インド　企業訪問調査レポート【3】: Network People Service Technologies Pvt Ltd（NPST）

～ 地域社会サービスセンター、企業コンサル等 ～

■ インド　― 基礎データ ―

- 面積：3,287,263平方キロメートル〔日本の約8.8倍〕
- 人口：12億1,019万人（2011年　センサス　※センサスは10年ごとに発表）
- 首都：デリー／人口約1,675万人（2011年　センサス）
- 名目GDP総額：1兆6,398億ドル（2013年）
- 1人あたりのGDP（名目）：1,505ドル（2013年）
- 実質GDP成長率：6.9%（2013年）
- 為替レート：1 ドル ≒ 60.50 インド ルピー（2013年 平均値）

出所：JETROホームページ　国・地域別情報（J-FILE）「インド概況（2015年2月更新）」

■ 調査日 ： 2014年　9月 4日

■ 分野　：地域社会サービスセンター（Common Service Center：政府・民間の各種手続き代行、eラーニング等）、企業コンサル等

■ 特徴　：本社と繋がるネットを通じて、各地の活動拠点から地域住人に各種サービスを提供。

企業概要

■ 名称　： Network People Service Technologies Pvt Ltd（NPST）

■ 本社住所 ： 3rd floor, Navale Prestige Building, Pune – Bangalore Highway, Opp. Katraj Bypass, Narhe, Pune – 411041

■ URL　： www.npstx.com

■ 設立年　： 2013年

■ 職員数　： 80人（本社および支店）

■ 組織拠点 ：ムンバイ、デリー（他にマハラーシュトラ州を中心として3,000ヵ所の代理店活動拠点“KIOSK”を有する。）

■ 活動理念 ：サービスを受けることが困難な遠隔地の企業や人々に対し、IT技術等を駆使して行政手続きの代行や、人材育成、事業運営の改善等のサービスを簡便に提供することにより、技術主導の、透明性と効率の高い、よりよいインド社会を実現する。従業員の主体性によって、また市民を尊重して運営される企業風土の確立を目指す。

■ 協力企業・団体 ：〔政府・自治体〕インド政府：年金基金規制・開発局および固有識別番号庁（年金にかかるサービスで協力）、マハラーシュトラ州政府、パンジャブ州政府
〔テレコム・サービス業者〕Tata, Vodafone, BSNL, Idea, Bharti Airtel, Reliance
〔 DTHサービス業者〕Tata DTH
〔電力会社〕マハラーシュトラ州配電公社
〔保険会社〕Bharti AXA, Bajaj Allianz
〔就職斡旋会社〕L&T　〔職業訓練団体〕国家技能開発公社（NSDC）

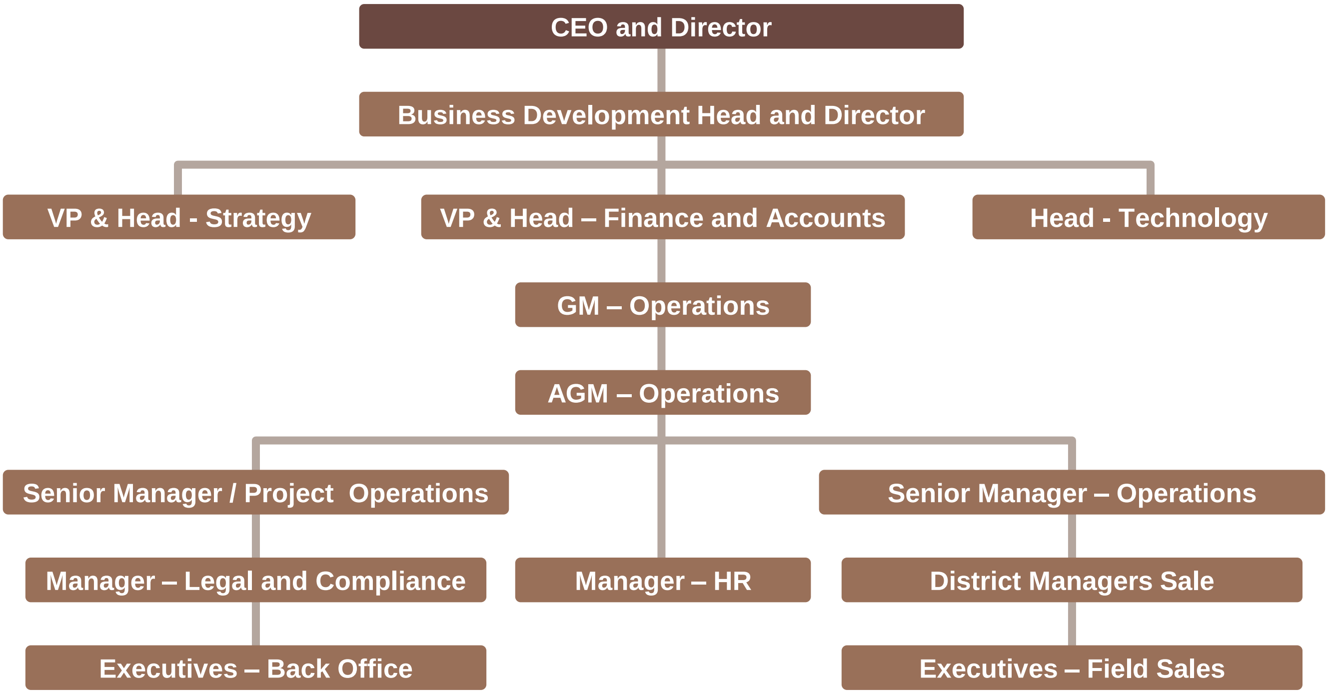
Copyright (C) 2015 JETRO. All rights reserved.

活動概要 ①

サービス提供の方法

一つのポータル・サイトにより、3,000ヵ所のKIOSKを経由して全国約8,000万の住民に行政手続き代行などのサービスを提供。また、モバイル・バンキングやモバイル・コマースなどのソフトを一般市民も対象に含めて独自に開発し、リアルタイムで遠隔地向けサービスを提供している

組織図



※各部署人数については非公開

サービス内容

2015年3月、処理業務は60万件に上っている。KIOSKと本社とのオンライン通信により以下の業務を行っており、これらの活動を通じ収集したデータによって、政府が300万人を目標に国民の生体認証データベースを構築する"Project Pehchan"に貢献している。

■行政手続きその他の代行サービス

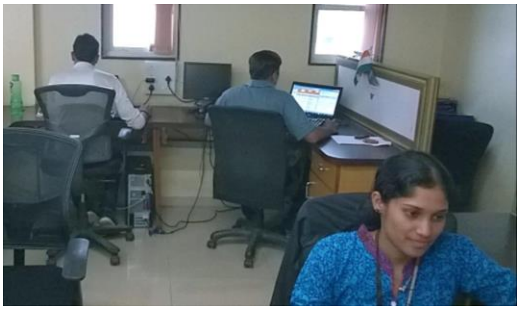
遠隔地の住民に対し、納税証明カードやパスポートの申請、光熱費等の払い込み、送金、各種切符の予約購入、保険の申し込みなどの代行サービスを行っている。サービスを受ける住民はNPSTの活動拠点KIOSKを訪れて申し込み、活動拠点KIOSKのスタッフが本部にオンラインで連絡し、業務を処理する。

マハラーシュトラ州を中心に、3,000ヵ所の代理店活動拠点"KIOSK"がある。

Copyright (C) 2015 JETRO. All rights reserved.

サービス内容　―つづき―

■人材開発
eラーニングによる住民の教育、職業訓練などを行い、併せて就職希望の住民と企業をつなぎ、雇用を促進している。



eラーニングの風景

■経営・事業コンサルティング
店舗などの運営や投資計画、その他の財務および事業転換に関するアドバイス、仕事の工程の改善、新商品導入などに関し、20年以上の経験をもつコンサルタント・チームによるコンサルティングを行うとともに、社会起業家の起業を支援している。

■企業へのサービス
各業界の環境変化や法令・制度の変更などにより、予算や事業の計画立案・進捗管理が極めて難しくなってきている。NPSTでは、そうした企業のニーズに応え、企業に対しても以下のサポートを行っている。

- **事業計画立案**：PPD（Project Planning and Design）
  顧客企業が有する人的・資金的等の資源と外部の諸環境を分析し、最も効果的なビジネス・モデルと事業計画を提案。

- **事業管理受託**：PMO（Project Management Office）
  顧客企業の事業進捗を一元管理し、目標に向けて事業を効率的に推進。
- **事業優先順位管理**：PPM（Project Portfolio Management）
  企業が抱えている全ての事業を分析し、最も投資効果の上がる優先実施順位を提案する。
- **事業実施状況監視**：PMC（Project Monitoring and Control）
  事業の実施状況を要所要所で把握し、予算使用や工程進捗において計画とのずれをチェックする。
- **資金計画立案**：PF（Project Funding）
  顧客企業が事業の開始および事業実施中に必要とする資金を算出し、より投資効果の上がる資金計画を提案する。

■技術サービス（Technology Service）
顧客企業の事業効率を高めコスト削減を図り、経費支出など社内各部署の透明性を向上させる、また、企業の顧客サービスを向上させるため、各業種の専門家チームによりコンサルティングや技術支援を行っている。同チームのメンバーはIT、組織運営、電力、教育、医療福祉、各種製造業等の専門家から成り、顧客企業の組織効率化、収益の最大化に努めている。顧客は、海外も含む大企業から末端企業まで広く網羅している。

JETRO
Copyright (C) 2015 JETRO. All rights reserved.

サービス内容　―つづき―

■事業進捗のチェック・評価・監査(Monitoring, Evaluation and Auditing)

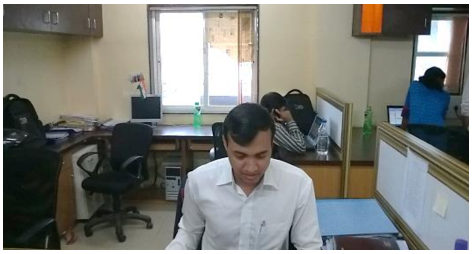
各企業では一般に、事業の進行を専任チームを組んで管理しており、PERT*1やCPM*2などの手法が採られている。しかしながら昨今ビジネス環境が複雑化し、それに対応する事業の進め方も多様化しており、専任スタッフやそれら一般的な手法では発見できない障害が生じて進捗が遅れ目標を達成できないといった事態が往々にして起きている。こうした事態に対処するためには、当該業界で採られている画一的なものではなく、顧客企業の事業特性を充分把握し、それに合わせてカスタマイズした手法が必要となっている。
NPSTでは、コンサルティングやプロジェクト管理の専門知識・経験を有するスタッフが、以下の流れで顧客企業の事業の始まりから終わりまでを管理し、事業の円滑な推進を支援している。
事業の進捗内容を節目毎にチェックする(Monitor)⇒チェック結果を評価し、微細なものに至るまで推進の障害となる事項を分析して、次の段階に生かす(Evaluate)⇒事業計画完了後、その成果だけに止まらず、推進プロセスや投入人員のパフォーマンス等、行われた努力を含め監査・評価し(Audit)次の事業に反映できるよう提案する。

*1:PERT: Program Evaluation and Review Technique
各工程の依存関係を図示して所要期間を見積り、重要な工程を見極める等のための手法。

*2:CPM:Critical Path Method
プロジェクト実施期間内に行われる一連の活動において各活動の障害となる事象を把握し、その対策を設定した上で工程を組む手法。

融資へのアクセス改善の取り組み

インド国内の所得格差は激しく、一国の富の半分以上が10%の富裕層に握られている反面、国民の32%が一日1.25ドル以下の生活をしている。こうした格差は融資の対象が限られていることも大きな原因であり、50%以上の国民が、正規の金融機関から所得向上のための事業資金等の融資を受けることが出来ない。低所得層が資金融資から阻害されているのは、公的金融の運用が不適切であることや、政府による民間金融業界への指導が不充分であることも原因となっている。このためNPSTでは、金融に関わる政府や公的機関等のネットワーク化を促すと共に、低所得層への融資システム、プログラムの開発提案に取り組んでいる。



JETRO

【免責事項】本レポートで提供している情報は、ご利用される方のご判断・責任においてご使用ください。ジェトロでは、できるかぎり正確な情報の提供を心掛けておりますが、本レポートで提供した内容に関連して、ご利用される方が不利益等を被る事態が生じたとしても、ジェトロおよび執筆者は一切の責任を負いかねますので、ご了承ください。

Copyright (C) 2015 JETRO. All rights reserved.