

# クラウドソーシングサービス ——世界中の才能を活かす欧米のマッチングサイト——

杉田 万起 リクルートワークス研究所

日本でも最近ヤフーなど大手各社が着手しているクラウドソーシングサービスの主要欧米サイトを紹介します。

キーワード： クラウドソーシング, クラウドレイバー, アウトソーシング, 業務委託, フリーランス

## I. クラウドソーシングの分類

クラウドソーシング (crowdsourcing) とはアウトソーシングの一種で、群衆 (crowd) と業務委託 (sourcing) を組み合わせた造語で、インターネット上で不特定多数の人に業務委託するサービスのことを指す。

クラウドソーシングに関する米情報ポータルサイト「Crowdsourcing.org」は、クラウドソーシングを以下の五つに分類している。

1. **Cloud Labor** (バーチャル人材プールを活用し、単純作業からスキルを要する仕事まで多様な仕事をオンデマンドで世界中に依頼する)
2. **Crowd Creativity** (オンラインコミュニティを通じて世界中のクリエイティブな才能を活かし、写真、広告、グラフィックデザイン、ブランディングコンセプトといったオリジナルのデザインやアート、メディア、コンテンツを作成)
3. **Crowdfunding** (営利や非営利の組織、企業が、ネット経由で不特定多数の人々から新規プロジェクトや会社設立等のための資金を募る)
4. **Distributed Knowledge** (オープンな Q&A コミュニティやユーザー投稿型知識共有システム、ニュース、市民ジャーナリスト、将来予測などを通じて知識資産や情報を収集、構築、共有する)
5. **Open Innovation** (グループや企業の枠を超えて、組織外の個人が持つアイデアを活用し、新しいイノベーションを起こす)

本稿では「Cloud Labor」に分類される雇用主とフリーランサーのマッチングプラットフォームの概要を紹介する。

## II. 主なクラウドレイバープラットフォーム

クラウドレイバーサイトは、仕事を発注したい人と受注したい人をつなぐサービスである。通常の求人求職サイトとは異なり、業務の発注、受注、契約、進捗の確認 (作業管理)、納品、決済まですべてネット上で完結できる。スタッフィング・インダストリー・アナリストによると、大手といわれるプロバイダーは 50 社存在するが、このうち上位 6 社 (oDesk, Elance, Freelancer.com, Freelance.com, vWorker, Guru.com) だけで 2012 年の業界全体の売上高 10 億ドルの半数を占めるという。

これらのサービスを通じて委託される業務の内容は、デザイン、ライティング、翻訳、ウェブ制作など多岐に渡り、最近ではたとえば後述の Elance の場合、工業デザイナー (+241%)、建築家 (+198%)、個人宅専属の弁護士 (+179%) といった専門職者の登録が、前年第 2 四半期と比べて 3 桁台のスピードで増加している。

本稿では cloud labor サービスをマッチング方法をもとにオークション型、コンテスト型、ハイブリッド型の 3 つに分類し、各カテゴリー別に主要サイトを以下に紹介する。

### II-1. オークション型

#### ① Elance

Elance は 1999 年に米国で開設された老舗のクラウドレイバーサイトの一つで、登録者数は 2012 年第 4 四半期現在でフリーランサーが約 225 万人、クライアントが約 125 万人に上る (Global Online Employment Report - 2012)。

仕事内容は、ウェブ制作、モバイルアプリ開発、SEO、グラフィックデザイン、コンテンツライティング、翻訳、データ入力など多岐に渡る。

仕事の発注者は、業務内容、報酬の支払い方法 (時給または固定報酬)、納期等を記した求人広告をサイトに掲載し、フリーランサーによる入札を待つ。広告の公開方法を一般ではなく招待制に選択した場合、フリーランサーを専門分野、作品サンプル、Elance の無料スキルテストの結果、時給、ほかのクライアントによる評価などをもとに検索し、特定のフリーランサーを広告 1 件につき 30 人まで入札に招待する。メールやチャット機能を利用して入札者の面接を行い、ポートフォリオや過去の受注実績などをもとに、業務を委託するフリーランサーを選ぶ。

フリーランサーは入札にバーチャル通貨「Connect」が必要。掲載案件によって必要な Connect の数は異なる。無料会員に与えられる Connect の数は 15 のみ。それ以上の Connect を要する案件に入札するには有料会員 (月会費 10~40 米ドル) にアップグレードする必要がある。このバーチャル通貨システムは、フリーランサーが大量の案件に無差別に応募するのを抑制することを目的としている。

契約が成立すると、プロジェクトごとに「Workroom」が作成される。発注者と受注者は Workroom のファイルのアップロードやビデオカンファレンス等の機能を利用し、進捗を共有する。発注者は、フリーランサーの双方の合意の下、作業中の PC 画面のスクリーンショットをランダムに自動記録し、報酬の支払いを保証する Work View 機能を利用することができる。この機能はとくにクライアントから仕事を新規受注する際に利用が推奨されている。さらに、フリーランサーが PC にウィジェットをダウンロードすると、ログインからログアウトまでの作業時間を自動計測し、タイムシートに自動入力する Tracker ツールもある。発注者と受注者の双方にとって透明性が高まり、報酬の支払い等に関するトラブル防止につながる。

報酬の支払いが遅れたり、支払われないといったトラブルを防止するため、落札時点で発注者がクレジットカードや PayPal で支払った報酬は、Elance のエスクローアカウントに預金される。仕事が終了し、発注者が納品内容を承認した時点で Elance の手数料 (落札金額の 6.75%または 8.75%) を差し引いた金額が受注者のアカウントに入金される。

## ②TaskRabbit

TaskRabbit は、家具の組み立て、食料の買い出し、引越しの手伝い、書類整理といった仕事を依頼したい個人と仕事を求める個人をつなぐ C2C 型の仕事請負仲介サイトである。2010 年にサンフランシスコ対象のサイトを開設。現在ニューヨークやシアトルなど 10 都市で展開している。登録ユーザー数は約 5000 人。2012 年 4 月に発表された同社のインフォグラフィックスによると、25%が引退した高齢者、15%が子供を持つ女性、12%が若い女性社会人、10%が大学生 (21 歳以上)、その他が 38%というユーザー構成で 1 万人が登録待ちの状態だという。

報酬の平均相場は家具の組み立てが 42 米ドル、事務作業が 74 米ドル、イベントの手伝いが 80 米ドル。仕事の多くは個人宅で行われることから、TaskRabbit は登録者の身元調査に重点を置いている。エッセイやビデオインタビューを通じて、どのような仕事に興味があるのか、登録の動機、登録することでコミュニティにどのように貢献できるかといった登録希望者の人柄や意欲をみる。そして社会保障番号や住所等をもとに犯罪歴の確認を行う。さらに、TaskRabbit のしくみや利用上のマナーをまとめたハンドブックを読み、オンラインクイズに合格すると、やっと登録が完了する。

TaskRabbit は元来、個人宅やオフィスなど物理的な環境下での仕事を代行してくれる地元の人材を探すためのサービスだが、最近ではデータ入力、ウェブリサーチ、iPhone アプリのユーザビリティテストといった発注者と受注者が実際に対面することなく、すべてネット上で完結する仕事も掲載されている。

発注者は、仕事内容、場所、日時や期限、報酬金額 (固定報酬のみ)、費用立替の有無等を入力し、募集広告を TaskRabbit に無料で掲載する。入札方法は自動割当、一般公開、指名の 3 種類。自動割当制では、最初の入札者に自動的に仕事が割り振られる。一般公開

では、入札者のプロフィールや入札金額をもとに落札者を決める。登録者データベースを検索し、プロフィールに掲載された獲得ポイントやほかの発注者による評価などをもとに特定のフリーランサーを指名することも可能。

仕事が終了した時点で、発注者が仕事掲載時に登録したクレジットカードに料金がチャージされる。TaskRabbit社のサービス手数料20%を差し引いた残りの金額が、受注者にPayPal経由または小切手で支払われる。仕事の掲載や入札はウェブだけでなくiPhoneアプリからも可能だ。

TaskRabbitはスモールビジネスや企業による利用増に対応するため、2013年3月に法人向けサービスを開始。ITスタートアップの登竜門と言われるマルチメディアの祭典「サウス・バイ・サウスウエスト・インタラクティブ」の開催に合わせて、参加企業向けポータルサイトを開設した。企業は同ポータルサイトを通じて宣伝スタッフやカメラマンや機材搬入といった人材を募集できる。入札方法は自動割当またはセルフ検索の2種類。固定報酬または時給制から報酬の種類を選ぶ。法人向け管理画面で、掲載ポストの管理や報酬の支払い処理などを行うことができる。法人アカウントで登録すると、一つの仕事に対し複数のフリーランサーを採用可能だ。今後法人向けサービスのさらなる強化が予想される。

その他、米Odesk、米Guru.com、仏Freelance.com、豪Freelancer.comもオークション型に含まれる。

## II-2. コンテスト型

2008年にオーストラリアで開設された99designsは、会社のロゴ、名刺、Tシャツ、商品パッケージ、パンフレット、雑誌の表紙や書籍の装丁、ウェブページ、モバイルアプリ等のデザインをサイトを通じて世界中から募集する、デザイナーに特化したサービスである。99designsは2011年、フェイスブックの将来性を見抜き、早期から出資していた米大手ベンチャーキャピタルのアクセル・パートナーズなどから3500万米ドルの出資を受けた。その後、ドイツ、フランス、イタリア、スペイン、メキシコ、アルゼンチン語版サイトを開設し、欧州や南米への拡大を加速させている。現在、世界192カ国から約215万人のデザイナーが登録している。

募集方法は一般募集と招待制の2種類。一般募集では、デザインに含める情報、伝えた

いイメージやターゲットユーザー、色、納品形式、予算といった詳細を入力する。そしてブロンズ、シルバー、ゴールドの3種類の料金プランの中から、デザインの種類、求めるデザインの水準、期待するデザイナー参加者数、99designsのカスタマーサポートの水準をもとにプランを選ぶ。料金が最も安いのはソーシャルメディアページのデザインのブロンズプランで、149米ドル。最も高いのはウェブサイトまたはモバイルアプリのデザインのゴールドプランで、1ページあたり1599米ドル（コーディングは別料金）。

この料金には、デザイナーへの賞金と99designに支払う手数料も含まれる。ゴールドプランを選択すると、約60人のトップレベルのデザイナーによる参加を期待できる。料金は前払い制。募集要項掲載時にクレジットカードまたはPaypalに課金され、コンテストが開始される。招待制では、過去に実施したコンテストの最終候補者や優勝者にコンテストへの参加を勧める。

デザイン案の募集期間はコンテスト開始から合計7日間。発注者は1次審査で提出されたデザインに対するフィードバックを与え、デザイナーが柔軟かつ迅速に対応できるかをみる。開始から4日以内に1次審査の通過者を最高6人選ぶ。1次審査で納得のいくデザイン案が提出されなかった場合、発注者は料金の全額払い戻しを受けることができる。2次審査では、3日間かけて最終候補者と密に連絡し、デザインの修正を行う。そして募集の締切りから2週間以内にコンテストの優勝者を選ぶ。デザインが急ぎ必要なクライアント向けに、1次審査のみのFast trackプランもある。

デザイナーの登録は無料。コンテストに優勝したデザイナーはPayPalやMoneybookersなど4種類の電子決済サービスの中から賞金の受け取り方法を選択する。10日以内に賞金がデザイナーのアカウントに入金される。購入したデザインの権利は、この時点でデザイナーから購入者に譲渡される。

99designsを利用することで、無名の若手デザイナーでも世界中の企業から仕事を獲得し、デザイナーとしての実績を積み重ねる機会を得られる。

## II-3. ハイブリッド型

vWorkerは、2001年にソフトウェア開発を行うフリーランサー向けサイト「Rent A

Coder」として米国で開設された。その後、対象職種がグラフィックデザイン、コピーライティング、工業デザイン、バイオテクノロジーなど 600 種類に拡大したのを反映するため、2010 年にサイト名を **vWorker** に変更した。2007 年から 3 年連続で *Inc* 誌の「米国急成長企業 5000」に選ばれた。登録ユーザー数は法人と個人合わせて 250 万人を超える。

**vWorker** の特徴として、オークション型の「アウトソーシングサービス」、コンテスト型の「クラウドソーシングサービス」、そしてオークション型とコンテスト型サービスの長所を併せ持つハイブリッド型の「トライアルソーシングサービス」の 3 種類を提供している点が挙げられる。

入札者のデザインスキルをメールやチャットによる事前のやりとりだけで見きわめたり、またプロフィールに添付された作品サンプルが実際に本人が作成したものかを確認するのは難しいため、アウトソーシングサービスはプログラミングやライティングなどデザイン以外の仕事に適しているという。一方、提出された作品をもとに受注者を決めるクラウドソーシングサービスは、ロゴや名刺のデザインといった 1 週間以内の短期プロジェクトに適しているという。

トライアルソーシングサービスは、長期プロジェクトの作業を 2 部に分け、最初の簡単な作業をコンテスト型クラウドソーシング、残りの大半の業務をオークション型のアウトソーシングの方法でフリーランサーに委託する。

たとえば、新しいウェブサービスの開発プログラマーを募集する場合、プロフィールやウォールページといった比較的簡単なページの制作をコンテスト型で募集する。フリーランサーは、ワークサンプルを提出すると同時に、残りの業務に対する入札金額を提示する。発注者は提出されたワークサンプルと入札金額をもとにトライアル合格者を決める。そしてこの合格者に残りの作業を委託する。この時点で発注者は報酬を **vWorker** に支払い、報酬は作業が完了するまでエスクローアカウントに預金される。

プロジェクトの掲載は無料。法人向けの手数料は、選択したサービスの種類やオークションの公開設定などによって異なる（6.5%～15%）。フリーランサーの月会費はない。**vWorker** は 2012 年に競合の **Freelancer.com** に買収された。

オークション型、コンテスト型、ハイブリッド型の 3 種類以外に、**Crowdfunder** や **CloudCrowd** といった、クライアントから掲載した案件をプラットフォームの運営者が細分化し、不特定多数のユーザーにサイト利用実績などをもとに割り振るマイクロタスク型プラットフォームも存在する。

### III. おわりに

**Elance** が発表した“**Global Online Employment Report 2012**”によると、同サイト経由の業務受注累計金額国別ランキングでは、1 位が米国（1 億 7700 万米ドル以上）、2 位がインド（1 億 7600 万米ドル）、3 位がパキスタン（4270 万米ドル）、4 位がウクライナ（4060 万米ドル）、5 位はカナダ（1980 万米ドル）、6 位が英国（1970 万米ドル）、7 位がルーマニア（1730 万米ドル）、8 位がロシア（1590 万米ドル）、9 位がフィリピン（760 万米ドル）、10 位が中国（740 万米ドル）となっている。とくにウクライナはこの 10 年間で、主要 IT アウトソーシング受託国として飛躍的に成長しており、上記の受注金額のうち、IT 関連業務が 3570 万米ドルと大半を占める。

**oDesk** 経由の業務発注金額の上位 5 カ国は、米国、オーストラリア、カナダ、英国、アラブ首長国連邦。業務受注金額の国別ランキングは、1 位がインドで、次いでフィリピン、米国、ウクライナ、パキスタンと続く。米国外からの発注金額はこの数年で増加傾向にあり、2010 年～2012 年の年平均成長率（CAGR）で最も高い伸びを記録したのは、1 位がウクライナで、次いでロシア、インド、マレーシア、中国となった。これらの諸国は、労働力供給国としてだけでなく、クラウドレイバーサービスのユーザー／バイヤーとしても成長している。

こういったプラットフォームの普及により、国境を越えた仕事の受発注は今後さらに広がることだろう。