

サイボウズ、フィリピン・マニラで カスタマーセンター業務を開始

グローバルビジネス拡大に向け、APAC 地域の kintone ユーザーをサポート

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：青野慶久、以下サイボウズ）は、フィリピンのマニラに「グローバルカスタマーセンター マニラ拠点」を設立し、アジア・オセアニア地域の kintone ユーザーを対象にしたカスタマーセンター業務を3月17日に開始しました。

APAC 地域でのカスタマーサポート体制を強化し、グローバルビジネス拡大に向けてユーザー獲得に貢献できるカスタマーセンターを目指します。



グローバルカスタマーセンター マニラ拠点が所在するビルの外観と、マニラ拠点の内観

■フィリピン・マニラにてカスタマーセンター業務を開始した背景

サイボウズは、国内外に6つ（札幌、横浜、松山、那覇市前島、那覇市松山、アメリカ・ロサンゼルス）のカスタマーセンターを設置し、お客様に安心して製品をご利用いただくためのサポート体制を整えてまいりました。グローバルカスタマーセンター マニラ拠点は、ロサンゼルスにつづき海外で2つめ、国内外合わせて7つめのカスタマーセンターとなります。



サイボウズは海外拠点として、2022年3月にマレーシア法人、2024年3月にタイ法人を設立し、APAC地域における事業展開を拡大しており、さらなる成長に向けてサポート体制の強化の必要性が高まっていました。フィリピンの首都マニラは、数多くの企業がグローバルカスタマーセンターを開設しており、英語力やカスタマーサポートスキルの高いスタッフを採用しやすいことから、カスタマーセンター開設先として選びました。

■カスタマーセンター マニラ拠点の概要

グローバルカスタマーセンター マニラ拠点は、業務委託先の TMJP BPO Services, Inc.（フィリピン・マニラ、代表取締役社長：土屋美奈）との連携のもと、APAC 地域の kintone ユーザーを対象に、英語で主にメールでの問い合わせ対応を行います。

フィリピンでのカスタマーサポートにおいて豊富なノウハウを持つ TMJP BPO Services, Inc. と連携することで、日本国内でも高い評価を受けているサイボウズのカスタマーサポートの応対品質（ホスピタリティや、顧客からの問い合わせに対して適切な対応ができているかを測る指標）を海外でも維持し、画一的なカスタマーサポートではなく、お客様のニーズに合わせた問い合わせ対応、解決策の提供ができるコンシェルジュのようなカスタマーサポートを目指してまいります。今後は規模を拡大し、お客様のニーズに合わせてチャット対応やユーザーコミュニティといった Web サポートなどのチャンネルを増やし、24 時間 365 日での対応を可能にできる体制をつくっていく予定です。

業務開始日：2025年3月17日（月）

所在地：A.T. Yuchengco Centre, 21F 26th &, 25th St, Taguig, 1634 Metro Manila, Philippines

アクセス：Ninoy Aquino International Airport より車で約 30 分

連絡先：<https://www.kintone.com/support/>

主な業務内容：APAC 地域の kintone ユーザーのカスタマーサポートの窓口業務

対応時間：平日 9:00～17:00（日本時間）

・ TMJP BPO Services, Inc. : <https://www.tmjpsolutions.com/>

報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 広報

〒103-6027 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階

TEL: 03-6757-1250 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※商標・著作権表示に関する注記については、こちらをご参照ください。

<https://cybozu.co.jp/logotypes/trademark>