

フィリピンでもコミュニケーション重視 サイバーテックの「セブ ITアウトソーシングセンター」

「IT(情報技術)による社会貢献」を目指して1998年9月8日に創業、2018年に創立20周年を祝ったサイバーテック(CyberTech Corporation、東京都渋谷区円山町20-1 新大宗円山ビル7階、資本金5,000万円)では、マニュアル(取扱説明書)やコンテンツのデータベース化・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といったWebソリューションを提供してきた。2002年に中国・上海にオフショア拠点を開設したが、人の問題が予想以上に大きく、完全撤退を余儀なくされた。そして東南アジア進出の検討を開始、フィリピンかベトナムに絞って調査した結果、フィリピンのセブ島に進出した。2006年8月に「セブ ITアウトソーシングセンター」(<https://www.itoutsourcing.jp/>)を設立、Webサイト関連だけでなくBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)も含めたITアウトソーシングサービスに取り組んでいる。フィリピンの代表を兼務する本社の橋元賢次(はしもと・けんじ)社長にフィリピン事業を中心に聞いた。

オフショア志向で出発点は上海

サイバーテックを創業して数年が過ぎた2000年代初期、橋元社長は将来への業容拡大に向けて海外にオフショア拠点を設立することが不可欠だと考え始めていた。そして注目したのが上海だった。橋元社長によれば当時(2002年)のサイバーテックではXML(インターネットでデータを扱う時に使うHTMLの姉妹言語)やオブジェクト指向データベースなど、特殊なスキルが求められる受託開発を大手のSIベンダーから請け負って開発していた。そしてそれら業務に重要なのが「エンジニアのスキル・人数・単価」(同)だった。橋元社長は知人から日本企業向けにオフショア開発をしている上海の2社を紹介してもらった。「上海でのオフショア開発をとりまく状況を教えてもらい、ハイスペックのエンジニアが1人月25万円という安さで得られることも聞かされました」(同)。そして上海でのオフショア委託プロジェクトはラボ型開発で始めることにし、「オブジェクト指向を理解している」「C++をソースコードレベルで修正することができる」ことを採用条件にエンジニアを紹介してもらい、パイロットプロジェクトを立ち上げた。

しかし実際にプロジェクトを始めると、「コーディングスピードがす

ごく速い人もいましたが、スキルのばらつきが大きいことがすぐ分かりました。優秀なエンジニアがいたと思いますが、日本語と中国語が分かるということはもちろんのこと、両国の企業文化の差を熟知していなければならぬブリッジマネージャーが提携先の中国人社長であるためボトルネックが発生しました。そこで日本語と中国語を自由に使えて技術力もある中国人を採用しようと考えましたが、そのような中国人は起業志向が強く、すでに自分の会社を運営していましたので、欲しい中国人エンジニアの採用目途さえたちませんでした」と橋元社長。

そして中国からの完全撤退を決断した橋元社長だが、オフショア開発を諦めたわけではなかった。「中国で体験した『カントリーリスク』『コミュニケーションリスク』を解消でき、かつ十分なコストメリットが得られるのであれば、中国で払った高い授業料で得たノウハウを活かして再度トライしたい。しかし新しい評価軸で、新たな候補地を選んだ先でオフショア委託にトライするのは今度が最後」と橋元社長は決意した。

フィリピンでもセブ島を進出先に決定

中国での失敗を踏まえて、サイバーテックでは新たな進出先として「英語によるコミュニケーションが



サイバーテック 橋元社長

できる国」であることが必須の進出条件として東南アジアでのリサーチを開始した。一般市民が普通に英語を使える、香港・シンガポール・フィリピン・インドに加え、オフショア委託先として注目されつつあったベトナム、あと当時ITが盛り上がっていた韓国も候補として加えた。各国を視察した結果、距離や時差、カントリーリスクなどを考慮し、最終候補地をベトナムかフィリピンに絞った。「ベトナムのまじめな国民性は出かける前から聞いていましたが、現地で観察しても確かにその通りで日本人の感性とマッチするのではないかと感じました。一方でフィリピンでは人が明るいのは良いが、なんでも笑って済ませるよう

な軽い感じで、果たして日本人の感性に合うのかと心配でした。しかし物価が安く高い英語力が得られるフィリピンに進出を決めました」(同)という。

フィリピン進出で当初の第1候補は首都マニラだったが「出かけてみるとマニラは想像以上の大都市で中心部のマカティ地区は高層ビルがそびえ、物価水準も高かった。そこでインフラ面を含めて不安はあるが、フィリピンで2番目に大きい街である、セブ島への進出を決めました」(同)という。

セブで橋元社長は、まずトライアルプロジェクトを2社と実施することにした。内容としては、XMLデータベース「NeoCore」を活用したナレッジ管理システムの開発で、Javaが分かるエンジニアを採用し、「NeoCore」を用いた開発で必須のXMLについては後追いで学習してもらうことにした。

「セブでのオフショア開発は成功」

2005年にセブで立ち上げの準備を進め、2006年8月付で拠点を開設してから10数年が過ぎ、従業員の育成も進み、安定した拠点運営がなされている。「社外秘のノウハウも多くできました。2018年度実績の離職率が3%という数字から理解してもらえそうですが、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。しかしセブには最近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ベンダーが進出しており、「多額の人材スカウト料を支払って当社などセブの日系IT企業が人材引き抜き先として狙われている」と橋元社長は警戒している。

フィリピン中央部に位置するセブ島はビーチリゾートで有名で治安の良さでも知られている。人口はマニラに次ぐ約300万でIT(情報技術)系の学部を持つ大学はセブに10校あり、そのコンピュータサイエンス学科から毎年2,200人ほどが卒業している。日本からセブへは年に3万人以上もが英語習得の語学留学に出かけており、英語を学んだ後にセブでの就職先を探したり起業する日本人も多い。サイバーテックの「セブITアウトソーシングセンター」で働く日本人5人(内女性2人)も、全員

がセブでの現地採用者。「日本人がコミュニケーターとして日本の顧客を常時担当することを当社のセールスポイントにしています。ですからセブの当社で働いてくれる日本人の数をもっと増やしていきたい」と橋元社長は考えている。100%日本人コミュニケーションで、しかも複数の日本人による品質のダブルチェック可能な体制により、日本品質の仕事リーズナブルに提供しているという。フィリピン人のエンジニアは約40人で男女比率は約半々。2グループにわけておりグループリーダーはフィリピン人女性。社内の共通語は英語。「日本人とフィリピン人のバランスを取りながら協力体制を深め、スキルの向上にもつなげたい」と橋元社長。

「セブITアウトソーシングセンター」では(1)Webサイト構築・リニューアル(2)Webサイトのコンテンツ移行・CMS導入(3)Webサイト運用アウトソーシング・運営代行(4)DTPデータの修正やWeb展開(5)動画・音声・画像の修正・加工・チェック(6)DITA CMS導入ソリューション(7)属性情報の抽出～作成・タグ付け(8)データクレンジング・チェック(9)英訳・英語サポート(10)オフショア開発・ラボ型開発・運用保守などを実施している。また、Webから入稿するだけで多言語のマニュアルやトリセツ(取扱説明書)を作成することができるCMS(コンテンツ管理システム)「Publish MakerX」を自社開発しており、日本国内で販売するとともに、セブITアウトソーシングセンターでは、製品導入支援も実施している。

日本にいる顧客は「セブITアウトソーシングセンター」に、日本語でEメールやSkype、Backlogなどのツールを使って直接指示することができ、契約形態は、業務委託契約、スポット契約、オフショア・ラボ契約の3種類。1人1カ月が10万円～といったリーズナブルな価格でサービス提供を行っている。例えば、MS WORDの5,000点のファイルを3人体制で3カ月間かけて「HTML5」に変換した仕事は125万円で納入したが、日本国内の同業他社が3人体制で行えば400万円はとられるという。

橋元社長はセブでの10数年を振り返って、「自社製品を有し確固たるノウハウ(=XML)と、特定分野に強いド



セブ ITアウトソーシングセンターの勤務風景

キュメント分野という事業構造を背景に本社から現地に技術移転やノウハウ共有で範囲を絞ることが出来た。セブ進出は正解だった」と断言。

沖縄県名護市に「サイバーテック沖縄」設立

セブを補完する子会社として2016年2月に合同会社サイバーテック沖縄(沖縄県名護市豊原224-3 名護市マルチメディア館1F)を設立した。橋元社長の沖縄の友人が進出先などをアレンジし、現在は3人(内女性1人)が勤務している。「フィリピンでの業務量があふれた時にも日本語で緊急対応できる事務所」(同)と位置付けている。

「ITによる社会貢献」をさらに推進

サイバーテックの橋元賢次社長は大阪出身だが「親から独立した生活をしたい」と(同)既に合格していた関西大学工学部への進学ではなく、地方の愛媛大学工学部を選択した。「30周年に向けて、ITベンダーとして当社の創業理念である『ITによる社会貢献』を改めて掲げたい。さらにコミュニケーションを重視し続け誰からも愛される会社になりたい」というのが橋元社長の目標。

サイバーテックでは各種ドキュメントのデファクトスタンダードであるXMLに黎明期から携わり、2007年11月には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した。そして2013年10月、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(ワンソース)し、PDF、Web配信データ、MS WORDなどを同時に出力(マルチユース)できるCMS(コンテンツ管理システム)「Publish MakerX」をリリースしている。

(アジア・ビジネスライター 松田 健)