

世界をつなぐサービス

BUSINESS PROCESS OUT SOURCING

ビジネス・プロセス・アウトソーシング

KAGPHA
Tech Incorporated





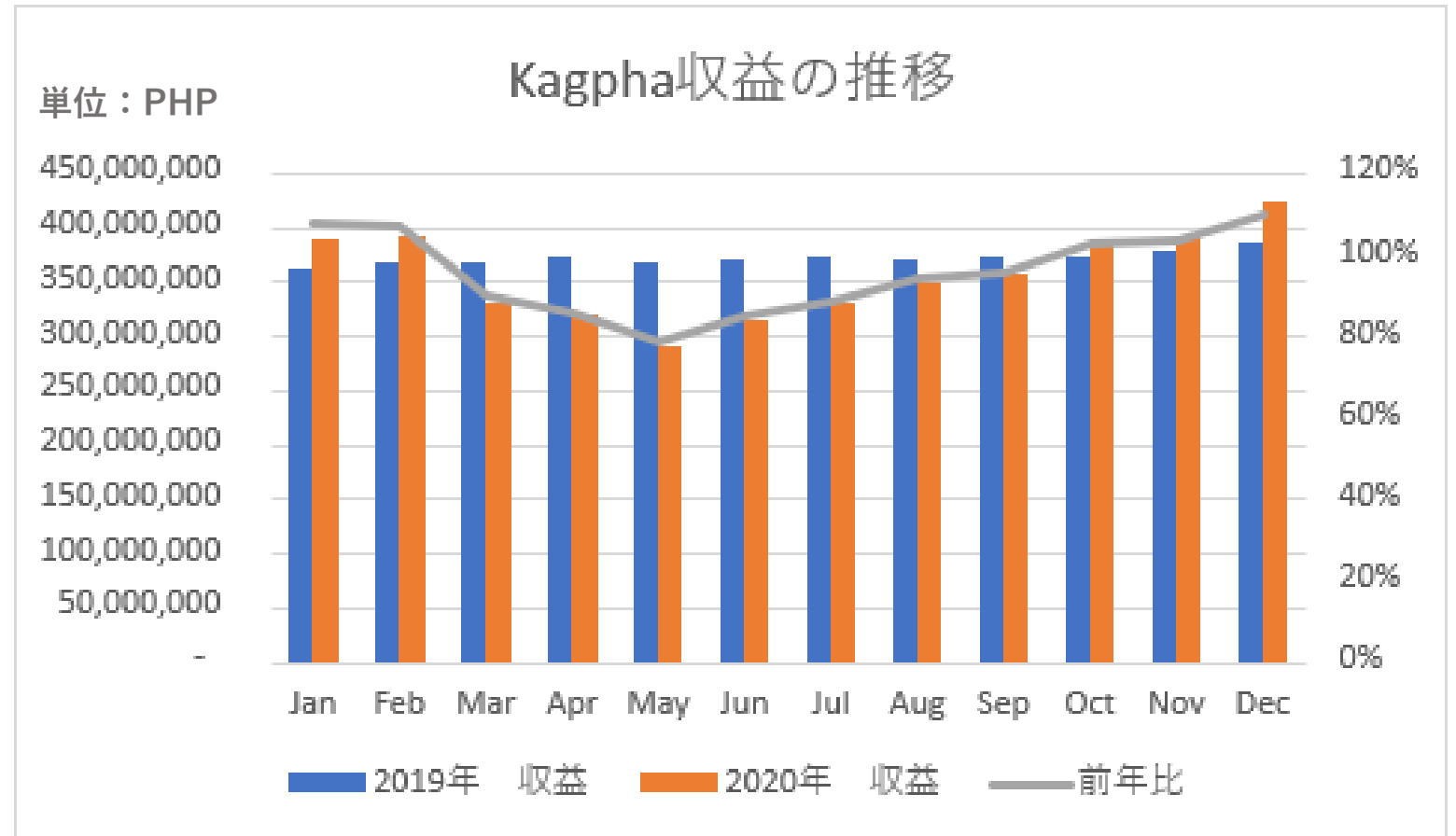
事業拠点 オルティガス・センター Ortigas Center

フィリピンの首都マニラの中でも一番のビジネス街は「マカティ(Makati)」ですが、マカティに次ぐマニラのビジネス街が「オルティガス・センター(Ortigas Center)」です。

特にコールセンターなど企業業務を代行する「ビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)」において、フィリピンの中心地となっています。BPO産業は時差の関係なく世界から受注できるので、「オルティガス・センター(Ortigas Center)」は24時間人の流れが止まらない街となっています。

年度	年間計
2019年	4,452百万PHP
	9,813百万円
2020年	4,266百万PHP
	9,403百万円

2021年9月1日時点 1PHP=2.2円で計算



主要取引先であるアメリカ国内での感染拡大



フィリピン国内のコロナ情勢

マニラ首都圏での厳しいロックダウン

1回目：2020年3月15日～5月15日

2回目：2021年3月29日～4月11日

3回目：2021年8月6日～8月20日



環境変化

発注元の事業縮小やリスク回避により
発注が弊社以外のBPOへ分散



体制変化

ワークフロムホーム(リモートワーク)
へ組織をシフトする期間へ
リモートでも収益を出せる体制の構築

BPOの従業員たちは パンデミックにおいて 不可欠

インターネットの問題解決、食事を注文、保険に関する問い合わせ、行政サービスに対する質問など、パンデミックの中でも常にあなたの問題を解決するためにBPOスタッフは待機しています。

[OPINION] Our BPO workers are essential in this pandemic

APR 1, 2020 6:33 AM PHT
DOM BALMES



Facebook icon: 'From solving internet problems, to taking food orders, to answering insurance inquiries and government service-related questions, there will always be a contact center agent ready to help you solve your problems in the midst of this pandemic'

BPO従業員をエッセンシャルワーカー
(不可欠な業務を行う労働者)として分類
され、通勤も許可



管理職者で
ワークフロムホーム(リモートワーク)
へ組織をシフトする為の協議・遂行

リモートワークにおける6つの課題

適切な機材



適切なコミュニケーションソフト



安定した通信環境



信頼関係



明確なゴール設定



生産性の確認



問題点の把握、および分析



プロダクティビティ（独自基準の生産性数値）や
顧客満足度の低下






オペレーションマネージャー

チームリーダー、トレーナーがそれぞれ
問題点の把握、分析を行い、解決策を模索



アカウント(顧客)

アカウントチーム(本社)

-  オペレーションマネージャー
-  チームリーダー
-  トレーナー

課題の把握・分析

アソシエイト(リモート)



課題の細分化

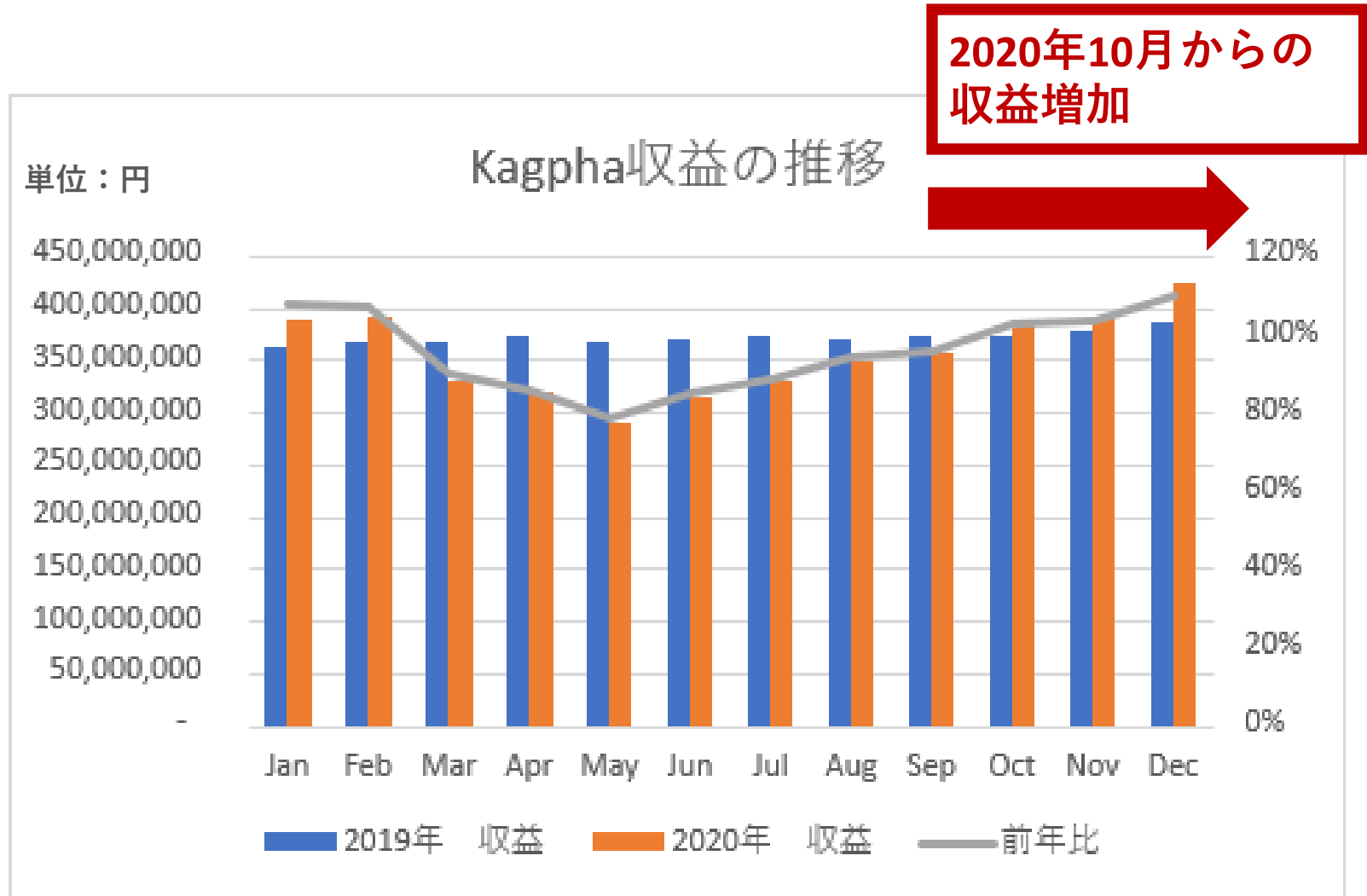
- モチベーション低下が主な要因
原因は様々
- └ ライバル心の欠如
 - └ コミュニケーション不足
 - └ 緊張感の欠如



課題の解決法

- 要因に応じた解決策を提示
- └ アソシエイトごとの成績開示
 - └ 休憩用モニターを作り会話促進
 - └ クライアント担当者の研修強化





地方都市の利点



交通・電力・通信などのインフラ整備が進んでいる

新たな人材の確保及び賃料など安価にオフィス環境の確保が可能



地方都市のBPO一例(Clark SM Techhub)

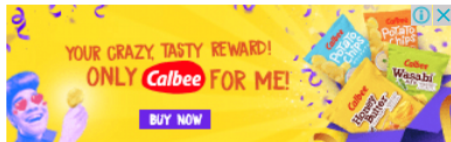
IT&ビジネスプロセス協会 ヘルナンデス氏の発言

BPO業界の全従業員のうち、27%、約35万人が地方都市に拠点を置いており、今後は多くの企業がそれに倣うでしょうと語る

EXPLORE ABS-CBN | ADVERTISE WITH US

☰ ABS-CBN NEWS

Amidst other crises that the world has seen, we have constantly been seeing growth after growth at different levels, but growth nonetheless. [The year] 2020 was a big surprise to us as the rest of the economy has to deal with a lot of contraction of the economy," Hernandez said.



"If we do it right we can contribute that... We have the opportunity to have a much better 2021 and 2022 creating jobs and bringing dollar exports into the economy," he added.

Its revenue was at \$26.7 billion in 2020, Hernandez said, adding that its current direct employment count is at 1.32 million.

While other companies imposed cost-cutting measures, the sector managed to add 23,000 new hires last year. It has also swiftly implemented a work-from-home arrangement to ensure continued service, he said.

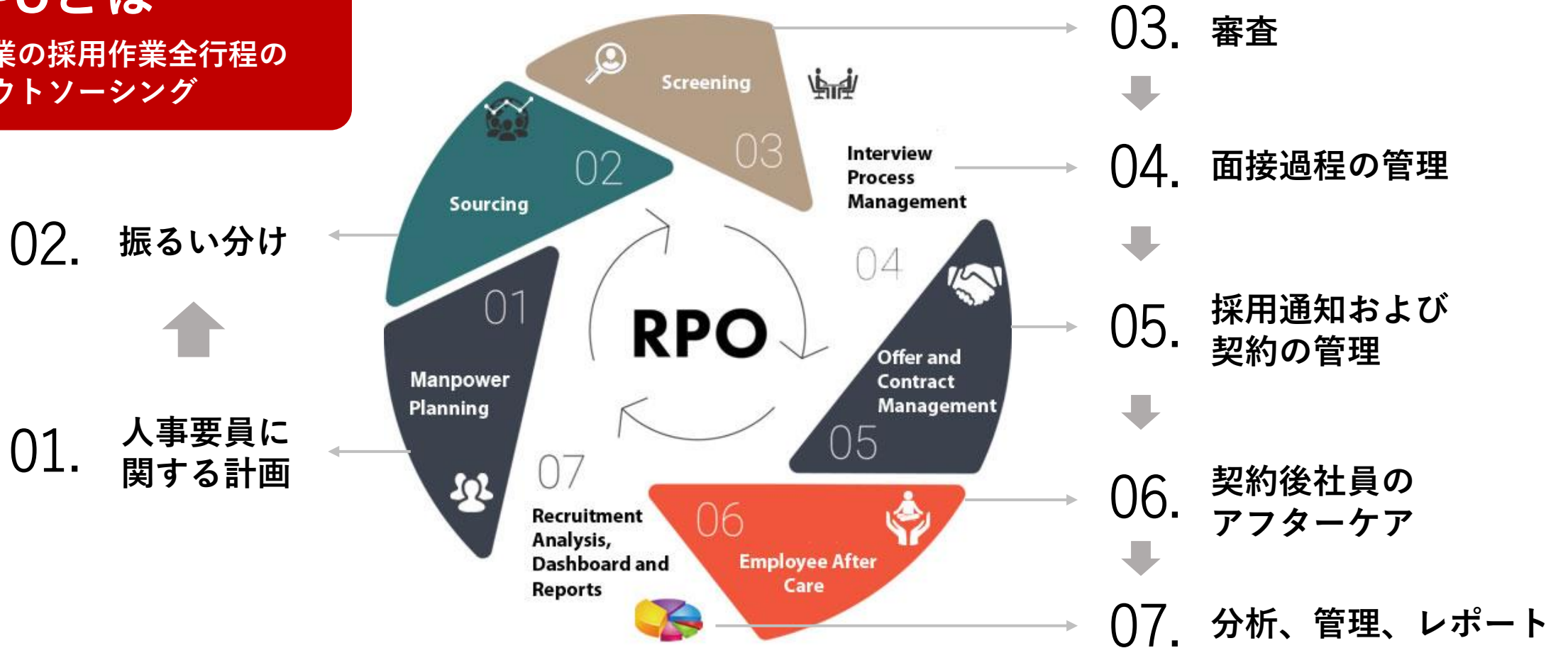
IT and business process outsourcing jobs can be "rapidly inclusive" given the adoption of hybrid work models, he said.

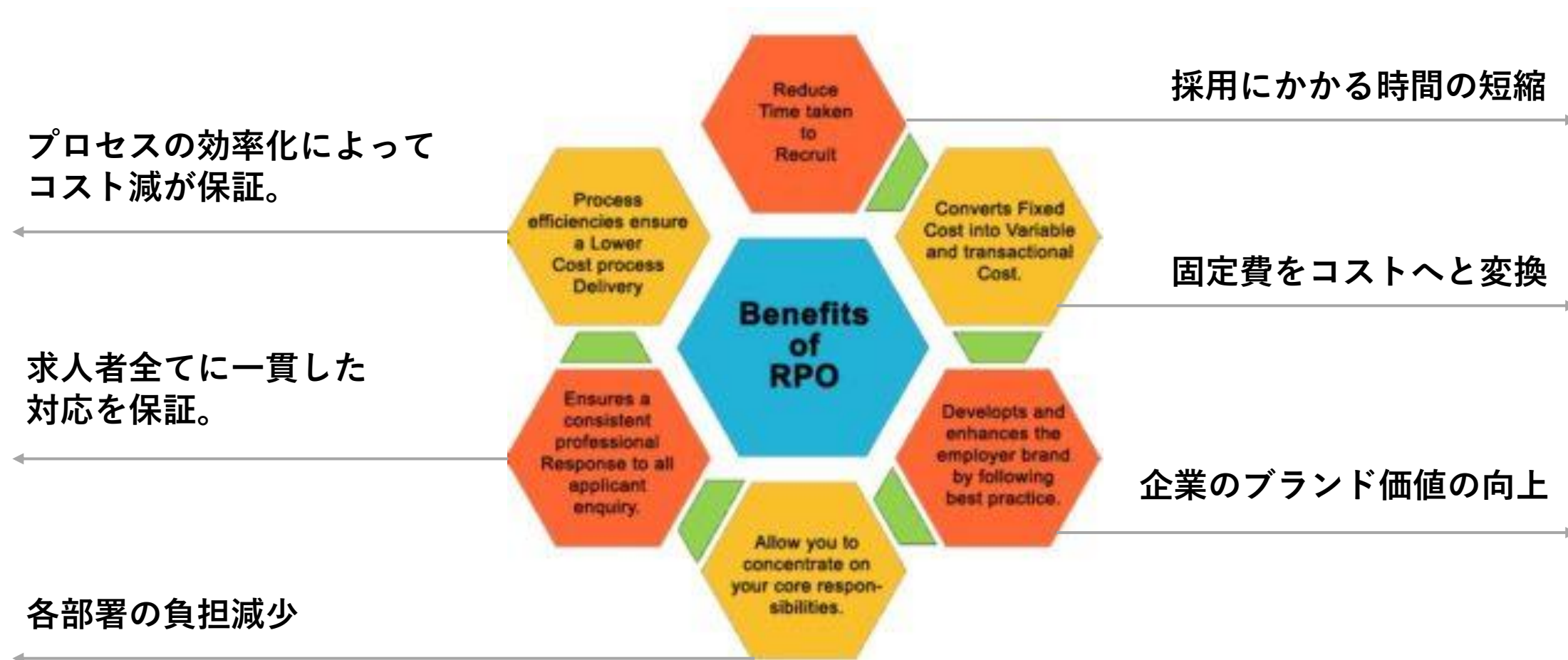
Hernandez said out of the total employees in the industry, 27 percent or about 350,000 are based in provincial cities. This is something that most companies will work on harnessing moving forward, he said.

During the pandemic, companies invested heavily in the work-from-home setup such as procuring pocket WiFi, fiber-to-home connectivity and laptops, among others, he said.

RPOとは

企業の採用作業全行程の
アウトソーシング





Deloitte.

Deloitte LLP

世界をつなぐサービス

BUSINESS PROCESS OUT SOURCING

ビジネス・プロセス・アウトソーシング

KAGPHA
Tech Incorporated

