



大統領選が終わって

米国では大統領選挙も終わり、巷においても Bush 大統領と Kerry 上院議員の政策論争の興奮からさめ、Thanksgiving、クリスマスに向けての計画に皆の気分が急速に移りつつあるこのごろである。米国の北東部では今日初雪が降り、2 インチほどの白化粧の中に静かな落ち着きを取り戻し、ホリデーシーズンの始まりの雰囲気をかもし出している。

4 年に 1 度の大統領選の際には、米国においては国民の重大関心事が候補者に取り上げられ、政策議論としての議題に上り、それらがメディア、専門家を含めて議論され、さらには家庭内、友人間、小学校のクラス内ですらとことん議論される。今のタイミングで大統領選の過程で登場した IT 論議を振り返り、そこでの論点を整理することは現時点での米国の国民、産業界の IT 関心事をかなりの確に捉えることになる。また、そこで行われた政策論議、公約をベースに今後数年の米国の IT の先行きを考えることも意味がある。

今回の Bush 大統領対 Kerry 上院議員の政策論争では、かつて Gore 大統領候補がインターネット・ハイウェイを大きな政策の目玉として打ち上げたような、IT 関連の大きな仕掛けはなかった。Bush 大統領は現在までの 4 年の施策で理解されているように、大きなテクノロジー・ビジョンあるいは政策・ビジョンを打ち出し、新しい米国の未来像を打ち出すというタイプの政治家ではない。対する Kerry 上院議員も、Bush 大統領に描けない新しい米国の未来像を描き国民に信を問うといった能力はなく、基本的には Bush 大統領と同タイプの受身の政治家である。Bush 大統領の過去 4 年間に引いた路線を基本的には踏襲し、「私だったら Bush 大統領より少しうまくやった」といった主張をし続けた大統領候補であったと思う。そのため、今回の大統領選にはそれほどのシャープな政策論争もなく、私見であるが、さっぱり面白くなかった。本来であれば大統領選を終わり、これから米国が変わるぞ!こんなことが起こるぞ、といった前向きな期待が米国国民の中にあつてしるべきであるが、今回はそのような期待感はまったく感じられない。これからの 4 年間も今までの 4 年間の延長として続くだろう。この 4 年間で噴出してきた問題、イラク、税金と国家財政、年金、医療など問題を取めることが今度の 4 年間の課題で、「Bush 大統領君、頼むよ、これ以上アメリカを住みにくくしないでよ、噴出した問題をどうにか収めてよ」、といった

雰囲気は米国全体がある。

IT 分野もその米国全体の雰囲気を反映していると筆者には感じられる。個々にはライフサイエンス、ブロードバンド、などの社会の大きな変革を引き起こし得る IT 革新が進展しているのだが、それが派手に表面に担ぎ上げられ、人々を鼓舞しながら IT の進化とともに社会の進化を進めていくといった国家的規模のイニシアティブが見えない。IT が今後の米国の未来の死命線であることは社会において、国民において、政府においても十分に理解されているが、そこでのビジョン、指針、戦略、イニシアティブには具体的な大骨は見えず、優先度も明らかでない。これからの IT の進化と、それによる米国社会の進化に国家としてのタイムテーブルが見えず、個々の私企業の活動と経済原則に今後の社会の IT 化と変革が預けられてしまった感がある。これは共和党の本来の行動様式であるのだが、今回は特に民主党候補の弱さゆえに、いつもの 4 年サイクルの終了時点よりもさらに社会全体が、ひいては IT 分野が、ひどく「共和党的」になったと思っている。少し心配である。

大統領選ではイラク、税金と国家財政、年金などが大きな論点であったが、IT 関連の議論もされた。一番手はやはり、オフショアの問題であった。2004 年 6 月号本誌のこのコラムで「オフショア・アウトソーシング」を取り上げたが、オフショア・アウトソーシングは今や国を挙げての大きな論争になっている。Kerry 上院議員候補はこの問題に対してオフショア・アウトソーシングをする企業への税制上のペナルティなどの導入を示唆し、オフショア・アウトソーシングの動きにブレーキをかけることを示唆していたが、Bush 大統領はこれが米国労働者、および国家のコンピーテンスを考える上で大きな問題であるとしながらも、各企業に判断をゆだね、手は出さない姿勢である。オフショア・アウトソースはこれからもどんどん続くだろう。最近の統計によれば米国内の IT 分野技術者の人口分布にも影響が出始めている。プログラマ、コールセンタ、ネットワーク・アドミニストレータなどの IT で手を動かす職の数は減りつつあり、逆に複雑度の高いプロジェクトの管理などの職種の需要は逆に増えつつある。これは悪いことではないと考える。

現在米国の金融企業の多くが始めたインドへのコールセンタのオフショア・アウトソーシングを例にとれば、サービスがネットワーク経由で地球の反対側で行われていながら、顧客にそれを感じさせず、地球のこちらサイドでのサービスと反対サイドでのサービスの切り替えも瞬時にユーザへの負担なしに実現されている。このためには通信回線・インフラの整備、データの冗長化、企業・顧客プライバシーの保護とセキュリティ技

藤崎 哲之助

tetsu.fujisaki@attglobal.net



術、アプリケーションの分散化と冗長化、などネットワークに関するすべての最先端技術が取り入れられており、明らかにオフショア・アウトソーシングは米国の IT 技術を進展させている 1 つの基盤アプリケーションになっている。他分野への波及効果が大きく、これが現在の米国企業の CIO、CTO を大変忙しくしている。これは Bush 大統領の勝ちといえる。

ブロードバンドの普及が米産業のアキレス腱になっているとの認識は産業界だけでなく、Bush 大統領、Kerry 上院議員にも十二分に認識されており、キャンペーンでも繰り返されている。2003 年 10 月号本誌「米国 IT 産業は回復したか」で紹介したように、ダイヤルアップからブロードバンドに変わるとインターネット購買が伸びること、常時接続がやはりインターネット購買の売り上げ増につながることに、オンラインの遠隔販売員が購買増加を引き起こすこと、などが知られている。

米国の企業はこの数年さらに著しく E-ビジネス化した。米国でのサービスチャネルの主体は官公庁、私企業を問わずすべて WEB に移っているといっても過言ではない。銀行、買い物、支払い、税金、プレゼント、メール、問合せ、スケジュール、予約、など顧客とのチャネルはすべて WEB 化されており、企業の内部、企業間においても同様である。ある大手投資信託会社の例では 40% 以上の新規取引口座開設、さらに 65% 以上の顧客の売買のトランザクションは WEB 経由で行われている。コールセンタも急速に WEB 化している。その大手投資信託会社の場合 WEB からの問合せは 2003 年 1 月の 17 万件から 2004 年の 30 万件に増加している反面、電話の問合せは 4 万 8,000 件にとどまっている。銀行などでも WEB 経由での支払いは手数料無料であるが、チェックを使つての支払いには手数料がかかるのが普通である。米国産業はインターネットを最大限に利用したビジネスプロセスの再設計による最適化と、WEB チャネルを多用することでのコスト削減、サービスの向上を激しく推し進め、体質を変えてきた。これがやはり米国企業の CIO、CTO を大変忙しくしてきた。ただ、これは逆に言えば、インターネットが多くの米国企業の生命線になってしまったということでもある。インターネットが届かなければサービスも、営業も半分ということか。

米国は広い。どのようにして米国全土に高い密度のブロードバンド網を早く普及させるかに米国の消費者購買、さらには米国産業の将来がかかっている。現時点では、ブロードバンドの普及率が世界 10 位であり、2002 年には 1,200 万のインターネット人口が 2 年間で 3,800 万となった。この数字は満足すべきものではない。期待はより高いところにある。Kerry 上院

議員は今回、ブロードバンドを過疎地域に広げるテレコム企業に税制上の特典を与えるとの政策を唱えていたが、このアイデアの効果は疑わしい。ブロードバンドの一層の普及に過疎地のアクセスが問題なのか、スパムメールなどのセキュリティ、プライバシーなどへの不安が問題なのか、キーボードが問題なのか、優遇措置を設定する前に真の遅延要因を見極める必要がある。

医療の分野は日本と同様に米国産業界の中でも最も新技術の導入に抵抗が多い業界として知られている。数年前 Hillary Clinton の医療改革案がつぶされたことを記憶されている方も多いと思う。今回の大統領選挙キャンペーンでイラクの次に力が入っていたのは医療改革であろう。Hillary Clinton ですらできなかった医療の抵抗勢力への切り込みと制度の改革を何とか自分こそ成し遂げたいの思いは強い。

Bush 大統領は 10 年以内にほとんどの米国民が電子カルテを持つための法案を整備し、それに責任を持つ準閣僚をホワイトハウスに登用した。これは単に医療コストを下げるだけでなく、医療の現場での医療ミスによる事故をも減らすと期待されている。米国では年間数万人が医療ミスの被害をこうむっているといわれているが、看護婦がベッドサイドから患者の電子カルテと処方薬、患者の ID の三者照合を義務付けることで医療ミスの 88% が減らせるとの推定もある。また電子カルテが遠隔治療を可能にすることに大きな期待がかけられている。大統領キャンペーンでは医療施設から 75 マイル離れた場所からの超音波診断の映像を使つて心臓疾患を診断され助かった子供の例を引いて、遠隔治療をアピールしていた。

ただ、電子カルテの真の狙いは、「電子カルテ」を旗印にして医療業界に切り込み、その体質改善をビジネスプロセスの大規模な見直しを含めて行うことで、もしかしたらホームランになるかもしれない。これまで米国の多くの産業は E-ビジネスで蘇生し、体質を強くした。この成功体験を利用し、医療を E 化することは説得力がある。同時に、電子カルテの整備のためのインフラ整備がブロードバンドの整備につながり、他の産業への波及効果が期待できる。古い体質に切り込み、ついでにブロードバンド普及の財源を捻出し、さらにブロードバンドのアプリケーションを作り出す一石三鳥になり得る。この改革を推し進め、成功ストーリーが聞けるかどうか、Bush キャビネットのお手並みを拝見しよう。

(平成 16 年 11 月 14 日受付)