



# IT企業のアジア進出の一指針となりそうな 英語を憲法で公用語として認めるフィリピン

アジア・ジャーナリスト 松田 健

## 米国のネイティブに近い発音 日本のサイバーテックはセブでセンターも

タガログ語（フィリピン語）と英語を憲法で公用語と定めるフィリピン。海外出稼ぎ労働者の世界最大の送り出し国でもある。しかし、BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）産業が海外出稼ぎ労働者のフィリピンへの送金総額（中央銀行発表で22年は361億ドル）を追い抜く勢いにある。フィリピンのBPOは世界最大規模で、コールセンターやコンタクトセンターを運営する企業が多く投資している。

フィリピン人の英語は米国のネイティブに近い発音で、BPOの大方の利用者は米国だ。多くのIT販売会社がフィリピンに進出しており、インドのIT大手のタタ・コンサルタンシー・サービスズ（TCS）も能力ある人材が安く雇用できるフィリピンでBPOサービスを展開している。

日本からも2023年に創立25周年を迎えたサイバーテック（東京都渋谷区）が2006年8月にフィリピンに進出した。同社はマニュアルを中心とするテクニカルドキュメントの多言語化・マルチユースなどを実現するドキュメントソリューションや、Webシステムの開発、サイト制作や運用保守などを提供している。フィリピン拠点は国際的観光地でもあ

るセブ島だ。「セブITアウトソーシングセンター」を設立。大手の家電や工作機械のマニュアル（取扱説明書）を作成するプラットフォームPMX開発や、NECグループが18カ国で展開する約200サイトの運用代行、製造業や大学・研究機関向けのAI用学習データ作成などを手掛けている。橋元賢次サイバーテック社長は「17年が過ぎたセブ進出は正解だった」と振り返る。

創業4年後の2002年に業容拡大を狙って中国・上海にオフショア拠点を開設したが、コミュニケーションの問題やカントリーリスクが予想以上に大きく撤退している。橋元社長は「プログラムを書いたり、文字や画像や音声等のデータをコードに置き換え符号化する、いわゆるコーディングがすごく速い人もいましたが、スキルのばらつきが大きい。また、言語力にも問題がありました」と語り完全撤



「セブITアウトソーシングセンター」(23年11月)写真で下段左から2人目が橋元賢次社長

退に至った。が、オフショア開発を諦めたわけではなかった。

橋元社長は英語でコミュニケーションできる国を必須条件にフィリピンをはじめベトナム、香港、シンガポール、インドなどで進出調査を実施、ベトナムかフィリピンに候補地を絞った。「ベトナム人のまじめな国民性は日本人とマッチしそうだと感じた。フィリピン人も明るく好感が持てたが、なんでも笑って済ませる懸念を感じた」という。それでも事業コストが安く英語力が高いフィリピンに決めたという。

フィリピンでは、当初首都マニラへの進出を考えていたが、「マニラは想像していた以上の大都市で中心部のマカティは高層ビルがそびえ、物価水準も高かった。そこでフィリピン中央部に位置するセブ島に着目した。セブの人口はマニラに次ぐ約300万人でIT系の学部を持つ大学が10校あり、それらのコンピュータサイエンス学科から毎年2200人ほどが卒業している」ことも評価した。2005年から立ち上げ準備を開始、2006年8月に「セブITアウトソーシングセンター」を開設した。

### そんなフィリピンに欧米も黙っていない 欧米IT企業からの従業員引抜きを防止

同社の現地フィリピン人エンジニアは約30人で男女ほぼ半々。現地日本人ディレクターの下、メンバーとリーダーの2階層にわかれる。グループリーダーは女性のほうが多い。「従業員の育成も進み、各プロジェクトを安定した品質で運営、提供できている」と橋元社長は胸を張る。

しかし、セブにもアイルランドに本拠を置く世界最大のコンサルティング企業であるアクセンチュアをはじめ、欧米の大手ITベンダーが進出し、IT人材に破格の高給を払うところが多い。そのような環境からフィリピ

ン人従業員から昇給要望が増えていた。橋元社長は、それら欧米IT企業による従業員の引抜きを防止するためにも最近大幅な昇給を決めた。

セブ島へはコロナ禍前は年3万人以上もの日本人が英語習得での留学に来ており、英語を学んだ後に環境が良いセブで就職したり起業する人が多い状況が続いていた（日本人の渡航数はコロナ前の水準まで回復していない）。フィリピンのサイバーテックで働く現在4人の日本人も全員がセブでの現地採用。

日本の顧客には、業務委託、スポット、オフショア・ラボの3種類の契約形態から選んでもらい、ビジネスチャットツールやEメール、Zoomを活用し、タスクを指示してもらう。「日本人がディレクター兼コミュニケーターとして常時日本語で顧客対応することが当社のセールスポイント。複数の日本人による品質のダブルチェック体制も導入、日本品質の仕事をリーズナブルに提供している」と橋元社長。しかしセブでの社内共通語は英語で「日本人とフィリピン人の協力体制を深めている」という。

サイバーテックではインターネットでデータを扱う時に使うHTMLの姉妹言語であるXMLの黎明期から携わり、2007年11月にXMLデータベース製品「NeoCore」事業を三井物産セキュアディレクション社から取得。2013年10月には、多言語のマニュアルやコンテンツなどのドキュメントをデータベース化し、PDF、Webデータ、マイクロソフトのワードなどが同時に出力できるCMS（コンテンツ管理システム）PMXを自社開発している。

同社にとってフィリピン進出は成長に弾みをつけているようだ。フィリピンはハチャメチャなドゥテルテ大統領に代わり、マルコス大統領が就任して以来、経済にも前向きな国に変わりつつある。

**N**