＜論文＞

フィリピンにおけるビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）の成長とジェンダー
－コールセンターで働く女性たちの労働とライフコースを中心に－

Business Process Outsourcing and Gender in the Philippines
– Filipina Women at Call Centers –

堀芳枝（恵泉女学園大学）

（キーワード）
フィリピン、ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）、コールセンター、ジェンダー

（要旨）

本稿はグローバル化の最新動向であるビジネス･プロセス･アウトソーシング（BPO）の中でも､コールセンターに注目し、女性労働者の職歴の変遷と家族関係についてのインタビューを実施した。

フィリピンはアメリカ英語を話す、安価な労働力が豊富であると注目され、2011 年に世界で最大のコールセンターの拠点となった。これによってフィリピンは、サービス業の直接投資が進み、雇用機会も増大した。労働者たちはコールセンターの給与や福利厚生に満足しているが、アメリカなどの時差に合わせた労働時間やストレスから、病気になるものや、不当解雇などの問題もある。2013 年に労働組合が設立された。

インタビューでは、30 代中ごろから後半の既婚（離婚）女性たちは、20 代で輸出加工区の工場や家事労働者を経て、コールセンターで働いていた。したがって、コールセンターは移住労働者の帰国後の受け皿であると考えられる。また､20 代の独身女性たちは､大学を卒業した初職がコールセンターで、より安定した職に移るほかは、コールセンターで働き続けている。彼女たちの家族関係は、フィリピン社会にある伝統的な規範－「家族のブレッドウィナーは男性」や「お金よりも家族が大事」を受け入れながら仕事と家庭の両立をはかる者、それを破ってシングルマザーになる者など、その選択肢は多様である。BPO 産業は、大学を卒業（中退）した女性たちの国内雇用を創出した。今後、フィリピン女性の移住労働の数や質に影響を与える可能性は十分にあると考えられる。

1. はじめに

世界のオフショアビジネス・プロセス・アウトソーシング（Business Process Outsourcing：BPO）市場は 2,490 億ドル（2006 年）から 8,000 億ドル（2012 年）、そして 2014 年には 1 兆ドル（2014 年）と急成長し、グローバル化の最新動向として注目されている [1]。BPO とは従来企業が社内で行っていたサービス業務を法人格が違う組織間で業務宅をすること（外部企業型活用型）と、情報通信部門、物流部門、教育･研修部門などの事業部門を分社化して業務委託すること（分社化）である。そして、委託先が自国内の企業ならば､「オンショア（on-shore）」､比較的近い地域の「ニアショア（near-shore）」、距離的に離れた地域に委託する「オフショア（offshore）」の三つに分類される [2]。

フィリピンはASEAN諸国の中でも経済成長に伸び悩み、現在でも約9,000万人の人口のうち約900万人が世界のあらゆる国に合法・非合法で海外就労している。しかし、そのフィリピンが2011年にはコールセンターの拠点として、インドを抜いて世界のトップとなり、成熟したオフショア拠点として広く評価されるようになった。GDP成長率も2013年は7.2%、2014年も6.1%と好調である。アジア開発銀行も2014年のBPOの売り上げは、歳入全体の35.6%（GDPの3.5%）を占めていると報告している[3]。BPOはフィリピンの経済成長をけん引する、主要な産業であるといえよう。

そこで本稿は、フィリピンのBPOの中でも世界のトップと評されるようになったコールセンターで働く労働者の状況と、そこで働く女性のライフコースの分析を試みた。このようなテーマを設定した理由は次のとおりである。

第一に、従来のフィリピン研究は、フィリピンが他の東南アジア諸国と比較して経済成長できない原因、たとえばスペイン時代から続いている大土地所有制度の継続、政治における地主層の寡頭支配、マルコス大統領の開発体制下の負の遺産としての巨額な累積債務、政治腐敗や汚職など、に分析の重きをおいてきた[4]。したがって、フィリピンのBPOの成長を分析することは、フィリピン研究において、フィリピンがなぜ経済成長できたのかという新しい視点を提示することになる。

第二に、コールセンターを中心にBPOで働く女性の労働に着目することは、フィリピン女性の移住労働研究を発展させることにつながると考えたからである。フィリピン政府は1970年代の政治情勢の悪化による高い失業率を解消するために、1974年から中東に雇用創出を狙って海外への出稼ぎを奨励した。最初はフィリピン男性が中東のプラント建設などを中心に出稼ぎに行っていたが、1980年代後半からフィリピン女性もアメリカへの看護師、介護士だけでなく、香港やシンガポール、台湾など近隣諸国や中東へ家事労働者として働くようになり、「移住労働の女性化」が顕著になった。このフィリピン女性の移住労働についての先行研究は、枚挙にいとまがない[5]。

では、フィリピン女性がBPOで働いて、ある程度の収入を得られることは「海外に出稼ぎに行かなくても良い」という選択肢が増えたことになるのか。それとも「海外に行くまでの時間稼ぎ」なのか。そして、BPOは海外から帰国した女性たちの受け皿となっているのか。フィリピンのコールセンターで働く女性たちに着目することで、BPOの成長がフィリピンの「移住労働の女性化」にどのような影響を与えるのか、を予測できるのではないだろうか。

BPOについての先行研究はフィリピンBPO協会が発行している資料や、アジア開発銀行の調査報告書、森澤恵子の論文が挙げられるが[6]、筆者が先に示したような問題意識にもとづく研究はまだない。そこで、本稿ではまず、フィリピンの経済・社会指標から紐を解いてゆく。そして、コールセンターで働く労働者のアンケートやインタビューを通して職歴の変遷や家族関係の分析を試みる。本稿は実証分析の域を脱していないので、理論的考察については言及にとどめ、本格的な文献研究は今後の課題とする。

2. 経済・社会指標からみたフィリピン

ここではフィリピンの経済状況の推移と男女別雇用状況および、BPOについて統計資料を分析する。

表1はフィリピンのマクロ経済の推移（2005～2014年）である。実質GDP成長率は2008年のリーマンショックの影響で2009年に1.1%に落ち込んでいるが、2010年には7.6%とV字回復を記録した。また2011年は、ギリシャ危機を端緒とするユーロ経済圏やアメリカ経済の低迷で需要が落ち込んだ影響で3.7%だったが、それ以後は6%台の成長率で順調な伸びをみせている。また、直接投資の受け入れ額も2005年の17億3,900万ドルから、2014年には41億9,300万ドルと順調に増加している。

国内の失業率も 2005 年の 8.7%から、2014 年には 6.8%まで改善し、フィリピンの経済が好調であることがわかる。

表 1　フィリピンマクロ経済の推移

	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
実質GDP成長率（%）	4.8	5.2	6.6	4.2	1.1	7.6	3.7	6.8	7.2	6.1
名目GDP総額（10億米ドル）	103.1	122.4	150.2	173.4	168.6	200	224.2	250.5	271.7	284.7
消費者物価上昇率（%）	6.5	5.5	2.9	8.3	4.2	3.8	4.6	3.2	3	4.1
失業率（%）	8.7	8	7.3	7.4	7.5	7.4	7	7	7.1	6.8
輸出額（100万米ドル）	41,255	47,430	50,518	49,462	38,421	51,541	48,316	52,072	53,928	61,932
輸入額（100万米ドル）	47,418	51,773	55,516	56,746	43,092	54,932	60,495	62,128	61,832	64,530
経常収支（100万米ドル）	1,990	6,963	8,072	144	8,448	7,179	5,643	6,949	11,384	12,650
貿易収支（100万米ドル）	△9,998	△6,982	△8,008	△16,675	△8,962	△11,096	△13,866	△12,745	△10,648	△12,753
直接投資受入額（100万米ドル）	1,739	3,233	4,639	4,122	2,555	4,346	5,962	6,857	6,456	4,193
外貨準備高（100万米ドル）	18,494	22,967	33,751	37,551	44,243	62,373	75,302	83,831	83,187	79,541

（出所）国家統計局（Philippine Statistic Authority）フィリピン中央銀行（Philippine Central Bank）

次に、フィリピン GDP の産業別構成推移を見てみよう（表 2）。製造業を中心に成長したアジア NIES や中国とは異なり、フィリピンではサービス業の占める割合が高い。たとえば、表 2 を計算すると、2003 年にサービス業が産業全体に占めた割合は 52%、農林水産業は 14%、鉱工業は 33%である。そして、2012 年にはサービス業が 57%と全体の 6 割近くを占めている。その一方で、農林業水産業は 11%、鉱工業が 32%とそれぞれ微減した。

表 2　フィリピン GDP の産業別構成推移

（2000 年基準実質値、単位：100 万ペソ）

部門	2003年	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
農林水産業	559,470	583,629	596,727	618,457	647,687	668,550	663,744	662,665	680,445	698,736
鉱工業	1,336,430	1,406,338	1,465,272	1,532,814	1,621,226	1,699,171	1,666,601	1,859,515	1,901,401	2,024,580
鉱業	39,547	37,631	43,624	43,535	51,649	50,926	59,130	65,898	70,509	67,883
製造業	961,264	1,011,618	1,062,612	1,106,052	1,145,529	1,194,921	1,137,534	1,264,523	1,324,330	1,396,140
建設業	187,312	198,404	198,154	217,637	249,379	266,751	284,994	325,820	304,014	345,481
電気・ガス・水道	148,307	158,685	160,882	165,591	174,670	186,572	184,943	203,274	204,547	215,077
サービス業	2,112,569	2,286,974	2,419,280	2,564,959	2,759,375	2,869,379	2,966,895	3,179,358	3,342,564	3,591,549
輸送・倉庫・通信	300,683	337,039	360,885	376,398	408,076	423,952	423,398	427,766	446,026	486,535
商業	650,490	698,830	740,311	784,443	851,892	863,732	875,616	948,743	980,514	1,053,974
金融業	217,494	232,730	257,301	287,793	317,104	322,672	340,329	374,716	394,371	425,224
住宅・不動産	358,651	392,961	419,523	446,975	482,493	526,116	547,866	588,947	643,459	694,182
公共サービス・国防	196,030	210,720	212,055	219,563	222,665	227,223	241,009	255,087	255,776	264,326
その他民間サービス	389,220	414,694	429,205	449,788	477,145	505,683	538,667	584,100	622,418	667,309
総計	4,008,469	4,276,941	4,481,279	4,716,231	5,028,288	5,237,101	5,297,240	5,701,539	5,924,409	6,314,866

（出所）国際協力銀行（2013）『フィリピンの投資環境』: 31.

また、表 3 の部門別成長率からは、サービス業が順調に伸びていることがわかる。2011 ～ 2012 年だけをみても、サービス業は、運輸・倉庫・通信が 9.1%、商業が 7.5%、金融業が 7.8%、不動産業が 7.9%、そして BPO をふくむその他の民間サービスが 7.2%と、公共サービス・国防をのぞくすべての部門で 7%を超える成長率である。BPO の拡大は、2006 年から 2012 年の 6 年間の間に GDP の 4 － 5% を占め、44 万 8,000 人の直接雇用と 100 万人から 140 万人もの間接雇用を創出した。その結果、BPO オフィスの設立のためにオフィスビルの投資が活発化しただけでなく、外食産業やマンションなどの不動産投資などの個人消費の拡大にもつながっているという報告もある [7]。

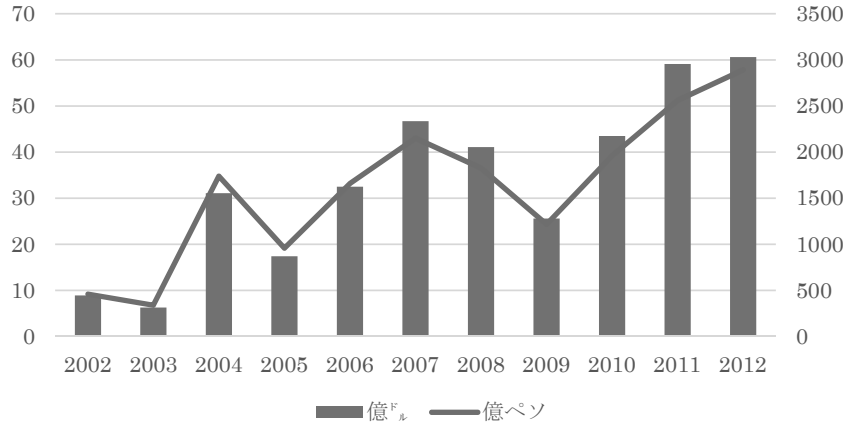
表 3　フィリピン GDP の部門別成長率

部門	2002～03	03～04	04～05	05～06	06～07	07～08	08～09	09～10	10～11	11～12
農林水産業	4.7	4.3	2.2	3.6	4.7	3.2	−0.7	−0.2	2.7	2.7
鉱工業	4.3	5.2	4.2	4.6	5.8	4.8	−1.9	11.6	2.3	6.5
鉱業	13.1	−4.8	15.9	−0.2	18.6	−1.4	16.1	11.4	7	−3.7
製造業	3.7	5.2	5	4.1	3.6	4.3	−4.8	11.2	4.7	5.4
建設業	3.2	5.9	−0.1	9.8	14.6	7	6.8	14.3	−7.3	14.4
電気・ガス・水道	7.4	7	1.4	2.9	5.5	6.8	−0.9	9.9	0.6	5.1
サービス業	5.5	8.3	5.8	6	7.6	4	3.4	7.2	5.1	7.4
輸送・倉庫・通信	12.2	12.1	7.1	4.3	8.4	3.9	−0.1	1	4.3	9.1
商業	5.1	7.4	5.9	6	8.6	1.4	1.4	8.4	3.3	7.5
金融業	6.2	7	10.6	11.9	10.2	1.8	5.5	10.1	5.2	7.8
住宅・不動産	5.3	9.6	6.8	6.5	7.9	9	4.1	7.5	9.3	7.9
公共サービス・国防	3.4	7.5	0.6	3.5	1.4	2	6.1	5.8	0.3	3.3
その他民間サービス	2.2	6.5	3.5	4.8	6.1	6	6.5	8.4	6.6	7.2
総計	5	6.7	4.8	5.2	6.6	4.2	1.1	7.6	3.9	6.6

（出所）国際協力銀行（2013）『フィリピンの投資環境』: 31.

表 4 をみると、外国直接投資（FDI）の総額は、2002 年から 2001 年までに 6 倍近く増加している。

表 4　フィリピンの外国直接投資認可総額の推移



（出所）国際協力銀行（2013）『フィリピンの投資環境』: 41.

そして、2010 年、2011 年の FDI 業種別受け入れ動向（表 5）では、製造業が全体の 55.5%を占めているが、前年比ではマイナス 12.7%となっている。その一方で、サービス部門の総額は製造業よりも小さいが、その伸び率は高い。たとえば、不動産業界への FDI は 43 億ペソから 617 億ペソと、前年比 14 倍にもなっている。また、輸送業が 8 億ペソから 12 億ペソ、BPO に関連すると類推される情報通信は 12 億ペソから 26 億ペソと 2 倍近い増加を示している。

表 5　業種別の FDI 受け入れ状況（認可ベース）

業種	2010 年（10 億ペソ）	2011 年（10 億ペソ）	2011 年構成比（%）
製造業	162.9	142.3	55.5
不動産業	4.3	61.7	24.1
電力・ガス	8.5	30.5	11.9
管理・補助活動	7.3	10.3	4.0
情報通信	1.2	2.6	1.0
専門・科学・技術	0.4	2.2	0.8
芸術・エンターテイメント	0.02	1.7	0.7
農林水産業	1.2	1.3	0.5
輸送業	0.8	1.2	0.5
飲食関連事業	2.2	1.0	0.4
その他	7.3	1.3	0.5
合計	196.1	256.1	100.0

（出所）国際協力銀行（2013）『フィリピンの投資環境』: 43. より筆者作成。

では、フィリピンのコールセンターにはどのような BPO の外国企業が参入しているのだろうか。2014 年 1 月 1 日付のフィリピン ABS-CBN ニュースは、BPO 上位 36 会社の売り上げが、国家財政の歳入の 1920 億ペソを占め、首位の Accenture と Convergys はそれぞれ 3 万 5000 人以上を雇用していると報じた。次ページの表 6 は上位 20 社の 2012 年における税総額を示したものである。

フィリピンは 1991 年外国投資法（共和国法第 7042 号）によって、外資比率が制限されている分野（ネガティブリスト）以外への外資は 100%認められることとなった。そして、1995 年特別経済区法（共和国法第 7916 号）が制定され、輸出加工区および特別経済区に関する奨励措置を規定している。

そもそも、BPO ビジネスは 1980 年代から欧米企業が、情報通信技術の発達にともない、利益の源泉である中核事業に経営資源を集中するために、バックオフィス部門を委託して効果を上げてきた[8]。1990 年代はインドで IT 関連を中心に BPO 産業が成長した。インドへの業務委託は、アメリカ国内の雇用機会を奪っているという批判もある[9]。そこで、フィリピンにおける BPO の発展も、同様の構造があることを念頭に入れながら、フィリピンの雇用についての指標を見てゆこう。

表 6　2012 年フィリピンにおける BPO 企業トップ 20 とフィリピン政府に収めている税額

	企業名	税額（10億ペソ）
1	Accenture	28.104
2	Convergys philippines Services Corp.	17.281
3	JPMorgan Chase Bank N.A-Philippine Global Service Center	10.805
4	24/7 Customer Philippines Inc.	7.711
5	Telephilippines Inc.,	7.241
6	TeleTech Offshore Investments B.V	6.978
7	Sutherland Global Services Philippines Inc.	6.805
8	Stream International Global Services Philppines Inc.	6.738
9	Sitel Philippines Corp	6.364
10	Deutsche Knowledge Services Pte.Ltd.	5.754
11	Sykes Asia Inc.	5.617
12	IBM Daksh Business Process Services Philippines Inc.	5.516
13	Aegis People Support Inc.	5.445
14	TeleTech Customer Care Management Philippines Inc.	5.402
15	IBM Business Services Inc.	5.211
16	Telus International Philippines Inc.	4.962
17	Shell Shared Sevices(Asia) B.V.	4.821
18	HSBC Electronic Data Processing(Philippines)Inc.	4.7
19	ePLDT Inc.	4.147
20	Spi CRM Inc.	3.501

ABS-CBN News 36 biggest BPO firms in Philippines
http://news.abs-cbn.com/business/01/01/14/36-biggest-bpo-firms-philippines
2016 年 7 月 29 日取得　より筆者作成。

まず、表 7 はフィリピンの男女別の雇用についての指標である。製造業やサービス業などの非農業部門で女性の雇用が占める割合は 41.8%で、年平均雇用増加率は女性の方がわずかに高く、失業率は女性の方がわずかに低い。したがって、女性の雇用機会は男性とほぼ同じか、それ以上である。しかし、女性の就業率は 46.7%と、男性のそれよりも低い。また、男性を 100 とした場合の女性の年間収入の割合は男性の 60%にすぎない。

表 7　フィリピンの男女別の雇用に関する指標

非農業部門において女性が占める雇用の割合	41.8%（2011年）	
男性を100とした場合の女性の年間収入率（2012推計）	60%	
年間収入の男女ギャップ（2012推計）	40%	
実質GDP成長率（2000～2010年平均）	4.74%	
	女性	男性
年平均雇用増加率（2000～2010年）	2.59%	2.17%
雇用弾力性	0.55	0.46
就業率（15歳以上）	46.70%	72.90%
失業率		
2008年	7.10%	7.60%
2011年	6.60%	7.30%
2012年	6.70%	7.20%
就業者全体の中で週40時間以下の労働に従事している割合		
2009年	9.20%	11.00%
2010年	8.70%	10.20%
2011年	9.20%	10.80%

（出所）Asian Development Bank（2013）, *Gender Equality in the Labor Market in the Philippines*, Mandaluyong City, Philippines, Asian Development Bank : 9 を参考に筆者作成。

表 8 は 2005 年の BPO の事業数と男女雇用者数、女性を 100 とした場合の男性の占める割合が示されている。2005 年に BPO 業界の雇用者数は 8 万 1,578 人、そのうちコールセンターは 4 万 8,308 人だった。男女比をみると、男性は 1 万 9,915 人、女性は 2 万 8,393 人で、男性は女性の 70%にとどまっている。また、アメリカやカナダの医師が英語で話す診察内容を聞きとってカルテを作成する医療転写やデータ入力処理は圧倒的に女性が多い。しかし、ハードウエアなどのコンサルタント業務、オフィスの管理やコンピューターの計算処理、アニメの動画作成については、男性の割合が高い。したがって、BPO の中でも女性はコールセンター、データ入力や医療転写の分野に進出していると言えよう。というのも、フィリピン人はアメリカのイントネーションに近い英語を話し、書くことができる英語力、アメリカの文化にも親しみ、陽気で明るい性格であることが、大きなメリットである。さらに、女性の方が相談しやすい、顧客のさまざまなニーズに対して臨機応変に対応する能力、あるいは長時間のデータ入力を厭わない忍耐力があると一般的に思われる傾向も挙げられる。

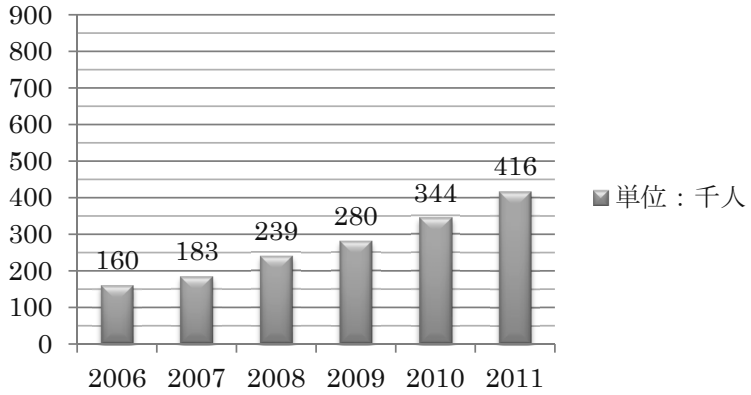
表 8　BPO 産業における男女別雇用内訳

BPO産業の業務別　分類	BPO事業数	雇用						女性を100とした場合の男性の割合
		総計		男性		女性		
		人数	%	人数	%	人数	%	
合計	3,107	81,578	100	36,353	100	45,225	100	80
ハードウエアコンサルタント	4	132	0.2	80	0.2	52	0.1	154
ソフトウエア出版	36	1,886	2.3	962	2.6	924	2	104
ハード・ソフトウエアについてのコンサルティング	160	8,124	10	4,521	12.4	3,603	8	125
データ入力・処理など	63	9,964	12.2	3,471	9.5	6,493	14.4	53
データーベース処理など	1,174	3,543	4.3	1,802	5	1,741	3.8	104
オフィス維持管理、会計、コンピューター計算処理	731	3,556	4.4	2,035	5.6	1,521	3.4	134
その他	839	3,724	4.6	2,388	6.6	1,336	3	179
コールセンター業務	75	48,308	59.2	19,915	54.8	28,393	62.8	70
医療情報転写	13	1,156	1.4	295	0.8	861	1.9	34
アニメーションフィルム作成など	12	1,185	1.5	884	2.4	301	0.7	294

（出所）National Statistics Office（2009）*Gender Facts Sheets* より筆者作成。

表 9 は、コールセンター業務の BPO の雇用者数を示している。表 8 は、2005 年の BPO 全体でも 8 万 1,578 人ほどの雇用者数であったが、2006 年にはコールセンターだけで 16 万人、2011 年には 41 万 6,000 人が雇用されている。したがって、コールセンターで働く女性も増加していることが容易に推測できる。

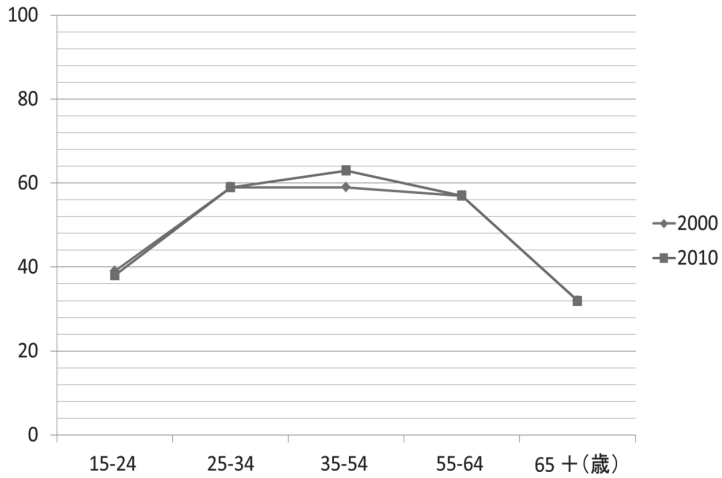
表 9　コールセンターの雇用者数



BPAP, *2012-2016 Philippine Information Technology and Business Process Management*（*IT-BPM*）*Road Map* から筆者作成。

では、フィリピンで BPO の発展とともに女性が労働市場に参入しているとすれば、女性の就業率にはどのような変化がみられるだろうか。表 10 は 2000 年と 2010 年のフィリピンにおける女性の労働力率を示したものである。2010 年の方が、35 ～ 54 歳の女性の労働力率がわずかではあるが上昇している。断定はできないが、BPO が結婚や子育て、あるいは海外の移住労働から戻った 35 ～ 54 歳の女性たちの再就職の場となっているのかもしれない。

表 10　フィリピンにおける女性の労働力率



（出所）Asian Development Bank（2013）, *Gender Equality in the Labor Market in the Philippines*, Mandaluyong City, Philippines, Asian Development Bank: 11.

以上のことから、フィリピンでは2008年のリーマンショック以後も成長している背景には、BPO産業の発展がある。欧米系のBPOの進出は国内の雇用機会を増大させ、女性の雇用拡大をもたらした。さらに、商業や運輸、通信、そして不動産といった他のサービス業の成長も促した。次節では、コールセンターで働く労働者の現状や女性の職歴の変遷と家族関係について分析する。

3. コールセンターで働く労働者の状況

2000年には4社のみだったコールセンターは、2005年には100社以上が進出し、雇用者数は11万2,000人であった。同年の売上高は16億ドル、フィリピン名目GDPの1.6%に相当した[10]。そして、2010年のコールセンターの市場規模は89億ドル（約7120億円）となり、インドを上回る、世界一のコールセンターの拠点として一躍注目を浴びていった[11]。

フィリピンにコールセンターを集中させる利点は何であろうか。まず、人件費の安さである。2013年のインドのニューデリーにおける非製造業スタッフ（一般職）の月給は、562ドル（2万9,841ルピー）。これに対し、フィリピンのマニラでは493ドル（2万454ペソ）だった。また、同年のニューデリーの非製造業の課長級の月給が1,442ドル（7万6,584ルピー）であるのに対し、マニラは248ドル低い、1,194ドル（4万9,479ペソ）であった[12]。

次に、フィリピン人の英語のアクセントがアメリカ英語に近く、通常100時間のアクセント矯正をすれば、委託元企業が要求するレベルに達せるという[13]。そして、コールセンターで女性が多いのは、顧客にとっては女性の方が話しやすく相談しやすい、女性はコミュニケーションが得意である、様々問題について柔軟に対応するであろうという、ジェンダー観や、先述した「陽気で明るいフィリピン人」というイメージの影響もあると推測される。

では、コールセンターの労働者はどのような状況で働いているのだろうか。先行研究には具体的な情報が少なかったので、筆者は簡単なアンケートを実施した（2014年2月および3月）。表11はその結果を示したものである。回答してくれた32人のプライバシーを保護するため、名前と会社名は伏せてある。企業は給与などの情報を外部に漏らすことを禁じているからだ。しかし、表6で記載した企業もふくまれていることは述べておく。

質問項目は回答者が仕事の合間でもすぐ答えられるように、基本的かつ簡単なものに限定し、年齢、最終学歴、オフショアBPOの仕事を開始した年、現在の会社、オフショアBPOで働き始めた時の年収と現在の年収、労働時間、部署などとした。「オフショアBPOで働いてよかった点」については自由記述とし、その結果と考察を以下のようにまとめた。

第一に、彼女（彼ら）の年齢層は、20代から30代後半までと幅広い。また、過半数が独身と回答している。紙面上の回答だけなので、同棲中、事実婚、あるいは20代に結婚して離婚したから独身なのか、詳細は確認できなかった。しかし、2005年のフィリピンにおける合計特殊出生率が3.0であることを鑑みると[14]、都会で相対的に高収入である彼らのライフスタイルや価値観は、自由を謳歌し、個人主義的な傾向があるかもしれない。これはBPOの発展にともない、フィリピン都市部に新しい中間層が誕生しつつあると予測できる。

表 11　コールセンターで働く労働者のプロファイル（リサーチ・アシスタントを通して収集したアンケート用紙をもとに、2014 年 3 月筆者作成）

NO.	性別	生まれた年	年齢	未婚・既婚	最終学歴	大学名	卒業年次	卒業次の年齢	BPOスタート時	現在の会社	初任給（P・年）	現在の給与（P・年）	労働時間（h）	現在働いている部署・職階など	高収入	福利厚生
1	女	1979	35	離婚	大学	UP Los Banos	2000	21	2002	未回答	12万	30万	8	管理職	○	
2	女	1979	35	既婚	大学	CEUマニラ	2002	23	2004	A	18万	34万5,000	8	カスタマーサービス マネージャー		○
3	女	1984	30	未婚	大学	Univ of Perpetual Help	2009	25	2005	未回答	14万4,000	26万4,000	8	クレジットマネージメント コンサルタント	○	
4	女	1977	37	既婚	大学	P.L.M	1997	20	2005	B	15万6,000	22万8,000	8	テクニカルサポート		○
5	女	1976	38	既婚	大学	UPLB（92－94）、UPHSL（94－96	1996	20	2005	B	26万4,000	未回答	8	オーストラリアのビジネスブロードバンドネット接続料金の問い合わせ	○	
6	女	1986	28	既婚	大学	Politechnic Univ of PH	2006	20	2006	D	10万8,000	24万	8	Petailer Billing Analyst,Customer set-up & Amend	○	○
7	男	1988	26	未婚	大学	T.U.P	2006	18（中退）	2007	A	18万	25万3,000	8	販売チーム マネージャー	○	○
8	女	1983	31	未婚	大学	Lyceum of Batangas	2006	23	2007	A	18万	21万6,000	8	Customer Associate Executive Sales, Technical and biling	○	
9	女	1979	35	未婚	大学	Centro Escolor University	1998	19	2007	C	18万	30万	7.5	テクニカルサポート		○
10	女	1980	36	既婚	修士	Politechnic Univ of PH	2006	26	2007	未回答	21万6,000	26万4,000	8	コールセンターのオペレーター	○	
11	男	1986	24	未婚	大学	Emilio Aguinaldo College	2006	20	2008	C	18万	27万6,000	7.5	テクニカルサポート	○	○
12	女	1988	26	未婚	大学	SPCBA	2008	20	2008	A	18万	25万3,000	8	販売チーム マネージャー	○	○
13	女	1988	26	未婚	大学	Letran College	2008	20	2008	A	18万	25万3,000	8	販売チーム マネージャー	○	
14	女	1988	26	未婚	大学	UUR Lady of Fatima University	2008	20	2008	C	18万	30万	7.5	テクニカルサポート	○	
15	男	1985	29	未婚	大学	Bulacan State University	2006	21	2008	I	19万2,000	27万	8	テクニカルサポート		
16	女	1979	33	既婚	大学	Cabanatuan Univ	2004	25	2009	C	18万	27万6,000	7.5	テクニカルサポート		○
17	女	1979	35	未婚	大学	AMA Computer College	2000	21	2009	B	18万	28万8000	8	カスタマーサービス		○
18	女	1986	24	既婚	大学	St. Augustine School of Nursin	2009	23	2010	A	21万6,000	26万4,000	8	カスタマー・サービス マネージャー（4年目）	○	
19	女	1985	29	既婚	大学	Politechnic Univ of PH	2005	20	2011	未回答	18万	27万6,000	8	カスタマーサービス	能力給に満足	
20	男	1983	31	未婚	大学	Colegio de Sam Lorenzo	2005	22	2011	J	月1万6,000	月1万8,000	8	カスタマーサービス マネージャー	○	
21	女	1983	31	既婚	大学	Lyceum of Batangas(1年で中退）	2004	21	2012	A	21万	25万2,000	7.5	カスタマーサービス マネージャー	○	
22	女	1976	38	離婚	大学	Adamson Univ	2007	31	2012	D	16万8,000	21万6,000	8	アジア、ヨーロッパの顧客に電話をかける仕事	○	
23	女	1979	35	未婚	大学	Pamantasan ng Maynila			2007(28)	C	18万	30万	7.5	テクニカルサポート	○	○
24	女	1979	35	既婚	大学	Malolos Univ	未回答		2007(28)	C	18万	30万	7.5	テクニカルサポート	○	
25	女	1981	33	未婚	大学	La Consolacion College	未回答		2008(27)	G	月1万4000	月2万	8	カスタマーサービス	○	
26	男	1984	30	未婚	大学	Univ of Naga	未回答		2009(25)	A	14万	44万	10	チームマネージャー	○	
27	男	1988	26	未婚	大学	Bicol Univ	未回答		2010(22)	C	18万	21万8,000	7.5	テクニカルサポート	○	
28	男	1986	24	未婚	大学	Mapua Institute of Technology	未回答		2010(24)	C	18万	32万4,000	7.5	テクニカルサポート		
29	女	1981	33	未婚	大学	BS Medical Technology	未回答		2010(29)	F	18万	36万	8	保険で治療代がどの程度適応するのか問い合わせに答える	○	○
30	女	1986	24	未婚	大学	Dagupan College	未回答		2011(25)	C	18万	21万8,000	7.5	テクニカルサポート	○	
31	男	1988	26	未婚	大学	Far Eastern Univ	未回答		2012(24)	E	21万	25万2,000	8	ケーブルサービス、ビデオ、電話、インターネット トラブル問い合わせ、販売	能力給に満足	○
32	女	1986	38	既婚	大学	St. I College	1996		2012(26)	H	18万	30万	8	カスタマーサービス		

第二に、最終学歴については、全員が大学と回答し、1 人は修士号も取得している。したがって、コールセンターには大学卒業程度の学力や英語力が求められていると推測できる。しかし、回答者の卒業年次とその年齢から推測すると、中途退学者や、経済的理由で 4 年以上かけて大学を卒業した者もいる（フィリピンでは 6 － 4 － 4 年制で、小学校のあとにハイスクールに 4 年間通う。大学には 16 歳で入学し、20 歳で卒業することになる）。たとえば、3 番は 2009 年に 25 歳で大学を卒業しているが、コールセンターには 2005 年、21 歳で始めている。働きながら大学を卒業した典型例であろう。

第三に、コールセンターで働き始めた年は、2002 年が 1 人、2004 年が 1 人、2005 年が 3 人だが、2007 年と 2008 年までには 18 人となっている。フィリピンで BPO の数が 100 を超えたのは、2005 年である。表 11 で見る限りでも、2005 年以降雇用も拡大したと考えられる。また、30 代はいくつかの職を経てからコールセンターの職を得ている。30 代が大学を卒業した 1990 年代後半には、コールセンターで働くという選択肢はなかったことがわかる。

第四に、年収を見てみよう。2015 年 5 月からフィリピンの最低賃金は 1 日 481 ペソ（1 ペソは約 2 円で換算、農業部門以外）である [15]。週休 2 日で月 20 日労働すると月給は 9,620 ペソ、ボーナスなしでの年収は、11 万 5,440 ペソである。これと図表 11 の年収を比較すると、コールセンターが高収入であることは一目瞭然である。特にマネージャーと記載のある 26 番は、年収 44 万ペソである。

また、年収の上がり幅も高い。たとえば、2002 年からコールセンターで働いている 1 番は 2002 年の初任給が年間 12 万ペソであったが、2014 年には 30 万ペソと、2.5 倍に増えている。また、2005 年に働き始めた 3 番の給与は、初任給 14 万 4,000 ペソから 2014 年には 26 万 4,000 ペソと、約 2 倍にアップしている。ただし、賃金上昇率が高すぎると、インドのように企業が委託先を変える可能性も出てくるので、今後はある程度まで上昇した後に、で高止まりすることが予想される。

第五に、自由記述欄ではコールセンターで働くことの利点として「高収入」と「福利厚生」という回答が多かった。そこで、表 11 にそのような回答をした番号に〇をつけた。これをみると、32 人中 23 人が高収入であることを自覚し、満足している。また、2 人は能力給に応じて給与が支給されることに満足していると回答した。ここでいう能力給とは、週と月ごとに電話の対応時間と対応の質、英語の発音など、いくつものパフォーマンスをチェックする「スコアカード」の点数で競争し、上位者に報奨金やお米などの物品を支給することである。しかし、後のインタビューの中で、この「スコアカード」で管理されることにストレスを感じたり、スコアが低くて辞める者もいることが判明した。

では、「福利厚生」の内容はどのようなものだろうか。自由記述欄の回答によると、年金や医療保険の他に、有給休暇について詳しく書かれていた。病気などの有給休暇 15 日のほかに、介護休暇が 5 日、冠婚葬祭の休暇が 5 日とあり、計画年休が 15 日も取得できる会社もあった。また、交通費全額支給や昼食代（夜食代）の至急、住宅ローンも借りやすいという回答もあった。フィリピンはもちろん皆保険ではないし、年金制度も未整備である。したがって、こうした福利厚生の充実は、コールセンターで働く大きなインセンティブになっていると考えて良い。

一方で、コールセンターの仕事ならではの苦労もある。例えば次節のケース 3 で取り上げた A さん（2014 年当時、35 歳）は顧客のクレーム対応部門で働いていた時には、一方的に怒鳴られ、そのストレスからぜんそくに罹ったこともあったという。また、同僚の中にはストレス解消に喫煙が習慣になった者や、夜勤明けに寝ようとして、寝酒をしているうちに、アルコール依存症になった人もいるという。比較的収入が高いのは良いが、仕事が終わるとストレス発散だと言っては、みんなでご飯を食べに行き、散財することも多く、何のために働いているのだろう、と思うこともあるそうだ。また、E さん（2014 年当時 35 歳）は「顧客に怒鳴り散らされる時や、顧客が細かい要求してくる時には、

まるで自分が支配されているかのようで、ストレスを強く感じる」と述べてくれた。また、I さん（2014 年当時 28 歳）は、「オペレーターはスコアカードで細かくチェック・管理されているので、決められた時間内に電話の処理を終わらないといけない。しかし、オーストラリア・アクセントの強い老人の英語だと聞き取りにくく、しかも話が長いとイライラする」と話してくれた。また、彼女は膀胱炎になったこともあるという。K さん（2014 年当時 32 歳）は、業務時間中は肘をつくことも禁止されていて、職場はとても厳しく緊張している雰囲気だと話してくれた。コールセンターの業務は、ただ電話対応をしていれば良いというものではなく、予想以上にストレスのかかる職場であることがわかる。

こうした労働者の問題を解決するために、2013 年 5 月 1 日にフィリピン BPO 労働者組合（BPO Workers Association of the Philippines、以下 BWAP と略）が設立された。組織は代表、事務局長、法律相談員ほか 8 人のボランティアスタッフで運営されている。筆者が訪問した 2014 年 8 月時点での会員は約 3,000 人であった。活動内容は、不当解雇や労働条件をめぐる裁判のほかに、法律セミナーや法律相談を実施している。また、夜間の労働者の帰宅の安全を守るために、何かあったらフィリピンの警察に直接電話をかけることができるように、電話番号を書いたステッカーをタクシーに貼るキャンペーンも行っていた。正規雇用者で構成される労働組合と異なり、非正規雇用も多く、より高い収入を求めて転職を何回も繰り返す労働者が多い状況の中で、今後の課題は組合の組織をどのように強化してゆくことにある。

4. コールセンターで働く女性たちの職歴の変遷と家族関係

では、コールセンターで働く女性たちがどのような職歴を歩んできたのだろうか。そして、彼女たちのキャリアや収入が世帯内関係にどのような影響を及ぼしているのだろうか。それらを分析するために筆者は、2014 年 8 月にマニラとラグナ州で 12 名のコールセンターで働いている（働いていた）女性と、法律事務所の経理などを委託されている BPO で働く女性 1 名、合計 13 名にタガログ語と英語で対面インタビューを実施した。

ラグナ州はマニラからバスで高速道路を走って 1 ～ 2 時間、1990 年代中ごろから電子部品の組み立て工場などの輸出加工区が設けられた。筆者は 1997 － 98 年にかけてこの地域の農村で現地調査をした。当時この地域の農村で生まれ育った女性たちは、高校や大学を卒業すると輸出加工区の工場で働き、20 代半ばまでには結婚して工場を辞めるか、さらなる収入を求めて海外に出稼ぎに行っていた。そして 2000 年代になると、この地域にコールセンターが進出した。したがって、マニラだけでなく、ラグナ州のコールセンターで働く女性たちにインタビューをすれば、女性の移住労働との関連がわかると考えた。

インタビューを実施した 13 人中 8 人が 30 代前半から 39 歳までの既婚者、5 人が 20 代の独身者であった。そして、既婚者 8 人のうち、輸出加工区で製造業の工場の勤務や中東や香港への移住労働を経て、現在コールセンターで働いている女性が 5 人もいた。筆者は彼女たちにとってコールセンターは、製造業の工場や移住労働から帰国した女性たちの就職の受け皿となっているのではないかと考えた。

さらに、既婚者 8 人のうち 6 人が離婚してシングルマザーになっていたことがわかった。離婚していない 2 人のうち、一人は専業主婦（コールセンターの夜勤に耐えられず 2 か月で退職）、もう一人はアメリカ法律事務所の委託会社で、経理を担当していた。本稿では、こうした既婚女性の 8 人のうちコールセンターで働く 3 人を紹介する。また、独身女性 2 人と、比較のために、アメリカの法律事務所の BPO で働く既婚女性 1 人、合計 6 つのケースを紹介したい。

＜ケース 1：B さん（シングルマザー、2014 年当時 34 歳）＞

B さんは 20 代前半にラグナ州の輸出加工区にある部品の組み立て工場で働いた。そして、工場での再雇用が難しくなってきた 29 歳の時に、ケアテーカーとして台湾に 1 年、30 歳の時に英語のチューターとしてサウジアラビアに出稼ぎに行った。そして、帰国後はコールセンターで働いている。

B さんはコールセンターで働きながら、男性と同棲して子どもを出産した。その夫は定職につかずにギャンブルをした。そして、産まれた子どもは肝臓に疾患があり、入退院を繰り返した。そのため、2014 年に子どもを連れて実家に戻った。「夫がいなくても、コールセンターでの収入があれば、実家のサポートもあるから、なんとかなる」と考えた末の決断だった。また、「コールセンターがあれば、もう海外に出稼ぎに行かなくてもいい」と考えた。だから、「夜のシフトの時は、眠たい時もあるけど、頑張る」、「私は健康だから頑張れる」そうだ。

実家では農業を営む父親（68 歳）と母親（64 歳）、オートバイの工場勤務をしている弟（27 歳）、無職の弟（25 歳）と自分の子ども（2 歳）で暮らしている。B さんは月給 1 万 2,000 ペソのうち 5,000 ペソを自分の母親に渡している。彼女曰く「フィリピンでは家計のやりくりをするのは母親だから」だそうだ。この発言から、B さんが実家では「母親」としてよりも、家族に現金を持ってくる「娘」として、27 歳の弟とともに、一生懸命働いていると観察できた。すなわち、B さんはコールセンターのキャリアと収入によって、夫を切り捨てた。また、実家においては、「母親」としての役割よりも「ブレッドウィナー」としての役割を期待され、B さんの子どもの「母親」の役割は、B さんの母親が担っていると推測できる。B さんは夫に尽くす妻という規範、子どもを育てるのは母親であるというジェンダー規範を、そのキャリア形成の中で乗り越えるとともに、家族もそれを承認したのではないかと観察した。

ケース 1：B さん（1980 年生まれ　2000 年 20 歳で大学卒業）の職歴

西暦	年齢	会社	場所	月給（ペソ）	特記事項
2000	20	製造業工場	ラグナ州	日給 120	電子部品の生産ライン
2002	22	製造業工場	ラグナ州	日給 210	同上
2002	22	製造業工場	ラグナ州	日給 350	同上
2009	29	ケアテーカー	台湾	15,000 台湾ドル	
2010	30	英語のチューター	サウジアラビア	11,000	
2011	31	コールセンター	バタンガス州	12,000	同棲・出産
2014	34				離婚

（インタビューにもとづき、筆者作成。）

＜ケース 2：D さん（シングルマザー、2014 年当時 38 歳）＞

D さん（38 歳）は地方出身だが、マニラで最も歴史がある有名私立大学の経済学部を 1998 年に 21 歳で卒業した。卒業してすぐ、ラグナ州のサンタ・ロサの輸出加工区の部品の組み立て工場で働いたが、1 年で実家に戻り、行政府関係の仕事をした。そして 25 歳の時に結婚して出産し、マニラで暮らした。しかし、夫の浮気が原因で 2004 年、27 歳で離婚をした。そして、2 年後、イギリス人男性（当時 60 代）と電話を通しての交際を始めた。これまでにイギリスにも 6 回訪問している。彼女はその地区では富裕層が住む住宅地に住んでいるが、その家はこのイギリス人男性に買ってもらった。

2007 年には香港に家事労働者として出稼ぎにも行ったが、1 家族 10 人という大所帯の家事を切り盛りするのが辛くて 6 カ月で辞めて帰国した。帰国後にコールセンターでの仕事をみつけてからは、今日まで続けている。コールセンターの収入は「とても満足している。娘と二人暮らしなので食費や光熱費は大してかからない。貯金もたくさんしている」。「貯金は娘の将来の教育費に使うつもりだ。ハイスクールはこの地域で優秀な子が集まる学校に入学させたい」と話してくれた。彼女の場合はフィリピンには珍しく、周囲に頼れる実家や親せきを持たず、娘と二人で暮らしていた。彼女が夜勤の時は、娘は家でひとりで眠るという。彼女の人生の中での第一優先は仕事と貯蓄、そして将来への投資として娘の教育に熱心であることが、観察できた。

ケース 2：Dさん（1977 年生まれ　1998 年 21 歳大学卒）の職歴

西暦	年齢	会社	場所	月給（ペソ）	特記事項
1998	21	製造業工場	ラグナ州	8,000	電子部品の生産ライン
1999	22	地方自治体の仕事	マリンドゥーケ	8,000	実家に戻る
2002	25				結婚・出産
2004	27				離婚
2006	29				イギリス人と出会う
2007	30	家事労働者として海外	香港	22,000	6 か月で辞める
2008	31	コールセンター	マニラ	28,000	
2011	33	コールセンター	ラグナ州	30,000	

（インタビューにもとづき、筆者作成。）

＜ケース 3：A さん（離婚、2014 年当時 34 歳）＞

A さんは建築関係の仕事を持つ父親（59 歳）と薬剤師の母親（62 歳）という経済的に安定した家庭の、4 人兄弟姉妹の長女として育った。フィリピンでは一流大学であるフィリピン国立大学ロスバーニョス校の栄養学科を卒業した。

A さんは食や栄養に関心があったので、卒業して地元のスーパーマーケットに就職した。しかし、賃金と労働条件に満足できなかったので、1 年後には地元を離れて輸出加工区にある外資系の企業でテレフォン・アポインターの仕事に就いた。「当時は BPO とかコールセンターという言い方はなくて、「テレフォン・アポイント」と言っていた。考えてみると、これが私の BPO キャリアの始まりだったわ」と発言した。その後、2005 年にマニラで大手のコールセンターに移り、2009 年には同じく大手のコールセンターに転職し、月収は 2 万 3,000 ペソにアップした。2014 年からは金融機関のコールセンターに転職した。ここは同じコールセンターでも、金融に関する専門知識などが必要であることとから、キャリアとしてはステップアップしたと考えて良いだろう。

A さんは 27 歳で結婚して第 1 子を、29 歳で第 2 子をもうけた。夫も BPO 勤務のため、夫は夜勤、A さんが日勤でやりくりをしていたが、2013 年に離婚し、子どもたちは夫が引き取った。現在は夫の母親が子どもたちの面倒を見ている。A さんは週末に子どもたちと過ごしている。自分の収入の一部を子どもたちの養育費に充てるほかは、自分の生活費にまわせるので、可処分所得は高い。

最初にインタビューをした印象では、A さんは離婚をして、仕事をしながら独身を謳歌している印象を持った。しかし、その後メールでやりとりをしている中で「コールセンターは年齢不問で、英語が上手であれば、誰でもいつでも働ける」が「子どもたちを引き取りたい」、「そのためにもう少し収入をアップできるような仕事に就きたい」と考えていることがわかった。

ケース 3：A さん（1980 年生まれ　2000 年 20 歳で大学卒）の職歴

西暦	年齢	会社	場所	月給（ペソ）	特記事項
2000	20	スーパーマーケット	ラグナ州	8,000	
2001	21	コールセンター	オロンガポ	10,000	テレアポ
2005	25	コールセンター	マニラ	11,500 － 19,000	
2007	27				結婚・第 1 子出産
2009	29	コールセンター	マニラ	16,500 － 23,000	第 2 子出産
	33				離婚
2014	34	金融機関のコールセンター	マニラ	16,500 －	

（インタビューにもとづき、筆者作成。）

次に、20 代の独身女性を 2 つ紹介しよう。彼女たちは、ちょうどフィリピンで BPO が拡大し始めた 2005 年ころに大学を卒業してコールセンターで働きはじめている。独身か婚約中ということで、可処分所得も大きいことが観察できた。しかし、家庭の事情によっては全額を家族のために使っている者もいた。その場合にはフィリピン社会で良く聞かれる「お金よりも家族が大事」という社会規範が強く作用していると観察した。

＜ケース 4：C さん（独身、2014 年当時 30 歳）＞

C さんは、ラグナ州私立大学経営学部を 25 歳（2009 年）で卒業した。フィリピンの教育システムは 6・4・4 年制なので、普通ならば 20 ～ 21 歳で大学を卒業するのだが、経済的理由で入学が遅れたり、学費を稼ぐために休学と復学を繰り返しながら卒業する場合もある。C さんも大学 4 年時に休学してアメリカ企業のコールセンターで働いて学費を貯め、23 歳で復学して卒業した。そして、大学を卒業すると同時に、別のアメリカ企業の大手コールセンターに就職し、5 年間で 3 つのコールセンターを転々とした。月給は 1 万 8,000 ペソまであがったが、将来性や年金、退職金などをふくむ生涯賃金を考慮して、ちょうど筆者がインタビューをした 2014 年 8 月に退職したばかりであった。9 月からはラグナ州政府の公務員として定年まで働くつもりであると答えてくれた。彼女の初職はコールセンターで、先に紹介した 30 代の既婚女性たちのように職歴を転々としていない。そして、これまで紹介した既婚女性たちはコールセンターでの賃金や労働条件に満足していたが、彼女はさらに安定した賃金と労働条件を求めて公務員への転職を果たしたと言える。

ケース 4：Ｃさん（1984 年生まれ、2009 年 25 歳で大学卒）の職歴

西暦	年齢	会社	場所	月給（ペソ）	特記事項
2005	21	コールセンター	マニラ	13,000	
2007	23	大学に復学			
2009	25	コールセンター	ラグナ州	16,000	
2011	27	コールセンター	ラグナ州	10,000	
2012	28	コールセンター	ラグナ州	18,000	
2014	30	州の行政府に転職		転職したばかりで？	年金と退職金を考慮

（インタビューにもとづき、筆者作成。）

＜ケース 4：G さん（独身、2014 年当時 30 歳）＞

G さんは 2005 年に大学の看護学部を卒業したが、看護師の国家試験に失敗した。そこで、22 歳でアメリカ企業の保険会社のコールセンターに就職して以来、今日まで同じ会社に勤務している。彼女はアメリカの時差に合わせて出勤するので、夜 8 時半から朝 5 時半の夜勤を 9 年間続けている。彼女が配属されているカスタマー･サービスでは、その保険の加入者が、歯や目などの治療をするにあたって、保険が適用される治療方法や金額についての問い合わせに答える仕事である。顧客のクレーム対応のようなストレスの強い部署ではないことが､同じ会社で続けられる秘訣であると説明してくれた。

現在 G さんは警備員の仕事をしている父親（60 歳）と教員を退職した母親（60 歳）、3 年前から肝臓を患っている兄とその妻（27 歳）と兄の子ども二人（3 歳、9 カ月）と暮らしている。兄の妻も輸出加工区の製造業で働いているが、月収は 1 万ペソ以下で、子どもたちのミルクやおむつ代ほかに費やされる。したがって、G さんの給与 1 万 4,500 ペソは、兄の肝臓の入院・治療費に充てられる。そのため彼女は貯蓄をほとんどしていない。

ところが、G さんは 2015 年に結婚することになった。しかし、結婚後も G さんは給与をすべて兄の治療費に使うという。結婚相手の男性（32 歳）も、それを了承していた（男性も一緒にやってきたので確認できた）。せっかく自分で働いて得る給与なのだから、すべて兄に渡さなくても良いのではないか、という筆者の質問に G さんは「お金がなくても、家族がみんなで仲良く暮らすことができれば幸せだから、お兄さんに私のお給料をあげてもかまわない」と笑顔で答えてくれた。フィリピンでは、一族の中で一番稼いだ人が、その両親だけでなく、兄弟姉妹や親せきにも分配することは、当然のこととであり、それを拒否することは「恥知らず（Walang hiya）」と評価されることがある。したがって、G さんの兄たちは、兄（とその家族）を養う「働き者の妹」という役割を担うことを期待している。そして、結婚相手もその規範を承認していると言えよう。

ケース 5：Ｇさん　1984 年生まれ、 大学看護学部　2005 年 22 歳で卒業）

西暦	年齢	会社	場所	月給（ペソ）	特記事項
2005	22	コールセンター	バタンガス州	12,000 － 14,500	

（インタビューにもとづき、筆者作成。）

最後にコールセンターで働く女性たちの比較として、法律事務所の BPO で働く J さんも紹介しよう。彼女はインタビューの際に、「お給料がいくらかってことは、絶対内緒にしておいてね」と、筆者に何度も念を押した。月給は 5 万 4000 ペソと夫よりも高収入である。そのことについて本人も家族も満足し、夫も J さんの仕事が続けられるように協力を惜しんでいない様子であった。そして、彼女は自分と夫がブレッドウィナーであることを強調していた。

＜ケース 6：法律事務所の BPO で働く J さん（既婚、2014 年当時 30 歳）＞

J さんは私立大学の経営学部を卒業して、病院や工場の経理を転々としてきた。転機が訪れたのは、2008 年に結婚した時の仲人の「コネ」で、マニラの法律事務所の BPO に入社したことであった。

この会社はアメリカ本社で働く人々のための経理処理、マーケッティング、サービスデスクやネットワーク・オペレーション・センターなどの部門がある。J さんは経理部門の管理職に大抜擢され、月給は 5 万 4,000 ペソとコールセンターよりも高かった。

J さんはマニラからバスで片道 2 時間はかかる、かなり離れた郊外の新興住宅地に新居を構えていた。彼女の勤務時間は午後 1 時から 10 時なので、交通渋滞を避けて出勤が可能だが、夜は 12 時近くに帰宅する。そのため、夫が毎晩バス停まで車で迎えに行っている。夫は自営業で 2 － 3 店舗を経営し、パンやケーキを販売している。8 歳の子どもが一人いて、彼女は朝、子どもを学校に送り出して、洗濯や掃除をしてから出勤する。子どもの夕飯や寝かしつけは夫や隣に住んでいる夫の両親が面倒をみてくれている。

では、J さんのキャリアと高収入は世帯構成にどのような影響を及ぼしたのだろうか。筆者が「J さんが主たる家計の担い手なんですね」と質問したところ、J さんは「夫と二人で家計を担っている」と、二人でというところを強調した答え方をした。

筆者は J さんの自宅でインタビューをした。周辺の家よりもずっとお金をかけていると一目でわかる新築の一戸建て、夫の趣味だといって、1 つ何千ペソもかかる「ガンダム」のプラモデルをガラスケースに飾り、電子レンジ、洗濯機、大型テレビなどの電化製品がそろえてあり、車はピカピカの新車であった。こうした生活の質を維持するためには、彼女の収入は必要不可欠であり、それゆえ夫も周囲も J さんの遠距離通勤や育児をサポートしているように思われた。J さんも自分の仕事の内容と収入にとても満足している様子であった。筆者と一緒に同行したフィリピン人たちに聞こえるように仕事の内容を喜々として話す姿が印象的であった。

この場合は、J さんの収入がとても高いが、それについて家族が満足して彼女をサポートしていることから、「働く妻」であること「家庭にあるべき母」という二重規範の亀裂は小さいように思われた。しかし、彼女が「夫と二人で」という発言から推測すると、J さんは意識しているのか、無意識なのかはわからないが、たとえ夫より収入があっても「世帯のブレッドウィナーは夫であるべき」という規範を覆そうとは思っていない、と推察した。

ケース 6：J さん（1984 年生まれ、2003 年 23 歳で大学卒業）の職歴

西暦	年齢	会社	場所	月給（ペソ）	特記事項
2003	23	病院受付	ラグナ州	5,000	
2004	24	メーカー	マニラ	8,000	経理担当
2005	25	製造業工場	ラグナ州	12,000	経理担当
2006	26	製造業工場	ラグナ州	10,000	経理担当
2008	27	法律事務所 BPO	マニラ	54,000	経理部門

（インタビューにもとづき、筆者作成。）

5. まとめと考察

ここまで、2000年代にフィリピンでBPOが成長したことを示した上で、女性が多い職場であるコールセンターに注目し、そこで働く女性たちの職歴の変遷と家族関係についてインタビューを分析した。ここでもう一度、BPOがフィリピン女性に与えた変化について考えてみたい。

まず、BPOの成長が促された背景には外国企業の直接投資の増加がある。これまでグローバル経済とジェンダーの研究においては新国際分業と製造業の関係が指摘されてきた。F. フレーベル、J. ハインリヒスらは、1970年代の石油ショックによる原材料価格の高騰と先進国の人件費の上昇にともない、企業の利潤率が下がった結果、企業が多国籍化して、技術革新による生産工程の分割も手伝って、資本にとって最も有利な地域に工場を移転・再配置させることが可能になった状況を新国際分業と指摘した。これは世界経済にとって大きな構造変換であり、途上国から世界市場に向けて工業製品を生産し輸出が可能になったのである[16]。さらに、M. ミースは多国籍企業が、途上国の女性の労働賃金が最も安価で従順で、最も操作しやすい労働力であることを「再発見」したからであると指摘した[17]。フィリピンはこの新国際分業によって急成長を遂げたアジアNIESや中国とは異なり、1970年代のマルコス独裁政権による政情不安、累積債務などさまざまな要因によって経済が停滞した。その代り、フィリピン女性は家事労働やベビーシッター、看護師・介護士などの「再生産領域の国際分業」に移住労働者として組み込まれていった。

フィリピンが外国投資を積極的に誘致するために輸出加工区の整備を再び本格化させたのは、1990年代半ばであった。2000年代になると欧米企業のオフショアBPOの候補地として、アメリカのイントネーションに近い英語を話し、アメリカの文化にも親しみ、陽気で明るく、相対的に安価な労働力が豊富なフィリピンへの直接投資が増大した。フィリピンという空間がサービス業のグローバル化に巻き込まれたと推測できる。そして、インタビューをした30代の既婚女性たちは、輸出加工区での工場労働者として、家事労働者として、そしてコールセンターのオペレーターとして、製造業、再生産領域、そしてサービス業の新国際分業の中で働くことを主体的に選択している。

BPOの発展は、大学卒業程度の学力と能力を持った女性たちに、国内で比較的安定した雇用を提供した。したがって今後、フィリピン女性の移住労働の数や質に影響を与える可能性は十分にあると考えられる。

筆者は先に紹介した「英語さえ喋れれば、何歳でもコールセンターで働くことができる」や、「コールセンターがあれば出稼ぎに行かなくてもいい」という発言を、他のフィリピン女性も発言するのをたびたび聞いた。比較的安定した職業を得るということは、人生の選択肢が増えることを意味する。本稿では6つの女性たちの家族関係を分析した。コールセンターで働きながら子育てしているシングルマザーは、コールセンターでの収入である程度暮らせる見通しがついているから、離婚という選択が可能となったといえよう。また、独身の女性たちは、より安定した職を選択することもできるし、結婚・出産後もそのまま働き続ける選択肢が開かれている。あるいは、「お金よりも家族が大事」や「ブレッドウィナーは男性である」というようなフィリピン社会の規範と折り合いをつけながら、仕事と家庭を両立させることも可能である。

今後フィリピンは、コールセンターよりも付加価値の高い会計や法務、医療専門分野そしてIT関連のBPOの誘致に力を入れる可能性も十分にある。そのためには、単なる語学力だけでなく、それぞれの専門知識を兼ね備えた人材が必要である。高学歴のフィリピン女性がそこに動員されてゆく可能性は高い。その際、家事や子育てなどの再生産領域を担うのは、これまで通り農村出身の低所得者層の女性たちであるだろう。そして、コールセンターの賃金と社会的地位は、相対的に低くなってゆ

くのではないだろうか。したがって、グローバル資本の移動を通して、フィリピン女性の階層化がさらに進展すると見込まれる。その時、本稿で取り上げたシングルマザーたちはどういった人生の選択をするのだろか。そして、グローバル資本とつながる専門職の女性が一定の層として増えてゆくと、フィリピン社会やジェンダー規範はどのように変化するのだろうか。これらについては今後も調査や分析を深めていきたい。

本稿は基盤研究（A）平成 23 ～ 27 年度「グローバル危機以降におけるアジアの新興／成熟経済社会とジェンダー」(研究代表　足立眞理子　お茶の水女子大教授)の研究成果の一部である。また経済・金融・投資情報代表伊佐治稔氏と野村総合研究所マニラ支店支店長高岡真紀子氏によりご指導いただいた。

注

1　経済産業省（2009）『BPO 研究会報告書』: 4−5.

2　関根和代（2010）「アウトソーシング・ビジネスの現状と課題」『東京経大学会誌』270:144−145. BPO の業務は「通常企業内部にて行われている総務・人事・経理・福利厚生・電話対応・システム運用などといった、主として間接業務に関して、発注企業から業務委託を受けて代行するサービス」である。付加価値の低いコールセンターや、パソコン製品の使用方法やトラブルに関するヘルプデスク、在庫管理や給与計算から、付加価値の高い IT 研究開発部門や制度設計などと幅広い分野にわかれている。詳しくは、矢野経済研究所（2013）『BPO 市場の実態と展望 2013』: 42−46. フィリピンの経済産業省は BPO を「サービス部門についてのビジネス・プロセスを第三者に委託すること」として、情報、ビジネス管理部門、セールス、マーケッティング、そして顧客のケアなどの分野の代講をおこなうことと広く定義している。Ramos-Magtibay, Nedelyn, Estrada, Gemma and Felipe, Jesus（2007）*An Analysis of the Philippine Business Process Outsourcing Industry*（ERD Working Paper Series No.93）, ADB: 3.

3　Asian Development Bank（2014）*Asian Development Outlook 2014: ADB Fiscal Policy for Inclusive Growth*, ADB: 215.

4　Celoza, F Albert（1997）*Ferdinand Marcos and the Philippines: the Political Economy of Authoritarianism*, Prager. Steinburg, David（2000）*The Philippines; a Singular and Plural Place*, Basic Books. Balisacan, Arsenio（2003）*The Philippine Economy; Development, Politics and Challenges*, Oxford University Press.

5　伊藤るり・足立眞理子編（2008）『国際移動と＜連鎖するジェンダー＞再生産領域のグローバル化』作品社。小ケ谷千穂（2001）「『移住労働者の女性化』のもうひとつの現実－フィリピン農村部送り出しの事例から」伊豫谷登士翁編『経済のグローバリゼーションとジェンダー』明石書店 : 161-186. Gonzales, Joaquin L.（1998）*Philippine Labour Migration: Critical* Dimensions of Public Policy, Singapore, Institute of Southeast Asian Studies. Choy, Catherine Ceniza（2003）*Empire of Care: Nursing and Migration in Filipino American History*, Durham and London.

6　たとえば、BPAP（2010）, *Offshoring & Outsourcing Philippines Roadmap 2010*, BPAP. JETRO マニラセンター（2006）『フィリピンコールセンター産業調査報告』JETRO. Ramos-Magibay, Nedelyn, *op. cit*. 森澤恵子（2008）「フィリピンの ICT 政策と ICT サービス産業の急成長」『季刊経済研究』大阪市立大学 30（4）. 森澤恵子（2010）「フィリピン ICT サービス産業の地方展開－セブ・ダバオの現地調査を中心に」『季刊経済研究』大阪市立大学 32（3-4）. 森澤恵子（2012）「フィリピンの IT-BPO 産業と包括的成長」『季刊経済研究』大阪市立大学 34（3-4）. 森澤恵子（2013）「フィリピンのネクスト・ウエィブ・シティの進展－イロイロ市・バコロド市の BPO 産業を中心に」『季刊経済研究』大阪市立大学 35（3-4）.

7　BPAP, *op. cit*. 31.

8　関根和代、前掲論文、145.

9　Dunbar, Katherine Read（Eds.）（2006）, *Does Outsourcing harm America?*, Greenheaven Press.

10　JETRO マニラセンター、前掲書 : 3.

11　『日本経済新聞』「アウトソーシング事業　フィリピンがインド猛追」2011 年 3 月 7 日朝刊 .『日経産業新聞』「新興市場の深層　フィリピン BPO 市場－コールセンターは世界一」2011 年 6 月 10 日 .

12　ジェトロ（2013）『第 23 回　アジア・オセアニア主要都市・地域の投資関連コスト比較』ジェトロ海外調査部 .

13　『インド新聞』「インド IT 業界、技術者の給与水準が上昇」の記事によると、2010 年インドの IT 業界の給与引き上げ率は、12 ～ 15%、2011 年は 20 ～ 21%、平均賃金上昇率は 15 － 18%と予測した。http://indonews.jp/2011/04/it-86.html（ 2016 年 8 月 31 日取得）

14　「アジアにおける人口と出生率の状況」内閣府統計資料 http://www8.cao.go.jp/shoushi/shoushika/whitepaper/measures/w-2007/19webhonpen/html/i1431100.html（2016 年 8 月 1 日取得）

15　フィリピン労働雇用省（Department Labor and Employment）のホームページ http://www.nwpc.dole.gov.ph/pages/ncr/cmwr.html（2015 年 11 月 15 日取得）

16　Frobel,F.,J.Heinrichs, and O.Kreye（1980）*The New International Division of Labor; Structural Unemployment in Industrialized Countries and Industrialization in Developing Countries*, Cambridge Univ. Press.

17　Mies, M.,V. Bennholt-Thomsen, and C.v.Welrhof（1986）*Patoriarchy and Accumulation on a World Scale: Women in the International Division of Labour*, London: Zed Books. マリア・ミース、奥田暁子（訳）（1997）『国際分業と女性－進化する主婦化－』日本経済評論社 : 169 ～ 181. その他にも以下を参照されたい。足立眞理子（1994）「経済のグローバル化と労働力の女性化」竹中美恵子・久場嬉子編『労働力の女性化』有斐閣 . 足立眞理子（1994）「ローザ・ルクセンブルク再考－資本蓄積・≪女性の労働≫・国際的性分業」田村雲供ほか編『女たちのローザ・ルクセンブルク』社会評論 .

参考文献

Asian Development Bank（2014）*Asian Development Outlook 2014: ADB Fiscal Policy for Inclusive Growth*, ADB.
Asian Development Bank（2013）*Gender Equality in the Labor Market in the Philippines*, Mandaluyong City, Philippines, Asian Development Bank.
Balisacan, Arsenio（2003）*The Philippine Economy; Development, Politics and Challenges*, Oxford University Press.
BPAP（2010）*Offshoring & Outsourcing Philippines Roadmap 2010*, BPAP.
Celoza, F Albert（1997）*Ferdinand Marcos and the Philippines: the Political Economy of Authoritarianism*, Prager.
Choy, Catherine Ceniza（2003）*Empire of Care: Nursing and Migration in Filipino American History*, Durham and London.
Dunbar, Katherine Read（Eds.）（2006）*Does Outsourcing harm America?*, Greenheaven Press.
Frobel,F.,J.Heinrichs, and O.Kreye（1980）*The New International Division of Labor; Structural Unemployment in Industrialized Countries and Industrialization in Developing Countries*, Cambridge Univ. Press.
Gonzales, Joaquin L.（1998）*Philippine Labour Migration: Critical* Dimensions of Public Policy, Singapore, Institute of Southeast Asian Studies.
Mies, M.,V. Bennholt-Thomsen, and C.v.Welrhof（1988）*Women-The Last Colony*, Zed Press.（古田睦美・善本裕子訳（1995）『世界システムと女性』藤原書店 .）
Ramos-Magibay,Nedelyn, Estrada, Gemma and Felipe, Jesus（2007）*An Analysis of the Philippine Business Process Outstanding Industry*（ERD Working Paper Series No.93）,ADB.
Steinburg, David（2000）*The Philippines; a Singular and Plural Place*, Basic Books.
足立眞理子（1994）「経済のグローバル化と労働力の女性化」竹中美恵子・久場嬉子編『労働力の女性化』有斐閣 .
足立眞理子（1994）「ローザ・ルクセンブルク再考－資本蓄積・≪女性の労働≫・国際的性分業」田村雲供ほか編『女たちのローザ・ルクセンブルク』社会評論 .
伊藤るり・足立眞理子編（2008）『国際移動と＜連鎖するジェンダー＞再生産領域のグローバル化』作品社 .
小ケ谷千穂（2001）「『移住労働者の女性化』のもうひとつの現実－フィリピン農村部送り出しの事例らか」伊豫谷登士翁編『経済のグローバリゼーションとジェンダー』明石書店 .
国際協力銀行（2013）『フィリピンの投資環境』国際協力銀行 .
ジェトロ海外調査部（2013）『第 23 回　アジア・オセアニア主要都市・地域の投資関連コスト比較』.
JETRO マニラセンター（2006）『フィリピンコールセンター産業調査報告』.
関根和代（2010）「アウトソーシング・ビジネスの現状と課題」『東京経大学会誌』270.
高岡真紀子（2007）『知的資産創造』11 月号 .
田巻松雄（1993）『フィリピンの権威主義体制と民主化』国際書院 .
森澤恵子（2008）「フィリピンの ICT 政策と ICT サービス産業の急成長」『季刊経済研究』大阪市立大学 30（4）.
森澤恵子（2010）「フィリピン ICT サービス産業の地方展開－セブ・ダバオの現地調査を中心に」『季刊経済研究』大阪市立大学 2（3-4）.
森澤恵子（2012）「フィリピンの IT-BPO 産業と包括的成長」『季刊経済研究』大阪市立大学 34（3-4）.
森澤恵子（2013）「フィリピンのネクスト・ウエィブ・シティの進展－イロイロ市・バコロド市の BPO 産業を中心に」『季刊経済研究』大阪市立大学 35（3-4）.
矢野経済研究所（2013）『BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）市場の実態と展望 2013』.

統計資料

National Statistic Office, *Gender Facts Sheets*, 2009.

その他の資料

ABS-CBN News 36 biggest BPO firms in Philippines
http://news.abs-cbn.com/business/01/01/14/36-biggest-bpo-firms-philippines（2016 年 7 月 29 日取得）
BPAP, *2012 -2016, Philippine Technology and Business Process Management（IT-BPM）Road Map*.
『インド新聞』「インド IT 業界、技術者の給与水準が上昇」http://indonews.jp/2011/04/it-86.html（2016 年 8 月 31 日取得）
フィリピン労働雇用省（Department Labor and Employment）http://www.nwpc.dole.gov.ph/pages/ncr/cmwr.html（2015 年 11 月 15 日取得）
「フィリピンの投資環境（Philippine Investment Environment）」http://www.asean.or.jp/ja/invest/about/country_info/philippines/invest_info.html（2016 年 7 月 29 日取得）
内閣府統計資料「アジアにおける人口と出生率の状況」http://www8.cao.go.jp/shoushi/shoushika/whitepaper/measures/w-2007/19webhonpen/html/i1431100.html（2016 年 8 月 1 日取得）
『日本経済新聞』「アウトソーシング事業　フィリピンがインド猛追」2011 年 3 月 7 日朝刊 .
『日経産業新聞』「新興市場の深層　フィリピン BPO 市場－コールセンターは世界一」2011 年 6 月 10 日 .