

Globalization's Changing Trends

As a result of international ¹deregulation, many American jobs have been ²outsourced, at the loss of American employment. The call-center industry is particularly ³villified for taking away American jobs and hiring overseas, where wages are often lower. The industry responds ⁴that it all ⁵boils down to the bottom line: their survival ⁶hinges on cutting costs.

Now, there are ⁸budding signs that the trend is reversing. Mary Murcott, CEO of outsourcing firm Novo 1, estimated that, ⁷at one time, 30 percent of all call-center jobs for high-tech American companies ⁹were outsourced. Today, that number has dropped to 12 percent, which has been ¹⁰conducive to American employment. This is due mainly to the increasing ¹¹complexity of calls that call-center employees must handle. In prior decades, many calls were about such simple tasks as resetting passwords. Now, many simple tasks are ¹²automated. In ¹³addition, more calls are “¹⁴context-sensitive,” which means that call-center employees have to solve complex problems that ¹⁵crop up, which requires ¹⁶expertise as well as outstanding communication skills — in English, of course. These ¹⁷attributes are often easier to find in American employees.

¹⁸Call center jobs usually do not pay well, but they fit an important ¹⁹niche job market, since college graduation is not required. There are now 2.1 million customer service jobs in the U.S., and that number is expected to grow, especially as the ²⁰momentum in outsourcing ²¹wanes.

国際化の波の変化

国際的規制緩和の結果、アメリカの多くの仕事は海外に委託され、アメリカ人の雇用の損失となっている。アメリカ人の仕事を取り上げ、賃金がしばしばより安い海外で雇用していることでコールセンター事業は特にそしられている。事業者側はつまるところ事業が生き延びるのは経費削減にかかっているというのが肝心な点なのだと返答する。

今、その傾向が逆になる兆しが見え始めている。外部委託業者ノヴォワンの最高経営責任者メアリー・マーコットは、かつてはアメリカのハイテク企業のコールセンターの仕事の30%が海外で調達されていたと見積もっていた。今日ではその数値は12%にまで下がり、アメリカ人の雇用に貢献している。これは主にコールセンターの従業員が扱わなければならない電話内容がより複雑になってきているためだ。過去数十年間は、多くの電話はパスワードのリセットなど単純作業に関するものだった。今では、多くの単純作業は自動化されている。加えて、多くの電話は状況に大きく依存するものだ。つまり、コールセンターの従業員は悪いがけず生じる複雑な問題を解決しなければならず、そのためには当然英語による卓越したコミュニケーション能力が必要で、同時に専門知識も必要とされる。こういった属性はアメリカ人従業員たちの中からの方が見つけやすい。

コールセンターの仕事はたいていあまり収入が高くはないが、重要な隙間的な求人市場を埋めるにはぴったりだ。大学卒業は必要条件ではないからだ。今では合衆国には顧客サービスの仕事が210万件あり、とりわけ海外委託の勢いが衰えるにつれてその数字は今後さらに高くなると予想されている。

文脈依存

context-sensitive は本来は言語学用語で、「文脈依存の」と訳される。しかしこの英文では、sensitive は「感度の高い」という意味から考えた方がよい。photosensitive paper（感光紙）が光の作用に反応して印画される紙であるのと同様に、この context-sensitive は、文脈の微妙な変化を感じ取るということ。つまり、顧客との通話内容は会話の状況によってどのようにも変化し得る、という意味で用いられている。それに臨機応変に対応するためには、コミュニケーション能力と専門知識が必須なのである。

1 <input type="checkbox"/> deregulation [di'regjulé:ʃən]	▶ abolition of regulations ㉑ 規制緩和, 規制撤廃 ㉒ regulation (規制) ㉓ deregulate
2 <input type="checkbox"/> outsource [áutsó:rs]	㉑ を外部に委託する, を外部調達する
3 <input type="checkbox"/> vilify [vilifá:]	▶ defame, libel, malign ㉑ をそしる, を中傷する
4 <input type="checkbox"/> boil down to ~	▶ amount to, add up to つまるところ~になる, ~に帰着する
5 <input type="checkbox"/> hinge on ~	▶ depend [rely] on, be subject to ~にかかっている, ~次第である
6 <input type="checkbox"/> budding [búdiq]	▶ developing, rising, nascent ㉑ 現れかかっている ㉒ 芽 bud (芽を出す, 発達初期段階である, つぼみ)
7 <input type="checkbox"/> at one time	▶ formerly, one-time, in the past かつては, 以前は
8 <input type="checkbox"/> conductive [kand'jú:sv]	▶ contribute to ㉑ <~に>貢献する<to> ㉒ conduce
9 <input type="checkbox"/> complexity [kəmpléksə'ti]	▶ complication, intricacy ㉑ 複雑さ ㉒ complex
10 <input type="checkbox"/> automate [á:təmət]	▶ automatize, robotize ㉑ を自動化する ㉒ automation
11 <input type="checkbox"/> context-sensitive	▶ vary with situation ㉑ 状況に大きく依存する, 状況によって異なる

12 ☑ crop up	▶ arise, emerge, pop [show, turn] up (問題などが)(思いがけなく) 生じる
13 ☑ expertise ▲ [ˈɛkspə(:)tɪz]	▶ specialist knowledge ☑ 専門的知識, 専門的技術
14 ☑ attribute [ˈætrɪbjʊ:t]	▶ feature, quality, trait ☑ 属性, 性質
15 ☑ niche ▲ [ni:tʃ]	☑ 市場の隙間の, ニッチな
16 ☑ momentum [məʊmɛntəm]	▶ impetus, drive, force ☑ 勢い, はずみ ● gain momentum (勢いづく)
17 ☑ wane [weɪn]	▶ decrease, fade, weaken ☑ 衰える, 弱まる ☑ wax (大きくなる, 増大する)
18 ☑ tedious [tɪˈdi:əs]	▶ boring, tiresome, humdrum ☑ 退屈な, 冗長な ● a tedious job (退屈な仕事)
19 ☑ vertical integration	垂直統合 ● 企業が部品の生産・組み立て・輸送・販売・サービス・研究開発などの事業に関わる側面で一体化すること
20 ☑ polarization [ˌpɒləraɪz(ə)ʃən]	☑ 二極化 ☑ polarize ● 経済・労働の分野では, オートメーションなどにより, 専門的な上級職と単純労働の下級職に分かれること
21 ☑ downsizing [daʊnsaɪzɪŋ]	☑ 人員削減
22 ☑ offshore [ɔ:f(ə)ʃɔ:]	☑ (税制や法規制の有利な)外国で提供される, 海外の ● offshore investments (海外投資)