

ハイテク日本は実はローテク？ まだファックスやカセットテープが

マイケル・フィッツパトリック

東京、ビジネス記者

2015年11月6日

日本はロボットやハイテク機器に夢中な国、製造業の技術革新で最先端を走る国として知られる。

だが一般のオフィスにおけるテクノロジーの現実、このイメージから驚くほどかけ離れている。

人間が信号機の代わりをするし、有名企業が10年前のソフトウェアを使っていて当たり前。日本はそんな国だ。

街のあちこちにあるコンビニでは、事務用品コーナーにカセットテープまで並んでいる。その隣には懐かしいファックス機。例えばソニーのように先進的なハイテク企業でさえ、今もファックスを使っている。

「日本の企業は外国企業と比べ、最新式のIT(情報技術)を導入するのがだいたい5~10年遅れている。特にソフトウェア関連では遅れが目立つ」——こう指摘するのは、東京とシカゴで事業を展開するソフトウェア会社「スターファイターズ」のトップ、パトリック・マッケンジー氏だ。

「進歩のペースは、進んでいるかどうか分からないほど遅い」とマッケンジー氏は言う。

これが世界初の非接触決済システムや新幹線、ソニーのウォークマンを開発した国なのだから、だれだって不思議に思うだろう。

日本では以前から「おサイフケータイ」による支払いが可能だが、実際に活用している人はほとんどいない。オフィスでのスカイプや、ドロップボックスのような最近はやりのクラウドストレージも同じだ。

それでも日本のインターネット・インフラは世界トップレベルなのだ。

手書きのファックス

東京に本社を置くITコンサルティング会社「インターアローズ」の男澤洋二社長は日本企業がデジタルに弱いのは、日本の中心にいるのが多国籍企業ではなく小規模企業だからだと語る。

「要するに、中小企業が日本ビジネス界の展望をいかに左右しているか、それを理解する必要がある」と、男澤氏は語る。

経済産業省によると、日本の企業420万社のうち、中小企業は数の上で99.7%を占める。世界第3位の経済大国を主導しているのは国外でも名の通った大企業ではなく、小さな事業所の集まりなのだ。

男澤氏によると、こうした中小企業はアンチ技術革新とは言い切れないまでも、総じて保守的だ。

「中小企業は通信手段として郵便やファックスを使う。時として手書きのファックスを送ってくることもある。つまりそういう会社では、マイクロソフト・ワードのようなワープロソフトさえ使っていないということだ」

官僚的な大企業

もっと大規模で近代的なグローバル企業も、やはりデジタル化の流れから取り残されているように見える。ただ、会社に尽くすことが当然とされる企業文化の中で、自分の会社のデジタル化が遅れていると実名で語ってくれる人はなかなか見つからない。

「最先端のハイテクというイメージを誇る企業が、1997年頃の代物のようなメールサービスを従業員に使わせる。そんな状況にもいずれば慣れてくるものだ」。日本の有名一流企業の社員が最近、匿名でこうツイートとっていた。

この人のツイッター・アカウントは「The Hopeful Monster」。BBCとのインタビューで匿名を条件に、オフィス技術をめぐる勤務先の理不尽なスタンスをさらに披露してくれた。

「メールと社内連絡にはテキストのみのサイボウズを使っていた。与えられたサーバー上のスペースはごくわずかで、すぐに一杯になるため、古いメールを削除したり転送したりする作業をほぼ毎月繰り返していた」

データをディスクに焼き、「手書きの」送り状を添えて郵送するというのが、上司から推奨されたソフトの更新やベースキャンプ、ドロップボックスといった情報共有ツールの導入が提案されても、経営陣がはねつけた。

「問題の未然防止に熱心すぎて、新たなソフトのインストールは禁止するというのがいつものことだった」という。順だ。

「容赦ないほど保守的」

ここで言われているような行動が典型的な例だとしたら、日本企業が直面する生産性の危機はそれで説明がつかかもしれない。日本企業を専門に国際的なトレーニングとコンサルティングを手掛けるジャパン・インターカルチュラル・コンサルティングの創業者、ロッシェル・カップ氏はそういう。

東京と米シリコンバレーを拠点にする同氏によると、「米国の労働者は最高のテクノロジーを利用できるから、生産性ははるかに高い。米国はテクノロジーの最先端に位置している」。

同氏は日本の大企業で数年間働いた経験を持つ。日本はアナログの習慣を捨ててデジタル化することができず、そのせいで「企業は生産性向上の機会を逃している」との見方を示す。

「日本のIT部門は容赦ないほど保守的で、コンピューターを外の世界とつなげることを嫌う。データが盗まれたりハッキングされたりすることを恐れ、そのため外国をも怖がっている」という。

東京のグローバル物流企業に勤める事務職の女性は、やはり匿名を条件にこう語った。「日本人はオフィスで新しい物を使うとなると、それがなんでも躊躇する」。

それは往々にして「克服できる無知」、つまり英作家オルダス・ハクスリーが言うところの「知りたくないから知らない」という態度だ。

その結果、日本の非製造業の生産性は長い労働時間にもかかわらず、経済協力開発機構(OECD)加盟国の中で最下位。米国の約半分にとどまっている。

ロボットではなく人間の手で

「ロボットの脅威——人の仕事がなくなる日」の著者、マーティン・フォード氏が指摘するように、ITが発達すればするほど、人間が追い出される可能性は高まる。

そこで日本の企業は、オートメーション化の波に抵抗するためにひたすら守りを固め、機械ではなく人手を極力使おうとしているように見える。ファックスにしても、届いた文書をいちいち取りに行く人が必要だ。

こうして人員過剰の状態が続くおかげで、日本の失業率は3.4%という低水準に抑えられているのかもしれない。だが一方で生産性は一向に上がらないし、起業家精神が高まらないことは言うまでもない。

世界が商品中心の経済から知的資本中心の経済へ移行していくなか、このようなアプローチで人工知能やロボット、オートメーションの台頭を食い止めることができるかという、そんなことはできそうにない。

それでも日本企業はどうやら、その流れを食い止めようと一生懸命のようだ。

(英語記事 [Why is hi-tech Japan using cassette tapes and faxes?](#))