



ADP® のケーススタディ — Amazon

Amazon における世界 160 万人超の従業員への給与支払いを ADP がサポート

Jeff Bezos 氏がワシントンの自宅ガレージで創業したことで有名な Amazon は、今や経済的にも文化的にも世界トップクラスの影響力を持つ企業になるまでに成長しました。この数十億ドル規模のテクノロジー企業は、電子商取引、クラウドコンピューティング、デジタルストリーミング、人工知能に重点を置いています。

Amazon は、顧客のこだわり、創造力、顧客との信頼の獲得、広い視野に立った考えに基づいた行動を誇っており、「地球上で最もお客様を大切にする企業」かつ「地球上で最高の雇用主」になることを目指しています。

ADP はすでに Amazon と強力な関係を築き、8 つ以上のソリューションを提供して幅広い地域のビジネスをサポートしていましたが、新しい地域への急速なビジネス拡大とパンデミックの発生により、その関係がさらに強化されました。

給与支払いの見直し

Amazon にとってスタッフの多くはエッセンシャルワーカーであり、パンデミック発生当時、給与計算は最重要課題でした。2021 年に、給与計算と人事で期待される臨機応変な対応が一変しました。

Greg 氏は次のように指摘します。「パンデミックが発生したとき、これまでに経験のない方法で従業員に補償をする必要がありました。突然、出社することに勇気が必要となり、多くの従業員は出社に際して個人的なリスクをある程度負わなければならなくなりました。Amazon ではごく短期間で特別な優遇措置を導入し、それが成功しました。急速なビジネス変化への新しい対応基準が設定され、給与計算チームと人事チームが中心となって対応しています。」

概要



企業名：Amazon

本社：米国ワシントン州
シアトル

業界：小売り業界

従業員数：160 万人

製品：ADP Global Payroll

Amazon について詳しくはこちら
amazon.com



Always Designing
for People®





給与計算イノベーションのマーケットリーダーとの提携が自信につながっています。ADPには長年にわたり、前例がなく普通とは言えないような取り組みを要求してきましたが、ADPはそれを実現してくれました。」

Greg Harmer 氏、
給与計算グローバル責任者、
Amazon

課題

Amazon は、急激な成長に対応できる給与計算システムを必要としていました。最近では、従業員の年間の増加率が 20~40% に達しており、減速する兆しはありません。パンデミックにより空前の拡大を遂げ、現在は世界中で 160 万人の従業員を抱えるまでに、さまざまな間隔（毎月、隔週、毎週）で給与を支払う必要があります。

実際にはこの規模の組織だからこそ、Amazon は高い関心を集める唯一無二の企業になっていると Greg 氏は指摘します。「Amazon は世界第二の非政府雇用主であり、この規模になると、このような急速な成長にテクノロジーで対応できるようにすることが技術的な課題です。」

Amazon は、労働力が常に発展し続ける大規模で複雑な企業であるだけでなく、志を同じくする企業の買収にも積極的に取り組んでいます。2017 年に Souq.com を買収した際は、エジプト、ヨルダン、クウェート、サウジアラビアなど、従業員へのサポートの経験がほとんどない国々で、大規模なサポートが急務となりました。時間と効率を重視した新たな国の統合には給与計算の課題がつきものであるため、各ステップを適切に進めるための支援が必要でした。

Amazon が探していたのは、業界トップのテクノロジーを提供するだけでなく、法律関係の専門スタッフからなるチームでグローバルコンプライアンス規制や現場での厳しいセキュリティ要件への準拠を支援することもできる、長期的な給与計算パートナーでした。

ソリューション

「特注の無料オンデマンド支払いアプリ Anytime Pay にサインアップした従業員に給与を支払うためのエンジンとして、Wisely® by ADP を使用しています。」と Harmer 氏は述べました。「これにより、従業員を重視した利便性と柔軟性の高い給与支払いサービスが実現するため、優秀な人材を惹きつけて雇用し続けることができます。さらに、コストの削減と管理の簡素化にも役立ちます。」

Amazon は ADP Streamline の給与計算も利用しています。これは、単一のソリューションで複数国に対応できる給与計算プラットフォームです。ADP が国際的なプロバイダーとして複数国対応の給与計算サービスの豊富な経験を持っていることは、Amazon が中東で雇用主として成功するための貴重な支援となりました。税制、労務報告、地域特有の福利厚生の内いずれについても、「優れたテクノロジーを提供するだけでなく専門知識を伝えて指導することもできる国内パートナーがいることは、何ものにも代えがたいことです。」と Greg 氏は述べています。

ADP のサポートにより、Amazon は従業員に直感的なユーザーエクスペリエンスを用意し、給与支払いの柔軟性を高め、Wisely による経済的健全性ツールを提供しています。「ADP の新しいユーザーエクスペリエンスはモバイル版も Web ベース版も優れています。使いやすく、シンプルです。ADP が Amazon の従業員のニーズを正しく理解していることで透明性と機能が備わっているため、従業員は重要な業務に集中できます。」と Greg 氏は述べました。

結果

「急な依頼にもかかわらず、ADP のサポートにより、50 万人の従業員を週給制に移行し、給与サイクルが過去に例を見ないほど加速しました。エラーが発生する可能性がなく、時間を無駄にすることはありませんでした。すべてが ADP のテクノロジーで実現しました。ADP のチームのサポートがあり、見事に成功しました。」と Greg 氏は付け加えました。「規模が大幅に拡大したにもかかわらず、給与計算の業務にかかる時間がまったく変わらないどころか、むしろ短くなるばかりで、うれしい驚きです。」

今日の人材獲得競争において、給与計算は Amazon にとって戦略的なビジネス機能です。ADP のテクノロジーを使用することにより、給与支払いの頻度と簡便性が重要なセールスポイントとなって、Amazon は人材の継続雇用において高い競争力を維持することができました。特に米国では、ADP の Wisely ソリューションが従業員候補者にとって大きな魅力となっており、即時かつ便利な方法で給与を受け取れることで Amazon のサービスが大きく変わりました。

Greg 氏は次のように続けます。「給与計算の性質上、計画できないことがたくさん出てきます。優れたパートナーは自分の顧客へのサービス提供と同じように提携先の顧客へのサービス提供にこだわります。優れたパートナーは窮地から救ってくれます。つい先日、週末に内部エラーが発見されたときに ADP は期待以上の対応で 1 時間以内に解決してくれました。」

Greg 氏が非常に高く評価しているのは、ADP が責任を持って Amazon の従業員のプライバシーを保護していることです。給与計算データが悪意のある人の手に渡れば致命的な事態になるとわかっているため、コンプライアンスの準拠は Amazon のあらゆる活動の中核を成しています。「ADP にはグローバルな専門知識と数十年におよぶ経験があるため、従業員データは安全だと考えています。」と Greg 氏は述べました。

Greg 氏にとっては、チームで取り組んできた成果が現れています。「パートナーの選定では国を問わず何をおいても、有能で、知識が豊富で、対応力が高く、協役に値するチームを探しています。私の経験から言えば、優れたチームは、標準に満たないテクノロジーの埋め合わせはできます。しかし、標準を超えるテクノロジーには対応できません。幸いなことに、ADP はその両方に対応できるのです。ADP のチームは担当する分野では間違いなくエキスパートであり、常に質問に答えアドバイスを与えてくれる存在です。堅牢で適応性の高い ADP のグローバルなテクノロジーポートフォリオにより、従業員が安心して業務を遂行できていると確信できます。」と Greg 氏は付け加えました。



ADP のシステムは、ともに進化できるという点で卓越しています。Amazon は、2020 年のパンデミックで多くの人々にとってのライフラインとなったとき、数か月のうちに従業員数を 80 万人から 130 万人に拡大しました。増員に加えて、米国の時間給従業員の給与支払い間隔を隔週から毎週に切り替えることも決定しました。

Greg Harmer 氏、
給与計算グローバル責任者、
Amazon



Always Designing
for People®

