

# デルタ航空会社(日本支社)様

ご利用サービス一覧

PROSRV on cloud

スポット BPO

フル BPO

POINT 1

**本社の厳格な  
セキュリティ要件をクリア**

POINT 2

**機能とコストの  
ベストバランス**

POINT 3

**営業・開発・サポートの  
誠実で的確な対応**



弊社開発担当 小幡 / 弊社営業担当 解田 / 門池 美智子様 / 小田野 晃己様



54 カ国 314 都市を結び、年間 1 億 8,000 万人以上の搭乗者数を誇るデルタ航空。フォーチュン誌の「世界で最も称賛される企業リスト」の航空業界部門において、8 年間で 7 度の 1 位を獲得。世界で 8 万人を超える従業員を有し、日本国内でも 700 名を超える従業員が活躍。

## 導入における詳細なプロジェクトプラン を早い段階で提案

### 小田野様：

もともと米国本社が管理するメインフレームで人事給与システムを運用していましたが、本社とコミュニケーションを取りながら日本の法制度への対応を進めなければならず限界を感じていました。本社とのやり取りには時間がかかる上、日本の複雑な制度を理解してもらわなければならない苦労がありました。

次のシステムでは本社の方針でグローバルに対応ができる ERP システムで運用を開始したものの、同様の運用上の課題は解決できずにおりました。2015 年に課題の解決策として、日本の実情に合ったシステムを検討したいという要望が通り、日本支社の人事給与システムについては国内ベンダーを含めて検討を開始することとなりました。

私自身、過去の海外ベンダーとの取引を通じて、細かなことでボタンの掛け違え

が起り、期待と異なるものが出てきた経験があったため新たなシステムの導入には不安がありました。しかし、三菱総研 DCS は早い段階から詳細なプロジェクトプランを提示してくれ、成功できるイメージが持てる提案をいただき、その不安を払拭することができました。

### 門池様：

ご提案いただいた営業の方、開発の方は非常に人事給与業務に詳しく、話せば話すほど信頼は厚くなりました。判断に迷うような質問にも的確な回答を得られ、検討段階から本当によき相談パートナーになっていただきました。

## 高いセキュリティと機能性があるが コストも抑えたベストバランス

### 小田野様：

選定にあたり特に重視していたのはセキュリティの対応レベルです。当社の場合、業務の性質上セキュリティに求める条件が非常に厳しく、米国本社の承認をもらわないと契約ができません。

PROSRV(プロサーブ)は厳格なセキュリティレベルで運用されており、各種認証も取得されているため本社への良い説得材料となりました。セキュリティに関する膨大なチェックシートに回答する際も、営業・開発のみならず献身的な対応をしていただき、一緒にクリアし契約に至ることができました。

自社での独自開発や海外ベンダーからの調達を考えると圧倒的にコストを安く抑えることができました。必要な機能も十分に揃っており、非常にバランスのよいサービスだと感じています。

## 着実な進め方を評価 スムーズなリリース

### 門池様：

メインフレーム時代の人事給与業務や海外ベンダーとのやり取りで苦労した経験もあったため、PROSRV(プロサーブ)の導入は非常にスムーズに感じました。海外ベンダーの場合、時差の関係もありメールで質問を送っても次の日に受理さ



れ、さらに回答を待つというのが当たり前でした。一方、三菱総研 DCS は確立された導入手順に基づき仕様確認がスムーズで導入時の進め方という面で非常に安心でした。また、リリース後も、当社の問い合わせに対し、迅速に的確な回答を頂いており、すごく感謝しています。

#### 小田野様：

仕様確認を進める中で、自分たちでは複雑だと思っていた勤務体系も他社ケースからすればさほど難しくないという回答があり、より安心感が高まりました。また、当社が外資企業であるため給与項目名称は英語ベースでしたが、問題なく対応することができました。従業員が利用する Web 明細についても英語への切り替えが標準で実装されていることから、追加の開発をせずに当社の希望に合わせる事ができました。

#### スポット BPO の活用で 工数を 3 人から 0.5 人へ削減

#### 門池様：

人事給与システムのクラウド化ののち、年末調整業務と地方税年度更新業務についてスポット BPO サービスの利用を開始しました。年末調整は例年 2～3 人派遣社員を増員する一大イベントでした。今では人員の追加なく、業務を進めることができている。細かな計算内容についての回答も的確で、導入から 2 年が経ちすべてがスムーズに進んでいます。

また、社会保険に関連する業務も自社で運用していましたが、人事給与システム導入時に社労士にも業務委託を開始し、社労士とクラウド上で人事給与データを共有することで、社保関連の業務でも省力化することができました。

#### 小田野様：

システム保守を含めた人事給与業務全体として、社保に関連する業務も含めると 3 人から 0.5 人程度に工数を大幅に圧縮することができました。作業に追われることがなくなり、人事部門として本来やりたかった業務に時間を割くことができます。今は、日本だけでなく世界約

60 カ国の人事データ等を管理する立場となり、グローバルな HR 業務に貢献する役割を担うこととなりましたが、問題なく業務を推進できています。

#### 人事部門のカスタマーは 従業員だという気持ちで

#### 小田野様：

人事給与業務の作業が減り、安定度が上がったことは従業員にとっても非常にプラスだと考えています。

デルタ航空は創業者が「自分がカスタマーだったらどういうサービスを提供されたいか？」という視点からスタートした航空会社です。人事部門にとってのカスタマーは従業員であり、お客様へのサービスを提供している従業員がストレスなく業務を推進できることが、最終的にお客様へのサービス品質にもつながります。人事のサービスレベルが上がることで、人事部門としてもお客様へのサービスに貢献できると考えています。

#### きめ細やかな対応で サポートに大きな信頼

#### 門池様：

クラウドシステムとスポット BPO サービスの活用で本当にストレスが減りました。作業量が減っただけでなく、安定的に稼働しているという安心感が大きいです。本社で運用しているときは、簡単には修正することのできないトラブルが起こるのではないかと常に不安がありましたが、そういったストレスは無くなりました。

特に評価している点はサポートです。できることとできないことの切り分けが的確で、レスポンスも非常に速いです。また、レスポンスが速いだけでなく、その場で疑問が解消されることがほとんどです。海外ベンダーのレスポンスとは比べものになりません。今後も素晴らしいサポートを継続していただければありがたいです。

#### 小田野様：

導入プロジェクトプランやセキュリティ



Regional Manager,  
HR Service Delivery-International  
小田野 晃己様



Sr. Program Coordinator,  
HR Service Delivery-International  
門池 美智子様

への信頼からご契約がはじまりましたが、今ではサポートの品質が一番評価しているポイントとなっています。会社の規模は大きいのに、非常にきめ細やかな対応が印象的です。

Web 明細を導入し従業員へのサービス品質が向上しました。今後、ご提案頂いている各種申請などの従業員セルフサービスにも機能を拡張していく予定です。今のサポート品質を維持しながらも、機能拡張をさらに広げていただければ大変ありがたいです。私たちも PROSRV(プロサーブ)を有効に活用し、従業員へのサービスレベルを高めることを通じて、お客様へのサービスレベル向上を追求していきたいと思えます。

