

特集 「編集委員今年の抱負 2011」



## コミュニケーションの改善

神戸 雅一 株式会社 NTT データ技術開発本部 IT 活用推進センタ

今年は、コミュニケーションをきちんとすることを心がけたいと考えている。唐突ではあるが、学生時代から社会人を通じて「私は何をやってきたのだろうか?」と問いかけると、コミュニケーションをテーマにいろいろとやってきたのではないだろうかという考えに至り、自分の周りのコミュニケーションを少しでも改善したいと思うようになった。

学生時代には、マンマシンインタフェースの検討に応用できるように、人の記憶の仕組みについて研究していた。この頃は、機械が人間にどのような情報を提示すると、人が効率良く情報処理を行えるかということに興味があった。人と機械とのコミュニケーションである。社会人になってからは、協調学習システムの研究をしていた。この協調学習システムは、あるテーマについての Web サイトを複数の学習者が共有し、テーマについて同期・非同期のコミュニケーションをし議論するという特徴があった。学習者間のコミュニケーションを活発にするために、ユーザフレンドリーな操作画面の提供や、議論のコーディネートなども行った。人と人とのコミュニケーションである。この後、ユビキタスサービスを実現するための研究を行った。この研究では遍在する資源を利用するための機械の認証やサービス提供方式について検討した。ネットワークに接続された機械と機械とのコミュニケーションである。人と機械から、人と人、さらには機械と機械とのコミュニケーションについていろいろと検討していた。

こうして振り返ってみると、同じコミュニケーションであっても、大きな相違点があることに気づいた。コミュニケーションのプロトコルの規定である。機械と機械とのコミュニケーションにおいて、プロトコルは明確に規定される。TCP/IP などがその代表的な例だ。しかし、人と人、人と機械とのコミュニケーションにおいて、それほど厳密にプロトコルが規定されることはない。

人と人のコミュニケーションにおいては、双方がコミュニケーションの目的に合わせてアドホックにプロトコルを規定するのであろう。ブレインストーミングでは、アジェンダを決めてある結論を出すまでに多種多様なコミュニケーションがされる。相手の意見の拡張、同意する事例の提示、あえて反対する意見の主張など、議論を分散させるためのコミュニケーションが自由に行われる。ブレインストーミングは極端な例であるが、人と人とのコミュニケーションは、コミュニケーションされている

内容によって自由にプロトコルが規定されていると思われる。

人と機械とのコミュニケーションにおいては、まず、機械の設計者が、ユーザとなる人と機械の間のプロトコルを規定する。このプロトコルに準じて機械は作成される。しかし、この人と機械の間のプロトコルが実際のユーザと合致しない場合には、機械の機能は十分に発揮されないこともある。この際ユーザが機械に合わせて、自らプロトコルを規定し機械に合わせることもある。また、設計者が規定したプロトコルに気づかずに、ユーザが機械の性能を十分に使えないこともある。このように人と人、人と機械とのコミュニケーションは、人の柔軟性に依存することで辛うじて成立している場合もある。

こうした視点で日常生活でのコミュニケーションについて振り返ると、うまくいっていないことも多くあることを反省させられる。人と人とのコミュニケーションについては、相手に自分の意図を伝えるだけではコミュニケーションは完了していないということを痛感することがある。他者に何かを依頼したとき、実際に自分の意図が十分に伝えきれないで、共同作業をやり直すこともある。また、私自身が依頼を受けた場合でも、依頼した側の期待を満たせないこともある。

人と機械とのコミュニケーションについても、いろいろとうまくいっていないことを感じることもある。PC や携帯電話のアプリケーションを利用して、操作に戸惑うこともある。これは、機械が想定するプロトコルとユーザである私が想定するプロトコルが合致していないことに原因がある場合もある。また私が機械の機能を十分に知らずにおかしなプロトコルで操作することが原因である場合もある。

こうした人と人、人と機械とのコミュニケーションは、発信者が受信者に対して、その意図をきちんと伝え、受信者の行動を促して初めて成立したといえるのではないだろうか。明確なプロトコルを規定することは困難であり、状況に応じて人のとり得る行動も変わる。人とコミュニケーションをするとき、機械を設計するとき、機械を利用するとき、相手がどのような状況にあり、どのようなプロトコルなら良いコミュニケーションが成立するかを考えるようにしたい。双方にとって良い行動が生まれるようなきちんとしたコミュニケーションを少しでも多く実践していきたい。