



情報処理から こぼれ落ちる問題を 救うはずの人間の マニュアル化について —情報のゴミ・ゴミの情報 (1)—

矢野直明

サイバーリテラシー研究所代表
yano@cyber-literacy.com

「いまどきの子どもって、マッチも使えないんだってね」と1人が言うと、「近ごろの若者は、こうもりが洋傘だっていうことを知らない」と他の1人が受ける。すると第3の男が、「こうもりはそれまでの「番傘」に代わって「洋傘」が登場したとき、たんだときの黒一色の外見がコウモリに似ていたからそう呼んだので、いまどきあんな無粋な傘はない。若者が知らないのは当たり前だ」とたしなめる。ともかくも、こうして話が弾むわけである。

ところが、「いまどきの子どもはマッチを使えない」と言った途端に、「我々だって火打石で火をおこせない。自分の経験を万能視するのはどうかね」と、いきなり話の腰を折る人がいる。「そう言われちゃうと、身も蓋もないなあ」と、座はすっかりしらけてしまうのである。

私としては、ひとしきり「いまどきの若者」考現学に話の花が咲いたあと、「我々だって火打ち石は使えないわけで、子どもがナイフを使えないのとたいして変わらない。あまり大きなことは言えないなあ」、「しかし、どんどん道具が使えなくなるというのはどういうことだろうか」などと、話がおさまるところにおさまっていくほうが楽しい。

先日も、例のニューヨークテロ事件「セプテンバー・イレブン」に関して、アメリカ連邦議会図書館などがウェブ上のドキュメントをすべて記録しようとしている試みに話がおよんだとき、相手がいきなり「セプテンバー・イレブンはCIAなどアメリカ権力の陰謀だ」ときたので、「いまそういう話じゃないんだけど……」と、いささか気分を害してしまった。

以下数回、この欄をお借りして、情報の周辺をさっと掃いた程度の、瑣末といえれば瑣末な話を書きつける。昼食ときの雑談のきっかけにでもなればいいかな、と。

新幹線入場券を買うため窓口に並ぶ

昨年の暮、三重県に帰る88歳の母を鎌倉から東海道新幹線の東京駅まで送っていった。構内にある八重洲中央口近くの改札口で新幹線への入場券を買おうとして、駅員に「あの窓口で並んでください」と言われた(図-1)。昼どきでもあり、改札口の右側に5つぐらいある窓口は、いずれも5、6人の列ができていた。それぞれの客が係員とあれこれ相談しながら切符を買っているの、1人5分ぐらいはかかっている。

ともかくも列のうしろについて、これでは予定列車に遅れるかもしれないと不安に思っていると、1つの窓口が閉鎖されており、係の女性がそこでマシンをいじっているのが目に止まった。入場券1枚の話だから、とそちらに向いて、「ここで入場券を売ってくれませんか」と頼むと、「この窓口はいま閉鎖中です」とにべもない。「しかし、この状態だと列車に間に合わないかもしれな



図-1 東京駅構内の東海道新幹線・中央改札口右側に、
入場券自動販売機と窓口が並んでいる ↑

図-2 自動券売機では入場券を買えない切符が
いくつかある →



いので」と再度頼むと、こちらをうさんくさそうに横目でちらりと見て、「そんなこと言っていると、別の人に並ばれて、もっと遅れてしまいますよ」と言った。私は、しかたなく列に戻った。

さいわい、30分以上の余裕をみていたので何とか間に合ったが、どうにも納得できない処理、いや処置である。

母を送り終えて、駅長事務室に説明を求めた。

係員が現場まで出向いて説明してくれたところによると、入場券の自動販売機が改札口近くに1つあるのだが、それは私が買った鎌倉ー東京間の「トクトクきっぷ」では使えないのだという。自動券売機が使えるのなら、10人や20人ぐらい並んでいても問題はないが、マシンの処理が私の持っていた切符に対応していないので、人間が対応する窓口に戻されたということらしい。

技術的には、あらゆる切符で入場券が買えるように自動券売機を改善するのが1つの解決策で、技術者なら当然そう考えるだろう。しかし、トクトクきっぷでは乗降の確認をとりにくいからなのか、いまはそういう切符はマシンの情報処理から排除され、したがって自動券売機は使えない（ほかにも券売機が使えない切符がある。図-2参照）。

これは、情報処理の狭間に生じた1つの隘路である。今回の場合は、予定の新幹線に乗り遅れるとか、改札口で見送りを断念するとか（場合によっては、改札口で力談判するとか）という程度ですむが、人命にかかわる重大な問題の場合はどうなるだろうか。そして今後、その種のトラブルが頻発するのは目に見えている。

いくら自動化が進んでも、結局、人間が対応するしかない事柄は残る。にもかかわらず、その隘路を解決すべき人間（たとえば窓口担当者）がどんどんマニュアル化しており、マシンと同じような対応しかできなくなっているのが問題といえよう。

なぜ窓口の女性は、きちんと客の話を聞き、そういう事情ならとその場で発券することができなかったのだら

うか。「不行き届きがあり、まことに申し訳ありませんでした」と平謝りする現場責任者と、恐縮するそぶりはまったくなく、むしろふてくされている担当者の際立った対応の違いは、彼らはむしろマニュアル通りに事務を処理するよう指導されているのではないかという印象を私に与えた。

これからの「サイバーリテラシー」

私は情報のデジタル化が推し進めるIT社会を、サイバースペースと現実世界が相互交流する姿ととらえ、これからの社会を快適で豊かなものにするためには、現実世界とはまるで違う原理で動いているサイバースペースの構造と特性を理解する能力が大切だと考え、それを「サイバーリテラシー」と呼んでいる^{1)~3)}。

これからは、マシンが情報を効率的に処理することがとくだんに増えてくる。ユビキタス・コンピューティングというのは、生活のあらゆる場面に埋め込まれたコンピュータが相互にコミュニケーションしながら、人間の意向を汲み取って動く世界だし、このところ進歩の著しいヒューマノイド・ロボットは、サイバースペースと現実世界をとりもつ使者ともいえるだろう。

しかし、なにごとによらず、最後の要はやはり人間が決定するしかない。だからこそ、人間が豊かな想像力を持ちつづけることが大切であり、そのためにどのような情操教育を行うべきかを真剣に考えなくてはならない。それは情報倫理の問題でもあると思われる。

参考文献

- 1) インターネット術語集、岩波新書（2000）。
- 2) インターネット術語集Ⅱ、岩波新書（2002）。
- 3) サイバーリテラシー—IT社会と「個」の挑戦、日本評論社（2001）。
（平成15年1月16日受付）