

大連く熊本

現在、BPOと言えば、定型業務を中国など海外に外部化し、経営コストを削減するやりかたが主流。外資系企業などはほとんどがこの手法を取っています。しかし海外では人件費が高騰しているうえ、柔軟性がなく、業務品質にも課題があり、継続的な関係構築も困難です。つまり日本企業の要望に充分に応えているとは言えません。

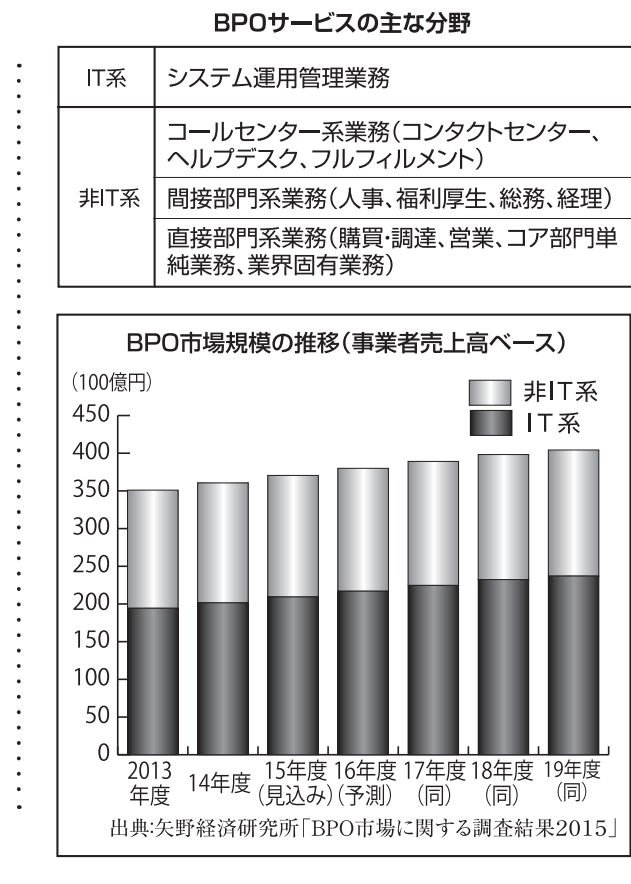
本当に日本企業のためになるBPOとは何だろう？この疑問を起点にビジネスブレイン太田昭和は、新しいBPOを追求してきました。熊本にBPOセンターを設立し、各企業の実情に合わせ、きめ細かな高品質のサービスを提供しています。それは、日本企業に変革をもたらし、日本全体の競争力強化にもつながると考えています。

成長続くBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)

BPOソリューション 広告特集

注目すべき動きとして、マイナンバー対応と人件費の高騰が挙げられる。「15年度から16年度にかけて、マイナンバー対応のBPOサービスを導入する企業が増える」と(永田氏)という。特に従業員が1000人以上の大企業や金融業界が積極的に対応しようとしており、ニーズが高まっている。具体的には企業が対応すべきこととして、15年度は従業員や扶養家族などのマイナンバー収集や保管・管理がある。こうした業務でのBPO需要が高まっており、16年度も続くと思われる。BPO事業者は人件費を抑えつつ、高いサービスを提供するために新たな拠点の設置場所を探している。最近では北海道や東北、沖縄といった国内の地方にBPO拠点を設置する動きがみられる。地方自治体の中には、地元の雇用を拡大する狙いからBPO拠点の誘致に力を入れるところも多い。

人手不足はBPO事業者にとって請負業務が増える追い風となる一方、事業者自身の人材確保も難しくなっている。11月にはセゾン情報システムズがBPO事業をビジネスブレイン太田昭和に譲渡した。今後、こうした合併や買収の動きがでてくる可能性がある(永田氏)と予測される。



15年度は2.8%成長
IT系の伸び大きく

BPO事業者はシステムの運用管理を受託するIT(情報技術)系と、人事や経理といったIT以外の業務を請け負う非IT系に分かれる。非IT系の業務は総務や福利厚生、購買・調達など幅広い分野にまたがる。矢野経済研究所がまとめた調査によると、国内のBPO市場規模は2015年度、前年度比2.8%増の3兆7051億円(事業者売上高ベース)になると見込まれる。13年度から19年度までの年平均成長率は2.4%で、19年度に4兆426億円になると予測している。

市場規模はIT系の方が大きい。システム運用は専門性が高く、企業が簡単に自社で手がけられないこともあって需要が大きく、非IT系より成長率が高いと予測される。15年度は前年度比3.9%増の2兆929億円を見込む。

システム運用の分野では、これまで欧米系のIT系事業者が強みを発揮してきた。しかし、2012年はインドなど新興国の事業者が力をつけてきて、大手の下請け的な仕事から脱け出して、委託企業と直接契約を結ぶ例も目立ってきた。

一方の非IT系は15年度に同1.4%増の1兆6122億円となる見込み。産業界全体が人手不足に悩んでおり、非IT系BPOのニーズは高まっている。特に中核業務をサポートするBPOサービスの利用が増えている。

ただ、異業種の参入が相次ぎ価格競争が激しくなっているため、市場の伸び率はIT系を下回る。

最近では、「非IT系のサービスを導入する際にシステム運用も委託しよう」という企業が増えている。このためIT系が両方を手がける例も多い(永田氏)。

IT系事業者も、非IT系の業務と組み合わせるなど付加価値をどれだけ高められるかが問われている。

コールセンターやデータ入力など事務作業を請け負うBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)市場が伸びている。企業は社内の人材不足に加え、コスト削減や業務効率化を進めていることもあり、外部のBPO事業者に業務を委託しようとする動きが強まっている。また、マイナンバー制度が始まるのに伴い、個人情報管理など企業が対応すべき業務が増えていることも追い風だ。矢野経済研究所の永田眞理恵研究員に市場動向などを聞いた。

BPOソリューション 広告特集

企業の業務効率化を強力サポート

専門性に磨きかけ
高付加価値サービス提供

有力会社の事業とサービス

ビジネスブレイン太田昭和

ビジネスブレイン太田昭和(BBS)は財務で約2500社、人事で約2000社にサービスを提供している。財務では大手流通小売業や住宅メーカー、人事では国内大手コンビニエンスストアや電気通信事業者などを顧客に持つ。財務はグローバル法人にも対応しており、世界18カ国28拠点の業務を英語や中国語、タイ語などでこなしている。

BBSは「High Value BPO」を掲げる。財務や人事、役員秘書などの総務、営業関連、購買関連、コールセンターといった定型的な業務のアウトソーシングを手がける。このほか、決算や固定資産、外国為替、開示業務、マネジメントレポート

各種業務に幅広く対応
アジアに拠点設立計画

など専門性の高い業務にも対応する。

さらに、税務・社会保険手続き代行にもワンストップで対応するほか、業務改革や構造改革につなげるための業務コンサルティングも手がけている。

11月にセゾン情報システムズのBPO事業(人事・給与・アウトソーシングサービス)を買収することを発表。セゾン情報システムズがBPO事業を行う新会社を設立し、BBSが新会社の株式の100%を取得してグループ化する。新会社は年間約20億円の売り上げを見込む。

来年にはアジアにBPOセンターを設立して、サービスを始める予定だ。