

JCSSA マレーシア IT 企業視察ツアー2017 レポート

日本コンピュータシステム販売店協会は、2017年7月12日から16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、9回目となるアジア IT 企業視察でマレーシア・クアラルンプールを訪れ、マレーシヤマルチメディア開発公社前日本代表の杉山尋美氏に案内頂き、会員企業の16名が参加した。

今回のツアーで全員が感じたことは、日本で思っていたジャングルやゴムなどのマレーシアのイメージとは異なり、地震がないため高層ビルが林立し、高速道路も発達している大都市であるということだった。また英語が通じ、ソフト開発、BPO、データセンターなどを視察し、安定した経済発展をしていることは、現地へ行かなければわからないことであった。また最終日は王宮やイスラム寺院モスクなどを見学し、異文化に接することができ、視野を広げる貴重な体験であった。

クアラルンプール空港には午後5時半頃に着陸したにもかかわらず、入国審査に2時間近くかかり、夕食会場に着いたのは、午後9時に近かった。翌日から JETRO、VINX 社、CTC グローバル社、NTT-MSK 社、EMERIO 社を順次訪問した。

① JETRO マレーシア

まず菅原様からは、マレーシアの概況、経済環境を伺った。マレーシアは東（ボルネオ島）と西（マレーシア半島）に分かれ、面積は日本の90%位で、東と西の面積比は6:4、人口と経済規模は逆に2:8である。人口は、外国人300万人を含み約3200万人、民族構成は、マレー系68.6%、中華系23.4%、インド系7.0%となっている。平均年齢は28歳と、隣のタイ38歳、シンガポール40歳に比べ若い。14世紀末にマラッカ王国が成立した。17世紀～18世紀欧州列強による占拠（ポルトガル→オランダ→イギリス）が続いた。19世紀に英国が植民地化。1957年に英国から独立した。英国植民地時代に、錫鉱山には中国人、天然ゴム農園にはインド人の移民が進められた。これが現在の多民族国家の礎となっている。



独立後、現在まで6人の首相が務めている。約20年務めた4代目のマハティール首相は「Look East Policy（東方政策）」として日本の発展をモデルとした経済政策を進め、日本を始めとする多くの外資企業を誘致した。現在の工場労働者の給与水準は、日本の1/3から1/4程度である。東南アジアの経済は中国の影響が大きく、マレーシアも例外ではなく貿易額の16%を占める。GDPは4%～5%の成長を続けている。輸出の原油は50ドルを切り、ひところの半分程度になった。パームオイルは農業輸出のかなめであるが、森林破壊をもたらすとして、EUでは輸入禁止規制の動きがある。製造業では、電気電子産業は好調を維持しており、中国の電気電子の国別輸入では台湾、日本、韓国について4位の座を占めている。情報通信サービスも堅調に伸びている。自動車年60万台生産は自国分だけで輸出はない。GDPに占める公的債務の割合は56%と高く、また国債の30%は外国人が保有しており、懸念材料になっている。マレーシア人の仕事ぶりについては、素直で勤勉だし温和で寛容なので、日本人との相性はよい。マレーシア物価は日本の半分程度だが、ハラール（イスラム教に基づいて処理され

た食品など、豚とアルコールの禁止)のお国柄か、ビール以外のお酒は高い。伊勢丹もイオンもあり日本食は手に入る。豚肉はノンハラールコーナーで買える。世界のイスラム教徒は 16 億人と世界人口の 20%あり、ハラール市場は、今後日本にとってもビジネス上魅力のある大きな市場となりうる。

② マレーシアの IT 動向

今回このツアー企画でお世話になった杉山様から IT 市場動向について伺った。人口はタイの半分であるが、中間層はタイの倍おり、豊かになっている。人材は高学歴で、国民の 26% (特に首都クアラルンプールでは 90%以上) は英語が話せる。政治は安定していて、天災が少なく地震はない。データセンターはアジアでは、日本、シンガポールに次いで多い。2013 年に日本との海底ケーブルがつながり、品質が向上しコストも下がった。グローバルクラウドプロバイダーを含め、マレーシアのデータセンターの借り手の 36%は海外企業である。外資企業が進出する場合、MS C マレーシア (Multimedia Super Corridor) という優遇策がある。この資格を取得すると、外国人知識労働者の雇用は無制限となり、10 年の法人税免除、または 5 年の投資減税が適用される。この優遇策の対象は、① IT 開発業、② デジタルコンテンツ制作業、③ IT 関連サービス業に対して適用される。このため、欧米や日本のグローバル企業の多くが進出している。これからのマレーシアでの有望なビジネスは、① 日系企業のバックオフィス・オペレーション業務、② IT サービスのアウトソーシングセンター、③ データセンター、④ 日本で成功した各種サービスビジネスのテストマーケティング、⑤ 付加価値のある市場をにらんだオフショア開発、などがあると伺った。



③ VINX マレーシア社

午後からは現地の IT 企業を訪問した。VINX 社は 1991 年に(株)マイカルシステムズとして発足し、2013 年に富士ソフトの傘下で(株)ヴィクサス (元ダイエー情報システム) と合併した。元は大手小売業の情報システム部門なので、小売業の情報システムに専門特化し、アジアに展開する大手日系小売業を支援して成長を続けている。VINX 社のグローバルサービスの特長は、ホーチミンに開発センター、上海にデータセンター、杭州にグローバル運用・監視センター、クアラルンプールに運用センターというように分業し、日本、中国、マレーシアの顧客企業の支援を行っている。



なぜマレーシアを選んだかについては、① 顧客企業が ASEAN に拠点があること。② 親日であり、Look East、KAIZEN など日本を尊敬していること。③ IT 投資に対して理解が高いこと。④ 現地プロマネ人材は不足ぎみで、日本人が必要とされる。⑤ 日本企業にとってビジネスパートナーが多いこと、などの理由である。

マレーシアで学んだことについては、①顧客企業やパートナーと共に成長できる環境、すなわち欧米の契約ありき発想ではなく、一緒に問題解決しようという姿勢が重要。②グローバル化すること、すなわち日本の弱み（コンプライアンスを強化しすぎ、スピード感がなくなること）と、日本の強み（品質、チームをまとめる能力）のバランスを取っていくこと。③ビジネスが軌道に乗るまでの、オフショア開発や代理店ビジネスなど付帯サービスで収益対策が必要とすること。④優秀な人材を投入し、従業員に本気であることを見せること。まずは自ら飛び込むことが大事である。

VINX マレーシア社は 2012 年に発足し、従業員 85 名、売上高約 11 億 5000 万円である。流通業に対しては、コンサル・開発・運用と一気通貫でサービスしている。場合により立地選定も行い、小売業の IT 部門の代行を行うというコンセプトである。またマレーシア政府は外貨を得たいので、マレーシア以外の国に向けても IT サービスを行っていく。ここではマレーシアに進出して特長あるビジネスをされてチャレンジしている話を伺えた。

④ CTC マレーシア社

伊藤忠商事（1858 年設立）の子会社が伊藤忠テクノソリューションズ（CTC：1972 年設立、従業員 4,253 名）であり、その ASEAN 拠点として CTC マレーシア社が位置する。CTC マレーシアは 1971 年設立の CSA が母体であり、2013 年に CTC マレーシアとなり、マレーシア最大手のマルチベンダー Sier である。金融業の顧客が約 6 割を占め、マレーシア全土の支社支店に対する 4 時間以内のサポートのため、現在マレーシア内に 23 拠点を構える。

マレーシアは機器が最新であるが、IT トrendは日本の 2~3 年遅れという感じである。CTC マレーシアでは最近プライベートクラウドのサービスを開始した。人材について、英語ができるのでトップクラスの人材は、海外へ流出する傾向有り。給与は日本の 1/2 から 1/3 である。しかしジョブホッピングが多く、再度 CTC に戻ってくるケースもある。日本より分業が進んでおり、縦割りの仕事である。できるだけ外に出さずに社内に対応している。日本では 2 次下請があるが、マレーシアではせいぜい 1 次下請までである。またケータイの普及がほぼ 100% のため、PC やモバイルなど多彩な端末でチャットができる。LINE のようなアプリ” WhatsApp” で来る



こともある。今後は、Web-RTC (Real Time Communication) を使ったコミュニケーションや、AI を使った業務改善も提案して行く。マレーシアでは勤勉な人が多く、寛容なところもある。(例えば車の割り込みには鷹揚である) 反面、時間にルーズではある。女性の社会進出も進んでおり、共働きも多い。中東と違い、女性も運転ができる。ワークライフバランスがよく、3200 万人のうち 70% が 35 歳未満の為、労働人口として見込める。仕事は縦割りなので、期待する仕事は、ジョブディスクリプションに書いておかないと、気を利かせて業務をカバーすることは少ない。

いろいろお話を伺い、CTC マレーシア社では様々な手段でジャパंकオリティを提供し、顧客満足度を上げることを心がけている。マレーシア最大手 IT 企業として、手広く安定したサービスを提供されていると感じた。

⑤ NTT-MSC社

2日目はバスで高速道路を1時間ほど走り、サイバージャヤという地域に向かい視察した。すぐそばにはプトラジャヤという霞ヶ関を拡大にした官庁街があり、マハティール首相の時代にワシントンモデルとした政治都市を造った。ここはクアラルンプール空港に向かう途中に位置する。マハティール首相は多くの留学生を日本に送り、日本を学ばせ優秀な官僚や人材を育てて、今のような発展を遂げた。サイバージャヤの周辺は、昔はジャングルだったと思わせるパームツリーの森である。その一角にNTT-MSC社のデータセンタービル群がそびえており、厳重な警戒の中を訪問した。

マレーシアの特長は、政治が極めて安定しており、他民族国家のため多言語サポートが可能で、公共インフラが充実しており、地震・津波などの天災がない。さらに電気代、人件費が日本より安いというメリットがある。グローバルに見たオフショア開発の立地としても、インド、中国に次いでマレーシアが3位になっている。またMSCマレーシアの認定を取得すれば、減税など多くのメリットが得られる。NTT-MSC社はその認定の外資系第一号ということであった。

NTT-MSC社は、NTTコミュニケーションズの100%出資現地法人で、1997年に設立された。従業員は約180名。マレーシアを拠点にワールドワイドな通信、データセンター、クラウドサービス、ネットワークソリューションなど様々なITサービスを提供されている。日本とマレーシア間に海底ケーブルを敷設し運用している。データセンターは2001年サイバージャヤ(CBJ)に第1号をオープンし、現在は第4号棟(CBJ4)の別棟を建設中とのことである。土地は6.2ヘクタールを自社所有し、DCの他オフィス、ネットワークオペレーションセンター、レンタルオフィスなどがあり、まだ拡張の余地を残している。データセンターの内部を視察させて頂いたが、地震がないので建物の構造が日本より簡素になっており、建設コスト削減と工期短縮に貢献している。内部ではサーバラックは固定の必要がなかった。しかしバックアップ電源や、火災対策などは2重、3重に工夫されていた。マレーシアという特性を活かしたデータセンターであると感じた。



⑥ EMERIO社

シンガポールが本社でインド人創業の会社を2010年にNTTコミュニケーションが買収した。NTTコムグループの中で、ITアウトソーシング部分を担当しており、主に東南アジア向けに、①アプリケーション開発サービス ②ITインフラマネージメントサービス ③IT人材派遣サービスを提供している。3つのサービスがそれぞれ売上の約1/3ずつを占めている。EMERIO社全体の従業員は約1800人で、うちマレーシアには約400人。EMERIOマレーシアでは、従業員約400人のうち、70~80名の日本人がおり、日本語での対応も実施している。また日本に留学していたマレー人も採用している。EMERIOマレーシアでは、ITインフラマネージメントサービスの一環として、東南アジアへ進出した企業や製造業のヘルプデスクも受託している。ヘルプデスクの対応はeメールが多いため、オフィスが静かである。PCセットアップやアプリケーションなどの質問に対応している。リモート対応もある。ITシステムのイベントモニタリング、運用保守も行っている。

プレゼン後に社内を見学した。ビルは吹き抜けで1階に植物がたくさん置いてあり、ストレス対策の一環のようである。ガラス越しにNTT コムの社内システムを運用しているエリアを見学させて頂いた。列ごとに担当業務があり、奥の2列で監視保守業務、その他の列は社内ヘルプデスク業務を行っていた。NTT コムのグループ従業員は2万人ほどいるが、IT システムに関する従業員からの問合せをマレーシアで受けている。また、200以上のIT システムの監視保守を24時間体制で、マレーシアにて行っている。CTI が自動的に言語を振り分けるそうである。4階ではシェアードヘルプデスクという形で、複数のプロジェクトで人材をシェアすることも行っている。6カ国語に対応しており、CTI が対応言語ごとにコールを振り分けるそうである。またサービスの品質管理はCOPCやISOに沿って行っているそうである。



マレーシアのEMERIO社の業務は多くがNTT コムの業務で、独自の業務も一部実施しているとのことである。ここでもマレーシアの文化の多様性を活かし、多様な人材を活用して、多言語対応などの特長あるサービスをITに特化して提供することで成功している企業を見学させて頂いた。

今回の参加者はほとんどがマレーシア訪問は初めてということもあり、すべてが新鮮というツアーとなった。プトラジャヤの広大な官庁街も素晴らしかったし、市内は高層ビルが林立していて、建設中のビルも多かった。高さ452m、88階建てのペトロナスツインタワーは印象深かった。さらに王宮、国家記念碑、国立モスク、独立広場などを観光できた。とくに今回は女性参加者がいたのでモスクに入るのにかぶり物をしなければならぬのも貴重な体験だった。「英語が通じるイスラム圏」は貴重だと思うが、どこも日本人観光客がほとんど見当たらず、日本から見るマレーシアはまだ観光イメージができていないことを改めて感じた。



現地企業など5カ所を今回訪問したわけであるが、今回の企業訪問先は、マレーシアマルチメディア開発公社の前日本代表である杉山尋美様に選定頂き、アポイントの労を頂いたおかげで、大変有意義な視察となり、厚く御礼を申し上げます。おかげで親日のマレーシアに根付いて成長している日系企業各社の実情を伺うことが出来ました。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)