

フィリピンにおけるBPOサービスの拡大

高岡真紀子

一大産業になりつつある BPOサービス

フィリピンでは2000年ごろからBPO（ビジネスプロセス・アウトソーシング）サービスが急成長してきた。オフショア・コンサルティング企業のネオITによる調査でも、海外業務委託先としてインドに次ぐ高い評価を受けている。

2006年末時点で、BPOサービスに従事している労働人口は約26万6000人（総労働力の約0.7%）、売り上げは約35億ドル（GDPの約2.7%）であり、対前年比増加率は、労働人口が63%、売り上げが43%と需要は増加傾向にある。

当産業の成長に対するフィリピン政府の期待も大きく、投資委員会（BOI）および業界団体であるフィリピン・ビジネスプロセッシング協会（BPA/P）による計画では、2010年には雇用100万人、売り上げ120億ドルという高い目標が掲げられている。

成長を支えてきた要因

現在のBPOサービスは図1に

示すように、カスタマーコンタクト・コールセンターといったボイス系が主流である。

フィリピンへの委託元の約9割は米国企業で、コスト面のみならず、英語が公用語で、国民の7割が話せるという語学力や、米国文化に対する親和性や適応力の高さにより、その優位性を確立してきたといえる。

コールセンターの需要はまだ増加傾向にあり、最近では米国企業がインドからフィリピンへ委託先を変えたり、インドのBPO企業がフィリピンにある企業に再委託したりという動きも見られる。

こうした背景には、英語のアクセントや賃金上昇率の低さがあるといわれている。フィリピン人の

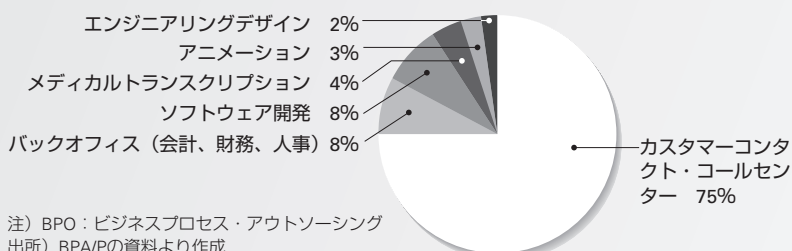
英語のアクセントは米国語に近く、通常100時間のアクセント矯正の訓練をすれば、委託元企業が要求するレベルに達するという。

また、インドのBPO業界の平均賃金上昇率は年14.5%と高く（フィリピンは約7%）、インドから、フィリピンを含む他アジア諸国や東欧、南米に委託先を変えようとする企業も少なくないという^{注1}。

より付加価値の高いサービスへ

2007年7月、グロリア・マカパガル・アロヨ大統領は施政方針演説で、「フィリピンにおけるコンタクトセンター（コールセンター）の強みは十分に確立された。今後は会計や法務、人事といったより付加価値の高いサービスに焦点を

図1 フィリピンにおけるBPOサービス売り上げ内訳（2006年）



当てていく」と述べた。

このようなバックオフィス機能は、2004年から06年までの成長率は年平均55%と、コールセンターを上回る勢いで伸びている。業界全体に占める売り上げ比率は今のところ8%だが、2010年には20%まで増加すると見られる。

また、インドではすでに進んでいるが、フィリピンでも、マーケット調査・分析や知的財産権管理、技術サポートといった知識プロセスアウトソーシング（KPO）を請け負うケースが出てきている。

こうした動きに合わせて、BPO業界では情報セキュリティに対する意識の高まりが見られる。一般的にフィリピンでは情報保護に対する認識はまだ低い、世界各国の顧客情報などの機密情報を扱うBPO業界では、委託元からの要求に対応すべく、各企業でセキュリティ対策をとっている。

また、BPA/Pによる働きかけもあり、2006年には貿易産業省から「データ保護およびプライバシーに関するガイドライン」が発行された。

競争力を高めるための課題と対応

現在までのところ、フィリピンにおいてBPOサービスは高い成

長率を維持しており、フィリピンから他国に業務委託先が変更された例は見られない。しかし、1730億ドルともいわれるグローバル市場において（うちオフショアへの業務委託は約242億ドル）²²、フィリピンが今後その存在意義を高めていくためには、さまざまな課題への対応が必要である。

重要な課題としては、顧客からの要件を満たす人材の供給と、外国からのフィリピンに対するイメージの向上、そのための政情安定やインフラ強化が挙げられる。ここでは人材面に焦点を当てたい。

コールセンター向け人材としては、単なる語学力だけでなく、顧客を満足させられるコミュニケーション能力や迅速な判断力が必要とされる。

またコールセンターは離職率が高く、厚遇を求めて海外へ出稼ぎに出るケースも少なくない。そのため規模の大きいコールセンターでは、高い離職率を前提として業務プロセスの標準化や採用後の新人研修のプログラム化がなされている。それでも、顧客サービスの品質を一定に保つ、さらにパフォーマンスを向上させていくには、マネジメントの力が重要となる。

最近では、管理者向けにシックス・シグマといった品質管理の研

修を実施したり、バランス・スコアカードを使ったパフォーマンス管理を行ったりという動きも見られる。一方、より付加価値の高いサービス向けには、技術教育技能開発局（TESDA）などで高度な専門スキルを有する人材を輩出するためのコースも設置された。

また、現在はBPO企業の85%がマニラ首都圏に集中しているが、人材の「量」を確保するために地方に進出する動きも見られる。アロヨ大統領は、採用基準にぎりぎり満たない「Near Hire」と呼ばれる層に対する研修のための補助金も出し、採用率を高めようとしている。まだ実験の段階ではあるが、地方の大学と協定を結び「コールセンターコース」を設けるといった企業も出てきている。

これらの取り組みによって、顧客の要求を満たす、さらには期待を上回る人材が増え、BPO産業がフィリピン経済の発展に一層寄与していくことを期待したい。

注

- 1 “The Global Contact Center Benchmarking Report 2007,” Dimention Dataによる
- 2 ガートナーによる2007年の市場規模調査より

高岡真紀子（たかおかまきこ）
NRIマニラ支店コンサルタント