

オフショアビジネスの戦略的活用

The Strategic Use of Offshore Business

伊藤征一¹

Seiichi Itoh

I. はじめに

筆者は、当研究紀要で何回かにわたって、オフショアビジネスと、そのために必要な外国人材の育成について論じてきた。その概要は次のとおりである。

近年、ソフトウェア開発などのIT関連業務や、電話問合せ対応（コールセンター）、データ入力、財務・経理業務などの事務関連業務を、賃金の低い外国企業に外注して人件費の削減を図る日本企業が増えている。そのような業務を行うビジネスを、「オフショアビジネス」と呼ぶ。

このオフショアビジネスの要員は日本語を使って日本人と協同作業を行うため、業務に必要なビジネスの知識や情報技術に加えて、日本語の能力が必要になる。このような能力を持つ外国人材を「日本語ビジネス人材」と呼ぶことにする。そこで、この日本語ビジネス人材を育成することが必要になるが、そのための試みとして、筆者はベトナムの大学生向けに「日本語ネットコミュニティ」を作り、その中で「遠隔授業」を行っている。

本稿では、上記の一連の議論を整理して、オフショアビジネスは日本企業のコスト削減に貢献するだけでなく、わが国のアジア諸国との関係強化に大きな役割を果たすことを示し、オフショアビジネスを国策として戦略的に活用することを提案する。

そこでまず、オフショアビジネスがわが国とアジア諸国の双方にもたらすメリットを列挙すると、次のようになる。

(1) 日本側のメリット

① 日本語の普及

オフショアビジネスにより、海外における日本語の普及が促進される。

② 大学教育の国際展開

日本語ビジネス人材の育成のため、日本の大学の国際展開が進む。

③ 高度人材とのレベルの高い濃密な交流

海外の日本語ビジネス人材との協同作業により、レベルの高い濃密な交流ができる。

④ 外国の居住者を労働力として活用

今後の日本の労働力不足に対し、外国の高度人材を外国に居住したまま活用できる。

⑤ 日本語ビジネス圏の形成

オフショアビジネスを中心として、アジア各地に日本語が使えるビジネス圏ができる。

⑥ アジア諸国との関係強化

以上により、わが国とアジア諸国との関係が強化される。

(2) 相手国側のメリット

① 高度人材の雇用機会の創出

ITやビジネスの能力を有する高度人材の雇用機会が創出される。

② 新たな産業の振興

ソフトウェア産業やコールセンターなどの新たな産業が発展する。

③ 日本との関係強化

上記の日本側のメリットの⑥と同様、日本との関係が強化される。

¹ e エデュケーション・プランナー、元星城大学経営学部教授

以下では、これらのメリットについて詳しく説明したうえで、そのようなメリットを有するオフショアビジネスを、わが国とアジア諸国の関係強化のために、国策として戦略的に活用することを提案する。

II. 日本側のメリット

(1) 日本語の普及

オフショアビジネス会社では、電話、電子メール、テレビ会議、データ伝送などを使って、日本の顧客と日本語で打ち合わせをしたり、パソコン画面を共有したりしながら、協同作業を行っている。そのため、オフショアビジネス会社は、大量の日本語ビジネス人材を雇用している。

その社員が日本語能力を高めることは、社内的立場を高めることになる。また、会社としても、日本語のできる社員の数や日本語能力の高さはセールスポイントになる。そのため、オフショアビジネス会社とその社員には、日本語を学ぼうという誘因が働く。

またオフショアビジネスが盛んになれば、そこに就職したい学生が増え、彼らにも日本語学習への誘因が働く。以上のように、オフショアビジネスは日本語を学ぼうという経済的誘因をもたらす、海外における日本語の普及を無理なく進展させることになる。

ちなみに、海外に立地した日系の工場の場合は、組み立て作業を行う作業員を必要とするだけで、日本語ビジネス人材はそれほど必要としない。また、銀行でも、日本語のできる人材はそれほど多くない。例えば、ある日系銀行のハノイ支店の場合、日本語のできる人材は1割前後でしかない(図表1)。そのため、日本語の普及にはあまり貢献しない。

(図表1) ある日系銀行における日本語ビジネス人材の割合

出身大学	人数 (A)	日本語のできる者 (B)	B/A (%)
貿易大学 (FTU)	43	4	9
ハノイ大学 (HU)	8	2	25
国家経済大学 (NEU)	11	0	0
その他現地大学・専門学校	42	1	2
日本の大学	9	9	100
日本以外の海外の大学	20	2	10
合計	133 人	18 人	14%
(日本の大学出身者を除く) 合計	124 人	9 人	7%

(出所) <貿易大学 国際シンポジウム予稿集>

「ベトナムにおける日本語使用人材の実態及び日本語教育促進」

(2011年1月14日)の説明資料より作成

(2) 大学教育の国際展開

オフショアビジネスの発展に伴い、わが国の教育も相手国との連携が求められるようになる。それについては、ハノイ市郊外のホアラック・ハイテクパークで建設が始まった日越大学のような大学を作ることがまず考えられる。また、そのような大がかりなものだけでなく、既存の大学同士の草の根的な国際交流を積み上げていくことも必要である。

後者の場合に重要なことは、少ない費用で迅速に実施できるということである。筆者は、そのような簡易な方法で日本語ネットコミュニティを作り、その中で遠隔授業を行っている。その紹介と国際展開の具体的手順を、文末の(付録)に載せておく。

(3) 高度人材とのレベルの高い濃密な交流

オフショアビジネスの要員は、日本語ができてITやビジネスの能力がある高度な人材である。このような高度人材が日本人と日本語で日常的に協同作業を行うので、その交流のレベルと密度は非常に高いものとなる。

そのような交流の中で、外国の相手は日本の商習慣や仕事の進め方を理解するようになる。また、両国の文化の違いを相互に理解し合うようになる。このような相互理解は、オフショアビジネスの重要なテーマとなっている。

(4) 外国の居住者を労働力として活用

わが国の少子化、高齢化により、長期的な労働力の不足が懸念されている。そのため、移民の導入についての議論まで行われるようになった。しかし、最近のヨーロッパの状況から分かるように、移民には大きな問題がある。

これに対して、オフショアビジネスの場合は、外国人労働者に自国に住んだまま日本の仕事をしてもらうことができる。また、相手国にとっても、高度人材を自国内に留め置いて、自国の産業の振興のために活用できるというメリットがある。

(5) 日本語ビジネス圏の形成

中国の大連に、大連ソフトウェアパークというオフショアビジネスの拠点がある。そこにはオフショアビジネスを行う現地企業や日系企業が多数存在し、日本語でビジネスが行われる環境が整っている。

ベトナムにも、例えばハノイ市郊外にホアラック・ハイテクパークという地区があり、ベトナム最大の IT 企業グループである FPT グループがそこに進出している ([1])。具体的には、日本語のできる IT 技術者を育成するための FPT 大学がこのパーク内に立地している。また、オフショア開発を主要業務とする FPT ソフトウェア社も、ここに日本向け開発拠点を集約している。このほか、日本政府が協力支援する日越大学の建設も始まっている。同大学では日本語による講義と人材育成を行うとされている ([2])。これらの組織を中心として、この地域が日本語ビジネス圏として整備されていくことが期待される。

(6) アジア諸国との関係強化

以上みてきたように、オフショアビジネスの振興によって、わが国と相手国の人的関係を量的にも質的にも強化することができる。量的にはオフショアビジネスが日本語ビジネス人材を大量に必要とすること、質的にはオフショアビジネスの要員が高度人材であることによる。この点が工場の海外立地の場合と違うところである。

これらの高度人材が、自国に居住したまま日本の仕事を行うことで、両国の人的結びつきが強化されるだけでなく、上記の(1)～(5)により、外交、経済、教育、文化などの幅広い分野での関係も強化される。

Ⅲ. 相手国側のメリット

(1) 高度人材の雇用機会の創出

オフショアビジネスの要員は、日常的に日本の会社と協同作業をする必要があるため、ほぼ全員が日本語ビジネス人材である必要がある。そのため、オフショアビジネスの日本語ビジネス人材の雇用吸収力は大きい。

これに対して、日系の工場の要員は組み立て作業を行う作業員が大半であり、トータルの雇用数は大きくても、日本語ビジネス人材の雇用吸収力は小さい。

オフショアビジネスの雇用は、作業員の雇用ではなく、日本語ビジネス人材の雇用である。そのため、今後の進学率の高まりに対して、その人材の受け皿となることができる。また、オフショアビジネスによる日本語ビジネス人材の雇用機会の創出は、学生が日本語を学ぼうという誘因にもなり、日本語の普及にもつながる。

(2) 新たな産業の振興

インドのソフトウェア産業は、アメリカから受注したオフショア開発で発展してきたが、今やインドはアジアのソフトウェア大国として知られるようになってきている。当初は、アメリカの下請けであったが、ある程度発展した後は、独立したソフトウェア会社として存在価値を持つようになったのである。

ベトナムでも、1995年に設立された FTP ソフトウェア社は、2014年にはソフトウェア

開発の売上高が約 150 億円、社員数は約 7,000 名にまで成長している。

もう一つの例として、フィリピンのコールセンタービジネスがあげられる。フィリピンでは英語が使われているため、欧米諸国からの電話問合せ対応業務が盛んにおこなわれており、コールセンターはフィリピンの重要ビジネスになっている。

このほか、データ入力については、5 年ほど前に中国の瀋陽で従業員 3,000 人という企業を見学したことがあるが、そこでは、「申込書」の情報のコンピュータ入力が行われていた。このように、データ入力業務もそれなりのビジネスになっている。

以上のように、オフショアビジネスは、相手国の新たな産業の振興に貢献している。

(3) 日本との関係強化

アジア諸国にとっても、わが国との関係強化はメリットが大きい。オフショアビジネスは、相手国側から見ても、日本との関係を強化するための重要な手段となる。

IV. オフショアビジネスの戦略的活用

以上見てきたように、オフショアビジネスは、単に日本企業の人件費の削減に貢献するだけでなく、アジア各国との関係を強化するための国家的な政策につながるものである。

すなわち、オフショアビジネスを戦略的に活用することにより、日本語の普及、大学教育の国際展開、高度人材との濃密な交流、外国の居住者を労働力として活用、日本語ビジネス圏の形成、アジア諸国との関係強化といった政策を総合的に実施することができる。

また、相手国側でも、高度人材の雇用機会の創出、新たな産業の振興、日本との関係強化といった政策を実現できる。

このように、オフショアビジネスを戦略的に活用した幅広い政策により、わが国とアジア諸国との関係を強化し、アジアの安定を図ることが望まれる。

参考文献

[1] 伊藤征一(2013)、「ベトナムにおけるオフショアビジネスの事例と日本語ビジネス人材の育成」、星城大学研究紀要第 13 号、

<http://www.ne.jp/asahi/itoh/seiichi/paper/kiyou2503.pdf>

[2] 一般社団法人日本ベトナム経済フォーラム(2013)、「日越大学構想について」

<http://jvef.org/Japanese2013.PDF>

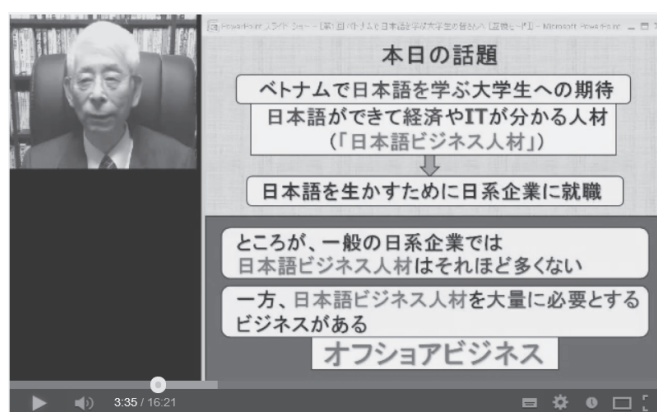
(付録) 大学教育の国際展開の具体手順

筆者は、日本語ビジネス人材育成のため、ベトナムの大学生を対象とする「日本語ネットコミュニティ」を facebook 内で運営してきた。そのメンバー数は、3年半ほどの間に 150 人となった。また、その活動の一環として、「遠隔授業」を行っている。以下では、その遠隔授業を紹介しながら、大学教育の国際展開について、具体的手順を提示する。

(1) 遠隔授業の映像

筆者が行っている遠隔授業では、講師の講義中の映像とパワーポイント画面を連動させたビデオ映像(図表 2)を使っている。この映像を学生が見て、質問に答えたり、コメントを書いたり、課題を行ったりする。この映像は事前に YouTube にアップロードしてオンデマンドで見られるようになっている。

(図表 2) 講師の映像とパワーポイントの連動画面



このビデオ映像が単に講師が話をしているだけの映像であれば話は簡単であるが、上記のようなパワーポイント画面との連動を行うためには、それなりの作業が必要になる。

その作業を行う際に、これまでは Microsoft Producer for PowerPoint 2003 という古いソフトを使っていた。そのため、PowerPoint 2003 が必要であった。また、視聴者はブラウザとして Microsoft の Internet Explorer しか使えないなどの問題もあった。

そこで、今回は、Ustream Producer pro というソフトを使うことにした。これにより、講師が制作者を兼ねて、パワーポイント画面を操作しながらモニターに取り付けたウェブカメラに向かって話をする作業を、1人で行うことができるようになった。

Ustream は、イベントなどの実況放送を行うための仕組みである。Ustream Producer pro によって、授業の実況放送の映像がパワーポイントの画面と連動して Ustream のサーバーに送り込まれて録画される。録画結果を YouTube にアップロードすることも容易である。その YouTube の URL を、facebook の画面やメールで告知すれば、視聴者はオンデマンドで見ることができる。

この方法により Internet Explorer 以外のブラウザも使えるようになったので、iPad でも視聴可能である。

(2) 授業内容

筆者は、オフショアビジネスをテーマとする遠隔授業を行っているが、その内容は実務的なものではなく、啓蒙的なものとした。実務的なものは、ベトナム側で十分対応できるからである。具体的には、例えば、「日本から見た”オフショアビジネス”」というように、日本からの授業らしい特色を持たせた。

このような啓蒙的な授業であれば、文系の学生にも理解でき、日本語の教材にもなる。これにより、ベトナムの学生に「オフショアビジネスという面白いビジネスが、これからベトナムで盛んになる」という話をして知的好奇心に訴えつつ、日本語で授業を聴く練習

をさせることができる。参考のため、その遠隔授業のビデオ映像を取めた YouTube の URL を挙げておく。 <https://www.youtube.com/user/SakuraJukuV>

(3) 受講生の管理（任意参加の場合）

筆者が行っている遠隔授業では、学生はまず facebook 内に作られたグループに参加する。遠隔授業はそのグループの各種活動の一つという位置づけである。この遠隔授業への参加は自由とし、オンデマンドで映像を見ることができる。受講生が映像を見た後の感想や質問は facebook のコメント欄に書くことができる。自由参加の学生に対してこのような緩やかな管理を行うには、facebook が向いている。

(4) 受講生の管理（強制参加の場合）

筆者の遠隔授業では学生は自由参加としたが、大学の正規の授業では強制参加となる。その場合は facebook ではなく、専用の授業管理システムを使うのがよい。筆者が以前行った大連の学生との遠隔授業の実験では、朝日ネット社の manabafolio を使った。このシステムには、「教員による課題の出題・回収・評価」、「学生同士のレポート閲覧」、「質疑応答や、ディスカッションのための掲示板」などの機能がある。また、学生一人一人に対し、レポートなどの提出物や教員からの配付物、各種資料、就職活動の記録などをため込んでおける「ポートフォリオ」スペースが与えられる。

学内に上記のような授業管理システムが既に導入されている場合は、そのシステムを国内外シームレスに使うことができる。

なお、大連の学生との遠隔授業の実験および manabafolio については、下記のレポートおよび、朝日ネット社の紹介記事 (<http://manaba.jp/70>) を参照されたい。

- ・伊藤征一(2012)、「オフショアビジネスのための日本語人材の育成
—大連市およびハノイ市の学生との遠隔授業の実験—」、星城大学研究紀要第 12 号
<http://www.ne.jp/asahi/itoh/seiichi/paper/kiyou2402.pdf>

(5) 大学教育の国際展開の具体化

大学教育の国際展開を図るには、まず、相手国の大学と提携して、遠隔授業を相手校の正規の授業として認定してもらうことが必要である。そのうえで、上記のような手順で遠隔授業を行えばよい。なお、学生が遠隔授業を見たかどうかを確認するためには、学生を一堂に集めて遠隔授業を見せるなどの工夫が必要である。

ここで、重要なことは、日本語でオンデマンドの授業を行うことである。従来の遠隔授業の実験は、英語でリアルタイムのものが多かったようであるが、その場合は、運営が非常に難しくなる。

また、提携校としては、IT や経営学、社会科学関係の学部（学科）で日本語を教えている大学があるが、そのような大学とは提携の可能性が高い。筆者の場合は、ハノイの FPT 大学、貿易大学、人文社会科学の学生を対象として、自由参加の日本語ネットコミュニティを作り、その中で遠隔授業を行っている。

費用としては、ビデオ映像を作るために、Ustream の放送用ソフトウェア（Ustream Producer Pro、約 2 万円）と Web カメラ（約千円）が必要である。また、運営費は、Manabafolio を既に導入している場合、受講生の人数分のシステム利用料と講師の人件費だけである。

この授業がうまくいけば、順次授業数を増やしていけばよい。さらに、この方法が軌道に乗れば、提携校の中に日本側の出先を作って、日本の分校と位置付けることもできる。