

拡大するインドのBPO産業

周知のように、インドは英語やIT面での人材が豊富なことから米国を中心にシステム開発やコールセンター業務などを受託するBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）産業が盛んである。本稿では、拡大を続けるなかで、米国依存から脱却すべく日本を含む他地域を向きはじめたインドBPO産業の現状を紹介する。

オフショアITサービスの成長

ピューリッツァー賞の受賞者である米国ニューヨークタイムズ紙のコラムニスト、トーマス・フリードマンは、自著『The World is Flat』（邦訳『フラット化する世界』。2006/5、日本経済新聞社刊）のなかで、インターネット、オープンソースソフトウェア、ワークフローソフトウェアなどに関するおもしろな動向について述べ、それらが世界中の技術分野を一様にし、ITES（ITが可能としたサービス）のグローバルマーケットを生み出していると説明している。

インターネットの登場をはじめ、情報技術の進歩のおかげで、かつては自社内や地理的に近い範囲で行われていたさまざまな業務は、今日では遠く離れた場所で行うことも可能となっている。たとえば、いまでは顧客側のプロジェクトマネージャーと、委託先である海外のソリューションプロバイダーが、24時間365日、1つの部屋にいるのと同じ環境で作業することができるのである。人件費の安い遠隔地で業務を行うBPOは、ITESの主要分野を成すもので、生産性向上のために多くの企業が採用している。

インドにおけるBPOの拡大

金融機関のBPO先を集計したある調査の結果をみると、インドのシェアは21%ときわめて高くなっている（<http://www.bpoindia.org/knowledgeBase/>）。また、インドソフトウェアサービス協会（NASSCOM）の集計によると、2007年度におけるインドのITサービス（BPOを含む）の輸出額は264億USドルであり、これにソフトウェアを加えた輸出額は313億USドルとなっている。なお、ハードウェアを加えたIT産業全体の売上高（国内および輸出）は480億USドルである。ITサービスのおもな輸出先（輸出額）は、米国が61.4%と圧倒的に多く、次いで英国が18%（英国を含むヨーロッパ全体で30.1%）となっている。（<http://www.nasscom.in/Nasscom/templates/NormalPage.aspx?id=53615>）

このようなインドBPO産業の空前の成長に支えられる形で、ゼネラルエレクトリック社、IBM社、ヒューレットパッカード社、マイクロソフト社のような米国の主要IT企業はオフショアアウトソーシングを採用することができた。また、インフォシス社、ウィプロ社、サティヤム社、TCS社のようなインドのIT企

NRIシンガポール

マネージャー

ガウル, バーベシ (GAUR, Bhavesh)

専門は金融システムの構築

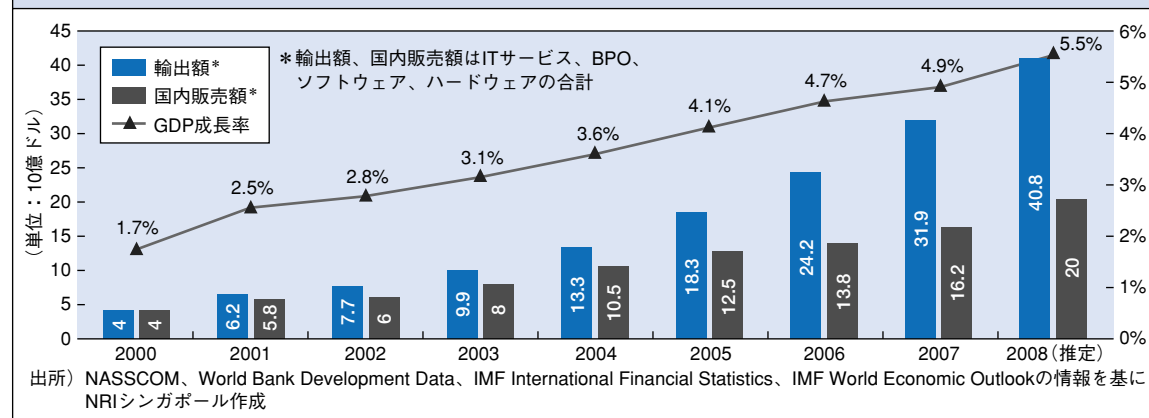


[翻訳]

NRIシンガポール 社長

小竹 敏

図1 インドにおけるITES・BPOの拡大



業も、国内の開発チームを活用したサービスを米国企業に提供することによって大きく成長した。(図1参照)

増大する日本からインドへの投資

独立行政法人日本貿易振興機構(ジェトロ)と国際協力銀行の調査によると、海外で事業を行っている日系製造企業は、海外投資先としてインドを中国に次いで有望視しているという。また、日本の財務省の資料によると、2006年のインドへの日本の海外直接投資は598億円であり、2005年の298億円から倍増している。さらに、日本企業はASEAN諸国など第三国にある系列会社を通じてインドに投資している。インド商工省の資料によると、2006年4月から11月の間に、シンガポールの系列企業を通して日本企業から515万USドルがインドに投資されたという。(http://www.in.emb-japan.go.jp/Japan-India-Relations/JapanActiveEngagement2007-j.html)

日本市場を向きはじめたインドBPO産業

このように、インドに対する投資先としての期待は大きいですが、その一方でインドのBPO産業の日本への輸出額はわずかに3%である(http://www.jisa.or.jp/report/2006/18-J007.pdf)。これは、時差、言語、習慣、法律、コミュニケーションなどが障壁となって、多くの日本企業がインドへのアウトソーシングに二の足を踏んでいるためと考えられる。インド企業の側にも日本企業の業務や習慣などに対する深い理解が不足し、より効果的なソリューションを提供するには限界があることも事実である。

しかし、このところインドのBPO産業は、米国への過度の依存を是正するために、アジアやヨーロッパなど他の地域を向きはじめており、その有力候補のひとつが日本である。彼らが日本市場への参入障壁にどう立ち向かっていくか注目される。