

# 中国サービス・アウト ソーシング発展報告

中国服务外包发展报告 2013

中国サービス・アウトソーシング研究センター 編集

# 2013

# 目 次

中国サービス・アウトソーシング発展の概況.....	02
中国サービス・アウトソーシング企業の発展.....	07
中国サービス・アウトソーシング区域の分布.....	11
中国サービス・アウトソーシングの発展環境.....	13
中国サービス・アウトソーシングの発展展望.....	16

## 中国サービス・アウトソーシング発展の概況

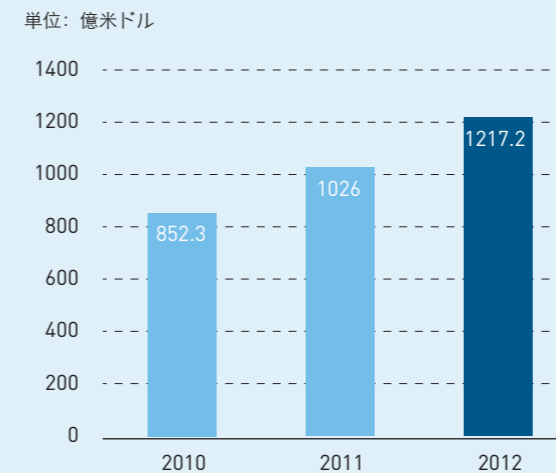
### 世界中で拡大し続けるオフショア・アウトソーシング市場

- IDC のデータによれば、2012 年の全世界でのオフショア市場規模は、1217.2 億米ドルであり、前年比で 18.6% の増加であった。全世界でのオフショア・サービス・アウトソーシング市場のシェアは、ITO が 53.3%、BPO が 21.9%、KPO が 24.8% を占めている。
- 米国、欧州、日本などの先進国が主な発注国であり、2012 年のこれら 3 つの市場からの発注総額は、全世界の 88% を占めている。
  - 米国のオフショア・サービス・アウトソーシング市場規模は 754.8 億米ドルであり、前年比で 18.8% の増加であった。ITO、BPO、KPO がそれぞれ 55.8%、21.4%、22.8% を占めている。米国市場は、資源のグローバル化配置、成熟した管理システム、整備された産業サービスという特徴を示している。
  - 日本のオフショア・サービス・アウトソーシ

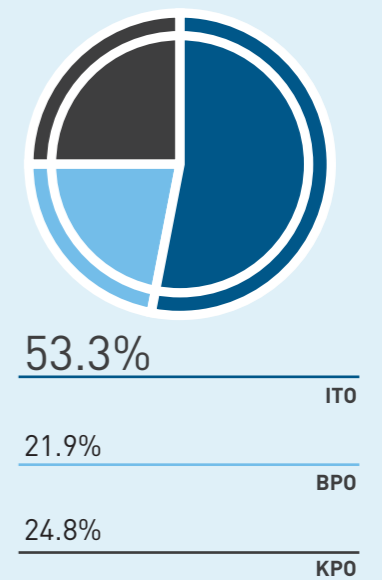
ング市場規模は、107 億米ドルであり、前年比で 22.9% の増加であった。ITO、BPO、KPO がそれぞれ 37.8%、31.0%、31.2% を占めている。日本市場では、「ピラミッド」型のアウトソーシング・モデルを採用しており、企業は国外での研究開発機構の設立を重視している。

- 欧州のオフショア・サービス・アウトソーシング市場規模は、209 億米ドルであり、前年比で 17.8% の増加であった。ITO、BPO、KPO がそれぞれ 52.1%、21.7%、26.2% を占めている。「近隣での移行」取引モデルが、欧州市場の主な特徴である。
- インド、中国等に代表される新興国の経済体を主な受注国とする世界中のオフショア・サービス・アウトソーシングの枠組みがほぼ形成しており、全世界のサービス・アウトソーシング市場の 85% 以上を受注している。

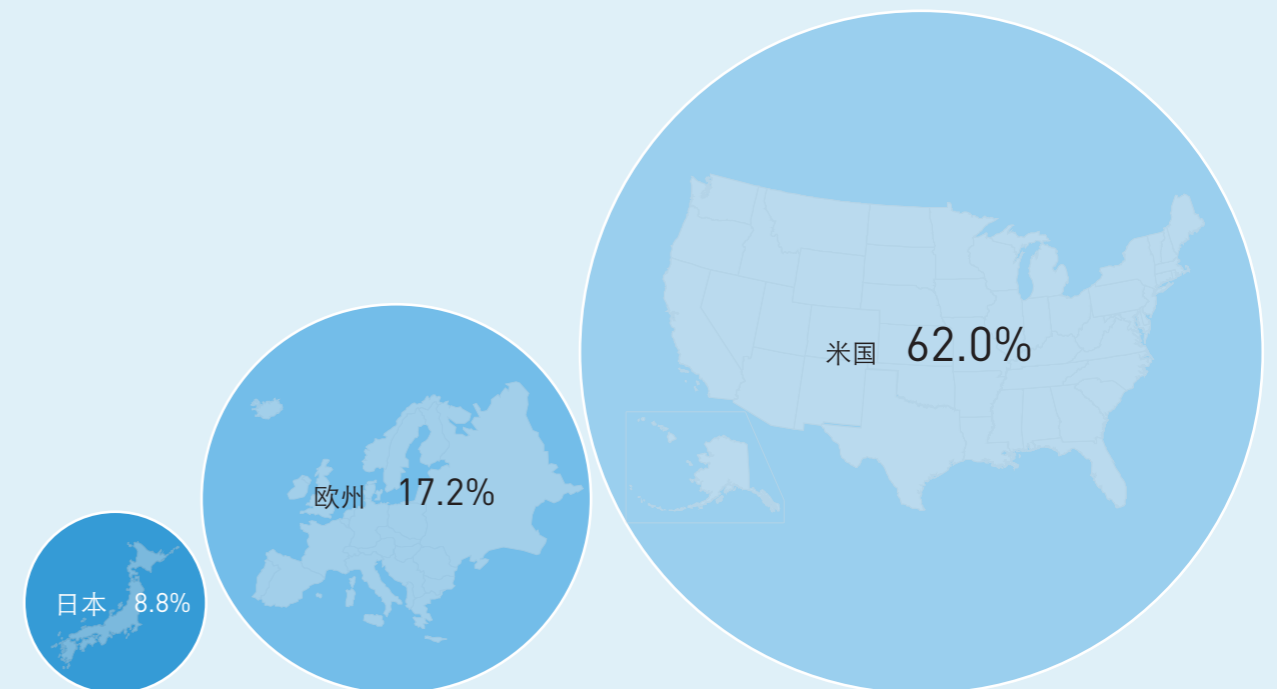
2010~2012年の全世界でのオフショア・サービス・アウトソーシング市場の規模



2012年の全世界でのオフショア・サービス・アウトソーシング市場の構造



2012年の全世界での発注市場の構造

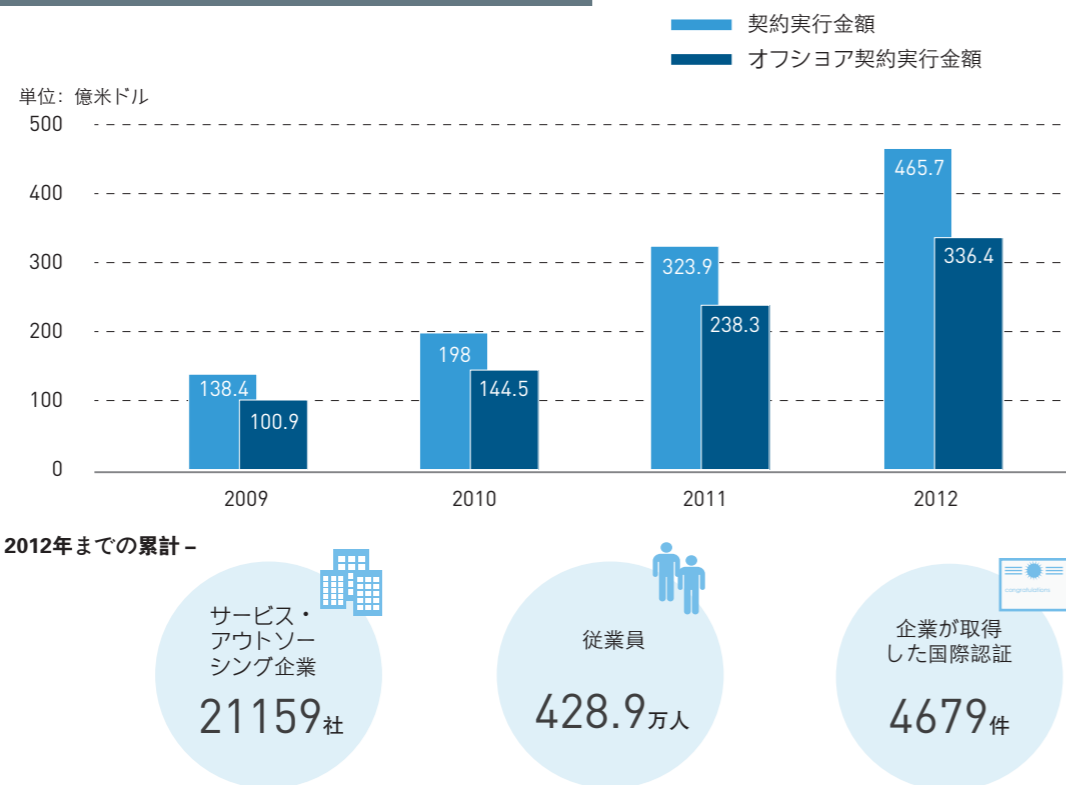


資料の出所: インターナショナル・データ・コーポレーション (IDC)。

## 中国サービス・アウトソーシング産業の急速な発展

- 2012年の年間サービス・アウトソーシング契約の締結数は、合計 144636 件で、契約金額は 612.8 億米ドルに達した。これは前年比で 37.0%の増加であり、実行金額は 465.7 億米ドルで、前年比 43.8%の増加であった。そのうち、国際サービス・アウトソーシング契約の受注額が 438.5 億米ドルで、前年比 34.4%の増加、実行金額が 336.4 億米ドルで、前年比 41.1%の増加となった。
- 2012年に、中国で新規増加したサービス・アウトソーシング企業は 4220 社で、新規従業員は 110.7 万人、企業が取得した各種の国際認証は 991 件であった。
- 2012年末までで、中国にはサービス・アウトソーシング企業が合計で 21159 社あり、従業員は 428.9 万人、そのうち大学（短大を含む）以上の学歴者が 291 万人で、全体の 67.8%を占め、企業が取得した各種国際認証の累計は、4679 件である。

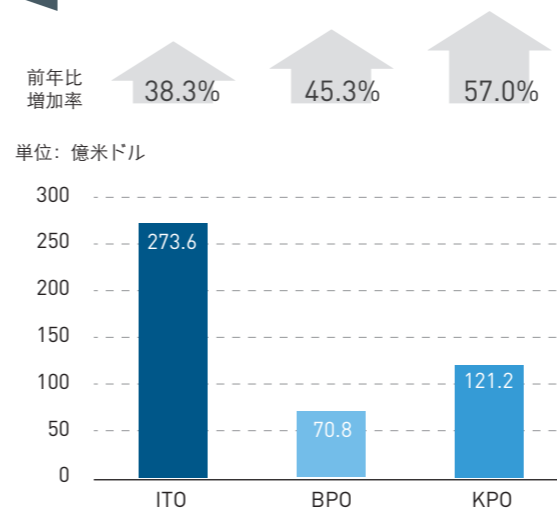
## 中国のサービス・アウトソーシング産業の発展状況



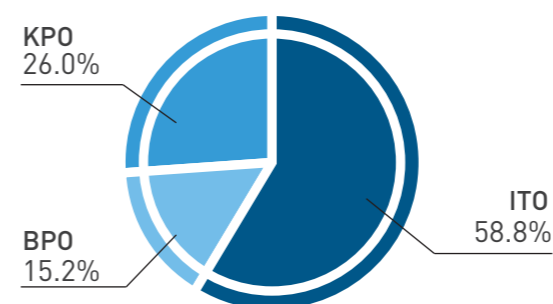
資料の出所：中華人民共和国商務部。

説明：2009～2011年は6項目の国際認証データで、2012年は13項目の国際認証データである。

## 2012年中国サービス・アウトソーシングの業界規模及び増加率



## 2012年中国のサービス・アウトソーシング市場の構造

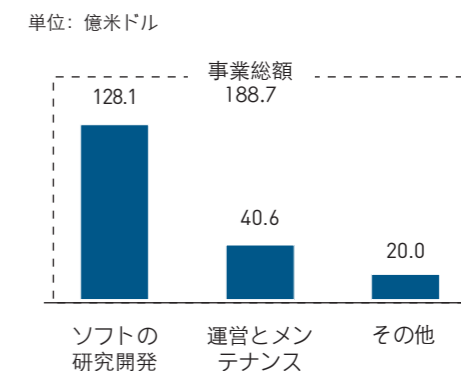


資料の出所：中華人民共和国商務部。

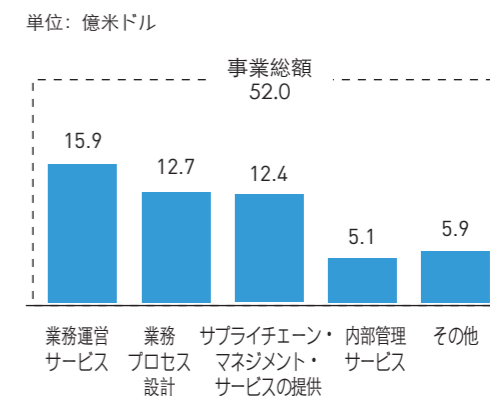
## ハイエンドな業務が安定して成長

- サービス・アウトソーシング事業は、いまでも IT アウトソーシングを主としている。2012年、ITO 実行金額は 273.6 億米ドルに達し、事業全体の 58.8%を占めた。BPO 実行金額は 70.8 億米ドルで、15.2%を占めた。KPO 実行金額は 121.2 億米ドルで、26.0%を占めた。そのうち、KPO の増加率が比較的速く、前年比で 57.0%の増加となった。
- ITO オフショア事業のうち、ソフトの研究開発アウトソーシングの実行金額が 128.1 億米ドルに達し、67.9%を占めた。情報システムの運営管理・メンテナンスのアウトソーシング実行金額は 40.6 億米ドルで、21.5%を占めた。
- BPO 事業は、主に金融 BPO サービス、ヒューマンリソース・アウトソーシング、財務アウトソーシング、コールセンター・アウトソーシング、物流とサプライチェーン・マネジメント・サービス・アウトソーシング等の分野に集中している。BPO オフショア事業においては、企業の業務運営サービ

## ITOオフショア事業実行額の分布



## BPOオフショア事業実行額の分布



ス、企業の業務プロセス設計サービス、及び企業のサプライチェーン・マネジメント・サービスのオフショア実行金額がそれぞれ、15.9 億米ドル、12.7 億米ドル、及び 12.4 億米ドルであり、シェア率はそれぞれ、30.6%、24.4%、及び 23.9%である。

- KPO 事業は主に、工業設計、製品の技術研究開発、医薬及びバイオテクノロジーの研究開発と測定試験等の分野に集中している。

- 新興技術は事業の転換を促進する。中国サービス・アウトソーシング研究センターが組織した企業調査研究では、84.9%の企業がクラウド・コンピューティング技術に注目しており、39.6%の企業がビッグデータとモバイル・インターネット技術の研究を開始しており、30.2%の企業がモノのインターネット技術の応用を考えており、さらに 15%前後の企業がニューメディア、ソーシャル・ネットワーク等に注目している。

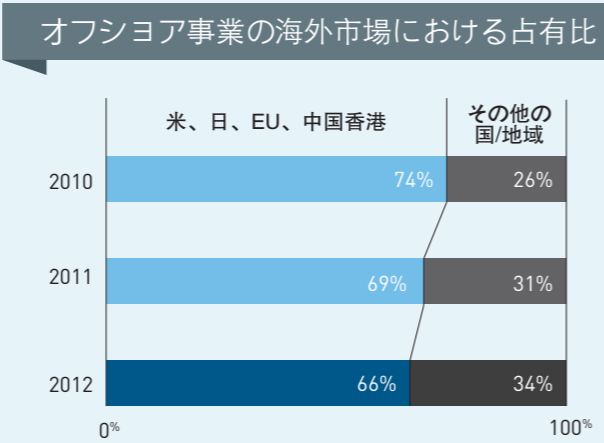
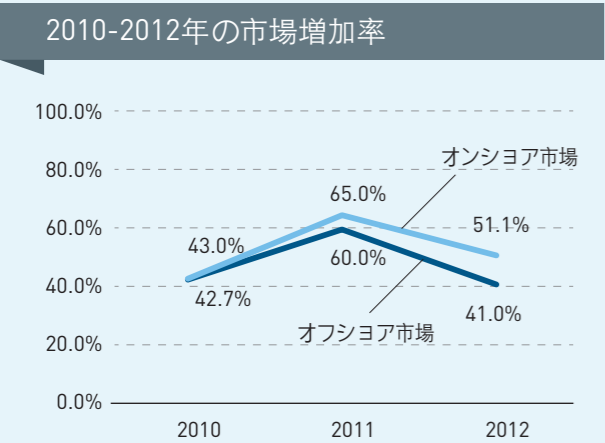
オフショア・オンショアの協調的發展

- 2012 年、中国が受注したオフショア・サービス・アウトソーシング契約の実行金額は安定成長しており、全世界のオフショア市場のうち 27.7%を占めた。
  - サービス・アウトソーシング事業は、日米欧、中国香港が主な市場である。2012 年に中国が受注した米国、EU、日本、中国香港のアウトソーシング実行額は、順に 89.4 億米ドル、54.6 億米ドル、48.3 億米ドル、33.9 億米ドルで、全実行額のうち、それぞれ 26.6%、16.2%、14.4%、10.1%を占めた。
  - 十大大事業供給源のうち、中国台湾、韓国等の地区からの発注業務の増加率は、50%を超えている。
- 2012 年のオンショア・サービス・アウトソーシング事業実行金額は、129.3 億米ドルに達し、前年比で 51.1%の増加となり、オフショア事業実行金額の増加率を超えた。
  - 現在のところ、中国本土の市場で最も早く開放されたのは、金融と電気通信市場であり、将来的にはエネルギー、鋼鉄、航空、交通等の業界の大型企業と政府、公共サービス等の部門も、アウトソーシング事業に開放され、オンショア・アウトソーシングは、さらなる発展が見込まれる。

中国サービス・アウトソーシング企業の発展

企業規模がさらに拡大

- 5000 人を超える規模の企業が 7 社あり、そのうち 1 万人規模の企業が 5 社ある。文思信息和海輝軟件の合併後、文思海輝技術有限公司は 2 万人を超える規模となった。
- 契約実行金額が 1000 万米ドル以上の企業数は、2011 年の 16.1%から 18.6%まで上昇し、契約実行金額が 1 億米ドル以上の企業数も、0.7%から 3.1%に上昇した。
- IT アウトソーシング (ITO) を主要業務とする企業がいまだに主力であるが、全企業数に占める割合は、2011 年の 71.6%から 2012 年は 66.7%にまで減少した。ナレッジ・プロセス・アウトソーシング (KPO) に従事する企業は、2011 年の 23.1%から 30.2%に増加した。
- 中国サービス・アウトソーシング企業の顧客市場は、政府、及び公共サービスの分野が主であり、その次に製造業、電気通信、金融等の分野がある。



膨大な内需市場が徐々に開放

**市場**

国内市場が徐々に開放されていくことは、すでに発展の趨勢となっている。非常に大きな金融、電気通信、伝統的製造業の全面的なニーズ開放に伴い、企業は全国への配置を加速しており、一線級の都市から、二、三線級の都市へと浸透していく動向を形成している。

**政策**

地方ではオンショア事業の支援政策が画期的な進展を実現しており、例えば、南京、広州、深セン、無錫、アモイ等の都市では、オンショア支援政策が次々と出されている。

オフショア市場の成長が直面する問題

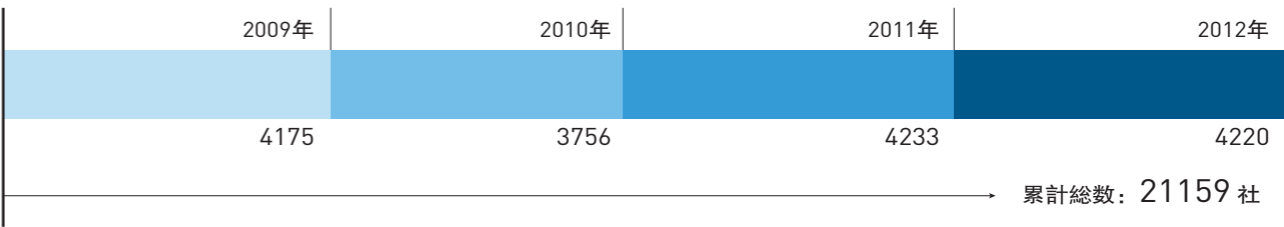
**外部からの問題**

- ・ 米国では、アウトソーシング回帰の傾向が出現しており、中国による米国でのオフショア事業開拓にとって新たな問題に直面している。
- ・ 対日業務では、政治的要因により新たな顧客または新たな部門のさらなる開拓が比較的困難になっている。
- ・ インドでは、欧米市場において伝統的に優位性を有しており、中国企業による欧米での配置と競争参加の難易度を高めている。

**内部からの問題**

- ・ 国内の人件費は急速に上昇しており、企業の利益空間が圧縮される。
- ・ 従業員の離職率の上昇、中堅・上層部の後継者となる人材が見つからない等の問題は、企業の事業発展にとって問題となっている。

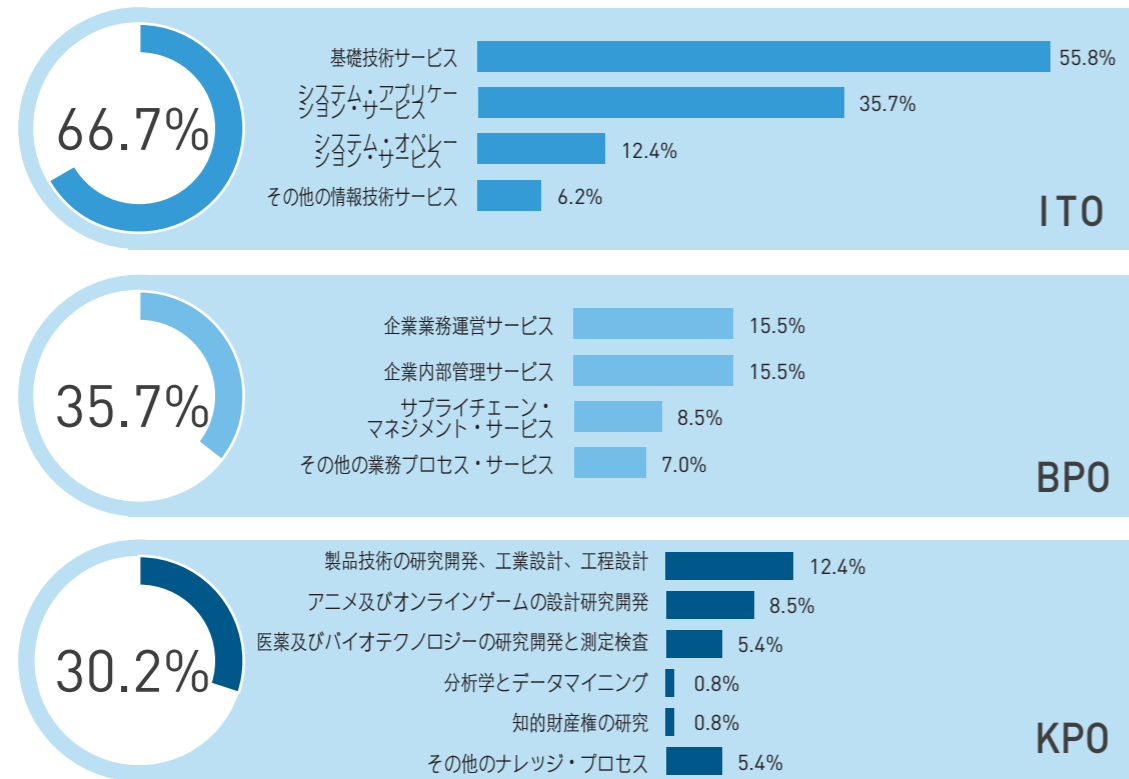
サービス・アウトソーシング企業数 (社)



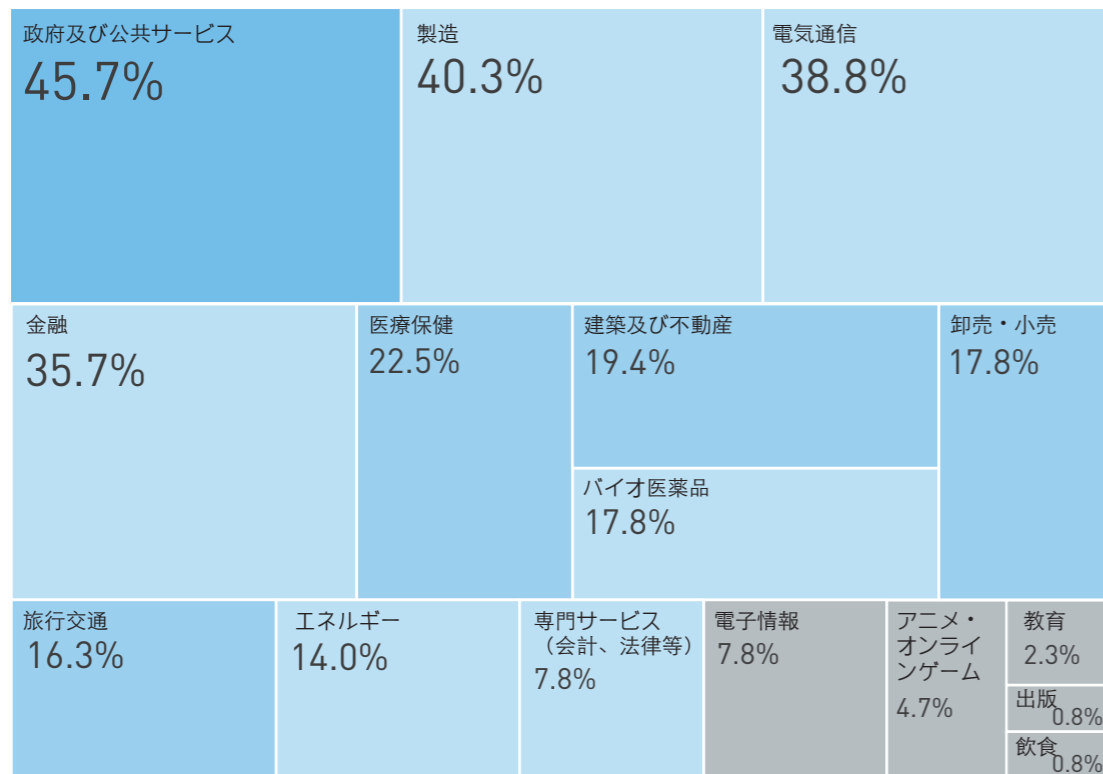
資料の出所：中華人民共和國商務部。

資料の出所：中華人民共和國商務部。

## 2012年中国サービス・アウトソーシング企業の業務分野の分布

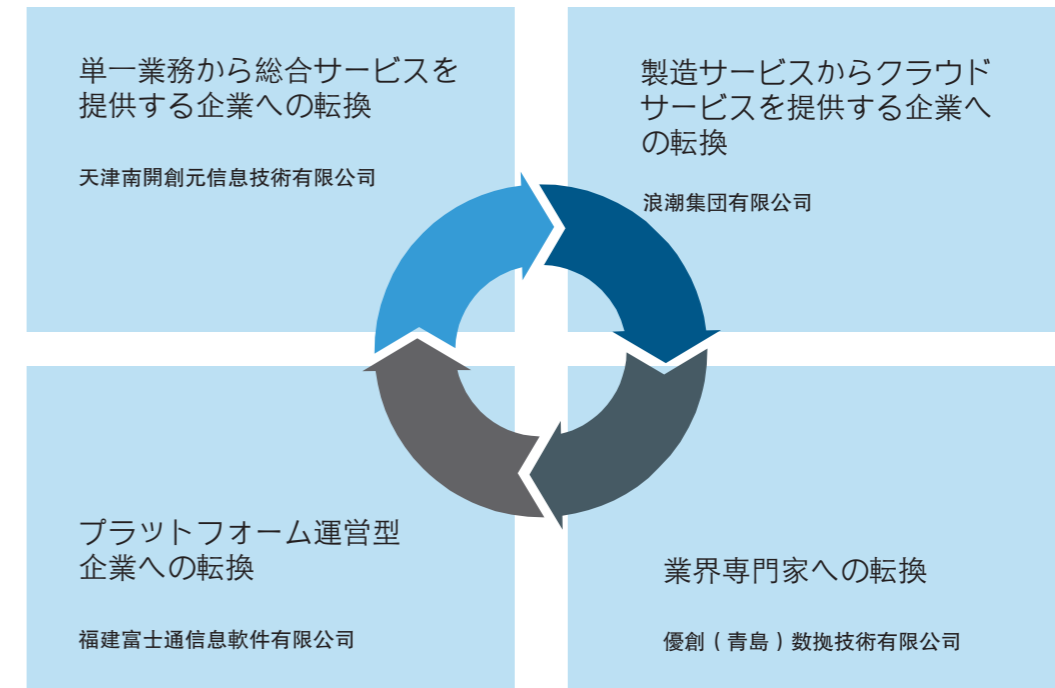


## 2012年中国サービス・アウトソーシング企業の顧客業界分布

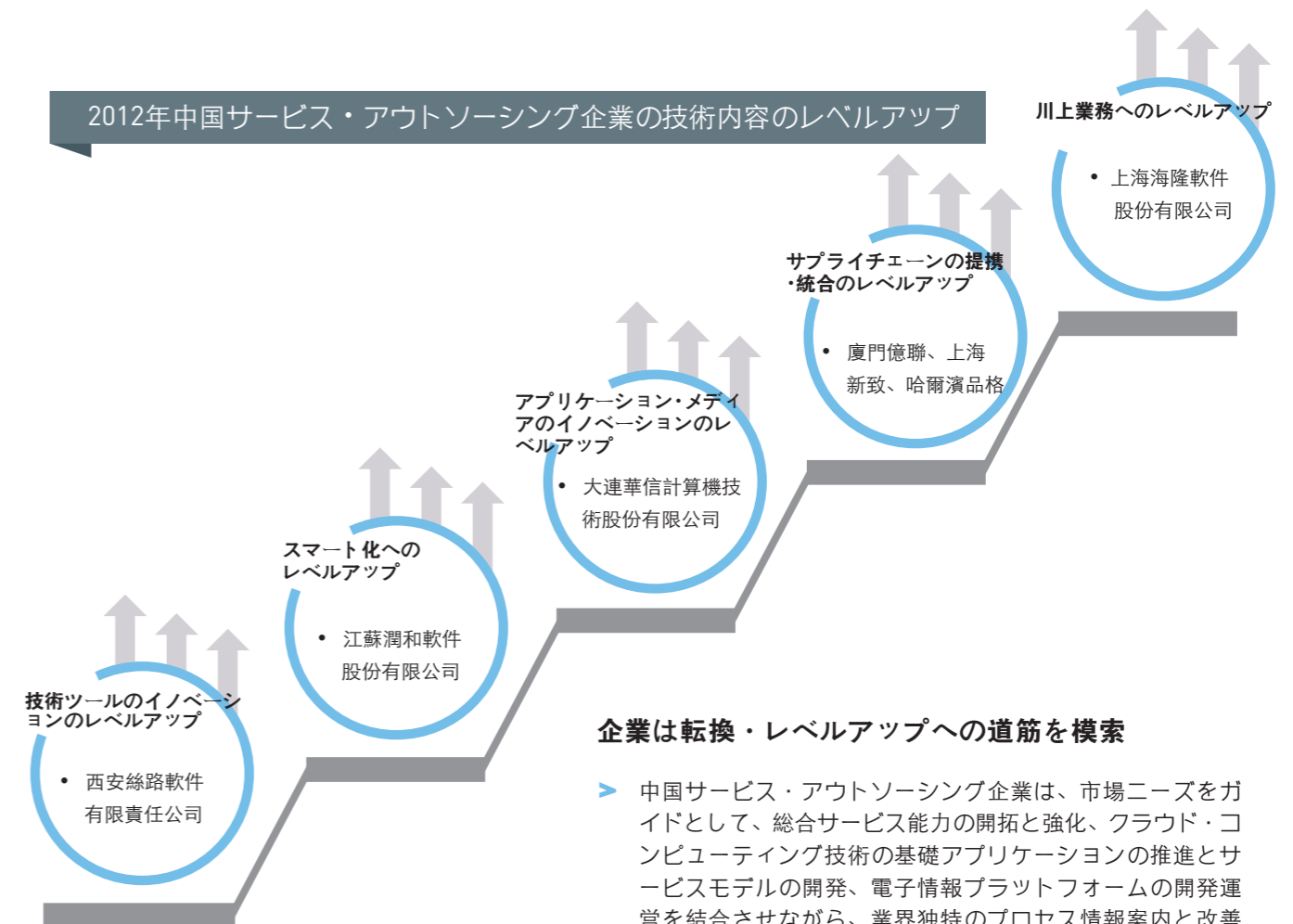


資料の出所：中国サービス・アウトソーシング研究センター『中国サービス・アウトソーシング企業アンケート調査2013』、2013年2月。

## 2012年中国サービス・アウトソーシング企業の事業規模とモデル転換



## 2012年中国サービス・アウトソーシング企業の技術内容のレベルアップ



### 企業は転換・レベルアップへの道筋を模索

➤ 中国サービス・アウトソーシング企業は、市場ニーズをガイドとして、総合サービス能力の開拓と強化、クラウド・コンピューティング技術の基礎アプリケーションの推進とサービスモデルの開発、電子情報プラットフォームの開発運営を結合させながら、業界独特のプロセス情報案内と改善等を通して、業界のモデル転換模索と革新を絶えず推し進めており、なおかつ、多角的にアウトソーシング事業の技術内容のレベルアップも推し進めている。

資料の出所：モデル都市資料整理。

企業は資源配分の合理化を加速

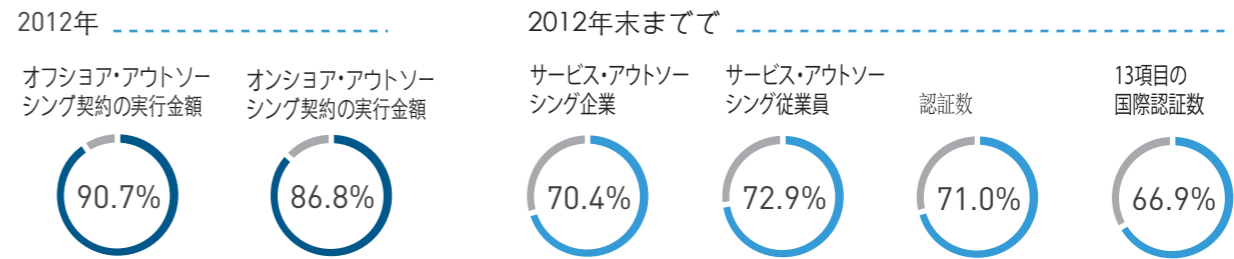
- 2012 年、合計 14 社の企業が IPO を実行し、その所属する業界は IT が主であった。上場企業が調達した資金は合計 41.8 億人民元で、各企業の平均調達資金は、約 3.0 億人民元であった。
- 2012 年、中国サービス・アウトソーシング企業では数十件の大規模な企業合併買収が発生した。文思信

息と海輝軟件の合併以外に、博彦科技、軟通動力、中軟国際、神州数碼等、多くの企業が立て続けに合併買収を行い、その分野はソフト開発、集積回路設計、技術サービス及びアニメ開発等の分野に及ぶ。ここ 10 年の中国サービス・アウトソーシング企業の買収合併の歴史からすると、規模の拡大、優れた技術と市場ルートの獲得を目的とした買収合併が主である。



中国サービス・アウトソーシング区域の分布

モデル都市の各指標が全国に占める割合



資料の出所：中華人民共和國商務部。

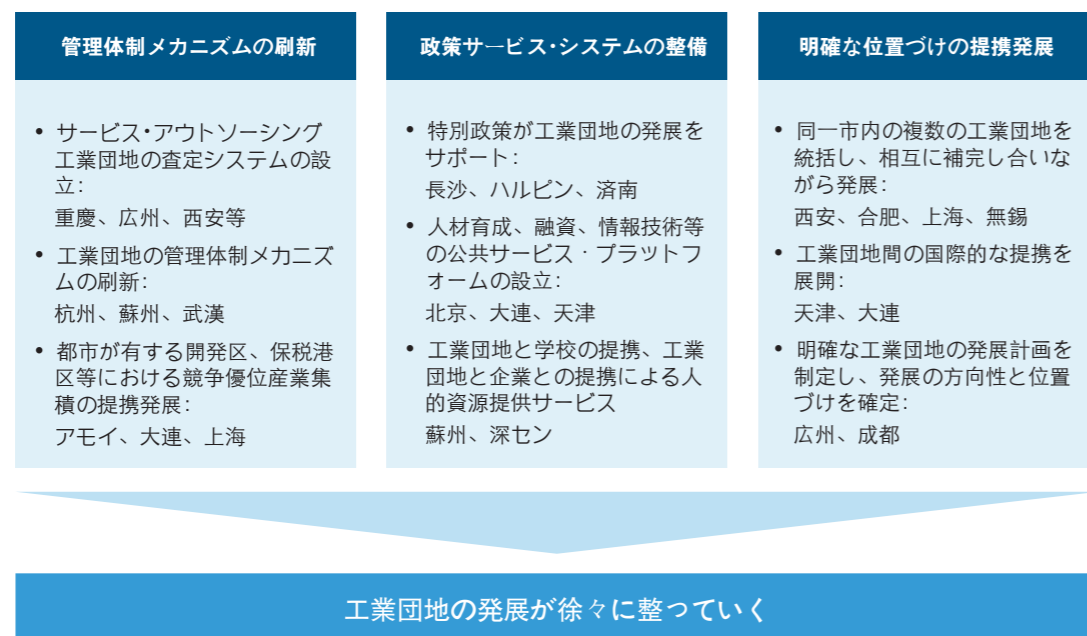
モデル都市による先導の効果は明らか

- モデル都市が集まった先導効果は顕著である。
  - 2012 年、モデル都市が受注したオフショア・アウトソーシング契約の実行金額は 305 億米ドルに達し、全国総額の 90.7% を占めた。オンショア・アウトソーシング契約の実行金額は 112.2 億米ドルに達し、2011 年比で 48.8% の増加であった。この増加率はオフショア事業を超えている。
  - 2012 年末まで、モデル都市にはサービス・アウトソーシング企業が合計 14898 社あり、従業員は 312.8 万人、企業が取得した認証数は 7151 件で、それぞれ全国に占める割合は 70.4%、72.9%、71% であった。

その他の都市での急速なサービス・アウトソーシング産業の発展

2012 年末まで、寧波、青島、瀋陽、長春、鄭州、洛陽、馬鞍山、昆明、ウルムチ、福州、蕪湖等の 11 の非モデル都市での累計契約金額は 80.2 億米ドルとなり、契約実行金額は 43.9 億米ドルに達した。そのうち、受注したオフショア・アウトソーシングの累計契約金額は 63.7 億米ドルで、契約実行額は 31.5 億米ドルとなり、全国に占める割合はそれぞれ 4.9% と 3.6% であった。サービス・アウトソーシング企業は合計 1407 社あり、従業員は 28.6 万人、全国に占める割合は 6.7% であった。認証数は 721 件で、全国に占める割合は 7.2%、そのうち 13 項目の国際認証数は 368 件で、全国に占める割合は 7.9% であった。

## サービス・アウトソーシング専用工業団地の発展経験



資料の出所：中国サービス・アウトソーシング研究センター、各モデル都市資料。

### サービス・アウトソーシング工業団地機能の段階的な整備

- 2012年までで、各モデル都市が認定したサービス・アウトソーシング模範工業団地は、合計164か所である。そのうち、上海、杭州、無錫、南京、蘇州の5か所のモデル都市にあるサービス・アウトソーシング工業団地は合計48か所に達し、全国のサービス・アウトソーシング模範工業団地総数の30%近くを占める。
- 工業団地は、産業発展の主要な機能キャリアとなっており、良好な生態環境を有し、インフラ設備が整備されていて、大きな影響力とフリエイティブな活力を備えたサービス・アウトソーシング企業が集まっている。
- 工業団地は運営メカニズムと管理サービスの面で刷新し続けており、工業団地の発展環境にさらなる改善が見られ、機能面でもさらに向上していて、ブランド特徴の効果が顕著である。
- 工業団地は、相応する政策措置を打ち出し、情報の安全と知的財産権の保護をさらに強力なものにし、公共サービス・プラットフォームの建設をさらに強化している。

## 中国サービス・アウトソーシングの発展環境

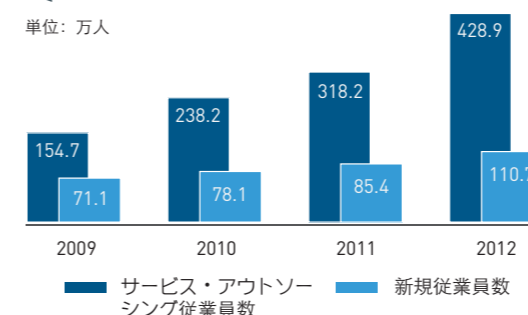
### 人材育成システムのさらなる整備

- 2012年、全国のサービス・アウトソーシングの新規従業員数は110.7万人だった。そのうち、大学卒業生（短大を含む）の新規従業員が67.7万人で、新規従業員の61.2%を占めた。全国のサービス・アウトソーシング従業員数は428.9万人に達し、そのうち、本科およびそれ以上の学歴者が162.1万人で、全体の37.8%を占めた。専門学校の学歴者は128.9万人で30.1%を占め、その他が137.9万人で32.1%を占めた。

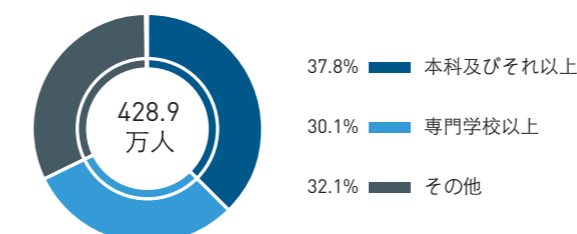
- サービス・アウトソーシング企業が人材に求める基本的な要求は、（1）ある程度の外国語能力を有しており、企業の海外からの受注業務をこなすことができること。（2）ある程度の技術を有しており、Java、.net、C++、C等の分野以外に、SAP、BI（ビジネスインテリジェンス）、Oracle等の中高レベルな開発言語を習得しており、なおかつ実際に取り扱うことができること。（3）ある程度の総合的な教養を身につけていることで、つまり、言語、技術、ビジネスコミュニケーション等の能力を同時に扱うことのできる人材のことである。そのうち、長年の仕事経験、管理能力を有し、1人で業務を受注することができて、チームを引っ張ることのできる中・高度の人材は、サービス・アウトソーシング企業にとって急ぎ必要とする人材である。

- 2012年、全国のサービス・アウトソーシング産業で研修を受けた人は129.3万人に達し、前年比で26.3万人増加した。そのうち、モデル都市で研修を受けた人は約103万人で、前年比で19.2万人増加した。全国各地の高等教育機関がサービス・アウトソーシング関係の専門科目を設置し、学校と企業による協力関係を展開して、授業の入れ替え等の方法を採用することで、関係する専門の訓練を繰り広げた。中央財政と地方の見返り資金のサポートのもと、多様な形式のサービス・アウトソーシング人材育成基地と実地訓練のプラットフォームを築き上げた。

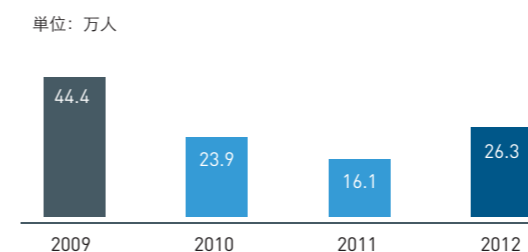
2009-2012年の中国アウトソーシング従業員の状況



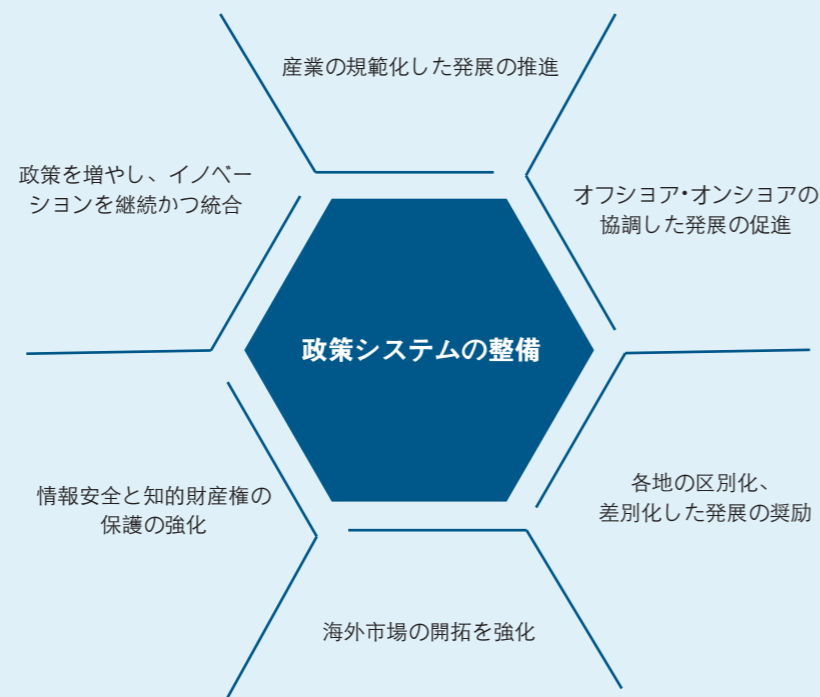
2012年の中国サービス・アウトソーシング従業員の構造



2007年-2012年の中国サービス・アウトソーシングの訓練を新たに受けた人数



資料の出所：中華人民共和國商務部。



資料の出所：中国サービス・アウトソーシング研究センター。

## 政策のサポートシステムが日に日に整備される

- 2009 年以来、国務院の『サービス・アウトソーシング産業の発展問題に関する返信』（国辦函〔2009〕9 号）を指標として、国は 30 以上のサービス・アウトソーシング発展奨励政策を相次いで実施し、財政資金、税制優遇、人材育成、プラットフォームの構築、税関の監督管理、特殊労働時間、知的財産権保護等の方面から、サービス・アウトソーシング産業の成長を強力に促進してきた。2012 年、各級政府は国家政策の実施を強化し、地方の関連政策をさらに整備した。同時に、知的財産権の保護もさらに強化した。
- 中央政府が公布した、サービス・アウトソーシング産業発展に関する政策文書には、主に『中国国際サービス・アウトソーシング産業発展計画の綱要（2011-2015）』（商服貿発〔2012〕431 号）、『2012 年度国際サービス・アウトソーシング業務受注の発展資金の管理作業に関する通知』（財企〔2012〕165 号）、『国家第 12 次 5 力年計画期間の金融サポート・サービス貿易発展に関する意見』（商服貿発〔2012〕86 号）を含む。財政部と商務部は引き続き、海外からのサービス・アウトソーシング業務受注の発展事

項に関する専門の資金援助を取り決めており、海外からのサービス・アウトソーシング受注に関する事業に資金援助を行っている。

- 地方政府は、政策実行にさらに力を入れており、地方の関連政策をさらに整備し、サービス・アウトソーシング奨励政策システムを徐々に完備しつつあり、一部のモデル都市ではオンショア市場支援政策も模索している。
- 公共サービス・プラットフォームの構築は、ハード設備建設から関連ソフト（情報、技術、人材、宣伝、融資、知的財産権サービス等）の整備への移行を実現した。公的プラットフォームの専門的な特色がさらに鮮明になっており、機能性が高まっている。一部のモデル都市では、サービス・アウトソーシングの取引を促進する環境を整備し始めており、北京市サービス・アウトソーシング取引プラットフォームは、会員企業 100 社以上を引き付け、上海市は現在、国家サービス・アウトソーシング取引プラットフォームの建設を積極的に準備している。

## 情報安全及び知的財産権の保護

- 2012 年に『国務院の情報化発展の推進と情報安全の確実な保障に関する若干意見』（国発〔2012〕23 号）が公布された。各省市は、情報安全の法律法規体系構築を強化し、陝西省は『陝西省個人情報安全保護規範』を公布、広州市は『広州市サービス・アウトソーシング情報安全保護の実施方法』を公布・施行、成都市は情報システムの安全レベル保護レベル報告を公布、重慶、アモイ等の都市でも、情報安全保護方面の管理方法が次々と公布されている。
- 21 のモデル都市が『サービス・アウトソーシングモデル都市の知的財産権と情報安全保護宣言』を合同で公布し、商務部は、中国のサービス・アウトソーシング知的財産権保護と情報安全問題についての研究を、専門の研究機関に委託して、『中国サービス・アウトソーシング知的財産権保護と情報安全問題の研究』報告を公布した。
- 国務院事務局は、『2012 年全国知的財産権侵害と偽ブランド劣悪商品の製造販売取締の骨子』を公布し、国家知識産権局は、地方で第一弾となる特許情報サービスセンターとして、北京、天津、上海、済南、成都、黒竜江、海南、及び湖北等の 29 の地域に地域性知識産権局を確立し、今後、武漢、広州、成都、蘇州、杭州等の 23 の都市を国家知的財産権モデル都市の第一弾とすることが確定している。

### 第一弾の地方特許情報サービスセンター

- 北京
- 天津
- 上海
- 済南
- 成都
- 黒竜江
- 海南
- 湖北
- 武漢
- 陝西
- 南京
- 杭州
- 大連
- ……

29 箇所

### 第一弾の国家知的財産権モデル都市

- 武漢
- 広州
- 深セン
- 長沙
- 成都
- 蘇州
- 杭州
- 済南
- 青島
- 鄭州
- ハルビン
- 南京
- 南通
- 鎮江
- 福州
- 東営
- 大連
- 煙台
- 洛陽
- 泉州
- 温州
- 西安
- 蕪湖

23 箇所

資料の出所：中国サービス・アウトソーシング研究センターが公開された資料を基に整理。

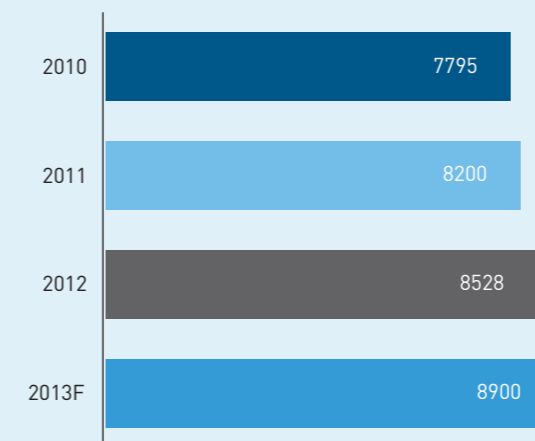
## 中国サービス・アウトソーシングの発展展望

### グローバルな産業発展の展望

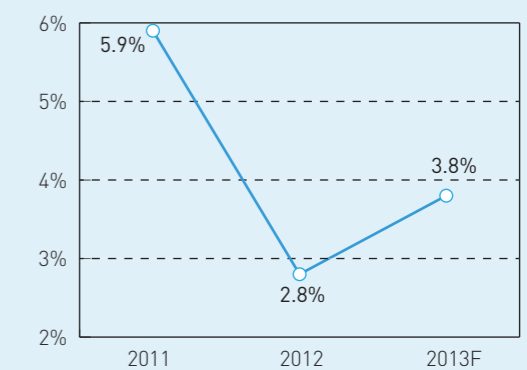
- 2013 年、全世界でのサービス・アウトソーシング市場の成長率は 4% を突破する見込みであり、その規模は 8900 億米ドルを超える。そのうち、オンショア市場が全世界の産業規模の 75% 以上を占めている。
- 2013 年、米国、日本、欧州の 3 つの地域が、引き続き全世界のサービス・アウトソーシング市場の主導的な地位となるが見込まれる。しかし、インドや中国等の新興市場でのアウトソーシング需要が高まるにつれて、米、日、欧の 3 つの発注市場が占める割合は低下する可能性がある。
- 受注市場の競争がさらに激しくなっており、2013 年のインド、中国両国が受注するオフショア・サービス・アウトソーシングの規模は、世界市場の 80% 前後を占めることが予想される。同時に、アイルランド、マレーシア、フィリピン、ブラジル等の地域も、サービス・アウトソーシングの産業の発展を推進する措置、インフラ設備の整備を積極的に実施している。

### 2010-2013F 全世界でのサービス・アウトソーシングの市場規模

単位：億米ドル



### 2011-2013F 世界貿易総量の成長率

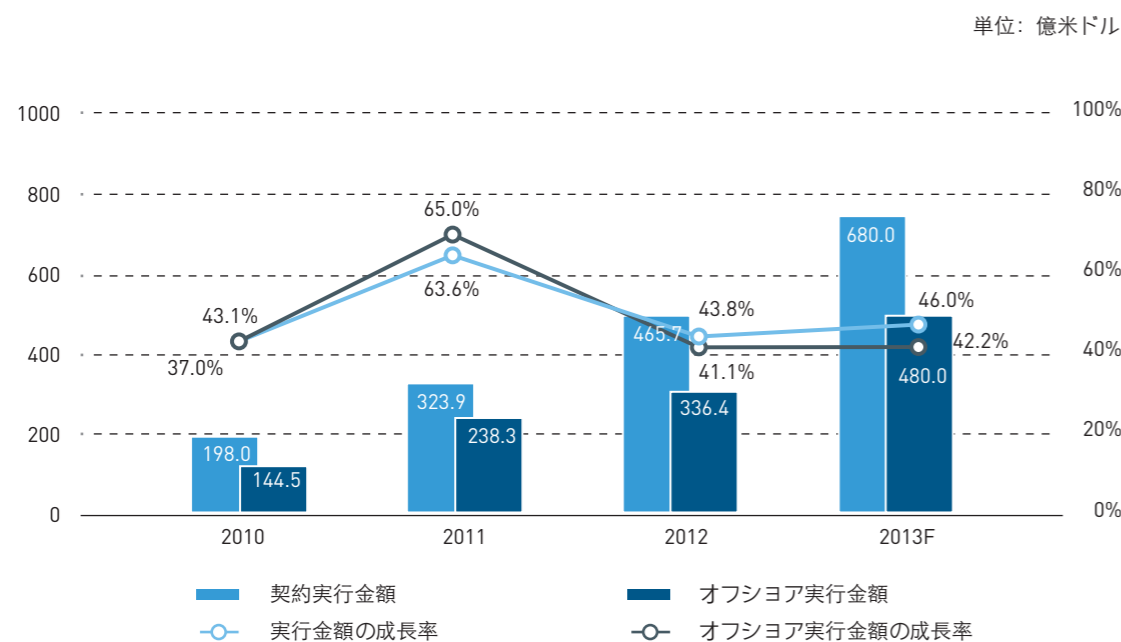


### 2013年の全世界でのサービス・アウトソーシング市場の発展展望



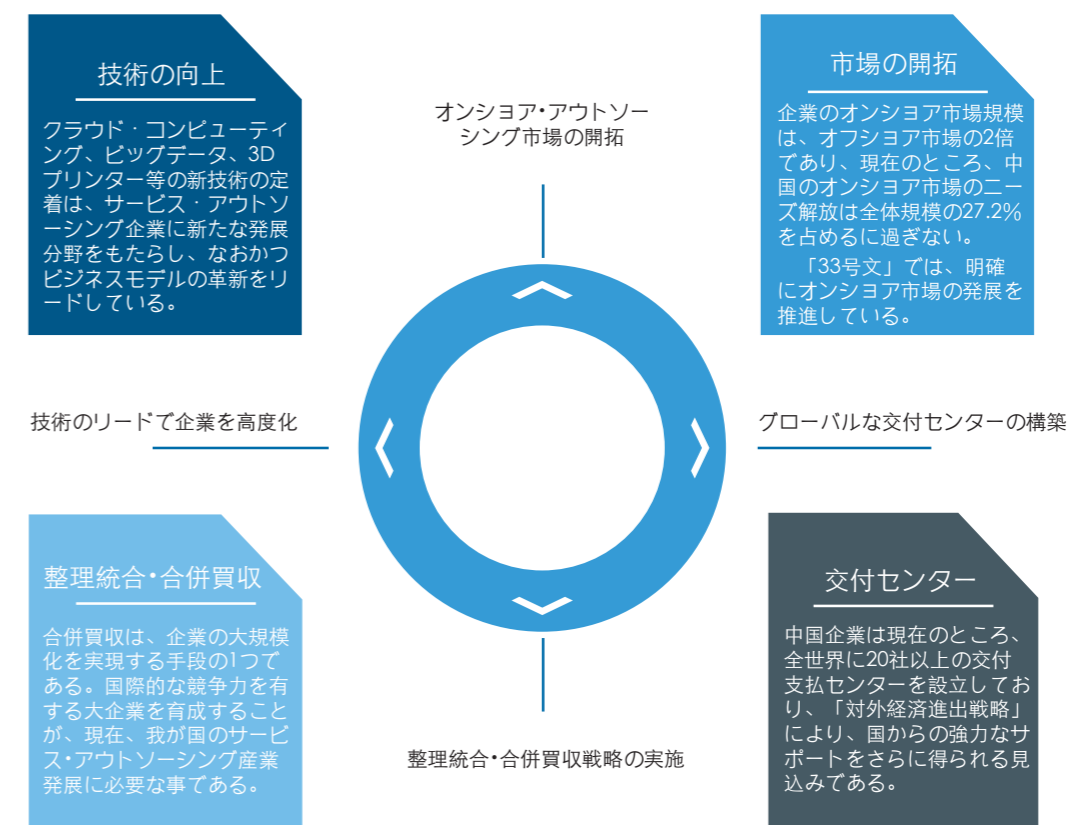
資料の出所：中国サービス・アウトソーシング研究センター、IMF、IDC。

## 2010-2013F 年の中国サービス・アウトソーシング契約実行金額、及びオフショア契約実行金額の成長状況



資料の出所：中国国家统计局、『政府作業報告』。

## 2013年中国サービス・アウトソーシング企業の発展展望



資料の出所：中国サービス・アウトソーシング研究センター。

## 2013年中国サービス・アウトソーシング産業の業界分野の発展展望

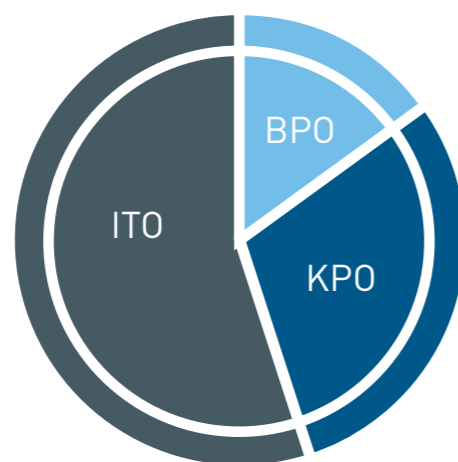
### 55% ITO

ITOは長期にわたり、我が国のサービス・アウトソーシング産業発展の重要な分野となっており、安定した成長状態に入っている。

### 30% KPO

高付加価値のKPO業務の成長率が加速しており、2013年にこの趨勢はさらに加速することが予想される。

### 15% BPO



スマートシティの建設がもたらすチャンス：安全都市、電子政務、デジタル医療、スマート交通、インテリジェントビル等に関するシステムと、プラットフォーム開発、IT維持管理サービス、情報化計画コンサル、データ処理分析等のサービス・アウトソーシング分野。

電子商取引の発展がもたらすチャンス：プラットフォームの構築、運営維持管理、データ分析処理、カスタマーサービス、物流計画等の関係するアウトソーシング業務。

資料の出所：中国サービス・アウトソーシング研究センター。

## 中国の産業発展の展望

- ▶ 2013年の中国サービス・アウトソーシング産業の契約実行金額、及びオフショア契約実行金額は、それぞれ680億米ドルと480億米ドルを突破する見込みであり、40%前後の成長率を保っている。オンショア市場の占める割合も30%を突破する見込みで、産業発展の新たな成長点となっている。
- ▶ ITOは、中国サービス・アウトソーシング産業発展の重要な分野であり、ITOが占める割合は55%前後を維持する。KPOの占める割合は30%を突破する見込みで、スマートシティ、電子商取引等の分野は、中国サービス・アウトソーシング産業発展の新たな目玉となっている。
- ▶ オンショア・アウトソーシング市場の開拓、グローバルな交付センターの設立、整理統合・買収合併戦略の実施、技術のリードによる業務のレベルアップ等の4種の方法は、サービス・アウトソーシング企業発展の主要な手段となっている。
- ▶ 2013年、国は「モデル都市が他をリードする」の基本方針を堅持することに変わりはなく、「モデル都市の総合評価基準」は国务院の批准をすでに得ており、モデル都市と潜在力のある都市の産業発展をさらに刺激している。

中国サービス・アウトソーシング発展報告 2013

2013 REPORT ON CHINA OUTSOURCING DEVELOPMENT

中国サービス・アウトソーシング研究センター COI