

技術の進歩と幸福 —日米比較からの視点—

内田 由紀子

(京都大学 こころの未来研究センター 教授)

(スタンフォード大学 行動科学先端研究センター Berggruenフェロー)

はじめに

谷川俊太郎さんの「黄金の魚」という詩に『どんなよろこびのふかいうみにも ひとつぶのなみだが とけていないということはない』というフレーズがある¹。これは食物連鎖について語られた詩なのだが、このフレーズは私たちが技術と社会の幸福を考えるうえでも心に残る言葉である。

1. アメリカにおける情報技術と人のふるまい

2019年の8月からスタンフォード大学のフェローとして着任し、小学生の息子を連れてアメリカのカリフォルニア州、サンフランシスコから30分程度のところにあるパロアルト市にやって来た。ポスドクとしてスタンフォードに留学していた2004年から15年の歳月がたったが、当時暮らしていたアパートやよく使っていたマーケットも含め、一見するとさほど街の様子は変わっていない。しかし生活のセットアップをしていると、以前と比べてずいぶん変化したと感ずることがあった。一言でいうと「オーガナイズされている」と感じたのだ。その理由の大部分は、オンライン環境の整備によるものである。ここがヒューレット・パッカードのガレージや、Google, Apple, Facebookなどの名だたる技術企業が集まる、シリコンバレーだからかもしれないのだが。

アメリカ、少なくともこのシリコンバレーのエリアでは、驚くほどに（日本よりも、ずっと）オンラインでの環境整備が進んでいた。病院に関しては診療所の予約から診断シート

にいたるまでオンライン化されており、レントゲン画像や医者の所見もすべてオンラインでアクセスできる。そのほか、企業や銀行の決済だけではなく、行政手続き窓口のアポイントメントや小学校の先生とのやりとりもオンラインでなされている。日本の行政や学校関係はまだアナログなやりとりが多く、紙上での押印・署名が求められている。日本では役場にいけばかなりの時間を待たされるし、小学生はたくさんの印刷物を持ってうちに帰り、毎回署名や押印をしてもう一度子どもに持たせることになる。アメリカにももちろん面倒な物事は存在するものの、15年前とは比較にならないほど処理はスピーディーであるうえに、口約束だけではないという安心感をもたらされた。また、ペーパーレスになったことは環境にもよいと思える。総じて「面倒な交渉事」のストレスが少なくなったのだ。

それだけではなく、私が面白いと感じたのは、オンラインによる「外在化」のプロセスにより、アメリカで働く人々の行動も15年前に比べて変化したように感じたところだ。アポイントメントその他がすべてオンラインで管理されているがゆえに、それぞれの行動が「制御されている」ようになっていたと思えた。たとえばいたずらに窓口の職員が一人の客との話を長引かせて次の人を待たせるというようなことが（これは以前にはよくあったことだ）、減っている。また、かつては一度のリクエストでは大概スルーされ、何度も連絡をとって確認しなければならなかったことがあったが、こうしたこともほとんどなくな

っている。できる部分の説明や書面はなるべくメールで済ませることなどで、タイム・マネージメントが社会的インフラとして整備されているのだ。

また、オンラインですぐに顧客から評価がなされるシステムであることも手伝って、サービス面も向上したとを感じる。配車アプリサービスが好事例だが、(少なくともシリコンバレー付近では) 運転手はみな安心できる雰囲気の人たちであり、目を皿のようにして「メーターが不正にあげられていないか」をチェックする必要はなくなった。気持ちのよいサービスだと思えば高評価をすることができるし、そうでなければクレームも出せる。逆に客の側も運転手から評価されている。ただし、オンライン配車サービスには、ドライバーの評価を利用者にゆだねるがゆえに、会社としての管理が甘くなり、結果として犯罪事件も発生することはあるようだ。

しかし、「気持ちの良いサービス」は必ずしも技術の進歩がなかったら不可能だったというわけではない。優秀な窓口担当者は、どのぐらいの列ができていのかを把握し、案件により相談時間を調整してうまくさばっていたことだろう。優良なドライバーはつねに笑顔で客を乗せ、適正な値段で運行している。しかし世の中にはそういう人ばかりとも限らない。私たちはそうした中で信頼できる相手を探す「レーダー」を身に着ける必要があったし(山岸, 1998)²、それが自分に備わっていると思えるような状態であれば自信をもってうまく行動することができた。

また、特に日本の文化では教育とサービスの品質が日本的な「売り」にもなっており、社員のトレーニングを経て「より気の利くサービス」を作り出してきた。「あそこの会社なら大丈夫」という品質そのものが売りになったし、だからこそオンライン化での制御には「日本的な美德が失われるのでは」と逆に躊躇する向きもあるだろうということが容易に想像できる。

2. スマート社会は人を幸せにするのか

どのような技術にも良い面(ポジ)と副作用のような面(ネガ)が存在する。100%の人に100%満足してもらえぬ技術は現在のと

ころ見つかっていないし、見つかるはずもない。例えば車や飛行機などの移動手段は人間の行動範囲をずいぶんと変えてくれたというポジの側面が大きいだろう。一方で環境問題や運動不足による健康の悪化はネガの一例だ。また、情報技術の普及により私は現在京都を離れていても、日々メールやオンライン電話で日本の家族や同僚とコンタクトをとることができ、その恩恵を受けている。便利になったという意味ではポジであるが、それと同時に私たちはどこにいても「仕事をする事」、「仕事のことを考える事」から「逃げられなく」なってしまったとも思う。医療技術の発展にしても人々が健康と長寿を手に入れられるのならポジティブな面しかないようにも思えるが、一方でこれが地球上の全員に等しく行きわたったあとの食糧問題や環境問題についての整備は完全ではないままであり、このままで本当にポジティブとだけは言えないだろう。つまりは「技術が人を幸福にするのか」という問いは、その問いだけでは不十分であり、むしろ「技術が人を幸福にする条件と、その副作用への準備」を問う必要がある。いかにポジの効果を理解したうえで、ネガについてもシミュレートし、最大限にそれらを統制できるのかということでもある。

もちろんネット社会にも周知のとおりネガが存在している。digital divide あるいは digital inequality という概念で示されるような現象がその一つである。調査によれば65歳以上とそれ以下とでオンラインサービスへのアクセスの良さは大きく分かれる(Friemel, 2016)。この「差別化」が、特に高齢化社会である日本においてはネガティブにとらえられる傾向がある。しかし実際にはインターネットに関する個人的な技能認知は、インターネットの使用との関連はあるものの、全般的な幸福感や孤独感などとは関連していないことも明らかにされている³。つまり技術を使うことは個人の全般的な日常生活や人生の幸福にトータルで見れば正の影響も負の影響もないということになる。正の影響を強く受ける人もいれば負の影響を受ける人もおり、相殺されているともいえるのかもしれないし、個人の中でも正の影響と負の影響の双方が混在するともいえるだろう。これは上記の幸福感

が「全般的な」ものとして測定されているためでもある。仕事の便利さや、遠くに離れた友人や家族とのやりとりなどといういくつかの領域に限って言えば、情報サービスが幸福をもたらすということは十分にできるのかもしれないし、その分あるほかの領域では負の影響がでることもある。

しかし技術が「個人」に直接的にもたらす影響が限定的であったとしても、「社会全体」にもたらす影響は少なくないだろう。先の例でいえばオンラインにアクセスできる人に対しては時間がカットされ、そのことにより余った時間をアクセスできない人に向けたマンツーマンのサービスにしっかりと使うこともできるはずだ。うまくシステム化すれば、全体で見れば効率が良いことも発生する。

3. 便利さは幸せか

技術は幸福をもたらすという信念は技術開発者にとっては大きなモチベーションだろう。しかし技術は「すべての生活を照らす輝かしい正の影響」とはなかなか得ず、ある部分や場面における領域固有の幸福をもたらすものであるという謙虚な認識も必要である。技術によってはその領域でカバーされる範囲が広いものもあれば狭いものもある。どのような領域が人々をより幸福にするのかということも考える必要がある。

かつては幸福を上昇させる技術は「便利さ」や「効率」だった。しかしこの10年ほどの動きにおいては、単なる便利さは徐々に否定され、むしろ「社会性」や「生きがい」にシフトしている。便利さはつきつめれば人から労働や達成の喜びを奪ってしまうかもしれない。また、効率だけでは生きがいは得られない。こうしたことから人とのコミュニケーションや、個人の存在意義にかかわる領域がターゲットになってきたのだろう。実際人とのかわりは様々な形で私たちに幸福をもたらす主要領域である。人々の孤独を減らし、愛情やつながりを確かめることをなるべく容易にし、所属意識を持つことは幸福をもたらす。そして他者にしっかりと対応してもらえるとこの感覚を持つことは安心感にもつながる。

アメリカのデジタル社会の例に戻れば、それは便利さ、効率性というところよりも、む

しろ「安心感」が整備されたと感じたことが大きいように思える。予約の確認はしっかりと手元に残る形でメールやテキストに送信されるし、それに対してサービス提供者も理解したうえで対応してくれているという安心感がある。単なる口約束やその場の「裁量」でどうかなってしまうものはなく、ベーシックなサービスが保障されているという感覚である。もちろんそれゆえのシステムの「固さ」も残っており、変なところで融通が利かないとも感じる。おそらくその場にあわせた「柔軟な対応」がデジタル管理システム上は得手とされないからであろう。しかしそのような柔軟さはそもそもオンライン化が進んでいなかった頃のアメリカにあったのだろうか？ 正直言えば少なくとも日本に比べればあまりこうした対応は見られなかったような気がする。もともと気遣いによる調整が求められていなかったアメリカの社会において、デジタル化で行動制御することは、フィッティングがよかったのかもしれない。

4. 「気遣い社会」とシステム化のコンフリクト

さて翻って「気遣いのサービス」を得意としてきた日本の状況はどうだろう？ 正直言って私は現在の日本のシステムに対してはやや疑問を感じるころがある。グローバルマーケットの中で様々なものが持ち込まれた中で、情報技術促進の方向よりも、むしろそのもう一つの側面であるコンプライアンスや同意契約、情報保護の部分がより強く取り上げられ、そのことに対する「過剰反応」あるいは「過剰適応」が起こっているように思える。結果として「気遣い」は協調的社会のもう一つの側面である「評価懸念」に姿を変えつつある。規則だけではなく空気感のような暗黙のルールを守ることが目的化し、厄介なシステムの中で仕事をするようになってきていると感じる。少しでも先例と異なることをすると毎回のように「理由」が求められる（＝ペーパーワークが増える）こともその一つだが、これは一体誰に対して申し開くべき「理由」なのだろうか。肝心の他者ではなく、ルールそのものに対する理由の申し開きになっているならば、本末転倒だ。期待や規則から逸脱し

ないことが褒められ、働く人のモチベーションは「違反」を見つけることによる手柄の確保になってしまう。

「働き方」についての一連の議論にしても似たようなところがあり、技術を使って人々の仕事はそれこそ効率化・合理化されてきたはずなのに、それでも仕事時間が減らなかったのだとしたら、それは技術を使っているのではなく技術に使われてしまっていることになってしまう。何か非合理的なことを実施することこそが「過度な技術社会」に対する「精神的・人間的なブレーキ、あるいは伝統の保全」だというのなら、本来的にはそこに他者に対するやさしさや協調性が生まれてもよさそうなのに、実際はその逆になってしまう。

アプリ配車サービスで実施されているような「相互評価」の仕組みにしても、信頼の証をお互いに着け合うことよりも「揚げ足取り」に使われはしないだろうかと不安にすらなることがある。店や公共機関のサービスが少しでも悪いと「怒り」、あるいはネット上で「炎上させる」のが社会の日常茶飯事になっているような気がするが、こうした「叩き」も監視社会的である。サービス提供者に対する酷いレベルのクレームを行って仕事を妨害することは、その組織を疲弊させるがゆえに、翻って自分がより良いサービスを享受できなくなることにもつながるのだが、そのような意識は希薄化している。また、個人情報も過剰なまでに保護され、学校の親同士が連絡をとりあったりすることも難しくなった。情報社会アメリカでは個人情報がもっと厳しく管理されているかと思いきや、学校のログインIDさえあればクラスの親の住所やメール、電話番号まで表示することができる（非公開の選択肢もあるが、かえって怪しまれることを避けるためか、多くの親が公開していた）。

こうしてみるとDigital divideはむしろルール順守と管理傾向が強い日本のほうが深刻なのではないかと思えてくる。そもそも「管理型」あるいは「気遣い主導型」の社会は、ルール逸脱者への批判を生みがちであり、情報管理への不安、互いの評価システムに関する不信、ルールを逸脱した場合の「炎上」は大きくなってしまふ。結果として、安心して発信や情報収集を行う人と、怖れて近づかない

人の「divide」が起こっているのではないか。アメリカの働き手の態度が管理化されたことによりスムーズになったのとは逆に、日本の働き手が得意だったはずの自己管理と判断の責任を放棄し、規範の維持管理に目を光らせることになるならば、生産性は落ちてしまうのではないか。

社会の分断をもたらすのは、技術そのものではなく、それに対する私たちの態度であり、信頼の醸成の失敗である。何事にも良い側面と悪い側面が生じるのはもはや自明のことだ。技術を開発する際には、一体それを用いてどのような社会をつくりたいのか、導入した結果として何が生じうるのか、あらゆる連鎖反応の中でその「効果」あるいは「副作用」はどのように想定され、測定されるべきかという議論が必要になるだろう。そして、その際には「何をどこまで技術にゆだね、どこまでは個人の裁量で意思決定すべきなのか」という究極の問いにも向き合わねばならない。他力本願ではない、ある種の「ビジョン」を開発者とユーザーが持てなければ、たとえどのような技術であっても長期的にみて人を幸せにするものになるとは言い難くなるだろう。逆に言えばこうした議論の土壌を再構成することが人の幸せにつながるのだ。

- 1 パウル・クレイ、谷川俊太郎「クレイの絵本」講談社 1995
- 2 山岸俊男「信頼の構造：こころの社会の進化ゲーム」東京大学出版会 1998
- 3 Eastin, & LaRose, 2000; see also Jackson, et al., 2004 Internet self-efficacy and the psychology of the digital divide. *Journal of computer-mediated communication*, 6(1), JCMC611.
Jackson, L. A., Von Eye, A., Barbatsis, G., Biocca, F., Fitzgerald, H. E., & Zhao, Y. (2004). The impact of Internet use on the other side of the digital divide. *Communications of the ACM*, 47(7), 43-47.