

グローバル化における邦人アウトバウンド・ツーリズムを支える コールセンター

—マレーシア現地採用日本人スタッフの考察—

高橋加織

The Call Center Supporting for the Japanese Outbound Tourists Under Globalization: A Study of Locally Employed Japanese Staff in Malaysia

TAKAHASHI Kaori

Abstract

This paper examines locally employed Japanese staff who work at the call center of an online travel agency in Malaysia. The Malaysian government is focusing on BPO sectors like call centers, granting them MSC status. Companies with MSC status have the privilege to hire young Japanese staff, such as fresh graduates without working experiences. Under these circumstances, the study conducted interviews with locally employed Japanese staff in their early twenties working at the call center of an online travel agency. The findings indicate that recruitment agencies play a crucial role in securing jobs at Malaysian call centers and supporting locally employed Japanese staff from their arrival to the establishment of a stable life. These staff members work around the clock to handle diverse inquiries from Japanese customers. Given the depreciation of the Japanese yen and the uncertain Japanese economy, it is expected that more young Japanese will consider employment in Malaysia after their graduation.

Key words: Call Center, BPO, Outbound Tourism, Locally Employed Japanese Staff, Malaysia

(2024年3月3日受付, 2024年7月31日受理, 2024年9月30日発行)

1. はじめに

本研究は、近年増加傾向にあるマレーシアのコールセンターで現地採用として働く日本人スタッフについて、その実態を明らかにするものである。

近年、便利で安価と言われる旅行通販サイトを利用し、海外旅行を計画する者は増加傾向にある。JTB総合研究所「海外旅行の現状2019」によれば、海外旅行の申し込みの流れについては、「相談から申し込みまですべてネットを利用」は48.2%であり、

「相談から申し込みまですべて旅行会社店舗を利用」の31.8%を上回っており、年齢が上がるほど商品の検討から購入までネットで完結する傾向にある¹⁾。2023年3月には、大手旅行通販サイトA社では、OpenAIと連携し、ChatGPTを使った旅程作成、予約、航空券の価格追跡などが可能になると同時に、大手旅行通販サイトの価格を比較できるサイトであるB社は、2023年8月時点で13社²⁾の旅行商品を比較することが可能となった(『旅行年報2023』: 92)。このことは、消費者がそれぞれのニーズに合

わせた旅行商品を、瞬時に見極めることができるようになったことを示している。

その一方で、海外旅行時のホテルや航空券のインターネット予約に関する旅行者のトラブルは、増加している³⁾。旅行者が渡航先でトラブルに遭遇した場合、予約元である旅行通販サイトのカスタマーサービスに電話を掛けなければならない。旅行者は、楽しみにしていた旅先でトラブルに遭遇し、不安に襲われる。慣れない異国の地において、旅行通販サイトの日本人オペレーターが対応してくれることにより、その不安な気持ちもやわらぎ、落ち着きを取り戻すと予想される。その通話がマレーシアのコールセンターにつながっているとは、想像しやすいであろう。それではなぜ、旅行通販サイトのコールセンターがマレーシアに設立されているのであろうか。

マレーシアにおいてコールセンターが興隆した背景には、マレーシア政府によるデジタル経済への推奨が挙げられる。マレーシアは、1996年8月に当時の首相であるマハティール氏によってデジタル経済の促進を目指し、マルチメディア・スーパー・コリドー (Multimedia Super Corridor 以下、MSC) 政策を打ち出した。2015年にはASEAN 首脳会議で“ASEAN 2025 : Forging Ahead Together”を共同宣言しており、ICT分野では経済成長のためのICT利活用、ブロードバンド普及などICTを通じた人々の統合とエンパワーメント、スマートシティ・ビッグデータなどの技術革新などが行動目標として掲げられている⁴⁾。

国際経営開発研究所 (International Institute for Management Development) によれば、2023年における世界デジタル競争力ランキングにおいて、マレーシアはASEANにおける第2位である⁵⁾。その一例として、マレーシア政府は2023年12月末までに人口密集地域の80%を5G (第5世代移動通信システム) 化することを掲げている⁶⁾。このようにマレーシアにおけるICTの興隆は、国内外からの投資や雇用創出を生み出している。マレーシア投資開発庁 (Malaysia Investment Development Authority, 以下 MIDA) は、2023年1月から9月の承認済投資は

2250億リングットであり、9万人の雇用を創出しており、承認済投資の内訳としてはサービス業 (1177億リングット)、製造業 (998億リングット)、第1次産業 (75億リングット) であり、情報通信技術 (ICT) は456億リングットとサービス業のへの最大の投資先であると述べている⁷⁾。このようにマレーシアにおけるICT化は海外からも注目されており、マレーシア政府はコールセンターの設立に対し、さまざまな支援を行ってきた。

冒頭の旅行通販サイトにおけるカスタマーサービスの事例のように、マレーシアのコールセンターでは、マレー語や英語以外に日本語での対応も行っている。その日本語での顧客対応を担っているのが、本研究で焦点を当てる現地採用の日本人スタッフである。彼らは、なぜマレーシアへ移住し、邦人旅行者のためのコールセンターで働いているのであろうか。本研究ではその実態を明らかにすると同時に、資本の移動という経済活動から読み取ることのできない人の移動が生み出される制度上の特性について、明らかにしたい。

2. 先行研究

2.1. アジアの現地採用に関する先行研究

経済のグローバル化に伴い、経済的理由を伴わない国際移住が行われるようになった。日本は、1990年代以降に特にアジアに製造拠点を移し、生産活動を開始した (『通商白書 2020』: 279)。このような資本の移動は、経済のグローバル化と呼ばれており、本研究で焦点を当てる現地採用は、グローバル化の流れの中で日本企業の海外進出に伴い興隆したものである。現地採用とは、「海外に移住し、移住先の企業と直接雇用契約を結ぶ」(松谷 2014 : 50) 雇用契約を示す。1990年代初頭のバブル崩壊以降、日本の労働市場は二極化と流動化が進み、海外で働くことが大きなブームとなり、それを支えたのが現地採用の未婚女性であった (神谷 2018 : i)。彼女たちは、日本の労働法や雇用慣行は適用されず、賃金や社会保障も現地の水準をもとに決められていた (松谷 ibid. : 51)。

このような状況下において香港で1990年代以降に増加した現地採用の日本人女性たちを調査した酒井(1998)は、彼女たちの国際移住の背景には、日本の社会におけるジェンダー規範やジェンダー役割にたいする違和感と、香港生活での日本におけるジェンダー規範やジェンダー役割からの解放があると述べている。また、シンガポールにおける現地採用日本人女性についても、Ben-Ari E., and Vanessa, Y.Y.F. (2000)、Tang, L.L, MacLachlan, E. and Goda, M. (2002, 2004, 2006)、Yui (2009)、中澤・由井・神谷・木下(2012)などが研究を行っている。中でも中澤らは、日本人女性の海外就労選取の背景として、移住先の国における精神的充足や生活環境の良さやビザ発給率の高さというプル要因や、日本の職場でのジェンダー規範や、他者への気遣いなどというプッシュ要因が働いていたことを指摘している(中澤・由井・神谷・木下 2012)。

これまで筆者は、マレーシアのホテルで現地採用として働く日本人女性スタッフについて、調査を行ってきた。彼女たちは、マレーシアのホテルで日本から派遣される男性駐在員の業務をサポートする役割を担っていた。これまで行った調査では、マレーシアで現地採用として働く日本人女性たちは、契約期間を終了すると転職または帰国に至っていた。マレーシア国内で転職を希望する際、女性たちの多くは、人材紹介者に登録を行っていた。そこで紹介される職業の一つがコールセンターでのオペレーター業務であった。そこで次に海外のコールセンターで現地採用として働く日本人スタッフについて、先行研究を検討する。

2.2. 海外のコールセンターに関する先行研究

海外のアウトソーシングにはBPO(Business Process Outsourcing)と呼ばれる事務処理委託、各種申請書のコンピュータ入力、顧客対応のコールセンターなどがあり、ITO(Information Technology Outsourcing)と呼ばれるデータセンターなどの設置運営を含む情報処理業務委託やオフショア・ソフトウェア開発と呼ばれる情報処理用プログラム委託開発などがある(榊原 2013: 35)。

それでは、なぜBPOと呼ばれる委託業務が行われるようになったのであろうか。初のアウトソーシング事業は、メジャーと呼ばれる国際石油資本の一つである英国のブリティッシュ・ペトロリアム(現BP)が1991年に北海地域の財務・会計機能を社外に委託したことが挙げられる。そこでは50%のコスト削減に成功した(海野 2008: 14)。当時BP社は、ビジネス手法を単純化することを目指し、会社組織と企業文化を変革するためにBPOを活用しており、コスト削減については二の次であると考えていた(海野 ibid.: 17)。

海外における日本人顧客向けコールセンターはアジアが中心である。これまでの先行研究では、中国およびタイのコールセンターにおける研究の蓄積が多い。阿部(2012)は、中国の大連市でオフショア化された日本語コールセンターの業務内容の変容について、1998年に開業した大連ソフトウェアパークの考察を行っている⁸⁾。大連は、通信インフラのみならず、ネイティブレベルの日本語能力や高い接客能力、商品に対する高度な知識を持つ人材が豊富であった。その一方で、2006年以降になると中国の物価や賃金の上昇により、経験豊富で日本語能力の高いコールセンターのオペレーターを確保することが難しくなっていた。その結果、教育コストなどを鑑みると日本国内のコールセンターと比較した場合、運営コストが低いとはいえなくなっていた(阿部 2012: 64-65)。同じく阿部は、日本市場向けコールセンターの特徴について、次のように指摘する。日本市場特有の接客水準が存在し、日本語能力のみならず顧客からの要望に臨機応変な対応をすることでトラブルを回避する能力が求められる(阿部 2012: 65)。

また、タイのコールセンターで働く日本人スタッフを考察した水谷(2017)は、夢の実現や日本の社会から距離を置くためにタイでの現地採用という道を選択していること、また、海外在留邦人の社会は限定的であり、見えないヒエラルキーが存在すると指摘する(水谷 2017: 24)。コールセンターは、現地採用の職種の中でも底辺として捉えられており、タイで日系企業向けの進出サポート会社を起業

した元コールセンタースタッフは、その過去をできるだけ公言していなかった（水谷 ibid. : 123）。タイのコールセンターは、日本の社会というレールから外れ、若者とは言えない人たちが集まっており、まるで最後のセーフティネットであると述べられていた（水谷 ibid. : 281）。

以上のように、中国やタイでの研究蓄積はあるもののマレーシアにおけるコールセンターで働く日本人スタッフの研究蓄積は、管見の限りないようである。よって本研究では、マレーシアのコールセンターで働く日本人スタッフの実態を明らかにする。

3. 調査概要

本調査は、マレーシアのクアラルンプール大都市圏を調査対象地域とした⁹⁾。調査対象者の募集は、筆者の知人からスノーボールサンプリングを行った。調査方法は、文献調査、半構造化インタビューを行った。調査期間は、現地調査が2023年10月14日から2023年10月29日である。2024年2月24日は、オンライン会議ツール（Zoom）を用い、日本からインタビューを行った。調査の実施にあたり、倫理的配慮に留意している。本調査は、芸術文化観光専門職大学倫理審査委員会の承認を得た上で実施している。

調査対象者はクアラルンプール大都市圏にある旅行通販サイトのコールセンターで働く日本人スタッフと限定的である。したがって、調査対象者を集めることに困難を極めた。調査対象者は2名であるが、1名につき約2時間のデプスインタビュー（Depth Interview）を行なった。

調査対象者のプロフィールは、まとめたものが表1である。企業名、調査対象者の名前などは、匿名性を担保するため、全て仮名を用いている。調査対

象者の年齢および性別は、翔さん、大輝さん共に20代前半の男性である。最終学歴は、翔さんは日本の大学を卒業後、新卒でマレーシアに赴任している。一方の大輝さんは、専門学校・短期大学卒業後、日本の企業で2年半働いた後、マレーシアに赴任している。在マレーシア歴は、翔さん、大輝さん共に1年未満である。マレーシアにおける就労状況に関しては、翔さん、大輝さんの休日は週2日、シフト制の勤務である。勤務時間帯は、翔さんが日勤、大輝さんが夜勤である。住まいは、翔さんはコンドミニアムで一人暮らしを行っており、大輝さんは2ベッドルームのコンドミニアムを友人とシェアしている。給与を前職と比べた場合、翔さんは新卒のため対象外であり、大輝さんは上昇していた。翔さん、大輝さんは共に海外での滞在経験がある。

4. 結果と考察

本章では調査対象者が、なぜマレーシアに移住したのか、第1節でプッシュ要因、第2節でプル要因について、移民研究のプッシュ・プル理論を用い分析を行う。プッシュ・プル理論とは、移民現象をマクロレベルのプッシュ要因とプル要因によって説明する理論である（Castles and Miller 2009=2011 : 27-29）。第3節では、プッシュ要因とプル要因の橋渡し役となる第3の要因、第4節では、インタビューをもとにコールセンターについて考察する。第5節では、先行研究との比較を行い、第6節で彼らの将来の展望を述べる。

4.1. プッシュ要因

プッシュ要因は、本研究の対象者が20代前半の若者であることから、ワーキングホリデー制度を利用する若者の先行研究が検討に値する。オースト

表1 調査対象者のプロフィール

名前	性別	年齢	最終学歴	在マレーシア歴	休日	勤務時間帯	給与	住まい	海外滞在歴
翔	男性	20代前半	大卒	1年未満	2日	日勤	対象外	一人暮らし	有り
大輝	男性	20代前半	専門学校・短大卒	1年未満	2日	夜勤	上昇	友人とシェア	有り

出典：インタビューより筆者作成

ラリアのワーキングホリデーに参加する若者のプッシュ要因としては、第1に1990年代以降の若者の就業環境悪化、第2に未婚率の上昇と晩婚化、第3に青年期の長期化、第4に消費社会化の進展、第5にライフコースが挙げられている(藤岡2017: 157-171)。本研究においては、第1から第3の点に合致すると言える。

一方、先行研究と異なる新たな要因としては、COVID-19の影響を受けた点が挙げられる。翔さんは、航空会社で働くことを目指しており、大学では外国語学部であった。英語力の向上を目指し、大学3年生の9月から1年間休学し、留学にチャレンジしていた。夢見た留学であったが、COVID-19の影響により、当初予定していた留学内容を大幅に修正せざるを得なかった。当初、北米のカレッジで1年間ホスピタリティを学ぶ予定であったが、COVID-19の影響で留学生の入国を制限していたため、その当時留学生の入国を許可していた欧州の語学学校へ留学先を変更した。欧州で学び始めた3ヶ月後に、当初留学予定だった国で留学生の入国を再開する方針を決め、残りの9ヶ月間は、予定通り北米のカレッジで学ぶことができた。帰国後、就職活動では航空会社を受けたものの内定には至らなかった。そのような状況下において、現職場の勤務経験者である知人から人材紹介会社のD社を紹介され、現職に至っている。

大輝さんもCOVID-19の影響を受けていた。大輝さんは、マレーシア赴任前、都内の外資系ホテルで2年半働いていた。2020年度入社の大輝さんは、念願の宿泊部門に配属が決まったもののCOVID-19の影響により、入社から数ヶ月の間、自宅待機を余儀なくされた。その後、日本政府の宿泊支援制度などが功を奏し、大輝さんの勤務先は日増しに忙しくなった。ところが、大輝さんの職場では、COVID-19の影響により退職者が増加したものの、スタッフの補充が行われなかった。その結果、慢性的な人手不足となり、若手社員への負担が増加し、大輝さんは心と身体のバランスを崩しそうになった。心と身体を病むくらいであればと思い立ち、以前、学生時代に生活経験のあるマレーシアで再度生活して

みようと思い、転職を決断したのである。

以上に概観したように、日本の若者を取り巻く就業環境は、COVID-19により大きく変化しており、マレーシアでの現地採用として働くことへのプッシュ要因になっていた。

4.2. プル要因

プル要因は、職場での英語環境、治安の良さ、住みやすさなどさまざまな点が挙げられるが、本研究で特徴的な二つの要因を考察する。

第1は、MSCによる優遇措置である。冒頭で述べた1996年にマハティール氏によって打ち出されたMSCにより、外国人が就労機会を得やすくなった。このことは、海外で生活したいまたは海外で働いてみたいという日本の若者にとって、大きなプル要因となった。MSCとは、マレーシア国内のデジタル経済の成長を加速することを目的に設立され、IT産業およびIT対等産業のエコシステムと、マレーシアのデジタル経済の成長を支援するために計画された経済特区である¹⁰⁾。加藤(2001: 422)によれば、MSCは7つの主要プロジェクト、すなわち、電子政府、多目的スマートカード、スマートスクール(遠隔教育)、遠隔医療、研究開発拠点、国際間遠隔製造網、ボーダレス・マーケティングセンターを設定しており、そのプロジェクトを実現する企業には、「MSCステータス」が与えられていると述べている。マレーシア投資開発庁(Malaysia Investment Development Authority以下、MIDA)は、マレーシア・デジタル・エコノミー公社と共同で、マレーシアのデジタル起業精神、革新性を推進しており、これらの目標に貢献し、必要条件を満たす企業にMSCマレーシア・ステータスを譲与すると同時に、税制優遇措置を提供する¹¹⁾。その他にも、マレーシア国内の会社所有権に関する諸規制の免除、知的労働者の国内外からの無制限の雇用の承認などである(加藤 ibid.: 422)。ここで示された知的労働者が翔さんと大輝さんに相当し、本来であれば必要となる就業経験年数という規制が緩和されている。

マレーシアで外国人が就労する場合は、就労査証が必要となる。就労査証は大きく二つのカテゴリー

表2 就労査証の分類

就労査証の詳細	非熟練		熟練					
ビザの種類	一時的雇用のための滞在パス		カテゴリー3		カテゴリー2		カテゴリー1	
給与（月額）	最低額	最高額	最低額	最高額	最低額	最高額	最低額	最高額
単位：リンギット	RM1,500	RM2,999	RM3,000	RM4,999	RM5,000	RM9,999	RM10,000	上限なし
単位：円（1リンギット＝約31円）	¥46,500	¥92,969	¥93,000	¥154,969	¥155,000	¥309,969	¥310,000	
家族および家事労働者（外国人）の付帯	不可		不可		可		可	
ビザの有効期限	1年		1年		2年		5年	
ビザの延長制限	最高10年まで		1回のみ		無		無	
ビザ有効期限内の雇用主の変更	不可		可		可		可	
年齢制限	18歳から45歳。家事労働者は21歳から45歳。ビザ申請時の年齢（退職56歳）		無		無		無	
学歴および職歴	マレーシア人の平均学歴以下		専門学校・短大卒＋職歴5年未満 大卒＋職歴3年未満		専門学校・短大卒＋職歴5年以上 大卒＋職歴3年以上			

出典：マレーシア出入国管理局より筆者作成

（非熟練と熟練）に分けられている（表2）。非熟練の場合、一時的な雇用のために滞在パス Visit Pass（Temporary Employment）という査証を通じて就労が認められている。熟練労働者は、就労パス（Employment Pass）という査証の下に、三つのカテゴリーに分類される。

これら三つの就労査証のカテゴリーと表1で述べた本研究の対象者らを比較すると、大きく異なる点が挙げられる。それは、年齢および就業経験である。表2によれば、労働査証の熟練を得るためには、専門学校および短期大学卒者の場合、最低でも5年以上、大学卒業者の場合、最低でも3年以上の就業経験が必要である。前章で述べたように、翔さんは大学卒業後、新卒で現在の企業に就職している。大輝さんは専門学校および短期大学卒後、日本の企業で2年半就労した後、マレーシアへ赴任している。したがって、両名とも、これらのカテゴリーに当てはまらないが、それを可能にしている政策がMSCである。

それでは、なぜ、マレーシアでは、表2のように査証をカテゴリー化しているのだろうか。マレーシアでは、マレーシア人の雇用を優先することが義務付けられている。2020年10月からは、マレーシア人的資源省により、外国人駐在員が就労査証を申請する30日前に、政府の求人ポータルサイトに

その外国人駐在員のポストを掲載しなければならないと義務付けた¹²⁾。このことは、外国から若くて安価な非熟練労働者を流入させるのではなく、高度な技術を持った熟練労働者を集める目的があることがわかる。20代前半の翔さんと大輝さんであるが、知的労働者として認められる要因として挙げられるのが、日本語と英語を読み書きできる言語能力とITスキルである。コールセンターでは、電話で顧客対応を行うと同時に、顧客の要望および対応履歴などをデータベースに保存する必要がある。これらの業務が知的労働者としてのステータスとなり、新卒や就業経験の浅い20代前半であっても就労査証を得られる要因となっている。

第2は、円安の影響により外貨で収入を得ることで、日本円に両替した場合に為替益を生み出す点が挙げられる。翔さんは新卒のため、マレーシアでの給与が初任給である。翔さんの給与は、月額8800リンギット（約27万8000円）であった¹³⁾。産労総合研究所「2023年度 決定初任給調査」によれば、2023年4月に確定した初任給は、大卒（一律）が21万8324円であった。日本の一般的な大卒初任給と翔さんが新卒として得た給与を比較した場合5万4476円もの差が生じている。この差額は、労働の対価として生じたものではなく、為替レートによって生じたものであることを念頭に置かなければ

ばならない。2022年以降、これまで金融緩和政策をとっていた米国が、金融引き締めに転換したことがきっかけとなり、円安が進んだ。その結果、対マレーシアリングットのレートも急激に変化した。COVID-19の感染拡大前の2019年は、1リングット＝約26円だった。翔さんの給与を2019年のレートで換算した場合、22万8800円であり、2023年の初任給21万8324円と比較した場合、1万476円の差しか生じなかった。マレーシアの現地通貨リングットは、変動が激しい。したがって、目先の利益にとらわれると、為替レートの変動により日本の初任給の方が高額になりうる。

翔さん、大輝さん共に、マレーシアでの生活は、日本に比べ貯金ができると語っていた。中でも大輝さんは、職場に近い都内の賃貸アパートで一人暮らしを行っていた。新卒で入社し、都内のアパート代を払うと、手元にはほとんど残らないと語っていた。一方のマレーシアでは、日本よりも物価が安いいため、自炊をすることにより貯金もできると語っていた。

4.3. 第3の要因

本節では、プッシュ要因およびプル要因の橋渡しとなる第3の要因について概観する。

翔さんと大輝さん共に、人材紹介会社を介して、マレーシアへの就労の道を切り開いていた。マレーシアでは、1981年に「人材紹介（斡旋）業法（Private Employment Agency Act 1981）」が制定され、この法律により雇用主と求職者を仲介する活動が規定されている¹⁴⁾。ここでは、翔さんや大輝さんがどのようにマレーシアの仕事を得たのか、人材紹介会社の採用プロセスを例示したい。まず、登録を行なうため人材紹介会社のウェブサイト上よりエントリーシートへの記入を行なう。エントリーシートは、30項目におよぶ。その他、履歴書、職務経歴書、CV（Curriculum Vitae、英語履歴書）を添付し、登録を行なう。登録後、人材紹介会社から求職者に連絡が入り、キャリアカウンセリングが行なわれる。日本にいる求職者の場合は電話やオンラインで、面談を行なう。キャリアカウンセリング時に希望する求職

のある場合は、求人案件を人材紹介会社が紹介する。その後、人材紹介会社は企業に求職者の履歴書を送付し、後日、企業と面談を設定する。その後、採用が決定する。

翔さん、大輝さんは、人材紹介会社D社を通し、マレーシアでの仕事に就いている。D社を介しB社を紹介され、B社関係者との面接、就労査証の取得、渡航時の航空券の手配、入国後の一時滞在先となるホテルの手配など、全てがスムーズに整えられていた。二人ともD社の対応に好印象を抱いていた。この事例からも明らかなように、人材紹介会社は求職者と雇用主およびプッシュ要因とプル要因の橋渡し役を担っていた。

4.4. コールセンターの考察

本節では、インタビューをもとに調査対象者が働くコールセンターについて分析を行う。

4.4.1. コールセンターの概要

MSCによりマレーシア政府が世界のコールセンターの拠点として、誘致を行っている。

A社は、米国に本社を置くBPOのマレーシア支社である。世界12カ国に約3万6000人のスタッフがあり、36言語で140社におよぶクライアントの対応を行なっている¹⁵⁾。A社は、クアラルンプールの中心部から電車で約30分の場所にオフィスを構えており、約2400人のスタッフが働いている¹⁶⁾。現在A社では、旅行通販企業のB社、飲食のC社など、さまざまな企業のBPOを請け負っている。A社では請け負う企業により異なるが、B to B（企業—企業）、B to C（企業—消費者）と幅広い事業展開を行なっている（図1）。

B社はグローバルに展開する大手旅行通販サイトである。翔さんと大輝さんはA社傘下のB社のコールセンターの日本チームで働いていた。日本チームの他にも、韓国、フィリピン、中国など、さまざまな言語での対応を行っていた。A社を扱う人材紹介会社によれば、A社には300人におよぶ日本人が採用されていると述べられていた。2023年外務省の在留邦人数調査統計によれば、マレーシアにおける邦

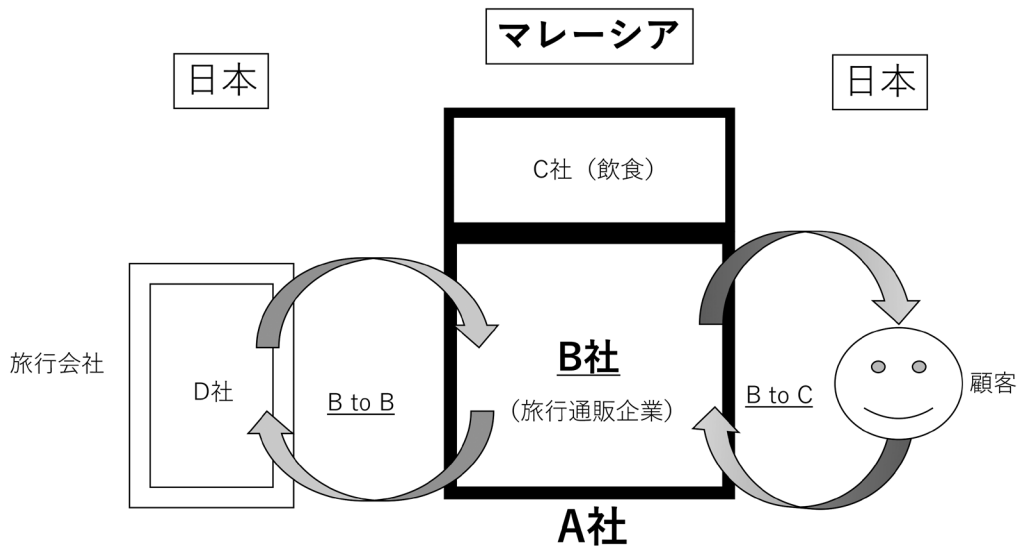


図1 マレーシア企業A社と日本のクライアント

出典:インタビューより筆者作成

人数は、2万657人である。在マレーシア邦人総数とA社の日本人スタッフ数を比較した場合、かなりの割合を占める。ここで一つ留意したい点は、コールセンターなどで働く現地採用の日本人スタッフ、特に若者の中には、マレーシアへ赴任後、在留届を出さない場合がある。したがって、2万人657人という数が正確な数字ではないと予想される。

翔さんにB社の日本チームについて質問したところ、全員日本人が対応しており、40人以上が働いていると語っていた。筆者のこれまでの調査によれば、マレーシアの日系企業1社で40人の日本人スタッフを雇用することは稀であり、この点は、前述のプル要因に重なる。

また、コールセンターというと顧客が企業に電話で問い合わせるB to Cをイメージする者も多いが、B社ではB to Cのみならず、旅行会社からの問い合わせ、すなわち、B to Bの対応も行っている。問い合わせの多くは、一般顧客からの電話であると語られていた。

4.4.2. シフト制勤務

B社のコールセンターでは、24時間体制で顧客の

対応を行う。それでは、B社の日本人スタッフは、どのような勤務形態なのであろうか。表1で示したように、翔さんは日勤である。日勤には、4つの異なる勤務パターンがある。第1は、午前7時から午後4時まで、第2は、午前8時から午後5時まで、第3は、正午から午後9時まで、第4は、午後2時から午後11時までの4パターンのシフト制勤務である。それぞれのシフトは、1時間の昼食と30分の休憩が含まれている。実働7時間30分である。昼食は、日により異なる時間帯にとるため、5時間働いてから昼食をとる日があれば、それ以上働いてからの日もあると語っていた。それでは、表1で夜勤と述べた大輝さんは、どのような勤務形態なのであろうか。大輝さんは、午後11時から午前7時までの勤務であり、途中1時間の休憩が含まれていた。

このように、B社では、5つの異なる勤務形態をシフトで動かすことにより、日本人顧客に対し24時間に対応を行っていた。マレーシアと日本とは、1時間の時差がある。日本が午前8時の場合、マレーシアは午前7時である。翔さんによれば、B社の日本チームは日勤が圧倒的に多く、日本時間の午前8時から深夜0時までの間、手厚い対応を行っていた。

ることがわかる。

それでは、1日に何件くらい問い合わせの電話が掛かってくるのであろうか。翔さんは、次のように語っていた。

「平日であれば25から30ぐらいですかね。土日であれば15から20ぐらいですかね。コールの時間(は)10分以内で終わらせるっていうのが目標としてあって、それ(が)達成できるとインセンティブも入るんですけど、それがあるのでみんなある程度意識してやってるっていうので、自分は大体15分以内にはコールが終わってるっていうところですね」

(翔さん、2024年2月インタビューより)

翔さんの語りからは、平日の方が問い合わせ数が多く、1日平均25本から30本の電話が日本から掛かってくると語られていた。1日7時間30分の勤務時間内に30本の電話対応を行った場合、1本の電話につき、約13分間の対応時間と考えられる。翔さんは、その13分の中には、顧客対応のみならず、B社のデータシステムに顧客とのやり取りを履歴として残す作業も含まれると語っていた。

このように対応を行う翔さんであるが、日本人顧客がB社のコールセンターに電話を掛け、まさかその通話がマレーシアに繋がっているとは、想像もしていないであろうと語っていた。そのことを象徴するような出来事が次の語りである。

「残業代が時間単位でも発生しないので、なので、みんなできる限りコールをうまくハンドリングして定時で上がるように頑張ってます。(終業間際にクレームの電話が入ること)それが一番最悪ですね。自分は1回だけですけど(終業間際にクレームを受けた経験が)あります。長かったですね…(中略)…(午後)5時退勤の時に(午後)4時45分過ぎ、本当あと(終業まで)15分ぐらいのタイミングで電話が来て、その方がクレームを申し(たて)たい(顧客で)。クレームの電話で、そのお客様の対応で最終的

に3時間コールがかかったので。ただこの3時間は無休なんですよね」

(翔さん、2024年2月インタビューより)

B社では残業代が支払われないため、終業間際の電話対応は、できるだけ早めに終わらせるよう、日頃から心がけていた。このような状況下で、できれば避けたいクレーム対応だったことがわかる。また、電話を掛けた日本人顧客も、自らの掛けている電話がマレーシアのコールセンターに繋がっていると知ったら、3時間には及ばなかったのではないだろうか。

それでは、夜勤の大輝さんは、どのような電話対応を行っているのであろうか。前述のように、大輝さんの勤務時間は、午後11時から午前7時までである。これは、日本時間の深夜0時から午前8時である。大輝さんは、夜勤について、赴任前に想像していたよりも苦でないと語っていた。なぜならば、日本時間の深夜0時から午前8時にB社へ電話を掛ける顧客が少ないからである。たまにある対応としては、B社の商品を購入し、海外旅行先でハプニングがあり、B社のコールセンターに電話を掛けるケースなどであると語られていた。

4.5. 先行研究との比較

本節では、三つの点で先行研究と比較し検討を行う。第1は、現地採用日本人女性スタッフとの比較である。先行研究では、日本人男性駐在員と彼らの業務をサポートする現地採用の日本人女性スタッフという構造が明らかにされている。前述のように、筆者はこれまでマレーシアで現地採用としてホテル業に従事する日本人女性スタッフについて調査を行ってきたが、彼女たちもまた日本人男性駐在員のサポート業務を行っていた。彼女たちがマレーシアで転職を考えた場合に、ホテル業よりも待遇(給与、残業が少ないなど)が良く、これまでの経験を活かせる職業として、コールセンターが選択肢の一つとして挙げられていた。本研究では、マレーシアのコールセンターで働く現地採用の日本人女性スタッフへのインタビューを想定し調査を始めた

ところ、予想に反し多くの日本人男性スタッフが勤務していることが判明した。このことは、日本の労働市場の変容やマレーシアの現地採用という働き方に日本人男性という新たな潮流が生じており、意図せざる結果と言える。

また、現地採用の日本人スタッフ数を把握する手掛かりは、海外在留邦人数調査統計の民間企業関係者本人である。女性の場合、日本から派遣される駐在員は稀であり、この統計により現地採用の人数をある程度特定することができる。一方で男性の場合は、このカテゴリーに駐在員と現地採用者が混在しており、現地採用者数を把握することは難しい。この点は、統計上では可視化することのできない人の移動であり、MSCという制度により加速したと言える。

第2は、マレーシアにおける日本語コールセンターという飛び地の形成である。大連における先行研究では、日本語が堪能な中国人スタッフがコールセンター業務を担っていた。一方マレーシアでは、日本人の若者を国際移住させ日本人顧客の対応をさせており、通話者は日本のコールセンターで対応を行っているような錯覚を起こしていた。

第3は、マレーシアのコールセンターは、現地採用の日本人男性の将来への足掛かりの役割を担っている点である。タイのコールセンターで働く日本人の年齢層は広く、日本社会のセーフティーネットの役割を担っていると述べられていた。一方マレーシアのコールセンターは、日本人男性の若者も多く、マレーシアが最終目的地ではなく、将来への足掛かりと捉えている点が異なっていた。この点については、次節で詳説する。

4.6. 将来の展望

翔さん、大輝さん共に、B社との契約は1年間である。近い将来、B社との雇用契約を延長するか否か、決断の時が迫っている。マレーシアでの就職を選択した一つの理由として、今後、航空会社の入社試験を受ける際の強みになると考えたからである。B社は、グローバル展開する旅行通販企業であり、現在行っている顧客対応の中には、航空券に関す

る問い合わせも多い。航空券の変更、キャンセル、払い戻し手続きなど、どれもが将来航空会社に就職した際に役立つと語られていた。翔さんは、就職活動中に外資系航空会社を受けていた。外資系企業は、即戦力を求める傾向がある。グローバル企業A社コールセンターでの就業経験は、今後、翔さんが外資系航空会社を再チャレンジする時に活かされるであろう。

また、大輝さんは、現在の就業経験を活かしながらインターネットを用いた副業を行うことや、オーストラリアのワーキングホリデーに参加したいと語っていた。

5. おわりに

本研究では、近年若者の中で増加傾向にあるマレーシアのコールセンターで現地採用として働く日本人スタッフについて、その実態を明らかにした。翔さんと大輝さんという二人の20代前半の若者を調査対象とすることにより、浮き彫りとなった点は、次の通りである。マレーシア政府が1990年代以降に掲げたMSC政策により、BPOが興隆する中で米国の大手BPOであるA社はマレーシアに注目した。A社はマレーシアに進出すると同時に、B社のコールセンターの中でも日本チームに日本語の流暢なマレーシア人を雇用するのではなく、日本人を日本から国際移住させていた。A社では、MSCステータスを得ることにより、さまざまな優遇措置がとられていた。その一つが、外国人知的人材の確保にはこれまでのような学歴および年齢制限を課さないという方針である。その優遇政策が日本人の現地採用者を増加させていた。従来の制度であれば、就労経験不足により就労査証が降りない若者に、マレーシアにおける雇用の場をもたらししていた。この点に目をつけた人材紹介会社は、求人者とマレーシアのコールセンターとの橋渡し役となり、プッシュ・プル要因を強化していた。

日本では、労働の現場で売り手市場が続いている。新卒者を採用する企業は、より良い人材の確保を願ってやまない。また、昨今の円安傾向が後押し

する形で、観光業を目指す若者の新たな回路として、マレーシアのコールセンターでの現地採用が一選択肢となると考えられる。

謝辞

調査対象者の方々には、多忙中インタビューにご協力いただきまして、お礼申し上げます。

付記

本研究は、科学研究費助成事業（基盤B, 研究課題番号：20H0146：研究代表者堀芳枝）の助成を受けたものである。

注

- 1) [<https://www.tourism.jp/wp/wp-content/uploads/2019/06/overseas-trip-2019.pdf>] (2024年1月28日閲覧)
- 2) Yahoo!トラベル、一休.com、楽天トラベル、るぶトラベル、ベストリザーブ、日本旅行、名鉄旅行、JTB、KNT、アゴダ、ホテルズドットコムである。
- 3) 独立行政法人国民生活センター「インターネットで予約したホテルや航空券トラブル（2023年9月20日）」によれば、インターネットで予約した旅行に関するトラブルの年度別件数は、2018年4,600件、2019年6,198件、2020年4,742件、2021年2,306件、2022年4,388件だった。
[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230920_1.pdf] (2024年1月28日閲覧)
- 4) ASEAN経済共同体ブループリント2025（概要）
[https://www.asean.emb-japan.go.jp/asean2025/asean2025_blueprint-aec.pdf] (2024年1月28日閲覧)
- 5) 第1位はシンガポール（世界第4位）、第2位マレーシア（世界33位）、第3位タイ（世界35位）である。
[<https://www.imd.org/centers/wcc/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness-ranking>] (2024年1月14日閲覧)
- 6) 「マレーシア国営通信（2023年8月15日）」
[<https://www.bernama.com/en/general/news.php?id=2216451>] (2024年1月28日閲覧)
- 7) 海外直接投資（Foreign Direct Investment, FDI）は承認された投資総額の55.9%（1257億リンギット）を占めており、上位5位は、第1位オランダ（350億リンギット）、第2位シンガポール（204億リンギット）、第3位米国（189億リンギット）、第4位中国（116億リンギット）、日本は第5位（112億リンギット）である（2023年12月6日「MIDA Press Release」）。
[[https://www.mida.gov.my/media-release/malaysia-creates-almost-90000-jobs-from-rm225-0-billion-approved-investments-for-9m2023-exceeding-full-year-](https://www.mida.gov.my/media-release/malaysia-creates-almost-90000-jobs-from-rm225-0-billion-approved-investments-for-9m2023-exceeding-full-year-annual-target)

[annual-target](https://www.mida.gov.my/media-release/malaysia-creates-almost-90000-jobs-from-rm225-0-billion-approved-investments-for-9m2023-exceeding-full-year-annual-target)] (2024年1月14日閲覧)

- 8) 大連ソフトウェアパークは総面積3km²であり、インフラ整備はもとより、工科系高等教育機関が30校、コンピューターおよび関連する専攻の高等教育機関18校、ソフトウェア開発の単科大学が6校ある。
<https://dlsp.com.cn/en/html/whyDalian.php>
(2024年2月2日閲覧)
- 9) クアラルンプール大都市圏とは、クアラルンプール連邦直轄領、プトラジャヤ連邦直轄領、シャー・アラム、ベタリンジャヤ、クラン、カジャン、スパン・ジャヤ、セラヤン、アンパン・ジャヤ、セパンの10自治体を包含するエリアを指す。
- 10) Malaysia Investment Development Authority Website
<https://www.mida.gov.my/ja/services/other-services/other-services-multimedia-super-corridor-msc/>
(2024年3月2日閲覧)
- 11) Malaysia Investment Development Authority Website
<https://www.mida.gov.my/ja/services/other-services/other-services-multimedia-super-corridor-msc/>
(2024年3月2日閲覧)
- 12) JETRO
<https://www.jetro.go.jp/biznews/2020/11/2ac92bf243c426f8.html> (2024年3月2日閲覧)
- 13) 本稿では、2024年3月2日YAHOO!ファイナンスにおける換算レート、1リンギット=31円を用いる。
- 14) The Commissioner of Law Revision, Malaysia ウェブサイト
<https://jtksm.mohr.gov.my/sites/default/files/202303/7.%20Private%20Employment%20Agencies%20Act%201981.pdf> 「Private Employment Agencies Act 1981」(2024年3月2日閲覧)
- 15) A社公式ウェブサイトを参照した。
- 16) A社公式ウェブサイトを参照した。

文献

- 阿部康久（2012）「中国大連市に進出した日本語コールセンターの存続状況」『地理科学』Vol.67, No.2, pp.51-69
- 海野恵一（2008）『本社も経理も中国へ—交通費伝票は中国で精算する—』ダイヤモンド・ビジネス社
- 外務省（2023）『在留邦人数調査統計』
- 加藤多恵子（2001）「アジアのIT人材育成—マレーシア：マルチメディアスーパーコリドー（MSC）計画におけるマルチメディア大学」『情報管理』Vol.44, No.6, pp.421-429
- 神谷浩夫（2018）「はじめに」神谷浩夫・丹羽孝仁編著『若者たちの海外就労「グローバル人材」の現在』ナカニシヤ出版, pp.i-iv
- 酒井千絵（1998）「ジェンダー規範からの解放—香港における日本人女性の現地採用就労—」『ソシオログス』第22号, pp.137-152
- 榊原憲（2013）「グローバル人口動態からみたオフショア・コールセンター立地に関する検討」『日本テレワーク学

- 会誌』 Vol. 11 No. 1, pp. 35–50
- 中澤高志・由井義通・神谷浩夫・木下礼子著 (2012) 「第11章 海外就職の経験と日本人としてのアイデンティティ——シンガポールで働く現地採用日本人女性——」由井義通編著『女性就労と生活空間——仕事・子育て・ライフコース』明石書店, pp. 229–260
- 藤岡伸明 (2017) 『若者ノンエリート層と雇用・労働システムの国際化——オーストラリアのワーキングホリデー制度を利用する日本の若者のエスノグラフィー』福村出版
- 松谷実のり (2014) 「現地採用移住の社会学的研究序説：グローバル化時代の多様な移住経験」『京都社会学年報』第22号, pp. 49–68
- 水谷竹秀 (2017) 『だから、居場所が欲しかった。バンコク、コールセンターで働く日本人』集英社
- Ben-Ali, E., and Vanessa, Y. Y. F. (2000) Twice marginalized : Single Japanese female expatriates in Singapore. Clammer, J., and Ben-Ari, E. (eds.) *Japan in Singapore: Cultural presences*. Curzon Press, London, pp. 82–110
- Castles, Stephen, and Miller, Mark J. (2009) *The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World, 4th edition*, Palgrave Macmillan. (=2011, 関根政美・関根薫監訳『国際移民の時代 第4版』名古屋大学出版会)
- Thang, L. L., MacLachlan, E. and Goda, M. (2002) “Expatriate on the margins: a study of Japanese women working in Singapore.” *Geoforum* 33, pp. 359–551
- Thang, L. L., Goda, M., and MacLachlan, E. (2004) “Challenging the life course: Japanese single working women in Singapore.” Thang, L. L. and Yu, W-H (eds.) *Old challenges, new strategies: women work and family in contemporary Asia*. Brill; Boston, pp. 301–322
- Thang, L. L., MacLachlan, E. and Goda, M. (2006) “Living in ‘My space’: Japanese working women in Singapore.” 『地理科学』61, pp. 156–171
- Yui, Y. (2009) “Japanese women’s work overseas and the activities of recruitment agencies in Singapore.” *Journal of Geographical Science*, 57, pp. 55–70