

## 2014年版

# グローバルアウトソーシング・インソーシング サーベイ結果概要(抄訳版)

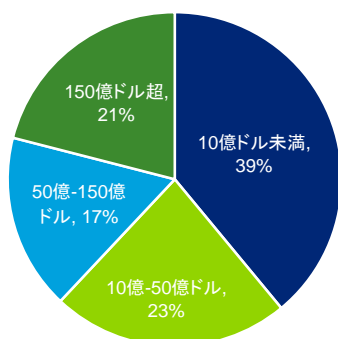
### デロイト グローバル アウトソーシング・インソーシング サーベイについて

グローバル アウトソーシング・インソーシング サーベイは、グローバルレベルでのアウトソーシング・インソーシングの実態・トレンド把握を目的に、デロイトが隔年で実施しているサーベイである。

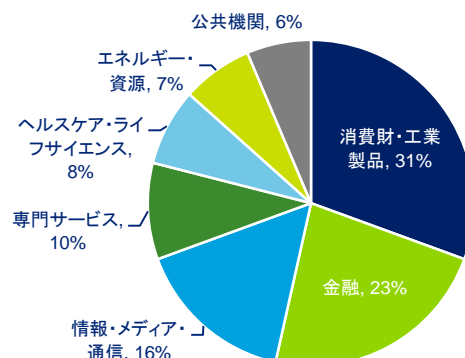
### 調査仕様

2014年のサーベイでは、「アウトソーシングの現状と今後」、「アウトソース先のロケーション」、「ベンダー・マネジメント」、「経験からの学び」の4つのカテゴリーからなる質問項目を設定し、30カ国、22インダストリーの157名から回答を得た。

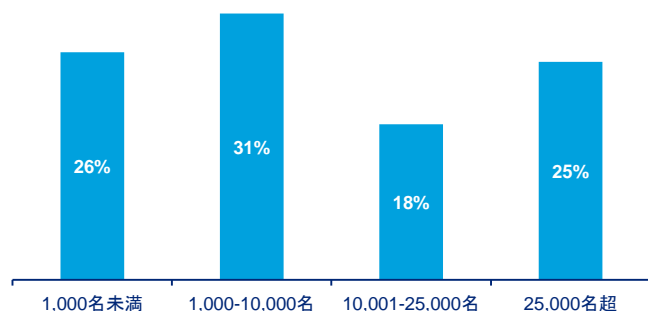
図表1: 売上規模



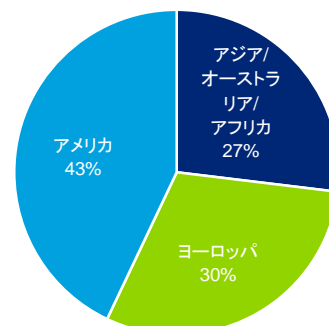
図表2: 所属業界



図表3: 従業員規模



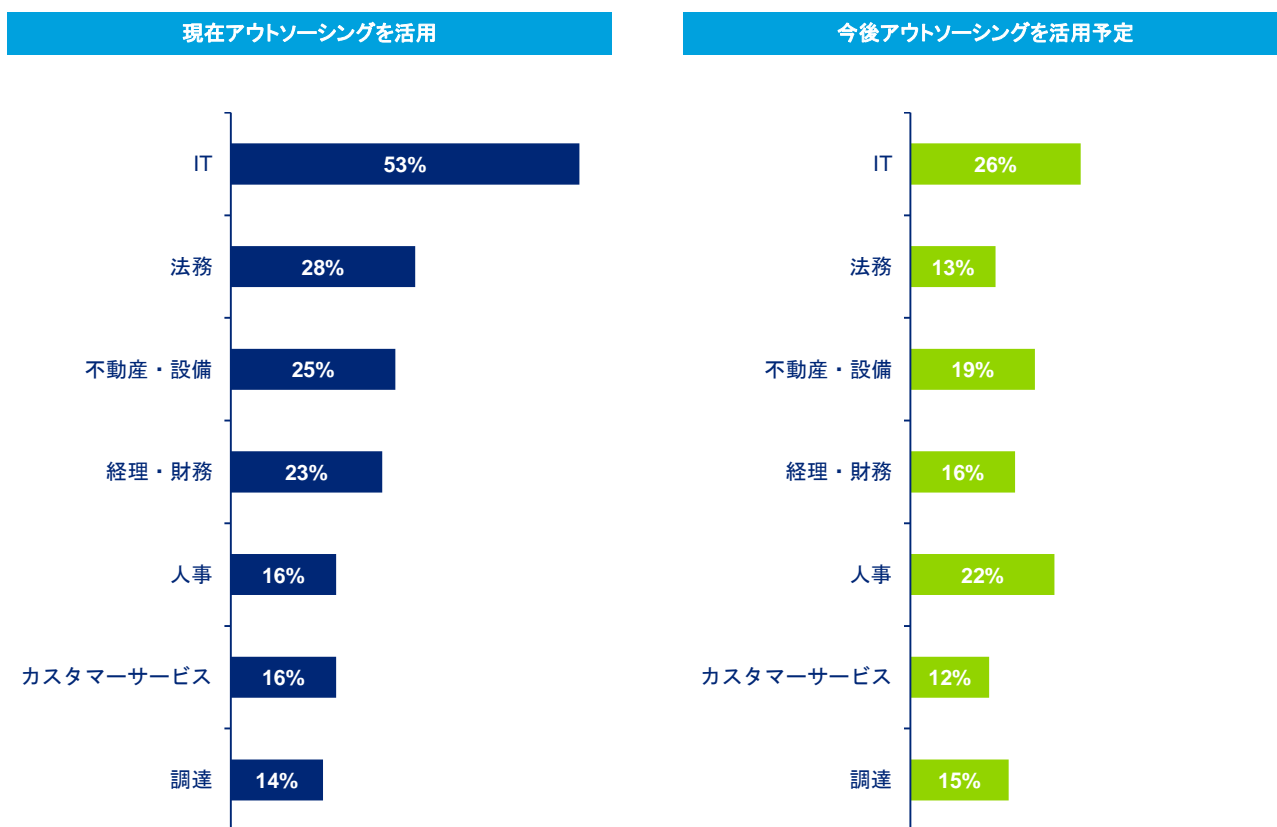
図表4: 所属地域



## アウトソーシングの現状と今後

- アウトソーシングは、IT領域において最も積極的に活用されており、現在、回答企業の約半数がアウトソースしている。
- 今後、アウトソーシングの活用を予定している企業は、全ての領域において10%以上存在する。  
特にアウトソーシングの活用が拡大すると見込まれるのは、IT、人事、不動産・設備領域である。

図表5: 現在アウトソーシングを活用している業務領域と今後の活用予定

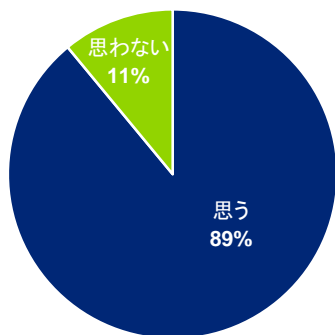


## アウトソース先のロケーション

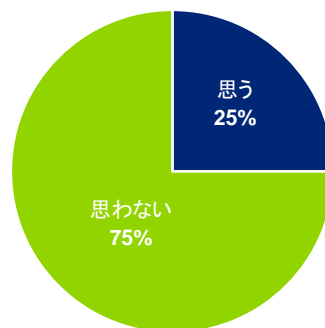
- ほぼ全ての回答者が、法規制がない限りオフショアの活用は拡大し続けると考えている。
- インド、米国、中国、ポーランドは、従来より主流なアウトソース先となっている。また、フィリピン、ルーマニア、メキシコ、オーストラリア、ブラジル、マレーシアは、現在アウトソースが進んでおり、今後成長が期待できる地域である。

図表6: オフショアに対する法規制の影響

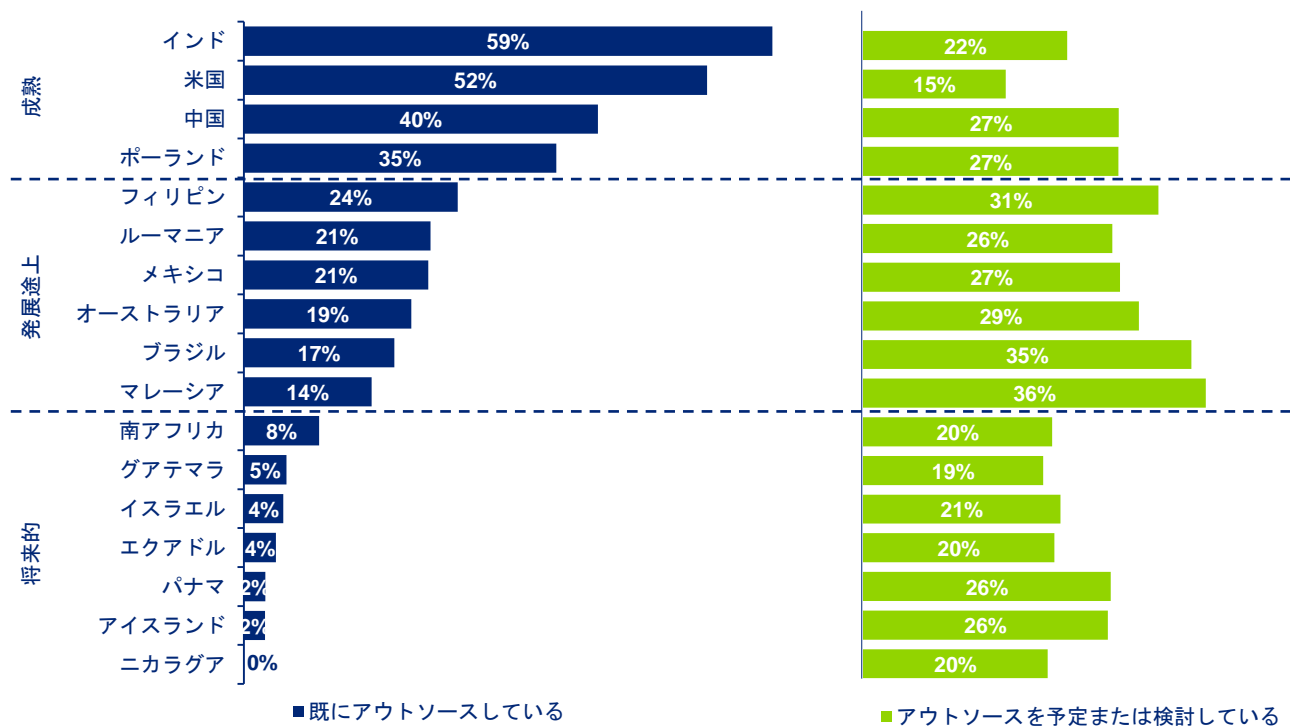
法規制がなければ、オフショアの活用は拡大し続けると思うか



オフショアを規制する法律が制定されるべきだと思うか



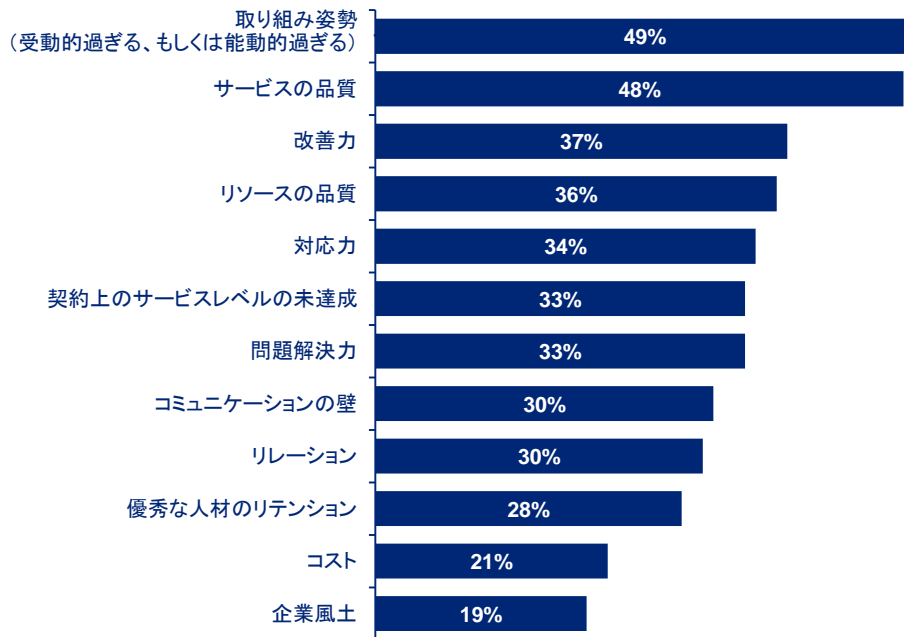
図表7: アウトソース先のロケーション



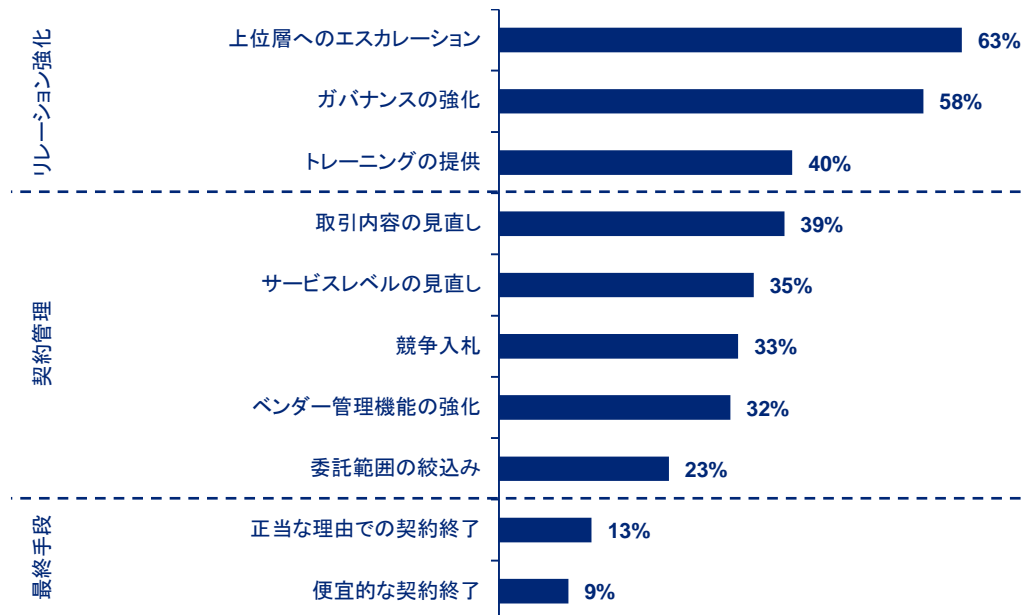
## ベンダー・マネジメント

- 委託先に関する課題として、サービスの品質や改善力といった「質」の要素が、コストといった「量」の要素よりも多く挙げられている。
- 課題への対応としては、契約の見直しを行う前に、ベンダーの上位層にエスカレーションする、ガバナンスを強化するといったリレーションを通じた対応を行う傾向がある。

図表8: 現在の委託先に関する課題



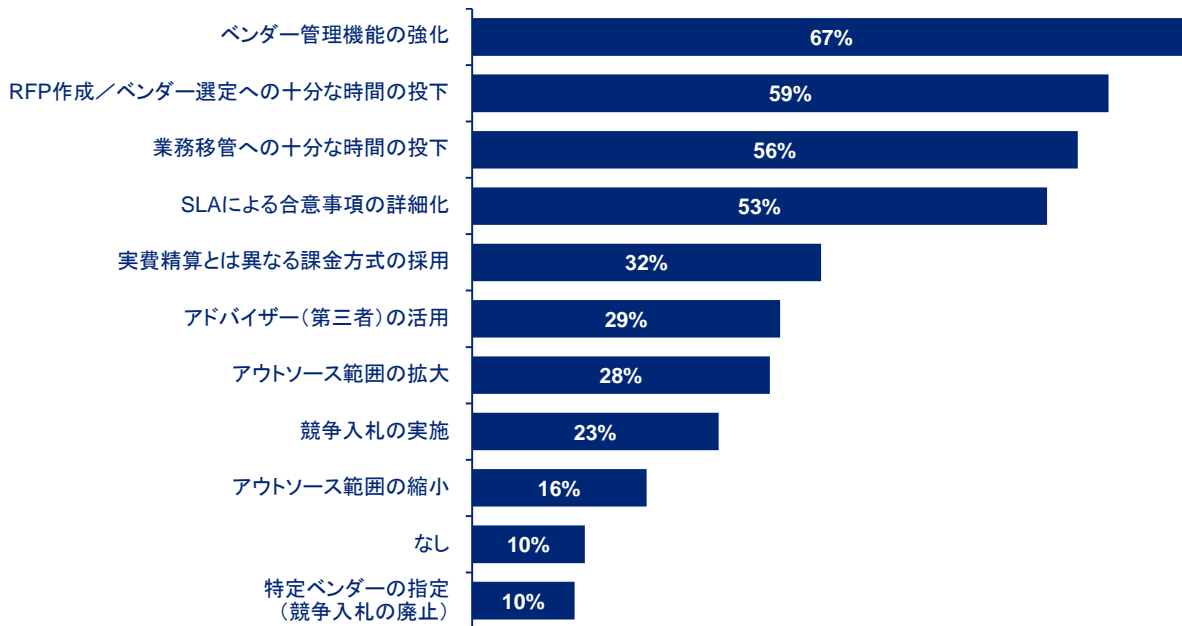
図表9: 課題解決に向けて実施した対応



## 経験からの学び

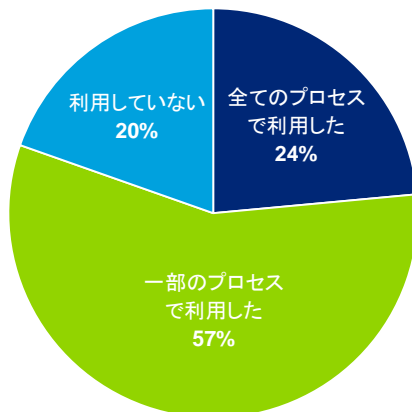
- 過去のアウトソースの経験から、回答者が最も課題として認識したのは、ベンダー管理機能の強化である。  
また、半数以上の回答者が、RFP作成／ベンダー選定および業務移管に、十分な時間を投下できていないと考えている。
- 5分の4の回答者は、アウトソーシングを行うにあたり、何かしらの業務において第三者のアドバイザーを利用している。  
また、アドバイザーは、アウトソーシングの取り組みにおけるプロセス全般にわたり価値を提供している。

図表10: 過去の経験を踏まえ、次回アウトソースする際に変えたいこと

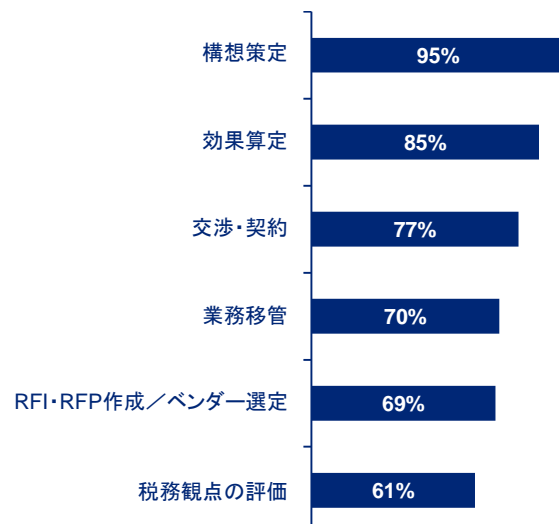


図表11: 直近のアウトソースの取り組みでアドバイザー(第三者)が提供した価値

### アウトソーシングの取り組みにおけるアドバイザーの利用状況



### 利用した場合、アドバイザーが価値を提供した業務



英文のエグゼクティブサマリーは、下記のサイトに掲載されています。

[https://www.deloitte.com/view/en\\_US/us/Services/additional-services/Service-Delivery-Transformation/index.htm](https://www.deloitte.com/view/en_US/us/Services/additional-services/Service-Delivery-Transformation/index.htm)

## デロイトトーマツコンサルティング株式会社

CFOサービス

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル Tel 03-5220-8600 Fax 03-5220-8601

[www.tohmatsu.com/dtc](http://www.tohmatsu.com/dtc)

E-mail [DTC\\_CFO@tohmatsu.co.jp](mailto:DTC_CFO@tohmatsu.co.jp)

デロイト トーマツ コンサルティング(DTC)は国際的なビジネスプロフェッショナルのネットワークであるDeloitte(デロイト)のメンバーで、有限責任監査法人トーマツのグループ会社です。DTCはデロイトの一員として日本におけるコンサルティングサービスを担い、デロイトおよびトーマツグループで有する監査・税務・コンサルティング・ファイナンシャル アドバイザリーの総合力と国際力を活かし、日本国内のみならず海外においても、企業経営におけるあらゆる組織・機能に対応したサービスとあらゆる業界に対応したサービスで、戦略立案からその導入・実現に至るまでを一貫して支援する、マネジメントコンサルティングファームです。1,800名規模のコンサルタントが、国内では東京・名古屋・大阪・福岡を拠点に活動し、海外ではデロイトの各国現地事務所と連携して、世界中のリージョン、エリアに最適なサービスを提供できる体制を有しています。

Deloitte(デロイト)は、監査、税務、コンサルティングおよびファイナンシャル アドバイザリーサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスを提供しています。デロイトの約200,000名を超える人材は、“standard of excellence”となることを目指しています。

Deloitte(デロイト)とは、英国の法令に基づく保証有限責任会社であるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(“DTTL”)ならびにそのネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびその関係会社のひとつまたは複数指します。DTTLおよび各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTL(または“Deloitte Global”)はクライアントへのサービス提供を行いません。DTTLおよびそのメンバーファームについての詳細は [www.tohmatsu.com/deloitte/](http://www.tohmatsu.com/deloitte/) をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

© 2014. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting Co., Ltd.

Member of  
**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**