

OFFSHORING, OUTSOURCING & SHARED SERVICES SUMMIT JAPAN

オフショアリング、アウトソーシングや共有
サービスサミット **ジャパン**



メインカンファレンス:
2011年11月
10～11日

プレカンファレンス ワークショップ:
2011年11月9日

会場:
ウェスティンホテル東京,
日本

ビジネスプロセスの変革とグローバル化によるビジネス即応性と卓越したパフォーマンスの実現

解き明かされる

世界的 な大手

ビジネス サービス
企業の基本知識
とベストプラクティス

- ▶ **スリニヴァス クリシュナ**
Microsoft (UK)
ディレクター、
グローバルベンダー管理、
ファイナンスオペレーションズ
- ▶ **青島伸治**
Microsoft (日本)
マイクロソフト日本法人、
ファイナンスディレクター

Microsoftの注目される成果
- 統合されたファイナンス機能

- ▶ **ラルフ ギアツェマ**
British Telecom (UK)
ディレクター グローバル
ファイナンス
トランスフォーメーション

マスター グローバル エンドツ
ーエンド プロセス イニシアチ
ブおよびマルチソーシングの
パターン

一流のSSO/アウトソーシング 実践的先駆者の紹介

三輪耕司
デロイト トーマツ
コンサルティング
パートナー

フェルナンド イグレスア
スタンダードチャータード
銀行在日支店
CIO

佐藤久史
ABB株式会社
最高財務責任者

モリカワ タカオ
ハネウェル (上海)
APAC 地域 HR
オペレーションズ ディレクター
HR サービス グローバル
HR オペレーションズ

エドワード ホール
日本アムウェイ
CFO

ウィリアム ギル
メルク
役員
IT部門統括

アサカ キヨシ
テスコジャパン
IT ディレクター

イシカワ ケイゾウ
東レ・ダウコーニング
CFO

エイヴリ パロス
GE キャピタル
CIO

パトリック J. ミスキアーナ
シティグループ・サービス・
ジャパン株式会社
取締役、日本国内技術
インフラ責任者兼日本
消費者サイト技術統括

サーシジ ペシン
ファイザー株式会社
CIO

ジェフ ハワード
ユニリーバ・ジャパン
HR ディレクター

アリフ イグボール
日本ベクトン・
ディッキンソン株式会社
ファイナンス ディレクター

加藤永生
バイエル ホールディングス
株式会社
執行役員兼人事本部長

クモダ ヨシ
日本マクドナルド
シニア マネージャー、
共有サービス日本担当

役に立つインタラクティブ ワークショップの紹介

2011年11月9日(水)

ワークショップA: **ベンダー管理だけではないパートナー管理**

ワークショップB: **オフショアリングの投資判断**

プラチナ・スポンサー:

Deloitte
トーマツ

ゴールド スポンサー:

GENPACT

スポンサー:

SCOTTISH
DEVELOPMENT INTERNATIONAL

tpi

INFORMATION
SERVICES
GROUP

研究開発:

SSON

IQPC
International Quality & Productivity Centre

日本のオフショアリング、 アウトソーシング、共有サービス市場

2005 - 2008 年: IT アウトソーシングの 黎明期、成長期

市場の指標1: 国内外の市場において IT アウトソーシングのトライアル、成長が大きく進みました。中国やインドが日本のITオフショアリング市場を席巻し始めました。

2008 - 2010 年: BPO イニシアチブ対応準備

市場の指標2: 日本企業は、アウトソーシングやオフショアリングをファイナンス、人事、さらにはエンジニアリングや製造などの知識主導型サービスにまで拡大し始めました。キャプティブ、オフショアリングやアウトソーシングを含め、様々なソーシング モデルが徐々に現れるようになってきました。

2011 - 2012 年: グローバル化と 全社的変革

市場の指標3: 今日、変化するビジネス環境が日本においてさらなるアウトソーシングやオフショアリングのニーズを押し上げています。グローバル化がさらに進行する中、日本企業がその成長戦略で柔軟性や機動性を発揮することが、絶対的に必要とされています。

エグゼクティブ各位

➤ 世界中の中規模企業および大企業の **90%** 以上が過去15年で**共有サービス アウトソーシング戦略**を採用してきました。現在では、**5000**を超える**デリバリー センター**が世界中に存在します。

➤ **2004年**に、共有サービス アウトソーシングが企業にとって「戦略的」であると考えていた世界中のエグゼクティブは **24%** でしたが、**2011年**には、**89%** に上っています!

➤ もはや、**賃金格差の利用**やコストのかからない場所への「撤退とシフト」ではありません。現在では、生産性の向上、自動化および**運転資本を活用するチャンス**から本当の改善がもたらされています。

➤ **世界第3位の経済国、日本が**、特に最近発生した出来事を踏まえ、今後12ヶ月の成長戦略を最大限に高める新たな方法を現在積極的に模索しています。

ビジネス プロセスの変革を実施していますか?

効果的な共有サービスとアウトソーシング/オフショアリング戦略が2012年には企業にとって実際にどのような意味を持つでしょうか?

日本で開催される SSON の主要イベントに参加すれば、20 名を超える業界の実践的先駆者が紹介する現場で実証された戦略について知ることができます。

- ソーシング戦略の習得や変革イニシアチブのグローバル化
- 生産性の向上やコスト最適化のための機能に合わせて調整されたイノベーション
- 効果的なプロセス移行とシームレスな変更管理
- 新しいビジネス上の課題に対応するための急激な拡大とスケールアップ
- オペレーショナル エクセレンスと人材管理

地域の先駆者やリーダーに会い、組織を次なる成長段階へと導くためにオペレーションをさらに発展させる方法を聞くことができるのは、この場所だけです。

11月にお会いできるのを楽しみにしています。



サラ イー
アジア プログラム ディレクター
SSON (共有サービスとアウトソーシング ネットワーク)

プレカンファレンス ワークショップ

2011年11月9日(水)

SSONのワークショップは、業界のエキスパートと貴重な時間を過ごすことができるまたとないチャンスです。これらのインタラクティブセッションでは、カンファレンスの最重要問題の核心に迫り、社内でも利用できる実用的なソリューションを発見することができるでしょう。

ワークショップ A: 09.00 - 12.00

ベンダー管理だけではないパートナー管理

アウトソーシング パートナーの選定、交渉、提携、契約締結、継続的管理

- ベンダー管理プログラムの実施および改善のための実用的なガイダンス
- 最適なサービス品質保証契約 (SLA) の交渉能力の向上
- ベンダーの利用価値を高め、適正に管理し、リスクを削減する方法
- 評価テンプレート、請負契約、サービス品質保証契約、運用レベル契約を作成する知識の強化

スリニヴァス クリシュナ

Microsoft

ディレクター、グローバル ベンダー管理、
ファイナンス オペレーションズ

ファシリテーターについて: スリニヴァス氏は上級管理者や取締役会に対応してきた19年の経験を基に、グローバルな環境下の企業管理において幅広い見識と深い理解を示しています。Microsoftでは、ファイナンス オペレーション リーダーシップ チームのメンバーとして、スリニヴァスは特にこれらの提携のビジネス面、商業面、契約面における体制作りに取り組み、ファイナンス オペレーション内のすべての海外の外注企業との関係を管理しています。

ワークショップ B: 13.00-16.00

オフショアリングの投資判断

変革、拡張、価値創出

- 開始前に理解すべきこと: オフショアリング移行および戦略設計の事前計画の方法
- 第一段階のBPO移行およびリスク評価で主に考慮すべき事項
- 適切なテクノロジーのサポート
- 評価基準とガバナンス構造の作成
- 導入開始から3年間の現実的なパフォーマンスの期待値

ラルフ ギアツェマ

British Telecom (UK)

ディレクター グローバル ファイナンス
トランスフォーメーション

「向上の機会に満ちた、素晴らしいネットワーキングプラットフォームだ。刺激的で、日頃の業務に戻った際、より素早くより高成果を常に産み出せるビジネスへと変化させるためのアイデアを創造している。」

ジュローム ドゥブリュー、WEBCOR Group グループCFO

カンファレンス第1日目

2011年11月10日(木)

08.15 登録

08.45 開会の辞

三輪耕司

デロイト トーマツ コンサルティング

パートナー

グローバル化 & オフショアリング戦略

09.00 **企業としてグローバルなビジネス サービスを実施 - 国際レベルの GBS 組織実現までの計画**

基調講演

- 成功するグローバルなビジネス サービス構造とは?
- 国、地域から世界レベルに進化するための規模の明確化
- 提供サービスの進化: コスト面の鞏固さから価値創出、そしてイノベーションへ
- これで終わりではない - 持続可能性と将来の成長のための適切な戦略の展開

三輪耕司

デロイト トーマツ コンサルティング

パートナー

09.30 懇親会

この交流の機会にきっかけづくりをしてみましょう。打ち解けた雰囲気の中、他の参加者と知り合い、その会社について知ることができます。共有サービスやアウトソーシング コミュニティーのメンバーと新しい関係を作り、新しいチャンスを模索してみましょう。

09.50 **企業戦略に合わせた最適なオフショアリング モデルの開発: 変更の影響を最低限に抑え、コスト削減を実現**

- ビジネスの正当性と文化的な拒否の克服
- 節税の可能性に対応したオフショアリング戦略
- 最適な場所を選択するための適切なセクション基準の明確化
- 労働格差による鞏固さと様々な場所におけるスキル提供の理解
- ニアショア機能とオフショア機能の統合
- アウトソーシングにおける文化とオペレーションにおいて考慮すべき事項の評価
- アウトソーシング パートナーシップ vs. キャプティブセンター vs. ハイブリッド モデルの比較

ラルフ ギアツェマ

British Telecom (UK)

ディレクター グローバル ファイナンス トランスフォーメーション

10.30 午前休憩 & 懇親

11.00 **最適な提供モデルを見つけるために考慮すべき事項の評価とバランス**

1. アウトソース vs. キャプティブ vs. ハイブリッド
2. オフショアリング vs. ニアショア vs. オンショアリング

エグゼクティブ インサイト

他国において合理化、コスト削減、労働力のアーブトラージ活用の意思決定を行う場合、プロセスを確立されたセンターや地域の知識がある第三者にアウトソースするほうが簡単に思えることがあります。一方、これによりもたらされるサービスレベルの管理や作業やプロセスを業務目標に合わせて調整する上での影響を考慮する必要もあります。このセッションでは、最適な方法を決定する上で役立つ各モデルのメリットや制約に関連した要因を検討します。

上級管理者, Genpac

11.30 **ファイナンス オペレーションのパフォーマンス向上のための共有サービスおよびアウトソーシングによるファイナンス変革の構造化**
世界のCFOの三分の二は、顧客分析や取引処理などの日常業務から企業戦略や企業業績に影響を与える価値創出活動にチームがシフトできるようにファイナンス変革戦略に取り組んでいます。グローバリゼーションのさらに高まるニーズや新興市場における新たな課題に直面している独特の日本型ビジネス モデルは進化する必要に迫られています。これらの企業はどのようにして地域において改革を行ってきたのでしょうか?上記の課題は皆様に、そして共有サービスやアウトソーシング戦略にどのような影響をもたらすのでしょうか?

- 新たなイニシアチブやファイナンス機能の生産性、変革、ビジネス即応性の新たな限界について検討
- グローバリゼーションの課題克服 - ファイナンス共有サービスは世界的に単一の取引プロセス中心からエンドツーエンドのプロセス所有、そして戦略的価値創出に、どのように進化してきたのでしょうか?
- 日本固有の問題の克服

上級管理者, SDI

12.00 **オフショア センターとのシナジー創出: 最適なパフォーマンスを実現するためのプロセス移行の再設計と再戦略化**

アサカ キヨシ
テスコジャパン
IT ディレクター

12.40 **食、懇親**

プロセス移行と変更管理

13.40 **極めて効果的なファイナンス サービス提供プラットフォームの特徴 - ABB社の事例**

- グローバル vs. ローカル: 最適なバランスを得るには
- 明確なエンドツーエンド プロセス統合の推進
- 二重の e 効果 (効率と効果) に向けた上位成功要因の推進
- 価値の評価と実証

佐藤久史
ABB株式会社
CFO

14.20 **オペレーション プロセスのシームレスな移行の実現と切替時の中断の最低限度への抑制**

- 効果的なリソース管理の実施
- 社内外の関係者を含むプロジェクト管理事務所の設立
- 適切なチャージバック モデルの適用
- 最初の段階から一元化された運用の価値の実証 (オンショアまたはオフショア)

モリカワ タカオ
ハネウェル
APAC 地域 HR オペレーションズ ディレクター、
HR サービス グローバル HR オペレーションズ

15.00 **午後休憩 & 懇親**

15.30 **日本における共有サービスおよびアウトソーシング環境の従業員再編の上位成功要因**

厳格な労働法を含め終身雇用の概念が日本人の心理に深く刻まれていることは驚くほどです。これは共有サービス/アウトソーシングの実施を極めて難しいものにしてしています。ブレインストーミングを行い、これらの課題を克服する方法について学びます。

- 浮き彫りになる一時解雇や従業員のリストラに関連した主要な課題
- 厳しい労働法や深く根ざした文化規範に対処するための革新的な方法や効果的なアプローチをブレインストーミング
- 得られる主な教訓は?

パネル講演者:

フェルナンド イグレスア
スタンダードチャータード銀行在日支店
CIO

エドワード ホール
日本アムウェイ
CFO

16.10 **段階的オフショアリング変革を確実に成功させるための構造化された変更管理プログラムの提供**

- 変更プロセス段階のモデル化と各段階における主要な成功要因
- 変更管理を促進する包括的な全社的コミュニケーション
- ビジョンの伝達
- 変更のメリットの認識
- 短期的な成果
- 効果的なアウトソーシング後の組織の設計と管理

アリフ イグボール
日本ベクトン・ディッキンソン株式会社
ファイナンス ディレクター

16.50 閉会の辞

17.00 **1日目終了**



**早朝割引
料金**

2011年9月2日までに予約
してと支払えば、
USD\$800割引に!

メインカンファレンス第2日目

2011年11月11日(金)

OFFSHORING,
OUTSOURCING &
SHARED SERVICES
SUMMIT JAPAN
オフショアリング、アウトソーシングや共有
サービスサミットジャパン

08.15 登録

08.45 開会の辞

デロイトトーマツ コンサルティング
パートナー、三輪耕司

拡張とスケールアップ

09.00 **SLA の先を見据えて: 効果的なアウトソーシング統治
フレームワークと関係**

SLA は日常の管理やパフォーマンスを確認するために不可欠なツールですが、幅広い管理および評価機能の中では一つの要素に過ぎません。外部の専門性を活用し、外注プロセスにおいて本当の変革の成果を生み出すことができる可能性がますます認識されるようになっていきます。ビジネス パートナーと革新的な方法で協力し、サービスの柔軟性を拡大し、単なる契約履行だけでなく関係を構築すべきではないでしょうか。取引後の関係管理を注意して行うことが、アウトソーシング提携関係を成功させる大きな要因です。

- 体系的な管理プロセスの導入
- 効果的なコミュニケーションおよびコラボレーションのプロセス導入
- 長期的に持続可能な成功を収めている提携関係

スリニヴァス クリシュナ

Microsoft

ディレクター、グローバル ベンダー管理、ファイナンス オペレーショ

青島伸治

マイクロソフト日本法人、ファイナンス ディレクター

09.40 **価値提供に関するバイヤー/プロバイダーの視点: 構造化
された移行段階: 移行前の変革と移行後の現実**

- 移行前の期待値: 準備、移行
- 移行後の現実: 評価対象と今後の方向性
- 成功を収めている継続的な提携とは、そのような提携を維持すべき方法

ジェフ ハワード

ユニリーバ、HR ディレクター

10.20 午前休憩 & 懇親

10.50 **グローバル プロセス標準化および統合に合わせた最適
なパフォーマンスを確保するための効果的なローカル
アプローチの採用**

- グローバルレベルの一元化におけるプロセス移行の課題の特定
- 地域のパフォーマンスを最大限に引き出すためのローカルアプローチの導入
- オフショアリング移行を確実に成功させるための様々な国別モデルの評価

加藤永生

バイエル ホールディングス株式会社

執行役員兼人事本部長

11.30 **コスト効果の高い方法によるアウトソーシング ポートフォリオ
の規模拡大: 外部の専門性と能力をフル活用**

多機能ベンダーの出現とサービス プロバイダーが提供する品質の向上によって、バイヤーはすべての要件を提供するための一社のパートナーに依存することができるようになってきました。ところが、業界の分野の専門性を持ち、技術的に実現可能な変革またはクラス最高のプラットフォームを提供できる戦略パートナーを探すことは容易ではありません。サーシッジ ペシン氏が紹介するセッションでは、プロバイダーがますます革新的で安定したサービスを提供するにつれて、標準となりつつある「EaaS」をご覧ください。

サーシッジ ペシン、

ファイザー株式会社、CIO

12.10 昼食 & 懇親

オペレーショナル エクセレンスと人材管理

13.30 **共有サービスの導入成功の基盤の整備: 成功と失敗**

共有サービス導入の真のメリットは生産性向上とコスト削減です。共有サービスを導入した企業がすべて成功している訳ではありません。何が失敗したのでしょうか?共有サービスの主な成功要因は?失敗を避けるモデルの境界と落とし穴をどのように見分けることができるでしょうか?

パトリック J. ミスキアーナ

シティー・サービス・ジャパン株式会社

取締役、日本国内技術インフラ責任者兼日本消費者サイト技術責任者

14.10 **労働格差による韜薙ぎを超えて: 持続可能な戦略構築
とオフショアリング オペレーションの継続的改善**

特定の地域のオフショアリング プロセスでは労働コストの韜薙ぎによりコストを削減することができます。ところが、これはオフショアリングの一面に過ぎません。どのようにして長期的に顧客に最適な価値提案を確実に提供できるようになるのでしょうか?

- 顧客のニーズの理解と運用上のニーズの明確化 – エンドツーエンド プロセスに対する視点
- プロセス機能を監視および改善するために、すべてのプロセスに成果とワークフローの評価基準を設定
- 改善イニシアチブを指導するプロセス エクセレンス スペシャリストの採用
- 無駄を排除および削減するリーン原則とツールの利用
- 継続的改善と体系的リーダーシップの文化の促進

イシカワ ケイゾウ

東レ・ダウコーニング、CFO

14.50 午後休憩 & 懇親

15.10 **SSO オペレーションにおける重要な誘因:
テクノロジーによるビジネス変革の実現**

IT 戦略の効果を高めることは企業の成功にとって不可欠です。IT イニシアチブを推進し、全社的なビジネス変革の合理化を推進することによって、リスクを削減しながら、会社のビジネスユニットの効率および効果を高めることができます。このセッションでは、戦略的な自動化およびビジネスインテリジェンス ソリューションを財務、会計、調達において活用する方法を焦点を当てます。

ウィリアム ギル、

メルク、IT部門統括、役員、情報技術部門長

15.50 **サービスが文化に出会うとき: 顧客との良好な関係構築
とニーズベースの価値提案による卓越したサービス提供の
実現**

顧客サービス満足度のレベルを高めることは、オペレーショナルエクセレンスだけではありません。標準化やコンプライアンスだけでなく、顧客のニーズを理解して対応し、顧客との良好な関係構築することです。

- 健全な顧客契約モデルの導入
- 顧客志向型組織の促進
- エンドツーエンド プロセス イノベーションによる価値の創出

クモダ ヨシ

日本マクドナルド

シニア マネージャー、共有サービス日本担当

16.30 閉会の辞

16.40 カンファレンス終了

スポンサーや展示の機会に興味 がおありですか？

オフショアリング、アウトソーシング、共有サービス
ジャパンでマーケティング費用を最大限に活用できる理由:

- 日本のオフショアリング、アウトソーシング、共有サービスの設計や実施の責任を負う意思決定者に幅広く公開
- インフラストラクチャ プロジェクトの拡大の可能性を話し合うことができる、上級管理者との交流や知識共有のための打ち解けた環境
- 製品やサービスを紹介し、潜在的な顧客戦と略的な関係を構築し、業界内でブランドを確立するための最適な機会

詳細については、+65 6722 9388 (電話) または sponsorship@iqpc.com.sg (電子メール) までお問い合わせください。

支援団体/メディアパートナー:



「このイベントを通してSSC/BPOの同僚と話すことができた。良いものも悪いものも含めて、私達は自分たちの経験を学び共有した。」

—アンジェロ デニス マトゥティーナ、ユニオンバンク・フィリピン副社長



SSONは共有サービスを利用する世界50カ国超の4,500名のエグゼクティブに対して研究、トレーニング、交流の場を提供しています。レポートのためのリソース、ベンチマークのパフォーマンス データが必要な場合でも、同じ開発段階にある同業者に会うチャンスを探している場合でも、皆様を支援いたします。USD149.99で今すぐサインアップいただければ、導入を次のレベルに進める役に立つ特典を受けることができます。

サイト: www.ssonetwork.com
電子メール: info@ssonetwork.com

www.ssonetwork.com/linkedin/apac

@ssonetwork

www.ssonetwork.com/facebook

スポンサーについて

Deloitte トーマツ Deloitte Tohmatsu Consulting (DTC) デロイト トーマツ コンサルティングは、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、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、戦略とその導入・実現に至るまで一貫したサービスを提供するコンサルティングファームです。

GENPACT Genpact社は、ビジネスプロセスとITの管理という点で、世界的に先頭に立っており、コアのサービスから業界特有のサービスまで幅広い範囲をカバーしております。プロセスという見方を表面に出して、そのプロセスの知識と知見や、ITの能力や、分析と実際的なリエンジニアリングなどを駆使して、顧客に包括的なソリューションを提供します。ビジネスの目的や文化と言語の必要条件やコスト低減の目標などを考慮し、顧客のニーズにもっとも合った場所から世界的にサービスを提供します。



スコットランド国際開発庁 (SDI) は、スコットランドの強みである、高度な技能と技術、知識、イノベーションを用いて海外ビジネスを支援する政府機関です。SDI はスコットランド企業の海外進出を支援し、また、住みよく働きやすい場所としてスコットランドへの投資を促進しています。SDIは、スコットランド政府とスコットランド開発公社、およびハイランド開発公社が共同で運営しています。SDIの事業は、スコットランドの経済発展を目的とするスコットランド政府の戦略の一環として執り行われています。アジア地域では、東京、北京、上海、香港、ニューデリー、ムンバイ、ソウル、台北、シンガポール、シドニーに事業所を設けています。さらに詳しい情報は www.sdi.co.uk をご覧ください。



INFORMATION SERVICES GROUP

TPI は独立した信頼されるアドバイザーとして、現実的かつ実践的なソーシング支援を提供してきました。TPIはその数百家におよぶクライアントに対し、複雑なオペレーションの最適化、間接部門のコスト削減、そして継続的なサービス改善を実現しています。TPIのサービスを形作るこれまでの得難い経験は、TPIが確実かつ包括的なアプローチを提供することを確かなものとしています。

TPIは1989年の設立以来、アウトソーシング、オフショアリング、シェアードサービスおよびインハウスサービスの最適化といった複数のソーシングオプションの最適な組み合わせを通じ、クライアントに対し間接業務における本質的・持続的な改善を導入する支援を提供しています。TPIはその信頼を得た業界知識を提供する点で他社の追従を許さない業界リーダーです。

TPIの紹介およびサポート内容に関するお問い合わせは、関根陽 (03-5847-8233, akira.sekine@tpi.net) 宛ご連絡ください。また、詳細は www.tpi.net をご覧ください。

SSON メンバー特典:

- ベストプラクティス事例、戦略、レッスン、メンバープロフィール、インタビュー、討論会、法的レビューなどを掲載したプレミアム・デジタル・コンテンツへの12ヶ月間のアクセス
- 世界中で開かれる35件の共有サービスカンファレンスへの割引
- オンライン記事やインタビュー、プレゼンテーション、ポッドキャスト、ビデオへのアクセス
- 豊富な文献、最新のホワイトペーパーおよび業界レポート
- 全世界に広がる求人網へのアクセス
- シェアード・サービス・ニュース・マガジン誌の全バックナンバーへのアクセス
- Q&Aフォーラムおよびブログを通しての交流
- 常時更新される共有サービス、および全世界のコミュニティや専門エディタによるアウトソーシングニュースやインタビュー、特集記事
- 毎週発行の定期eニュースレター

