

## はしがき

経済のグローバル化の進展と情報処理技術の飛躍的な発達を背景に、自社の業務を外部の資源を通じて遂行するアウトソーシングは、経営合理化を推し進める経営手法の1つとして認められている。そうした数あるアウトソーシングの形態の中にBPO (business process outsourcing) がある。

自社の業務プロセスそのものの設計・企画からプロセスの運用までを一括して外部委託することで、限られた経営資源をコア業務に集中できる経営手法と定義されるBPOが、本格的に動き始めたのは1980年代末から1990年代初頭にかけてである。アメリカで、1989年、イーストマン・コダック社が自社の情報処理部門をIBM社に一括委託した事例は、アウトソーシングがコアビジネスへ経営資源を集約するための有効な経営手段として認められる契機とされる「コダック・エフェクト」をもたらしたといわれている。

日本では、1991年のバブル経済崩壊以降、日本的経営の抜本的な再構築 (restructuring) が志向される中で、コスト削減を主たる目的とする形でBPOに関心が高まっている。自社におけるコアビジネスとノンコアビジネスを峻別し、データ集計・帳票のアウトプットなど、バックオフィス業務を中心に自社部門の切り離しによる分社化や外部委託を進める動きである。また経済のグローバル化の同時進行という経済環境の中に、いわゆる「世界最適生産」の原理から、中国など低人件費の外部委託を開発途上国に求めていく動きが活発化していくことになる。

以上のようなBPOの説明は、BPOを経営合理化の手段ととらえたBPOを委託する企業側の視点からのものである。しかし同時にそのコインの裏側には、BPOをビジネスとして担う一連の企業群がある。本プロジェクトは、アウトソーシングが経営合理化の経営手法として認められていく中で、それを担うBPO受託企業に焦点を当て、その企業実態やそこで働く従業員意識の実際を探ろうとするものである。

これまでは、アウトソーシングを行う委託企業側からの調査や研究は数多くあるものの、その受託企業そのものに焦点を当てた調査や研究は数少ない。本プロジェクトは、日本国内外のBPO受託企業のインタビュー調査、およびBPO受託企業従業員へのアンケート調査を通じ、一つのビジネスモデルとしてその地位を確保してきたBPO企業の実態を明らかにする第一次資料の提供を任務とする。

プロジェクト代表 岩出 博