

**明日への飛躍・山崎茂樹のコメント**[\[\[→\] 次の記事\]](#)[便利、安心、ローコストのITサポート](#) 2004年04月21日 新サービス 業種: サービス お得感: 経費節減**デジタルをアナログで繋ぐビジネスモデル**

アダム・スミスの『諸国民の富(国富論)』が、分業についての考察から始められるのはあまりにも有名な話であるが、この分業は市場の拡大とともに発展・変化して行く。

いわゆるアウトソーシングは、進化した企業内分業の外部化であり、またサービス経済化は家事労働のアウトソーシングによって生じることが多い。経済の進歩、すなわち“諸国民の富”が、こうした分業、ないし社会的分業の発展と変化によってもたらされていることは、我々が日々感じていることである。

こんな理屈を考えてしまうのも、最初に片町社長から、サンクネットの全貌を把握し難いほど多様な事業をお聞きした際に、なぜそのようなビジネスが可能なのかを考え倦ねたためである。

今日、ITの活用は、企業はもとより個人のインターネットや携帯電話に至るまで広範な領域に及び、その技術進歩は早く、また高度になっている。そのためITに関連する業務も、ハード・ソフトの開発、企画、導入、保守、運用、サポートといった、数えたら切りが無いほどに広がり、どんな大企業もその全てを内部に抱え込むことは不可能であり、また非効率となった。

サンクネットは、こうした広範なIT関連業務の内のカスタマーサポートを切り口に、IT導入の前後(前捌き・後捌き)の、できるだけ人手が掛かる面倒な部分を事業にした会社といえる。

例えばPC導入についても、機種選定の相談・コンサルティングからキitting(PCを使える状態にするまでの環境づくり作業)、システム保守・運用、マニュアル作り、当社のコールセンターを活用した顧客窓口機能など、様々な関連業務を請け負っている。

ポイントは、顧客企業がルーティン化していない面倒な仕事、あるいは人を抱えてまで自社で処理するにはコストの掛かる仕事を集めて専門にすることである。「デジタル化が進めば進むほど人手の掛かるアナログなものが必要になる」、とは片町社長の言であるが、言いえて妙である。

ところで分業は国際的分業へと広がり、産業空洞化の脅威ももたらす。IT業界のソフトウェア開発も、中国、インドなどからの侵食に晒され空洞化の脅威が忍び寄っている。だがサンクネットにとって、こうした脅威は少ない。ボーダレス化が進むといっても未だ労働移動の障壁は高く、低賃金を背景にした海外からの参入の脅威は少ないからである。

しかし、上記のPCキittingを自動的に行うツールが出てくるなど、技術の進歩も止まることは無い。それでも、サンクネットのビジネスは、そのような技術進歩と共生可能であろうか。それは可能であろう。人間の欲求と利便性の追求は、分業と共に発展・変化しつづけるからであり、それに合わせサンクネットも変化しつづけることができれば、である。

[\[\[→\] 次の記事\]](#)

山崎茂樹 プロフィール

経営創研パートナー、中小企業診断士、業務改善と情報化、経営革新、新規事業開発、シンクタンクと経営企画での豊富な経験が生かせます