

ガタピシステム再考

松平 和也

昨年の秋の情報システム学会全国大会で、『ガタピシステム』という題で、発表した。我他此彼という仏教語とシステムの合成語で、筆者が創り、その意味は人間中心で無いシステムだとした。情報システム学が、世の中の仕組みを対象として、人間社会の諸問題の解決を志向するなら、ガタピシを再考して会員の皆様に議論のネタにしたい。

1. 学会の情報システム屋は心の主治医である

学会の情報システム屋がシステムを考察する時、システム中の人間は、標準的な知力と体力とがある、疲れも怒りもしない超人的マンパワーが備わっていると考えていないか。昔、鉄鋼会社で炉前作業の分析改善に成功した筆者は、その勢いを買って、厚板工場での作業標準を検討するときに、作業員は全て標準時間に寸分たがわず作業する前提でかっちりとしたラインバランスの工程編成をしたのである。ところが、ライン余裕となる余裕時間を考慮し忘れたことで、あとで作業員からしっぺ返しを食らった。即ち、品質不良という結果で報いが来た。作業員は、怒りの気持ちを持って作業したのである。

情報システム屋は、人間の心を考慮して、作業設計しなければならないのである。人間は、疲れるし、怒る。その結果、システムという無機質なものにも、報復するので

ある。あの、巨額の資金を投入して作り、運用されている年金システムは、金は使ったが、心を使っていない。その証拠にその旧システムは、我々貧乏人が懸命に払った月々の年金掛け金がいくらになったか、その金額さえも知らしめていないし、無情にも、年金当局はその金を使い込んでしまったのであるから。情報システム屋が心を使えば、その優しい心は、天に通じ、金は6文銭持っていれば三途の河を渡れるから、生きている限り年金で安閑と暮らしてくださいと、必要十分な金を現世で渡してくれるはずである。それをできない年金システムは、ガタピシだ一。

2. 人情味あふれる情報を提供する

学会の情報システム屋は、心中、愛で溢れた人であって欲しい。相手の厚意に感謝し、相手の立場を認める人である。労苦には、ねぎらいをかけ、善意の行動にはそれを褒め、善意に報いるに、善意を以ってする。しぐさでわかる場合には、言葉も不要だろう。だから、彼や彼女は、情報設計するときには、情報に人情をたっぷり振り掛ける。筆者が社長をやっていた時、年末に

Kazuya Matsudaira

情報システム学会 監事

[解説] 2016年12月29日受付

© 情報システム学会

業績賞与を出せるときがあった。そんな時、賞与袋に現金を詰めさせ、社員の奥様旦那様や父母に私が、一筆かいて手紙同封で渡した。そして、賞与日は、夕方4時ごろ帰宅させた。賞与袋と明細票という何の変哲も無い情報は、一瞬にして、人情味溢れる情報満載、その封筒を社員はそそくさと帰宅し愛する人に渡すのである。

ある年、賞与日の翌日、新入社員の父親が、電話してきて、社長と話したいと、次のように言った、“私は大会社をリストラされて、自宅にうつうつと居ますが、新入社員の息子が、昨夕百万円の束が一つ入った賞与袋を貰ってきた。家族皆でお祝いし、素晴らしい会社に入ったものだ！会社は大小で格を決めてはいけないよ、と私は息子に言いました、立派な会社だよ、一生勤めさせてもらえ！と”。せっかく、開いても人情の香りに包まれていない情報なんか、ガタピシだ一。

3. 人の心に効くシステム

人は苦しいと感じている人と、毎日が楽しくて、生きているのが嬉しい人というらしい。筆者は、能天気なので、74歳まで、後者に属した。昔は苦しいと感じたことがある。食べ放題で、食いすぎた時だ！此れは時が解決してくれる。人の心の苦しみを緩和するのは、人間でしかできない。ペットや映画やTVとか何ぞでは無理だ。人が、システムの中で上手に機能していないとき、その人は苦しい、小中学生、高校生がいじめで苦しむのは、毎日の学校授業システムの中で、苦しむ生徒がいるのであり、苦しませる生徒がいるのである。苦しむ生徒『我』に対して、『他』の二人称、『此』

の一人称へ、『彼』の三人称が、心のゆがみを誘うのである。システム渦中の三人称（例えば担任教師）は、こころの予兆を見逃し、『我』は自殺という行動をとる。二人称や三人称は、また次の獲物に向かい心の攻撃を繰り返すのである。『我と他』は、相互に心内表象を見せないのだから、確認しあうことは無いのだ。我と他を区別せず、我が語れば、他(例えば教育委員会の委員)が聴く。おしゃべりから、援助的コミュニケーションになることが人の心に効くのである。学校生活において、我・他の区別が始まれば、学園はガタピシだ一。

4. サイン出てコサインが帰るシステムに

人の心は、苦しかったり辛かたりすれば、必ず徴が見える。苦しさ、辛さを示す兆しがある。それを見逃さないようなシステム設計をしなければならぬ。心に痛撃するサインを出すと、必ず、相手は応答する。コサインである。それに、対応し協力してキザシを示す。そのような“端然と”した情報があれば苦しさ辛さが和らぐ。

昔、数学の公式を憶えるのに、サイン・コサイン・タンジェントとリズム良く憶えた。情報システムも、リズムのきざめるシステムになっていると良い。若いものが、自動車を運転中に携帯を見て、登下校中の小中学生をひき殺したと新聞が伝える。老人がうっかり間違えて、アクセル踏んで病院に突っ込み、待合室の親子に激突、死者を出したと事故現場をTVが映し出す。何故、このようなときに車からサインがでないで、コサインも運転者につたわらないのか。こんなシステムは“断然と”、ガタピ

シだー。

5. 情報システムの“おもてなし”

情報システムは、表も裏も無い。おもてなしが大事だ！！

昨今の、おもてなし精神は如何に？東京オリンピック招致のおもてなしプレゼンは素晴らしかった。ところが、今や金だ、金だと、血まみれの戦い。政治家が暗躍し、自民党だ、民進党だ、公明党だ、どこの政治家も、元々裏表前後左右重心点が定まらない連中で、そんな方々に操られて、オリンピックが泣いている。招致段階で大活躍の電通社は、女性社員の自殺で裏側に引っ込んだ。それをいいことに、ゼネコンが暗躍し、顧問とか会長が、政治資金の大金を入れた鞆を持って、永田町界隈をうろろしている。ところが、TVでは、新聞には、政治家ご本人たちは、金には目もくれずとばかりに、きれいごと。こんな人が、おもてなし、という言葉を使えるのか！情報システム屋は、心から、システムのユーザをおもてなししたいと願ってシステム設計しなければならない。おもてなしの心を、前面に出していないのは、ガタピシだー。

6. 心のゆがむ予兆を見逃さない

サイン・コサイン・タンバリンと、ひたすら心のゆがみを追いその予兆を見逃さないことが、人間中心情報システムに要求される。システムは、看護師の役割を果たすかもしれない。何にも声を発しなくても、

ひたすら我の声を聴く。我は、心の苦しみを話す。情報システムにおいて、心の苦しみを構造化して聴くシステムでありたい。システムに反応して、我は、涙する。我はシステムに苦しみをぶちまける。予兆がにじみでてくると、緩和の方法が出現する。効率的に機能するよりは、心の苦しみの緩和効果を狙うのである。

もし、わが子に対して暴力を振るい、殺人を犯す親がいたら、今殺すのではない、と思いとどまってくれるような家庭管理システムが無いだろうか。父や母のスピリチュアルペインを緩和し、父母の心のケアのできるシステムを開発したい。父母は、子供の際限なく泣く声や、オシメの交換時の苦痛、高価な幼児向け品の費用負担などから、一時も逃れられない。逃避先の無い育児の責任、これらに敢然と対している父母のみが存在しているとは考えられない。ガタピシが前提で、あるけれど、子供は殺させないという愛のある情報システムが欲しい。子供の泣き声の後に、笑い声が無かったら、ガタピシだー。

7. まとめ

ガタピシは、我と他人を区別して、彼が悪い、自分が悪くないとする心の持ちさまを変えていこうというのが仏の精神だ。この精神を生かして、誠の無気の心で情報システムの設計に当らねば、心を持つ人間中心システムの開発は不可である。

読者のご意見は如何に。