



Genpactのご紹介

Jul. 5th 2007

Genpact-Asia
Alan Cao

- ▶ **Genpactについて**
- ▶ **オフショアアウトソースの戦略的展望**
- ▶ **オフショアアウトソースの事例と効果**
- ▶ **オフショアアウトソースの実施ステップと成功の秘訣**

Genpactについて

Genpact (ジェンパクト) とは？



▶ GEN+PACT Generate Global Business Impact



1997

- ▶ GEが社内向けのサービスセンターをインドに設立

2000-03

- ▶ “GECIS”として独立
- ▶ グローバルにオペレーションを展開
 - インド
 - 中国
 - アメリカ
 - ヨーロッパ

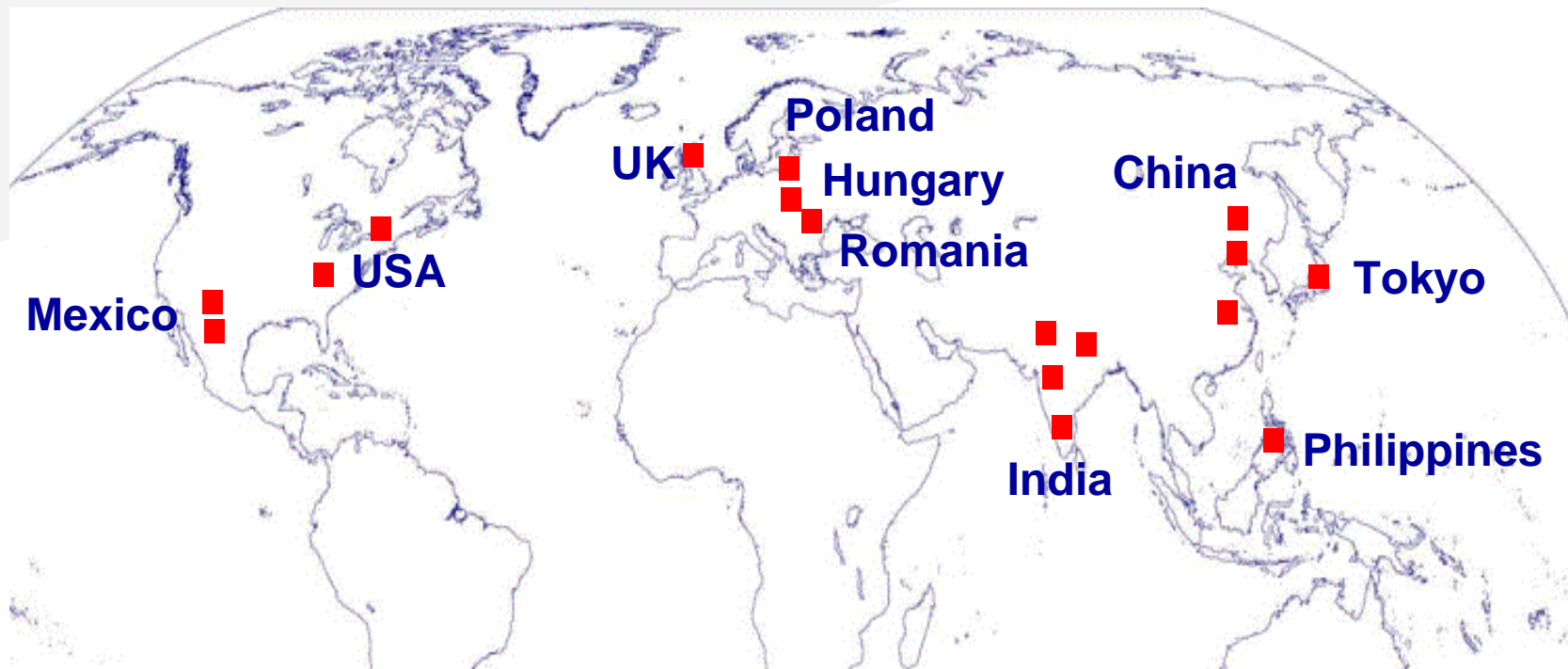
2004/05

- ▶ GEよりスピンオフ (以下株主構成)
 - GE 33%
 - Oak Hill 30%
 - General Atlantic 30%
 - Wachovia 7%
- ▶ 社名を“Genpact”に変更

2006/07

- ▶ Best Performing BPO Provider に選ばれる (2007 Global Services 100 Listing)
- ▶ GE以外に100社以上の顧客を擁す
- ▶ 従業員数は30,000人を超える

Genpact は“Right-Shore”センターを通じて、世界中にサービスを提供しています



▶ グローバルカンパニーはグローバルなサービスの提供を必要としています

- 場所・状況に応じた、言語と専門知識
- 世界中どこでも同じ品質・サービス
- オンサイト、オンショア、ニアショア、オフショアサポートをうまく組み合わせた24時間365日サービス
- 柔軟な対応力と、場所・地域を越えた業務の移管ができる能力

Genpactは顧客のニーズにあわせたソリューションをカスタムデザインします

多岐にわたる業務をサポートしています

アウトソース実施済み業務の

- マーケットデータ
収集・纏め
- CAD製図

- 購買支援業務
(見積り依頼、
価格管理、支払い)
- SCM支援業務
(オーダー入力/フ
ォロー、サプライヤ
ーパフォーマンス
管理、在庫管理)

- カタログ/ネット
ショッピング受付
窓口(e-mail)
- カード、保険、口座
開設など各種申込
受付

- 保険証券変更
管理業務
- CRMサポート(顧
客データベース管
理・分析)
- e-mailコンタクトセ
ンター

共通業務: 予実算管理、各種レポート作成

R&D,
Planning

Production

Sales &
Marketing

After Sales

- 旅費精算、給与計算
- 売掛金・買掛金
- 消しこみ、勘定照合
- 総勘定元帳作成
- US GAAP, JP GAAP

- IT ヘルプデスク
- ERPサービス(SAP, Orac)
- Webメンテナンス
- データセンター
- ドキュメントマネジメント

- 従業員問い合わせ窓口
- 採用/入社手配
- 異動/退職処理
- 福利厚生
- 研修アレンジ

GenpactはITOサービスも提供しています

- IT Managed Service

| End User Services | Enterprise Computing | Network Services | Security Services |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▶ ヘルプデスク▶ アプリケーションサポート▶ 中国オンサイトサポート▶ IT資産管理▶ ソフトウェア展開 | <ul style="list-style-type: none">▶ サーバー管理▶ システム管理▶ アプリケーション管理▶ データセンターオペレーション | <ul style="list-style-type: none">▶ ネットワーク管理 | <ul style="list-style-type: none">▶ ウィルス管理▶ Vulnerability アセスメント▶ NIDS▶ Safe Boot管理▶ Proxy分析 |

日本語、英語、韓国語、中国語(北京語、広東語)をカバ

ITIL and Six Sigma コンサルティン

GenpactはITOサービスも提供しています

- SAP, Oracle Service



- ▶ ERP Selection
- ▶ License Configuration
- ▶ System Security (ISO 27001/BS7799)
- ▶ System Management (ISO 20000/ITIL)
- ▶ IT Governance (SOX)

- ▶ Project Management
- ▶ Off shore/Near shore Development
- ▶ Reporting Portal

- ▶ System Architecture
- ▶ Platform Implementation
- ▶ Hardware/Software Installation
- ▶ Database Configuration

- ▶ Helpdesk
- ▶ System Health Monitoring
- ▶ Patch & Change Management
- ▶ Workshop Training
- ▶ Knowledge Base
- ▶ Audit Documentation

- ▶ Performance Tuning/Optimization
- ▶ System Upgrade
- ▶ Custom Development
- ▶ Data Migration
- ▶ BS7799/ISO27001 Upgrade
- ▶ ISO20000/ITIL Process Improvement



Talent Engagement & Retention Employer Branding



简柏特（大连）公司荣获大连市首届年度最佳雇主 GENPACT DALIAN AWARDED "DALIAN BEST EMPLOYER OF THE YEAR"



- 31st March, 498 employees voluntarily participated the employees satisfaction survey, Dalian Best Employers of the Year, organized by local government and Mercer HR consultant.
- 10th April, totally 19 companies besides Genpact were nominated.
- 13th April, CEO, Maekawa san, got interview with journalist and consultant of Mercer HR.
- 18th April, HRD, Grace Li made speech about Genpact HR strategy
- Public voted from 10th April to 20th April
- Genpact-Dalian won Best Employers of the Year

Employee Survey

CEO Interview

Public Survey

Award Ceremony

Press Release

- ### 最佳雇主奖
- | | |
|------------------|-----------------------|
| ● 大连博涵咨询服务服务有限公司 | ● 珍奥集团股份有限公司 |
| ● 乾豪集团股份有限公司 | ● 亿达集团有限公司 |
| ● 简柏特（大连）有限公司 | ● 大连中升丰田汽车销售服务有限公司 |
| ● 联合创业担保有限公司 | ● 首创安泰人寿保险有限公司 |
| ● 辉瑞制药有限公司 | ● 毕博信息技术上海有限公司（大连）分公司 |

GenpactはBest Performing BPO ProvidersのNo.1に ランクされました



2006年ランキン

1. Affiliated Computer Services
- 2. Genpact**
3. Cambridge Solutions Ltd.
4. IBM
5. Accenture
6. WNS Global Services Ltd.
7. ExlService Holdings Inc.
8. Hewlett Packard
9. SPI Technologies
10. Symphony Services

2007年ランキン

- 1. Genpact**
2. Affiliated Computer Services
3. Cambridge Solutions Ltd.
4. SPI Technologies
5. Sutherland Global Services
6. Perot Systems
7. WNS Global Services Ltd.
8. marketRx
9. Outsource Partners International
10. OfficeTiger

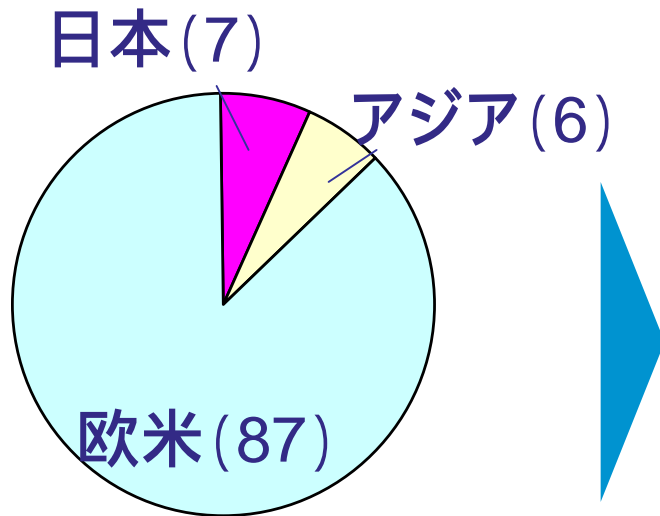
Global Services and neolT という2つのアウトソーシングコンサルティングファームがユーザー企業からの評価点などを集計してランキングしたもの



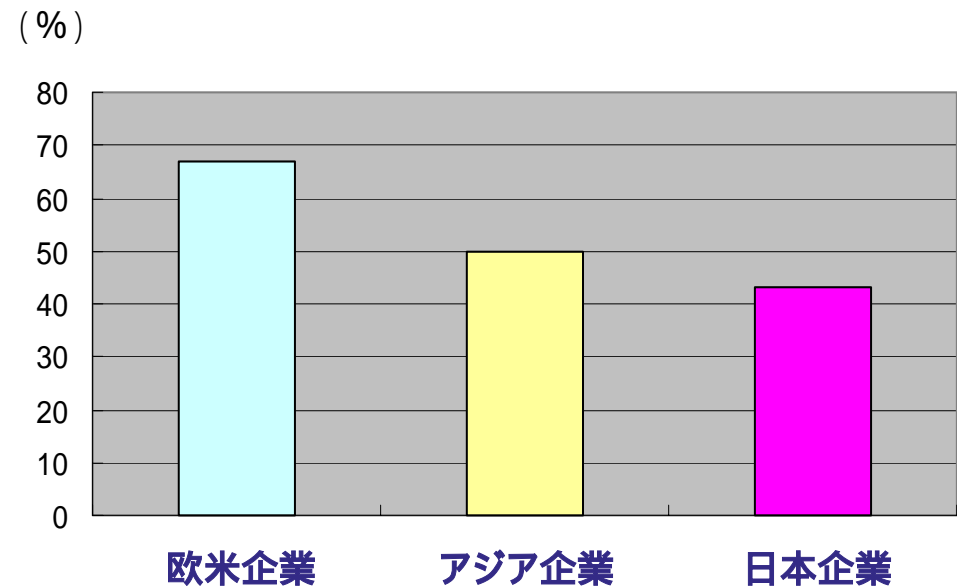
オフショアアウトソースの戦略的展望

日本企業におけるオフショアアウトソースの普及は遅れる

「Forbs500」上位100社
地域別内訳



オフショアアウトソースを
活用している企業の割合



なぜ欧米企業はオフショアアウトソースを積極的に活用しているのか？

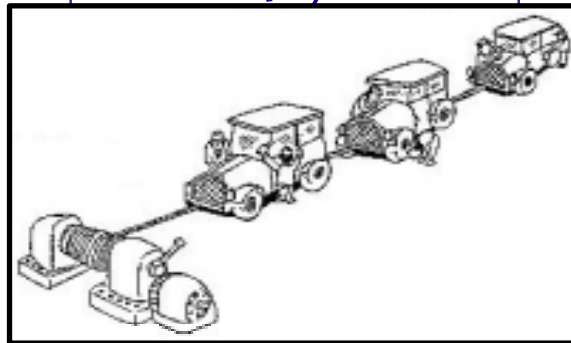
オフショアアウトソースは必然の流れである ～ 業務革命

▶ 製造工程の進化

熟練工による
一個ずつの生産
(中世のMeisterによる
靴の生産)



FORDによる
流れ生産
(熟練工から季節工
に)



生産の海外移転



▶ 業務処理工程の進化

熟練者の
経験に基づいた
個別対応

オフショアアウトソーシング



業務のRe-Engineeringと海外移転が同時進行

オフショアアウトソーシングは必然の流れである ～ 人材戦略

▶ “2007年問題は、世界的な問題”

- 第二次世界大戦後のBaby Boomerの引退
- 少子化によって、先進国内の人材のPoolが縮小
- 先進国多国籍企業にとって、人材Poolの供給先は、インドと中国

▶ インドと中国の人材の活用手段

- 留学生採用等を通して、人材を先進国内で採用
- 技術センターを、中国・インドに、設立 (GEは R&D センターを両国に設置)
- インドや中国に、業務のアウトソーシング

オフショアアウトソーシングは、長期的展望にたった人材確保の一手段

オフショアアウトソースの事例と効果

企業はどのような目的でオフショアアウトソースするのか

コスト削減

▶ 大前提

に加えて

品質・生産性
向上

- ▶ 無駄の排除 (Lean)
- ▶ バラツキの是正 (Six Sigma)

内部統制

- ▶ プロセスの可視化 (標準業務手順書)
- ▶ J-SOX対応

人材確保
選択と集中

- ▶ インドや中国の優秀な人材の囲い込み
- ▶ 社員のコア業務へのシフト

海外進出
基盤作り

- ▶ アジア地域統括事務センター

企業の競争力アップのために、アウトソースは不可欠になってきています

オフショアアウトソースの実施ステップと成功の秘訣

どういふステップを経てアウトソースするのか

オフショアへの移管プロセス概要

| | | 目的 | 主なタスク |
|------|--------|--------------------------------------|---|
| 計画立案 | 移管業務抽出 | ▶ 移管検討対象業務をハイレベルで抽出する | ▶ As-Isプロセスの確認(C,G) |
| | 可能性検証 | ▶ 移管が与える様々なインパクトを検証し、移管Go/No Goを決定する | ▶ To-Beプロセスの設計(G) ▶ 移管スケジュール作成(G) ▶ IT、法務関係事項確認(C,G) ▶ コストセービング分析(G) |
| 移管実施 | OJT | ▶ 移管対象業務の標準手順書を作成し、業務の詳細を把握する | ▶ OJTメンバーに対する教育(C) ▶ 標準業務手順書作成(G) ▶ 手順書のレビュー(C) |
| | パイロット | ▶ 本番と同じ業務を中国で実施し、KPIを満たしているかチェックする | ▶ オフショアでのパイロット実施(G) ▶ KPI達成度合いチェック(C) |
| 本番稼働 | 本番 | ▶ 業務を安定稼働させ、更なる品質向上、効率アップに努める | ▶ 週次、月次などでのパフォーマンスレビューミーティング(C,G) |

各ステップ終了時に次ステップに進んでよいかのレビューを実施します

オフショアアウトソース成功の秘訣

計画立案

社内

- ▶ まずは大連見学、雰囲気を知る
- ▶ Low Hanging Fruitsから検討
- ▶ 「End to Endで移管」をスタートポイントに
- ▶ Baselineの正確な把握

対Genpact

- ▶ 移管方法論の理解と合意
- ▶ システム、法務関連事項の詰め
- ▶ Apple to Appleでのコスト比較

移管実施

- ▶ プロジェクトチームの確立
- ▶ プロセスオーナーのリーダーシップ
- ▶ 現場工数の確保

- ▶ 主語付コミュニケーション
- ▶ 移管中の柔軟な業務改善

本番稼動

- ▶ ベストプラクティスの横展開

- ▶ 定期的なパフォーマンスレビュー
- ▶ エスカレーションプロセスの確立
- ▶ 移管範囲拡大の検討

- ▶ Genpactは日本向けオフショアアウトソースにおけるパイオニアである
 - GE時代からの経験、ノウハウ
 - 多様な顧客・プロセスに対するサービスの提供

- ▶ オフショアアウトソースできる業務は、経理関連にとどまらず多岐にわたっている

- ▶ オフショアアウトソースで得られる効果にはコスト削減以上のものがある
 - 品質・生産性の向上
 - 内部統制
 - 社員のコア業務へのシフト etc



Thank You

Contact Information

Alan Cao

Email address: Alan.Cao@genpact.com

Telephone number: +86-411-8366-6650

www.genpact.com

www.genpact.co.jp