

JCSSA 中国 IT 企業視察大連ツアー2012 レポート

日本コンピュータシステム販売店協会は、2012年7月19日から21日にかけて、鈴木範夫団長（日興通信株式会社 代表取締役）のもと、4回目となる中国 IT 企業視察を大連地区にて行った。人口 670 万人の大連といえども、高層ビルやマンションが林立し、中国の活況を目の当たりにした。参加者は JCSSA 会員企業 18 名で、インフォデリバ社、ニューソフト社、イダテック社、みずほ銀行の 4 社を訪問した。銀行を除く 3 社はいずれも BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）を日本向けに行って業績を伸ばしている会社で、現地でのプレゼンを伺うと、似た業務ではあるもののそれぞれに特徴があり、BPO ビジネスの成功現場を各自の眼で学んだ 3 日間であった。

大連の企業訪問は、2 日目に集中して行った。まずインフォデリバ社（InfoDeliver）を訪問したが、入口から歓迎のアーチで出迎えを受けた。同社は 1999 年に日本で創業され、日中のブリッジカンパニーを目指した。現在は、アウトソーシングサービス、ビジネスオペレーションサービス、業務インフラソリューションサービスを三本柱として、この分野の専門会社として着実な成長を実現している。本社は港区の愛宕グリーンヒルズ MORI タワー内にあり、大連



の他に蘇州と無錫にも拠点がある。社員数は現在約 1500 人で、日本企業 112 社より業務委託を受けている。様々な業種の会社から委託を受け内容も多岐に渡る。現場は写真禁止を条件に見学でき、生命保険会社の申込書入力代行では、そのチェックにノウハウがあり、高水準の入力品質を実現しているそうである。新規の業務でも 3 ヶ月で立ち上げるとのことであった。また Web 用のコンテンツ作成も代行しており、2 時間で完成させるスピーディさも実現していた。印刷会社の組版作成のラインも見学した。あるカタログ販売の会社では、最初 8 人の人員でスタートさせ、現在は 80 人の規模になったそうである。同社は、



この委託で 30%のコストダウンを実現したとのことであった。最後の医療関係の入力現場の見学では、壁一面に専門用語が貼りつけられ、また毎週社員の日本語テストも行っていった。日本語能力の高さと専門性の高い付加価値業務をこなしていたことが印象的であった。さらに個人情報保護やセキュリティの認証も取得し、万全の対策を行っていた。

次は、ニューソフト社（Neusoft）に向かい、バスからも一望できる巨大なお城のよう



なビルを訪問した。この会社は1991年に、国立東北大学の研究所からアルパイン社との産学協同で設立された。大学の名前（North Eastern University）の頭文字から Neu となっており、アルパインのカーナビ用の組込ソフトの開発からスタートした。現在の9社の主要株主には、アルパインの他、東芝、東芝ソリューション、インテル、フィリップス、SAPなどの名があり、最近 NEC との合弁もスタートした。本社は瀋陽

陽にあり、グループ全体の社員数は約20,000人で、売上高は約600億円とのことであった。中国全土に拠点があり、区域本部を瀋陽、北京、青島、西安、南京、武漢、成都、広州の8カ所に置き、その他にソフトウェア開発拠点6カ所、技術サポートセンターを16カ所展開し、4つのIT大学も運営する大企業である。またグローバル企業を目指し、日本、アメリカ、香港、スイス、ドイツ、フィンランド、ルーマニア、アラブ首長国連邦に拠点をもち、海外展開にも積極的である。現在の顧客数は、中国で14,000社以上、日本で60社以上、その他の国でも多くの顧客を持っている。売上の中の組込ソフトの比率は40%とのことであった。とくにフ

ィリップスと提携している医療機器は、急成長しているそうである。今回視察したのは、子会社にあたる Neusoft IT Service である。この会社は2003年に Neusoft の100%出資で設立され、BPO 事業を専門としている。同社は3カ所に BPO センターを持っており、日本語人材の豊富な大連では日本語のビジネスを中心とし、成都では中国語と英語、瀋陽では韓国語が中心のビ



ジネスを行っている。特徴として、IT 教育学院も持つ人材育成、自社所有のインフラ設備をベースにして、BPO をソリューション提供することを行っている。具体的には、コールセンター、バックオフィス、データセンターを始め、様々なサービスが3~6ヶ月で提供できる。大連だけでも6,000人の社員数がある。このBPOセンターも日本の休日に合わせて運営し、9:30~18:30の勤務であった。またシマンテックのコールセンターも2005年から開始し、それまで57%程度だったCS調査が87%に上がったそうである。Neusoft の劉会長の自信にあふれた貫禄あるお話が印象的であった。

午後は Yidatec 社を訪問した。ここは大連ソフトウェアパーク第二期にあり、大連の大手デベロッパー億達集団が 1998 年に設立した大連ソフトウェアパークの IT 部門として設立され、2006 年に 400 人の規模で独立し、現在に至る。当初からグローバル企業を目指し、中国国内 5 拠点の他、東京、シドニーにも拠点がある。現在約 2400 人の社員数である。北京では、SAP、オラクル等、上海では金融関係、成都では理工系大学が多く英語圏中心、2004 年にスタートした東京支社は、新宿住友ビル内で 100 名以上が従事している。Yidatec のアウトソーシングサービスは、コスト削減は当然であるが、高い付加価値サービスを目指している。P マークを始め、各国のセキュリティ認証を取得している。ADM 事業部では高度なソフト開発、BPO 事業部では日本の顧客向けにリアルタイムでのカスタマーサービス業務とか金融業務やクレジットカード業務も行っている。IMS 事業部では、ヘルプデスク、監視運用、技術サポート、IDC 運営などを日本語、英語、韓国語、中国語などを使って行っている。社内見学では、近くソニーとの共同開発センターがスタートすると伺った。エンドユーザ向けのトータルソリューション提供が特徴で、日本のソフトバンク、富士ゼロックス、太陽生命など大手企業と幅広く業務提携を行っている。ここでは高度な IT 技術を含めたサービスが印象的であった。



最後に市内の森タワー内にあるみずほ銀行大連支店を訪問し、お忙しい支店長より大連でのビジネスについて、基礎知識を伺うことができた。遼寧省は東北三省の代表地区で、人口 4,400 万人、一人当たり所得は東北地方としては高い地域である。中国では 1979



年の鄧小平を始めとして、歴代のリーダーが経済特区を推進し、2009 年には李克強副総理が遼寧沿海経済ベルト計画を提唱し認定され、その一環として大連地区の開発が進められている。大連市には 6,500 人の在留邦人がおり、長期出張を含むと約 1 万人の日本人となり、上海の約 1/10 の規模である。また東北唯一の保税区もある。また大連は、上海について外資導入率の高い地区となっている。気候は比較的、冬暖かく夏涼しいため避暑地、避寒地となっており、住宅価格は瀋陽より高い。また一人当たり GDP は北京、上海より高いそうである。大連は自然に恵まれ、青い海があり、魚介類が新鮮である。また旧満州国に属する地域であり日本語人材が豊富である。日本語弁論

大会が毎年行われ、13,000 人が応募し、決勝レベルは高いとのことであった。最近の日本語への入門動機は日本アニメの影響が一番多いそうである。また大連理工大学には日本語学科もある。また大連日系企業における賃金・労務のお話も伺った。2011 年は前年比 14.3%の上昇で、物価を勘案した実質増加は 8.5%となっている。しかし IT 分野では、日系企業の賃金は中国系企業に負けており、日系企業への就職動機が、その後に有利に転職できるからという理由には寂しいものがある。反日感情について大連はもともと親日的であり、尖閣問題時にも反日デモはなかったそうである。現在、中日友好学友会と日本大連会との交流は続いており、草の根レベルでの親睦が行われていることは良いお話であった。

以上の 4 社を今回訪問したわけであるが、当初予定されていたアルパイン社は受入担当者の急な出張でキャンセルとなってしまった。しかしその代わり、イダテック社を見学でき、結果として BPO ビジネスの比較ができて有意義であった。2 日目に企業視察を集中させたため結構ハードなスケジュールであったが、旅慣れた会員からは効率的な見学でよかったという意見もあった。初日は、前々回の反省に基づき、時間調整のための観光を行い、203 高地から旅順港を望み、また水師営会見所などを見学し「坂の上の雲」の現場を体感した。またニューソフト社には、大連随一のレストランで海鮮ディナーをご馳走になり、懇親を深めた。また参加者同士も懇親を深められた有意義な機会であった。皆様のご協力で事故なく無事に帰国でき、大変お疲れ様でした。



(JCSSA 事務局 松波道廣記)