

特集 「編集委員今年の抱負 2009：経糸から横糸まで」

## お節介の発明



堤 富士雄 財団法人 電力中央研究所

先日、娘にあることで説教しながら、自分でも少しくどいと思った。くどくなるのは心配が先立つからだ。こうなると彼女にはもう「お節介」（もしくはウザイ）に近い。小津の映画では笠知衆の戦友達が徹底したお節介をやいて、何とか若い娘の縁談をまとめようとする。年を重ねるにつれて心配が増え、お節介になるようだ。

そういえば、お節介なおばさんが減った。私が子供時は総じてお節介だった。欲しくない蜜柑をくれたり、先回りして面倒を見たり、いらぬ世話を焼いてくれる人当たりの良い人達だった。最近はお洒落で知的で、若い人のやり方を尊重する（放っておく）のが良いようだ。女性ですらそうなのだから、お節介な中高年男性などは映画でしか見ない。

個人によるお節介が嫌われる現代では、看板や公共メディア、機械が頑張っている。テレビでは、どの番組にも大きな字幕がついたので、音を消しても番組の内容がわかる。電車の車内では細やかな停車駅案内、車内マナーのお願い、ダイヤの乱れに関するお詫びが放送される。

家の中では、正確に同じ周波数で、電子レンジ、冷蔵庫、洗濯機がユニゾンする。照明を消すと、電話機の横でルータ、ケーブルモデム、携帯電話など多数の機器によるLEDが、クリスマスのような満艦飾の賑わいだ。タクシーに乗れば、カーナビが「右方向 300m 先に有料道路入口です」と、私が使いたくない道を、運転手に繰り返して教えてくれる。

その最たるものが、パソコンのソフトウェアである。ちなみに Google 様の神託によれば、「お節介 Word の検索結果約 54 000 件」だそうで、Excel の 3 万件、PowerPoint の 1 万件に比して優秀なお節介度を誇っている。もちろん Word は良かれと思ってやっているのだろうが、「お節介」とは何かを、そろそろコンピュータに教えてもよいだろう。ただ、お節介の定義は曖昧で、その程度と功罪の関係は微妙である。そこでお節介のメカニズムについて、以下に少し考察してみる。

まず、お節介するには、相手が何をやって欲しいのかを先回りする、つまり推測する必要がある。ただ、置かれている状況や心身の状態でも違うため、確かな推測は不可能で、はずれを覚悟で状況証拠から推測するしかない。そのうえで自分が提供できる機能を選択し、支援を開始する。それに対し相手から小さな視線の動きや、ボディランゲージなどのフィードバックを得る。それを新たな入力として推測の修正をする。

ただし、お節介するには、人間心理または社会通念に

対する信念との連携といった、上位の判断が必要となる。「若い人はこういう勘違いをしがちだ」とか、「辛い食べ物は慣れれば、辛さの奥にあるうまさに気づくはず」といった信念である。信念に基づけば、相手の多少の拒否行動も無視し、強引に推し進めるべきである。しかし、相手に何らかの価値転換を求めているわけで、かなり危険な領域に踏み込んでいる。そこでさらに相手のフィードバックを細かに観測する必要がある。お節介で最も難しいのは、ここで押すか、引くかである。引いては押し、押しては引く駆引きが大事だ。

こう考えると、コンピュータにそこまで要求するのは時期尚早かとも思うが、ヒントとして、ホスピタリティという言葉を考えてみる。ホテルや料理屋での接客の質を表す言葉で、つまりは相手を思いやり、丁寧にしつらえて、手厚くもてなすことである。まあ、文珍の落語（「お一人さまですか」、「カレーになります」）で扱われているように、変な対応も多くなってはいるが、日本の接客レベルは高く、総じて丁寧で教育が行き届いていると思う。私は、柔軟なお節介機能の実現のために、この「もてなし」と「しつらえ」という二つの枠組みが重要ではないかと考える。

もてなしは、対面したときの即時的なインタラクションに重点が置かれている。相手の立場に立って、相手はどう感じるかをイメージしながら、余裕をもって対処する。高速で気の利いた対応が最良で、これは人間でも容易ではない。まあ、こういった機敏な対応よりは、常日頃から相手の状態をそれとなく心に留め置いて、その知識を対面したときに生かすほうが、コンピュータで実現しやすいかもしれない。ただし「それとなく」が大事で、あまりしげしげと観察しないセンシング技術が求められる。

しつらえは、主に環境を整える、準備するという意味である。コンピュータには、もてなしより対処が容易だろう。人間は多くの行動を、環境やモノとの関係の中で規定している。つまり特定の環境で人間がやりたいことなど、そうバリエーションは多くない。ただ、今よりはもっと細やかなレベルで環境を考慮する必要がある。

と書いてきたが、人間によるお節介がもっと許される社会であってほしいとも思う。お節介の背後には、合理や利己と異なる何らかの公共的な信念がある。日本社会が大きな曲がり角にある現在、活気が減ってドライになりすぎた地域社会に潤いを補うため、つながりが希薄な組織内の人間関係のほころびを繕うために、お節介の再発明が必要なかもしれない。