

## News Release

# アクセンチュア調査：企業の経営者はアウトソーシングを利用して業績目標達成を図っている

## アウトソーシングがもたらすのはコスト削減だけではない

間接業務のアウトソーシング（ビジネス・プロセス・アウトソーシング、BPO）が進むにつれて、組織全体に影響を及ぼす会社の総合力に対するコントロールを強化できると経営幹部が考えていることが、アクセンチュアの行った調査によって明らかとなりました。

「アウトソーシングされた業務プロセスをいかにコントロールすべきか（Control: Getting It and Keeping It in Business Process Outsourcing）」と題したこの調査レポートでは、インタビューを行った経営幹部の圧倒的多数（92%）が、BPOを導入した結果、業務全体に対するコントロールがかえって強化されたと回答しました。事実、これらの経営幹部が得たコントロール能力とは、当初、失うことを恐れていたものよりもさらに強力なものでした。

このレポートは、米国、ヨーロッパ、アジア太平洋地域の公共機関・民間企業でBPOに関わる上級経営幹部に対して行ったインタビューを基に作成されました。インタビュー対象者の3分の2以上が、BPO導入検討する段階において、コントロールの問題を「非常に重大」または「重大」な障害であると回答しました。具体的な懸念としては、業務上の成果、個人の影響力、知識、顧客・サプライヤーとの関係に対し直接監視能力が低下することによりコントロールを失うことが挙げられました。

しかし、導入後にBPOによってコントロールが強化されたと回答した経営幹部は、組織内の業務プロセスや情報の透明性が高まったと答えました。さらに、経営幹部の3分の1以上は、アウトソーシングによってビジネスの方向性をより迅速かつ統制的に変更する能力が高まっただけでなく、ビジネスの成長を加速する能力も高まったと考えています。

アクセンチュアのビジネス・プロセス・アウトソーシング部門アジア・太平洋地域統括パートナーであるアンドリュー・フライアーズ（Andrew Friars）は次のように述べています。「ビジネス・プロセス・アウトソーシングの導入による勢いを維持するためには、経営幹部はコントロールに対してよりダイナミックなアプローチを行う必要があります。より広義なコントロール能力を築き上げることにより、必要とする結果がより確実に得られると同時に望ましくない結果の発生を防ぐことができるのです。」

今回の調査から判明したその他の主要ポイントは以下の通りです。

アジア太平洋地域の経営幹部は、信頼の問題を重視していて、それがコントロール能力に深く関わってくると考えています。この地域でインタビューした経営幹部のうち、84%以上はアウトソーシング実行に際して考慮すべき主な事項として、個人の人間関係を基に築かれた信頼とアジア的なビジネス手法を挙げました。全体として明らかになったことは、信頼のおけるアウトソーシング・パートナーを見つけることへの強い要求と、実際にともに仕事をしてみることなくそれを判断しなければならないという難しさでした。

最も大きな成功を収めている経営幹部は、BPOの目的達成にあたってコントロールの手法を単に直接監視するというものには留めていません。BPO発注先が自ら適切な行動を取るような、間接的かつ権限付与的な手法が使われています。このような広義なコントロール手法はまた、多くの場合には移行段階が終わった後ではなくBPOプログラムの初期から使われています。

変化への対応、方向性の変更、新たな機会の捕捉などのため、経営幹部は従来型のコントロール手法と、このような広義なコントロール手法を状況に合わせて入れ替えながら使っています。

## 調査方法

アクセンチュアでは、38人の上級経営幹部にインタビューを行い、詳細にわたり意見を聞きました。対象グループは、27の公共機関・民間企業で財務・経理、人事、顧客サービス、調達などの業務に関わり、業務委託先との関係を管理する立場の人々で構成されています。彼らのBPOにおける目標は、コスト削減から企業戦略の直接的支援まで多岐にわたります。インタビュー対象者のうち11人はBPOを検討中の上級経営幹部でした。対象グループ全体のうち、40%は米国またはカナダを拠点とし、30%はヨーロッパを拠点とし、残りの30%はアジア太平洋地域を拠点として活動しています。また、40%はトップ・マネジメント、25%はバイス・プレジデント、それ以外は取締役、リレーションシップ・マネージャー、政府部局の局長といった役職に就いている人々です。

## アクセントチュアについて

アクセントチュアは、経営コンサルティング、テクノロジー・サービス、アウトソーシング・サービスを提供するグローバル企業です。私たちは、民間企業や官公庁のお客様がより高いビジネス・パフォーマンスを達成できるよう、お客様と協力して革新の実現に取り組んでいます。アクセントチュアは、各業界や業務プロセスに関する高度な専門知識、世界で蓄積された実績や資産をもとに、最適な人材、スキル、そしてテクノロジーを活用し、お客様の経営効率をさらに改善します。世界 48 カ国に約 9 万 5 千人の社員を擁するアクセントチュアは、2003 年 8 月 31 日を期末とする 2003 会計年度の売上高が、約 118 億 US ドルでした(2001 年 7 月 19 日 NYSE 上場、略号:ACN)。

アクセントチュアの詳細は

[www.accenture.com](http://www.accenture.com) を、

アクセントチュア株式会社の詳細は

[www.accenture.com/jp](http://www.accenture.com/jp) をご覧ください。