

13. Üzleti szolgáltatások

GÁL ZOLTÁN, MARCINIÁK RÓBERT

Területi kihívás: Az üzleti szolgáltató központok területileg Budapesten összpontosulnak

Magyarországon az üzleti szolgáltató központok a rendszerváltás követően jelentek meg (elsők között jött a HP vagy az IBM), sokszor a Magyarországon akkor már működő termelő üzem mellett, gyakran azzal azonos telephelyen. Az elmúlt másfél évtizedben a legdinamikusabb növekedést a háttéirodai szolgáltató tevékenységeket végző központok adták. Magyarország továbbra is az egyik legfontosabb szereplő a kelet-közép-európai piacon, kb. 170 üzleti szolgáltató központtal és 72 000 alkalmazottal.

Az üzleti szolgáltató központok működésében két szolgáltatásnyújtási modell domináns. Az 1990-es években a növekedést a tevékenység- vagy üzletifolyamat-ki-szervezéssel (Business Process Outsourcing, BPO) foglalkozó vállalatok hajtották. Kiemelt jelentősége volt az elsősorban a fővárosban működő nagy nemzetközi tanácsadó cégek (pl. Big4, Accenture) által működtetett outsourcing üzletágaknak. A cégek a multinacionális vállalatokkal való kiterjedt nemzetközi kapcsolataik, valamint az egyébként is végzett pénzügyi, számviteli, technológiai és egyéb tanácsadási tevékenységeik mellé gyorsan felfejlesztették a könyvelési, ügyfélszolgálati, jogi portfóliójukat. Piaci jelentőségük a 2000-es években csökkent, amikor számos nagy nemzetközi outsourcing cég (pl. TCS, Cognizant, IBM, Genpact) megerősítette a magyarországi jelenlétét és megszerezte már korábban itt működő központok szolgáltatási tevékenységeit.

A másik fő szolgáltatásnyújtási megoldás az anyavállalat számára kizárólagos belső szolgáltatást nyújtó osztott szolgáltatás (shared service), amely az európai uniós csatlakozás körüli években futott fel. Ez a folyamat sokszor nem épült korábbi hazai jelenlétre, a vállalatok tisztán áthelyezési (offshore), de még inkább közeli országba való áthelyezési (nearshore) helyszíneként választották Magyarországot (pl. Exxon, BT, BP). E modellt eleinte nagy nemzetközi vállalatok alkalmazták, amelyeknek regionálisan vagy globálisan volt akkora ügyfélkörük, hogy volumengazdaságos volt saját központot üzemeltetni. Később azonban a szolgáltatásnyújtás minősége lett a fő döntési szempont. Ezért is volt a régióban a beruházások kiemelt hajtóereje a nemzetközi

jogharmonizációt, a demokratikus jogállamiságot és a gazdasági felzárkózást ígérő EU-csatlakozás. E beruházások a minél fejlettebb infokommunikációs, irodai és (légi) közlekedési infrastruktúrát biztosító, minél nagyobb és képzetesebb munkaerőpiaccal rendelkező és minél nemzetközibb kultúrájú helyszíneket választották. Ennek pedig Magyarországról szinte kizárólagos nyertese sokáig Budapest volt (Marciniak 2014; az infokommunikációs technológiák területi folyamatairól lásd Zsibók, Nagy 2020).

Magyarországon mind a központok, mind azok alkalmazotti számát illetően az osztott szolgáltató központok vezetnek (51%-uk tisztán az anyavállalat felé szolgáltató ügynevezett captive center). Egyre növekvő arányban, a piac nagyjából harmadában shared service és outsourcing tevékenységet is végző hibrid centerek működnek; a tisztán outsourcinggal foglalkozó központok aránya 17%. Érdekes módon a tisztán outsourcinggal és a hibrid modellben működő központok aránya magasabb vidéken (mindkét esetben 33%), a captive centerekhez képest (utóbbiak 74%-a Budapesten működik). Ez látszólag ellentmond a vidéki városok alacsonyabb nemzetköziségének (idegennyelvtudás, kulturális lehetőségek), azonban részben magyarázható az outsourcing és shared service modell értékláncbeli helyével. Az elmúlt évtizedekben az osztott szolgáltatások egyértelműen a kiszervezés fölé pozicionálódtak a vállalati döntésekben, amelyet nem a költségek mindenáron való csökkentésére alkalmaznak. Azaz a vállalati értékláncban a magasabb hozzáadott értékű és komplexebb tevékenységek inkább shared service központokba kerülnek, az alacsonyabb hozzáadott értékű, rutinjellegű (tranzakcionális) tevékenységeket pedig inkább kiszervezik (Drótos et al. 2019).

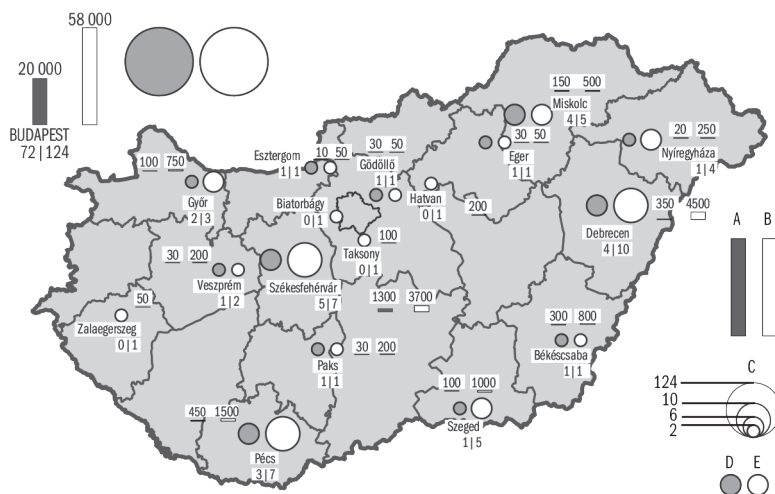
Ma Magyarországon az évente nagyjából 10%-kal bővülő szektor körülbelül 170 üzleti szolgáltató központot működtet, amelyek több mint 72 ezer jellemzően fiatal, diplomás munkavállalót foglalkoztatnak (Panczyj et al. 2020). Egy 2018-as felmérés alapján a szektor a hazai GDP 1,2%-át termeli meg, a foglalkoztatottak számának 1,3%-át és az export 1,6%-át adja (Marciniak, Móricz, Baksa 2019; a gazdasági értéktermelésről a kötetben lásd Zsibók 2020). A nemzetközi beszállítói láncokban való pozícióik erősödése a szektor exporthoz való hozzájárulását is várhatóan növelni fogja (Hornok, Koren 2016).

A hazai szolgáltató központok piacát elsősorban a pénzügyi (44%) és informatikai (24%) tevékenységet végző vállalatok dominálják (Drótos et al. 2019). A főváros mind a vertikális, mind a vízszintes banki és pénzügyi szolgáltatók fő házigazdája (pl. Citi, IBM Capital, Morgan Stanley, MSCI, KBC, TransferWise), bár van néhány vertikális captive center a termelési telephelyek közelében, például az Arconic, a Howden, a Hydro és a Visteon Székesfehérváron, a National Instruments Debrecenben. Érthető, hogy a keresletvezérelt horizontális beruházások hajlamosak a fővárosban elhelyezkedni, ahol a szolgáltatások iránti kereslet a legnagyobb. A kínálatorientált vertikális beruházások fő vonzó tényezője a fővárosban a képzett munkavállalók kí-

nálata (Gál 2014; Hardy, Sass, Fifekova 2011). A vertikális beruházások hajlamosabbak a kisebb városokban való elhelyezkedésre, különösen, ha a nagyvárosokban nincs szükséges számú képesített alkalmazott.

Az üzleti szolgáltató központok (Business Service Center, BSC) 75%-a és az alkalmazottak 80%-a Budapesten található (Drótos et al. 2019). Ez az arány nem sokat változott az elmúlt évtizedben. A fennmaradó rész elsősorban regionális központok, megyeszékhelyek között oszlik meg, mint például Debrecen, Székesfehérvár, Szeged, Pécs és Miskolc. A vidéki központok egy része már olyan cégek „szatellit” központja (pl. BT, BP, ITSH), amelyek korábban Budapesten nyitottak irodát, de a növekedésük során vidékre is terjeszkedtek (13.1. ábra).

13.1. ábra: A szolgáltató központok száma Magyarországon, 2010, 2020



Jelmagyarázat: A – üzleti szolgáltatóközpontok foglalkoztatotti létszáma; B – üzleti szolgáltatóközpontok száma; C – üzleti szolgáltatóközpontok száma 2010-ben; D – üzleti szolgáltatóközpontok száma 2020-ban.

Területi politika: A befektetések átirányítása a vidéki városokba csak részlegesen sikerült

Az üzleti szolgáltatások lassan két évtizede a járműiparral versenyezve a legjelentősebb külfölditöke-fogadó ágazat (Hamar 2005; Marciniak 2014; Palócz 2004). A legtöbb befektetés a fővárosban koncentrálódik, ami annak köszönhető, hogy a befektetésösztönzéssel foglalkozó magyar kormányhivatal a 2000-es évek végéig nem tudta átirányítani az új befektetéseket a közepes méretű, vidéki városokba (Marciniak 2014).

A hazai befektetésösztönzési politika a régiós versenytársakhoz képest jóval később ismerte fel a piac növekedési lehetőségeit, sokkal később értette meg a szereplők érdekelttségét. A 2000-es évek közepén a budapesti telephelyek telítődésével és a növekvő fővárosi munkaerőhiánnyal párhuzamosan az üzleti szolgáltatók ugyan keresték a vidéki telephelyeket, de sem a kormányzati ösztönzés, sem a helyi fogadókészség nem volt megfelelő. A vidéki városokban elsősorban ipari befektetőket vártak (vö. Lux 2020), s a városvezetők nem voltak tisztában a szolgáltatószektorba érkező külföldi működő tőke potenciáljával. Emellett az irodaház-infrastruktúra hiánya is akadályt jelentett a vidéki terjeszkedésben. Ennek következtében a külföldi szolgáltatók egy része nem magyarországi fejlesztésekben gondolkodott (Gál, Sass 2009).

A lemaradás nem csupán az illetékes kormányhivatal hibája volt, ugyanis nehéz egy szektort úgy támogatni, ha nem ismerjük pontosan. A szektor statisztikai nyomkövetése nehéz, így az ide irányuló befektetések megjelenése vagy elmaradása sem volt mindig egyértelműen megállapítható (Antalóczy, Sass 2014; Sass, Fifekova 2011). Jelenleg a Hungarian Service & Outsourcing Association (HOA) támogatásával folyik a KSH-nál az előkészítő munka olyan besorolási rendszer kidolgozására, amellyel a szektor nemzetgazdasági jelentősége pontosan mérhetővé válik.

A szektorba érkező külföldi működőtőke-beruházások körülbelül fele vesz igénybe kormányzati vagy önkormányzati támogatást (Marciniak 2014). Ennek egyik oka, hogy a kormányzati támogatások korábban munkahelybővítő, ma már inkább munkahelymegtartó feltételeket tartalmaznak a beruházó számára (vö. Czirfusz 2020), miközben az üzleti szolgáltató központok (különösen a külső ügyféltől függő outsourcing tevékenységet végző központok) szolgáltatási portfóliójának dinamikus változásához ez sokszor nem illeszkedik. Így a vállalatok a rugalmasságuk megőrzése érdekében nem vesznek igénybe ilyen támogatást, ha Magyarország mellett döntenek (Drótos et al. 2019; Marciniak 2014). A munkahelyek létrehozását és megtartását támogató politika fenntartja és megerősíti a szektor munkaerőintenzív jellegét és lassítja a szolgáltatásnyújtás versenyképessége szempontjából fontos technológiai fejlesztéseket, a digitalizációt.

Az üzleti szolgáltató központok elsősorban diplomás, több idegen nyelvet is beszélő közgazdasági-üzleti, informatikai és nyelvszakos bölcsész munkavállalókat keresnek. A vidéki nagyvárosok felsőoktatási intézményeiben a potenciális kibocsájtás évente pár száz hallgató, amelyekért az összes szektor együttesen versenyez, nem beszélve a külföldre és a Budapestre történő elvándorlás kínálatcsökkentő hatásáról. A vidéki közgazdasági-üzleti és bölcsész hallgatói bázist számottevően csökkentette a kormány felsőoktatási stratégiaváltása, amely a természettudományok és a műszaki tudományok irányába torzította az államilag támogatott férőhelyeket.

A vidéki városok mozgásterét tovább szűkíti, hogy a szolgáltató központok legfontosabb infrastruktúrája az A és A+ kategóriás iroda. Ebből nincs elegendő szabad

kapacitás a vidéki nagyvárosokban, a vállalatok pedig ritkán szállnak be ingatlanfejlesztésbe, hiszen ezzel rugalmasságukat veszítenék el. Sokáig sem a befektetésösztönzési kormányhivatal, sem a vidéki önkormányzatok nem vették észre az irodai infrastruktúra hiányát és korlátozó szerepét, emiatt lassan és részlegesen történtek beruházások (Marciniak 2014). A vidéki városok közül Székesfehérvár és Debrecen áll jobban irodakapacitás terén; az elmúlt években Szeged, Pécs és Miskolc indított fejlesztéseket vagy fogadott el ilyen irányú terveket (Drótos et al. 2019).

Érdekes és új helyzetet hozhat a COVID-19 járvány kapcsán a szektorban is felgyorsult digitális átállás és a távmunka gyakorlata (lásd részletesebben Koós et al. 2020). Ez csökkenti az eddig kiemelt prioritású és a munkavállalók szemében a szektor egyik fő vonzerejének számító modern és nemzetközi irodai környezet jelentőségét, és a vidéki munkaerő javára átformálhatja a szektor működését. Ez a munkavégzési trend és a munkahelyi környezet átalakulása korábban elindult, de a járvány hatására felgyorsult.

A helyszínválasztási döntésekben a kemény tényezők (pl. munkaerőköltség, infrastruktúra-bérlési költség, potenciális munkaerőkínálat) mellett a puha tényezők is számítanak. A kulturális szolgáltatás kínálat, az iskolahálózat, a nemzetközi közösség megléte, a természeti környezet, a sportolási lehetőségek, az ingatlanpiac stb. állapota különösen akkor fontos, ha egy beruháznál külföldi vezetők is az új helyszínre költöznek. A nemzetközieséget befolyásolja az ott élők idegennyelv-ismerete, amelyben Budapest áll nyerésre. Az Oktatási Hivatal 2017-es felmérése szerint a vidéki, főleg kisebb településen élők idegennyelvtudása 30–40%-kal marad el a fővárosban élőkétől, miközben a magyar lakosság európai uniós szinten az utolsók között áll az idegen nyelvet beszélők arányában (Csengel 2018). A nemzetközi iskolák tekintetében javult a vidék vonzereje, hiszen az elmúlt években Debrecenben és Miskolcon megnyitott egy-egy nemzetközi óvoda és általános iskola.

A befektetésösztönzéssel foglalkozó kormányhivatal a 2000-es évek közepétől egyedi kormánydöntéseken alapuló támogatási politikát működtet a szektorba érkező beruházások növelésére. A támogatási keretfeltételek és a támogatási intenzitás viszont az évek során változott: a keretfeltételek az utóbbi 15 évben szinte folyamatosan módosultak, a támogatási intenzitás mértéke nagyobb ugrásokat mutat (2004, 2007, 2011, 2014, 2017). Közép-Magyarország, Közép-Dunántúl és Nyugat-Dunántúl támogatási intenzitása folyamatosan csökkent, 2014-től Budapesten és Pest megyében megszűnt a támogatási lehetőség. A legtöbb vidéki régióban azonban az intenzitás nem változott. A jelenleg érvényes, 2014–2020-as időszakra szóló regionális útmutatást várhatóan 2022-ig meghosszabbítják (European Commission 2019). Pozitív változás, hogy Pest megye és Budapest szétválása miatt Pest megye visszakerülhet azon régiók közé, ahol a támogatási intenzitás 35%-os lehet a nagyvállalkozások esetében.

A beruházó cégek jellemzően több vidéki helyet fontolóra vettek, ám a nem megfelelő adottságok miatt sokszor visszatértek Budapestre. Sajnos valószínűleg számos beruházást az ország már eddig is elveszített, hiszen ha egy beruházó budapesti telephelyhez nem kap támogatást, akkor elképzelhető, hogy Magyarországot sem választja. A befektetési helyszínválasztás klasszikus útja az, hogy először országot választanak (a potenciális országok közül) és csak utána várost. Azaz, ha az országok között nyelésben vagyunk, a befektetés még mindig elmaradhat, ha egy másik országban jobb egy város „csomagajánlata”. Az elmaradt befektetések mértékéről hivatalos adatok nem állnak rendelkezésre, mert a sikertelen befektetésösztönzési tárgyalásokról nincsenek nyilvános információk.

A Budapesten kívüli helyszínek jelentősége valószínűleg tovább növekszik az elkövetkező néhány évben, mivel a főváros munkaerőpiaca telített és egyre kedvezőbb állami és önkormányzati ösztönző rendszerek jönnek létre a vidéki befektetésekhez. Összességében a vertikális üzleti szolgáltatási beruházások pozitívabb hatást gyakorolnak, mint a horizontálisak, különösen akkor, ha a befektető vállalatokat vidéki nagyvárosi terjeszkedésre ösztönzik. Ebben a vidéki városok azért is különösen érdekeltek, mert az üzleti szolgáltató központok növelni tudják a térség munkaerő-megtartó képességét, csökkenteni a diplomás fiatalok elvándorlását, aminek (talán Debrecen és Győr kivételével) eddig elsősorban Budapest volt a fő haszonélvezője.

Irodalom

- ANTALÓCZY K., SASS M. (2014): Tükör által homályosan – A külföldi közvetlentőke-befektetések statisztikai adatainak tartalmáról. *Külgazdaság*, 7–8., 30–57.
- CZIRFUSZ M. (2020): *Foglalkoztatás*. Jelen kötetben.
- CSENGEL K. (2018): Hiába alapelváras a munkaerőpiacon, sok vidéki iskolában mégsem tanítanak angolt. *Mérce*, <https://merce.hu/2018/06/27/hiaba-alapelvaras-a-munkaeropiacon-sok-videki-iskolaban-megsem-tanitanak-angolt/> (Letöltés: 2020. szeptember 17.)
- DRÓTOS, GY. et al. (2019): *Business services Hungary 2019 – Report on the Hungarian business services industry*. HIPA, HOA, Budapest.
- EUROPEAN COMMISSION (2019): *State aid: Commission to prolong EU state aid rules and launch evaluation*. Press release. European Commission, Brussels. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_182 (Letöltés: 2020. szeptember 17.)
- GÁL, Z. (2014): Relocation of business services into Central and Eastern Europe: Evidence from trade and location statistics. *Romanian Review of Regional Studies*, 1., 67–79.
- GÁL, Z., SASS, M. (2009): Emerging new locations of business services: offshoring in Central and Eastern Europe. *Regions Magazine*, 274., 18–22.
- HAMAR J. (2005): Üzleti szolgáltatások Magyarországon. *Közgazdasági Szemle*, november, 881–904.
- HARDY, J., SASS, M. AND FIFEKOVA, M. P. (2011) Impacts of horizontal and vertical foreign investment in business services: The experience of Hungary, Slovakia and the Czech Republic. *European Urban and Regional Studies*, 4., 427–443.
- HORNOK C., KOREN M. (2016): Magyarország Európa legsikeresebb összeszerelő üzemé? *Defacto Blog*, http://index.hu/gazdasag/defacto/2016/12/28/magyarorszag_europa_legsikeresebb_osszeszerelo-uzeme/ (Letöltés: 2020. szeptember 17.)

- KOÓS B., KOVÁCS S. ZS., PÁGER B., UZZOLI A. (2020): *Epilógus: Az új koronavírus-járvány társadalmi-gazdasági hatásai és ezek területi következményei*. Jelen kötetben.
- LUX G. (2020): *Ipar*. Jelen kötetben.
- MARCINIAK R. (2014): *Osztott szolgáltatások – egy innovatív szervezeti forma vizsgálata*. Miskolci Egyetem. PhD értekezés. Miskolci Egyetem Vállalkozáselmélet és Gyakorlat Doktori Iskola, Miskolc.
- MARCINIAK, R., MÓRICZ, P., BAKSA, M. (2019): Intelligent business services operation. In: *Proceedings of the 10th International Symposium on Intelligent Manufacturing and Service Systems*. Sakarya University, Sakarya, 110–120.
- PALÓCZ É. (2004): *Az üzleti szolgáltatások helyzete Magyarországon*. Kopint-Tárki, Budapest.
- PANCZYJ, P. et al. (2020): *EMEA's business services landscape. A snapshot of 18 countries in the region*. ABSL, Warsaw.
- SASS, M., FIFEKOVA, M. (2011): Offshoring and outsourcing business services to central and Eastern Europe: Some empirical and conceptual considerations. *European Planning Studies*, 9., 1593–1609.
- ZSIBÓK ZS. (2020): *Gazdasági értéktérkép*. Jelen kötetben.
- ZSIBÓK ZS., NAGY G. (2020): *Infokommunikációs technológiák*. Jelen kötetben.