

BPO（ビジネス・プロセスアウト・ソーシング）活用

海外BPOの落とし穴

～経験から学ぶ 失敗しないために気を付けることは？～

2021/10/16

アンドファン株式会社

本資料について

本資料は海外BPOを行っている弊社が、多くのお客様の業務を行う中で得た経験や、ノウハウをまとめたものとなります。

弊社も海外進出を行った当初は、右も左もわからずに苦労しましたしたが、多くの関係者からの情報提供やご協力をいただき、現在まで事業を継続することが出来ております。

まだまだ、弊社で対応している海外BPOの業務は多いとは言えない状況とは思いますが、本資料がBPO含め、海外事業を検討されている皆さまのお役に立てればと思っております。

2021年10月
アンドファン株式会社

1 BPOについて

2 海外BPOの落とし穴

3 BPO事例紹介

4 サービス紹介と質疑応答

1 BPOについて

2 海外BPOの落とし穴

3 BPO事例紹介

4 サービス紹介と質疑応答

Business Process Outsourcing = 業務のアウトソース

BPOとは、企業活動におけるコア業務以外の業務や、自社にはノウハウがない業務を外部の会社に委託することを指します。アウトソーシングの一種で、業務の一部を代行するアウトソーシングとの違いは、**業務プロセスまるごと(企画/設計～実施など)を委託**する点にあります。

企業における「**人材不足**」や、働き方改革による「**従業員1人あたりの労働時間の減少**」などを背景に、注目を浴びています。

よくあるBPO 例

- ・コールセンター業務
- ・プログラム開発/デバッグ業務
- ・ECサイト/社内システム等へデータ登録業務
- ・データ入力・チェック業務
- ・総務/人事/経理業務 など

「業務面」と「コスト面」の両面がある

メリット：業務面

- ・ コア業務への人的リソースの収集
- ・ 業務品質の向上
- ・ 業務の効率化

自社のコア業務以外は他社の専門性を活用することで、従業員を利益を生み出す業務に集中したり、他社の専門性を活用して業務品質を向上させたり、業務効率化の実現が見込めます。

メリット：コスト面

- ・ コストの削減
- ・ 固定費の変動費化

外部委託先は、スケールメリットやノウハウの蓄積、人件費の安価な国への委託を行うことでコスト削減が可能ですし、採用や教育コストも削減できます。また外部に委託することで人件費などを変動費として扱うことができ、業務量に応じてコストを最適化することが可能です。

向き不向きを見極める必要がある

向いている業務

- ・ コア業務以外の業務
- ・ スキルの高い業務
- ・ 海外展開をしたい業務

自社の従業員をコア業務に集中させたり、採用や育成コストの高い専門スキルを要する業務を委託することは適しています。また将来的な海外展開を狙った足掛かりとする例もあります。

向いていない業務

- ・ 変動要素の多い業務
- ・ 人材を育てたい業務
- ・ 短期間で立ち上げが必要な業務

海外BPOは外部委託になるので、契約途中で自由自在に内容を変更することは難しいことがあります。また自社で経験を積みたい業務にも向いていません。その他、契約には時間がかかることがあるため、短期間での立ち上げを要する業務にも適していません。

最低限のポイント + 自社が何を優先するか

委託先を選択する上で**最低限確認するポイント**は、以下の4点になります。

- ①機密情報や個人情報の扱いは大丈夫か
- ②業務内容は理解できるのか
- ③十分なスキルはあるのか
- ④コミュニケーション能力はあるのか

その上で、**業務の性質に合わせて**どの軸で企業を選択するかを決定します。

委託先の判断軸

- ・コスト優先
- ・実績優先
- ・企業規模優先
- ・業務内容や範囲優先 など

これが正解と言った軸はないですし、複合的に判断することも必要です。すべてを兼ね備えている企業は少ないと思いますので、サービスの特徴を捉えて、自社に合った軸で判断ください。

1 BPOについて

2 海外BPOの落とし穴

3 BPO事例紹介

4 サービス紹介と質疑応答

海外BPOは増加傾向にある

海外BPOとは、自社の業務を海外の体制を持つ会社または海外拠点へ業務をアウトソーシングすることで、**委託先が国内か海外かの差**となります。

人的コストが安価な国へ委託して**コストメリット**を大きくしたり、生産年齢人口が多い国へ委託して**労働力の確保**を容易にしています。また国ごとの時差を利用して、例えばシステム開発やコールセンターなどでは海外拠点と連携して24時間対応の体制を構築する例もあります。

海外BPOの動向

IT専門調査会社 IDC Japan 株式会社が実施している国内BPOサービス市場予測によると、2022年にはBPOサービス市場規模は8,769億円になるといわれています。この数字は伸び続けており、今後も伸びていくことが予想されます。

また、これまでは中国やインド企業への評価が高かったですが、ミャンマーやベトナムなどの国で語学力やITスキルなどが上昇していることから、評価が高まりつつあります。

こんなイメージありませんか？

労働力

若い労働力の
確保が容易

低コスト

安価な人件費で
コスト削減

単純作業

単純作業を委託し
生産性向上



POINT

意外なとこに**落とし穴**が

表面上の情報だけを信頼しない

東南アジア全般ですが、採用時の面接や履歴書はそれなりのものを提出してきます。国内でも同様、スキルや経歴よりもまずは信用がおけるか、性格やコミュニケーションに問題はないかといった**内面を日本以上に注意深く見極める**必要があります。

他にも見えるポイントとして**従業員の定着率**があります。現地スタッフが退職により頻繁に変わるのはとても問題です。特に**窓口となる日本人スタッフの有無や定着率は重要**です。海外BPOで最も大きいコストは、発注企業が現地スタッフに業務を教えたり、指示する工数です。いくら現地スタッフのコストが安くても、発注者が何度も説明したり、間違いをチェックせざるをえない状況では、逆にコストがかかってしまうことはよくあります。



POINT

従業員の**内面**と**定着率**に注目

カタログスペックを信用しない

弊社のブログで記事も書いておりますが、現地のインターネット回線は決して安定しているとは言えません。

参照ブログ：<https://and-fun.com/2018/09/21/myanmar-12/>

日本では業者による差は小さいですが、現地のインターネット事業者は「最速！」や「最大xxbps」といった売り文句で回線を販売しています。重要なのは**カタログスペックに出てこない安定性**です。ブログでは3日間日本のサーバとの通信テストを行いました。時間帯や日によって極端に遅かったり、切れてしまったりします。海外BPOにおいてインターネット接続はWebミーティングやデータのやり取りで多用するので、**生命線ともいえる重要な要素**となります。



POINT

ネット環境の**安定性**に注意

現地のPCやソフト、セキュリティを信用しない

東南アジアをはじめとする海外に業務を委託する場合において、**セキュリティへの配慮**は欠かせません。以前にブログで掲載しましたが、ミャンマーに限らず海外では、海賊版のOSやソフトが普通に販売されています。

参照ブログ：<https://and-fun.com/2018/05/15/myanmar-9/>

また、ネットワーク上のセキュリティという観点でも、通信の暗号化、適切なファイヤーウォール設定などをチェックする必要があります。納品されたデータにウィルスが混入とか、ある日突然全てのPCが動かなくなるとか、業務データがネット上で公開されているなど、起こってしまっただけでは取り返しがつきません。なかなか目に見えない要素ですが、**委託先のIT技術レベルやセキュリティ意識**で判断するしかありません。



POINT

セキュリティ意識は要確認

実績の多い国

中国やインドは製造含め、アウトソーシング先としての歴史が長く、委託国としての**実績のある企業が多く**あります。また人口総数が多いことから、業務に対する**技術やコミュニケーション能力が高い**人が多く人材を集めやすいことが魅力です。しかし、近年ではその国々の成長に合わせ、人件費、家賃といった、**コスト増が負担**となってきました。

コスト優位な国

近年ではカントリーリスク、コスト面から、**ミャンマーやベトナムが注目**されています。日本語能力が高く、勤勉な気質と言われ、仕事の理解や技術レベルも向上したこと、から様々な業務が依頼できます。また、親日国であるため、他国と比べて**日本への理解が高くコミュニケーションがとりやすい特徴**があります。ミャンマーやベトナムの人材は向上心が高く、器用であることも日本企業との相性がよい点です。

英語が特徴の国

フィリピンは母国語が英語のため、海外企業と取引がある企業の**コールセンター業務を委託するケース**が多く見られます。特徴としては、**英語の発音がよいこと**、また**人件費が低いこと**があげられます。また日本と交易の歴史が長く、日本を良く理解しており、親しみやすい性格であることも、コミュニケーションをとりやすい要因となっております。

ミャンマー人は日本人と相性がいい

基礎データ：外務省HPより抜粋

面積	68万平方キロメートル（日本の約1.8倍）
人口	5,141万人
首都	ネーピードー
民族	ビルマ族（約70%）
言語	ミャンマー語

ミャンマー人の特徴

ミャンマー人を一言であらわすと「おっとり」という言葉がぴったりです。いつも笑顔でどこかゆったりして、優しく、相手のことを理解をしようとしてくれます。更に、ミャンマー人は親日国であり、日本に憧れを持つ人も多くいます。

またマジメで**コツコツと進めることが得意**な特徴もあります。場合によっては日本人が嫌がるような仕事でも、ミャンマー人は前向きに取り組みます。人との接し方（距離感）は日本人と似た特徴を持つミャンマー人は、時間をかけてコミュニケーションをしっかりとっていくと、非常に**日本人と相性が良い**ことがわかってきます。

日本語教育

2011年以降に日本語学校が増加し、ミャンマー最大の都市ヤンゴンでは**300以上の日本語学校**があるとされます。日本語を学ぶ生徒は興味や研鑽だけでなく、日系企業で働くことを目的とすることも多く、結果、**日本語力が高く**、日本企業とのやりとりで、働くことのモチベーションを保っている人も多くいます。

安価な人件費とIT教育

ミャンマーはアジアの中でも人件費が安く、**コスト削減が可能**です。またミャンマーの経済成長により、これまで中国に委託をしていた企業がミャンマーへ移行したケースも聞かれます。またミャンマー人は**まじめで勤勉**であり、最近ではIT技術があがってきたことで、単純作業だけでなく、画像加工やゲーム開発など様々なスキルをもってきています。また進出企業が増えてきたことにより**情報セキュリティへのリテラシーが上がってきている**のも特徴です。

労働力と年功序列

ミャンマーでは優秀な若者が多いのに労働場所がまだ少なく、**日本企業で働きたい人は多く**います。またミャンマーでは日本と同様、年上を敬い、職場でも年功序列があることが多く、**日本企業のやり方にすぐ慣れる人が多く**います。宗教の面でも仏教文化が根付いていることから、日本人と近い感覚を持っています。

1 BPOについて

2 海外BPOの落とし穴

3 BPO事例紹介

4 サービス紹介と質疑応答

業種	システム開発
作業内容	サイト運用作業 AIアノテーション作業 プログラム開発/テスト

人の**教育や定着率**が
コストと品質につながる

導入のキッカケ

- 日本国内でのIT人材不足
- 解決策として東南アジア系**オフショアを検討**
- ミャンマーの現地視察ガイドで当社を発見

導入前の懸念

- オフショア開発はベトナムで経験済み
 - ①人が根付かない
 - ②教育しても辞めてしまう
 - ③品質が向上しない

ポイントは
定着率

委託して良かった点

- アノテーション作業は大幅コストダウン+最初の1ヶ月だけ教育して後はお任せ
- 開発作業は技術面/日本語面で不安も、工夫によって改善中
- 開発者2名の特徴が見えてきて、今後の成長に期待

改善して欲しい点

- Windowsのオペレーション技術のアップ
- 開発者の技術面/日本語面での、自主学習能力の向上

1 BPOについて

2 海外BPOの落とし穴

3 BPO事例紹介

4 サービス紹介と質疑応答

小さいからこそ可能な柔軟な製品・サービスを提供しています

社名 アンドファン株式会社

所在地 〒486-0945
愛知県春日井市勝川町8丁目8-1

設立 2014年（平成26年）9月

代表者 代表取締役 浅野 公大
取締役 門 正仁

事業内容 中小企業向けITサポート
Web活用支援
海外アウトソーシング
ミャンマー進出支援



お客様のコア事業を支えるサービスを提供しています

社名 AndFun Yangon Co.,Ltd.

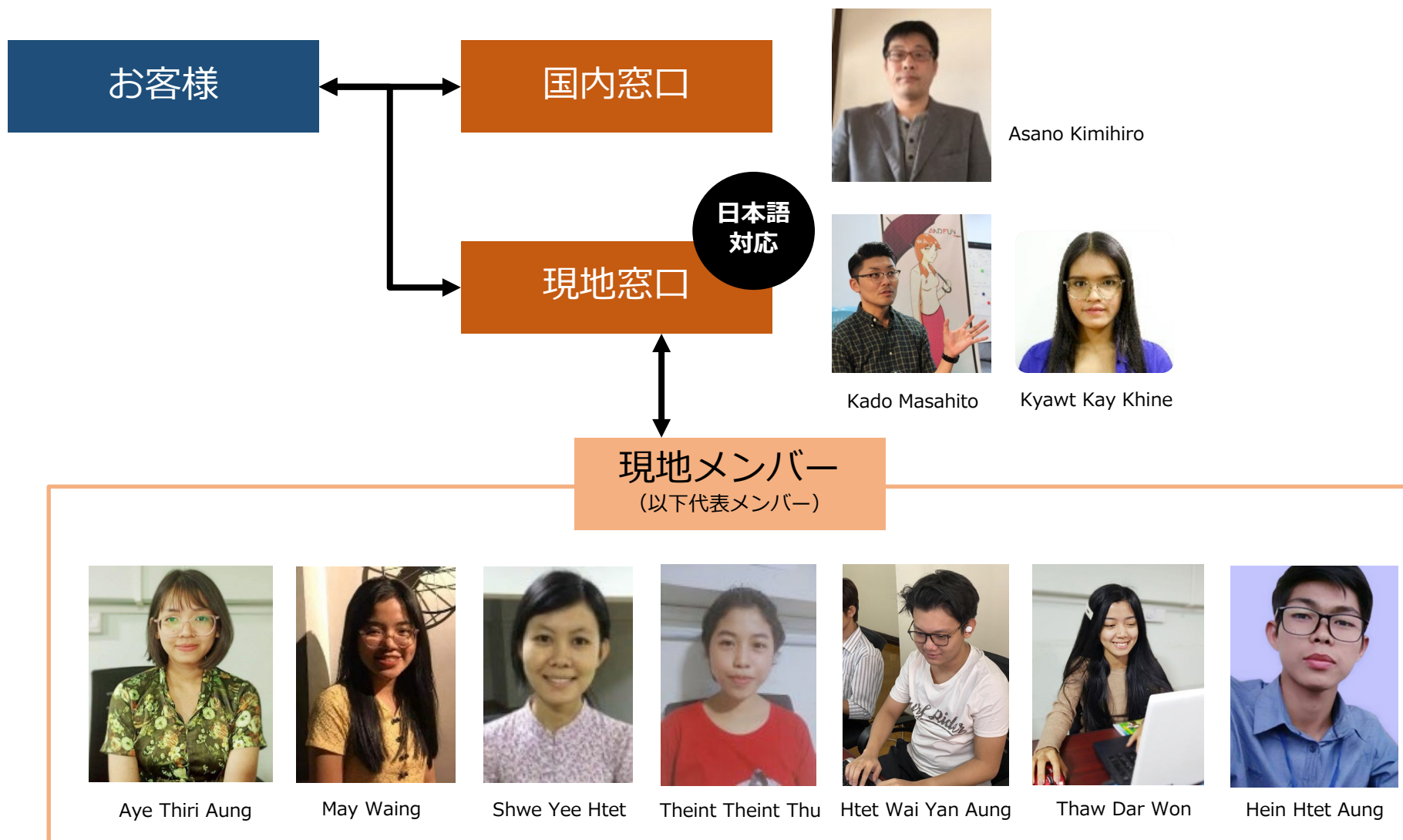
所在地 【Head Office】
Sule Tower(II), Room-62 2nd Floor,
Corner of Anawyahta RD& Sule Pagoda RD, Kyauktada
Township, Yangon, Myanmar
【Branch Office】
No.506 5th Floor, Yadana Housing, 9Mile,
Mayangone Township, Yangon, Myanmar

設立 2017年（平成29年）6月

代表者 門 正仁

事業内容 海外BPO（詳細後述）
現地日系企業ITサポート
現地市場調査
JICAプロジェクト受託





ご希望に合わせたメニューをご用意しています

ラボ契約

**ラボ型の契約で
柔軟に業務可能**

お客様専用で弊社スタッフをアサインさせていただき、継続的に業務に従事させていただきます。1名単位でご契約いただけます。

業務委託

**限定範囲の作業で
コスト削減**

定型の作業を都度、ご指示いただいで作業させていただきます。仕事の波が大きい、誰でもできる、短期間といった場合は有効です。

業務管理

**将来を見据えた
運用が可能**

お客様にマンマ一人スタッフと面談していただき、お客様側で直接業務管理していただくプランです。弊社では出退勤管理やそのインフラの提供を致します。

お問い合わせ

お困りごとやご不明な点等を、弊社スタッフまで**お問い合わせ**ください。ご相談内容を確認の上、担当者よりご連絡します。



ヒアリング

ご要望や目的、作業内容、開始時期、人数、予算感などをお伺いし、提案に向けて**必要事項を整理**します。



プランのご提案

お客様の課題に対して最適なプランをご提案します。サービス内容が決まるまでは「**無料**」で対応します。



契約・利用開始

毎日現地とミーティングを行い、**進捗や課題などを共有**します。リアルタイムで状況を把握し、予期せぬリスクを軽減します。

Q PC等の環境は用意してありますか？

A 一般的なPC及びワード・エクセル・フォトショップなどのソフトウェア、通信環境は整備してあります。特殊なソフトや高額なソフトが必要な場合は別途ご相談となります。

Q 契約法人と支払い通貨はどのようになりますか？

A 特にご要望がなければ日本法人（アンドファン株式会社）から円でご請求書を発行いたします。

Q 現地スタッフの管理体制はどうなっていますか？

A 日本人管理者が日々の業務指示等を行い、出退勤や業務実績はクラウド上で管理しております。

Q どのくらいの規模から依頼ができますか？

A 1人月に満たないものでも担当を付けてご対応させていただいております。

Q 就業時間や祝祭日は決まっていますか？

A 現地の始業時間は9:00で、12:00～13:00の昼休憩をはさんで18:00就業となります。またミャンマーの祝祭日、土日は休業となりますが、お客様のご都合で調整可能です。

海外BPOについてのご相談、見積りや提案についてはお気軽にご相談下さい。

メールでお問合せ

info@and-fun.com

会社名・お名前・メールアドレス
お問合せ内容をご記入の上、ご連絡下さい

当社のホームページからもお問合せができます。
その他、お役立ち情報の掲載も行っております。

<https://and-fun.com/>

以上

資料に目を通して頂き、
ありがとうございました

