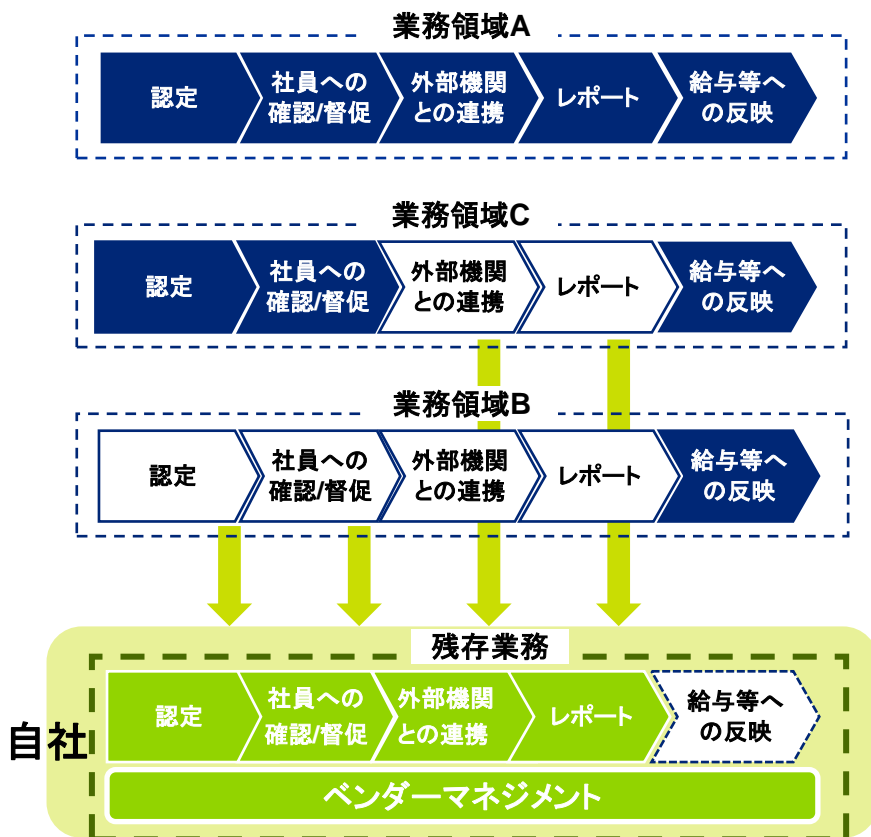


図表3: 国内におけるBPOスキームの進化

- 国内マーケットを重視するBPOベンダーは、スケールメリットを遡及する一方で、ベンダー間の業務提携、データ連携を行い日本固有のオペレーションにきめ細かく対応していこうとする傾向が見られる

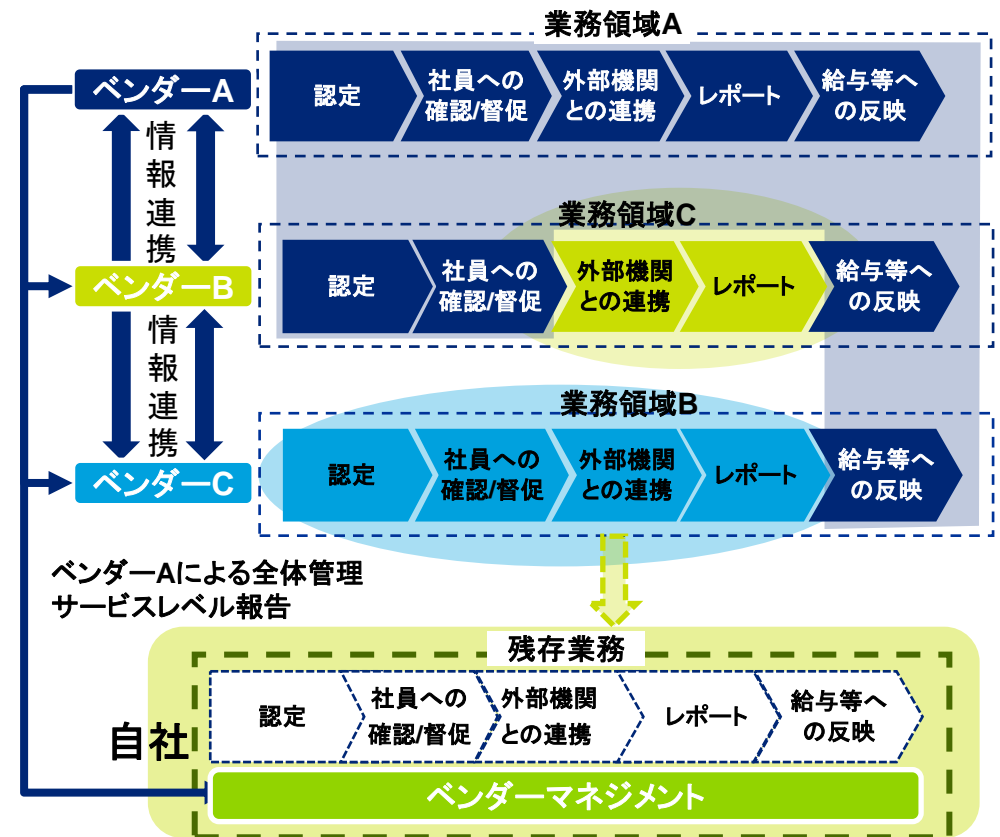
従来のBPOスキーム

- BPOベンダー1社では業務委託範囲が狭い
- 業務サイクル全体を委託出来ないため、かえって複雑な連携業務が社内に残る



ベンダーが連携するこれからのBPOスキーム

- 委託可能となる業務範囲が大幅に拡大
- 各領域に強みを持つベンダーで分業することにより品質が向上
- サービスレベルは一社のベンダーが統括するため、複雑なベンダーマネジメントは不要



■ 自社に残る業務プロセス