

## JETRO 定期報告: フィリピン IT 事情 FY2006-No.1

### 今号の目次

1	はじめに	1
2	特集: コールセンター産業	1
2.1	グローバルな競争力を持つ比のコールセンター産業	1
2.2	現時点では英語を活かした米国向けのインバウンドサービスが圧倒的、日本語人材は限定的	2
2.3	比経済にとっては、高付加価値生産産業で周辺産業や中小企業への影響も大きい	3
2.4	コールセンター産業は今後も成長継続の見込み、最大の課題は人材供給不足の解決	3
2.5	今後は米国以外の市場開拓、ボイスサービス以外の BPO 参入、地方進出などが加速	4
3	日本市場向けサービスを提供するコールセンター企業	4
3.1	フロンティアコール	4
3.2	e 庵	5
4	今号のピックアップデータ・トピック	5
4.1	比 IT 産業規模	5
4.2	比 IT/IT 活用サービス産業人材需要予測	6
4.3	2006 年ソフトウェア開発環境展 SODEC 参加企業	6

### 1 はじめに

2006 年度の第 1 号となる今号では、2000 年以来急成長を続けてきた比コールセンター産業を本報告書シリーズで初めて紹介する。JETRO マニラセンターでは、2006 年 3 月に実施した比コールセンター産業調査の報告書 (全 39 ページ) を同年 5 月に公開した。<sup>1</sup> 今号の内容は、同報告書の要約版に若干の追加情報を加えたものである。

### 2 特集: コールセンター産業

#### 2.1 グローバルな競争力を持つ比のコールセンター産業

英語に堪能で (しかもアクセントが米国に近く) 大学教育を受けた人材を豊富に有する<sup>2</sup>フィリピンは、米系オフショアコンサルティング企業 NeolIT の 2005 年の評価によると、海外業務委託先としてインドに次いで世界で 2 番目に魅力のある国であると位置づけられている。<sup>3</sup> 中でも、コールセンター・コンタクトセンターとよばれるカスタマーケア関連業務の BPO は 2000 年から 2005 年にかけて毎年倍増以上の勢いで成長し (表 1 参照)、2005 年末の段階ではセンター数 105ヶ所、エージェント席数 (コールセンター内の従業員席数: コンピューターとヘッドセットの付いた業務対応可能席数) 70,000、従業員数 112,000 人、売上高 16 億ドル (GDP の約 1.6%) の産業となっている。2005 年には 3 桁成長は終わり、今後成長率は徐々に緩やかになっていくものの、フィリピンの IT 及び IT 活用サービス産業の中では最大セグメントの地位を確保し続けると見込まれる重要な産業である。CICT, BPAP が予測している通りの成

長 (表 2 参照) が達成されると、2010 年までにフィリピン GDP の 5% 程度を担う産業になる可能性がある。

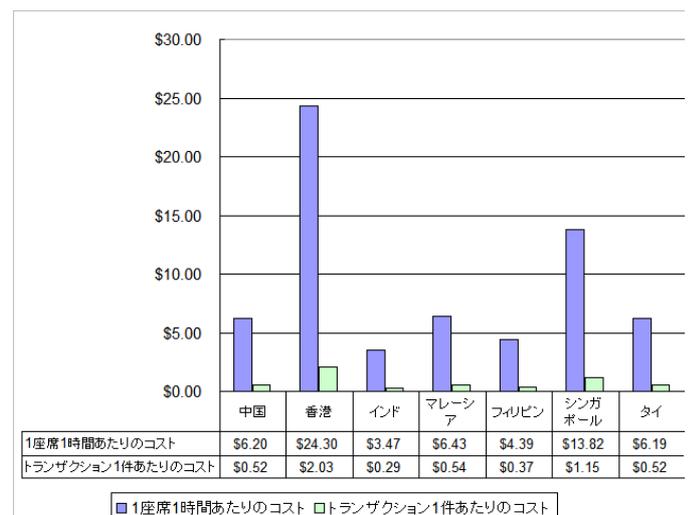
表 1: 比コールセンター産業の成長の推移 (2000-2005)<sup>4</sup>

年 項目	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2000-2005 年平均成長率
コールセンター数	4	13	31	60	72	100+	90%
席数 (千席)	1.5	3.5	7.5	20.0	45.0	70.0	116%
従業員数 (千人)	2.4	5.6	12.0	32.0	67.0	112.0	116%
売上 (百万ドル)	24	56	120	320	920	1,610	132%

表 2: 比 IT 及び IT 活用サービス産業の売上

(単位: 百万ドル 2004, 2005 年は実績、2006 年以降は予測)<sup>5</sup>

IT/IT 活用サービスセグメント	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
コンタクト・コールセンター	920	1,610	2,580	3,740	4,860	6,080	7,290
バックオフィスサービス	120	180	320	580	990	1,680	2,700
ソフトウェア開発	170	204	265	345	465	604	740
メディカルトランスクリプション	42	70	150	280	470	800	1,280
アニメーション	39	54	71	89	125	169	220
エンジニアリングデザイン	17	26	39	68	109	164	230
その他データ処理	20	31	43	60	85	110	143
リーガルトランスクリプション	2	3	5	8	12	17	22
デジタルコンテンツ	2	6	11	22	45	84	168
合計	1,332	2,184	3,484	5,192	7,161	9,708	12,793



<sup>1</sup> <http://www.jetro.go.jp/biz/world/asia/ph/reports/05001229>

<sup>2</sup> CHED (比高等教育委員会) によると、2005 年 3-4 月期の大学卒業生数は約 43 万人

<sup>3</sup> [http://www.neoit.com/pdfs/whitepapers/Olv3i08\\_0905\\_Mapping-Offshore-Markets.pdf](http://www.neoit.com/pdfs/whitepapers/Olv3i08_0905_Mapping-Offshore-Markets.pdf) (Mapping Offshore Markets Update 2005)

<sup>4</sup> 出所: CCAP (比コンタクトセンター協会) および CICT (情報通信技術委員会) による 2006 年 3 月発表データを基に作成

<sup>5</sup> 出所: 同上

## 図 1: アジア 7 カ国のコールセンター運営コスト比較

オーストラリアの調査会社 Callcentres.net が 2003 年に実施し、アジア 7 カ国、1,594 箇所のコールセンターから回答を得た調査によると、比のコールセンターの 1 座席 1 時間あたりのコストと、エージェントが処理するトランザクション 1 件あたりのコストは、インドに次いで 2 番目に安いという結果が出おり、コスト競争力でもアジアで優位な位置にいる。(図 1 参照) 比政府も、IT 及び IT 活用サービス産業に対して法人税免除その他の優遇措置を与えており、コールセンターも IT 活用サービスとして優遇措置を受けられる投資優先分野となっている。

## 2.2 現時点では英語を活かした米国向けのインバウンドサービスが圧倒的、日本語人材は限定的

業界売上 87% は米国向けであり、自社コールセンター、委託コールセンターともに米系大手企業の進出が著しい。比に自社コールセンター拠点を持つ米系企業には Dell, AIG, JP Morgan, America Online, Citibank などがある。また、Sykes, Convergys, TeleTech, PeopleSupport, e-Telecare, INFONXX などの米系大手コールセンターもフィリピンに数千人規模の委託サービス拠点を展開している。これは、歴史的に見ても比と米国の関係が深く、公用語が英語であるだけでなく現代の比の文化・ビジネス習慣は米国の影響を非常に強く受けているために、米系企業がアウトソーシングしやすい環境がそろっているためである。米国文化への馴染み深さと抵抗感の無さは、米国向けコールセンター事業においてはインドと比較しても比の優位性といえる。

表 3: 比に自社コールセンターを持つ主要欧米企業と各社のエージェント数(2006 年の予測)<sup>6</sup>

企業名	本社	エージェント数
HSBC	英国	3,400
Dell	米国	1,100
AIG	米国	1,000
JP Morgan	米国	1,000
Siemens	独	1,000
AOL	米国	1,000
Citibank	米国	800

表 4: 比の主要な委託コールセンター企業とエージェント数(2005 年)

企業名	本社	エージェント数
Sykes Asia, Inc.	米国	8,000
Convergys Philippines Services Corp.	米国	7,000
TeleTech	米国	6,000
PLDT Ventus	比	5,700
PeopleSupport	米国	5,000
Advanced Contact Solutions, Inc.	比	4,200
e-Telecare Global Solutions, Inc.	米国	3,500
INFONXX (Phils.), Inc.	米国	3,000
ClientLogic Philippines, Inc.	米国	2,000
Pixtar Phils. IT Enabled Services Corp.	米国	1,700
Customer Contact Center, Inc. (C-CUBED)	比	1,200

<sup>1</sup> 出所: AOL 以外は eServices Philippines 2006 における John Clements 社の講演資料による。AOL は

<http://www.sunstar.com.ph/static/pam/2005/06/27/oped/benjie.r.pangan.htm>

日本のコールセンター・コンタクトセンターのアウトソーシング市場(CRM アウトソーシング市場)は、8 割がインバウンド、2 割がアウトバウンド<sup>7</sup>だが、フィリピンにおいてもインバウンドの割合が圧倒的に多いようだ。今回ヒアリング調査に応じてくれた米系大手 2 社(PeopleSupport 及び TeleTech)では、ほとんどインバウンド対応とのことだったし、現地系で通信最大の PLDT 傘下のコールセンター ePLDT Ventus も座席総数 5,700 のうちアウトバウンド対応は 300 席のみとのことである。

比のコールセンターにおける主要なインバウンド、アウトバウンドサービスを図 2 に示す。インバウンドサービスの内容を更に具体的に挙げると、ホテル予約、飛行機予約、様々な製品ユーザーからの問合せや苦情対応、テレビショッピングや通信販売などの注文受付、インターネットサービスプロバイダーや携帯電話サービス加入者向けのカスタマーサービス、保険契約内容や保険金請求に関わる問合せ対応、B2B の電子商取引市場に関わるカスタマーサービスなど多岐に亘る。アウトバウンドは、見込み・潜在顧客発掘、テレマーケティングが中心である。

広義の BPO (Business Process Outsourcing)		ノンボイスサービス (狭義の BPO)
ボイスサービス (コールセンター・コンタクトセンター)		
インバウンド	アウトバウンド	
<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せ対応</li> <li>リクエスト対応</li> <li>苦情対応</li> <li>トラブル対応</li> <li>カスタマーサービス</li> <li>注文受付処理</li> <li>予約受付処理</li> <li>技術サポート</li> <li>テクニカルヘルプデスク</li> <li>支払処理承認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見込顧客発掘</li> <li>テレマーケティング</li> <li>集金</li> <li>調査</li> <li>その他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務・経理・税務</li> <li>人事・給与</li> <li>医療・ヘルスケア</li> <li>法務</li> <li>コンテンツサービス</li> <li>アニメーション制作</li> <li>投資銀行業務関連</li> <li>個人向銀行業務関連</li> </ul>

図 2: 比における広義・狭義の BPO の定義と  
コールセンター・コンタクトセンターの主要業務

一方、日本向けのコールセンターサービスは、既に数社が実施しており新たな参入もあるようだが、日本語を話せる人材数が絶対的に不足していることから規模の拡張性は非常に限られているといわざるを得ない。自社向けとしては Hewlett-Packard (HP) が数名規模の日本語ヘルプデスクサービスを提供している。また、e 庵という日系のモバイルコンテンツサービス企業や、Frontier Call という日系の VoIP 電話サービス企業も、小規模ながら自社のサービスに関するコールセンターを比に設置している。Frontier Call と e 庵については、ヒアリングに基づく企業紹介で後述する。

委託コールセンターサービスでは、最大手の Sykes や ePLDT Ventus も小規模の日本語サービスチームを持っている。Sykes はヒアリング調査ができなかったが、ePLDT Ventus へのヒアリングによると、10 人ほどのチーム(日本語を話せるフィリピン人 6 名、日本人 4 名)が同社の米国企業顧客の製品に関して、米国居住の日本人ユーザーからの問合せなどに対応しているとい

<sup>7</sup> 出所: 株式会社ミック経済研究所 (<http://www.mic-r.co.jp/mr/00108/index.html>)

う。また、Nextfocus（本社：米国 カリフォルニア州）も日本語カスタマーサービス要員の採用広告を出しており、米国在住の日本人顧客向けの日本語サービスの提供準備をしているようである。

上述のように、日本語に堪能な人材供給が非常に限られており、比の人材を活用した日本語によるコールセンターの大規模な事業展開は困難である。現時点で日本語コールセンターサービスを提供している企業はいずれも小規模事業にとどまっている。しかし、日本に滞在する外国人向けの英語コールセンター委託先を探したい、あるいは日本企業がグローバル顧客対応のカスタマーセンター機能を委託したい、などという需要があれば比のコールセンターは有力な委託先候補となるだろう。

### 2.3 比経済にとっては、高付加価値生産産業で周辺産業や中小企業への影響も大きい

比のコールセンターエージェントの月額給与は 10,000 ペソ（約 2 万 3 千円）から 25,000 ペソ（約 5 万 8 千円）で、米国でのオペレーションを比に移すことによって通信費、出張費、その他管理費の増加分を相殺しても約 40%のコスト削減が可能と試算されている。農業、工業、サービス業の各分野における雇用者 1 人あたりの GDP と比較して、コールセンター産業の雇用者 1 人あたりの売上額は突出して高く、比経済にとって高付加価値産業であることが伺える。

表 5：比の産業別雇用者 1 人当りの GDP とコールセンターの雇用者 1 人当りの売上高の比較

指標	産業分野	US\$/人
各産業別 GDP/雇用者数	農業	1,158
	工業	6,515
	サービス業	3,269
年間業界売上/雇用者数	コールセンター	14,375

表 6：比の GDP とコールセンター産業売上の GDP 比

項目	2004	2005
フィリピン名目 GDP (百万ペソ) <sup>8</sup>	4,826,343	5,379,251
ドル・ペソ為替レート(フィリピン中央銀行による年平均レート)	56.0399	55.0855
フィリピン名目 GDP(百万ドル)	86,123	97,653
コールセンター産業売上額(百万ドル)	920	1,610
コールセンター産業売上額の名目 GDP に占める割合	1.1%	1.6%

表 7：比の労働人口に占めるコールセンター及び IT/IT 活用サービス産業の雇用<sup>9</sup>

項目	2005
フィリピン総人口	8,500 万人
雇用人口	3,300 万人
コールセンター産業雇用数	11.2 万人
コールセンター産業雇用数の全雇用人口に占める割合	0.34%
IT/IT 活用サービス産業合計雇用数	163,000
IT/IT 活用サービス産業合計雇用数の全雇用人口に占める割合	0.49%

また、コールセンター産業の成長は、不動産、建設、通信、教育、システムインテグレーターなどのサプライヤー産業にも大きな影響を及ぼしている。更に、アメリカ向けサービスを提供するためにフィリピンの深夜から早朝にかけての時間帯に働く人口が都市部を中心に数万人単位で増加したため、彼らの交通手段、食事を提供するファストフード店・コンビニ・フードスタンド、早朝退社する若いコールセンターエージェントが仕事帰りに立ち寄れるバーやレストラン、映画館、スポーツジムやスパなどといった業界にとっても、これまで営業時間外だった時間帯に大きな需要が創出されたことになる。

中小企業もコールセンター産業成長の恩恵を受けている。コールセンター業界団体である CCAP によると、フィリピンにおけるコールセンター産業の売上のうち、15%がフィリピン国内での消費支出となり、その 3 分の 1 にあたる 5%は中小企業からの購入であるという。また、コールセンターエージェントが 1 名雇用されると、間接的な効果として他産業の中小企業で 2 名の雇用創出効果があるという試算も示された。

### 2.4 コールセンター産業は今後も成長継続の見込み、最大の課題は人材供給不足の解決

政府機関(CICT)、および業界団体(CCAP や BPAP)によるフィリピン・コールセンター産業の今後の成長予測では、2000 年から 5 年間続いてきた 3 桁成長率の時代は終わるものの、2006 年から 2010 年にかけて年平均 36%の成長を見込んでいる。産業全体としての拡大傾向が今後も当面継続するという見通しである。予測どおりの成長が実現すると、2010 年のコールセンター産業の売上高はフィリピン GDP の 5%程度に相当する額となる。この成長を実現するにあたって最大の課題は人材供給が必要増に追いついていけるかどうかである。2006 年第 1 四半期に作成された人材需給予測では、2006 年から 2010 年にかけて延べ 15 万人以上のコールセンター人材が不足するという見通しが出されている。人材不足対策としては、政府の支援を受けた Near Hire<sup>10</sup> 教育をはじめとする様々な人材育成強化策や、地方進出あるいは地方からの採用による地方人材の活用、福利厚生充実や啓蒙活動による職業としての魅力を高める努力、エージェント採用資格・条件の緩和（大卒資格がなくても採用）などが実施されていくことになる。

人材確保のために CICT や CCAP が提言している対策は、主に新採用エージェント候補者の能力アップを図り、採用可能な新人を増やすことを目指したものが多く、例えば 20%と想定されている他産業への転向者を半減できれば供給不足解消に大きく寄与するはずである。国を問わずコールセンター産業の共通の課題なのかもしれないが、エージェントが達成感と仕事への誇りを感じながら長期間働き、キャリアを積み上げていくことの出来る産業を目指すことも、重要な人材確保策として検討に値するのではないかと。また、エージェントの定着率を高めれば、彼らの知識・スキルを長期にわたって組織内に集積でき、それらを新たな事業展開に戦略的に活用することも可能になるだろう。

<sup>8</sup> 出所：NSCB

<sup>9</sup> 出所：NSCB、BPAP 等のデータを基に作成

<sup>10</sup> Near Hire: コールセンター採用基準レベルにギリギリで達しないレベルにある潜在的な労働力、もう少しの能力アップで採用可能な人材。

## 2.5 今後は米国以外の市場開拓、ボイスサービス以外のBPO参入、地方進出などが加速

その他、比のコールセンター産業における今後の展望としては、英国や豪州など米国以外の市場開拓の活発化、ボイスサービス以外のBPO事業に参入するコールセンター企業の増加、地方進出の加速などが見込まれる。

例えば、PeopleSupportは、最近RapidTextという企業を買収した。RapidText社は、保険、法律、医療などの業界向けにトランスクリプションや、キャプション(映画・テレビ・ラジオなどの音声)を文字データにするサービスを専門とする企業である。またTeleTechは2005年11月にFinSource, Inc. というフィリピンベースのBPO企業(銀行や金融機関向けのバックオフィスサービス提供)を買収し、こちらもボイス以外のBPOサービス拡充に動いている。更に最も新しい動きとして、比通信サービス企業最大手PLDTの100%子会社で、5,700席のコールセンターVentusを運営するePLDTがフィリピン最大手のBPO企業であるSPI Technologies Inc.<sup>11</sup>の株式を100%取得することで原則合意に至ったとのことである。<sup>12</sup>

このようなボイス以外のBPOサービスは、より付加価値の高いサービス分野への進出を狙うものであると同時に、ボイスサービスでは活用できなかった人材を活用できる可能性がある。比では、2000年から2005年にかけて急成長したコールセンターの成長速度は鈍化するものの、ボイス以外のBPOが次の高成長産業であるという見方が優勢である。

需要面の増加が楽観視されている中、人材供給が最大の課題であることは疑いない。ただし、人材問題だけに目を奪われず、地方の通信インフラ整備、電力危機の回避、政情不安・テロの脅威などによる国際社会におけるフィリピンという国のイメージの改善などその他の課題にも総合的に取り組んでいく必要があるだろう。

<sup>11</sup> SPI Technologies, Inc. は1980年に比で設立され、現在は本社をニューヨークに置く。比のほか、インド、中国、ベトナムにも拠点を持ち、出版、メディカルトランスクリプション、リーガルトランスクリプション、データトランザクションなどのBPO事業を世界的に展開する(従業員数約6,500人)。

<sup>12</sup> 出所: SPI Technologies Inc. ウェブサイト  
[http://www.spi-bpo.com/images/upload/Media%20Center/statement\\_Sale%20of%20SPi%20to%20ePLDT.pdf](http://www.spi-bpo.com/images/upload/Media%20Center/statement_Sale%20of%20SPi%20to%20ePLDT.pdf)

## 3 日本市場向けサービスを提供するコールセンター企業

### 3.1 フロンティアコール<sup>13</sup>

企業名	Frontier Call Center, Inc. (www.frontiercall.com)
主要事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本(VoIP)からフィリピンの携帯電話の定額サービス 日本からの発信機として Internet Adapter 利用(定額) 日本からの発信機として電話利用(Access Point までの通話料+定額)</li> <li>コールセンター(上記のサービスに関連する問い合わせを中心)</li> </ul>
資本構成	100%日系 親会社は フロンティアアソシエーション株式会社(愛知県名古屋市)
比での操業開始年	2006年
エージェント数	13名(日本語対応4名)
座席数	20席
事業モデル	自社顧客向けコールセンター
比国内のセンター	マカティ市
他国のセンター	日本(名古屋)
サービス種別	インバウンド・アウトバウンド
主要市場(地域別)	日本
主要市場(業界別)	情報産業、比国内日系企業
主要顧客企業	現時点では、VoIPをつかった日本からフィリピンの携帯電話への定額サービスを利用する個人顧客からの問合せ対応が中心

### 日本潜在フィリピン人の比への電話代負担額の大きさに注目し、VoIPによる定額サービスを開始

フロンティアグループでは、当初インドへのアウトソーシングビジネス(ソフトウェアのオフショア開発、コールセンターなど)を考えていたが、下記の3点で断念したという。

- 2004年当時、通信事情が不安定。
- インド訛りの英語が聞き取りにくいのでビジネスを進めるのが難しそうだと感じた。
- 後手の参入となり、人材の確保が難しい。

フィリピンを見てみたら、という助言を受けて来比し、ホスピタリティに心を動かされた。当初、インドと同様にアウトソーシングを考えていたが、フロンティアグループでは日本から比への国際電話が多いことに目をつけた。法務省入国管理局の統計によれば、2004年12月31日時点で日本に外国人登録している比人は約20万人、2005年1月1日時点での不法滞在者が約3万人ということである。こうした日本に滞在する比人は毎月比への電話代に一人平均300ドルから350ドルを払っているという調査結果に注目し、月額7,800円から14,800円の定額サービス事業を2006年3月に正式に立ち上げた。日本の発信側はVoIP(Voice over Internet Protocol)技術を用いて接続し、比側は携帯電話大手のGlobeの携帯電話網を利用して、Globeの携帯電話で受信する。日本側の発信者がインターネットに接続していれば直接VoIPを使い、普通の電話から発信する場合はアクセスポイントを経由してVoIPを使うことになる。

<sup>13</sup> 主に、同社General Manager 高木 覚氏へのヒアリングの内容に基づく。(2006年3月9日、マカティ市にある同社を訪問)

## コールセンターサービスの提供方法

問い合わせのコール 横浜(NTT Com のハウジング利用) プッシュトーンによる選択で、日本語対応の場合は名古屋に転送し、英語・タガログ語の場合はフィリピンに転送する。二次対応が必要な場合にはフィリピンから名古屋に転送することもある。英語・タガログ語による問合せの場合でも、途中から日本人配偶者に変わる場合もあるので、日本語ができるエージェントを数名置いている。ただ、残念ながらフィリピン人のエージェントの日本語レベルは、日常会話には困らないが、ビジネスの対応としては不適當と感じている。

### 3.2 e 庵<sup>14</sup>

企業名	e 庵 (www.ean.co.jp)
主要事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムインテグレーション</li> <li>会員制携帯電話向けコンテンツサービス</li> <li>コールセンター: 同社運営のフィリピン情報提供の携帯サイト「倶楽部ピノイ」の会員向けヘルプデスクサービスで、会員がフィリピン訪問時に困ったことがあったときに電話して、問題解決を助けるサービスを提供</li> </ul>
資本構成	100%日系
比での操業開始年	2004 年 コールセンターは 2005 年 5 月に開始、10 月に閉鎖した(期間中利用者ゼロのため)が、再開に向けて打開策検討中
エージェント数	14 名
座席数	7 席
事業モデル	自社顧客向けコールセンター (その他、システムインテグレーション事業、会員制携帯電話コンテンツサービス事業等)
比国内のセンター	モンテナルパ市
他国のセンター	なし
サービス種別	インバウンド e 庵運営のフィリピン情報提供の携帯サイト「倶楽部ピノイ」の会員向けヘルプデスクサービスで、会員がフィリピン訪問時に困ったことがあったときに、電話して、問題解決を助けるサービスを提供。 例) 薬局で腹痛の薬を買いたいが、何を買ったらいいかわからず、会話にも困る→コールセンターに電話。オペレーターに説明。オペレーターが利用者の携帯を通じて薬剤師と会話する。といったシナリオを想定していた。
主要市場(地域別)	日本
主要市場(業界別)	個人(e 庵運営のフィリピン情報提供の携帯サイト「倶楽部ピノイ」の会員)

## 日本向けコールセンターサービス一般に関して

e 庵の清水社長の実感として、非常に難しいと感じているという。清水社長によれば、「日本ではコールセンターの対応が顧客に与える印象を非常に大事にしているので、フィリピン人の日本語会話能力ではビジネスの会話ができず、不可だろう。また、日本では一般にフィリピンのイメージが悪く、なかなかフィリピンにアウトソースするという方向にはならない。中国、ベトナムなどせっかくオフショアに目が向いている中で、フィリピンが自分

で足を引っ張るようなことを起こし(テロ事件やクーデター未遂など)、波に乗れない。しかし、フィリピンでのコールセンター事業を断念したわけではない。フィリピン人と日本人の時間に対する感覚の違いをフィリピン人のエージェントが理解できればフィリピンでのコールセンター事業も成功する可能性があると考えている。」 e 庵では、2004 年 10 月頃からフィリピンでの日本向けコールセンターサービスのビジネスの検討を開始した。グローバルにサービスを展開するメーカー多数に英語対応コールセンターの可能性も探ったが、実現に至らなかったとのことである。

## 比関連のコンテンツを携帯電話向けに提供する「倶楽部ピノイ」及びソフトウェア開発は好調

e 庵では、比に関する安全情報、交通情報、時事ニュースなどの基本情報から衣食住、ダイビング、ゴルフ、ショッピング、エンターテイメント情報などを会員ユーザーの携帯電話に提供する「倶楽部ピノイ」事業を展開している。倶楽部ピノイは、会員も増え、ボーダフォンだけでなく、ドコモでもサービスを開始した。また、ケソン市の比企業と提携したオフショアのソフトウェア開発は、開始から 4 年ほど経過しているが、こちらも好調とのことだ。今後に向けては、ビデオ通話を利用したサービスを企画中で、ヘルプデスクサービスではなく、日本とフィリピンの人々の間でコミュニティを作っていくもの。長期的に取り組んで「倶楽部ピノイ」をフィリピン移住のためのポータル構築を目指している。

## 4 今号のピックアップデータ・トピック

### 4.1 比 IT 産業規模

2006 年 3 月に発行された 2005-2006 年版 IT Resources Philippines によると、IT 企業売上げ上位 500 社の 2004 年の売上総額は前年比 6.8%増の 1.2 兆ペソ(2004 年の年平均為替レート 0.51 で換算すると約 2.3 兆円)であった。ハードウェア・周辺機器、通信・ネットワーク、電子・半導体の 3 大セグメントが全体の 95%を占める。その他のセグメントでは、今号で特集したコールセンターが大半の IT 活用サービスが前年比 59%増、ソフトウェア開発・販売が同 35%増などの好調な伸びを見せた。(表 3 参照)

表 3: 比 IT 企業売上げ上位 500 社のセグメント別売上

IT 業界のセグメント	各年の売上 (億ペソ)			
	2004	2003	2002	2001
ハードウェア・周辺機器	4,437	4,370	4,102	3,381
通信・ネットワーク	2,404	2,237	2,092	1,762
電子・半導体	4,111	3,671	3,018	2,503
その他オフィス・ビジネス機器	21	93	99	71
ソフトウェア開発、販売	88	65	33	45
システムインテグレーター	214	177	181	104
コンピューターサービス	76	70	57	82
オンラインサービス	4	2	2	15
IT 活用サービス	174	110	25	16
<b>上位 500 社会計</b>	<b>11,529</b>	<b>10,795</b>	<b>9,609</b>	<b>7,979</b>

出所: IT Resources Philippines (2003-2004, 2004-2005, 2005-2006)

表 2 に示したコールセンター産業の 2004 年の売上額(9.2 億ドル、約 516 億ペソ)と表 8 の IT 活用サービスセグメント(IT 企業

<sup>14</sup> 主に、代表取締役社長の清水直樹氏への電話インタビュー(2006 年 3 月)に基づく内容

上位 500 社に含まれる 25 社のコールセンター)の売上(174 億ペソ)の間に大きな差があることに気づいた方もおられるだろう。表 8 のデータの出所である IT Resources Philippines 2005-2006 Edition による IT 企業売上げ上位 500 社ランキングには含まれていないコールセンター大手企業がある。例えば、2005 年の売上が約 55 億ペソの TeleTech<sup>15</sup>、同じく 6.4 億ペソ PeopleSupport<sup>16</sup>、West などである。出版元の MediaG8way 社に問い合わせたところ、同社のデータ収集締切り時点で証券取引委員会(SEC)から入手したデータの中にこれらの企業の財務報告書が含まれていなかったとの説明であった。したがって、表 8 の IT 活用サービスセグメントの売上額は実際よりもかなり少ない値となっていることが考えられる。

## 4.2 比 IT/IT 活用サービス産業人材需要予測

CICT(情報通信技術委員会)と IT/ITC 活用サービス産業業界関係者は、同産業界は 2010 年までに約 100 万人を雇用する規模に成長すると予測している。(表 4 参照) これは、2005 年の雇用数と比較して 5 年間で 6.6 倍の雇用が創出されるということの意味する予測である。コールセンターが雇用創出面でも最大のセグメントの地位を確保する一方、バックオフィスサービスの雇用が 2005 年の 23,000 人から 2010 年には 337,000 人と 15 倍に、メディアカルトランスクリプションは 6,000 人から 115,000 人へと 19 倍に急増するという見通しを発表している。

表 4: 比 IT/IT 活用サービスセグメント別人材需要予測 (単位千人)

IT/IT 活用サービスセグメント	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
コンタクト・コールセンター	64	112	179	260	338	422	507
バックオフィスサービス	15	23	41	73	124	211	337
ソフトウェア開発	10	12	16	20	26	34	45
メディカルトランスクリプション	4	6	14	25	42	72	115
アニメーション	3	5	7	10	14	19	24
エンジニアリングデザイン	2	3	4	7	11	16	23
その他データ処理	2	3	4	6	8	11	14
リーガルトランスクリプション	0	0	1	1	2	2	3
デジタルコンテンツ	0	1	1	2	4	8	16
<b>合計</b>	<b>101</b>	<b>163</b>	<b>266</b>	<b>403</b>	<b>569</b>	<b>795</b>	<b>1,083</b>
成長率		62%	63%	52%	41%	40%	36%

出所: CICT と各業界セグメント関係者による予測を基に、CICT コミッショナーのドンディ・マバ氏が 2006 年 3 月に DOLE Workforce Development Summit にて発表した資料

## 4.3 2006 年ソフトウェア開発環境展 SODEC 参加企業

東京ビッグサイトにて 2006 年 6 月 28 日から 30 日にかけて開催されるソフトウェア開発環境展(SODEC)には、今年も比企業 7 社が出展する。(下表参照)

企業名	主な事業	設立
アドテックスシステムズ <a href="http://www.adtxsystems.com">www.adtxsystems.com</a>	•アプリケーション開発 •組込みソフト開発 •製品保証	1992
アライアンスソフトウェア <a href="http://www.alliance.com.ph">www.alliance.com.ph</a> / <a href="http://www.asji.jp">www.asji.jp</a>	•アプリケーション開発	1999
アストラフィリピンズ <a href="http://www.astra.ph">www.astra.ph</a>	•ソフトウェア開発	2002
バーサフィル <a href="http://www.berthaphil.com">www.berthaphil.com</a>	•オフィスパーク土地リース	
ポイントウェスト テクノロジーズ <a href="http://www.pointwest.com.ph/jp/">www.pointwest.com.ph/jp/</a>	•IT アウトソーシング •アプリケーション開発	2003
月電ソフトウェアフィリピン <a href="http://www.tspi.com.ph">www.tspi.com.ph</a>	•通信・モバイルアプリケーション開発 •組込みシステム開発	1989
エヌパックス セブ <a href="http://www.n-pax.net">www.n-pax.net</a>	•ソフトウェア開発 •グループウェア製品 (COMPASS)	2002

アドテックスシステムズ、アライアンスソフトウェア、アストラフィリピンズ、月電ソフトウェア、エヌパックスなど<sup>17</sup>はすでに SODEC の常連で、いずれも日本の顧客向けのオフショア実績豊富な企業である。ポイントウェストテクノロジーズ<sup>18</sup>は、米国市場向けのオフショアアウトソーシングでの実績を多数持ち、昨年から日本市場向けのマーケティングを積極的に展開している。このほか、マニラ北方のパンパンガ州にビジネスパークを開発・運営するバーサフィルが初参加する。これら SODEC に参加する比企業の概要などは、下記ウェブサイトから日本語で入手できるので参照いただきたい。

<http://www.e-servicesphils.com/sodec2006/index2.html>

JETRO 定期報告フィリピン IT 事情 2006 年度 No. 1 終り

<sup>15</sup>本調査で実施した TeleTech 社へのインタビューによると、全世界の売上のうち、9%-10%がフィリピンにおける売上とのこと。2005 年の同社の全世界売上は 10 億ドルであり、その内 10%にあたる 1 億ドルがフィリピンの売上とすると、換算レート US\$1 = P 55 (フィリピン中央銀行の 2005 年平均レート) で、約 55 億ペソとなる。

<sup>16</sup> 出所: <http://biz.balita.ph/html/article.php/20060114133005445>

<sup>17</sup> これら 5 社は、JETRO 月間フィリピン IT 事情 2004 年第 4 号(2004 年 12 月)で紹介。

<sup>18</sup> ポイントウェストテクノロジーズは、JETRO 定期報告フィリピン IT 事情 2005 年度第 4 号(2005 年 12 月)で紹介。