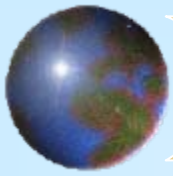


！ 苦しい時こそ、

アウトソーシングを！

2008年11月14日

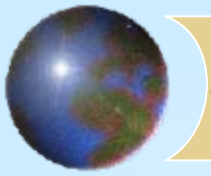
大連毅信軟件有限公司



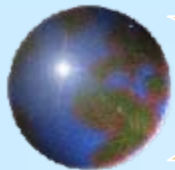
目 次

I. 大連のBPO現状

III. BPOで良い結果を出すための注意事項



I. 大連のBPO現状



BPOアウトソーシング業務概要

1. 大連にて行ってるBPO業務の概要項目

(1) データ入力やデータ照合など

例：手書き文字の電子データ化や、集計サービスなど

(2) コールセンター

例：アウトバウンドやインバウンドなど

(3) ITサービス

例：ネットワーク監視やトラブル対応ヘルプデスクなど

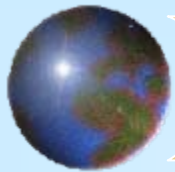
(4) DTP

例：デザイン，組版，印刷，広告紙製造など

(5) 定型業務などの業務委託

例：経理処理業務，人事関係業務，総務支援業務など

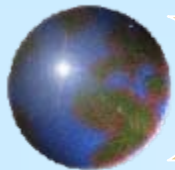
(6) その他



BPOアウトソーシング業務概要

- (1) データ入力（エントリー）やデータ照合及び管理など
 - ①伝票やアンケートなど、手書き文字の電子データ化
 - ②カード情報などのデータ照合
 - ③過去の手書資料の電子データ化（文書や図面など）
 - ④契約書類や図面などの管理（紙及び電子データ）
 - ⑤その他

- (2) コールセンター
 - ①従業員からの問い合わせ対応（社内規定など）
 - ②故障やトラブルに関する質疑応答
 - ③新製品の営業や購入者に対するフォロー
 - ④アンケート調査
 - ⑤納期や入出金のフォロー
 - ⑥その他



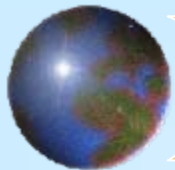
BPOアウトソーシング業務概要

(3) ITサービス

- ①ホームページの更新
- ②ネットワークの異常監視
- ③使い方が分からない場合などの問い合わせ
- ④アプリケーションソフトのインストール作業
- ⑤サーバー（ハード及びデータ）の管理
- ⑥その他

(4) DTP

- ①宣伝広告などのデザインや組版（紙への印刷も対応）
- ②書籍や教科書などの校正及び組版
- ③写真や映像などの修正及び編集
- ④その他



BPOアウトソーシング業務概要

(5) 定型業務などの業務委託

①経理関連業務

- ・ 旅費清算, 入出金管理, 損益計算, 給与計算, 売掛金や買掛金管理, 勘定照合処理, その他

②人事及び総務関連業務

- ・ 人事情報管理, 出退勤管理, 異動や退職処理, その他

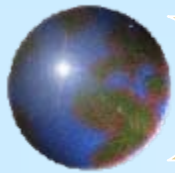
③顧客関連業務

- ・ 見積管理, 債券管理, 受発注管理, 在庫管理, 資材調達管理, その他

④その他

- ・ 保険業の新規加入や中途解約及び満了管理, その他

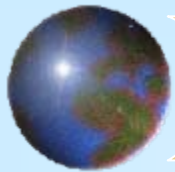
(6) その他



アウトソーシング事例（CAD関連）

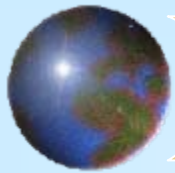
2. 最近のアウトソーシング成功事例概要

- (1) ・ **成功要因：大連定住の日本人経験者の活用**
- ・ 顧客：日本のドア設計製造メーカー企業
- ・ 概要：全社の業務改革と設計の標準化及び効率向上
- ・ 目的：コストダウン及び人材不足補填
- ・ 範囲：現状調査～業務改革提案～問題解決
- ・ 項目：
 - ① CAD設計のアウトソーシング（2D, 3D）
 - ②設計の標準化（自動設計ソフトの開発）
 - ③CADデータを利用したNCデータの作成
 - ④孤立している複数システムの統一化
- ・ 進捗：現状は上記①と②を推進中（ほぼ順調）
- ・ 概況：設計のルールなどを教育するため、顧客側が出張し、受注側は4社が協業分担している



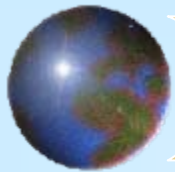
アウトソーシング事例（アニメ関連）

- （２） ・ **成功要因：大連定住の日本人センスの活用**
- ・ 顧客：日本のアミューズメントメーカー企業
- ・ 概要：アニメーション及びゲームキャラクター制作
- ・ 環境：3DSMAX, FLASH, 他
- ・ 目的：コストダウン及び人材不足補填
- ・ 規模：50人月（6ヶ月）
- ・ 範囲：制作
- ・ 問題：日本人と中国人のセンスや色使いの違い
- ・ 総評：顧客の要求（絵コンテなど）を元に、制作を進めていたが、開始当初は専任の日本人ブリッジデザイナー（BDE）がいなかったため、良い結果が出せなかったが、BDEを採用後、良い結果が出るようになった



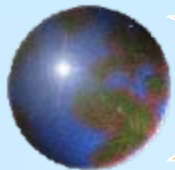
アウトソーシング事例（統合関連）

- (3) ・ **成功要因：中国定住の日本人経験者の活用**
- ・ 顧客：日本のアミューズメントメーカー企業
 - ・ 概要：アニメ制作～ハード製造の統合オフショア
 - ・ 目的：コストダウン及び人材不足補填
 - ・ 範囲：アニメ制作～基板～金型設計～キット製造
 - ・ 項目：①アニメーションの制作（3D及び2D）
②アニメーションを動作させる基板製造
③セット部品としての金型設計及び製造
 - ・ 進捗：現状は上記①を推進中であり、②はテスト中で、③に関しては、最初の製品を出荷
 - ・ 概況：受注側は、日本人の経験者2名（現役）が全体の窓口を担当し、各分野で優秀な地元企業4社が協業（現地コストの日本人）



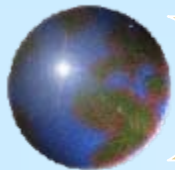
アウトソーシング事例（BPO関連）

- (4) ・ **成功要因：業務範囲の限定と、業務や作業の標準化**
- ・ 顧客：日本の大手自動車メーカー企業
- ・ 概要：24時間365日の経理業務（事業）移管
- ・ 目的：コストダウン
- ・ 範囲：顧客内の経理業務（事業）全般
- ・ 項目：24時間365日の経理業務代行
- ・ 概況：間接業務をコストダウンするため、アウトソーシングが出来る範囲の経理業務を移管しており、開始当初は顧客業務の調査及び引継ぎを実施すると共に、可能な範囲で作業を標準化することで進め、現在は問題無く進行中
(判断が必要な業務移管は難しい)



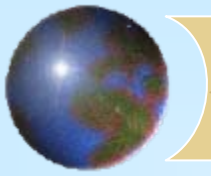
アウトソーシング事例（BPO関連）

- (5)
- **成功要因：作業の標準化と、業務範囲の限定**
 - 顧客：日本の大手総合電気メーカー企業
 - 概要：24時間365日のネットワーク異常監視
 - 目的：コストダウン
 - 範囲：顧客企業内のネットワーク異常を監視
 - 項目：①24時間365日のネットワーク監視
②異常が起きた場合、担当者への連絡
（異常概要をメールへ連絡）
 - 概況：コストダウンのため、日本語が出来ない人材を活用できるように、作業を標準化すると共に、顧客からの監視ツール提供と、メールに概要を連絡をするためのシステム開発で、現状は安定稼働中
（電力などのインフラ安定も重要）



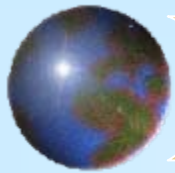
アウトソーシング事例（BPO関連）

- (6) ・ **成功要因：受注側で実績が有る範囲からの事業移管**
- ・ 顧客：日本の大手総合電気メーカー企業
 - ・ 概要：24時間365日のITヘルプデスク移管
 - ・ 目的：コストダウン
 - ・ 範囲：顧客及びグループ内企業のITヘルプデスク
 - ・ 項目：24時間365日のITヘルプデスク業務
 - ・ 概況：間接業務をコストダウンするため、アウトソーシングが出来る範囲のIT運用保守業務（ヘルプデスクやコールセンター）を移管しており、受注側が対応できる業務の範囲を調査し、その範囲内の業務から順次移管しているため、順調に進行中
（対応は、日本語，中国語，韓国語，英語）



Ⅱ. オフショアで

良い結果を出すための注意事項



目的を明確にする

1. アウトソーシングの目的を明確にする

(目的が明確であれば、結果の判断も明確になる)

(1) コスト削減 (人件費削減, オフィス代削減, 他)

(2) 人材不足補填

(3) 人材の有効活用

(アシスタント業務移管で、高付加価値業務に集中)

(4) グローバル展開対応

(マルチ言語対応 : 英語, 中国語, 韓国語, 他)

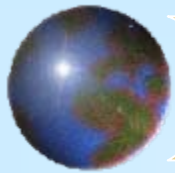
(5) 業務改革

(業務の標準化, 品質向上, 速度向上, 可視化, 他)

(6) 中国進出の先行投資

(将来、中国市場へ進出するための基盤・人材作り)

(7) その他



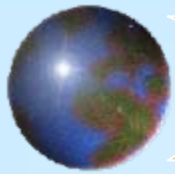
範囲を明確にする

2. アウトソーシングの範囲を明確にする

- (1) 委託先企業で、経験と実績が有る範囲から実施する
(無理をすると、必ず失敗する)
- (2) 判断を必要とする業務は、範囲から除外する
(判断基準が明確に出来る業務は範囲内)
- (3) ヘルプデスクなどは、個別に切り分けることも重要
例：コピー機を使ったことが無ければ、
マニュアルだけでは対応できない (回答は無理)

●その他

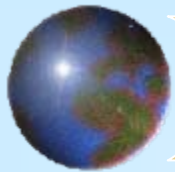
- (1) 業務 (作業) を標準化し、ルール化し、文書化する
(自社内でも出来ないことは、当然無理である)
- (2) 業務や言葉を正しく理解させる
(日本では一般的な言葉でも、必ず教育する)



習慣などの違いを理解しておく

3. 習慣や考え方などの違いを把握しておく

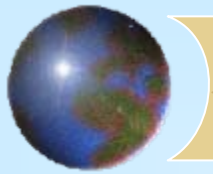
- (1) 競争社会のため会社案内や経歴書には誇大表現がある
- (2) 言葉の定義が異なる (例: 「出来る」とは?)
- (3) 仕事に対する責任感が違う (例: 品質や納期など)
- (4) 業務知識 (専門用語も含む) が不足している
- (5) 日本人の日本語と、中国人の日本語には違いがある
(勉強 : 日本人→学習 , 中国人→強要)
- (6) チームワークが弱い (例: 団体競技より個人競技)
- (7) 相手に言わなければ、相手が理解できない
(暗黙の了解などは無い)
- (8) 中国は広大なため、同じ国内でも「言葉」, 「習慣」, 「性格」, 「考え方」などが異なる



アウトソーシング時の注意事項

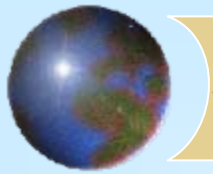
4. アウトソーシング時の注意事項

- (1) 日本人の日本語と、中国人が勉強した日本語には、相違があるので、説明した（話した）内容を必ず確認する（分かりましたには、2種類がある）
 - ・ 内容も含め、日本語を理解できた場合
 - ・ 内容は別だが、日本語が理解できた場合
- (2) 連絡（メールなど）をする場合、指示なのか、参考情報なのか、提案なのかを明確に伝える（混乱や間違った対応をさけるため）
- (3) 問題発生時は、大きな声で怒らず、前向きな姿勢で注意をし、できる限り早く対処する（対処させる）（面子をつぶさず、モチベーションを下げない）
- (4) 問題発生時は、特に冷静に考える（急がば回れ）



アウトソーシング時の注意事項

- (5) 書類などは出来る限り明確にし、変更が発生した場合は早急に伝える（理由もきちんと説明する）
- (6) 説明をする時などは、図や絵を多用する
- (7) ゆっくりと、的確に、分かりやすく話をする
- (8) できる限り、カタカナは使わず、漢字や英語を使う
- (9) 説明をする時など、部分的ではなく、全体的なところから説明したほうが理解し易い
- (10) 文化や習慣の違いを理解しておくことが重要
- (11) 対等な立場で話をすることが重要（高飛車は駄目）
- (12) 外国人と言う先入観を持たずに接する
（変な意識をせず、きちんと対応する）
- (13) 密なコミュニケーションで、曖昧さを無くす



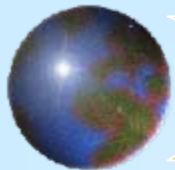
アウトソーシング時の注意事項

- (14) 相互理解のためには、時間かかる事を理解する
- (15) 無理な要求をすると、失敗の原因となる
- (16) 丸投げをしないで、きちんと参画する
- (17) ルールや責任者、連絡窓口を明確にしてから開始し、急な場合でも、必ず遵守する
- (18) 説明の時など、相手が緊張しない雰囲気を作る
(柔らかい口調で穏やかな表情で話すことが重要)
- (19) 失敗した場合は、人は責めず、真の原因を見つける
(真の原因追求と再発防止が最重要)
- (20) 同じことは2名（以上）が把握できている体制を作る
(人材の流出対策や、緊急時対応の体制)
- (21) 行き過ぎた気配りや配慮は、勘違いの原因となる
(自分の価値やポジションを、勘違いしてしまう)



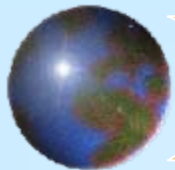
アウトソーシング時の注意事項

- (22) 時間の感覚が違い、時間厳守の習慣は根付いていない
(中国の1年は日本の3年で、長期よりも短期重視)
- (23) 誇大広告をする場合が多いので、実態を調査すること
(個人でも同様、競争社会を生き残る手段である)
- (24) キーマンが流動しない会社を選択する (離職率)
- (25) 組織として機能している会社を選択する
(人材を活かせていない会社は、継続取引が困難)
- (26) 資本金や従業員数などで会社を選択しないこと
(急成長や急拡大の企業ほど要注意)
- (27) 「Win-Win」の関係を築く行動をする
(片側だけに無理を押し付けると失敗する)
- (28) 顧客 (発注) 側であることを忘れず、遠慮は不要
(仕事は厳しく、結果は正しい評価で、正しい判断)



ノウハウ集をDVDにて発売中

- I) 第1章
 - 1. オフショアの目的
 - 2. オフショアのリスク
 - 3. オフショア先企業の探し方
- II) 第2章
 - 4. オフショアの概要
 - (1) オフショアの全体的な流れ概要
 - (2) オフショアの役割分担概要
 - (3) オフショアの体制概要
 - (4) その他
- III) 第3章
 - 5. 最近のオフショア状況
 - (1) オフショアされている分野概要
 - (2) オフショア先の地域概況
 - (3) オフショア先の企業概況
 - (4) 最近のオフショア成功事例概要（分野別）
- IV) 第4章
 - 6. オフショアをする際の詳細注意事項
- V) 第5章
 - 7. オフショアの成功率を高めるキーポイント
 - (1) 過去に発生した問題点とその対応策
 - (2) オフショアの成功率を高くする項目概要
- VI) 第6章
 - 8. 付録
 - (1) なぜ大連（中国）なのか
 - (2) 中国人技術者を採用する場合の参考資料



大連毅信軟件有限公司

Best Choice



Best Partner