

グローバルアウトソーシング —事務処理は海を越えて

株式会社ビジネスアンカー 社長

くら かた ただし
倉 片 正

1. 日本では出遅れた 海外事務アウトソーシング

商社にとって海外でモノ作りする、加工するというのは当たり前の世界ですが、事務処理となると、単純なエントリーは別として海外での作業をイメージしにくい部分がありました。

アウトソーシングの本場、米国では、モノの移動を伴わない作業を海外で安く、かつ時差を利用した24時間フルネットワークで行っている企業が多数あります。

インド、東欧、フィリピンでのソフトウェア作成、コールセンター業務、エントリー業務など、さすがマニュアル作りの本家だけのことはあるやり方です。

日本におけるアウトソーシング、特に事務系のアウトソーシングは「日本語」というグローバルでない言語のせいで長く海外にはその触手を伸ばし得ませんでした。

2. BPR運動からアウトソーサーへ

当社は、2000年～2001年にかけて蝶理(株)での管理間接部門のBPR運動(注)でできたアウトソーサーです。2001年10月に設立され、給与計算、総務・資産管理から受託業務を開始しました。2002年には販売資金(売掛金管理)営業会計(部門会計)業務も加わり、同年7月に蝶理からの出向者50名のうち希望者は「転籍」(30数名)し、コストダウンできる体制が出来



筆者

上がりました。これにより、大量の派遣社員を導入することになりました。

(注) BPR(Business Process Reengineering):
企業活動に関するある目標(売上高、収益率など)を設定し、それを達成するために業務内容や業務の流れ、組織構造を分析、最適化すること

当初より、コストセンターではなく、プロフィットセンターをめざすという蝶理とのコンセンサスのもと、受託業務はできるかぎり何人で月いくらという人月単位あるいは時間単位、労働投入度という指標を外し、伝票1枚、処理件数1件、計算対象人数1人、といった目に見えるものを単位として処理値段をつけるという「タリフ」方式をめざしました。これにより、委託者の努力によって事務処理料金は比例して減少することになります。また、当社のコスト削減努力の結果も、単価の値下げという形で表現可能となりました。



大連アンカー事務所風景

大連アンカーの入居するビル

現在では、蝶理からの当初受託業務については2001年対比45%のコストダウンまでこぎ着けました。当然この中には蝶理の「選択と集中」政策による売上、取引先の削減による伝票枚数の減少も大きく影響しています。

3. 大連で事務処理センター設立

さらなるコストダウンとプロフィットセンター化をめざそうと始めたのが、中国大連での事務処理センター設立です。

2001年秋ごろから、大前研一氏は盛んに「間接業務のユニクロ化」というキャッチフレーズで事務業務の「持ち帰りビジネス」の可能性を説き、ご自身も大連に入力会社を設立する構想を述べられていました。そこで、2002年秋に大連に行き、実際にそのようなことが可能かどうか、すでに大連に事務処理、エントリー、コールセンターなどを設立されている日系企業にお邪魔して種々のお話を伺いました。

その結果、ITを利用して、本社スタッフが最低1名でも駐在すれば、日本語と経理知識のある中国人を雇うことにより、日本と同様の事務

処理が可能であると確信しました。もちろん、常に電話をかけて得意先とコミュニケーションを図らなければいけないような業務は効率の問題から言って除外しました。中国でやるのにふさわしい業務として、

売掛・買掛金の照合・消込業務

会計事務業務

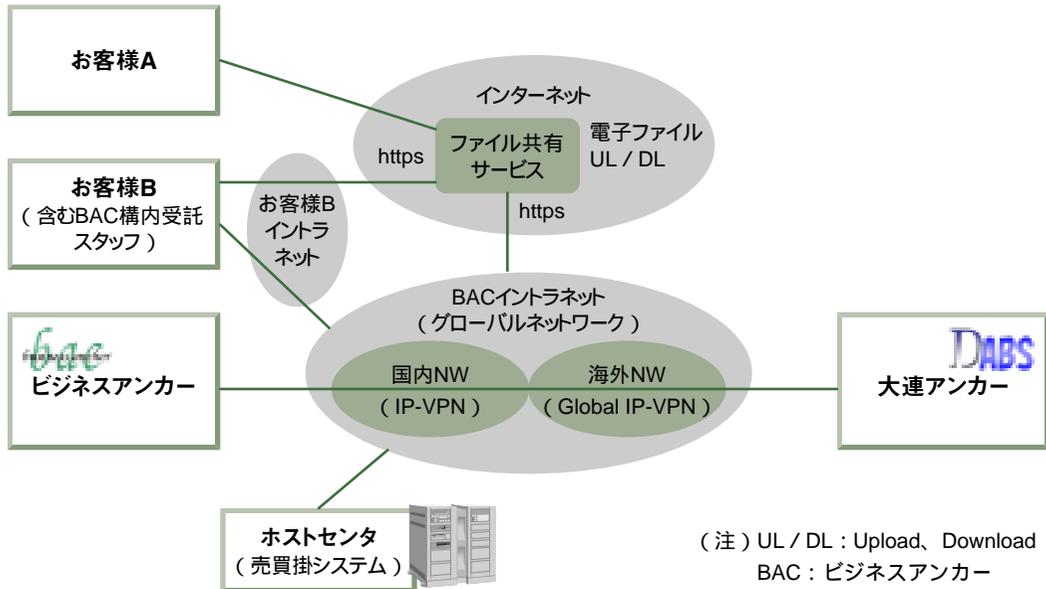
中国語ドキュメンテーション業務

の3つが該当しました。

特に売掛金・買掛金管理業務については、国内で30人ほどがこの業務に携わっており、その半分くらいの業務を中国に移すだけで、大きなコストダウンになることが分かりました。中国での事務処理能力を日本での70%と試算してコストをはじくと、人件費と場所費の部分のコストダウン、通信費と日本人スタッフの部分のコストアップをバランスさせると十分に採算が取れます。

6ヵ月間のFSの後、2003年9月に現地法人として、大連愛克商務管理有限公司（大連アンカー）を設立しました。

全体ネットワークイメージ



当初6人の中国人社員でスタートし、2004年4月には12人にまで増やしました。売掛・買掛金の業務は主として蝶理グループからの業務受託分ですが、グループ以外からの仕事としては、会計事務所の記帳代行業務を受託しました。

現在手書き情報から仕訳、ソフトへの入力、元帳作成までですが、将来的には決算書作成、管理資料作成という一貫した流れをめざしています。

4. パートナー募集中

大連アンカーの特徴は、グループ外の会社の業務を受ける際、通常の「受託」方式と、パートナーとして共同して大連アンカーを運営する「参画」方式の2方式を取っていることです。事

務処理の共通化、標準化は各社のコストを劇的に下げますが、そこに至る過程では、各社各様の事務処理方法、システム問題が存在し、すぐには共通化できないというのが実情です。

そこで、自社のシステムとやり方を大連に持ち込み、大連アンカーという器の中で、自社のコストダウンを図るという方法が次善策となります。そこでは大連アンカーは、場所の提供はもちろんですが、人材の提供、教育、労務管理などを主として行います。業務指導は各社が独自に行うこととなります。

このような趣旨で「商社共同事務処理センター」を念頭に入れた受注活動を行っておりますのでお気軽にお声を掛けてください。

JF
TC