやFAX対応の段取りを派遣

価格表

業務		定価
勤怠	TS回収状況チェック	¥300／人
	勤怠入力・調整	¥500／枚
給与	マスターチェック	¥300／人
	計算・調整入力・支払	¥900／人
	発送・データ保管	¥300／通
請求	調整入力	¥300／件
	発行	¥500／件
	発送・データ保管	¥300／通

※給与明細書および請求書発送の価格には、封筒代や郵便料金は含みません。
※ボリュームディスカウントあり。

「ORDIAアシスタント」の価格表

ミーティング中のORDIAチーム

先ごとに決めていき、エラーが出たときの取り決めを作ることぐらいなのでスピーディーですね。これも人材派遣業界に特化したシステムベンダーを30年以上やったノウハウが蓄積されているからだと思います。手前味噌ですが（笑）。

導入効果と今後の展望

――「ORDIAアシスタント」導入メリット、導入企業の効果についてお聞きかせください。

○吉田　導入企業のお客さまから、以前よりもきめ細かいチェック体制になり派遣先との事務確認がスムーズになったとのお褒めの言葉を頂きました。このサービスをリリースするにあたり、いろんな派遣現場でヒアリングさせて頂き自社内のチェック体制を多重化しました。その結果、ご利用いただいている派遣会社内で営業担当が電話商談しながら事務入力したり、パート社員の入力担当が引継ぎなしで他のパート社員と入れ替わったり、コピペの連続作業中に違う欄に文章が貼り付けられる事が格段に減り、業務品質度が向上したのです。またセキュリティー面でも大手レベルの体制で管理しています。

――貴社の今後の展望についてお聞きかせください。

○吉田　まずは30社の導入を目指したいですね。先程、人材派遣事務センター構想という話がありましたが、ゆくゆくは全国の人材派遣会社のバックヤード業務を当社ですべて集約したいですね。そのための第一歩だと位置づけています。

「人材ビジネス総合支援システムORDIA」を中心に人材派遣業界でいろんなお手伝いが実現可能になると思っています。弊社の派遣応募者集約システム「ORDIAスタッフプール」（『月刊人材ビジネス』2020年6月号P40を参照）との連携で応募があったスタッフさんの受付までを請け負う採用代行応募受付業務も弊社では予定しています。

複数の求人WEBからエントリーした応募者が登録来店するまで（採否判定しない）のプロセスを受託するイメージですね。様々な属性の求職者がどんなアクションを起こしているのか、共有画面からリアルタイムで進捗確認できるようになっています。

従来のBPOサービスは、受託側のシステムを使って受託が終わり結果だけがあとからレポートされる。進捗をリアルタイムで確認できませんでした。弊社のサービスはお客さまが使っているシステムを使って代行するのでリアルタイムで募集の進捗が確認できるようになります。リリースまでしばらくお待ちいただければと思います。

この記事のお問い合わせはこちら

株式会社ステラス
HRソリューション事業部
TEL　0120-502-736
URL　http://ordia.jp/

サイト内お問い合わせボタンよりご連絡ください。