

★ 「オンデマンドエコノミー」で雇用環境がどう変わる??

オンデマンドエコノミー (On-demand economy) とは、「必要なときに、必要な商品やサービスを、必要な場所に届ける」という、需要 (demand) に応じたサービスを提供するビジネスのこと。最も認知度が高いオンデマンドサービスのひとつに、米国の Uber Technologies Inc. が運営する「Uber (ウーバー)」というオンライン配車サービスがあります。このサービスを利用するには事前に以下の登録が必要です。

- ①自分のスマートフォンに専用アプリをダウンロード、インストールする。
- ②自分の名前、メールアドレス、クレジットカード番号などの情報を登録する。

登録完了後、実際に利用する際の手順は、

- ①専用アプリを起動し、画面上に地図を表示する。
- ②地図上で自分が乗車したい場所を指定する。
- ③GPS 機能によって、指定した場所に最も近い Uber の車の到着時間が表示される。
- ④画面上で配車依頼ボタンを押して車の到着を待つ。画面では、車のアイコンが地図上をリアルタイムで移動し、車の種類や運転手の情報も表示される。
- ⑤目的地に到着後、降車時の支払いは事前に登録したクレジットカードで決済するため、金銭のやりとりが発生しない。

この会社は 2009 年に設立され、翌年にサンフランシスコでこのサービスを開始しました。事業はまたたく間に成長し、2012 年には世界進出を開始、現在世界 55 カ国 300 都市で展開され、日本 (東京) にも 2013 年 11 月に上陸。2014 年からは MK タクシーなどのタクシー会社と提携を行ってサービスの拡充を図っています。

ところで、このサービスに関して日本と諸外国の大きな違いは、ドライバーとその車にあります。日本の場合は法規制が非常に厳しいため、タクシー会社との提携による事業展開で、当然のことながらプロドライバーですが、諸外国は一般のドライバーでしかも自分の車を使います。つまり、Uber は配車サービスを行うだけで、燃料代や車の維持費、保険などの経費はすべてドライバー負担となります。従って、Uber は車両の維持・購入費や人件費などがほとんどかからないことから、料金設定も既存のタクシーに比べて 1 割程度安くし、その一部を手数料収入として受け取っています。一方、ドライバーも車とスマートフォンさえあれば気軽に始められる仕事ということで、全米で 16 万人のドライバー (内 14% が女性) が在籍しているようです。

Uber の登場によって、サンフランシスコで最大手のタクシー会社が破産申請するなど、既存のタクシー会社は軒並み経営危機に陥り、各国で大規模な抗議活動や裁判所の業務停止命令も出されましたが、結局はその革命的な利便性によって、消費者の絶大な支持を獲得したことで規制当局も手出しができなくなり、そのサービスが各国に急速に拡大している状況です。

このビジネスモデルは、「こんなサービスがあったらいいのに・・・」と思っていたものを、IT 技術を駆使してシステム化したもの、いわゆる「マッチングビジネス」と捉えることができますが、雇用の拡大という観点から見ると、従来の企業のように安定した雇用を生み出していないという指摘が専門家から出されています。確かに働く側からすると、常に仕事が確保されているわけではない不安定さや、自分の身に何かあったときに直ちに収入が途絶えてしまうといった保障面での問題点など、多くの課題を抱えていることに間違いはありません。

しかしながら、スマートフォンの普及などの IT 化のさらなる進展によって、今後数年間にありとあらゆるサービス業の Uber 化が進むことが予想されています。物事には必ず「表と裏」「光と影」があります。私たちは、便利さや快適さだけを享受することはできないということを肝に銘じなければなりません。 (工藤克己)