



IR-DAY説明資料

BPO SBU

Day2
2024.7.4

2023.5月発表

「中期経営計画2026」資料より抜粋

事業の位置づけと経営方針

各事業の位置づけと経営方針は下記。

特に、本中計では、Career SBUとBPO SBU、Technology SBUを注力領域として積極投資する

グループの屋台骨 グループの成長基盤であり続ける	Staffing	- 長期的に事務派遣市場の縮小可能性もあるが、シェア拡大による成長を目指す - 顧客との関係性強化により、グループ成長に貢献する
利益成長の柱 積極的な投資で、中長期的に大きな利益成長を狙う	Career	- 転職関連市場が拡大する中で、市場成長率を上回る成長を目指す - 中長期の事業成長や競争優位の獲得に資する投資を継続的に行う
	BPO	- 人材派遣の顧客基盤を活かしながら、市場成長率を上回る成長を目指す - 大規模投資により、主に業務変革力を獲得する
	Technology	- 高付加価値人材の大規模採用/育成の基盤強化、及び営業力の強化により請求単価の向上を図る - 中長期の競争優位獲得のために大規模採用を継続的に行う
飛躍に向けた基盤強化 収益改善を行い、25年度以降大きな成長投資を可能にする	APAC	- 株主価値の向上に資する水準までの収益改善を達成する - 量的拡大投資は収益改善後に実施する
未来への投資 一定の投資枠を確保した中でR&Dを行う	R&D	- 一定の投資枠を確保し、“はたらくWell-being”に関連する事業の探索・創造をする

2030年に向けて

本中計の最終年度（FY25）には50万人、2030年には100万人を目指す

	2030年に向けて			2030年 “はたらく Well-being” 創造カンパニー
	現状 (FY22)	本中計 (FY23-FY25)	次期中計 (FY26-FY28)	
価値創造ゴール	● 38万人 (※1)	● 50万人	● 70～80万人	● 100万人(より良い“はたらく機会”の創出)
テクノロジー ドリブンの 人材サービス企業	● 一部事業(Careerなど)が 先行してテクノロジーを 積極活用	● デジタル化を中心とした ワークフォース事業での 生産性の改善 ● デジタルプラットフォーム 事業ではたらく機会創出 数、利益貢献の改善	● DXによるワークフォース 事業での非連続な生産性の 向上 ● デジタルプラットフォーム 事業ではたらく機会創出 数、利益貢献の劇的な向上	● 「人」による介在価値を重視しつつ、 プロダクトとデジタル化で非連続に 成長できる人材サービス企業
事業 ポートフォリオ	● Staffingの収益貢献比率が 大きいため、それに次ぐ 利益成長の柱を確立し、 事業ポートフォリオをより 強化していく必要あり Staffing	● Career を Staffing に 匹 敵 する利益成長の柱として 確立 Career	● 国内で新たな利益成長の柱 を育成し、より安定した事 業ポートフォリオを確立 BPO Technology	● 国内・APACの複数事業・ビジネス モデルが柱となっている人材企業 APAC

第0章

SBU化の背景と目的

成長が期待される一方、テクノロジーの進化によって競争環境が変化するBPO市場において、グループ内の実績やリソース、ノウハウを集結し、グループ全体の利益成長の柱として事業を確立する

外的要因

- 労働人口減少に伴うBPOニーズ増加
- テクノロジー進化に伴う競争環境変化

内的要因

- グループ内におけるリソースの分散
- 旧SBU体制下での投資劣後

SBU化の目的

グループ全体の利益成長の柱として

- 戦略の統合による成長加速
- 事業変革による生産性向上
- テクノロジーの積極活用

第1章 基本情報

SBU体制

BPO SBUは、グループ内のBPO関連事業を運営する7社にて2023年4月に発足
労働人口の減少や生産性向上の社会課題を背景に、社会からの期待が高まるBPO事業において、
グループ内の実績やノウハウを集結し、サービスの高付加価値化を推進

SBU	事業	事業会社
BPO SBU	ビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)事業	パーソルテンプスタッフ BPO事業本部
		パーソルプロセス&テクノロジー
	カスタマーエクスペリエンス(CX)事業	パーソルワークスデザイン
	プロフェッショナル事業	パーソルワークススイッチコンサルティング
		パーソルメディアスイッチ
	その他SaaS、プロダクト系事業	ラクラス
		Bizer

経営メンバー

新SBU体制におけるシナジー創出とサービス事業構造の最適化に加え、テクノロジーの積極活用によるサービスの高付加価値化を推進



代表取締役 市村 和幸

パーソルテンプスタッフ入社後、金融事業本部長、人事本部長、BPO領域管掌 取締役を歴任



取締役執行役員 大友 潤

パーソルキャリア入社後、パーソルテンプスタッフ執行役員 IT統括本部長、パーソルイノベーション 取締役、シェアフル 代表取締役を歴任

MISSION

実現すべき使命

あらゆる仕事と組織を革新し、
「より良いはたらく環境」があふれる社会をつくる



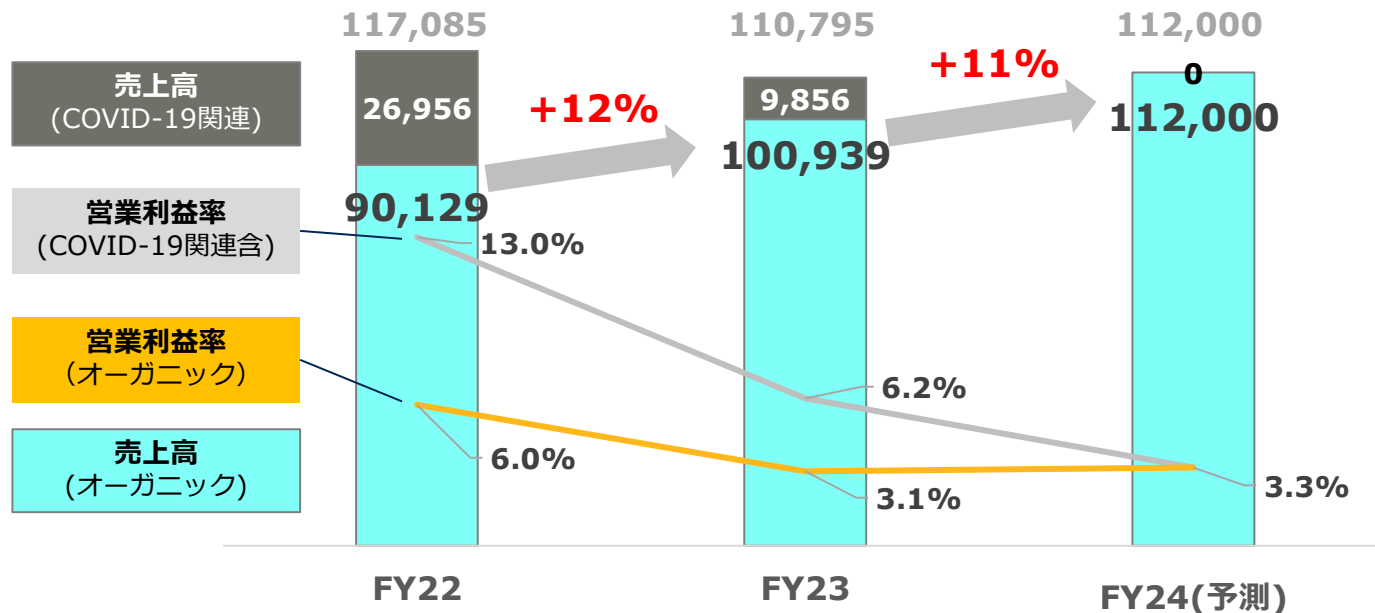
業績推移

COVID-19関連を除くオーガニックでは10%以上の売上成長を維持

FY24はアフターCOVIDの原価構造の見直し・事業構造改革を進めており、早期に収益性改善を目指す

売上高・営業利益率の推移

(単位：百万円)



BPO SBUのケイパビリティ

グループの強固な顧客基盤を活用した多数の取引顧客と、多様なプロジェクト運用実績を有する事業体として包括的なBPOサービスを提供

2024年5月末時点

お取引先企業数

1,900社以上

運用中プロジェクト数

3,000件以上

従業員数

20,000名以上

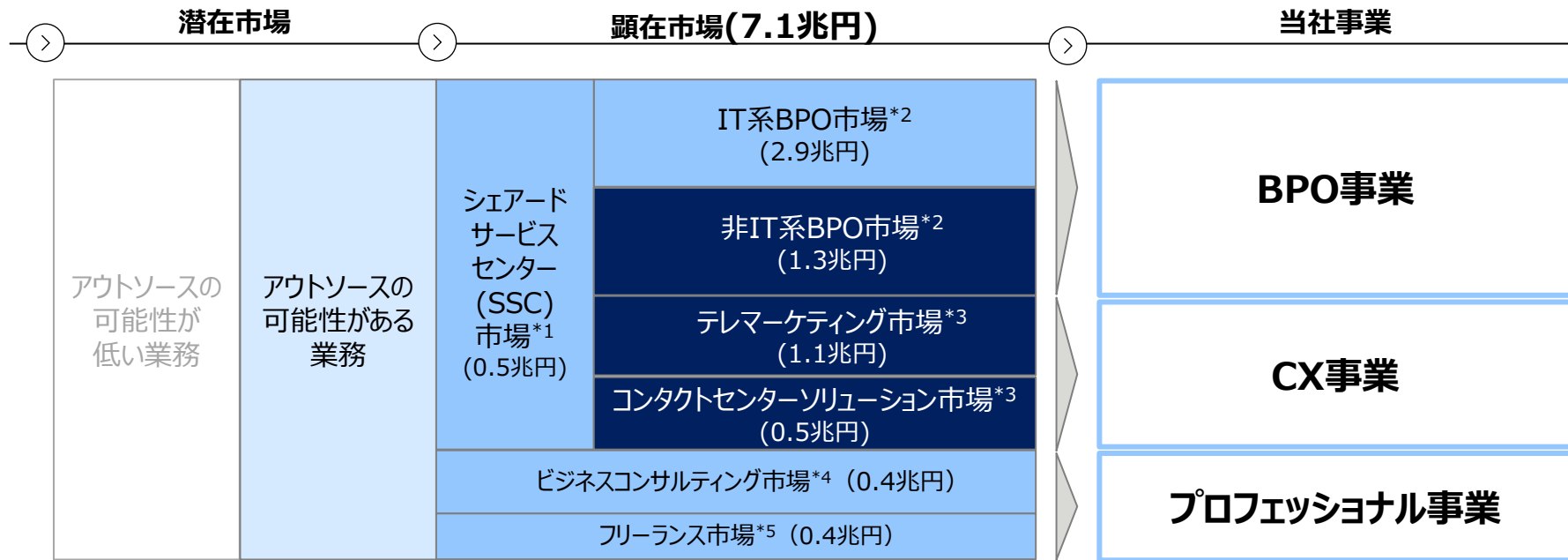
アウトソーシングセンター

全国24拠点
6,000席以上

第2章 事業概要

ターゲット市場と当社事業配置

BPO SBUがターゲットとする市場規模は、2023年度時点で約7兆円
各市場と当社の主要な3つの事業配置の関係性を整理



*1 : 2024「シェアードサービス」参入企業業績データ(矢野経済研究所)

*2 : 2023-2024 BPO市場の実態と展望(矢野経済研究所)

*3 : コールセンター市場総覧 2023(矢野経済研究所)

*4 : IDC 国内ビジネスコンサルティング市場予測 2021-2025

*5 : フリーランス白書(フリーランス協会)

凡例

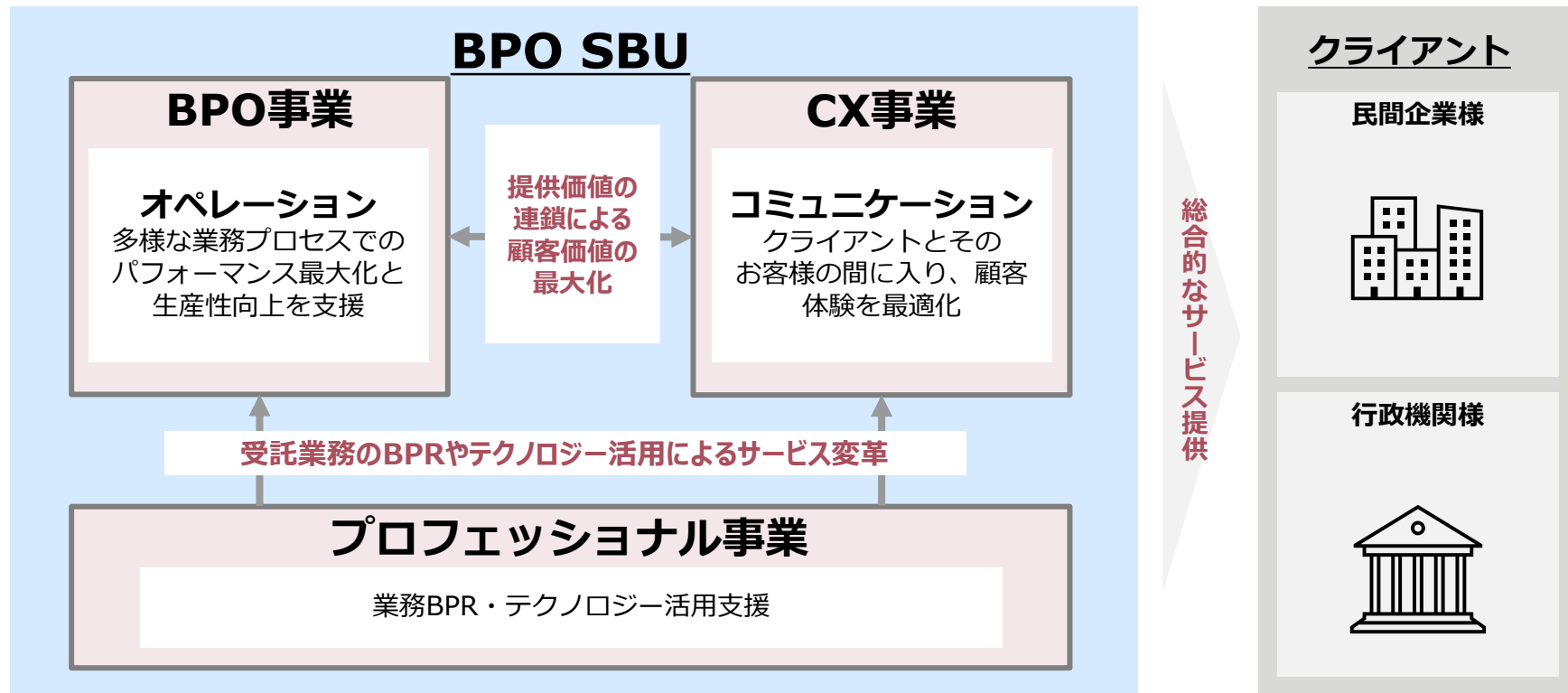
最重要ターゲット市場

重要ターゲット市場

潜在市場

3つの事業が生み出す価値

BPO事業、CX事業、プロフェッショナル事業の3事業の組み合わせにより、クライアントの多様な課題に対し最適なサービス提供が可能



事業毎のサービスラインナップ

多数のサービスラインナップを揃え顧客ニーズへ幅広く対応

	業界共通	業界特化
BPO事業	● 人事・総務、経理等のコーポレート業務 ● 営業事務等のフロントバックオフィス業務 ● 新規事業の立上、業務運用設計、DX支援など	● 行政、準公共、金融、IT・通信など、各種業界特化業務の受託・運用支援
	コンタクトセンター	セールスマーケティング
CX事業	● オムニチャネル(電話、メール、チャット)型のインバウンド、アウトバウンド顧客対応業務 ● カスタマーサポート、ITヘルプデスク等の受託	● リード獲得からナーチャリングまでのマーケティング業務全般 ● フィールドセールス、インサイドセールス
	業務コンサルティング	テクノロジー導入・活用支援
プロフェッショナル事業	● 営業、人事・総務、経理等、幅広い業務のBPR、及びDX支援	● RPA、AI等、テクノロジー導入・活用支援 ● デジタル人材育成支援

サービス事例__BPO事業×CX事業

業務のデジタル化を起点として、BPO事業×CX事業で包括的な支援体制を構築

政令指定都市自治体様

14課・96業務の内容(一部抜粋)

年金医療

- ・国民健康保険被保険者証等の再交付申請
- ・国保被保険者の出産費用の支給申請

保健所

- ・新生児への予防接種番号の通知書送付
- ・市外で予防接種を受ける場合の発行申請受付

こども青少年

- ・学童保育の新規入会、継続入会の申請受付

幼保児童

- ・幼児教育・保育の無償化実施に伴う支給認定
- ・転居等で退園する場合の届出の受付処理

家庭支援

- ・ひとり親家庭の高校生を対象とした通学定期券の購入 代金補助に関する事前の案内送付・申請受付

高齢福祉

- ・認知症診断助成制度助成金の申請受付
- ・助成後の交付決定通知書送付

同自治体様 行政事務センターの体制

自治体役所ご担当者様

業務責任者

品質管理

副事業責任者／品質管理責任者 オペレーションデザイン担当

5人
ロボ10台

プロジェクト運営

業務チーム	業務チーム	業務チーム	業務チーム	業務チーム
リーダー	リーダー	リーダー	リーダー	リーダー
サブリーダー	サブリーダー	サブリーダー	サブリーダー	サブリーダー
スタッフ	スタッフ	スタッフ	スタッフ	スタッフ

リーダー13名
サブリーダー22名
スタッフ約150名

コールセンター

CX事業と協業

宮崎第1アウトソーシングセンター

10回線

佐世保第1アウトソーシングセンター

9回線

ジョブシェアセンター名谷駅前

4回線

業務改善支援

グループ外3社

事業運営のポイント

- “BPRしていくことを前提”とした自治体との協業体制
- 業務構築は、「デジタル化」を起点にプロセスをデザイン

サービス事例__BPO事業×プロフェッショナル事業

BPO事業×プロフェッショナル事業にて、DX支援から業務フローの再構築・運用まで包括的な支援を実現

大手製薬会社様

5部門・3業務・48名

臨床開発部門	庶務 治験サポート	17名	DX部門	事務庶務	7名
営業部門	事務庶務	8名	プロジェクト管理部門	事務庶務	6名
研究部門	研究所の受付 代表電話 施設見学アテンド	10名			

同社SSC子会社様

3部門・3業種・30名

総務部門	購買事務	13名
経理部門	旅費審査	17名
総務部門	業務可視化 コンサルティング	-

事業運営のポイント

- 共通・類似業務の実績ノウハウ横展開の徹底
ナレッジ&最適フロー確立、立上げ期間短縮を可能に
- パーソルグループ全体での業界専門知識を補完・協力
 - ・派遣連携：メディカル事業・研究開発事業との情報連携
 - ・プロフェッショナル事業との連携でDX化を推進

体制図

プロフェッショナル
事業

・DX支援

BPO事業

- ・営業部
- ・運用部①(事務関連)
- ・運用部②(受付関連)

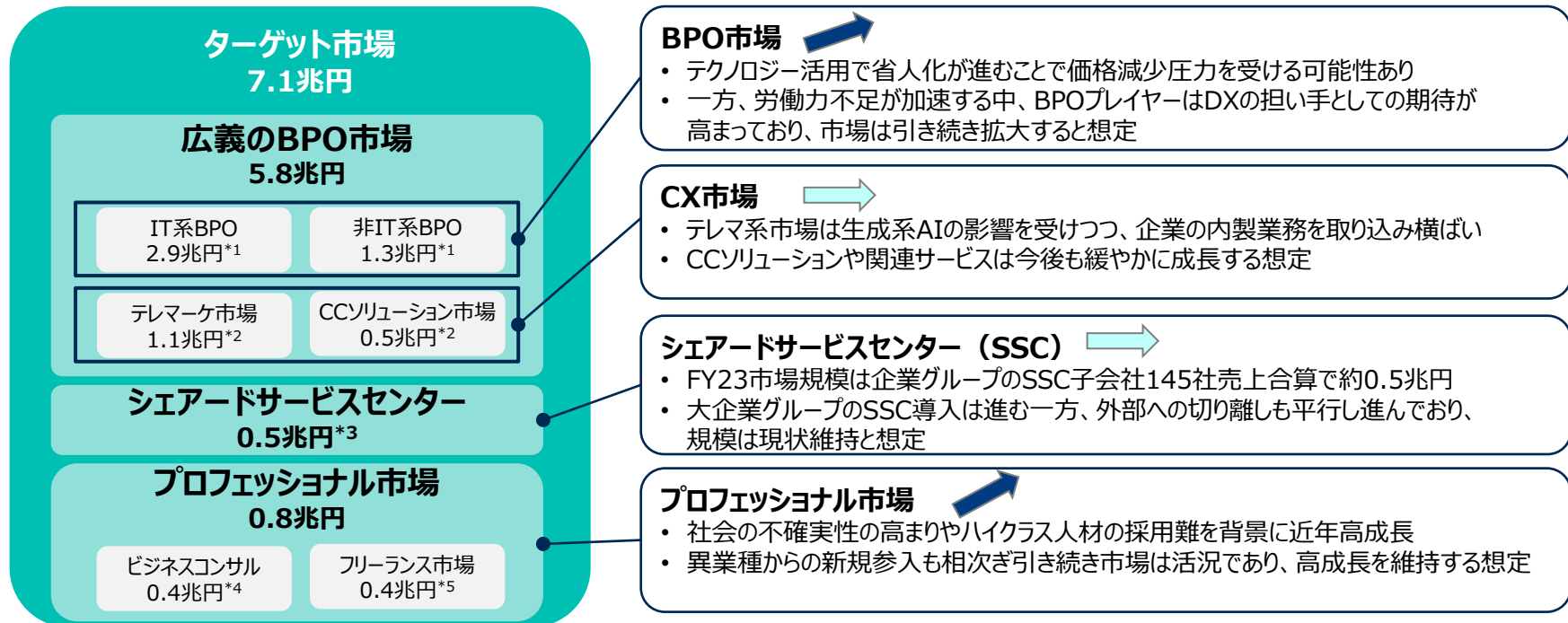
Staffing SBU

- ・総合営業
- ・派遣デスク(人選)

第3章 取り巻く環境

市場の見立て

テクノロジーによるサービス代替の影響はあるが、労働力不足を背景に今後も緩やかな拡大を見込む



*1 : 2023-2024 BPO市場の実態と展望(矢野経済研究所)

*2 : コールセンター市場総覧 2023(矢野経済研究所)

*3 : 2024「シェアードサービス」参入企業業績データ(矢野経済研究所)

*4 : IDC 国内ビジネスコンサルティング市場予測 2021-2025

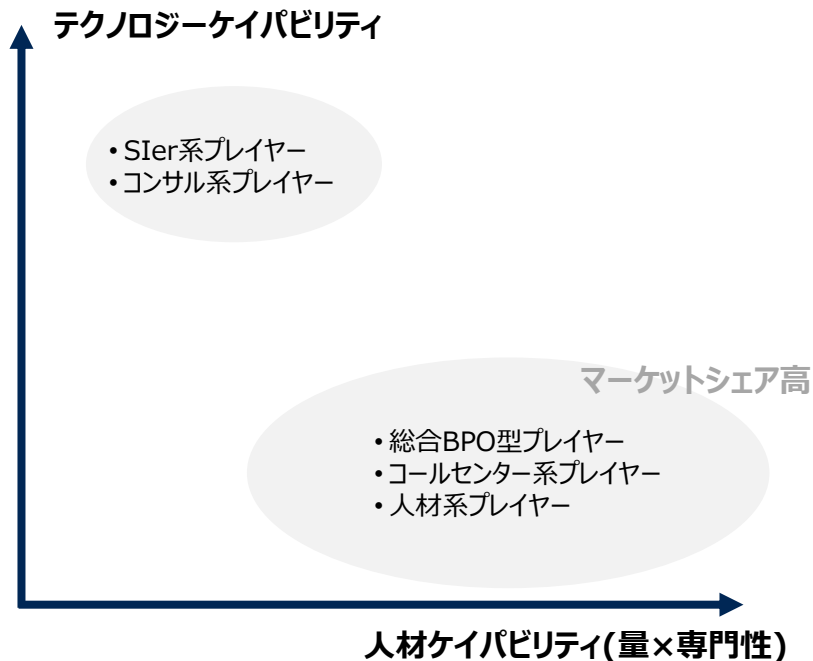
*5 : フリーランス白書(フリーランス協会)

競合の動向

出自の異なるプレイヤーがそれぞれの強みを活かしながら規模を拡大してきた中で、
人材獲得・テクノロジー投資強化など、競争力確立のための合従連衡が加速していく見立て

BPO市場における競合マトリクス

市場におけるトレンドと動向



人材獲得競争の激化

- 一般オペレーターの獲得難易度の高まり
- デジタルシフトにむけた専門人材ニーズも急騰、争奪戦に

テクノロジー投資強化

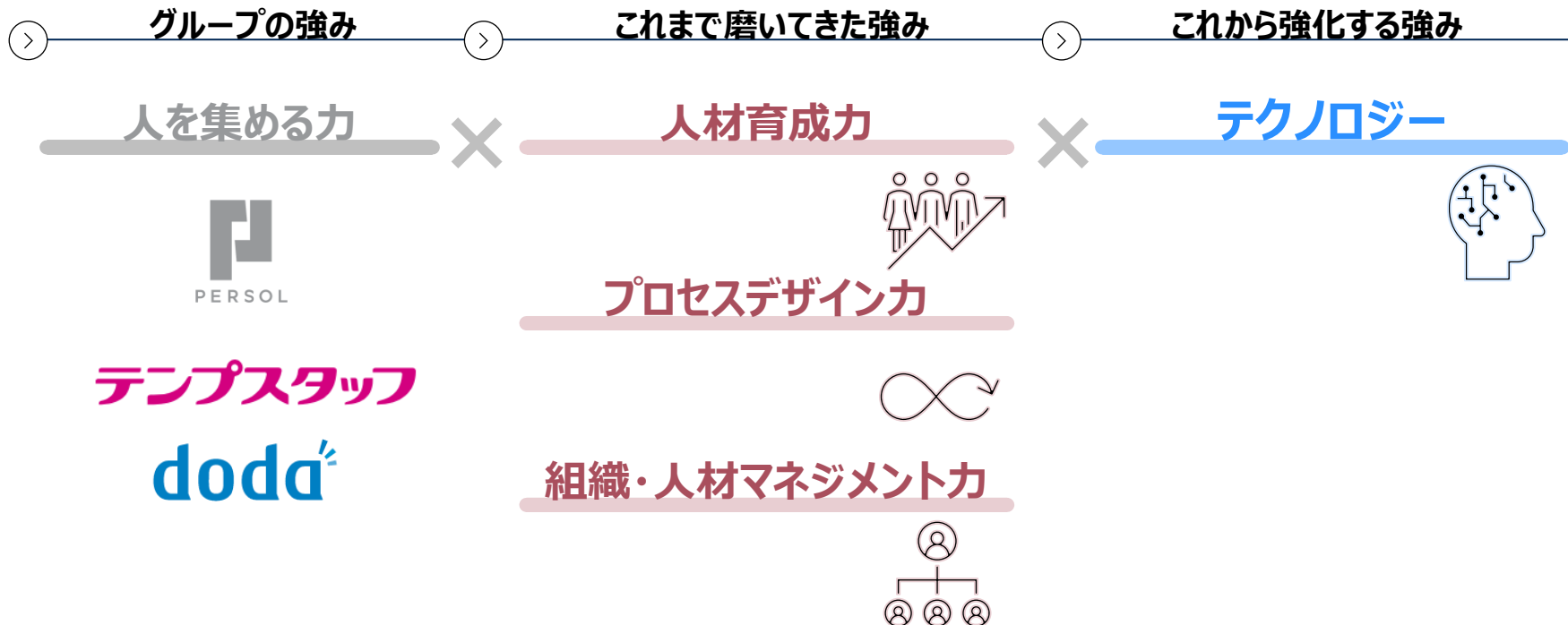
- 生成系AIやRPA等テクノロジーへの積極投資が加速
- コロナ禍以降、在宅オペレーターの活用増加

M&A・アライアンスの加速

- テクノロジーの進化に伴い受託業務の変革が進む中、マーケットシェアや競争優位性確立に向けたM&Aやアライアンスが加速

BPO SBUの強み

「人を集める力」を強みの源泉とし、多様・多彩な人材によるビジネスプロセスを変革する力が現在の強み。ここにテクノロジーを活用する力（目利きし使いこなす力）を加え、顧客への提供価値を更に高めていく



第4章 中長期の戦略方針

中長期の戦略方針

既存事業の成長加速、テクノロジーの強化、及び人材の強化に注力する方針



中長期の戦略方針

既存事業の成長加速

テクノロジー強化

人材強化

既存事業の成長加速

BPO、CX事業では、各社の事業ノウハウを統合し、既存顧客へのクロスセルを加速
 プロフェッショナル事業は、人材獲得の難易度が高まっており、採用強化による拡大を目指す



テクノロジー強化

BPOでは、RPAやAI、その他ツールを組み合わせ、オペレーションの省人化に取り組む
CX事業では特に生成系AIのサービス実装を加速

既存事業の成長

テクノロジー強化

人材強化

BPO

CX

プロフェッショナル

- 事業ノウハウ統合
- クロスセル

● 省人オペレーション

● 生成系AIの活用

- 有期雇用人材のアップスキル
- 専門人材の最適配置

- 採用強化

人材強化

約1万名の有期雇用者：リスキル/アップスキル支援を行い、人材ケイパビリティを底上げ
 約6千名の専門人材：事業間の異動配置を最適化し、生産性向上・収益改善などの効果を加速



MISSION

実現すべき使命

あらゆる仕事と組織を革新し、
「より良いはたらく環境」があふれる社会をつくる



Appendix

背景	保育園や学童の認可に必要な『就労証明書』は、自治体毎にフォーマットがさまざま、且つ頻繁なバージョンアップのため、デジタル化が難しくアナログ対応のケースも多く、企業人事の負担が高い業務となっている
概要	パーソルテンプスタッフは、2023年より『就労証明書』の発行を含む、『証明書発行業務』のアウトソーシングサービスを開始 多くの業務実績とノウハウを活かし、『就労証明書』発行業務を自動化 2024年5月よりサービス本格始動
リンク	https://www.tempstaff.co.jp/corporate/release/2024/20240508-6759.html

TOPIX

【パーソルプロセス&テクノロジー】2024年6月より

『セールスイネーブルメントコンサルティングサービス』を提供開始



背景	企業の営業活動において『セールスイネーブルメント』への注目が高まる中、体制作りや具体的に何から始めれば良いのか、実践において悩みを抱える企業が多く、セールスイネーブルメントの効果が認められている組織は全体の15%と定着・活用ができていない状況
概要	パーソルプロセス&テクノロジーは、Umee Technologiesと、営業商談データを自動でAI解析し商談の“勝ち筋”を浸透・定着させる“イネーブルメントサイクル”を共同開発、2024年6月から提供開始 データに基づいた育成サイクルにより、営業生産性の向上に貢献
リンク	https://www.persol-pt.co.jp/news/2024/06/04/9864/

背景	はたらき方の多様化が進む中、転職が一般的な選択肢になっている反面、退職者は心理的な負担から本音で退職理由を伝えない傾向がある企業が本当の退職理由を把握できず、人材流出抑制の改善機会を失っている状態となっているケースが多い
概要	パーソルワークスデザインは、退職予定者への面談とサーベイにより退職要因を可視化するエグジットサーベイ『退職のホンネ』を提供開始 アバターを活用した専門の心理師によるインタビューとサーベイから、退職予定者の本音を可視化し、企業の離職率改善に貢献
リンク	https://www.persol-wd.co.jp/news/20240416-01/

はたらいて、
笑おう。



PERSOL

当資料取り扱い上の注意

本資料に記載されている業績見通し等の将来に関する記述は、当社が2024年7月4日現在入手している情報および合理的であると判断する一定の前提に基づいており、当社としてその実現を約束する趣旨のものではありません。実際の業績等は様々な要因により大きく異なる場合があります。

本資料に含まれる数値、指標は、当社グループの経営成績および財政状態に関して、適切な理解を促進する事を目的として開示しており、すべての数値、指標が監査法人による監査またはレビューの対象ではない点にご留意ください。