



# Business Process Outsourcing

## サービスホスピタリティBPOのご提案

BPO導入と業務効率化

株式会社JTB ビジネスソリューション事業本部 第一事業部

# はじめに

BPO(Business Process Outsourcing)とは、ビジネスで発生する多様な業務を「外部委託」することです。設計から効果分析、改善案実行による業務効率化まで一括して外部に任せる点に特長があります。一括しての外部委託により、社内の人的資源を集中させ、重要な業務を担ってもらうことが可能となります。そして専門的なノウハウを持つ外部への委託は自社にないリソースを獲得し、業務効率を高めることに繋がります。

私たち、JTBではこれまで多くの企業の旅行、社内外向けイベントを手掛けてきました。

そこで培われた「市場分析」「企画立案」「参加者管理」「イベント運営」「高品質なサービス・ホスピタリティ」等のノウハウを使い、BPOをご提案しております。

近年では様々な業界の企業様、また官公庁様からも幅広いBPOを受託し、高評価をいただいております。

**BPO導入**で貴社の人材力を  
最大化させることができます。

グループの総合力が、安心材料となります！

# JTBのBPOが**選ばれる理由**

## JTBならではの資源

- 人的資源  
(プロデュース経験とホスピタリティ)
- 事業費立替(支払能力・信用)
- グループ会社ネットワーク  
(人材派遣・コールセンター・振込代行  
業務・ITソリューションセンターなど)

## 豊富なノウハウ

- 消費者キャンペーン事務局
- お客様コールセンター
- イベント受付デスク
- 多言語対応コールセンター
- 臨時交付金・ワクチン接種
- 全国規模での同スキーム構築
- 登録・確認・支払システム
- 広告宣伝・プロモーション
- データ管理 などの受託実績

## 培ってきた人脈

- 35,000、あらゆる業種のお取引法人様との共創・協業
- 企業に限らず、自治体・学校とも連携した産官学の取り組み実績
- グループ内外問わない豊富な事業パートナーとの連携(全国各地のホテル・交通機関・制作会社・ITベンダー)

JTBの強みである**資源・ノウハウ・人脈**を活かして、皆様に最適な支援を**ワンストップ**でご提供します。

※貴社の様々なご要望、予算規模や期間に合わせたご提案が可能です。

# こんなお悩みありませんか？

## 新規プロジェクトが発生した

社内で準備・教育をする時間がない…！  
受付フローや電話対応、清算などの業務はまとめてどこかにお願いしたい…。

## 大規模イベントの計画がある

参加対象人数も多く、準備は何から始めたらいいのか。  
イベント演出以外もすべて委託したい！

## コールセンターを設置したい

急遽コールセンターを設置することに。  
自社では運営のノウハウもなければ、そもそも電話に出る人員も足りない…。



## JTBグループの総合力で貴社の課題を解決します



### 受付デスク業務

さまざまなプロジェクト、イベントの事務局として受付体制の構築・運営から清算関連業務まで幅広く支援します。

#### ▼サポート内容(一例)

- ・最適な受付体制の構築
- ・受付デスク(事務局)設置、運営
- ・専用受付システム作成(HPも作成可能)
- ・お客様対応(電話・メール)
- ・各種リスト作成、管理、各種バウチャー作成
- ・請求書発行・発送入金管理
- ・発送業務 など

### イベント運営業務

これまでの経験から、「多くの人」が動くイベントにおいて運営のノウハウをご提供しています。

#### ▼サポート内容(一例)

- ・最適なイベント運営マニュアルの策定
- ・運営スタッフの派遣
- ・運営スタッフへの研修、教育
- ・入場管理システム貸出 など
- ・当日の運営 など

### コールセンター業務

お客様や会員様向けのコールセンター業務もお引き受けしております。20年以上の会員制コールセンター事業の実績があるので安心してお任せください。

#### ▼サポート内容(一例)

- ・コールセンターの業務体制の構築運営
- ・スタッフの派遣
- ・スタッフへの研修、教育 など

# 『HERO』を称える “炎” の表彰式を企画運営できないか？

会場選定、イベント運営委託で終わらない！  
ホスピタリティで感動のステージを演出。

## 背景

会社が新しい体制になった今年は、例年とはひと味違う、特別感と一体感を感じられるような場にしたいと依頼をいただきました。  
「リアルで開催することのよさ」を生かし、受賞者「HERO」をもてなす華やかな演出の企画をご提案しました。



## 課題

- 感染症対策を講じリアルで開催する
- 入賞者を最大限に称え、一丸となって会社をリードしていくという決意を醸成する場にする
- 参加者の年齢層にマッチした演出
- 参加者を飽きさせない華やかな演出
- 交流の時間を重視し、一体感を醸成する



## 導入効果とVOICE

参加者からの嬉しい声を多数いただきました。

「HEROというコンセプトと炎の演出がマッチしていて、とても良かったです」

「豪華で特別感があり、ステータスを感じられる表彰式でした」

「表彰者との交流、同志との久しぶりの再会、会場に流れる映像をみて心の底から高揚感を感じました」

## 演出ポイント

- オープン前の写真撮影サポート
- 家族や同僚からのサプライズメッセージ
- 乾杯までの様子を収めたクイックエンディング映像

ほか

# コロナ禍でも安心して**受験生を迎える体制構築**ができないか？

## 背景

毎年、数千名が集まる大学入学試験。コロナ禍においてもリアル開催が必須です。しかし休校やオープンキャンパスなどの中止など、例年とは状況が大きく変化している中で、**実施スタイルを見直す必要**がありました。

当初は職員様の業務負担軽減のため、手配運営業務の一部委託を検討をしていましたが、同時に、新型コロナウイルス感染の対策も行う必要があったため、ワクチン職域接種のノウハウがあるJTBからBPO導入をご提案しました。



## 課題

- ・新型コロナウイルス感染対策を講じた上での入試運営(全体管理)
- ・レイアウト・導線設計にソーシャルディスタンスを追加設定
- ・当日運営スタッフの手配、事前指導
- ・各種備品の制作、レンタル手配、運搬
- ・試験監督者、運営スタッフの健康管理
- ・緊急時(急病人・コロナ疑い)の対応



## 導入効果とSTORY

**受験生**がこれまでの努力と成果を存分に発揮できるよう、安心して試験に臨み、また**保護者**の皆様も安心して子どもたちを送り出すことができるように…そんな思いで**徹底した感染防止・コロナ対策**を講じ、事業設計しました。

運営スタッフへの**事前指導・シミュレーション**においても「通常時」だけではなく、「緊急時」パターンを設定。

**マニュアル**に複数パターン盛り込むなど**リスク**が発生した際の対応方にも力を入れました。

様々な角度から**リカバー策**を講じたことで、大学職員様からも「コロナ禍でも精神的にも物理的にも余裕をもって入試運営にあられた」といった嬉しい声をいただきました。



# 事業の急拡大に**早期対応**できる**体制構築**はできないか？

## 背景

コンテンツ事業の急激な拡大のため、内部的なリソースが不足。在庫管理、顧客対応、会計処理、流通対応など、自社内部では追いつかなくなっていました。当初は、人的リソースでの支援を考えていましたが、事務局対応も含めた、ワンストップサービスが妥当だと考え、各種事務局ノウハウがあるJTBからBPO導入をご提案しました。



画像はイメージです



## 課題

- ・事務局運営(全体管理)
- ・迅速な会計管理
- ・人的リソース不足
- ・在庫管理
- ・タイムリーな決済
- ・コールセンター設立
- ・データ管理と検証
- ・商機を逃さない迅速な対応

## 導入効果とSTORY

自社開発したキャラクターが大ヒットし、コンテンツビジネスとしての**新たな事業展開**が必要となりました。

事務局設置による社内の人的な**負担軽減**だけでなく、オリジナルグッズの制作・販売ルート**の構築**といった**マーケティング活動**にも幅広く貢献しました。

コールセンターのお客様対応では、そのブランドイメージを損なわないための徹底したホスピタリティサービスを提供。

JTBが保有するインフラと、人的リソースを組み合わせ、事業を0からスタートして運営することの**リスクを軽減、回避**する効果もありました。

お客様からも、**商機を逃すことなく**、迅速に体制構築ができた大変ご満足いただくことができました。



# ニューノーマル時代の社員教育研修はどこへ向かうのか？

## 背景

コロナ時代では従来の実施形態から大幅に考え方の変換を余儀なくされました。当社でアンケートを実施したところ、研修・教育担当者の約70%は何らかの変更を検討しています。非対面化が進む上で、さらなる講師の実力向上や、効果の可視化が求められる中、最大の課題は「社員同士のコミュニケーション」の変化への対応ということが見えてきました。



## 課題

- ・DX渦中における社員同士のコミュニケーション
- ・新たな研修インフラ設計と構築
- ・経営目標に合致する研修プログラムの構成
- ・世代、職務ごとの課題テーマ反映
- ・費用対効果の可視化
- ・講師のグレードアップ
- ・公衆衛生を重視した会場選定



## 導入効果とPOINT

- ・「**価値観**」と「**感情**」の共有をキーワードにした、オーダーメイドのチームビルディングを実施。
- ・**社員コミュニケーションの向上**を目指す包括的なプログラム設計(JTBグループパートナーとの連携により実現)
- ・**公衆衛生に配慮した研修会場**を選定し、参加者が安心して研修に臨める環境をご用意できた。
- ・効果測定ツール活用による**効果検証と可視化**

JTBが培ってきた「ホスピタリティ」と「コミュニケーション」をテーマにした総合的なご提案で、これまでの研修とは異なる側面で、**新たな効果が得られた**と高い評価をいただくことができた。





# コロナ禍の**株主総会** 大切な株主様にどう向き合うか

## 背景

コロナ禍の非接触ニーズからDX化が進み、総会実施においても特別な配慮が求められるようになりました。企業として株主・投資家へどう向き合い、企業価値を訴求していくかが非常に重要です。株主・投資家へ集中できる総会運営が求められる一方、社内向け事務作業やロジスティクスは業務効率化しなければならないという状況のため、JTBより具体的な支援のご提案を致しました。



## 課題

- ・コロナ感染対策
- ・迅速な会場選定と設営
- ・運営事務局の負担軽減
- ・VIPのロジスティクス対応
- ・担当社員の当日作業の軽減
- ・増加した発送業務
- ・デジタル化への対応

## 導入効果とPOINT

- ・更なる重要度が増す株主総会運営に対し、開催前～開催時まで、**社内向けの実務作業**を可視化しアウトソーシングをご提案
- ・会場選定～設営まで、ニーズに沿った複数提案
- ・当日社内向け、ロジスティクスの委託運営（社内**VIP対応**含む）
- ・当日会場実務のフォロー（**株主様対応以外**）
- ・リアル実施でも、**デジタル化**への技術的なご提案

JTBが培ってきた、MICEノウハウから、BPOにより、**プライオリティの高い業務への集中**を実現し、業務の軽減化を図ることが出来たと、評価を頂いています。

私たちJTBのドメイン事業である旅行において  
『おもてなしの心』『感動の演出』『高品質なサービス』は  
顧客満足を追求するうえで必須の要素です。

私たちJTBは、これらのプロフェッショナルです。110年という歴史の中で培った実績があります。

大切なお客様とのお電話(コールセンター業務)、あらゆる状況にも柔軟に対応でき、  
分かりやすさを重視したマニュアル、明瞭な文書や明細作成など  
BPOにおいてもサービス精神・ホスピタリティは重要な要素です。

JTBならではの提案として、BPOに他にはない『サービスホスピタリティ』をプラスし  
ご満足いただける事をお約束いたします。

**BPOを超えた、サービスホスピタリティを。**