【Altius Inspiro, Inc.】

フィリピンのコンタクトセンター、いわゆるコールセンターはGDPの約1割を占めています。英語が共用語として通用していることが大きく、フィリピン政府は5億USドルを予算化して業界を支えています。

InspiroはKDDI・三井物産系で従業員約1万2千人、フィリピン、ニカラグア、米国に拠点を持ち、カスタマーサポート、バックオフィス業務、DXソリューション、AI活用教育など幅広いサービスを提供しています。英語やスペイン語の対応が可能で米国市場向けに強みがあります。

人材育成には AI と現地研修を組み合わせ、少人数で高品質な対応を実現しています。フィリピン人社員は英語力やコミュニケーション力が高く、会社主催のパーティを開くなど、社内エンゲージメントを重視した文化を取り入れることにより、離職リスクを低減しています。AI の進化によって、コールセンター業務がすべてAIになるのではなく、複雑な顧客対応やクレーム処理には人間の介入が不可欠なため、AI と人のハイブリッド対応が標準化すると考えられています。

顧客企業は、アウトソーシング活用により、債権回収や営業代行などのノンコア業務を効率化でき、生産性向上が可能となっています。日本企業は自社囲い込みが多いものの、段階的な業務委託で導入効果が高まります。

アウトソーシングは小規模トライアルから始める企業が多く、生産性向上手段として有効とされています。大企業だけでなく、中小企業にとっても、BPOを戦略的に活用することで、コア業務に集中しつつコスト効率を高めるチャンスとなります。

Inspiroとの意見交換

Inspiro社の事務所にて

【Marubeni Philippines Corporation】

フィリピン市場では、人口増加と都市化が進む中、住宅・都市開発が有望な投資分野の一つとなっています。丸紅は上下水・電力・建設機械・LRT 事業など幅広く参画しており、不動産・工業団地事業も展開しています。

マニラ首都圏の住宅市場として、現地企業や外資系企業で開発対象が異なり、高級コンドミニアムは富裕層・外国人向け、実需向けはアッパーミドル層、郊外戸建てはミドル～アッパーミドル層がターゲットとなっています。

丸紅は現地大手ディベロッパーの DMCI Holdings グループと提携して、実需者向け中価格帯コンドミニアム「The Valeron Tower プロジェクト」を2024年1月に着工・展開。立地、生活利便性、価格設定を重視し、早期販売や段階的価格戦略で安定収益を確保しています。

販売価格は2,000～4,000万円、2,000戸規模の住宅を開発中で、既に500戸が販売済みとなっています。フィリピンの法規制で、外国人には 40％まで販売可能となっており、実際に、投資目的で購入する日本人を含めた外国人が一定程度います。

モデルルーム・販売センターでの説明