

フィリピンにおける BPO 産業発展の経緯と
足元の動向

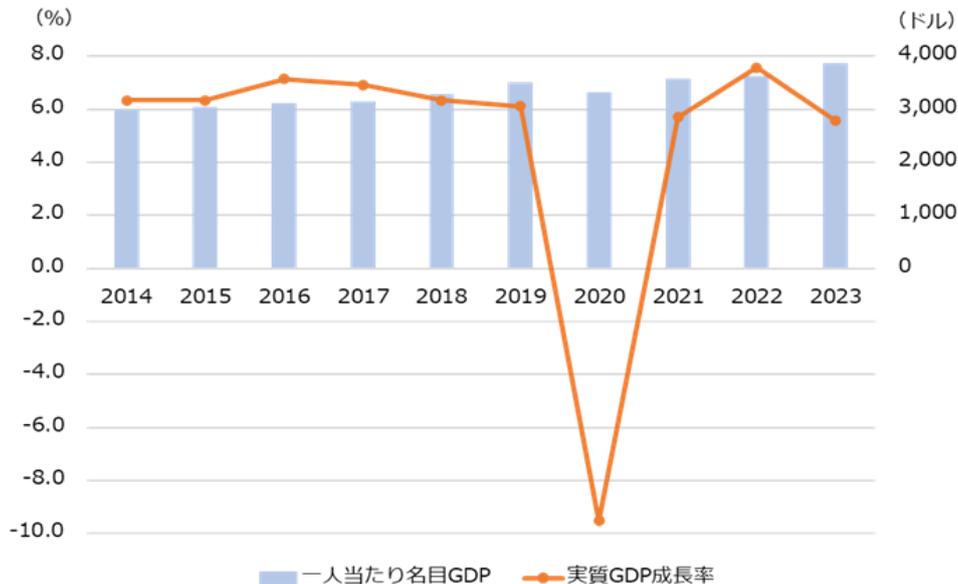
本レポートでは、信金中金の海外駐在員等が最新のトピックスについて報告します。
今回はフィリピンの経済発展に大きく貢献している BPO 産業について、発展の経緯と足元の動向をお伝えします。

1. 近年のフィリピン経済の動向について

フィリピンの実質 GDP 成長率(以下「成長率」という。)をみると、コロナ禍の 2020 年に-9.5%と大きく落ち込んだものの以降は堅調に推移し、2023 年は+5.6%となりました(図表 1)。政府は今後新型コロナで減少した外国人観光客の回復や国民の消費需要の増加とともに高成長が続くとみており、2024 年の成長率は+6.0~7.0%と予測しています。

過去 10 年間をみてもフィリピンはコロナ禍を除いて 6%前後の成長率を維持するなど好調が続いており、ASEAN 主要国の中でも高成長が続いています(図表 2)。フィリピン経済の特色としては消費が成長をけん引してきたこと、サービス業のウェイトが高い点が挙げられます。ASEAN 主要国の中で先行して発展したタイやマレーシアをはじめ、一般的な新興国は投資・製造業主導で発展する傾向があります。一方でフィリピンは製造業の発展が遅れており、代わりにサービス業の実質 GDP に占める割合が 6 割を超える高水準となっています。

[図表 1] 成長率の推移



(出所) フィリピン統計局、IMF

〔図表 2〕 ASEAN 主要国における過去 10 年間の成長率推移（単位：％）

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 10年平均 |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| フィリピン | 6.3 | 6.3 | 7.1 | 6.9 | 6.3 | 6.1 | -9.5 | 5.7 | 7.6 | 5.5 | 4.9 |
| ベトナム | 6.4 | 7.0 | 6.7 | 6.9 | 7.5 | 7.4 | 2.9 | 2.6 | 8.1 | 5.0 | 6.0 |
| インドネシア | 5.0 | 4.9 | 5.0 | 5.1 | 5.2 | 5.0 | -2.1 | 3.7 | 5.3 | 5.0 | 4.2 |
| マレーシア | 6.0 | 5.0 | 4.5 | 5.8 | 4.8 | 4.4 | -5.5 | 3.3 | 8.7 | 3.7 | 4.1 |
| タイ | 1.0 | 3.1 | 3.4 | 4.2 | 4.2 | 2.1 | -6.1 | 1.5 | 2.5 | 1.9 | 1.8 |

（出所）フィリピン統計局、IMF

2. BPO産業について

（1）フィリピン経済の成長の基盤となる BPO 産業

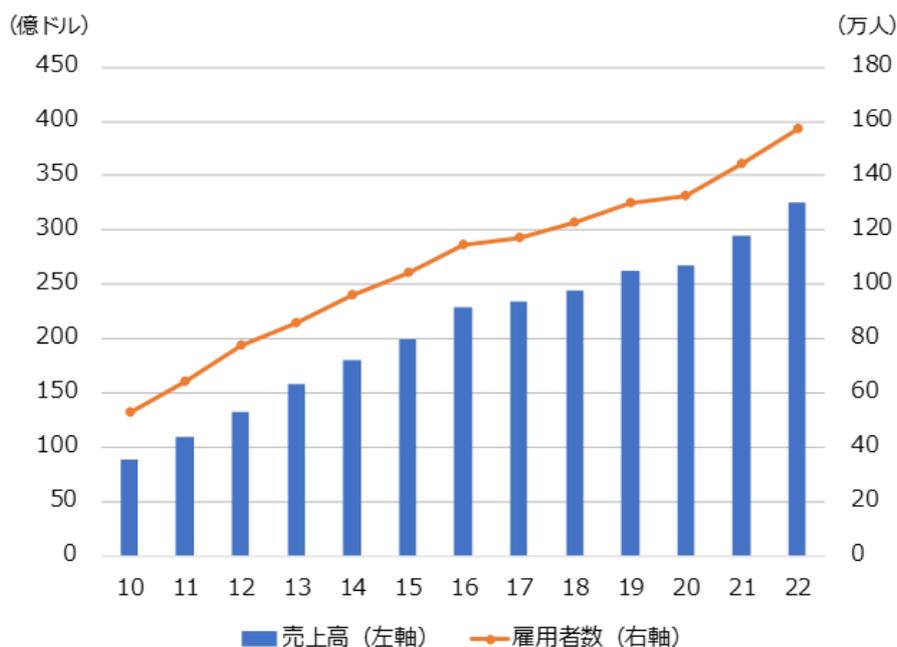
消費・サービス業主導で高成長を続けているフィリピンですが、サービス業の中でも特に一大産業と位置付けられているのが 2000 年以降急速に発展してきた BPO (Business Process Outsourcing) 産業です。BPO とは企業の業務プロセスの一部を継続的に外部の企業に委託することで、業務内容は顧客対応(コールセンター)、バックオフィス(データ入力、情報管理、財務会計)、IT システムのオフショア開発など多岐にわたります。フィリピンの BPO 産業は 1992 年に米国のアクセンチュアグループがコンタクトセンター¹を設立したことに始まります。当時 BPO 産業はインドや中国、ベトナムが主流でしたが、フィリピン政府は 2000 年代に入り BPO 産業を国内の基盤産業と位置付け、経済特区法に基づく税制優遇を付与し投資誘致に注力しました。欧米企業によるフィリピンでの拠点設立が相次ぎ、高い英語力²を有する豊富な若い人材を強みとしてコールセンターやコンタクトセンター事業が発展しました。さらに IT スキルの習得により BPO の領域はシステム開発やバックオフィス業務にも広がりを見せ、フィリピンの BPO 産業は拡大が続き、目覚ましい発展状況からフィリピンは「世界の BPO の首都」と表現されるようになりました。

BPO 産業はフィリピンの経済成長と雇用増加に大きく貢献してきました。2022 年の BPO 産業の売上高は 325 億ドル(前年比+10.2%、GDP 比 8.0%)と大きく、雇用者数は 157 万人と国内労働者の 3.2%を占めています(図表 2)。フィリピン情報技術ビジネスプロセス協会(IBPAP)は 2028 年までに BPO 産業の売上高を 590 億ドル(GDP 比 8.9%)、雇用者数を 250 万人とする目標を掲げています。

¹ 電話だけでなくメール、Web、チャット、FAX などを用いて顧客対応を行う拠点のこと。

² フィリピンの英語は訛りが強くなくコールセンター業務に適していると言われる。なお語学学校を運営するスイスの EF Education First が公表した「英語能力指数ランキング 2023」によるとフィリピンは 113 か国中 20 位、アジア(23 か国)ではシンガポールに次ぐ 2 位となった。なお日本は 113 か国中 87 位(アジアでは 15 位)。

〔図表 3〕 BPO 産業の売上高と雇用者数の推移



(出所) IBPAP

(2) 外資企業の投資動向

こうした中、外資企業からのフィリピン BPO 産業に対する投資は活発です。業務プロセスのアウトソース先としてフィリピンが選好される理由として、前述のとおり国民が高い英語力を有していることに加え、労働者を低賃金で雇用可能な点にあります。フィリピンの製造業、非製造業における月額基本給をみると、フィリピンはそれぞれ 271 ドル、523 ドルと ASEAN 主要国の中では最も低くなっています(図表 4)。このような状況下で BPO 産業に対する外資企業のフィリピン進出事例は増加しています。2024 年 2 月にデジタル技術と顧客体験サービスを手掛ける米国のモベイトがフィリピンで 3 か所目となる BPO 拠点をマニラ首都圏近郊に開設したほか、同年 5 月には米国の BPO 企業である IT By Design³がタギック市の新興開発地区ポニファシオ・グローバル・シティ(BGC)に新拠点を開設したことを発表しました。

日系企業も進出を行っています。特に家具・住宅などの図面の設計(建築系 CAD サービスのアウトソーシング)、オフショアソフトウェア開発、オンライン英会話分野が盛んです。近年では 2023 年 4 月に企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)支援を手掛けるスパイスファクトリーが同社初のオフショア拠点としてセブ市に現地法人を設立したほか、同

〔図表 4〕 ASEAN 主要国の月額基本給

(単位：ドル)

| 国名 | 基本給 (製造業) | 基本給 (非製造業) |
|--------|--------------|---------------|
| フィリピン | 271 | 523 |
| ベトナム | 273 | 733 |
| タイ | 410 | 807 |
| インドネシア | 377 | 543 |
| マレーシア | 451 | 969 |

(出所) JETRO

³ 米国企業向けにネットワークの運用、保守を含むマネージド・サービス・プロバイダー業務や IT 人材の紹介を手掛ける企業。フィリピンのほかインドにも拠点を持つ。

年 5 月にはクラウドサービスを利用した企業の脱炭素支援を行うアスエネがセブ市に開発センターを設立すると発表しました。

(3) 日系中小企業の進出事例 – ガリバーの例 –

前項のとおりフィリピン人労働者は日本人と比較して低賃金で雇用可能であることから、フィリピン進出を考える日系企業は多いです。このうち日系中小企業が BPO 産業分野でフィリピンに進出した事例として、ガリバー(本社:埼玉県三郷市)をご紹介します。

当社は資本金 5,000 万円、従業員数 140 名のオンライン通販事業を手掛ける会社であり、コールセンターをはじめとしたアウトソーシング事業も行っています。2002 年に操業して以降、会社の規模が大きくなるにつれて取り扱う商材数が増加し、商材の告知のために商品 Web ページを大量に作成する必要があったことをきっかけに、2005 年に人件費の安いフィリピン(マニラ)に制作拠点を設置しオフショア開発を開始しました。単純作業量が膨大である状況下でフィリピン進出は成功し、コスト削減のほか日本からの技術移転で生産性も向上しました。

当社はその後 2010 年に BPO 業務を行う拠点をセブ市に設置しました。主な業務内容はコールセンターや翻訳業務で、海外からの商材の仕入れ交渉を英語で行うほか、通販サイトの翻訳等を行っています。

(4) リスク・課題と今後の見通し

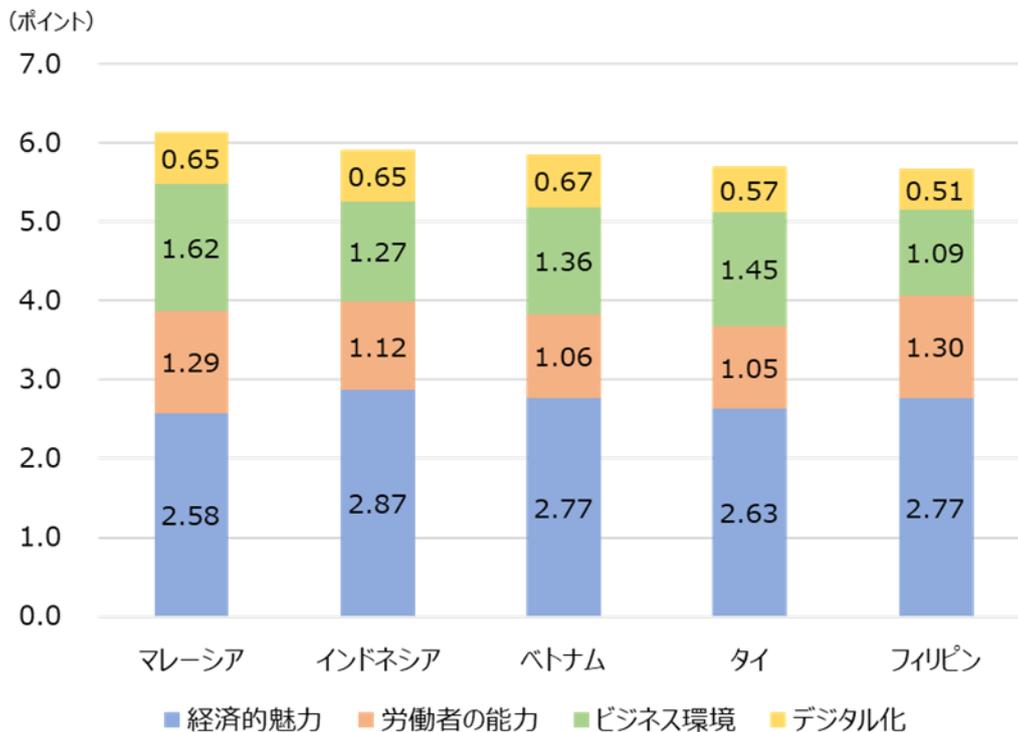
フィリピンの BPO 産業の特徴は、英語力を強みとしたコールセンター業務のような比較的単純な業務が多いことです。IBPAP によると、BPO 産業従事者の業種別内訳はコールセンターを中心とする単純顧客サービスが 7 割を占めています。一方で高度な専門性が必要な IT(ソフトウェア開発等)や医療情報管理といった業種は各 1 割に満たず、BPO 産業の高度化が十分に進展していません。コールセンターの単純な業務は将来的に AI に代替される可能性が高いことがリスク要因となります⁴。

業務プロセスのアウトソース先として東南アジアの魅力は高まっています。米国のコンサルティング大手 AT カーニーが 2023 年 7 月に発表した BPO 事業拠点としての国別魅力度指数⁵によると、フィリピンはマレーシア、インドネシア、ベトナム、タイと比較してやや劣っており、特に「デジタル化」と「ビジネス環境」の項目が相対的に低位となっています(図表 5)。

⁴ 国際労働機関(ILO)によるとフィリピンの BPO 産業の労働者の 9 割は AI で代替可能である。

⁵ 世界 78 か国に対し、オフショア拠点を置くにあたって①経済的な魅力(賃金等)、②国民の能力(言語能力や BPO 産業の経験等)、③ビジネス環境(政情やインフラ等)、④デジタル化(デジタルスキル等)の 4 項目で順位付けしたものの、フィリピンは 12 位となった。なお 1 位はインド、日本は 18 位である。

[図表 5] ASEAN 主要国に対する BPO 事業拠点としての魅力度比較



(出所) AT カーニー

フィリピンの BPO 産業は単純な業務から高い専門性を発揮する業務へのシフトが不可欠ですが、高度専門人材が国内に少ないことが課題です。前述のとおりフィリピン国内の賃金水準は低く、能力の高い人材は高賃金を求めて海外へ流出してしまうため、人材の育成および人材を国内に引き留めるための政策が必要となります。労働雇用技術教育技能教育庁は高度専門人材育成のため、データ分析の学習支援のオンラインプログラムを無償で提供する等デジタルスキルの向上を目指していますが、デジタル人材育成の大部分は雇用元の民間企業に依存しているのが実情であり、政府としては具体的な教育政策を打ち出せていない状況です。

3. おわりに

製造業の発展が遅れているフィリピンにおいて、BPO 産業は同国が発展するうえで欠かせない産業となっています。平均年齢が 25 歳と若いフィリピンは労働力人口が今後も増えていく人口ボーナス期にあり、比較的高賃金である BPO 産業の需要がますます高まっていくものと思料されます。フィリピンへの進出や投資につきましてご不明点等ございましたら、お気軽に信金中金までお問合せください。

<参考文献>

・吉田健太郎、野田浩平(2017)「中小企業のイノベーション戦略～フィリピンに海外進出するベンチャー企業の事例～」立正経営論集 第49巻 第2号

<編集・発行>

信金中央金庫 海外業務推進部 企画グループ
東京都中央区八重洲1丁目3番7号
Tel: 03(5202)7703
E-mail: s1000860@facetoface.ne.jp

<信用金庫使用欄>

本レポートは、標記時点における情報提供を目的としています。したがって投資等についてはご自身の判断によってください。また、本レポート掲載資料は、信金中央金庫が信頼できると考える各種データにもとづき作成していますが、信金中央金庫が正確性および完全性を保証するものではありません。なお、記述されている予測または執筆者の見解は、予告なしに変更することがありますのでご注意ください。