

## アウトソーシングの波が家庭にも押し寄せ始めている

まずは以下のアメリカの中流家庭での母と娘との就寝前の会話を読んでいただきたい。

**場面:** 母親が8歳の娘、ティファニーに「The Trumpet of the Swan」(子供に人気のある小説)をベッドで読んでいる。

**母親:** 今日はこれでお終いね。ママは、今から、明日必要なPowerPoint プレゼンテーションを仕上げ、あなたの明日の昼食を準備し、洗濯をし、今日のブログを書き、オブラ(有名なタレント)のpodcast を聞き、ネットオークションをチェックし、来週の食材配達注文に電話をする必要があるのよ。

**ティファニー:** でも、パパが留守のときには、いつも2章分読んでくれているよ。1章はママの担当、もうひとつはパパの分よ。いつも言っているよ。

**母親:** そうね、でも今日はね、ママはやる事がいっぱいあるの。パパは大切なお客様と過ごしているから、おやすみの電話もして来れないのよ。でも、安心して。デーバックおじさんが後5分もすればインドから電話してくるよ。デーバックおじさんは電話の向こうから残りの1章を読み、眠りにつけてくれるよ。

**ティファニー:** デーバックおじさん！やった！！大好き！彼は私の宿題の単語のスペルチェックもしてくれる？

**母親:** もちろんよ！

**ティファニー:** ママ、尋ねていい？学校で今日ね、年上の女生徒たちが「月のもの」とか何とかについて話をしていたの。とても恐ろしいもののようなの。デーバックおじさんはそのことについて教えてくれるかしら？

**母親:** もちろんよ！そのためにおじさんは私たち家族の一員としてしているのよ！！

そこで電話が鳴り、ママが応えている。家族のパーソナル・アシスタントであるデーバックがインドの都市バンガローから電話してきた。

**デーバック:** こんにちは。デーバックです。ご主人が奥様に「おやすみ。とても愛しているよ。一緒に寝たいけれど、ごめんね。」と伝えて欲しいとのことでした。また、奥様のネットの MySpace 欄をアップデートしておきました。417名の新しいフレンドが訪れていました。またご要望がありましたので、女性下着専門の Victoria Secret Web site で素敵な下着を注文しておきました。ご主人がお帰りになる明日までには到着するはずですよ。それと、あなたのお母様にも電話をいれておきました。お母様はくれぐれも奥様が働き過ぎないように伝えて欲しいとおっしゃいましたので、私は、「奥様はお母様のお気持ちをしっかりと受けとめられるでしょう。」

とっておきました。さて、ティファニーさんの話に移りますが、宿題を仕上げ、「The Trumpet of the Swan」を読んであげましょう。

**母親:** デーバックさんありがとう。あなたなしでは私たちは何もやっていけないわ。(以下略)

## “Your personal assistant, half a world away.” (地球の裏側からパーソナルアシスタントが)

2月5日付シカゴトリビューン紙は、忙しすぎて自分の家庭生活の世話ができない人々の間でパーソナルアシスタントを雇う習慣がアメリカの中流家庭で広まりつつあることを紹介した。前述のシナリオは、その記事を読んだ米国のコミュニケーション分野の著名オピニオンリーダー、クレセンゾ氏が、アメリカの中西部の典型的な家庭でもまもなく起こるかもしれない「恐ろしい情景」として、皮肉をこめて描いたものだ。(野尻が和訳)

PMIでも早速、2月5日付のシカゴトリビューン紙をWeb上で購入し、読んでみた。昔、企業の重役の世話をするためにパーソナルアシスタントは登場したが、時代は変わり、いま、普通の人々が、しかもインドから中流家庭でも支払える価格でそのサービス提供を受けようとしている。まさにグローバル化とITの二つの大きな潮流がこのような環境を作り出したといえる。エージェントが提供するサービスには次のようなものが含まれている。

- \* 失職中の顧客に仕事を探す
- \* フライトの最新情報を知らせる。出張先での駐車場を手配する
- \* 顧客の友人や家族に「誕生日おめでとう」と電話をかける
- \* 顧客に代わり、年老いた両親と話をする
- \* 配偶者に顧客の名前で謝り、花束を贈る
- \* 就寝前に、子供に本を読んで聞かせる
- \* ダイエットプランを作成し、それを顧客が守るように常に気づかせる。またそのための食材の手配をする
- \* 顧客に代わり、商品を探し価格比較をする
- \* 顧客に代わり、オンラインで結婚の相手を探す
- \* 適切な医者を探し、予約をとる。

前述のクレセンゾ氏はブログで、このような流れに不快感を表し、「母が私のアシスタントから健康を気遣う電話をもらうなんて考えるのも嫌だ。」と語っている。さて、皆さんはどう考える？

## 編集後記

確かに便利といえば便利です。特に共働きの家庭においては女性へのしわ寄せとなるこまごました案件が多くあります。どこまでアウトソースするのか、その内容、頻度を決めるのはあくまで当事者だと思えます。興味のある人は英語ですが「Ask Sunday」または「Get Friday」を Google で検索してみてください。野尻賢司