

国際経済学会報告要旨

東南アジアにおける ICT サービス産業の新展開 ——グローバルソーシングとニアショアの狭間で；フィリピンの事例を中心に——

大阪市立大学大学院創造都市研究科 森澤恵子

序

本報告では 21 世紀以降の ICT サービス産業のグローバル展開、特にオフショア生産の急増が東南アジア経済にどのようなインパクトを与えるのか、フィリピンをケーススタディとして考察する。21 世紀、世界は 2 度の大きな景気後退を経験する。ICT サービス産業は 2001 年の IT バブルの崩壊を契機にして、グローバル展開を進め、オフショア生産が急増する。さらに現在の 2007 年・2008 年の米国金融危機による世界的景気後退以降、ICT サービス産業のグローバル展開は世界的金融危機以前とは異なった特徴を示すようになる。

本報告では第 1 に、ICT サービス産業のグローバルな展開が途上国に対してこれまでと異なった成長の契機をもたらす可能性が出てきた点を指摘する。途上国における ICT の活用は、1 つは 1997 年のアジア金融危機以降、世銀が強調した「知識経済」への推進、ICT の活用による TFP の向上、経済競争力の強化、2 つは国連が中心となった、ICT の活用による貧困削減や包括的発展 (inclusive Development) という 2 つの脈絡の中で注目された。しかし 21 世紀に入りオフショア生産が急拡大することにより大きな雇用創出効果が生じ、幾つかの途上国では一国経済全般に及ぼしうる規模となる。1990 年代後半以降、アイルランド等のヨーロッパの人口小国の急成長が ICT 主導型経済成長として注目されたが、人口周密な途上国では ICT の活用は最初の 2 つ脈絡のなかでのみ考察された。しかしオフショア生産の急成長は途上国における ICT 主導型経済成長の可能性、第 3 の可能性について考察する条件を作り出した。その好例としてインドがある。

第 2 に 2007 年・2008 年の世界金融危機が ICT サービス産業の東南アジア地域のオフショア生産にどのような影響を及ぼすのか、フィリピンをケーススタディとして考察する。フィリピンは 2001 年以降、インドに次ぐコンタクトセンターの世界的拠点として急成長した。コンタクトセンター以外のノン・ボイス BPO や IT ソフトウェアのオフショアも高い成長率で増加してきた。しかし今回の世界的金融危機によって 2008 年以降、その高い成長率にブレーキがかかっている。本報告では世界金融危機以前と以降におけるフィリピンの ICT サービス産業の成長の軌跡を明らかにし、ICT サービス産業のグローバルな展開が、フィリピンという途上国の経済成長にどのようなインパクトを与えるのかについて、フィリピンでの現地調査に基づいて考察する。

I フィリピンの ICT 政策の推移

1 ラモス政権下 (1992～1998)

通信産業の自由化・民営の推進

1998 年に IT 国家戦略 (National Information Technology Plan for 21 Century, “IT 21 Philippines; Asia’s Knowledge Center”) が策定、絵に描いた餅。

中心理念：「途上国の TFP の向上やイノベーションの推進のための ICT の活用」

2 アロヨ政権下 (2001～2010)

2004 年 1 月 CICT (Commission on ICT) 設立、ICT に関する大統領直属の最高意志決定機関、第 1 の使命とされたのは、国家の開発計画の目標・目的を遂行するため ICT を活用、「ICT を貧困削減と社会包括的な発展 (Inclusive Development) に活用する」がメインテーマ。

2004 年『フィリピン中期開発計画 2004～2010』策定、『中期開発計画』の主要コンセプト「地方農業振興によるボトムアップ型経済発展方式」に ICT サービス産業の育成が唐突に接ぎ木、背景としてフィリピンへのオフショアリングの急増現象。

2006年10月『ICTセクターのための戦略指針—ICTを通して国民のためのエンパワーリング』 CICTが策定。その中心理念：「人々を中心にした包括的な発展のもとでの情報社会の実現、ICT活用による持続的発展と生活の質の改善」であるが、この『戦略指針』のなかで、『中期開発計画』で掲げられている地方経済開発に大きく寄与するのとして「サイバー・コリドール計画*」が位置づけられる。

アロヨ政権のICT政策は基本的スタンスとしては「包括的な経済発展、貧困削減のためにICTを活用する」というものであり、いかにしてICTサービス主導型の経済成長を導くかというように政策目標を設定されていない。しかし、同時期におけるフィリピンでのオフショア生産の急増を目の当たりにして、いかにICTサービス産業を『中期計画』の開発目的と抵触することなく組み込むかに腐心、その解決策の1つが「サイバーコリドール計画」である。

*北のバギオ市から南のサンボアンガ市まで600マイルに伸びるICTベルトの建設

3 新アキノ政権（2010年～）

CICTの省への昇格を時期尚早と発言（大統領広報室2010年9月2日）

II フィリピン O&O 産業の急成長—BRICs を追って：2001年～2007年

1 フィリピンがオフショア拠点として急成長

2001年アメリカのITバブルの崩壊とオフショア生産の急増→オフショア拠点として急成長、特にコンタクトセンターはインドに次ぐ世界的センターとして成長、2009年O&Oサービスの総輸出額72.3億ドル（内コンタクトセンターは50億ドル）、総雇用数37.2万人（論文の表4 2007年～2009年O&O各セクターの収入・比重、表6 2008年・2009年O&Oセクターの収入・雇用・成長率参照）

図1、図2、フィリピンのICT部門への投資状況・トレンド（NSCB資料）

付表1 フィリピンのIT-BPO有力企業

2 BPAPの設立と『ロードマップ2010』の発表

2004年11月BPAP（Business Processing Association Philippines）の設立（既存の5つのIT-BPO関連の産業協会が統合）。CICTはその『戦略指針』の中BPAPを公的セクターと民間セクターの協力関係の重要性を指摘し、でICTサービス産業の担い手はCICTではなく民間企業であると強調し、BPAPをその中心的な産業協会として位置づける。CICTはICTサービス企業の活動する競技場（市場）の法的整備を行うと指摘。

2007年10月BPAP、*Offshoring and Outsourcing Philippines : Roadmap 2010* 『ロードマップ2010』を発表。そこでは2010年の数値目標として、グローバルO&O市場の10%の確保（130億ドルの収入と約100万人の雇用）を掲げ、その実現のための2本柱として、1つが人材育成戦略、2つがサイバー・コリドール計画（ネクストウェイブシティ計画：O&Oサービスの地方展開）を掲げる。

III 2007年・2008年世界金融危機の影響と『ロードマップ2010』

1 2008・09年以降のO&O世界市場の特徴

学術論文、IT関連のコンサルタント会社、NASSCOM等の予想に基づけば、2007年・2008年の世界的金融危機以降も引きつづき、オフショアリングが増加するが、2010年以降のO&Oのグローバル市場はそれまでの10年とは異なった特徴を示すと指摘されている。1つはBPOのオフショアリングの増加とそのサービス内容の高度化（水平的BPOから垂直的BPOの増加、KPOの増加、Business Transformation等）が進展。2つは地理的なパースペクティブから見て、ニアショアクラスターの出現、ニアショアクラスター内での国家間・都市間競争が闘われ、新しい受入拠点の参入可能性が増加する。

2 世界金融危機後のフィリピンのO&O産業

フィリピンのO&O産業全体の年成長率は2008年が26%、2009年は19%となり、それ以前の年成長率（50%）から大きく減少。BPAPや多くのコンサルタント会社は2009

年の前半期には世界金融危機の影響から大きく回復すると予想したが、予想よりも回復に時間がかかっている。図2参照。

2009年2月 e-Service Philippines 2009 “Right Move for Right Results” が開催。

O&O 産業全体の年成長率は低下したが、KPO を含むノンボイス BPO の成長率が 119% にも達したことにより、フィリピンの O&O 産業の高付加価値化、専門職化が進展することへの大きな期待。エンジニアリングやソフトウェア開発も高い成長率を示す。他方、コンタクトセンターの成長率はダウンした。フィリピンがグローバル O&O 市場のバリューチェーンの低位の階梯からより上位の階梯へと進み、インドの第2バイオリン奏者となることに大きな希望を寄せた。

2010年2月 e-Service Philippines 2010 “Bright Skies Ahead” が開催。

フィリピンの O&O 産業全体の年成長率は 2008 年よりさらに低下し、2009 年は 19% となった→『ロードマップ 2010』の①数値目標達成はかなり難しくなった (BPAP は 2010 年度末には 95 億ドルの収入を希望しているというプレスリリース)。

②他方、『ロードマップ 2010』のもう一つの柱である、サイバー・コリドール計画 (ICT サービス産業の地方展開) は？

3 フィリピン ICT サービス産業の地方展開

2010年9月のセブ・ダバオの調査で明らかになった点 付表2 調査企業一覧表

① セブ・ダバオのコンタクトセンターは 2007 年～2010 年の現時点に至るまで、急成長を続けている。2007 年・2008 年の世界金融危機から、マイナスの影響よりプラスの影響 (cf アウトバウンドの場合はマイナスの影響を受けたが、2010 年時点で大きく回復)。

②インド系コンタクトセンターのプレゼンスの増大、インドの IOT-BPO 企業 Wipro のセブ進出だけではなく、フィリピンに進出している米系の大手 BPO 企業 Support People がインド資本 Aegis に買収された。

③ ニアショアの増加がフィリピンにプラスの影響。

メキシコ資本の QUALFON が 2006 年セブで開業。世界金融危機によるコストダウンのプレッシャーにより、米国の企業がニアショア先としてメキシコの QUALFON に発注を増やす→メキシコの本社 QUALFON がフィリピンのセブにオフショアを急増。(フィリピンに進出している他の米系企業も QUALFON と事業提携を結ぶ。)

④ Wipro のセブでの事業は ITO やノンボイス BPO ではなく、コンタクトセンターである。セブを立地点として選んだのはコスト要因ではなく、カスタマーからの要求→1つは、インドだけでなくコンタクトセンターの立地を多様化するように。2つはサービスのクオリティの問題、フィリピンのほうが顧客満足度が高い (アメリカ英語、接客術、コミュニケーション能力がインドよりフィリピンの方が高い。Wipro の場合、コストに関する限りインドと比較してフィリピンの方が 50% も高い。2010 年にマニラにもコンタクトセンターを開設 (セブからマニラに展開)。

⑤ 地域経済に与える影響大；地方都市における雇用創出 (カレッジ卒以上) に多大な貢献。セブ、ダバオでのコンタクトセンターの急増→雇用の急増はフィリピンのナースコースの卒業生の急増と就職の困難 (米国でのフィリピン人ナースの雇用制限→大量のナース学科卒業生の就職難、需要と供給のミスマッチ) な状況を救う。2007 年、2008 年には大量のナースコースの卒業生がコンタクトセンターに応募してきた。

コンタクトセンターは全国的な規模で 2008 年の成長率 14%、2009 年は 22% と大きく成長率を低下させたが、セブ、ダバオの調査では 2007 年以降も高い成長率 (50%～100%) を示している→コンタクトセンターの地方展開が加速。BPAP のマニラ首都圏の 2009 年の調査ではノンボイス BPO、KPO の進展が見られたが、コンタクトセンターの地方都市の伸長は目覚ましい。

さらに聞き取り通して明らかになった点は、コンタクトセンターと一口に言っても、

そのサービス内容は高度なサービスから単純なサービスまで多様なサービスがある。ボイスサービスからノンボイスサービスまで (calling, emailing, chatting online, visiting website, faxing, instant messaging)。それに応じてエージェントの初任給も 9000 ペソ (セブの最低賃金 7800 ペソ) から 22000 ペソまでである。顧客満足度を高め、クオリティの高いサービスが要求される場合、フィリピンは、高い競争優位性を持つ。コスト競争力では、レイトカマーに負ける可能性はあるが、高いコミュニケーション能力、一定の水準以上で多量に米語が話せる人材の存在、高等教育の状況等を考慮するならば、フィリピンはここしばらく (3年から5年) は高い優位性を保ち続けるであろう。聞き取りした外資大手の BPO 企業側は、フィリピンは Near shore, offshore, right shore の拠点として競争優位を持つと判断されている。

IV フィリピンにおける O&O 産業主導型経済成長に向けての課題

今回 2010 年 9 月のセブ、ダバオでの大手 BPO 企業 (コンタクトセンター) 7 社 (米資本 4 社、インド資本 2 社、メキシコ資本 1 社) IT ソフト企業 1 社、Non-Voice BPO 3 社での聞き取り調査に基づくなら、e Services Philippines で示されたシナリオ (インドの後を追って、コンタクトセンターから Non-Voice BPO や KPO、IT ソフトウェア開発等へと高付加価値のサービスのバリューチェーンを登る) は、たぶんに単純・単線すぎるシナリオであることが示唆された。

フィリピンの課題：先ずフィリピンの O&O 産業の持つ競争優位を明確に把握すること。

- ① フィリピンはコンタクトセンターとしての強みをフルに活かし、コンタクトセンターの定着を図る。コンタクトセンターの中のより高いサービスへの移行を図る。
- ② 同時に Non-Voice BPO や KPO、IT ソフトウェア開発等の競争優位の強化・人材育成も図る。
- ③ コンタクトセンターや ITEs の地域経済への波及効果の最大化を図る。
- ④ そのための適切な政策支援の有効性について官民協力して研究。
- ⑤ 新アキノ政権による O&O 産業の持つ可能性についての正当な認識→ICT 政策への反映。

フィリピンの IT-BPO 産業の今後の展開については、フィリピンの持つ人的資源の優位と劣位、弱いローカル資本、弱い政策支援等を考えると、単純にインドの後を追うは言えない。しかし、フィリピンの持つ競争優位を活かした形での O&O 産業の発展可能性は高い。これをいかに ICT 主導型経済成長へと繋げるかは、未来への問いである。

仮説：ICT 主導型経済成長のパターン

ヨーロッパ人口小国型 (ex アイルランド型)：IT ハード・ソフトウェア成長主導型
インド型：IT ソフトウェア成長主導型
フィリピン型：BPO 成長主導型??

V 東南アジアにおけるオフショア生産の新動向

現在、IT 革命の進展によってもたらされた第 3 次産業革命の大きなうねりの中で、東南アジア諸国家・諸都市の前に O&O 産業主導型経済成長の可能性が出現している。しかしその発現形態は世銀が推奨したような発展途上国の知識経済化の推進、総要素生産性を引き上げによる途上国の産業競争力の強化というようなスマートな形で進展しているわけではない。それは、Fortune top 500 社に入るような欧米系多国籍企業 (あらゆる業種) のグローバル化と絶え間ないビジネスモデルの革新の中で生み出される多国籍企業のグローバルバリューチェーンに参入するという形で出現している。第 3 次産業革命の発展途上国への影響は、多くの場合、このグローバルバリューチェーンの最も低位な階梯、最も低い付加価値部分を担うものとして始まる。IT ソフトウェアであればコーディングや単体テストのような最も単純な作業が、BPO であれば、先ずコールセンターのようなサービスがアウトソーシング・オフショアされる。

オフショアの受入国にとって最初は雇用創出として受け入れられるが、技術移転や技能

形成とは無縁な、ホワイトカラーの単純作業・低付加価値のサービスの移転であり、産業連関効果・波及効果も低いと評価された。それはかつて組立機械産業等の製造業の途上国への移転に際して低賃金を求めて、単純組立作業が移転され、その技術移転、技能形成に対して、途上国側から多くの疑問がだされたのを想起させる。ICT サービス産業の海外展開の場合も、先ず低賃金を求めて、低付加価値・低技術の行程が移転されていく。

しかし、その後グローバルバリューチェーンの階梯を登り、移転されたサービスが産み出す雇用創出効果をいかに国内・地域経済に波及させていくかは、受入拠点国のケイパビリティ、能力に大きく負う。

途上国における ICT サービス産業の勃興は、米国主導の自由化・規制緩和によるグローバルバリエーションによって進展し、そのグローバル市場は途上国の経済に大きなインパクトを与えうるまでの規模に成長した。しかし、オフショア受入の途上国において、ICT サービス産業主導型経済成長の可能性を実現するには、単に市場メカニズムに任せるだけでなく、適切な政策策定と執行能力が不可欠となる。

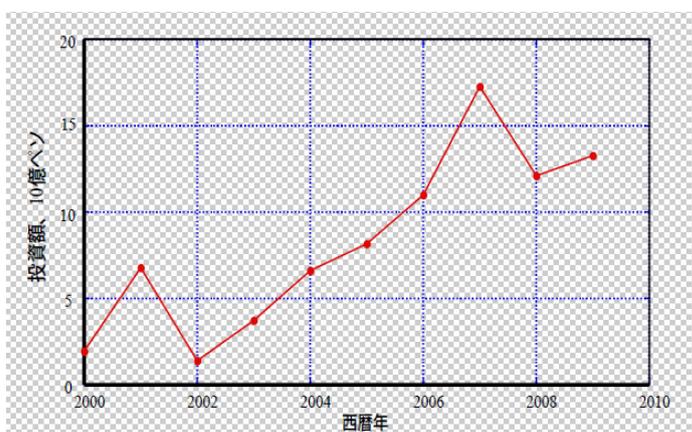


図1 フィリピン ICT サービス部門への外国直接投資認可額 (2000年～2009年)

出所：<http://www.nscb.gov.ph>

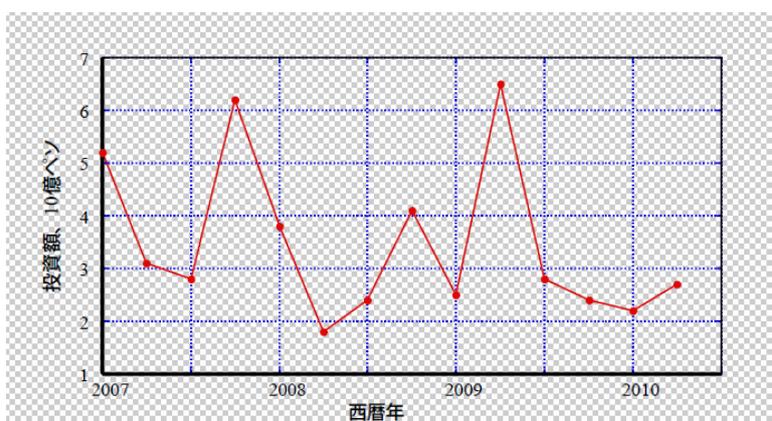


図2 フィリピン ICT サービス部門への外国直接投資認可額 (2007年第1四半期～2010年第二四半期)

出所：<http://www.nscb.gov.ph>

付表1 フィリピンの主要 BPO 企業

BPO Company of the Year 候補企業	BPO Employer of the Year 候補企業
Accenture, Inc. APAC Customer Services, Inc. Convergys Philippines Sutherland Global Services TelTec Customer Care Management Inc. Tel US International Philippines	AIG Business Processing Services, Inc Convergys Philippines ePLDT Ventus IBM in the Philippines ICT Marketing Services Inc. Sitel Philippines Corporation
Best New BPO Locator of the Year 候補企業	Faster Growing BPO Company of the Year 候補企業
StarTeck International Inc. vCustomer Services India Private Limited. Wipro BPO Philippines Ltd. Inc.	Genpact Services LLC. NCO Financial System, Inc. Siemens IT Solutions and Services Sutherland Global Services
Most Innovative BPO Company of the year 候補企業	Multi-Sourcing BPO of the Year 候補企業
Affinity Express Cyber City Teleservices Philippines Cutting Edge Productions. Inc. Glow 3D Animations Solutions, Inc. Maersk Global Services Center	AIG Business Processing Services, Inc. Hewlett-Packard Asia Pacific (Hongkong) Ltd. IBM in the Philippines SPi Technologies, Inc. Sutherland Global Services

出所：BPAP “Breakthroughs!” April-June 2009 Vol. 3-No.2 より作成

付表2 セブ・ダバオ調査企業 (2010年9月)

企業名 (設立年)	業種	国籍	場所
Convergys Banawa*(2007)	コンタクトセンター	米国	セブ
APS(2008)	コンタクトセンター	インド	セブ
Qualfom(2006)	コンタクトセンター	メキシコ	セブ
Wipro(2008)	コンタクトセンター	インド	セブ
E-li Global(2009)	コンタクトセンター (テレマーケティング)	フィリピン	セブ
Concentrix()	コンタクトセンター	米国	ダバオ
CCT(2004)	コンタクトセンター	米国	ダバオ
Call Box(2007)	コンタクトセンター	米国	ダバオ
Sutherland(2007)	コンタクトセンター	米国 (インド系)	ダバオ
Dash (1992)	KPO, 設計	日本	セブ
BPOS(2008)	Non Voice BPO (SCM, 物流ロジスティクス)	フィリピン	ダバオ
MTC	メディカルトランスクリプション	フィリピン	ダバオ
SEGWORK(2004)	ソフトウェア開発	フィリピン	ダバオ