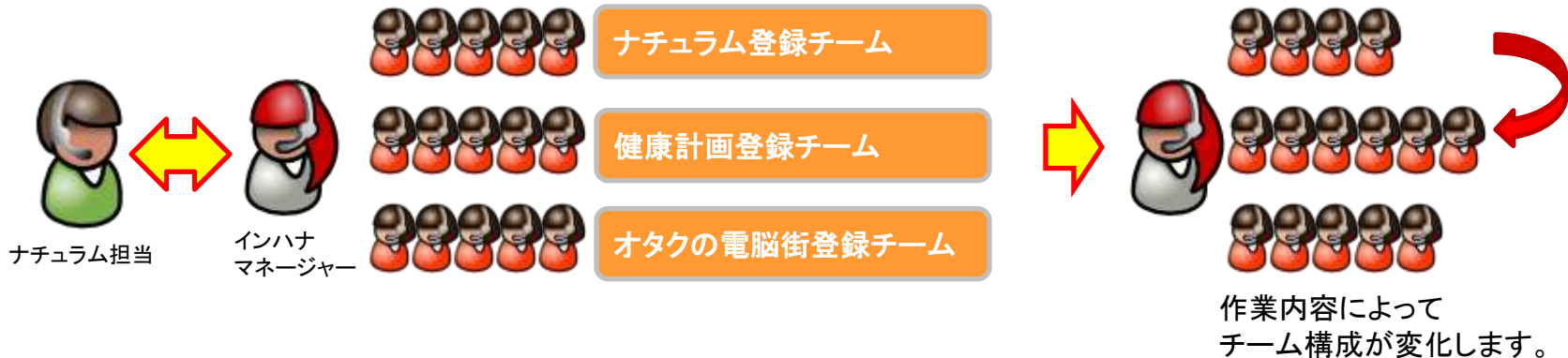


YINHENA BPO Team

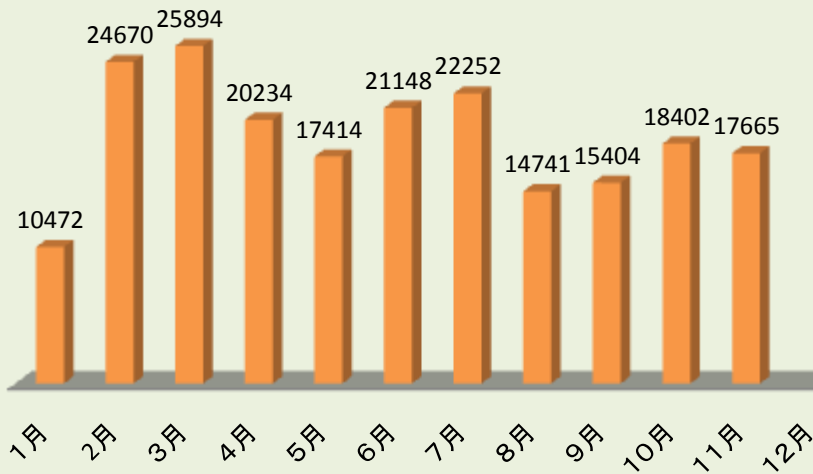
ナチュラム商品登録チームの例

チーム構成

スタッフ15名
専属マネージャー1名



2009年度作業実績

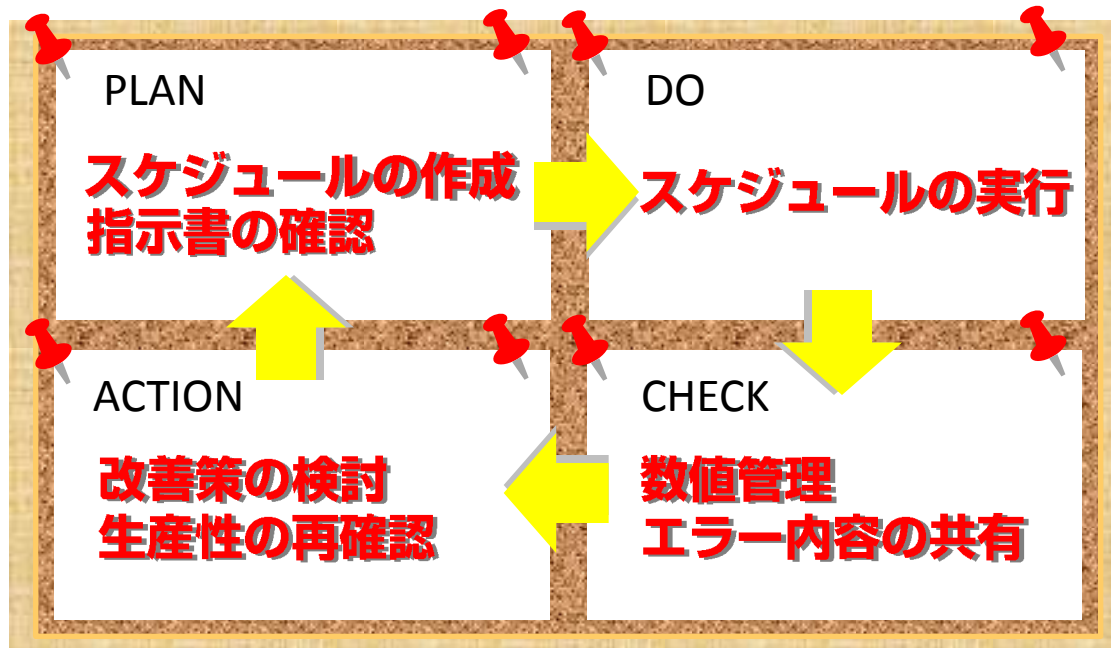


YINHENA BPO Team

チームの運営方法について

PDCA

Plan : 実績や生産性での予測などをもとにして業務スケジュールを作成する。
Do : スケジュールに沿って業務を行う。
Check : スケジュールと実績の確認、業務成果内容の確認。
Act : エラーの改善策、スケジュール差異の究明など



YINHENA BPO Team

スケジュールの作成と実行

PLAN & DO

◎【ECC】商品登録SCHEDULE(11~12月度)	ザナエNo.	担当者	B-2	7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 月 火 水 木 金 土 日 月 火 水 木 金 土 日 月 火 水																							
				[Color-coded grid for task execution]																							
アイロンミニカー	5521	19件	B-2	[Grid with red, green, blue, yellow, purple cells]																							
0.元データ提供		国内担当																									
1.DATA作成																											
2.CHEF様品		作業着A																									
3.LEADER様品		作業着B																									
4.富企業終様品		作業着C																									
5.流込		国内D																									
ピテスミニカー	5435	15件	B-3	[Grid with red, green, blue, yellow, purple cells]																							
0.元データ提供		国内担当																									
1.DATA作成																											
2.CHEF様品		作業着A																									
3.LEADER様品		作業着B																									
4.富企業終様品		作業着C																									
5.流込		国内D																									
サンスターミニカー	5434	24件	B-3	[Grid with red, green, blue, yellow, purple cells]																							
0.元データ提供		国内担当																									
1.DATA作成																											
2.CHEF様品		作業着A																									
3.LEADER様品		作業着B																									
4.富企業終様品		作業着C																									
5.流込		国内D																									
タミヤ/キャラクターグッズ	5541	125件	B-2	[Grid with red, green, blue, yellow, purple cells]																							
0.元データ提供		国内担当																									
1.DATA作成																											
2.CHEF様品		作業着A																									
3.LEADER様品		作業着B																									
4.富企業終様品		作業着C																									
5.流込		国内D																									
CCP/知育玩具	5430	32件	A-3	[Grid with red, green, blue, yellow, purple cells]																							
0.元データ提供		国内担当																									
1.DATA作成																											
2.CHEF様品		作業着A																									
3.LEADER様品		作業着B																									
4.富企業終様品		作業着C																									
5.流込		国内D																									
グレイズフィギュア	5958	24件	B-2	[Grid with red, green, blue, yellow, purple cells]																							
0.元データ提供		国内担当																									
1.DATA作成																											
2.CHEF様品		作業着A																									
3.LEADER様品		作業着B																									

指示書	
テキストデータ	
項目名	入力規則
デジエコード	5718
商品コード	
商品名	サイズやカラーは削除してください
サイズ	
カラー	
商品分類1	
商品分類2	
商品分類3	
メーカーコード	600
仕入先コード	76(メイン) 348(サブ)
JANコード	エクセル参照
品番	エクセル参照
定価	エクセル参照
売価	10%OFF
掛け率	65掛け
URL	http://www.jackall.co.jp/
商品説明1	スペック一覧の方のファイルから商品説明1は取得してください。スペック表に10日後日データ到着後の登録
商品説明2	
商品説明3	スペック表にデータあった商品に関してWEBから基本コピー取得
画像データ	
メイン画像	作成規則: 画像サイズ:350×350 (画像容量500を超える場合は100KBまでKB以下)
第1サブ画像	作成規則: (画像容量500を超える場合は100KBまでKB以下)
第2サブ画像	作成規則: (画像容量500を超える場合は100KBまでKB以下)
サムネイル画像	作成規則: 画像サイズ:100×100 ×1/2画像を縮小。

スケジュールは、毎回お客様とインハナ担当者で共同で作成いたします。個人の生産性、業務の難易度などからスケジュールを作成。

指示書
作業スタッフにとって指示書はとても重要なツールです。お客様から作成していただき、打ち合わせをしてから作業に取り掛かります。

YINHENA BPO Team

数値管理について

Check

登録件数	10月			
	テキスト登録	画像登録	テキスト検品	画像検品
胡東方	0	0	6399	6727
楊莹	0	0	6888	7173
常江	1474	1623	681	797
文莉	2596	2720	2053	2133
邱勤玲	3097	3178	1072	1072
吳平	0	0	3653	4332
楊文	805	849	2998	4029
郭美如	1091	1486	461	727
吳超慶	1645	1952	2677	2219
宋曉林	1071	1332	599	1021
鄒舒	702	1075	0	0
周淼	0	0	949	1338
李德翠	134	179	652	1036
李麓	777	1523	532	887
陳媛媛	577	707	938	1568
姚偉	178	2831	3199	3556
楊婷	1773	1411	1855	893
袁らい	0	0	1786	1546
すう学麗	255	962	151	0
王艶妮	1215	710	383	270

各スタッフの登録件数

各スタッフごとに月別で件数が発表されます。
 スタッフごとに、目標を持っており、各自で達成できているのか、自分が何件ぐらいやったのか、わかるような仕組みになっています。
 このような数字を見て、リーダーは各スタッフの育成計画を検討したりします。

生産性	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
EDA	15.0	14.4	21.2	9.1	16.3	12.5	7.1	8.6	14.0	16.0	17.8	
EDB	6.9	19.2	10.2	17.7	12.0	9.8	19.7	8.7	6.8	11.9	8.7	
EDC	3.8	7.5	8.6	13.6	11.4	10.4	11.2	4.7	2.2	4.7	6.4	

稼働率	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
EDA	70%	69%	80%	76%	68%	78%	78%	82%	71%	83%	72%	
EDB	61%	72%	65%	62%	70%	83%	76%	78%	76%	74%	78%	
EDC	59%	76%	63%	73%	56%	56%	55%	77%	79%	74%	64%	

チーム別生産性と稼働率

各チームごとに1時間当たりの件数、つまり生産性を出しています。こちらは、そのチームの業績を確認する目的もありますが、毎月の数字を見て、次月や翌年の予想件数を推測することも可能となります。

業務報告書

登録商品ごとの検品で発覚したエラー内容を明記し、エラー箇所をチームで確認できるようになっている。また、こちらで生産性も出している。

YINHENA BPO Team

報連相などの情報共有について

Action

項目	担当者	開始日	終了日	ステータス	備考
2009/10/11	2009/10/12	2009/10/12	2009/10/12	2009/10/12	2009/10/12
2009/10/13	2009/10/14	2009/10/14	2009/10/14	2009/10/14	2009/10/14
2009/10/15	2009/10/16	2009/10/16	2009/10/16	2009/10/16	2009/10/16
2009/10/17	2009/10/18	2009/10/18	2009/10/18	2009/10/18	2009/10/18
2009/10/19	2009/10/20	2009/10/20	2009/10/20	2009/10/20	2009/10/20
2009/10/21	2009/10/22	2009/10/22	2009/10/22	2009/10/22	2009/10/22
2009/10/23	2009/10/24	2009/10/24	2009/10/24	2009/10/24	2009/10/24
2009/10/25	2009/10/26	2009/10/26	2009/10/26	2009/10/26	2009/10/26
2009/10/27	2009/10/28	2009/10/28	2009/10/28	2009/10/28	2009/10/28
2009/10/29	2009/10/30	2009/10/30	2009/10/30	2009/10/30	2009/10/30
2009/10/31	2009/11/01	2009/11/01	2009/11/01	2009/11/01	2009/11/01

Yammer post content: 発起人: 株式会社ナチュラムの営業企画部 (2009/10/20 17:18) 最終更新者: 株式会社ナチュラムの営業企画部 (2009/10/20 19:07) 内容: 内田様、横田様、梅本様、石川様、野村様、営業企画部のナチュラム共済、山口様、幸野様。 設定や利用法にて連絡などを行う時に利用するスレッドです。 基本は作業以外の内容についてはここで連絡をお願いします。 連絡内容のフォローや確認などの連絡に関するスレッドは 下記の多行資料にて確認下さい。 Y!market (y!market.na@PRIV) 資料共有サービス活用資料 (1)

Windows Live Messenger chat window showing 'skype' logo and 'YAHOO! JAPAN メッセンジャー' text.

デチエを利用した情報共有

自由な形で項目を作成し、情報を蓄積する箱 (ライブラリ)を作成できるツールです。そのため、「日報管理」や「営業の進捗管理」、「予算と実績の管理」、「クレーム対応の管理」や「備品管理」など、社内で共有すべきデータを蓄積することができます。こちらのツールを使ってWEB上で双方進捗の確認ができるため、常に新しい情報を共有することができます。

サイボウズを利用した情報共有

グループウェアソフトのサイボウズを使い、ナチュラムと常に情報共有を行っています。サイボウズでアカウントがあるのは、マネージャー以上で、一般スタッフは共有アカウントを利用し、意見などを積極的に言う場を提供している。サイボウズでは、各スタッフが発言をし、スタッフでしかわからない改善策の提案などを行うスレッドもあります。

チャットツール

SKYPEなどのチャットツールを使って、チャットで文字で会話をしたり、WEBチャットでカメラと音声で打ち合わせを行います。

YINHENA BPO Team

私たちが大切にしているもの

個人での目標設定

個人目標の制定

目標達成

目標未達

新たな目標

原因究明

ミス率0%を達成

BPOの心構え

お客様第一

品質第一

効率第一

コミュニケーション第一

チームワーク第一

五つの第一



BPOサービス世界一を目指します!

YINHENA BPO Team

BPOチームの今後の目標

・より多くの業務ができる体制をつくる。

山ほどある
悩む

音和娜やるぞ

指示
指示
指示



指示



はい!

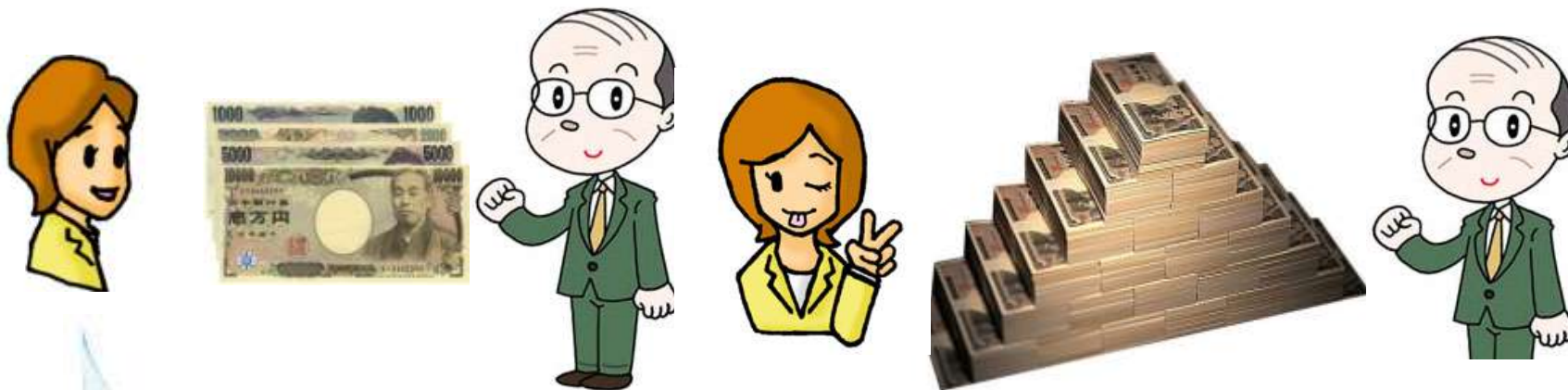


YINHENA BPO Team

BPOチームの今後の目標2

・価値 > 価格

価格以上のサービスを提供する。 価格以上の価値を創り上げる。



頑張ってください！

頑張るぞ！

YINHENA BPO Team

BPOチームの今後の目標3

・経験貯めて⇒ノウハウ共有⇒一緒にやりましょう！

インハナとグループ会社が5年間かけて作り上げてきたアウトソーシングのノウハウをもっとたくさんのお客様にご利用していただく。

