



## 沖縄は「情報立県」になれるか

一年半で四千人といふことは、単純に計算して一〇〇〇年までの十二年間で三万一千人。一年毎の新規発生の増加率を三割ほどに設定した試算では、約十万人もの雇用が創出できる勢い」と云ふことになる。

別の数字も紹介しよう。「アルセンター」や従来からあるターミナルなどと顧客に直接接觸するビジネスの展開を「ダイレクト・マーケティング」と呼んでいる。九七年の時点でもアメリカではこの業界で関連産業を含めて一千万人以上の雇用が発生している。



# 情報立県と人材育成

**稻垣 純一**

国際電子ビジネス専門学校 校長  
沖縄県振興開発審議会 専門委員

そして、その内の八三〇万人がコールセンターを始め情報通信技術を活用した「テレマーケティング」の領域である。今後、インターネットによる電子商取引が本格化することは間違いないと見られて、「ため二〇〇一年の雇用予測数は二千万人を超えてくる」。

アメリカで起こることのが数年の遅れで日本にも起ることとするなり、「〇〇年を待たずして日本でのテレマーケティング関連の業務従事者は少なくとも三百万人を超える」となるのだろう。とすれば、人口比で全国の百分の五を占めるわが県では三万人の雇用でも単なる全国平均値、といふことにしかならない。マルチメディアアイランドを唱えるなら、最低五万人分の仕事場は欲しいところである。

もう少しだけ「コールセンター」(情報の中身)制作や、ソフト開発などの他のマルチメディアの職種でも、事情は全く変わらない。

## 人材のニーズマッチ

一方で昨年の夏に、「アルセンターからの人材に対応ができない」という報道が話題となつた。全国比で約二倍の高い失業率が、必ずしも「豊富で優秀な労働力」を意味しないのではなか、と云う疑問が提出されたのである。

「アルセンター」は現代のマーケティングにおける最前線の職場である。

CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)が最近のこの業界の流行語になつて、「顧客の満足度を上げること」によって初めて利益が確保できることがいつの考え方は既に一般化しており、これはその先を行く概念である。一言で言えば、「システム組み立て自体を顧客との「マーケティング」を中心構築する」と云うことになる。

このよつたマーケティングの進化の最先端を担う職場であれば、高度な技量が従業員に求められるることは当然である。まずは社会常識があり、きれいな言葉で顧客と「マーケティングができる」と。次に「コールセンターやインターネットについての一定の理解と操作能力がある」と。最後に、競争社会・国際社会で通用する自主性、つまり問題発見と解決の能力が必要となることである。

「情報通信インカラ」と「教育インカラ」の先行的・革新的な整備とそれを飛躍的に低コストで提供する仕組みづくり。そして全国的・国際的に通用するドメイン・独自の先進分野を掲げて、その実現に向けた行動を開始する」ことが、今必要だと思つ。

## 今すぐキレイには

文部省では一〇〇〇年度の学習指導要領の改訂実施に向けて、学校への「パソコンとインターネットの導入を進めてくる。しかし、その手本となつたアメリカでは、各教室と町のネットをではなく、各教室と町の図書館と病院にインターネットを」の目標が達成されつつある。」「」「ま、

日本民が情報弱者と情報強者に分される」ことを避けようとする、強い意志が働くとしている。

この問題に関して、日本の取り組みは遅れてくると言わざるを得ないだろう。そして、全国のインターネット利用者が二千万人を超えた中で、沖縄の利用者が四、五万人程度らしい。最近の噂に「私は脅威感を抱いてくる。そして沖縄が本土に追いつく目的で国も県も共に努力した時代は終わつたある。沖縄をマルチメディアアイランドとするならば、その分野に関してだけは全国をリードできること今までに環境を整へ併せて県民の意識を高める必要があるのではないかだらうか。

「情報通信インカラ」と「教育インカラ」の先行的・革新的な整備とそれを飛躍的に低コストで提供する仕組みづくり。そして全国的・国際的に通用するドメイン・独自の先進分野を掲げて、その実現に向けた行動を開始する」ことが、今必要だと思つ。