

## JCSSA フィリピン IT 企業視察ツアー2016 レポート

日本コンピュータシステム販売店協会は、2016年7月6日から9日にかけて、鈴木範夫団長（日興通信株式会社 代表取締役社長）のもと、8回目となるアジア IT 企業視察でフィリピン・マニラを訪れ、現地参加者を含め19名が参加した。

予定外のこともあったが、臨機応変に対応し、全員無事に帰国した。今回のツアーで全員が感じたことは、日本で思っていたフィリピンのイメージとは異なり、英語を売りとする IT/BPM 産業（ビジネスプロセスマネジメント）が急成長して、安定した経済発展をしている国ということを知ったことは、現地へ行かなければわからないことであった。また車の渋滞で移動時間のコントロールが難しかったが、交通インフラを整備すれば、まだまだ発展可能だと感じた。JCSSA アジアツアーは、視野を広げる価値あるツアーと再認識できた。

マニラには水曜日に到着したが、急に決定したラマダン（断食月）あけの休日ということで、日本人商工会議所の藤井副会頭、フィリピンソフトウェア協会の安部理事には、宿泊先のホテルにお越し頂きお話を伺った。フィリピン北部はキリスト教が多いが、南部はマレーシアに近くイスラム信者も多い。そのため12年程前からラマダンあけの休日を制定しているそうである。翌日から、トレンドマイクロ社、富士通フィリピン社、ネットマークス社、D T S I 社を順次訪問した。

### ① 日本人商工会議所

まず藤井様からは、フィリピンの概況を伺った。人口1億人、労働人口4000万人、うち1000万人は海外で稼ぎ。平均年齢23歳（日本は46歳）で年2%増加中。2020年には人口が日本を抜く。公用語は英語、高卒以上が毎年150万人卒業。定年60歳。性格は温和、親日、楽天的で「ラテンアジア」と呼ばれる。貧富の差が激しく、下層階級が70%、中間層は10%、20%が上層階級で、超リッチはヘリコプターで通勤する。国内資本60%、外資が40%、新大統領は外資受入指向とのこと。90%がカソリックなので離婚法はない。男女平等はあたり前で、子供を産んでも稼げる女性は働き、祖母や近所が子供を育てる。銃社会で、ガードマン数が製造業従事者と同人数。



貿易高は、日、米、中の順。対中国政策はベトナムの武力派に対し、フィリピンは理屈派でインドに近い。一次産業31%、二次産業16%、三次産業53%の就業人口である。また海外出稼ぎからの送金（OSW：Overseas Workers）が多く、現金持込を含むと年5兆円と推定。失業率は高いが労働争議がないのは出稼ぎが多いのも一因。

フィリピンでは、日系企業1521社（製造業700社）、うち620社は日商会員。ワイヤーハーネスやプリンタなど労働集約型の製造業が多い。PEZA (Philippines Economic Zone Authority) という輸出企業優遇制度は汚職や裏金がなく、うまく機能している。

食品や飲料の製造業は国内企業が中心である。

銀行は機能しているがつぶれる。ペイオフは 50 万ペソ（約 120 万円）なので預けずにコンドミニアム等の不動産投資が盛ん。給与は日給 900～1000 円。しかしケータイ、スマホは普及している。交通はバス、ジプニー（乗合ジープ）、ガスはプロパンが多い。

## ② フィリピンソフトウェア産業協会

フィリピンのソフトウェア産業は 93%が輸出である。フィリピンでの IT 産業の定義は広く、IT/BPM 産業として BPO や医療、ゲーム・アニメも含み、IBPAP (IT & Business Process Association Philippines : 情報技術ビジネスプロセス協会) という連合会の元に、CCAP (Contact Center Association Philippines : コンタクトセンター協会)、PSIA(Philippines Software Industry Association : ソフトウェア産業協会)、HIMOAP(Healthcare Information Management Outsourcing Association Philippines : ヘルスケア情報管理アウトソーシング協会)、ACPI (Animation Council Philippines : アニメーション協議会)、GICC (Global In-House Center Council Philippines : グローバル組織内センター協議会)、GDAP (Game Developers Association Philippines : ゲーム開発協会) の 6 団体が下部組織として専門的な活動をしている。



調査会社 Tholons が毎年発表している「世界のアウトソーシング拠点都市上位 100」の 2016 年版において、BPO (ビジネスプロセスアウトソーシング) の 1 位はインドのバンガロールであるが、マニラは 2 位である。IT/BPM 産業のうち、売上の 61%、雇用の 64%はコンタクトセンターで、中心地はマニラのマカティ、オルティガス、ボニファシオ・グローバル・シティ地区などである。政府はさらに IT

産業を振興し、地方都市も開発するため、情報通信技術省 (DICT) を 2016 年に発足させた。

ソフトウェア開発企業では、オフショア開発を含むサービス系の事業に携わる企業が 80%を占める。PEZA の輸出企業優遇制度を活用している 1059 社のうち、日系企業はまだ 141 社でソフト開発企業が多く、次いでエンジニアリング企業である。どちらもフィリピンの英語力目当てである。日本が抱える人材不足、グローバル化、コストという 3 大課題はフィリピンに答がある。フィリピンは大卒が年間 58 万人で、12%が IT 専攻、11%が工学系専攻である。フィリピン人は日本人と相性がよいが、日本の習慣に合わせるのは苦手なので、オフショアパートナーとして、必ずしも日本語能力を求めないグローバル指向の日系企業の進出が最近増えている。ソフトウェア関連企業の離職率は 15%～20%で、コールセンター系よりはかなり低い。フィリピンは米国流の教育を受けているので、報連相は難しい。以心伝心も難しいので、日本標準ではなく世界標準で仕事をするのがよい。

### ③ トレンドマイクロ社

2 日目は今回の主たる目的であるトレンドマイクロ社ラボを訪問した。通常なら 30 分もかからない移動だが渋滞のため 90 分かかって到着した。

トレンドマイクロ社は 1989 年に US で設立された。その後、グローバルビジネス展開のためグローバルラボが必要となり、創業者スティーブ・チャンがフィリピン人のホスピタリティ、フィリピン人の英語力を評価し 1998 年に当ラボを開設した。13 人でスタートしたラボは現在、1300 人までになった。フィリピンの GDP は 6 ~7%の成長を続け閉塞感はない。



65 歳以上が日本：26.59%に対し、フィリピン：4.25%。14 歳以下は、日本：13.11%で、フィリピン：34.02%である。大学入学者は、日本：60.8 万人に対し、フィリピン：116 万人である。フィリピンでの人材確保は有望である。

フィリピン人は出稼ぎで世界中に、介護やホームヘルパーとして活躍しているが、BPO は国内で出来る仕事として 2000 年以降から急成長している。フィリピンの魅力をまとめると①労働人口比率で若い人材豊富、②西洋ビジネス文化の理解、③英語力、④高学歴、⑤通信インフラ安定、⑥PEZA による税制優遇制度、と言える。

ラボでの業務は、解析エンジニアによるオペレーションを行っている。10 カ国、12 カ所の拠点と連携している。テクニカルサポートの社員が 60%を占め、次いでコアテクノロジー開発が 30%となる。10%が管理、マーケティング等である。ウイルス解析をして対策ソフト開発をフィリピンで行ったところ、自分たちがデジタルワールドの平和に貢献していることで、社員の士気が大いに高まった。また日本のエンジニアにも研修指導し、インターポール（国際警察）にも教育していることも誇りである。男女比率は、34：66 で女性が多い。

解析業務は「検体収集→解析→パターン作成→QA→アップロード」のプロセスである。担当分野は、電子メール、ウェブ、ファイルの 3 分野となっている。社員



になるには、6 ヶ月以上のトレーニングを経て、100 分の 1 の難関を突破した者を採用している。社員研修では、解析トレーニング、ハードスキル研修、グローバル交流、ソフトスキル、リーダーシップ、CSR という内容を学ぶ。米国テキサス州に万一のためのバックアップオフィスがあり、ここもフィリピン人が勤務している。これも社員のインセンティブの一つとなっている。

その後、社員候補の研修室や解析業務のオフィスを見学した。一人 3 台の PC を駆使し、フィッシングサイトの検出や、不審なメールの解析、またマルウェア解析を行う業務の説明を受けた。フィリピンでは主に手作業を必要とする高度な業務を担当しているそうである。

#### ④ 富士通フィリピン社

午後は富士通フィリピン社を訪問した。フィリピンは、治安・衛生・生活環境でマイナスイメージがあるが、フレンドリー・習得早い・友好的・ホスピタリティ高いという特長がある。また中国リスク、タイの洪水などを考慮して、フィリピンへシフトした企業は多い。

富士通はグローバル展開への取り組みは早く、1936年に FACOM212 をフィリピン税関に納入した実績があり、1975年に富士通フィリピンを開設し、300人でスタート、現在は1067人。富士通社員16万人のうち、日本10万人であるが、アジアは1.8万人。4.5兆円の売上のうち、40%が海外売上。代表者はフィリピン人が CEO。(シンガポール、インドネシアも同様)



富士通フィリピンでは、アプリは SAP やオラクル、プラットフォームも多様、SI、運用サポート、コースセンター、オンサイトに対応している。シスコを始め、MS、HP、F5、チェックポイントなどと協業している。強みは、IT インフラ、設備インフラも含めて対応できることで、マネジメント、ソリューション、サポートも充実させている。現在はキャリア系の仕事が 50%を占めている。WiFi 設置も着手した。公共入札は行っていない。サーバは直販しているが、HP やデルも販売している。スキャナは代理店販売。フィリピンには 6カ所の拠点があり、セブ島、ミンダナオ島もカバーしている。

#### ⑤ ネットマークス社

ネットマークス社は、1997年に住友電気工業の SI 部門から独立し設立された。その後日本ユニシスの子会社となり、2014年にユニアデックスと合併した。フィリピンのネットマークスは2001年に設立されたので、すでに知名度が高まっており、フィリピンではネットマークスの社名をそのまま使用している。60%を出資したフィリップ社長とレイモンド副社長は父子であり、日本語が堪能である。祖父の時代から日本人と親交が深く、フィリップ社長は学生時代に、国際学友会日本語学校へ留学しており日本語が堪能である。レイモンド副社長も同様に日本語が出来る。社員に日本語能力はないが、この 2人が日本人との仲介をしながら業務をしている。

フィリピンでは 2000年以前にはゼロだった IT/BPM 産業は、120万人就業、250億ドル産業になり、もうすぐ OSW からの仕送りの 280億ドルを抜くと予測されて

いる。日本向けには、コールセンターより、アニメ作成やソフト開発が中心である。マレーシアは人口少なく、タイは競争相手が多く、残るはインドネシア、ベトナム、フィリピンで、VIFと呼ばれる。新大統領の経済政策はそのまま継続の考えで、安定成長が見込まれる。インフラが弱いため GDP の 6%を投資する予定。

ネットマークスの顧客の 60%は日系企業、20%が外資企業、20%が国内企業。このバランスを取っている。

日本の常識はフィリピンでは通じない。例えばドキュメント化は得意でない。納期は 30~45 日は当たり前となる。しかし社員にも、日本語と日本文化が学べるようにしている。日比協会を通じて日本語センターを作ったし、日本が強い J-POP やアニメを通じて親しめる。



#### ⑥ D T S I グループ

3 日目は、NTT コミュニケーションが出資している D T S I 社を訪問し、伊藤副社長からお話を伺った。IT/BPM 産業の分野は大きく成長している。このうち音声系 BPO (コールセンター) が 66%を占める。欧米系の会社では数万人規模の雇用がある。次に非音声系 BPO (会計、料金回収、調達、人事等) が 19%、IT アウトソーシング・ソフト開発が 9%、ヘルスケア (保険事務処理、医療記録転写) が 3%、エンジニアリング (CAD オペ、設計) が 2%、アニメーション 1%、ゲーム開発 1% 未満の構成比となっている。また世界の船員の 80%はフィリピン人で、医療やエンターテイナー等を含め、世界中に進出している。船舶向け天気情報配信のオペレータは、船に必要な情報を習熟しているフィリピンの得意分野である。



また IT アウトソーシングでは、アジア最大のソフトベンダーである FPT コーポレーションはセブに拠点をもち米国へ輸出している。イオンクレジットやトレンドマイクロも大手である。また千代田化工や日揮は 1000 人規模の CAD オペの拠点を置いている。すなわち土地も人手もあるので、大規模で英語で行う業務にフィリピンは向いている。

フィリピンの 2 大キャリアはスマート (PLDT) とグローブである。NTT は 1995 年に PLDT に出資し成功した。DTSI では、直接にコールセンターは運営しないが、設備だけでなく、コールセンターインフラすべてをワンストップで構築提供している。またマニラではデータセンターを PLDT と一緒に「Nexcenter」ブランドで 3

カ所運営。しかしまだ通信インフラは脆弱なので、クラウドはこれからである。

フィリピンは空港を含めた交通インフラがネックになっている。フィリピンは製造業が少なく、サービス産業が GDP の 60%弱を占めている。日本のマクロ視点は製造業の多さで見えてしまいがちであるが、フィリピンのサービス産業の存在感は大きい。ユニクロもすでに 30 店を出している。もっと日系サービスが進出してもよいと思われる。日系オンライン英会話事業者は 200 社にのぼる。とくにコンビニは、24H 稼働している BPO が入っているビルに出店ラッシュで、若くお金もある顧客を対象に、7-11 では日本並みの日商 60 万円に達している。このように IT/BPO 産業を取り巻くサービス業のエコシステムが発展している。

以上の 4 カ所を今回訪問したわけであるが、IT/BPM 産業の成長力と規模、また平均年齢 23 歳という若さ、また明るさとホスピタリティを感じたフィリピンという、新たな発見ができた有意義な機会であった。今回は台風 1 号の接近で午前や夕方は雨模様であったが、予定通りの訪問を完了できた。



今回の企業訪問先、宿泊先、レストラン選定などは、トレンドマイクロの大三川様、矢野様、園田様に大変お世話になりました。おかげで大変有意義な視察となり、また美味しい料理を頂け、厚く御礼を申し上げます。観光についても、臨機応変に天候に合わせて選択して頂き、有り難うございました。おかげで明るく、若さ溢れるフィリピンを体験出来ました。今回のツアーも、皆様のご協力で事故なく無事に帰国でき、誠に有り難うございました。大変お疲れ様でした。

(JCSSA 事務局 松波道廣記)