

インドにおける IT-BPO 産業の成立とモジュール化

The IT-BPO industry establishment and the modularization in India

大妻女子大学 齊藤豊

要旨：

新しいサービス産業のひとつとしてソフトウェア・サービス業全般を指す IT-BPO 産業がインドで隆盛している。NASSCOM によれば、2011 年には IT-BPO 輸出によってインド GDP の約 7.1%にあたる約 590 億 US ドルが稼ぎ出された。IT-BPO 産業は国内向けの需要も伸びており、2012 年には輸出と国内の出荷額を合わせると 1 千億米ドルを超えると予測されている。インド IT-BPO 産業では、① ICT のモジュール化によってハードウェア・ソフトウェアにかかるコストを低く抑え、② 顧客における業務のモジュール化によって業務委託部分を切り出し、持ち運び可能にすることでインドなどの低コスト国での作業を可能にし、③ 専門技術者の技術を一定にし、代替可能な汎用的な専門技術者とする専門技術者のモジュール化によって品質を維持したままでコストを下げる事を可能にした。インド IT-BPO 企業は、これら 3 つのモジュール化を核にし、グローバル・デリバリー・モデル、汎用化された専門技術者、インドを中心にしたグローバル・デリバリー・センターの 3 つを使い、顧客満足度の高い、高品質な IT-BPO サービスをアメリカやヨーロッパの企業に低価格で提供するサービス業者としての地位を確立した。

本論文では、インド IT-BPO 産業の隆盛に大きく関わっているモジュール化について明らかにすることを目的にする。製造業を中心にしたインテグラル型・モジュラー型の議論から出発し、サービス業でのモジュール化について、サービス製品、組織、人材などの視角から分析し、インド IT-BPO 産業の隆盛の理由について考察する。