



ISBスタッフ



コールセンターを支える 日本人現地スタッフ



なか ともひろ
インテック システムズ バンコク社長 中 智弘

1990年インテック入社、2008年インテック上海総経理、2011年海外事業部ASEANチームリーダー。米国、香港、上海で営業・マネジメントに携わるなど、海外拠点での業務経験が豊富。

サワデーイカップ(タイ語で「こんにちは」)。インテックシステムズバンコク(ISB)の中智弘です。日系企業のタイ進出ラッシュの影響でタイの日本語人材の件数が高騰していると聞きます。一方、タイ中央銀行や商務省からは5月、中国経済の減速とバーツ高による輸出回復の遅れによって経済成長に鈍化の兆しがあるとの発表がありました。

さて今回はISBのビジネスとそれを支える日本人スタッフの生活を紹介します。

バンコクで日本語コールセンター

ISBはタイと周辺国の日系企業に向けたITサービスのほか、日本向けのコールセンターサービスも行っています。タイ投資委員会(Board of Investment)からインターナショナルBPOの投資奨励恩典を受けているため、外国人職業規制の制限を受けずに日本人を採用することが出来ます。

日本で受けた電話やWebでの問い合わせにタイで対応しており、①日本人による日本語会話対応、②タイ人、外国人によるバイリンガル対応、③24時間365日対応、



パタヤマラソンに参加し完走

と笑い、世界中から旅行者が集まる。市場に活気があり、何を食べても安くて

④低コスト(沖縄のコールセンターの20~30%安などの特徴があります。最近海外拠点を多く持つ日系企業から、海外拠点を含めた日本語、他言語でのITヘルプデスクの引き合いが目立っています。

現地採用の日本人スタッフ

コスト削減を支えているのは現地採用した日本人スタッフの活躍です。ISBのコールセンター部門で働く日本人は全て現地採用で、多くは日本のコールセンターでの実務経験が豊富です。彼らがタイに来た理由で一番多いのは「何度か旅行に来ているうちにタイが好きになり、住みたいと思うようになった」です。

ある女性スタッフはバンコクの印象を、「太陽がまぶしくて、突然雨が降ってはすぐに止む。人々のんびりと笑い、世界中から旅行者が集まる。市場に活気があり、何を食べても安くて

美味しく居心地のよいところ」と語り、いつの間にかタイに住んでいたとのことでした。

また、沖縄のコールセンターで働いていた女性スタッフは、BPOの仕事がどんどん海外に移管されていく状況をみて、日本でも海外でも対応できるスキルを身につけたいとISBに応募してくれました。

国際的で開放的なタイの魅力

日本国内と比べ決して高くない給与で働くスタッフの生活を支えるのはタイの物価の安さです。スタッフは1万バーツ程度(3万円)のアパートに住んでいます。それでもほとんどが24時間の警備員つきで快適とのこと。食事にプール、マッサージなど休日を満喫しても3000円でおつりがくると話しています。

タイはリタイアメントビザで暮らす日本人も多いのですが、タイ人のおおらかな気質に加え、200万人以上の外国人在住者を抱える開放的で国際的な雰囲気の中で生活をすることに魅力を感じている人も多いと思います。急激な物価高騰や市場不安が起きないことを願っています。