東証1部上場企業
サポート実績多数

日本人会計士と高品質通訳が タイ人経理スタッフとのコミュニケーション課題を解決

SAPやAXなどのERP導入に苦労されている企業様へ

タイ進出から数年が経過した企業の中には、本社から言い渡された会社統合や新会社設立、システム変更への対応に苦慮される会社も多い。こうした大きな業務変更時にはタイ人スタッフとのコミュニケーション上の問題が多発する。特に、SAPやAXなどのERPを導入する企業の課題は深刻だ。ERPは経理・販売・購買などの各部の協力が必要であり、部門間のコミュニケーショントラブルが発生しやすい。
そこでArayZでは、こうした大きな業務変更時の課題解決の勘所について、公認会計士であるBBSタイランドの西川氏へインタビューを行った。

西川和輝（日本国公認会計士）

ERP導入企業が抱える課題事例

西川氏は、「コミュニケーションが円滑化すれば、こうした業務変更時の課題の多くは自然と解決します」と話す。

「会社統合やシステム変更等の非定常業務で大きく問題となるのがコミュニケーションです。普段通りに行う定常業務は、日本人管理者とタイ人スタッフが英語でコミュニケーションをしながら十分こなすことができますが、こうした大きな業務変更時は難易度の高い課題が数多く発生するため、英語によるコミュニケーションでは課題解決が進みません。

長くなりますが、まず事例をご紹介します。タイにおけるERP導入企業様の現状をお話しします。これまでの経験上、皆様左記のような点で苦労されています。

ERP導入企業様の現状

① 英語でのミーティングを重ねるも、英語での会話では結局、タイ人スタッフが何を言いたいのか良く分からず課題の整理すらできない。
② タイ人スタッフ側としては、課題を日本人へ伝えても一向に解決されないため、次第に不信感が生まれる。
③ システム変更に伴い業務フローの修正が必要だが、そもそも元の業務が文書化されていないため、何をどう変えて良いのかが分からない。仕方なくシステムの標準フローをもとに作成するが、稼働後に実態と合っていないことが判明する。
④ 要件定義の時には出てこなかったタイ税務当局対応のための要件が、テスト段階や本番稼働後に発覚する。
⑤ タイの細かい税務要件を満たすことができず、正確なTAX Invoiceが発行できなくなるなど、税務用の帳票類に問題が多発する。
⑥ テストでは「問題ない」と言っていたタイ人スタッフが、本番稼働後に「問題だらけだ、改修が必要だ」と言ってくる。
⑦ コミュニケーションの問題で時間がなく、テストが十分にできない結果、本番稼働後にトラブルが多発する。
⑧ 導入後のトラブル多発により、タイ人スタッフが「これでは使用できない」と言って旧システムをまた使い始める。
⑨ タイ人スタッフがシステム変更に反対して大量退職する。
⑩ 販売購買部門スタッフは経理に興味がないため、平気で誤ったデータを入力する、又は入力をしてくれない。
⑪ 解決が難しく、長い間ふたをされてきた問題がシステム変更によりあぶりだされ、対応に苦慮する。
⑫ 導入後の売上データが、販売部門が別途把握している金額と大きくずれる。

いかがでしょうか。これはERP導入の事例ですが、会社統合や新会社設立であっても、複雑な課題が多数発生することに変わりありません」。

タイ語コミュニケーションによる課題解決

「こうした複雑な課題を英語コミュニケーションで解決するのは、相当難易度が高い作業といえます。英語の場合、課題の詳細、本質的原因、各メンバーの要求の背景が伝わりきらず、特に、タイの細かな税務実務に関する部分については、その背景をしっかりと理解することが非常に難しくなります。結局、タイ人メンバーの要求は何となくわかったけど、なぜそれが必要なのか分からない。背景が分からないので、優先順位づけや実施要否の判断ができないという状態に陥ってしまうのです。タイ人スタッフの側としては、自分の考えをうまく伝えることができず、また、日本人側から明確な回答が返ってこないため、非常にフラストレーションがたまります。

こうした複雑な課題に関してはタイ語通訳者を導入し、タイ語コミュニケーションにより解決を図ることをお勧めします。具体的な進め方は以下の通りです。

まず、タイ語での丁寧なヒアリングを実施することで、課題・不満・要求の背景（なぜそうしたいのか）などをしっかりと聞き出します。この目的には2つあり、ひとつは問題の本質の理解、もうひとつはタイ人スタッフのガス抜きです。英語でしかコミュニケーションしていないタイ人スタッフは、普段伝えきれていない不満点が多くくすぶっています。まず話をしっかりと聞いてあげることで、不満を発散してもらいます。すると、強硬な姿勢であったタイ人スタッフの態度が柔らかくなり、歩み寄りの姿勢が生まれるのです。そこではじめて、日本人側の考え方を伝え始め、日本人側の考え方を理解してもらいます。

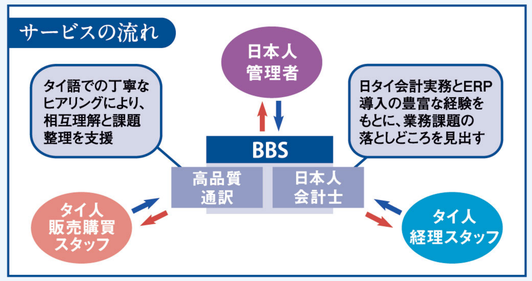
ここまでしっかりとコミュニケーションを取れば、課題の半分程度は、自然と解決策が見えてきます。残り半分については、日本人とタイ人でじっくりと対話し、落としどころを見出してくことで解決へ導けます」。

BBSならではのサービスを活用

しかし、複雑な内容を即座に理解し、会計税務の用語を熟知している日タイ通訳者は決して多くない。また、単に通訳を入れたとしても、利害対立があり当事者だけでの解決が難しい場合や、他社事例を参考にしたい場合もある。そこでBBSタイランドが提供するのが、日本人会計士＋高品質通訳による課題解決サービスだ。

このサービスでは、会計税務用語を理解した通訳を通し、日タイ双方の会計税務実務に精通した日本人会計士が課題のヒアリング・整理を行う。課題整理後は、第三者の立場として部門間・メンバー間の利害調整をしつつ、解決の落としどころを見出していく。

「東証1部上場企業様のサポート実績も多数あり、非常にご好評いただいているサービスです。金額も現地決済可能な範囲で対応いたします。必ずお役に立てると思います。まずはお気軽にご相談ください」。



無料相談も受け付けておりますので、お気軽にご連絡ください！

BBS BUSINESS BRAIN Management Innovation
株式会社ビジネスブレイン　太田昭和
設立：　1967年8月
売上高：183億36百万円＜連結＞（2015年3月）
BBS（Thailand）Co., Ltd.
27th Fl., Bhiraj Tower at EmQuartier, Unit 2701,
689 Sukhumvit Rd., Bangkok 10110
お問い合わせ：TEL:02-261-3339
E-mail:info_th@bbs.co.jp　HP:www.bbs.co.jp/th

Profile

西川　和輝
（シニアコンサルタント・日本国公認会計士）
早稲田大学商学部在学中に公認会計士合格。卒業後、あずさ監査法人に入所。上場、中小問わず幅広い規模・業態の監査に従事、その経営を学び、現在に至る。

シャワニット・シャノクナット
（コミュニケーションファシリテーター・日本語能力試験1級）
大阪学院大学卒業。高校在学中のタイ―日本交換留学経験を合わせ、約5年間日本に在住。ネイティブレベルの日本語で、西川会計士のパートナーを務める。