アカシア　NO.6

中国を見て・感じて・探る…大連事務所発のレポート

大連のネットニュース「天健ネット日本語版」

大連市ソフトウェア協会は《日本海外アウトソーシング市場調査報告》の翻訳編集を終えた。この報告は日本情報処理推進機構（IPA）が編纂したものである。報告によると、現在日本の海外アウトソーシング市場規模は 1000 億円ほどで、増加の一途をたどっている。中国は日本の依頼が最も高いアウトソーシング請負地となっており、日本海外アウトソーシング交易額の 60%を占めている。大連は日本のアウトソーシング請負数が最多の都市で、中国の対日ソフトウェア輸出の 80%を占めている。

調査報告から分かるように、2002 年以来、中国は日本の海外アウトソーシング交易額最多の国家で、全体の交易額の 60%を占めており、年平均 30%の速度で成長している。金融危機の影響を受けながらも、2008 年の成長率は 19%に達した。

大連市はかつて薄熙来市長（92 年～99 年、現重慶市書記）の時代に本格的に海外からの BPO の取り込みに乗り出した。

BPO（Business Process Outsourcing）は、製造業の行程の外部委託ではなく、いわゆるホワイトカラーの業務の外部委託を指す。

当初は大連市も製造業のアウトソーシング誘致に積極的だった。しかし、製造業のアウトソーシング誘致で先行した上海周辺や広州では、90 年代半ば頃には部品まで含めた産業クラスターが既に出来上がってきつつあり、中国国内で部品から現地調達し、組み立て、輸出するという流れが一貫してできる場所として南方の優位性が確立されてしてしまえば、物の流れは簡単に変わるものではない。

そこで当時の薄熙来市長は、BPO 基地としての大連を目指して舵を切った。大連の外国語人材（特に日本語、韓国語）の豊富さに着目。これは大連独特の強みであり、欧米諸国とインドの関係のように、「日本の仕事を大連で分業できる」土壌は既にあったといえる。

トップがやると決めたら、行動が早いのが中国。ソフトウェアパーク（1 期、2 期）、ハイテクパークと猛烈なスピードで開発が進み、関連業種の外資企業だけでなく、中国資本との合弁企業も併せて、あっという間に 1 つの街が出来た。（現在はさらに、億達集団出資の YIDA など、中国独資企業も数多く進出）

日本から BPO を請け負う業務の内容も、当初は伝票の入力や顧客名簿の作成など、座ってはひたすらキーボードを叩く労働集約型の業務が多かった。

それから徐々に業務の幅も増え、例えば通販の注文を電話で受ける、といった業務が現れた。日本の通販会社から BPO を請け負った中国企業の従業員が、日本の顧客からの注文を正確な日本語で対応。当然、日本の顧客は相手が中国人だとは思って電話をしていない。何よりすごいのは、電話を切った後でも中国人と話をしていた事が分からない、ということ。中国人オペレーターは徹底的に「中国語訛りの日本語」にならないよう訓練されており、抑揚のつけ方、尊敬語・謙譲語の使い分けなど、ネイティブの日本語と何ら変わりない日本語を操る。

現在では BPO も更に進化しており、マニュアル化しにくい例えば総務の仕事（例えば社用車のリースや保険の更新など）も、請け負うケースが増えている。

日本の企業がコスト削減に取り組めば取り組むほど、中国の BPO は活況呈する。ただ心配されるのは・・・私たちの仕事、中国人にとられませんかね？