

アウトソーシングのメリットとデメリット

メリット こんな効果が見込めます



MERIT

従業員の負担軽減

正社員が本来やるべき会社のコア業務に集中できる

属人化の防止

個人のスキルや裁量に依らず、業務を標準化することで、安定した対応品質を維持できる

業務の可視化

対応内容をレポート化し、見えていなかった業務やお客様の声を可視化する

業務の効率化

第三者目線による気づきや改善提案による効率化

コストの見える化

業務委託費用として、業務に関わる費用を見える化する

デメリット こんな懸念点があります



DEMERIT

社内に業務のノウハウが溜まらない

再度、自社に業務を戻すことが困難になる

マニュアルの作り込みが必要

委託会社への研修、情報提供・マニュアルが必要になる

イレギュラー案件の判断が困難

マニュアル外の対応については即時の判断が難しく、エスカレーションが必要になる

自社社員で対応するよりも割高になる場合がある

業務管理費用や設備利用料などが別途発生する場合がある