

### 23 主観的な価値に基づき進化成長する社会とビジネスの実現について

本橋正成

#### 現在のビジネスや社会環境

金融市場が崩壊し、世界を牛耳ってきたいくつかの金融機関が崩壊した。詳細にデータを取り、リスクを分散し、科学的と思われていた方法をとっても実際のところ金融市場の崩壊を予期できなかった。今までのビジネスのパラダイムでは立ち行かなくなってきた社会や世界で、我々は何をよりどころに、ビジネスを営み、ソフトウェアにかかわっていくのであろうか。

次の10年から50年後の主たる企業の経営やビジネスや社会と、それに伴うソフトウェアのパラダイムについて予兆が見えてきた。なぜなら、IT業界だけでなく、建築、デザイン、言語学、経済学をはじめとする、さまざまな分野の多くの有識者が、おおよそ似たような主張をし始めていることを実感している。利用者や提供者など参加者の主観的な価値に基づく進化成長するビジネスと、その実現技術である。

#### 問題領域の移行

今まで情報処理産業は、オブジェクト指向やさまざまな方法によりソフトウェアを作る方法に注力してきた。現在は、要求開発やBABOK(Business Analysis Body of Knowledge)のようにビジネスや実世界の価値を作り出すことに興味の比重が移行してきている。

ビジネスの主体となるユーザ企業にとって、要件や仕様を決定することは本質的に難しく、弱い根拠に基づいている。たとえば会計システムや流通システムなどは制約やビジネス上のゴールが明確で作りやすく、要件や仕様を決定することは比較的容易であった。しかしながら、現在において、インターネットの発展も手伝ってビジネスや実世界は複雑であり常に変化し続けていると捉える企業経営が増えた。関係するビジネスや実世界の状況を的確に把握し判断することが困難になってきたため、明確なビジネス・ゴールの記述ができなくなってきた。さらに、扱える情報処理の領域と容量が拡大するに至り、企業や組織が生き残るための適切で迅速な要件・仕様の決定が困難になってきた。

要件・仕様を記述する工程での不具合は、プログラミング工程の不具合より広い範囲に影響を及ぼす。その結果、ソフトウェアのプログラミング工程での問題発生より、要件・仕様定義の工程における問題発生の深刻さがクローズ・アップされている。事実、企業におけるソフトウェア作りの現場においてこれらの工程での遅延や不具合が発生することが多い。さらに複雑な実世界やビジネスの未来予測が不可能であり、適切な根拠を見いだすことが困難であるため、要件・仕様が不適切に決定されることが多くある。つまり、企業のソフトウェア作りの現場において、要件・仕様の適切な決定が問題になっている。

#### 新しい価値創造とソフトウェア

作り出していくサービスや製品の価値をあげるため、要件・仕様定義の選択肢の探索や決定をサポートすることが必須である。探索して決定する価値の多重性について、分けて考える必要がある。

1つは、ある分野に興味がある見込み顧客群にとって、より本質的で普遍的な価値である。この普遍的な価値をデータウェアハウスなどの取り組みで予測することは失敗に終わってきた。蓄積された過去のデータをいくら分析しても、非連続で複雑な実世界における未来を予測することは原理的に不可能なのである。こちらについては、人間主体のデザイン思考的なアプローチによって創成する必要がある。

もう1つは、創成された本質的で普遍性のある価値を、あるユーザが

選択する可能性はある程度の精度の範囲内で探し出すことができる。大量のログから行動分析を伴う集合知や機械学習の技術を使うことによって、ユーザと普遍性のある価値に結びつける可能性を求めることは現実的に可能である。現時点において、これらの価値の多重性にかかわらず、さらばらに研究されてきた感ほめない。新しい価値に基づいたソフトウェアとビジネス実現のために価値の多重性を意識した要件定義・要求開発・仕様策定の探索と決定をサポートすることが重要である。

#### 現在と今後の研究の方向性

いままでは提供側が想定する単一の価値観に基づいてサービスや製品を作られることが一般的であった。しかし、利用者の参加・参画によって価値と知識を共有する形態のビジネスや社会環境が今後の主流となる。

2009年6月から、このような問題意識を持つ有志らによって研究会を立ち上げ、自由な形の研究を開始した。現在は、新しいビジネス形態について語るための言語やディスコース(言説)を構築する方法を模索している。現時点で進めている研究内容は以下の通りである。

1. 多種多様な主観的な価値観の中でいかに知識共有できる環境や場を作るか、その環境や場における言語やディスコースについての研究、および関連する哲学的探求。
2. ビジネス分野を超えた普遍的で有用な新しい価値をデザインする手法についての研究。
3. 大量のログやデータから創成された普遍的な価値と個人の振舞いを結びつけるための機械学習や集合知の利用についての研究。
4. 利用者自らが、利用したいサービスや製品のデザインを求めるプロセスが重要になる。利用者を含めた組織への参加と、個人と組織の進化成長についての研究。
5. 上記のことがらを企業の知識として蓄積し、その知識の実行の実現技術およびプロセスについての研究。

今後も、産学問わず研究を進めていく予定である。

#### 実現される新しい社会とは

このような新しいパラダイムのビジネスや社会は、人々の生活を根底から変える可能性を持っている。利用者が自分の使いたいサービスや製品のデザインに参加することは利用するだけでなく価値を提供していることになる。つまり、価値の提供と享受の違いや隔たりがなくなってくる。

利用者や提供者は、コミュニティの形態を構築する。職業の分業や専門化が再定義され、とても多様な役割を持つ日常生活のような知識や価値を活用していく必要が生じてくる。その結果、利用者や提供者のお互いにとって肌が合う感覚を得やすくなり、長い関係性の維持やお付き合いが実現しやすくなる。より永続的で柔軟な社会の実現につながる人々の主体的かつ主観的な価値に基づいた進化成長するビジネスの実現に向けて今後も研究を進めていきたい。

(平成21年10月31日受付)

本橋正成(正会員) ● masanari@masanari.com

農学修士(利水工学)、独立系SI企業研究所、コンサルティング会社設立・経営、外資系保険会社勤務を経た。携帯PC技術研究所や知働化研究会などのコミュニティ活動も行う。鉄人レース(トライアスロン)完走。