



企業概要

グローバルな給与計算を迅速に修正してブランドプロミスを守る

はじめに

PayPal は誰にとっても身近なサービスです。このサービスを使用するとインターネット上で安全かつセキュアに支払いができます。31 か国以上の 22,500 人を超える従業員が関わる一大サービスです。アクティブユーザーは 3 億人を超え、その送金は世界 100 か国の 200 を超えるマーケットにおよんでいます。

世界中の多くの人々が PayPal を信頼しています。しかし 2017 年当時、従業員に対しては、顧客と同水準のサービス提供に難航していました。皮肉なことに、別の場所への迅速、安全、効率的な送金を専門とする企業でありながら、PayPal は給与計算システムの一貫性とセキュリティに大きな問題を抱えていました。

「私たちはひどい状況にありました。」そう話してくれたのは、PayPal の給与計算担当グローバルリーダーである Traci Memmott 氏です。「PayPal はお客様に正確かつ効率的な支払いをお約束するフィンテック企業です。同じことを自社の従業員にできないはずがありません。」

Traci 氏は 2017 年 1 月に入社しましたが、システム全体に大規模な改善が必要であることはすぐに明らかになりました。何よりも、人事システムにグローバルな一貫性が必要でした。

「完璧なグローバルプロバイダーと給与計算の単一の記録システムが必要でした。私は以前から ADP と関わりがあり、その経験から、ADP が優れたパートナーになってくれるとわかっていました。」

そこで、ADP は PayPal と協力して、複雑で (Traci 氏自身の言葉を借りれば) 「厄介な」システムの改善に取り組み始めました。



Traci Memmott 氏

企業名	PayPal
業界:	金融業界
創業:	1998 年
従業員数:	22,500 人
本社:	米国カリフォルニア州サンノゼ



ADP および ADP ロゴは ADP, Inc. の登録商標です。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。Copyright © 2024 ADP, Inc. WF1949405 | 03/2024

課題

2017 年は絶望的な状況でした。Traci 氏は次のように話しています。「当時は 16 社ものプロバイダーを利用していました。使用するプラットフォームも、締結している契約もそれぞれ異なり、とても厄介でした。コンプライアンスの問題がたくさんあり、支払いが遅れ、人事システムから誤ったデータが送信されていました。サービスの問題もありました。給与計算の専門家が大量の案件をすべて処理していましたが、間に合っていませんでした。ベンダーからの応答には、悲しくなるほど時間がかかっていました。HCM システムからのデータの品質は信頼できませんでした。問題の具体例は枚挙にいとまがありません。」

さらに、PayPal ではデータセキュリティの問題も抱えていました。「データセキュリティの管理手段がたくさんあり、その適用は一貫性を欠いていました。」このような問題があると罰金を科せられますが、グローバル企業では、その責任を取締役が個人的に負うことになります。

ADP と PayPal は、データ関連の規制と PayPal 独自のベストプラクティス プロトコルの両方に完全に準拠しつつ、PayPal の一貫性のない人事システムをできるだけ早く調整する計画に取り組み始めました。

2018 年 1 月には、PayPal のヨーロッパ事業全体に新しいシステムが広がり始めました。それまでの問題の規模を考えれば、これは迅速な転換でした。Traci 氏は、明確に定義された役割と、ADP のプロジェクトマネージャーとの良好な関係のおかげで、この複雑な作業を迅速かつ効率的に完了できたと考えています。

ADP は 18 か月をかけて段階的に提携を進め、複数のベンダーに代わって PayPal のグローバルな給与計算のパートナーとなりました。「対応範囲を広げ、業務の割り当てを最適化し、重要な管理を強化できるように、給与計算組織全体を再設計しました。」と Traci 氏は言います。



「最初から以前に担当していた ADP のプロジェクトマネージャーにお願いをしました。既に人間関係があってニーズに対して一緒に取り組める ADP の担当者がどうしても必要でした。相手の立場でものを見られる担当者です。期待どおり素晴らしい結果となりました。」

Traci Memmott 氏
給与計算担当グローバル
リーダー



ADP および ADP ロゴは ADP, Inc. の登録商標です。
その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属
します。Copyright © 2024 ADP, Inc.
WF1949405 | 03/2024

成果

Traci 氏によると、PayPal が ADP との提携に成功した鍵は素晴らしい協力関係にあります。

「PayPal のチームには、ADP のチームについて自身の家族と同じくらい多くのことを知ってもらいたいと思いました。休暇旅行はどこへ行くの？ペットの名前は？このような会話ができるくらい親しい間柄になりました。また、ADP チームは積極的に来社して対面でのトレーニングを実施してくれました。私たちはそのトレーニングを頻繁に利用しました。」

結果はどうだったのでしょうか？Traci 氏は PayPal の従業員の声を次のように代弁しています。「今はとても良い状況です。従業員の 99.9% が ADP で給与を受け取るようになり、給与計算の問題はかつてないほど少なくなっています。」

ADP への切り替えにより、データセキュリティの問題も解消されました。PayPal は現在、各国のすべての要件に 90% 以上準拠しています。ADP のプラットフォームにより、アジア太平洋地域の情報セキュリティのリスクが排除されました。Traci 氏はさらに次のように話しています。「私の知る限りでは、PayPal はついに、あの嫌な滞納通知がヨーロッパのビジネスリーダーに送信されないようにしました。」

Traci 氏によると、「入社当時、総勘定元帳はめちゃくちゃでした。実は昨年の今頃は、どうやってこの問題を解決するのかと同僚たちと心配していました。解決できないように思われました。しかし今では、総勘定元帳はわかりやすく、そのファイルは整理され、すべてが軌道に乗っているようです。」

特にうれしいのは、PayPal の従業員の機嫌が良くなったことです。「最近の従業員調査で、給与計算スタッフのエンゲージメントとワークライフバランスが大幅に改善されていることがわかりました。ADP のおかげで、正確かつ期日どおりに給与を支払って PayPal の従業員の経済的健全性をサポートすることができています。」



ADP および ADP ロゴは ADP, Inc. の登録商標です。
その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属
します。Copyright © 2024 ADP, Inc.
WF1949405 | 03/2024