

エチオピア

企業訪問調査レポート【5】

LonAdd HR Consultancy Plc

～人材管理・紹介サービス業～

■ エチオピア連邦民主共和国 — 基礎データ —

- 面積：109.7万平方キロメートル〔日本の約3倍〕
- 人口：約9,173万人（2013年：世銀） 人口増加率：2.61%（2013年：世銀）
- 首都：アディスアベバ
- GNI：374億ドル（2013年：世銀）／1人当たりGNI：410ドル（2012年：世銀）
- 経済〔GDP〕成長率：8.5%（2012年：世銀）

出所：外務省ホームページ エチオピア連邦民主共和国「基礎データ」（2014年9月1日）



■ 調査日：2014年12月12日

■ 分野：人材管理・紹介サービス

■ 特徴：質を重視した人材管理サービスで急成長中。英国ロンドンでの数十年間の在住経験を経て、約7年前にエチオピアに戻ってきた2人のエチオピア女性によって2009年3月に設立された。国際的感覚を兼ね備え、かつ外国企業が要求する仕事のやり方やスタンダードについて熟知している経営者の指導により、その丁寧で合理的なサービスが国際機関や外国企業からの支持を集めている。

企業概要

- 社名：LonAdd HR Consultancy Plc
- 住所：Kebele 12/13, House No. 404, Akaki Kality, Addis Ababa
- URL：http://www.lonadd.com/
- 拠点：事務所は首都アディスアベバの本社のみ
ただし、4大州の各州都
・アムハラ州バハルダール市 ・南部諸民族州アワサ市
・オロミア州アダマ市 ・ティグライ州メケレ市
に専属コーディネーターが常駐。
- 設立年：2009年
- 従業員数：〔アディスアベバ〕13人 〔地方各州〕4人
- 派遣社員数：461人（2014年12月現在）
- 社是：Delivery and quality through people（人を通じた職務遂行、品質）

LONADD HR代表
Netsethet Workneh 氏

オフィスの外観



受付

ビジネスの概要

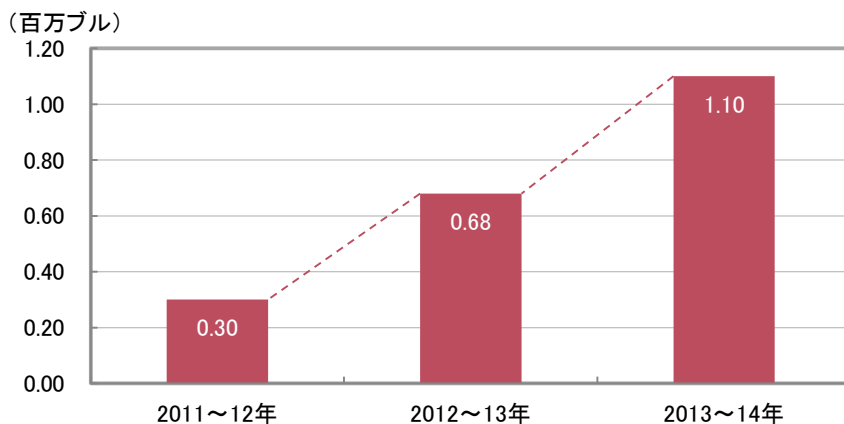
主な業務と手数料

業務内容	手数料
雇用サービス	<ul style="list-style-type: none"> ● 数人の場合は給与1月分 +VAT15% ● 十数人の場合は各人の給与1ヵ月を合計した額の3~5割 +VAT15%
人事業務 (業績評価、給与・賞与・各種手当の支払い・管理等を含む)	スタッフの給与水準と人数によって異なる。スタッフの給与水準が比較的高い案件の場合は給与の15~25%、給与水準が低い場合はそれ以上の比率となる場合がある。
スタッフ能力強化研修 (例: 国際NGOスタッフを対象としたリーダーシップ・コンフリクト管理・顧客サービス研修)	N.A.

手数料収益の変動を最小限にするため、案件の状況ごとに手数料の比率を変えている。

純利益の推移

過去3年間にわたり純利益が毎年約2倍に成長している(名目ベース)。



[参考]
為替レート:
1ドル ≒ 約19.09 エチオピアブル
(2011~2014年平均)

主な顧客

- レバノン・中国資本のIT通信会社 (SIMカード登録のデジタル化プロジェクトのために技術者を派遣・管理)
- ユニセフ (予防接種コンサルタント派遣)
- 英国石油会社 (技師・コーディネーター派遣)
- ドイツ系の開発銀行、エチオピア国内企業 等



オフィス内

日当たりがよく、広々としたスペースで女性スタッフが活躍している。派遣先企業の模範となるよう、快適な職務環境・オフィスづくりに努めている。

特徴 (詳細)

長年ロンドンに在住したことから、西洋のスタンダードについてもエチオピアの文化についても熟知している女性社長が経営する会社であり、女性スタッフ率が8割を超えている。女性ならではのきめ細やかなフォローや人材へのケアが、本業界でプラスに働いていると見受けられる。新卒の求職者に対してスクリーニング後にきちんとフィードバックをすることを心がけており、就活セミナーやインターンシップの斡旋等を無料で提供する等、社会的貢献という面でも活発な企業である。

昨年は大規模な就職フェアを国連の敷地内 (ECA) で主催し、1,300人以上の就活学生 (参加費無料) と26社の企業・団体とを引き合わせる機会を提供し注目を浴びた。運転手や秘書等からファイナンス、セールス・マーケティングの専門家、IT専門家等といった幅広い職種に対応している。国際機関 (WHO) との取引も準備計画にあるという。

エチオピアの人材事情

概況

エチオピアに進出する外国企業にとって常に課題となるのが優秀な人材の確保である。従来から存在する国立大学に加えて、近年は私立大学も増加しており、求職中の新卒者の数も増加傾向にあることから、エチオピアの人材市場は買い手市場といえるが、いまだ理論中心の教育内容が中心であり、インターンシップ制度も定着していないため、新卒の学生は実践力に欠けることが多い。また、エチオピアに根付く伝統的価値観として「皆平等・均等」という意識が多くのエチオピア人の中に存在するためか、個々人の業績に基づいた評価・報酬をあまり奨励しない風潮があり、エチオピアで一般的に認識されているサービス・品質の基準は、国際的に認知されている企業や先進国企業などで一般的に要求されるものには適合しないように見受けられる。したがって、これらの企業が要求する品質・サービスをエチオピアで実現するには、現地での巧みな人選に加えて根気強い研修・フォローアップが不可欠となる。

エチオピアの人材サービス業界

エチオピアにおける人材サービス業界(人材紹介・斡旋、人材派遣、人材育成・人事のアウトソーシング等を含む)は、日本・欧米に比べ、いまだ発展途上にあると言える。しかし、人材管理サービス業は過去10年にかけて着実に充実してきており、現在では国際機関、その他の援助機関、国際NGO、外国企業の多くがサービスを活用している。

人材管理サービス業界において草分け的存在であり、現在も業界最大手である企業はEthiojobs.net™である。当社は2004年8月に本格的に事業を展開し始め、30万人以上の履歴書を管理する人材バンクを保有・管理している。求職者はオンライン上、もしくは事務所来訪により無料で登録ができる。企業から特定の職務に対して問い合わせ・リクエストがあった場合、保存されている人材バンクより適合する履歴書を探し、必要に応じて面接や書面・コンピューターテストを実施した上で企業向けにショートリストを作成する。

なお、現在では競合他社も複数存在するようになってきており、日本のJICAを含め、他の援助機関、国際機関、NGO等や外国企業、また一部のエチオピア企業・団体が、人材管理・紹介サービスを利用している。秘書等のスタッフ派遣では、例えばSBACOという会社が存在し、日系機関にも活用されている。警備員派遣ではFGS(業界経験10年以上、300名以上のスタッフを主に警備員として派遣、在エチオピア日本大使館も活用)といった会社が存在する。今後エチオピアへの外国機関・企業参入が進むにつれ、人材管理サービス業界は益々成長・充実していくと思われる。



BOP層における人材事情

BOP層を対象にした人材斡旋「ディララ」

BOP層の多くは、非熟練労働者というカテゴリーに入ることが多い。非熟練労働者がエチオピアで職探しをする際によく活用するのが、「ディララ」と呼ばれる仲介人が提供する斡旋サービスである。

エチオピアでは、まず親戚や友人等といった人的ネットワークを駆使して職探しをするのが最も一般的であるが、それでも良い仕事を得られない場合は「ディララ」をたずねる。ディララは街角に目立つ格好をしたむろしていることが多く、中には簡素な事務所を設けている者もいる。しかし、エチオピアの労働基準法に準じた職の斡旋が主流ではないためか、無免許・無許可で営業していることが多い。



街角で職斡旋業を営むディララ

エンジ色の服が目印で、手前左の女性が求職者。電話で家族等に交渉内容を相談中と思われる。

BOP層を対象にした人材斡旋「ディララ」ーつづきー

■ 斡旋する職種と料金

ディララが斡旋する職種の代表的なものとして、女性であれば家政婦、子守、掃除係、レストラン等の炊事、ウェイトレス、男性であれば門番、庭師、掃除係、ウェ이터ーといったものがある。

料金体系は、最終的に合意した月収額の10～20%を、仕事を得た側と人材を得た側の双方からそれぞれ徴収するようなシステムとなっている。

■ 「ディララ」の問題点

ディララはBOP層から頼りにされることが多い一方、利益を得るために交渉をなんとか成立させようと、人材探しの依頼主と求職者の双方に対して不正確な情報を提供することも少なくない。このため、人々から信用されている存在とはいえない。しかしながら、明日の生活がかかっているBOP層の人々にとって、親戚や友人のつてが無い場合は、このようなサービスに頼らざるを得ない。中には合意した条件とは違う環境で重労働を強いられるケースもある。逆に、ディララを通じた場合、被雇用者が雇用主に対して忠実ではない場合も多いため、怠慢・盗み・不順な理由での早期離職等、雇用者にとって不都合が生じることも少なくない。

BOP層を対象にした直接雇用の動き

現在エチオピアは建設ラッシュにあるため、日雇い労働等の仕事であれば、建設会社等が直接、新聞・雑誌やラジオ・テレビ等のメディアを利用して、直接労働者を募集するケースも増えている。しかし、炎天下での重労働が課せられる上、病気になった場合等の保障が無いケースが多いため、安定した生活に繋がらないことも多い。



編集後記

エチオピアにおいては、大企業であろうと一家庭であろうと、概して、適切な人材の確保・留保に非常に苦勞するという現実がある。今後エチオピアが経済成長を続けていく中で、量ばかりではなく質も追求する傾向が現れてくるのは明らかであり、そうなれば、質の高い商品・サービスを提供するために、企業はこれまで以上に質の向上・確保に向けた取り組みをする必要がある。企業の質の向上・確保を可能にするためには、まさに優秀な人材が不可欠である。今回の事例紹介のように、質を重視する人材管理サービス等を提供する、画期的な地場企業が成長・充実してきているのも確かであり、社会・経済の要求の変化に伴い、今後、優秀な人材が占める割合も徐々に拡大していくものと思われる。優秀な人材の確保が可能となることで、各企業が、よりコスト効率性の高い、高性能なBOP対象商品・サービスを提供できるようになり、それがエチオピアの益々の社会・経済発展につながっていくことが期待される。またそれにより、現在理不尽な条件で仕事を選択することを強いられている人々にとっても、より合理的かつ正当性のある社会となっていくことを切に願う。



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、できるだけ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。