

〈論 文〉

インダストリーとビジネスの二元論とサービスの社会性

杉 浦 正 和 *

Dichotomy of Industry and Business and Social Nature of Service

Masakazu Sugiura

Abstract

The purpose of this paper is to analyze the essences of “services” through comparison of service industry and service business by applying asymmetrical dichotomy of “industry” and “business”, presented by Thorstein Veblen in 1904, as a theoretical framework. I analyzed self referring symmetry which lies in the dichotomy and dual ambivalences of services for both industry and business. By observing the activities of Yamato Transport Co. Ltd., it is discussed that the social nature of services can possibly result in sublation of dichotomy between industry and business.

要 約

本稿の目的は、1904年にヴェブレン (Veblen, T.) によって提示された「インダストリー」と「ビジネス」の二元論を理論的枠組みとして用いることによってサービス・インダストリーとサービス・ビジネスを比較し、「サービス」の本質に関する考察を行うことである。インダストリーとビジネスの関係に内在する自己言及的対称性およびサービスがインダストリーとビジネスに対して持つ二重の両義性について分析し、ヤマト運輸の事例に言及しながら、サービスの持つ社会性がインダストリーとビジネスの二項対立の止揚をもたらしうることを示唆する。

1. はじめに：サービス・インダストリーとサービス・ビジネス

本稿の目的は、ソースタイン・ヴェブレン (Veblen, T.) が示した「インダストリー (industry)」と「ビジネス (business)」の二元論 (dichotomy) を整理したうえで「サービス・インダストリー (service industry)」と「サービス・ビジネス (service business)」について考察し、「サービスとは何か」という本質に対する接近を試みることである。

20世紀初頭のアメリカにおいて進化論的経済学 (evolutionary economics) を提唱した¹ヴェブレンは、“The Theory of Business Enterprise (1904)” (邦訳『企業の理論』) においてインダストリーとビジネスを二項対立 (dichotomy) として示した。20世紀初頭は、産業革命を経て、鉄道・鉄鋼・電気などのインダストリーが急激に勃興した後、トラスト (企業合同) が興隆し、ビジネスによるインダス

* 早稲田大学大学院商学研究科 教授

トリーの支配が強くなっていた時期であり、ヴェブレンは当時の状況を「インダストリーがビジネス的立場から経営される」(Veblen, 1904) と記述している。

本稿においてはサービス化が長期トレンドとして進む現代社会にヴェブレンの枠組みを援用し、サービス・インダストリーとサービス・ビジネスを比較する。

サービス・インダストリーは、コーリン・クラーク (Clark, C.) による古典的な産業分類 (industrial classification) の一つである第三次産業 (tertiary sector of industry) とほぼ同義的に用いられるが、必ずしも明確な定義を持たず、第一次産業 (primary sector of industry)、第二次産業 (secondary sector of industry) のいずれにも分類されない「残余」のカテゴリーであるということもできる²。第三次産業の就業者数は増加し続け、2010年には70.2%に達した (4,395万人：総務省労働力調査)。産業別 GDP 構成比においても2008年に73.1% (内閣府国民経済計算) 占めるに至り、存在感をいよいよ強めている。

サービス・ビジネスという用語はサービス・インダストリーと同様の頻度で使われる。Web 検索を行うと英語で “service industry” の16,300,000件に対して “service business” は15,700,000件、日本語でも「サービス産業」の2,100,000件に対して「サービスビジネス」は1,530,000件のヒットがあり、少なくとも web 上では英語・日本語共に使用される頻度はほぼ同程度である (2011年12月末日現在³)。また、両者は必ずしも概念上明確に区別されず、相互に同義語的に使われている。ヴェブレンがディスクリートの双対的概念として使用したインダストリーとビジネスが、なぜサービスにおいては読み替え可能な言葉となっているのだろうか。

本稿においては、ヴェブレンの二元論を分析的に考察し、その間にある非対称性 (asymmetry) と自己言及的対称性 (self-reflective symmetry) を示したうえで、「サービス」を媒介としてインダストリーとビジネスは二重の両義性 (dual ambivalences) を持ちながら融合していることを示す。その試みを通じて「サービス」の本質を逆に照射することが本稿の目論見である。

本稿は5節から構成される。第2節においては、インダストリーとビジネスの二項対立⁴を主として『企業の理論』に依拠して整理すると共に、ヴェブレンのキーワードである「ワークマンシップ (workmanship)」、「オーナーシップ (ownership)」等について整理する。第3節においては、ヴェブレンによる「旧制度 (old regime)」と「新制度 (new regime)」の特徴を比較しつつ非対称的二元論について記述すると共に、自己言及的対称性とそこに内在する非対称性のパラドックスについて考察する。第4節においては、サービスはインダストリーであるかそれともビジネスであるかという二つの基本的な問いについて肯定・否定の命題がそれぞれ成立することを示し、サービス・インダストリーとサービス・ビジネスに内在する二重の両義性について論じる。また流通サービスのアナリストとのインタビューを通して「サービスの産業化」のトレンドについて言及する。第5節においては、ヤマト運輸の事例を参照しつつ2011年3月の東日本大地震以後の「サービス」の意味の変化について考察し、サービスがインダストリーとビジネスの二元論を超えて止揚されるための条件のひとつと考えられる社会性について記述する。

なお本稿は早稲田大学アジア・サービス・ビジネス研究所 (ASB) ディスカッションペーパー (杉

浦 2011) をベースに大幅な加筆・修正を行ったものであり、サービスの個別事例についての調査を進める前提としてその本質について考察することを企図している⁵。

2. 理論研究：ヴェブレンによる「インダストリー」と「ビジネス」の対称性

2.1 「企業の理論」第一章における二項対立

ヴェブレンが捉えた「インダストリー」と「ビジネス」の関係の本質は『企業の理論』の第1章における次の記述に提示されている。

“The material framework of modern civilization is the industrial system, and the directing force which animates this framework is business enterprise.” (Veblen, 1904, Chapter 1)

言葉の対比的ニュアンスを重んじながら意識すれば「近代の文明化の物としての枠組みはインダストリーというシステムであり、そこに気を吹き込む方向づけの力がビジネスのエンタープライズである」となる⁶。物＝枠＝仕組みとしてのインダストリーと気＝力＝企としてのビジネスが対比されているのであるから、前者は無機的・受動的・全体的・インパーソナル、後者は有機的・能動的・個別的・パーソナルと考えられる⁷。

ヴェブレンにおける「ビジネス」の概念を理解するためには「エンタープライズ」の関係を整理する必要がある。“business enterprise”は小原訳においては、あわせて「企業」と訳出されている。それに対して「営利企業」と訳される際には“business”は「営利」、「enterprise」は「企業」を意味している。同様に、“business”はヴェブレンの二元論を対比的に論じる際には「企業」の訳語が当てられている (Veblen, 1904, 杭田, 2009, Tsuru, 1993など)。また、Tsuru (1993) による制度派経済学解説においては「営業」と訳されている。

business	enterprise	
企業		「産業」との対比においては、“business”は「企業」に相当
企業		『企業の理論』(小原訳)においては、“business enterprise”が併せて「企業」に相当
営利	企業	“business enterprise”を「営利企業」と訳す際：“business”は「営利」「enterprise」は「企業」に相当
営業		Tsuru (1993)においては“business”は「営業」に相当

(出所) Veblen 1904、杭田 2009、Tsuru 1993などから筆者作成

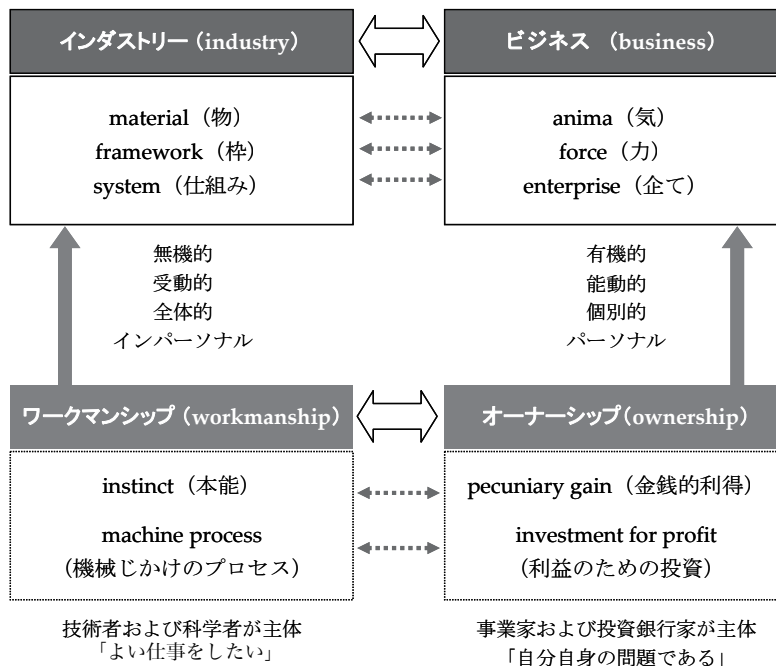
図1 ヴェブレンにおけるエンタープライズとビジネスの概念の重複

ひとつの言葉に複数の訳があるのはごく自然であり、また「ビジネス」にさまざまな意味があることはむしろ言葉の範囲と奥行きを考える上で有用であるが、ヴェブレンの「ビジネス・エンタープライズ」を訳出する際には二つの言葉の意味の重複から曖昧さが生じていることも否めない。ヴェブレンは「ビジネス」に「利益を求める営み（営利）」の意味を、「エンタープライズ」のほうに有機的・能動的な「企てる業（企業）」の意味をより強く担わせたのではないかと考える。以上の関係を整理すると図1の通りとなる⁸。

2.2 「ワークマンシップ」と「オーナーシップ」の対比

ヴェブレンのインダストリーとビジネスの二元論の対立する二項には、それぞれ「ワークマンシップ (workmanship)」と「オーナーシップ (ownership)」が対応している。

ヴェブレンはインダストリーを「ワークマンシップの本能 (instinct of workmanship)」の発露として説明した。ここでインダストリーは製造業を想定していることは明らかであり、ヴェブレンにとってインダストリーは「ものづくり」に近い意味を持っていたと考えられる。なぜならば、ヴェブレンは技術者や科学者がインダストリーの主人公であり「機械じかけのプロセス (machine process)」がその大規模化を可能にしたと観察しているからである。このことは、第二次産業が興隆をはじめた20世紀初頭の状況を考えれば自然であるといえよう。



(出所) Veblen (1904), 杭田 (2009), pp113-114などから筆者作成。四角の囲みの中は Veblen の用語、囲みの外は筆者補注。

図2 ヴェブレン (1904) における二元論

“instinct of workmanship” (Veblen, 1899, 1914) については、「職人技本能」(松尾)、「製作者本能」(高)、「職人氣質」(宇沢)などの訳がある。松尾(1999)は、ワークマンシップの語義について、「ワークマンとしての熟練ないし手ぎわ、仕事の一端に発揮されるようなクラフトマンシップ(craftsmanship)」であろうとし「職人技」と訳するのが適切であるとする。ワーク(work)には、仕事そのものと仕事の結果としての作品という二通りの意味がある。ワークマンシップの本能とは「よい仕事をしたいという気概」あるいは「よい作品を創りたい衝動」と読み替えることができる。

それに対してヴェブレンはビジネスを「オーナーシップを持つ事業家および投資銀行家が利潤目的での投資を行うことであり、「金銭的(pecuniary)な動機」に基づく」と説明しているから、「かねもうけ」と重なるところが多いと捉えてよいと思われる。同時に、オーナーシップには当事者意識の意味もある。一方、「お前の知ったことではない」を意味する成句“none of your business”において「ビジネス」は「私にとって重要なこと」を意味する。ビジネスとオーナーシップは「自分自身の問題である(逆にいえばひとごとではない)」という気概において通底する⁹⁾。以上の関係を整理すると図2の通りとなる。

2.3 ヴェブレンの時代における「ビジネス」による「インダストリー」の支配

ヴェブレンが20歳半ばから30歳台半ばを過ごした19世紀末のアメリカは、トラストを中心に独占資本の形成が進む「アメリカの資本主義にとってはまさに『疾風怒濤の時代』」(小原 1965)であった。トラストは、同業種に属する企業が買収・合併・持ち株会社設立などにより事実上ひとつの巨大企業として運営される形態であり、独占的利益を享受した¹⁰⁾。

ヴェブレンは、晩年の論文である“The Engineers and The Price System (1921)”において19世紀末の状況について「その時代は『トラスト結成の時代(the Era of Trust-Making)』と呼ばれたが、それは十分ではなく、むしろ『投資銀行家の時代(the Era of the Investment Banker)』と呼ばれるべきであった」と述べている(Veblen, 1921)。

すなわち、ヴェブレンにとっての「ビジネス」の主体は、このような「較差利益(differential gain)」に結びつく「較差優位性」を追求する企業家・事業家たち(business men)であり、更に具体的な想定されていたのは、投資銀行家たちであった。「企業の理論」において2度言及されるJ.P.モルガン(J.P. Morgan and Company)は、表1にある通り、鉄道・電気・鉄鋼といった主要産業において大型の投資・買収を行いまた業界再編を主導していた。

ヴェブレンの理論におけるビジネスの直接的目的は「他者の役に立つ」ことを究極の目的とするインダストリーと異なり、金銭的利益あるいは投資収益を得ること自体であった。ヴェブレンが経験したのは、ビジネスがインダストリーを飲み込む「ディレクティング・フォース」となった時代であった。当時の投資銀行は110年後の現在とは形態も規模も事業内容も異なっていたものの、業界再編を推し進めインダストリーに対して強い影響力を行使し方向を作り上げた点において現代の状況と相似的であったといえるだろう。

表1 J.P. モルガンによる投資・買収・業界再編

業 界	投 資 ・ 買 収	業 界 再 編
鉄道業界	1890年代の後半： 10社を超える鉄道事業を買収	
電気業界		1992年： General Electric (GE) の設立を主導し、 電気業界を再編
鉄鋼業界	1901年： カーネギーの鉄鋼会社 (Carnegie Steel Company) 他数社を買収	1901年： United States Steel Corp. (U.S. Steel) の 設立を主導し、鉄鋼業界を再編

(出所) Veblen (1904) などをもとに筆者作成

3. 非対称的二元論と自己言及的対称性

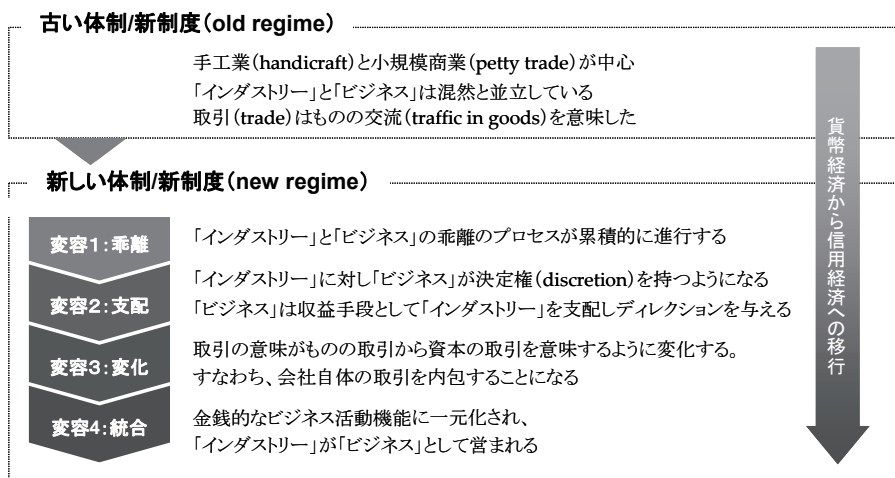
3.1 インダストリーとビジネスの非対称的二元論

図2において示したように、ヴェブレンにおいてインダストリーとビジネスは、それぞれの項目において対称的 (symmetrical) ものとして対置される。しかしながら、同時にインダストリーとビジネスの間には、形式的に対称的な項目のほかに、そのこと自身が非対称性の原因となる項目が存在する。それがインダストリーの「受動性」とビジネスの「能動性」である。ビジネスの能動的フォースは、受動的フレームワークとしてのインダストリーに対して「アニマ」を吹き込み、「投資」を行い「所有」し「支配」し「再編」する。ビジネスからインダストリーへの影響は一方的であるから、この関係は非対称的であるといえる (杉浦, 2010)。

杭田 (2009) はこれを「非対称的二元論 (asymmetric dualism)」と名づけている。「フレームワーク」としてのインダストリーに影響を及ぼす「力」としてのビジネスの形式的対称性・実質的非対称性は、ヴェブレンが新しい体制 (new regime) を分析する際の重要な視角となっている。ヴェブレンは、新しい秩序 (new order) とは、「インダストリーが、ビジネス的立場から、価格を基準として、利益のために経営されることである (Veblen, 1904: 筆者訳)」と述べている。杭田 (2009) は、産業体制の大規模化と緊密化、および産業的企業の大規模化から、相関的にビジネスが影響力と影響範囲を拡大する点を非対称性の特徴として位置づけている。

ヴェブレンは、小規模の手工業・商業において、インダストリーとビジネスが分化せず並存していた段階 (「古い体制／旧制度」) から、両者が分離し後者が前者に対して支配力を増大する状況を「新しい体制／新制度」としている。ヴェブレンによれば、旧い体制／旧制度においては、手工業と小規模商業が中心で、「インダストリー」と「ビジネス」は混然と並立し、取引はものの交換を意味した。ここでは、製造と取引は本来相互補完的である。しかしながら、新しい体制においては「インダストリー」と「ビジネス」の乖離が進み、後者が前者に対して決定権を有するようになり、取引は「資本取引」を意味するようになり、結果として「ビジネス」の優勢が確定的になっていく。ヴェブレンの

記述と杭田の分析に基づくこの変容は図3の4段階に整理することができる（Veblen, 1904, 杭田 2009）。



(出所) 杭田 (2009) p113, Veblen (1904) から作成した杉浦 (2011, 2012) を修正

図3 ヴェブレンにおける旧制度と新制度の比較

今日、投資銀行のアドバイザーにより M&A が頻繁に行われ、またプライベート・エクイティー・ファンドなどが巨大化し、ヴェブレンが観察したビジネスによるインダストリーの支配は更に洗練された形でスケールを増大させた。ヴェブレンが示したダイナミズムの構図は現代にも適用可能であり¹¹、2008年の世界金融危機の際に盛んに報道の見出しとして使用された「ウォールストリートによるメインストリートの支配」とも近似的であると言える。

3.2 インダストリーとビジネスの自己言及的対称性

ヴェブレンが示したように、インダストリーとビジネスの関係は「対称性」と「非対称性」を同時に有する。すなわち、形式的対称性を保ちつつビジネスはインダストリーに対する優勢を強めている（非対称的二元論）。本項においては、この点について更に考察を進め、インダストリーは非対称性を本質とし、ビジネスは対象性を本質とするという別次元の対称性を有している点について触れておきたい。

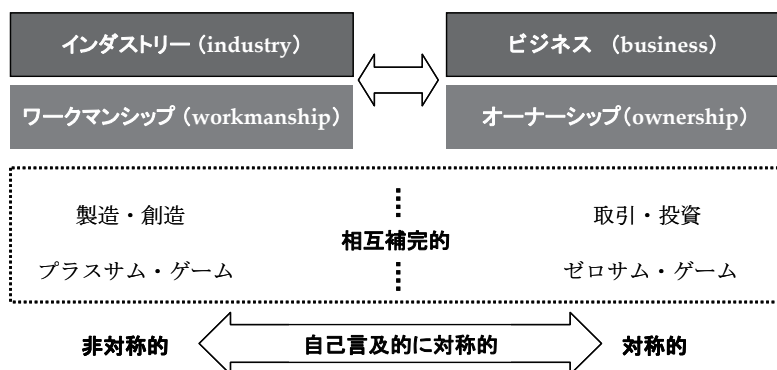
インダストリーはものごとを創り出す「プラスサム」のゲームである。創れない（ゼロとなる）ことはあっても、「マイナスに創る」ことはできないから、インダストリーはプラスのみがあってマイナスのない「非対称性」を有すると考えることができる。

それに対して、ビジネスは本来的に「ゼロサム」のゲームである。ビジネスは「売り (sell)」と「買い (buy)」、或いは「買い持ち (long)」と「売り持ち (short)」の双方が同額あって始めて成立し、その結果「得 (profit)」と「損 (loss)」あるいは「勝ち (win)」と「負け (lose)」が生じる。すなわちビジネスは本質的に「対称性」を有すると考えることができる。

ここで、非対称的創造行為であるプラスサムのインダストリーと対称的な取引行為であるゼロサムの

ビジネスは互いに相手を必要とする相互補完的な関係にある。同時にこの二者の間には「非対称性⇔対称性」というそれ自身の関係において「自己言及的対称性」ないし「再帰的対称性」と呼べる関係を有する。すなわち、ヴェブレンの議論を推し進めると、対称性それ自身が原因となって必然的に自らの存立構造のうちに非対称性を内包するパラドックスを見出すことができる。

以上から、対称性を本質とするビジネスは、非対称的を本質とするインダストリーと相互補完的な関係を持ちつつ、自己言及的な対称性を持ち、非対称的發展のダイナミズムを自らのうちに包含する構造を持つと整理することができる（杉浦, 2010, 2011）。この関係を整理すると図4の通りとなる。



（出所）杉浦（2010, 2011）を修正

図4 インダストリーとビジネスの自己言及的対称性

4. 考察：サービスはインダストリーかビジネスか

4.1 基本的な4つの命題

第三節で概観したように、ヴェブレンはインダストリーとビジネスを二項対立的な概念であると同時に後者が前者に影響するという関係を有していると捉えていた。しかしながら、サービスをインダストリーとビジネスの観点から分析すると「サービスはインダストリーか」、「サービスはビジネスか」という最も基本的な問いについては、それぞれ肯定・否定双方の答えが可能である。すなわち、「サービスはインダストリーである」「サービスはインダストリーではない」「サービスはビジネスである」「サービスはビジネスではない」という4つの命題は、それぞれ別の文脈で妥当性を有する。

4.2 サービスとインダストリーの両義性

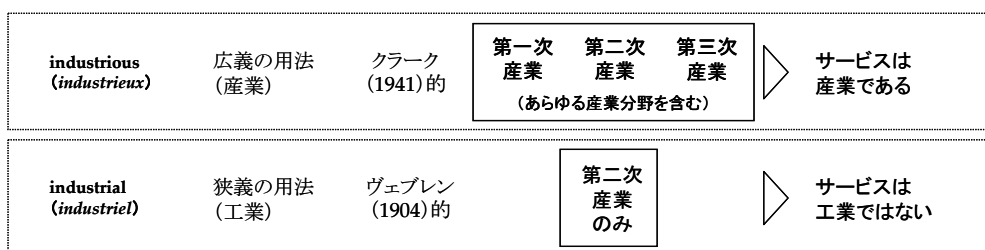
最初に、サービスとインダストリーの関係について考察する。

もともと16世紀中盤からフランス語 *industrieux* をもとにして使われるようになった *industrious* は「勤勉な」と訳されるようになった。この言葉を背景に持つ「広義のインダストリー」は、第一次・第二次・第三次産業の全てを包含する。クラークの産業分類においては、サービスは第三の産業であるわけであるから、サービスはインダストリーの重要な一部であるとするのは当然視されており¹²、「サ

ービスはインダストリーである」という命題について正しいと論じることは可能である¹³。

それに対して、industrial（工業の）は同じくフランス語の *industriel* からの転用で、18世紀後半からイギリスにおける産業革命（industrial revolution）を形容する際に使われるようになった言葉である。この場合は、第二次産業により限定した使い方である。特にヴェブレンにおけるインダストリーにはより後者の意味が濃厚であると思われる。「サービス」を非製造業であると定義し、「インダストリー」は製造業を想定していると考え、「サービスはインダストリーではない」という命題について正しいと論じることも可能である。

これらの二つの矛盾する解釈が可能である背景には、「インダストリー」のもととなる二つの言葉 *industrious* と *industrial* がカバーする領域の違いがある。サービスは前者を含意するクラーク的広義の用法（産業）においては「インダストリーである」ことになり、後者を含意するヴェブレン的狭義の用法（工業）においては「インダストリーではない」ことになる。その関係を図5に示す。



(出所) 杉浦 (2010, 2011) を修正

図5 サービスとインダストリーの関係

4.3 サービスとビジネスの両義性

次に、サービスとビジネスの関係について考察する。

有償のサービスがビジネスとして行われていることは論を待たない。サービス業には、小売・卸売などの商業や銀行・証券・保険などの金融が含まれるが、それらの本質はいずれも「取引」であるから、ヴェブレン的な意味で「サービスはビジネスである」といえる。

ある世界的金融機関の日本市場総責任者は、2008年の世界金融危機までの多くの金融機関のビジネスモデルは、「お困りのことを解決して差し上げます」とサービスを提案し、「結果としてそのサービスがなければ困るように顧客をロック・インすること」で利益をあげることであったと状況を整理している（インタビュー：2010年9月27日、東京）。そのようなビジネス原理は、他のサービスについても多かれ少なかれ該当する。「サービスはビジネスである」という命題は正しいとする事例は無数に存在する。

それに対して、本来「サービス」という言葉は公役・公務（public service）、医療・医務（medical service）、軍役・軍務（military service）などの「役務」を意味すると共に、礼拝（church service）などの宗教的な文脈でも使われており、「奉仕」の精神に裏打ちされた「無償の役務」であることをも含意する。「奉仕」としてのサービスはその本質において金銭的利得（ヴェブレンにおけるビジネスの目

的)を目指すものではなかった点を強調すれば、「サービスはビジネスではない」という命題についても正しいと論じることが可能である。

サービスにはインダストリーとビジネスの双方に対して両義的である。すなわち、サービスはインダストリーとビジネスの双方について二重の両義性を有している。

4.4 インダストリーとビジネスを止揚するものとしてのサービス

前述したように、サービス・インダストリーとサービス・ビジネスは相互に置換可能であり境界線は曖昧である。すなわち、サービスの概念を媒介にして、インダストリーとビジネスの間には、相互性(mutuality)あるいは曖昧性(equivocality)が観察される。それらは、部分的にはサービスがインダストリーとビジネスに対して持つ二重の両義性に起因し、また部分的にはサービスという行為が本来インダストリーとビジネスの二項対立を超えるという本質に起因している。

(1) ヴェブレンの構図では、取引や投資を行う商業や金融はビジネスの側に分類される。

しかし、一般に商業・金融はサービス・インダストリーに分類される。

(2) ヴェブレンの文脈では、本来ゼロサムの対称性を有する取引や投資はビジネスである。

しかし、それらが価値創造の活動として行われればプラスサムのインダストリーとなる。

(3) ヴェブレンの考察では、「気=力=営み」等のパーソナルで能動的な要素はビジネス的である。

しかし、それによってもたらされるホスピタリティーはインダストリーを形成する。

(4) ヴェブレンの定義では、「機械じかけ」の「杵」はインダストリーとされているから、通信・電力・運輸などのインフラストラクチャーの提供はインダストリー的である。

しかし、それらは同時に利益を追求するビジネスである。

(5) ヴェブレンの議論では、「良い仕事をしたい気概」はインダストリーに特徴的である。

しかし、例えば三井物産において原点の志とされる「良い仕事」はサービス・ビジネスの根本的精神でもある。

上記に掲げた事例は網羅的なものではない。しかしながら、ヴェブレンが工業を念頭においてインダストリーとビジネスをディスクリートに別種のものとして捉えた時代と比較すると、「サービス化」が進んだ現代において状況がかなり異なったものとなっていることは確かである。

この点について、流通サービス業(百貨店・GMS・コンビニエンスストアを含む小売・卸売り等)を20年間担当しているシニアアナリストに対してインタビューを行い、次のようなコメントを得た。

「流通サービスの『産業化』は、長年にわたる近代小売業の大きなテーマとなっている。にも関わらず、その『産業化』が何をするものであるのかの定義を業界の中の誰ひとりとして明確にして来なかった」

(出所) 流通サービスアナリストとのインタビュー, 2011年12月29日, 於 東京都新宿区

サービス業における『産業化』とは、「物流や受発注といったフルフィルメントで効率的な運営をすることなのか、プライベートブランドの導入で高品質・低価格を実現することなのか、それとも従業員の労働時間を細かく管理して人件費効率を上げることなのか。いずれにせよ流通業における『産業化』とはむしろそのような活動の総称であるといえる。『産業化』という言葉が与えるイメージが一人歩きをし、受け手側である我々サイドを実は混乱させ、実は定義がはっきりしないままに机上の空論だけが行われていた可能性も否定できない」

(出所) 流通サービスアナリストとのインタビュー, 2012年1月6日, 於 東京都新宿区

インダストリーとビジネスは「サービス」という言葉を媒介にして相互乗り入れを行っているかのようである。このことは、「サービス」が、「インダストリーでありかつビジネスでもある」ものとして、ヴェブレンが提示した二元論を止揚するものである可能性を示している。

5. おわりに：「サービス」の社会性 — 東日本大震災後のヤマト運輸の事例から

ヴェブレンの理論に関する優れた研究は数多く、本稿の理論研究としての貢献は極めて限定的である。本稿における試みは、ヴェブレンの枠組みを「サービス」に援用し、そのことを通じて逆にサービスの本質を考察することであった。そして、サービスはインダストリーであると同時にインダストリーでなく、ビジネスであると同時にビジネスでないという二重の矛盾を孕むことを明らかにすると共に、サービスという概念によって、インダストリーとビジネスはヴェブレンの示した二元論を超えて止揚される可能性があることを示したいと考えた。

言葉は歴史と共に変化するが、「サービス」は2011年3月11日に起きた東日本大震災以来、また格別な意味を持つようになった。本稿を締めくくるにあたり、サービスがインダストリーかつビジネスとして成立する事例として、ヤマト運輸をとりあげて考察する。

筆者が東日本大震災のニュースを聞いたのは、上海におけるヤマト運輸の現地ビジネス展開について、同社の上海市内の営業所でインタビューを行っているまさに最中であった。インタビューにおいてはセールスドライバー（SD）の採用および教育の重要性が語られ、次のようなコメントが得られた。

「中国市場においては、SD が『荷物を投げずに手渡し』『帽子を取って挨拶する』といった基本を行うところから差別化可能な『サービス』が始まり、そのための教育に相当の時間をかけている」

(出所) ヤマト運輸マネジャーとのインタビュー, 2011年3月11日, 於 中国上海市

その直後から日本のヤマト運輸が東北地方で迅速に行った組織的活動は、「サービスとは何か」という本稿の問いに対する答えを象徴的に示唆するものであった。被災地に立地する営業所20箇所が全半壊したヤマト運輸は自らも被災者であり「津々浦々に荷物を届ける」というミッションを果たすことが一時的に困難となった。ヤマト運輸のSDたちは、震災から4日後にできた気仙沼市の「支援物資集積センター」に大量の救援物資が届けられているにも関わらず「自治体職員は仕分け、配送、在庫管理などのノウハウが乏しく、現場は混乱の極み」（小屋 2011）であったことに切齒扼腕していた。

震災から4日後の3月15日、SDたちは日ごろの業務で培った小口配送の能力を生かしてから気仙沼や志津川などの被災地で自発的に避難所への配送を請け負った（小屋 2011など）。本社とは連絡が取れない状況下での自発的な行動であった。同社の創業者である小倉昌男の「サービスが先、利益は後」（小倉 1999）の精神にもとづいて現場が主体的に取った行動は、テレビ番組でも広く放映された¹⁴。

ヤマト運輸会長・ヤマトホールディングス社長である木川眞は「復興支援は民間企業の責務」であるとし、同年3月23日には「救援物資輸送協力隊」を組織することを発表した。ヤマトホールディングによれば「各自治体と連携を取りながら、救援物資を各地の避難所・集落・病院・養護施設等までお届けする業務などに、グループの総力をあげて全面的に協力する体制」を短時日でつくりあげた。具体的には「岩手県・宮城県・福島県下の2クラス集配トラックの約2割にあたる200台を活動にあて、その車両を運行する人員および倉庫内作業に必要な人員の計400～500人を配置する」という大規模な資源配分を決定し、即実行した。また同社は荷物1個あたり10円を1年間義援金として寄付する事も決定した（同社「HP ニュース」）。

ヤマト運輸は、富士通総研が行った「東日本大震災後の復旧・復興に熱心に取り組んでいると評価された上位企業（復旧・復興の支援に熱心に取り組んでいる企業名を自由記入）」のうちソフトバンク（37.5%）、ファーストリテイリング（17.3%）に続く第三位（4.6%）となった¹⁵（富士総研 2011）。

地震・津波・原発事故の複合災害を契機として、サービスの持つ「奉仕」の側面に対する注目度が急速に高まったように思われる。しかしながら、そのことは「サービスはビジネスではない」ことを意味するものではない。

引用した記事（小屋 2011）の該当箇所には「宅急便セールスドライバーの意気地」の小見出しがつけられている。この文脈における「意気地」とは、まさに「良い仕事をしたい」という意欲と「ひとごとではない」という認識が合わさったものであり、ヴェブレンがインダストリーの特徴であるとしたワークマンシップの衝動とビジネスの特徴であるとしたオーナーシップの気概の双方が発露したものと解釈できる。そして、これらの二者が重なりあったところにヤマト運輸の震災後対応にみられる「サービス」の本質がある。

インタビューに答えた流通サービスのアナリストは次のようにも述べている。

「2011年の東日本大震災後、流通業における最大のミッションは『如何に地元の顧客に潤沢に商品を提供するか』となった。『流通業は消費者の生活を守るライフラインであることを示すこと』という、『心意気』を示すことが最も価値あることとなったのである。流通サービス業には『もの』こそ作らないが『職人としてのところ』のようなものは強くある。そのことが特に強く意識されたのは東日本大震災の後であった。『小売の産業化』が何かはわからないままであるが、少なくとも『あのときにお店があつて本当によかったと言われたい』『地域のひとたちからありがとうといわれたい』といったことが経営者の心からの思いとして語られるようになり、それが実際に彼らをつき動かしている」

(出所) 流通サービスアナリストとのインタビュー, 2011年12月29日, 於 東京都新宿区

ヴェブレンはマーケット・キャピタライゼーション (market capitalization) の用語を極めて早い段階で使用し、ビジネスがものの取引から会社そのものの取引へと移行しインダストリーを再編するようになった姿を活写した。その後100年経って「時価総額経営」が市場を席卷し、ウォールストリートがメインストリートをコントロールし、2008年の世界金融危機をもたらした。

2011年の東日本大震災および原発事故の体験は、ビジネスであれインダストリーであれ、社会全体に対して「仕え」「尽くし」「役に立つ」(いずれも英語は“serve”)ものなければ本当の価値があるとはいえないことを強く印象づけた。そのような社会性 (social nature)¹⁶こそが、「サービス」がインダストリーとしての基盤を社会に提供しつつ同時にビジネスとして成立するための本来的な基盤であると考ええる。

注記：

- 1 ヴェブレンは『有閑階級の理論』(“The Theory of the Leisure Class”, 1899年)において Gilded Age (金ぴか時代)の富豪たちの生活を「人類学の言葉」で説明し、conspicuous consumption (衛示的消費)、pecuniary emulation (金銭的(見栄張り)競争)などのキーワードを生み出した。大恐慌直前の1929年8月に没したヴェブレンの業績の価値は、大恐慌の後になって再認識された。
- 2 クラークは17世紀イギリスの経済学者ウィリアム・ペティ (Petty, W.) の「政治算術 (Political Arithmetick)」(1690)の記述を参照し、社会の発展度合いに従って、就業人口および GNP の比率が第一次産業から第二次産業へ、更には第三次産業へと移動することを示した (ペティ＝クラークの法則: Petty-Clark's Law, 1941)。
- 3 中国語の「服务产业」は6,960,000件、「服务商务」は13,400,000件ヒットする (2011年12月24日)。
- 4 本稿においては「インダストリー」と「ビジネス」については意識的にカタカナを用いて表記している。特に「インダストリー」については“industrious (勤勉な)”に関わる側面と“industrial (工業の)”に関わる側面の双方を同時に考慮する。
- 5 ヴェブレンの理論の整理については杉浦 (2011) (早稲田大学ビジネススクール研究センターワーキングペーパー)を踏まえている。
- 6 枠組みであるとされるインダストリーに関して述べられている“material”は実体的という意味もあるが、ここでは敢えて「物としての」と訳した。方向づけのちからとされるビジネスに関して述べられている“animate”は一般には「生気を与える」と訳されているが anima は「生命」であるから、「気を吹き込む」と意識した。

- 7 これらの対比に加えて更に敢えて比喻を用いれば、「仏」と「魂」の関係と言うこともできる。
- 8 ビジネスを「営業」と訳すことは、「産業」と対比的に使われている点で優れていると考える。一方で、日本においてはこの言葉は「販売」と同義で使われることも多いから別種の混乱をもたらす可能性も否定しきれない。
- 9 “ship”には「できること」(skill, power)をあらわす語義と「ありさま・ありよう・ありかた」(quality, character)をあらわす語義があり、例えば sportsmanship, entrepreneurship, leadership などは後者の例であるが、ワークマンシップとオーナーシップについては、両者の意味合いが内包されていると見ることができるであろう。
- 10 1882年には、スタンダード・オイル・トラストが形成された。19世紀のアメリカでは株式会社の設立には、特別の設立許可の制度があったため、法的に設立が簡単なビジネス・トラストの形で会社を興すことが多かった。米国においては、反トラスト法の制定以後、事業経営を目的とした企業形態は株式会社（コーポレーション）が中心となり、独占禁止法により市場の独占は違法となった。
- 11 ヴェブレン自身は、特に「対称性」と「非対称性」という概念を意識的に使っているわけではなく、『有閑階級の理論』の中で、「より強い安定性 (greater stability) とより強い対称性 (greater symmetry)」(Veblen, 1999) の表現で、「対称性」の持つ静的 (static) な側面を述べるに留まっている。しかしながら、ヴェブレンの非対称的二言論は結果的に「非対称性」の持つ動的 (dynamic) な側面を示唆している。
- 12 「サービス・インダストリー」という用語は、クラーク (1941) が初出であるとされる。
- 13 別の観点から論じれば、飲食・宿泊のような「おもてなし (hospitality)」業態の場合には、価値を創造する「おもてなしのこころ」は、ヴェブレンの「ワークマンシップ」の発露であり、その意味でインダストリーであると議論することも可能である。ヴェブレンは「役に立つこと」がインダストリー究極の目的としているが、それはまさに「サービス」の本質的な意味合いである。
- 14 テレビ東京「カンブリア宮殿」2011年4月21日「物流大混乱に立ち向かえ！～ニッポン復活のカギは企業にあり～」。
- 15 岩手、宮城、福島を除く全国の20歳以上の Web アンケートモニタ会員1,030人を対象としたインターネットアンケート調査から。調査期間は2011年5月30日から31日 (富士通総研 2011)。
- 16 そのことを考えるときに、ヴェブレンが「経済学者」かつ「社会学者」であったという独特の位置づけは重要な意味を持つであろう。

<参考文献等>

- Clark, Colin, “Conditions of Economic Progress, Macmillan”, 1940, 金融経済研究会訳『経済的進歩の諸条件』, 金融経済研究叢書〈第1輯〉日本評論社, 1945年.
- Galbraith, John Kenneth, “Economics in Perspective”, Houghton-Mifflin, 1987, 鈴木哲太郎訳『経済学の歴史』, ダイヤモンド社, 1988年.
- Hodgson, Geoffrey M. “Economics and Utopia: why the learning economy is not the end of history”, Routledge, 1999, 若森章孝, 小池渺, 森岡孝二訳『経済学とユートピア—社会経済システムの制度主義分析』, ミネルバ書房, 2004年.
- Tsuru, Shigeto, “Institutional Economics Revisited”, Cambridge University Press, 1993, 中村達也, 永井進, 渡合勝義訳『制度は経済学の再検討』, 岩波書店, 1999年.
- Veblen, Thorstein. B., “The Theory of the Leisure Class”, Macmillan 1899, 高哲男訳『有閑階級の理論—制度の進化に関する経済学的研究』, 筑摩書房, 1998年.
- Veblen, Thorstein. B., “The Theory of the Business Enterprise”, Charles Scribner's and Sons, 1904 (reprinted 1978 Transaction Publishers), 小原敬士訳『企業の理論』, 勁草書房, 1965年.
- Veblen, Thorstein. B. “The Instinct of Workmanship and the State of Industrial Arts”, 1914 (reprinted 1994, Routledge/Thoemmes Press, in the Collected Works of Thorstein Veblen, vol.10), 松尾博訳『ヴェブレン 経済的文明論 —職人技本能と産業技術の発展—』, ミネルヴァ書房, 1997年.
- Veblen, Thorstein. B., “The Engineers and The Price System”, available on web, 1921.
- Veblen, Thorstein. B., “Absentee Ownership”, Viking Press (reprinted 1997, Transaction Publishers).
- 石田教子 「ヴェブレンによるイギリス経済思想史解釈の意義 — 進化論経済学の位置をめぐる」, 『経済学史研究』 vol.49 第2号, 経済学史学会, 2007年, pp.18-33.
- 宇沢弘文 『日本の教育を考える』, 岩波新書, 1999年.
- 小倉昌男 『経営学』, 日経 BP 社, 1999年.

小原敬士 『ヴェブレン』, 勁草書房, 1965年.

小屋知幸 「逆境時に現れる真の企業力 非常時に『現場』が見せた底力」, 『日経ビジネス』, 2011年5月11日).

佐藤光宣 「ソーンスタイン・ヴェブレンの資本概念」－論文「資本の性質1」をめぐって, 経済科学研究所紀要第18号, 1993年, pp.99-111.

杉浦正和 「インダストリーとビジネスにおける『対称性』と『非対称性』: ヴェブレンの視座からの『デッド・ブレジデント・ケース』についての考察」, WBS 研究センターWorking Paper, 2010年, pp.1-20.

杉浦正和 「『サービス・インダストリー』と『サービス・ビジネス』: ヴェブレンのダイコトミーとサービスにおける二重の両義性」, 早稲田大学アジア・サービス・ビジネス研究所 (ASB) ディスカッションペーパー, 2011年, pp.1-14.

松尾博 「“instinct of workmanship” の訳語について」, 『彦根論叢 第322号』, 1999年, pp.119-134.

杭田俊之 「ヴェブレン『営利企業の理論』における『企業』と『企業者の観点』」, アルテス『リベラレス 岩手大学人文社会学部紀要』, 第84号, 2009年, pp.103-125.

高哲男 『ヴェブレン研究－進化論的経済学の世界』, ミネルヴァ書房, 1991年.

高橋宏幸 「ソーンスタイン・ヴェブレンの本能論の展開」, 経済科学研究所紀要第39号, 2009年, pp.21-35.

吉村弘 「産業構造変化の世界標準パターンと修正ペティ＝クラーク法則」, 岡山大学経済学会雑誌, 39 (4), 2008年, pp.59-80.

総務省 「労働力調査」, 2008年.

内閣府 「国民経済計算 (System of National Accounts : SNA)」, 2008年.

富士通総研 「東日本大震災後の企業の取り組みはどのように評価されたか」, 『オピニオン』, 2011年6月

<http://jp.fujitsu.com/group/fri/column/opinion/201106/2011-6-3.html>, 2012年2月18日

