

国内のSSC (Shared Service Center) 設立におけるロケーション選定について



EYアドバイザリー・アンド・コンサルティング(株) Riskドメイン 于 鳳雷

▶ Fenglei Yu

大学院卒業後、外資系コンサルティング会社に入社。長年、コンサルタントとして、BPO/SSCの初期構想・詳細設計・業務引継・本番運用に従事。2014年、当法人に入所し、18年1月にEYアドバイザリー・アンド・コンサルティング(株)に転籍。主にBPO/SSCのリスクアドバイザリーに従事している。

I はじめに

日本国内では少子高齢化、労働人口減少に伴う人材不足が顕著となってきており、賃金も高止まり傾向にあります。その影響の下、経理・財務、人事・総務、調達等のバックオフィス業務の効率化の手段として、多くの企業がBPO (Business Process Outsourcing) やRPA (Robotic Process Automation) を導入していますが、業務を集約するSSC (Shared Service Center) 設立も有効な手段として存在します。

今回は、SSC設立の初期検討時に直面するロケーション選定について、検討すべきポイントを考察します。ロケーション選定の主なポイントとしては、人材確保、立地条件の2点があり、それぞれについて詳述します。

II 人材確保の観点

SSC運営の要は、業務を遂行するオペレーターの存在です。数十人から数百人の要員を採用し、一定品質を保ちながらSSCを運営していくためには、優秀な人材を常に（できれば低コストで）確保する必要があります。そこで、人材確保を重視した場合のロケーション選定においては、候補とする県もしくは市について＜表1＞の内容を確認、考慮する必要があります。

III 立地条件の観点

次に、SSCを設立する立地条件を検討する必要があります。検討の際の主なポイントは＜表2＞のとおりです。

なお、近年は日本各所にて地震、台風などの自然災

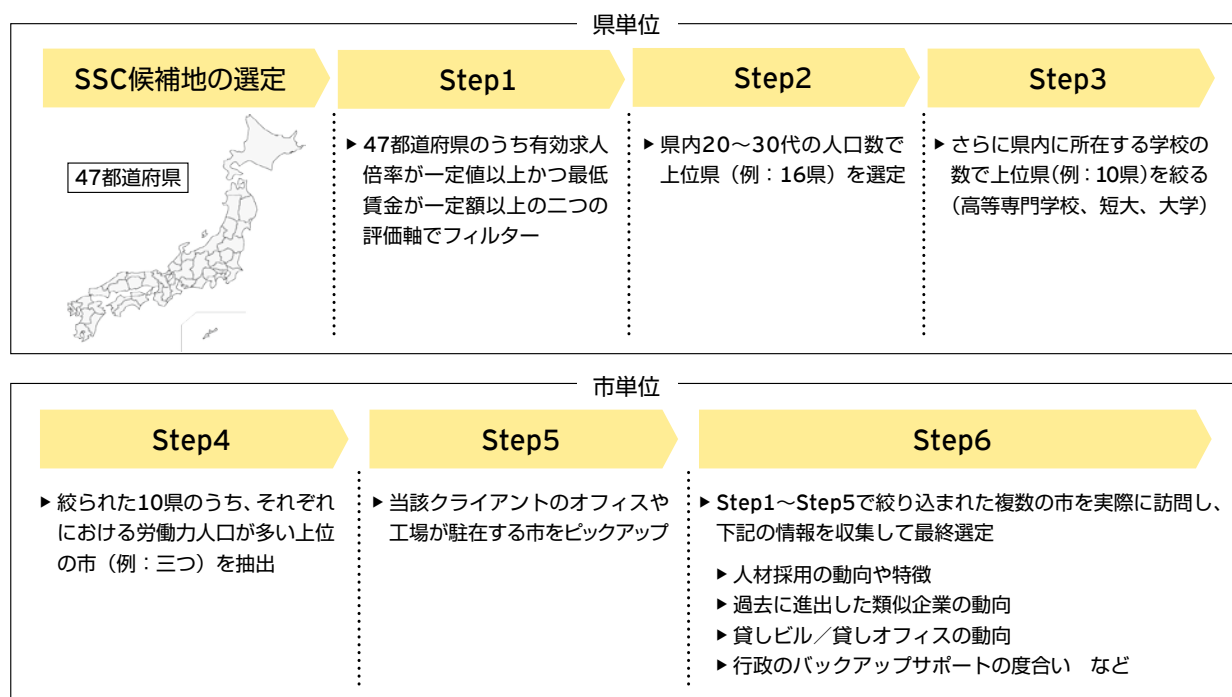
▶ 表1 ロケーション選定時の確認ポイント

ポイント	内容
有効求人倍率	SSCの対象とする職種（主に事務職）の求職・求人状況を確認し、人材募集に対し、どの程度の要員が集まるかを推測する
労働力人口	県もしくは市全体の人口、特に労働力人口を重視し、潜在的な労働者数を確認する
教育機関（高校、短大、大学、ビジネス専門学校）	SSCの対象業務に応じたスキルを提供する教育機関がどの程度存在するかを確認する
平均賃金／最低賃金	ハローワーク等から提供される対象地域・対象職種の平均賃金／最低賃金データを取得し、報酬額算出の参考数値とする ※ただし、賃金は日々変動するため、その他の地域との比較のための参考情報にとどめるべき
採用チャネルの特徴・豊富さ	ハローワーク、地元求人情報誌、エージェント、学校からの紹介、Uターンなど、地域によって有効なチャネルや媒体が異なるため、それらの特徴とチャネル数の豊富さを確認する

▶ 表2 SSC立地条件検討のポイント

ポイント	内容
本社からの近さ、交通手段	本社からのガバナンスやコントロールのしやすさ、本社からの定常・緊急時のサポートのしやすさを勘案し、物理的に近いが、また、交通手段が複数あり、短時間で移動できるかを確認する
オフィス設置のキャパシティ	オフィスとするビルの空き状況や賃料、また、SSC要員が通勤しやすい場所にあるかどうかを確認する ※すでに支店や工場、グループ会社オフィスなどの拠点があり、それらのスペースが有効活用できる場合は、それらも考慮に入れる
行政からの補助金	国、県や市からの各種補助金（税制優遇、雇用者採用や維持に対する補助、オフィス賃料の補助など）の有無を確認する ※県や市によっては、補助金のみならず、各種情報提供やバックアップなど企業誘致に積極的なところもあるので、それらも考慮に入れる

▶ 図1 ロケーション選定時のステップ



害が多発しており、これらを完全に回避できるロケーションを探すのは非常に難しくなっています。

IV おわりに

インターネットの発達により、現地に足を運ばなくても、人材確保や立地条件の基礎的な情報は収集しやすくなってきました。しかし、例えば人材確保の最近のトレンドやインターネットなどに公開されていない事情、口コミでのオフィスビルの賃貸状況など実際に現地を訪問しなければ分からない情報も多く存在します。

最後に、過去に当社が支援したロケーション選定時のステップを紹介します。

Step1からStep5までは公開情報などを元にして候補地を選定し、Step6の段階で実際に現地に赴いて情報を収集した後に、最適なロケーションを選定しました（＜図1＞参照）。

お問い合わせ先

EYアドバイザリー・アンド・コンサルティング(株)
Riskドメイン
Tel：03 3503 3500