

## シェアードサービス化により 大幅な業務効率改善を実現

グループにおけるシェアードサービス化により、高いスキルを持った専門家集団が育ち、グループ経営効率の改善とともに、外部企業への新たなサービス、ソリューションの提供に成功したNTTビジネスアソシエ株式会社。そのサービスの特徴についてお聞きした。

エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ株式会社

「P企業の間接部門業務をシェアードサービス化するという動きはすでに始まっているが、そのようなシェアードサービス企業が外販比率を高め、BPOサービス・プロバイダーとして専門化し、マーケットにおいてプレーヤーが集約化していくということも起きていくだろう。」

連結子会社数七〇社以上、従業員総数二万人超のNTTグループの事例を見てみよう。NTTビジネスアソシエ株式会社営業本部でお話をうかがった。

NTTビジネスアソシエは、一九九九年のNTT再編の際に、NTTグループにおける間接部門業務のシェアードサービス企業として、持ち株会社である日本電信電話株式会社の一〇〇%出資子会社として設立された。主に手掛ける業務は、グループ全体の社宅管理業務、人事給与業務、経理・決算業務、福利厚生業務、年金・健康保険業務である。

経理・財務、人事関連などの基幹システムを一社で集中して投資・整備することによりコストダウンや効率化がはかられている。

福利厚生については、主要グルー

プ会社で導入されているカフェテリアプランの共用システムの提供、運用などを行っているだけでなく、一般的なライフサービスに加えNTTグループを活用した多彩なメニューのアウトソーシングサービス「アソシエ倶楽部」を、比較的安価な料金設定で全国のグループ内外の企業に提供している。

### NTTグループの信頼性・効率性に 外部企業からも高い評価

以上のように、NTTビジネスアソシエの事業は、NTTグループ企業向けサービスが中心であるが、年金・健康保険以外のサービス項目については、グループ外の企業向けにもサービスを提供しており、現在の外販比率は約二割に達する。

NTTグループにおける主要企業の間接部門業務を受託し業務プロセスの改善を実現してきたという実績から、そのサービスの効率性、信頼性が高く評価されているのだ。

中でも、日本全国の都道府県で暴力団排除条例が施行されたこともあり、NTTビジネスアソシエが貸主の信用調査をした上で委託企業に転

貸するという、サブリース方式の社宅管理業務や、経理・財務関連サービス、人事・給与業務などは、グループ外企業にサービス提供する事例が増えている。

サービス提供を依頼する側からすると、NTTグループという超大手事業会社グループにおいて培われた高品質で信頼性の高い専門サービスを受けられるのがメリットだ。また、経理、人事・給与、福利厚生といった業務プロセスのすべてを自社で構築し、そのための人員を配置するよりも、NTTビジネスアソシエのような専門企業に委託した方が効率的であるといえる。もちろん、経営計画に基づく資本政策の立案、人事・採用戦略の根幹部分などコア業務については内製化すべきであることはいうまでもない。むしろそのような重要な経営課題に専念するためにも、このようなBPOサービスを活用するメリットがあるといえるだろう。



(左から) NTTビジネスアソシエ営業部門のプロモーション担当課長 木村光志さん、部門長 間壁武宏さん、プロモーション担当主査 毛利弘美さん