

AP

100 Years and Beyond

COMMUNICATION

株式会社アピックス 社外報

**Production × Operation
= APIX BPO service**

令和六年
2024 Mar.

Vol. **56**

特集 | BPOサービスの舞台裏?! 若手 × 中堅社員対談

プロダクションマネジメント部 (PM部)

印刷や発送対応、データ管理等一連の業務プロセスをサポートします。大阪では治験資材、販促物の作成を幅広く担い、東京では安全性情報に特化し、書式 16 の作成から一括発送、個別発送まで、お客様のニーズに合わせた支援を行います。



お客様の真意を汲み取り、
生産へと繋いでいく

PM部 中西 絢音

オンサイトと
バックオフィスをつなぐ存在

PM部 井村 真美



カスタマーリレーション部 (CR部)

カスタマーリレーション部は、主にアピックスバックヤード及び顧客内拠点にて、顧客から受託した業務プロセスの運用を担う組織です。サービス品質の維持と業務改善を行いながら常に顧客から必要とされる集団を目指しています。

バックヤード拠点を強固にして、
お客様の求める BPO サービスを
促進させていきます

CR部 マネージャー 仲野 文朗



現在担当している業務で難しい事、楽しい事を教えてください。

沓澤



難しいところは、少しのミスでも、品質事象につながってしまうところです。楽しいところは、現在仕事に慣れてきたこともあり、ゆとりをもって作業ができるようになったところです。

中西



難しいところは、お客様とのやりとりが、基本メールになるので、こちらの意図を正確に伝えることです。楽しいところは、今まで個人で完結する仕事でしたが、今はチームで業務をこなしているので、相談したりできることです。

井村



PM部の良いところ、また、やりがいを感じる時はありますか。

沓澤



治験に関する事に携われるところや、他の作業チームにいろいろ相談できることです。できる業務が増えていくと、一人で作業を任せてもらえるので、自分の成長が実感できます。

中西



先輩社員が丁寧に教えてくれるところです。サイトとの連携が必要な時や、お客様からの急な要望があった時でも、滞りなく対応できた時は、やりがいを感じます。

井村



今後やってみたい業務は何ですか。

沓澤



前職が医療事務だったので、実際に印刷したり、ファイルを作成したりしてみたいです。CR部が何をしているのかも興味があります。

中西



他の部署というより、今の現在の業務を突き詰めて、もっと全体を見れるようになりたいです。先輩社員はマルチタスクで動いているので、自分もそのようになりたいです。

井村



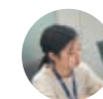
私は2月にPM部からCR部へ異動してきました。PM部とCR部の一番の違いは何でしょうか？

大村



私も以前にPMと同じモノづくりをお客様内で行っていた経験があります。モノづくりはモノが出来上がるのに対し、CR部の業務は役務が成果物となります。決まったルールでモノを作るのがPM部、プロセスを作りこみながらお客様と改善していくのがCR部かなと考えていて、そこが一番大きな違いだと思います。

仲野



日頃感じているやりがいと、逆に苦労しているところがあれば教えてください。

大村



苦労とやりがいは通じているところがあって、苦労を乗り越えられたと感じた時にやりがいを感じます。具体的に言うと、サービス開始当初は構築が非常にしんどいのですが、運用を通じて、「助かっています」「リードタイムが低減できました」「ミスが少なくなりました」など、お客様から言葉を頂くと、やって良かったと感じます。

仲野



これから部門内でご自身はどのようなことをやっていきたいと考えていますか？

大村



色んな業務があって大変ですが、部門間の連携を図りながら、より安定した基盤となれるようにBPOリンクを盛り上げていきたいと思っています。また更に拡大していけるように尽力したいと考えています。

仲野



チームを引っ張り
部門を盛り立てる大阪の LD

PM部 リーダー 沓澤 直人



お客様に信頼していただけるように、
これからも頑張ります!

CR部 大村 晴音



「一月は行く、二月は逃げる、三月は去る。」

代表取締役社長 河村 武敏

社長
コラム

日本では、1月は年始で行事も多く賑やかに過ごし、2月は28日（今年のはうるう年29日ですが）と少なく、3月は年度末で決算や卒業、進学、就職、引っ越しなど生活に大きく変化があります。いつも年明け3カ月は、あっという間に過ぎてしまうと言われ、年々それを実感しつつ時間の経過の速さを実感しています。

当社はこの時期に、「志プロジェクト」成果発表会、「インターンシップ独自開催」など採用に関する行事や4月の新卒社員の入社に向けての準備など、忙しく動いています。さてコロナ後はや1年になろうとしています。企業を取り巻く環境は、昨年にも増して円安、日経平均株価は過去最高値に迫るなど予想を超える激変の状況であり、また気候においても地球温暖化により寒暖の差が激しく、日々変化への対応を迫られる毎日です。

当社においてはコロナ後を見据えて、昨年6月の「BPOリンク大阪」開設、12月の「大阪本社リノベーション」と、働き方の環境変化に耐えうる自社バックオフィス体制強化をしまりました。改めてご案内の機会をいただき有効に活用いただければ幸いです。

さて、3月はもう春の装いです。年度末をしっかりと乗り切り、新年度に向けて社員全員が「BPOサービス」のご案内ができるよう取り組んで参ります。引き続きどうぞよろしくご愛顧のほど、お願い申し上げます。



志プロジェクト

大学生が地域企業の魅力を探る「志プロジェクト」 今年は企業の『求める人材像』について迫る

大阪経済大学の授業科目「地域企業連携実習」と共同で取り組んでいる「志プロジェクト」。今年も学生が「企業の『求める人材像』について」をテーマに、参加企業へのインタビューと研究成果報告を行いました。人材不足や多様性の受容など課題の多い昨今、企業と学生が「求人」「就活」について腹を割って話し合う、とても意義のある活動となりました。

志プロジェクト 大阪事務局 船津 寛子



株式会社アピックス

本社 〒541-0059 大阪市中央区博労町1-2-2 TEL:06-6271-7291(代表)
東京支店 〒103-0004 東京都中央区東日本橋3-4-14 OZAWAビル3F
BPOリンク大阪 〒542-0082 大阪市中央区島之内1-8-12 徳銀相産ビル3F
URL <http://www.apix.co.jp> E-mail info@apix.co.jp