

# インド 企業訪問調査レポート【5】: Sahaj eVillage Limited (Sahaj)

～ 流通・情報サービス業 ～

## ■ 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 10月 7日

## ■ 分野: 流通・情報サービス業

- ## ■ 特徴
- : 国内7州に28,000の拠点(e-キオスク)を有し、中央情報処理センターを中心に整備されたITネットワークが各拠点と本社を結んでいる。この体制により遠隔地の農村住民への商品や各種サービス情報をリアルタイムで供給し、隔絶された地域の住民の世界を広げる上で貢献している。

## 企業概要

- 社名: Sahaj eVillage Limited
- 住所(本社): 6A, Kiran Shankar Roy Road, Kolkata - 700 001
- URL: <http://sahajcorporate.com/>
- 支店: Assam, Bihar, Odisha, Tamil, Nadu, Uttar Pradesh, West Bengalの7州に支店を持つ他、それらの州の100カ所に地域センター(RCC)を設けている。
- 設立年月: 2007年
- 従業員数: 約1,000人
- 社是: 村々の有能なアントレプレナーと社員、国際級のITネットワークにより、行政を含むサービスと商品を住民に提供し、インド農村部を活性化させる。



Sahaj社の住民サービス用サイト

## ビジネスの概要 ①

### 取扱い商品

- ソーラー・ランプ (d.light / 米国)
- 眼鏡
- 自転車 (Hero Cycles / インド)
- 携帯電話SIMカード
- e-ラーニング (米国コンサル会社)

ソーラーランプおよびe-ラーニング以外はインド国内企業から調達している。



タミール・ナドゥ州のe-キオスクで開催した住民啓発集会で、住民の質問に答えるアントレプレナー。ソーラー・ランプ (d.light) を手にしている。

### 取扱いサービス

- 各種行政手続き代行
- 公共料金支払い
- 鉄道の切符・航空券予約 (旅行予約サイトEzeego1.comと提携し実施)
- 眼科医療サービス (医療系NGO団体Vision Springと提携)

### 流通経路 (アントレプレナー等)

主な商品流通およびサービスの提供は、対象7州に設けたIT環境完備のe-キオスク28,000カ所を經由し、2億8,000万人の顧客を対象としている。これらキオスクは当該地域のアントレプレナー (担当地域での啓発活動、販売を担う個人業者) によって、フランチャイズ制で運営されている。

彼らは、頻りに地域住民と接して日々ビジネスチャンスを求めマーケティングに努めると共に、自分たちの生活を変えることができるという希望を住民に与える伝道師でもある。Sahaj社から支払われるアントレプレナーの給与には幅があるが、概ね2,500~3,500ルピー/月。

住民が商品購入やサービスを利用する際、保険料支払いや教育プログラムの受講以外は事前登録や契約の必要はなく、住民は自由に出入りしてe-キオスクを利用しており、商品の値段やサービス利用料金もオンラインで即座にわかるようになっている。



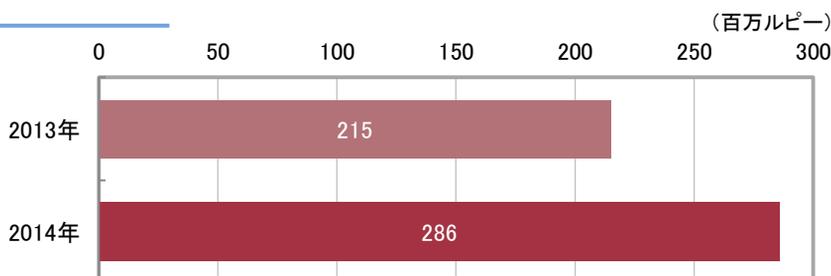
アッサム州の遠隔村落にあるe-キオスク



アントレプレナーの執務風景

### 売上

- ・2013年: 2億1,500万ルピー
- ・2014年: 2億8,600万ルピー



JETRO

### 情報伝達・処理の仕組み

直接顧客サービスに当たるのはe-キオスクのアントレプレナー。それらをRCCがサポートする。農村部のほとんどの住民はインターネットを利用できる端末を持っておらず、地域にインターネットを利用できる施設もない。e-キオスクでは、訪ねてくる顧客住民に代わって商品注文を受け付けると共に、行政や民間の各種オンラインサービス申し込み・受け取りを代行しており、住民は都市部まで出向く等の手間が省け、旅費などの経費や時間を大幅に節約できる。

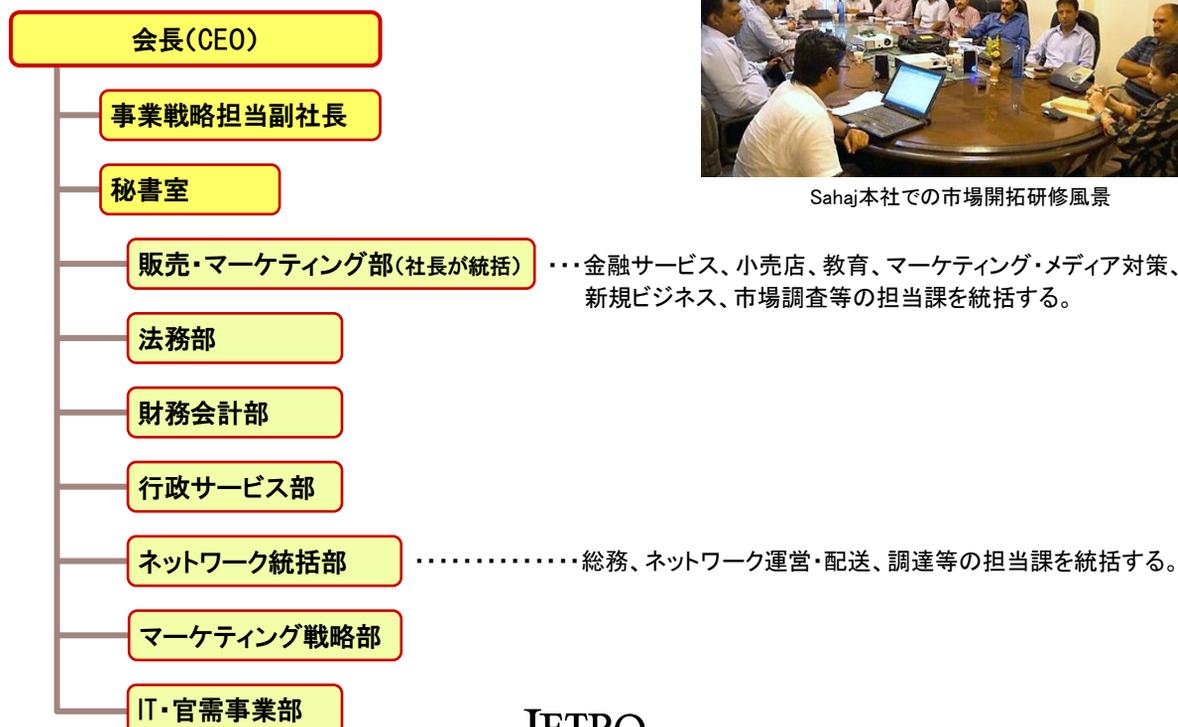
e-キオスクは、顧客から受けた注文等の情報を中央情報センターにオンラインで送り、同センターで情報処理の後、本社担当セクションに配信する。中央情報処理センターでは、これらの受注情報に加え、商品情報や顧客情報、同社の財務データなど、全ての情報を一括処理・配信しており、情報ネットワークの要となっている。

### 中央情報処理センター

同センターは、米国のシスコ・システムズおよびヒューレット・パカードと提携して運営されており、同時に3,000のユーザーがアクセス可能で、全e-キオスクの全業務をサポートする体制を備えている。面積は186m<sup>2</sup>で、前述のとおり社内財務関係や顧客データなど守秘を要する情報を処理しているため、以下のセキュリティ体制をとっている。

- 24時間365日稼働
- 無音の自動警報装置
- システムダウンに備え、N+1冗長方式を採用
- ビルの管理システムに煙感知器と火災抑制システムを組み込んでいる
- シスコとの提携で99.5%のネットワーク稼働率を維持
- 複数のプロバイダーと接続
- 24時間ネットワーク・オペレーションをモニタリング
- IDSとIPSをインストールし、コンピュータへの不正侵入を防止
- 点灯と監視カメラが作動する人感センサーを設置

### 本社組織図



Sahaj本社での市場開拓研修風景

### 人材開発

e-キオスクはインドにおいて新しいコンセプトであるだけに、キオスクを支えるアントレプレナーに対する教育が極めて重要と考えている。そのため、研修プログラムを実施する人材開発チームを特別に設け、アントレプレナーとの連携業務に当たる職員なども含め教育に当たっている。



アントレプレナー研修で訓示するSahaj社のCEO

### 調査事業実績

Sahajは、これまで述べてきた地域住民への商品やサービスの提供以外に、地域社会の実態や産業施設の改修・移転、環境・社会アセスメント、通信その他高度技術産業などに関する調査を実施している。また、これまでのデータ蓄積や広範なネットワークを生かし、国内外の大手企業・団体からの受託調査を実施している。主な調査は以下のとおり。

- 英国マーカス・エバンス社：農村部住民のSIMカード・データ更新パターン調査
- ボンベイ証券取引所：Focus Group Discussionや個別インタビューによる投資傾向調査
- 米国世界資源研究所：インド農村部における住民の福祉向上と就業機会拡大基盤調査
- ビル&メリンダ・ゲーツ財団：需要変化に即したモデル公共図書館設立のための調査
- その他：インド農村部におけるタイヤのブランドイメージ調査
  - ：アーンドラ・プラデシュ州における飲み水に関する衛生意識調査
  - ：アッサム州における有権者の習性基礎調査 等

### 日本（外資系企業）に対する期待

住民や政府、政治家等との関係において、インド企業の行動規範に沿って活動する企業であれば提携したい。特にBOPを対象とした事業での提携に関心がある。主な関心のある分野は以下のとおり。

- 健康・美容用品やサービス
- 教育ソフト等関連製品（特に中等教育向け）
- ソーラー関係製品その他日用品および関連サービス
- 電気・電子製品、娯楽的な教育コンテンツ など

### Sahaj社の強み

- 各村落ごとにSahaj社の業務に携わるアントレプレナーがいるため、事実に基づいた信頼できる情報収集が出来る。
- 各e-キオスクと本社がネットで繋がっているため、情報伝達・検討・意思決定を時間差なく迅速に行える。また、アントレプレナーによる切れ目ない事業進捗モニタリングが可能である。
- アントレプレナーの長年の活動実績から、各村落におけるオピニオン・リーダーとして尊敬を集めているため、Sahaj社の事業を促進する上で彼らの発言が強い影響力を持っている。
- 各e-キオスクの内部および周辺に、商品陳列や教育などのための十分なスペースを備えている。
- これまで商品を購入したりサービスを受けた顧客の情報をデータ管理しているため、新しい商品やサービスの紹介が効率的に行える。



住民に対するサービスをオンライン提供している  
アントレプレナー



西ベンガル州のe-キオスク内で語学の  
オンライン教育を受講する学生住民

### 今後の課題

男女不平等や宗教の相違、政治家の保身・派閥・腐敗、停電の頻発などがe-キオスク運営の阻害要因となっている。

### 競合他社

- Gajam India Private Ltd.
- rural relations
- Frontier Markets Consulting Private Ltd.

### 編集後記

遠隔地の各農村部にe-キオスクを設けて、中央情報センターや本社とネットで接続し、リアルタイムで商品の受注や各種サービスを提供するという取り組みは、インド国内の他企業では稀なビジネスモデルである。Sahaj社のe-キオスクによって、これまで都市部から隔絶されていた農村住民の経費と手間を大幅に省き、それら住民の世界が広がっている。

Sahaj社は、今後e-キオスクのネットワークを現在の7州から全国隅々までさらに拡大し、住民の生活を向上させると共に、就労機会を提供したいとしている。



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。