

海外コンタクトセンター事情視察 第35回CCAJスタディーツアー

実施日程： 2025年3月17日（月）～2025年3月21日（金） 【4泊5日】



訪問地：フィリピン(マニラ)

※写真はイメージ

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、**コール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。日本国内のコール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 現地コールセンターの見学

フィリピン国内で高い評価を受ける複数のコールセンターを訪問し、稼働中の現場と見学します。

② 現地業界団体との連携

フィリピンのコールセンター業界を代表する団体との協力により、業界全体の動向や課題についてのディスカッションを実施します。

③ ワークショップ

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 交流

他社の参加者と共に過ごし、様々な情報を交換することがよい刺激になり、帰国後も交流が続きます。

旅行企画・実施

東武トップツアーズ株式会社

企画協力

一般社団法人日本コンタクトセンター協会（CCAJ）

日程表

日付	都市名	時間	交通機関	行程	食事
1 3/17 (月)	成田国際空港 マニラ	14:40 18:45	PR433 専用車	成田国際空港より空路にてニノイアキノ国際空港へ 到着後、専用車にて市内レストランにて夕食 夕食後、ホテルへ 〈マニラ【マカティ市】泊〉	朝：× 昼：機内 夕：○
2 3/18 (火)	マニラ	終日	専用車	ホテルにて朝食 企業視察(2～3社視察) 現地の方とのディスカッションやワークショップも行います。 〈マニラ【マカティ市】泊〉	朝：○ 昼：－ 夕：×
3 3/19 (水)	マニラ	終日	専用車	ホテルにて朝食 企業視察(2～3社視察) 現地の方とのディスカッションやワークショップも行います。 〈マニラ【マカティ市】泊〉	朝：○ 昼：－ 夕：×
4 3/20 (木)	マニラ	9:00～12:00 17:00～18:00	専用車	ホテルにて朝食 企業視察振り返り 終了後、自由行動 市内レストランへ移動 夕食後、ホテルへ 〈マニラ【マカティ市】泊〉	朝：○ 昼：－ 夕：○
5 3/21 (金)	マニラ 成田国際空港	早朝 4:00～6:00 08:05 13:40	専用車 PR434	ホテル発専用車にてニノイアキノ国際空港へ ニノイアキノ国際空港より空路にて成田国際空港へ 成田国際空港到着後、解散	朝：機内 昼：× 夕：－

※行程中の運行スケジュールは2025年1月10日現在ものとなり、予告なく変更となる場合がございます。

視察コーディネーター紹介

◆北村 岳大 Takehiro Kitamura

2000年、株式会社TMJに入社。ISP、金融等のセンターマネジメントを経て、地方拠点の立上げ・業務移管、業務・教育体系の再設計、事務業務拠点の統廃合、生保業務地方委託化など、大型・高難度のプロジェクトや業務構築のマネジメントを歴任。2015年より地方大型拠点の支援組織責任者として、全社重点施策やプロジェクトの企画・推進、業務改善支援を担当。2019年より全社横断の現場支援機能の統括責任者として、CX/DXの推進、運営品質向上など、全社施策の推進を担当。現在はDX人材育成、PRや社外共創など、多岐に渡り活動中。

※万が一都合により参加できない場合は別のコーディネーターが同行いたします。

訪問都市情報

東洋の真珠とも言われる美しい街が魅力のフィリピンの首都マニラ。正式名称は「メトロマニラ」。マニラ市をはじめとする17の行政地域の集合体がメトロマニラです。通常マニラと言う場合にはこのメトロマニラを指し、マニラ市はマニラシティと呼ばれています。大都市マニラは過去現在が交錯する不思議な街です。美しく整備されたショッピングエリアや幹線道路のほど近くには、まるでそこだけ時が止まったような遺跡や歴史的建造物が横たわり、一步中心地を離れば手付かずの大自然が残されています。観光はもちろん、ゴルフ、ダイビング、ショッピングやカジノ。マニラには様々なエンターテイメントが集約されています。

以下企業・団体から5～6社の視察します。

※視察先候補企業の都合により、下記以外の企業の視察となる場合があります。予めご了承ください。

◆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。

◆KMC Solutions

EOR (Employee Of Record) と呼ばれる雇用代行やオフショアサービスを行う企業。高スキル人材を短いリードタイムで雇用することに強みを持ち、airbnb、zoom、ebay等グローバル企業を始め00社以上が活用している。Best workplaces in Asia TOP50 企業。

◆J. P. Morgan Chase Bank

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。

◆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。

◆Alorica ◆Cognizant ◆Sutherland ◆Teleperformance ◆Well Fargo ◆White & Case

募集要項

□ 旅行期間

2025年3月17日(月)～3月21日(金)【4泊5日】

□ 旅行代金

- ・ CCAJ会員 おひとり **439,000円**
- ・ 一般(非会員) おひとり **489,000円**

注意

成田空港施設使用料(2,460円)、成田空港保安サービス料(700円)、海外空港諸税等(1,430円)国際観光旅客税(1,000円)、燃油サーチャージ(17,400円)は含まれておりません。

※2025年1月10日現在目安

燃油サーチャージは原油価格の変動により金額が変更される可能性があります。

航空券発券時に表示額より増額された場合、増額分の差額を徴収または減額・廃止された場合は減額分の差額を払戻いたします。

【渡航に関するご案内】日本国籍の方は商用または観光目的でフィリピンに入国する際は査証免除。

パスポートは入国時に6ヶ月以上残存期間があることが必要です。

□ ご利用ホテル【マカティ市】DUSIT THANI MANILA

部屋タイプ:1名1室利用(シングル又はツイン※選択はできません)バスタブがなく、シャワーブースのみのお部屋となりますが、一部バスタブ付きの客室となる場合もございます。すべて禁煙です。

□ 日本発着時利用航空会社

フィリピン航空・エコノミークラス利用

□ 添乗員 同行いたしません。現地にて現地係員が同行いたします。

□ 募集人員 20名様(最少催行人員15名)

□ 食事回数 朝食3回・昼食0回・夕食2回(機内食除く)

※日本国籍ではないお客様は、ご自身で自国の領事館・渡航先国の領事館・入国管理局にうえお問い合わせの上ご確認ください

お申込み方法

申込書に必要事項をご記入の上、東武トップツアーズ(株)東京法人東事業部までメールにてお送りください。

個人情報の観点から参加申込書にはパスワードをかけ送付ください。

申込締切日2025年2月7日(金)までにお申込ください。

お申込み金は指定の方法により当社の定める日までにお支払ください。

当社が申込金を受領した時に旅行契約の成立となります。

残金は3月7日(金)までにお振込ください。

【お振込先】 三菱UFJ銀行 八重洲通支店(022) 普通 0023321 東武トップツアーズ株式会社東京法人東事業部

旅行条件(要約) 詳しい旅行条件を説明した書面をお渡しいたしますので、事前にご確認の上お申込みください。本旅行条件書は、旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面及び同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。この条件に定めのない事項は、当社旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。当社旅行業約款は当社ホームページからご覧いただけます。

この旅行は、東武トップツアーズ株式会社東京法人東事業部(以下「当社」といいます。)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)を締結することになります。旅行契約の内容、条件は、当パンフレットの記載内容及び別途お渡しする旅行条件書、確定書面(バウチャー類又は最終日程表)並びに当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

1. お申込み方法と旅行契約の成立

(1) 当社の定める方法によりお申し込みください。下記のお申込み金は指定の方法により当社の定める日までにお支払ください。申込金は、「旅行代金」「取消料」「違約料」のそれぞれ一部又は全部として取り扱います。(2) お申込みの時点では旅行契約は成立していません。旅行契約は、当社が締結を承諾し、申込金を受領した時に成立するものとします。(3) 障がいのあるお客様、高齢のお客様、妊娠中のお客様など、お客様の状況によっては、当初の手配内容に含まれていない特別な配慮、措置が必要になる可能性があります。特別な配慮・措置が必要となる可能性がある方は、ご相談させていただきますので、必ず事前にお申し出ください。

2. お申込金(お1人様につき) お申込金: 90,000円

3. 旅行代金に含まれるもの

旅行日程に明示された以下のものが含まれます。

(1) 航空機、船舶、鉄道など利用運送機関の運賃・料金(運送機関の課す付加運賃・料金(燃油サーチャージなど)を含みません。)(2) 宿泊料金及び税・サービス料金(3) 食料料金及び観光料金(バス等の料金、ガイド料金、入場料金等)、送迎料金(お客様負担と表記してある場合を除く)(4) 手荷物運搬料金(5) 団体行動中のチップ(6) 視察費用*上記諸費用は、お客様のご都合により一部利用されなくても払戻しはいたしません。

4. 旅行代金に含まれないもの

第3項に記載したものを以外は旅行代金に含まれません。その一部を例示します。

(1) 超過手荷物料金・一部航空会社の受託手荷物運搬料金(2) クリーニング代、電話料、ホテルの従業員等に対するチップ、その他追加飲食費等個人的性質の諸費用(3) 渡航手続諸経費(4) 運送機関の課す付加運賃・料金(燃油サーチャージなど。付加運賃・料金の額が変更された場合、不足分は追加徴収し、減額分は返金します。)(5) 各国空港税・出国税及びこれに類する諸税(6) 日本国内の空港施設使用料(7) ご自宅と集合・解散地間の交通費や宿泊費等(8) 一人部屋追加料金(9) オプションツアーの代金、等

5. 旅行契約の解除

お客様は、次の取消料をお支払いいただくことにより旅行契約を解除することができます。なお、取消日とは、お客様が当社又はお申込店の営業日・営業時間内に旅行契約を解除する旨をお申し出いただいた日とします。

旅行契約の解除期日	取消料
旅行開始日がピーク時の時、旅行開始日前日から起算してさかのぼって40日目にあたる日から31日目にあたる日まで	旅行代金の10%
旅行開始日の前日からさかのぼって30日目にあたる日から3日目にあたる日まで	旅行代金の20%
旅行開始日の前々日から当日まで	旅行代金の50%
旅行開始後又は無連絡不参加の場合	旅行代金の100%

●ピーク時とは、12月20日から1月7日まで、4月27日から5月6日まで、7月20日から8月31日までをいいます。

6. 個人情報の取扱いについて

当社は、旅行のお申込みにあたってお預かりするお客様の個人情報につきまして、お客様との間の連絡のために利用させていただき、お客様がお申し込みいただいた旅行において運送、宿泊機関、手配代行者等の提供するサービスの手配及びそれらのサービス受領のための手続きに必要な範囲内で利用させていただきます。当社は、利用目的の範囲内で、個人情報の取扱いについて当社と契約を締結している運送・宿泊機関、保険会社、免税品店などの土産物店、当社が旅行手配を委託している手配代行者、当社募集型企画旅行販売委託会社あるいはデータ処理や案内業務を委託している業者等に対し、お客様の氏名、パスポート番号ならびに搭乗される航空便名等、年齢、性別、住所、電話番号、国籍等の個人情報を、あらかじめ電子的方法で送信する等の方法により提供させていただきます。また、「アンケート」のお願い、「キャンペーンのご案内」、その他のDM等の発送にも利用させていただく場合がありますので予めご了承ください。このほか、個人情報を提供する第三者が外国にある場合の当該提供先における個人情報の保護に関する情報については、当社ホームページ「個人情報の取り扱いについて」(https://tobutoptours.jp/info/privacy-guidelines.html)をご確認ください。

個人情報提供国: フィリピン

7. この旅行条件・旅行代金は2025年1月10日現在を基準としております。

旅行企画・実施/お問い合わせ・お申込先

東武トップツアーズ株式会社 東京法人東事業部第2営業部

TEL: 050-9000-4237、FAX: 03-6667-0568、担当: 立原・守屋

営業時間: 月～金 9:30～17:30(土日・祝日休業)

メール: ccaj@tobutoptours.co.jp

〒103-0025

東京都中央区日本橋茅場町2-10-5 住友生命茅場町ビル2階

観光庁長官登録旅行業第38号

一般社団法人日本旅行業協会正会員 ボンド保証会員

総合旅行業務取扱管理者: 藤本 一樹 客海25-001



旅行業公正取引
協議会 会員



旅行業務取扱管理者とはお客様の旅行を取り扱う営業所での取引の責任者です。このご旅行の契約に関し、ご不明な点がございましたら、ご遠慮なく上記の旅行業務取扱管理者におたずねください。