

■ AI時代に進化するミャンマーBPO・KPOの新たな役割

日本企業によるミャンマー活用は、従来の「人件費・運用コストの削減」を主目的としたBPO(Business Process Outsourcing)から、専門知識や高度な判断を伴うKPO(Knowledge Process Outsourcing)へと変化しています。

さらに現在は、生成AIやAIエージェントの普及によって、アウトソーシングの役割そのものが大きく変わり始めています。

AIが定型業務や大量の情報処理を担う一方で、次のような「AIを業務で安全かつ正確に活用するための仕事」が増加しています。

- ・AI学習データの作成
- ・AI回答の品質評価
- ・プロンプトの設計・改善
- ・AIが処理できない例外案件への対応
- ・日本語表現や文脈の確認
- ・AI出力の事実確認
- ・誤回答や不適切な出力の検知
- ・業務フローの設計
- ・AI処理結果の最終判断
- ・AI運用ルールや評価基準の整備

AI時代に求められるのは、単純に人をAIへ置き換えることではありません。

AIが得意とする大量処理や定型処理と、人が担うべき判断、評価、例外対応、品質保証を適切に分け、人とAIが協働できる業務体制を構築することが重要です。

その中で、日本語能力、高い学習意欲、ITリテラシーを備えたミャンマー人材は、日本企業のAI活用を支える重要な戦力となり得ます。

また、海外就労手続きの複雑化や出国時期の不確実性を背景に、日本語、IT、会計、Web、CAD、エンジニアリングなどを学んだ人材が、ミャンマー国内での就業を選択するケースも見られます。

日本企業にとっては、ミャンマー人材を日本へ受け入れるだけでなく、ミャンマー国内で雇用・育成し、日本向け業務を担う人材拠点として活用することも重要な選択肢となっています。

■ 主な活用領域

BPO (Business Process Outsourcing)

- ・経理・会計・記帳代行
- ・給与計算・人事労務補助
- ・OCRデータの確認・補正
- ・データ入力・データ整備
- ・請求書・領収書などの書類確認
- ・Webサイトの更新・運営
- ・ECサイト運営・商品管理
- ・SNS運用・コンテンツ制作
- ・カスタマーサポート
- ・市場調査・リサーチ
- ・書類確認・申請業務補助

KPO (Knowledge Process Outsourcing)

- ・CADトレース・積算支援
- ・図面確認・データ照合
- ・翻訳・通訳
- ・システム開発
- ・ソフトウェアテスト
- ・Webシステム運用
- ・データ分析
- ・業務分析・業務改善
- ・マニュアル・手順書作成
- ・品質管理・レポート作成
- ・AI導入前の業務整理・標準化

AIオペレーション

- ・AIアノテーション
- ・AI学習データ作成
- ・Human FeedbackによるAI品質評価
- ・AI回答の事実確認・検証
- ・LLM Evaluation
- ・プロンプト設計・改善
- ・AIエージェント運用支援
- ・AIワークフローの監視・例外処理
- ・RPA・AIによる業務自動化支援
- ・OCR・生成AI処理結果の品質管理
- ・AI出力に含まれる個人情報・機密情報の確認
- ・AI品質評価基準やチェックリストの作成

AIの性能は、モデルの性能だけで決まるものではありません。

学習データの品質、評価基準、運用設計、例外処理、人による確認、継続的な改善によって、実際の業務で得られる成果は大きく変わります。

そのため、AIが普及するほど、人が担う評価、判断、修正、品質保証の重要性も高まります。

これからのアウトソーシング人材には、単純な入力能力だけでなく、

「AIを使い、AIの回答を検証し、AIでは処理できない案件を判断する能力」

が求められます。

■ AI時代に変化する人材要件

従来のBPOでは、正確性、処理速度、反復作業への適性が重視されてきました。

一方、AIを組み込んだBPO・KPOでは、それに加えて次の能力が重要になります。

- ・業務の目的を理解する力
- ・AIの出力をそのまま受け入れず検証する力
- ・日本語の文脈やニュアンスを理解する力
- ・判断に迷う案件を適切にエスカレーションする力
- ・ルールや業務変更へ柔軟に対応する力
- ・個人情報や機密情報を適切に取り扱う力
- ・改善点を発見し、提案する力
- ・品質基準を理解し、再現性のある判断を行う力

つまり、AI時代のオペレーターは、単なる作業員ではありません。

AIを業務に定着させ、品質を維持し、継続的に改善する「AI運用人材」としての役割を担います。

完成された高度人材を外部から採用するだけでなく、基礎能力と適性を持つ若手人材を採用し、実務を通じて段階的に育成することが重要です。

■ ミャンマー人材市場の最新動向

現在のミャンマーでは、徴兵制度、外貨管理、海外送金義務、人材流出抑制策などを背景に、海外就労や出国に関する運用が継続的に見直されています。

採用や雇用契約が完了していても、求人・雇用契約の承認、OWICの発行、出国前承認、空港での最終確認などによって、予定どおり出国できない可能性があります。

一方で、海外就労手続きの長期化や不確実性により、日本語、IT、会計、CAD、Webなどを学んだ人材が、ミャンマー国内で働くことを選択するケースも見られます。

この変化は、ミャンマー国内におけるBPO・KPO・AIオペレーション人材の育成という観点では、新たな可能性を生み出しています。

ただし、「海外へ出られないため、優秀な人材を容易に採用できる」と単純に考えることは適切ではありません。

優秀な人材を採用し、長期的に定着してもらうためには、次のような環境が必要です。

- ・公正で透明性のある人事評価
- ・スキルや役割に応じた昇給制度
- ・日本語・IT・AI教育
- ・リーダーや品質管理者への昇格機会
- ・定期的な面談とフィードバック
- ・安定した電源・通信・就業環境
- ・長期的なキャリアパス
- ・適切な労務管理と福利厚生
- ・安心して相談できる職場環境

BPO・KPO拠点の競争力は、単純な人件費の安さだけではありません。

品質、生産性、教育力、定着率、管理体制を含めた総合的な運用力で評価する必要があります。

■ 出国・海外就労規制（男性）

徴兵制度の運用開始後、徴兵対象年齢に該当する男性の海外就労は、特に不確実性が高まっています。

2025年には、18歳から35歳までの男性について、OWICの新規発行や海外就労手続きを制限する運用が報告されました。その後、一定の期限までに雇用契約を締結していた人など、一部の既存契約者について出国手続きが再開された事例も報告されています。

したがって、対象年齢の男性全員が一律に出国できないと断定することは適切ではありません。

実際の取り扱いは、次の条件によって異なる可能性があります。

- ・雇用契約を締結した時期
- ・求人・雇用契約の承認状況
- ・OWICの取得・更新状況
- ・徴兵対象者としての登録状況
- ・新規就労か再渡航か
- ・出国前承認の取得状況
- ・空港での最終的な出国確認

現時点では、

「18歳から35歳までの男性の新規海外就労は不確実性が高く、候補者ごとの個別確認が必要である」

と捉えることが適切です。

日本企業には、渡航延期や候補者変更が発生する可能性を織り込んだ採用計画が求められます。

■ 出国・海外就労規制(女性)

女性についても、海外就労に関する審査や行政手続きは以前より複雑化しています。

徴兵制度上、一般の女性は18歳から27歳までが対象年齢とされていますが、海外就労について、男性と同様の全面的な制限が一律に運用されているわけではありません。

一方、日本向けの人材送り出しについては、2025年に送り出し機関1社当たり月15人までとする求人申請枠が報告されています。

このため女性人材についても、採用決定から出国まで数か月以上を要したり、行政手続きの状況によって渡航時期が変更されたりする可能性があります。

人数枠や承認方法は今後も変更される可能性があるため、実際の採用時には、送り出し機関を通じて次の内容を確認する必要があります。

- ・最新の求人申請枠
- ・雇用契約の承認状況
- ・OWICの取得状況
- ・出国前承認の進捗
- ・出国予定者リストへの掲載状況

■ OWICおよび出国前承認

OWIC(Overseas Worker Identification Card)は、ミャンマー国籍者が海外で適法に就労するための重要な身分証明制度です。

日本の特定技能制度においても、ミャンマー国籍者が海外で就労する場合、ミャンマー側の制度に基づきOWICを申請する必要があります。

また、2026年には、OWICを保有する海外就労者についても、出国前に労働当局の承認を受ける運用が改めて徹底されています。

出国予定者は、原則として渡航日の一定期間前までに申請を行い、承認者として確認されたうえで出国する必要があります。

そのため、OWICを取得しているだけで、必ず予定どおり出国できるとは限りません。

企業や送り出し機関は、少なくとも次の項目を個別に確認する必要があります。

- ・パスポートの種類と有効期限
- ・OWICの取得・更新状況

- ・求人・雇用契約の承認状況
- ・出国前承認の取得状況
- ・徴兵対象年齢との関係
- ・公式ルートによる送金実績
- ・空港での出国審査
- ・一時帰国後の再渡航手続き

制度運用は短期間で変更される可能性があるため、候補者本人や送り出し機関からの情報だけでなく、ミャンマー労働当局の最新発表を確認することが重要です。

■ 給与の海外送金義務

ミャンマーの海外就労者には、給与の一定割合を正式な金融機関を通じてミャンマー国内へ送金することが求められています。

これまでの運用では、海外就労者は給与の少なくとも25%を、本人名義の国内口座またはミャンマー国内の家族へ、正式な金融経路を通じて送金することが求められてきました。

送金は毎月、または複数月分をまとめて行うことができ、送金記録を証明書類として保管する必要があります。

また、OWICの発行・更新や再出国時に、公式ルートによる送金実績の証明を求められる可能性があります。

一方、公定レート、銀行の適用レート、市場実勢レートの間に差がある場合、海外就労者の実質的な可処分所得に影響します。

採用時には、提示する給与額だけでなく、次の内容も候補者へ説明する必要があります。

- ・給与送金義務
- ・送金割合
- ・指定された送金方法
- ・為替差
- ・送金手数料
- ・送金証明の保管義務
- ・OWICや再出国手続きとの関係

■ 日本の育成就労制度とは

日本では、技能実習制度を発展的に解消し、人材育成と人材確保を目的とする新たな「育成就労制度」が、2027年4月1日から施行されます。

育成就労制度では、原則3年間の就労を通じて、特定技能1号の技能水準に必要な人材を育成することが想定されています。

また、一定の要件を満たした場合には、本人の意向による転籍が認められるなど、従来の技能実習制度と比べて、労働者保護やキャリア形成を重視した制度設計となっています。

受入れ企業には、単なる労働力の確保ではなく、次のような対応が求められます。

- ・計画的な技能育成
- ・日本語教育
- ・適正な労務管理
- ・生活支援
- ・相談体制の整備
- ・特定技能1号への移行支援
- ・中長期的なキャリア形成
- ・本人が理解できる言語での労働条件説明

■ ミャンマー人材は育成就労制度で受け入れられるのか

2026年8月4日時点の結論

将来的に受け入れられる可能性はありますが、現時点では、ミャンマーから育成就労人材を正式に受け入れられることが確定した段階ではありません。

育成就労制度では、悪質な送出機関を排除し、適正な送り出しを確保するため、原則として日本と育成就労に関する二国間取決め(MOC)を作成した国から受け入れる仕組みとなっています。

送出機関を介して受け入れる場合には、相手国政府から提出された認定送出機関リストに掲載された機関を利用する必要があります。

MOCの協議中には、認定送出機関となることが見込まれる機関を掲載した「暫定送出機関リスト」が提出される場合があります。ただし、正式な監理支援機関の許可には、MOCの作成と正式な認定送出機関リストの提出が必要です。

2026年8月4日時点で公表されている育成就労制度の送出国・送出機関一覧には、次の国が掲載されています。

- ・インドネシア
- ・ウズベキスタン
- ・カンボジア
- ・スリランカ
- ・タイ
- ・タジキスタン
- ・ネパール
- ・パキスタン
- ・バングラデシュ
- ・東ティモール

- ・ブータン
- ・フィリピン
- ・ベトナム
- ・ラオス

現時点では、ミャンマーは育成就労制度の送出国・送出機関一覧に掲載されていません。

したがって、現状は次のように整理するのが適切です。

育成就労制度において、ミャンマー国籍者が法律上、一律に対象外と定められているわけではありません。

しかし、実際にミャンマーから人材を受け入れるためには、日本とミャンマー間のMOC、暫定または認定送出機関リスト、ミャンマー側の求人・雇用契約承認、OWIC、出国前承認などの手続きが整う必要があります。

2026年8月4日時点では、これらの準備が完了したことは公表されておらず、正式な受入れ開始が確定した状況ではありません。

なお、現行の技能実習制度や特定技能制度では、ミャンマーの認定送出機関や手続きに関する情報が既に公表されています。

ただし、これらは新しい育成就労制度における送出機関認定とは別の仕組みであり、現行制度の認定送出機関がそのまま育成就労制度でも認定されるとは限りません。

■ 育成就労制度開始後も残るミャンマー側の課題

今後、日本とミャンマーの間で必要な制度整備が行われたとしても、育成就労制度の開始だけで、安定した送り出しが直ちに実現するとは限りません。

実際の受け入れには、少なくとも次の条件が関係します。

- ・日本・ミャンマー間の育成就労に関するMOC
- ・暫定または認定送出機関リスト
- ・ミャンマー側の求人・雇用契約承認
- ・パスポートおよびOWICの取得
- ・出国前承認
- ・徴兵対象年齢との関係
- ・送り出し人数や求人申請枠
- ・公式ルートによる送金実績
- ・空港での最終的な出国審査

特に徴兵対象年齢に該当する男性については、育成就労制度が利用可能になった後も、出国やOWICに関する制限を受ける可能性があります。

そのため、日本企業は「ミャンマー人材を採用できるか、できないか」という二択で判断するのではなく、

「制度整備の進捗と、候補者の年齢、性別、契約状況、OWIC、出国承認を個別に確認しながら、段階的に準備すること」

が重要です。

■ 日本企業に求められる人材戦略

ミャンマー人材の採用から日本への入国までの期間は、次の要因によって大きく変動する可能性があります。

- ・MOCと送出機関リストの整備状況
- ・OWICの取得・更新状況
- ・出国前承認
- ・送り出し機関の申請枠
- ・求人・雇用契約の承認
- ・徴兵制度の運用
- ・日本側の在留資格手続き
- ・ミャンマー側の行政運用変更

そのため、日本企業には次の対応が求められます。

- ・育成就労制度の対象分野・受入れ要件の確認
- ・ミャンマーとのMOC作成状況の継続確認
- ・暫定・認定送出機関リストの確認
- ・十分なリードタイムを確保した採用計画
- ・候補者ごとの出国可能性の確認
- ・代替候補者を含めた採用計画
- ・日本語教育と技能教育の先行実施
- ・特定技能への移行を見据えた育成計画
- ・ミャンマー国内雇用を含めた人材調達の多様化

制度が利用可能になった場合でも、開始直後から大量採用を前提とするのではなく、小規模な受け入れから実績を積み、送り出し側と受入れ側双方の安定性を確認しながら拡大する方法が現実的です。

■ 「日本での受け入れ」と「ミャンマー国内での活用」

ミャンマー人材の活用方法は、日本への送り出しだけではなく。

海外就労手続きの制約が続く中でも、日本語能力やデジタルスキルを持つ人材をミャンマー国内で雇用し、日本企業向けの業務を提供することができます。

例えば、次の業務はミャンマー国内から対応可能です。

- ・データ入力・OCR確認
- ・経理・会計補助
- ・CAD・積算支援
- ・Webサイト運用
- ・ECサイト運営
- ・ソフトウェアテスト
- ・AIアノテーション
- ・AI学習データ作成
- ・AI回答の品質評価
- ・プロンプト評価
- ・AIエージェント運用支援

育成就労や特定技能により日本国内の現場業務を担う人材と、ミャンマー国内からデジタル業務や間接業務を支援する人材を組み合わせることで、送り出し制度だけに依存しない人材基盤を構築できます。

これは単なるリスク分散ではありません。

日本側とミャンマー側で業務を適切に分担することで、次のような効果が期待できます。

- ・現場業務とバックオフィス業務の分離
- ・日本国内の採用難への対応
- ・業務の標準化とマニュアル化
- ・AI・DXの導入促進
- ・長時間運用への対応
- ・コストと品質の両立
- ・災害や通信障害を想定した拠点分散

■ 日本企業が抱く誤解と実態

「ミャンマーは危険だから事業ができない。」

現在でも、そのような印象を持つ方は少なくありません。

確かに、政治・経済情勢、電力・通信インフラ、外貨管理、海外就労制度など、企業活動に影響するリスクは存在します。

しかし、重要なのは「リスクがない市場」を探すことではありません。

「リスクを具体的に把握し、管理できる運営体制を構築すること」

です。

例えば、次のような対策が必要です。

- ・自家発電設備・太陽光発電・蓄電池・UPSによる電源確保
- ・複数通信回線・VPNによる通信冗長化
- ・クラウド・ローカル双方でのデータバックアップ
- ・法令・労務制度・海外就労制度の継続的な確認
- ・現地専門家や関係機関との情報連携
- ・日本・ミャンマー双方による品質管理
- ・適正な雇用契約と勤怠管理
- ・従業員への教育と相談体制
- ・情報セキュリティルールの整備

これらは、現在のミャンマーにおいて安定した事業を運営するための基本的な仕組みです。

■ ACSが実施しているリスク・人材対策

当社は前身事業を含め、10年以上にわたりミャンマーで事業を継続し、政変、制度変更、停電、通信障害、外貨規制など、多くの環境変化を経験してきました。

その経験をもとに、以下の運営体制を整備しています。

インフラ・事業継続対策

- ・自家発電設備・燃料備蓄
- ・太陽光発電・蓄電池・UPS
- ・通信回線の冗長化
- ・法人向けVPN
- ・クラウド・ローカル双方でのバックアップ
- ・BCPの継続的な改善

品質・情報セキュリティ対策

- ・日本・ミャンマー双方による品質保証
- ・作業手順書とチェックリストの整備
- ・多段階の検品体制
- ・アクセス権限の管理
- ・情報セキュリティ教育
- ・外部AIサービスの利用ルール整備
- ・インシデント発生時の報告体制

人材・労務対策

- ・基礎教育後に業務へ配置する育成型採用
- ・日本語・IT・AIスキルの継続教育
- ・習熟度に応じた段階的な業務配置
- ・定期的な品質評価とフィードバック
- ・チームリーダー・品質管理者の育成

- ・労務制度・法制度の継続的なモニタリング
- ・現地専門家・関係機関との情報連携

さらに、日本国内では広島の就労支援事業所との連携体制を構築し、日本国内リソースとミャンマー人材を組み合わせたハイブリッドなサービス提供を進めています。

日本側が顧客対応、業務設計、品質保証、最終判断を担い、ミャンマー側が継続的なオペレーションを担うことで、品質、柔軟性、コストを両立する体制を目指しています。

■ ミャンマー人材の魅力

ミャンマー人材の魅力は、高い学習意欲、誠実な仕事への姿勢、日本企業との親和性にあります。

- ・日本語学習への意欲が高い
- ・IT・AIツールへの適応が早い
- ・新しい技術を積極的に吸収する
- ・チームワークを重視する
- ・品質改善に前向きである
- ・継続的なスキルアップへの意欲が高い

さらに近年では、次のような専門業務に対応できる人材も育っています。

- ・AIアノテーション
- ・LLM評価
- ・Web開発
- ・システム開発
- ・ソフトウェアテスト
- ・CAD
- ・会計・経理
- ・デザイン
- ・デジタルマーケティング

ただし、人材の能力や特性を国籍だけで一括りにすることはできません。

採用時の適性確認、教育、業務評価、配置、フォローアップを通じて、一人ひとりの強みを引き出すことが重要です。

■ 今後の展望

日本では2027年4月1日から育成就労制度が開始され、外国人材の受け入れは「一時的な技能移転」から、「人材育成と中長期的な人材確保」を重視する仕組みへ転換します。

一方、2026年8月4日時点では、ミャンマーは育成就労制度の送出国・送出機関一覧に掲載されておらず、正式な受入れ開始は確定していません。

今後、日本とミャンマー間のMOCや送出機関リストが整備されたとしても、OWIC、出国前承認、徴兵制度、求人申請枠など、ミャンマー側の手続きが引き続き人材送り出しへ影響する可能性があります。

だからこそ、日本企業の人材戦略は、

「日本へ送り出す人材」

だけでなく、

「ミャンマー国内で活躍する人材」

の双方を視野に入れる必要があります。

日本国内では育成就労や特定技能などを活用して現場人材を確保し、ミャンマー国内ではBPO・KPO・AIオペレーション人材を育成する。

この二つを組み合わせることで、人材不足と制度変更の影響を分散し、より持続可能な事業運営につなげることができます。

■ 総括

現在のミャンマーは、決してリスクのない市場ではありません。

しかし、電力、通信、制度、出国、人材、労務、情報セキュリティなどのリスクを具体的に把握し、必要な対策を講じることで、安定した事業運営を目指すことは可能です。

当社は前身事業を含め10年以上にわたり現地で事業を継続し、多様な環境変化を経験しながら、日本企業へのサービス提供を続けてきました。

私たちは、ミャンマーを単なる「低コストの作業拠点」として捉えていません。

「人材を採用し、教育し、AIを活用できる専門人材へ育成することで、高い付加価値を生み出せるパートナー拠点」

として捉えています。

また、ミャンマー人材については、日本への送り出しだけを前提にするのではなく、日本国内とミャンマー国内の双方で活躍できる人材を育成することが重要です。

今後も、現地ネットワーク、人材育成ノウハウ、適正な労務管理、日本品質のマネジメントを融合し、育成就労・特定技能による日本国内での人材活用と、ミャンマー国内でのBPO・KPO・AIオペレーションを組み合わせたハイブリッドな人材戦略を提案してまいります。

制度変更の影響を受けやすい「送り出し」だけに依存せず、日本国内とミャンマー国内の双方に人材基盤を構築することで、日本企業の人材不足、事業継続、DX推進、AI活用を持続的に支援してまいります。

※本稿は2026年8月4日時点の公表情報を基に編集しています。育成就労制度のMOC、暫定・認定送出機関リスト、ミャンマー側の求人承認、OWIC、出国前承認、送金義務などは、今後変更される可能性があります。実際の採用や受け入れに際しては、出入国在留管理庁、外国人技能実習機構、ミャンマー側労働当局、送り出し機関および専門家の最新情報を確認する必要があります。