

トッパンフォームズ、仙台市に新たな BPO 拠点を開設 コンタクト機能、審査機能を強化、BCP 対策も

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）は、拡大するビジネスプロセスアウトソーシング（BPO）需要取り込みのため、宮城県仙台市に新たな BPO 拠点「BPO サテライト仙台*」を開設し、2017年4月より本格稼働を開始します。「BPO サテライト仙台」は通知物に関する問い合わせや不備を解消するコンタクト業務や、画像を用いて電子的に事務処理をする高付加価値なサービスを提供します。

* 「BPO サテライト」とは対象業務を絞り、特化型の BPO サービスを提供する拠点の名称。
「BPO サテライト仙台」は、コンタクト業務と審査業務に特化。



BPO サテライト仙台にはコンタクトエリア（左）と審査エリア（右）を設置（イメージ）

また当社の BPO 中核拠点である日野センター（東京都日野市）などの既存拠点や新設した「BPO サテライト仙台」、また今後設立する拠点においてビジネスプロセスマネジメント（BPM）プラットフォームを導入し、業務プロセスの汎用化および自動化を行います。そうすることで複数の得意先業務が同一のプラットフォーム上で運用可能となり、開発工数の削減や進捗・実績管理などの管理工数の削減を実現します。合わせて各拠点間で機動的に受託業務の分散が可能な体制を構築し、生産性や収益性の向上はもとより、事業継続計画（BCP）も強化していきます。



BPM プラットフォームの導入により、複数拠点を活用した BPO 業務を最適化

【背景】

トッパンフォームズは通知物の製造・発送を受託するデータ・プリント・サービス（DPS）や関連事務業務を受託する BPO サービスを提供しており、金融機関や官公庁・自治体、電力会社などを中心に多数の実績があります。企業業務のアウトソーシング需要は、今後も金融機関を中心に旺盛であり、電力小売・ガス小売自由化などのさまざまな制度改革により、拡大が続くと考えています。トッパンフォームズはこのような市場拡大に伴う需要増加を見据え、「BPO サテライト仙台」開設によりコンタクト業務・審査業務を増強するのに加え、スキャニングやデータエントリーなど入力分野に強みを持つ株式会社ジェイ エスキューブとの連携を一層強化し、全国拠点を活用した高付加価値な BPO サービスを提供します。またお客さまからのニーズが高い BCP に対応した分散体制を構築します。

【今後の展開】

トッパンフォームズは、拡大する BPO 需要の取り込みや事業継続計画（BCP）対策などを目的に仙台に続く新たな BPO 拠点の設立や全国の製造拠点を活用した BPO 拠点の設立を積極的に検討していく予定です。

また「ペーパーメディアと IT の融合」に対応するアウトソーシング基盤の整備を進め、デジタルハイブリッドに対応するアウトソーシングサービスを確立することに加え、AI（人工知能）技術の活用などにより、サービスのさらなる高付加価値化を推進し、お客さまの業務効率化や中核業務へのリソース集中に貢献します。

【新拠点の概要】

名 称：トッパン・フォームズ株式会社 BPO サテライト仙台

所 在 地：宮城県仙台市

対象業務：コンタクト（インバウンドコール・アウトバウンドコール）、審査

以上

※ 「DPS」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

※ 「デジタルハイブリッド」は、トッパン・フォームズ株式会社にて、商標登録出願中です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 広報部 TEL:03-6253-5730