

海外コンタクトセンター事情視察 第36回 CCAJスタディーツアー

実施日程：2025年11月17日(月)～21日(金)【4泊5日】

訪問地：フィリピン(マニラ)



開催主旨と背景

近年、フィリピンはグローバルBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)業界の主要拠点として注目を集めています。英語力の高さ、文化的な親和性、優れたサービス品質を背景に、世界中の企業から信頼を得ています。フィリピンのBPO産業は、国内経済の中核を担う成長分野であり、最新の技術や運営手法が次々と導入されています。

本スタディーツアーは、コンタクトセンター業界の現状を直接体感し、最新トレンドや成功事例を学ぶことを目的としています。日本国内のコンタクトセンター関係者が現地の実務に触れ、業界全体の発展に寄与する新たな視点や知見を得る機会を提供します。

本ツアーの魅力

① 現地コンタクトセンターの見学

フィリピン国内で高い評価を受ける複数のコンタクトセンターを訪問し、実際の業務フローや運営手法を視察します。

② 現地業界団体との連携プログラム

フィリピンのコンタクトセンター業界を代表する団体との協力により、業界動向や課題の講演やディスカッションを実施します。

③ ワークショップと意見交換

日本とフィリピンの参加者が一堂に会し、課題解決や新たなビジネスチャンスを模索するワークショップを開催します。

④ 現地文化体験

フィリピンの文化や生活環境を体験することで、現地スタッフとの相互理解を深める機会を提供します。

参加対象

CCAJ協会加盟企業をはじめとする、センター運営やシステム開発などの第一線で活躍する社員・マネージャー・役員クラス、訪問先企業の取り組みを意欲的に学ばれたい方 など

※CCAJ未加盟企業の方は、別途ご相談ください。

視察先候補

以下企業・団体から5～6社の視察を予定しています。候補企業は随時、追加していきます。

※視察先候補企業の都合などにより、下記以外の企業の視察となる場合があります。

JP Morgan Philippines

ニューヨークに本社を置く世界有数のグローバル総合金融サービス会社のグローバルオペレーションセンター。財務・会計アウトソーシングやデータ分析など、多様なサービスを提供するBPO業界で著名な企業。長年の経験を生かし、一流のカスタマーサポートサービスを提供する実績でも知られている。

Accenture

世界最大のBPO企業であるアクセンチュアは、フィリピンでも30年以上のアウトソーシングの実績があり、8万人近い従業員を擁する。ビジネス・プロセス・アウトソーシングのグローバル・リーダーとして、カスタマー・サポート、技術支援、バックオフィス・ソリューションなど幅広いサービスを提供している。

Concentrix

様々な業界のクライアントにカスタマー・エクスペリエンス(CX)ソリューションとテクノロジーを提供するグローバル企業。AIやデジタルCXに力を入れており、フィリピンイノベーション2025サミットにおいて、コンセントリクスは、特にHMOと保険分野に焦点を当て、「AI時代のデジタル変革」についての議論を主導。

IBPAP (The IT and Business Process Association of the Philippines)

BPO(Business Process Outsourcing)が主要産業のフィリピンにおいて国内最大の業界団体。フィリピン・コンタクトセンター協会(CCAP)をはじめとした6つの団体を傘下に持ち、400社以上の企業が加入する、IT-BPM産業の成長を維持する上で極めて重要な役割を担う。

TMJP BPO Services, Inc.

日系総合BPO企業である株式会社TMJの100%子会社。2015年にフィリピンにて事業をスタートし日本品質を強みに、日本語・英語オフショアサービス、ローカル企業向けサービス、デジタルサービス等、幅広くサービスを展開している。

【その他、候補企業】

TP in the Philippines、VXI Global Solutions、CARELON Global Solutions
COGNIZANT、DXC Technology、IBM、White & Case など

参加費用

CCAJ会員 470,000円(1名)

※別途、燃油サーチャージ・各種諸税、28,190円(1名)が必要となります。(2025年8月1日時点)

※一般(非会員)は、別途ご相談ください。(ご連絡先はこちら:office@ccaj.or.jp)

最少催行人員 / 定員 / 申込締切

最少催行人員 : 10名 / 定員 20名 / 申込締切 2025年9月26日(金)

申込み方法 / 問い合わせ先

申込み方法 : 申込書をダウンロードいただき、下記協会事務局までお申し込みください。

https://ccaj.or.jp/event/doc/studytour_application2025.docx

問い合わせ先 : 一般社団法人日本コンタクトセンター協会 事務局 TEL:03-5289-8891 MAIL:office@ccaj.or.jp