

特集 「編集委員今年の抱負 2013」

サービス現場の人工知能

西村 拓一 産業技術総合研究所



「女はね、ダンスを踊ると男性が何を考えているかすぐ分かるの。いい加減な気持ちの男にはとことん追いかけて思い知らすの。」介護実習で出会った認知症の女性は私を見てとくとくと語った。私はそのような男に見えるのだろうか、内心ドキドキしながらも、「一緒に踊っただけで何を考えているかわかる」というのはどういうことだろうか? と考えた。

最近、「人」による対面サービスの一つである介護や看護の現場に行くことが多い。製造業の工場では、さまざまな機械が製品をつくり上げていくが、このようなサービスの現場では従業員という「人」が連携して価値を提供している。このときのサービス品質は、従業員のスキルだけでなく人柄やそのときの気分、客との相性、客の嗜好や事前期待などにに基づき、客が主観的に評価する。

特に従業員が生き生きと仕事し互いに共感をもって連携してサービスしている様子は見ているだけでも楽しくなる。介護や看護の現場でも従業員コミュニティがうまくいっていると、信頼感、安心感を感じる。従業員がどのような気持ちか従業員コミュニティが良い雰囲気かは、一緒にダンスを踊るとその人物がわかることと同様に、そのサービスの現場に入るとすぐに感じ取れる。

「お兄ちゃんは頭で踊ってるね」、彫刻家の妹が言った。私はここ3年ほど競技ダンスの試合に出ているが、先生からはいまだに「心の鎧が取れていないですね」と言われる。実際、どのように身体の各パーツをダイナミックに制御するか頭で考えながら踊っていることが多く、競技会のような勝負の場において楽しくのびのびと踊ることはなかなか難しい。どんな気持ちで踊っているかはすぐにわかってしまうようだ。

社会性のある「人」は、本当の自分をすべて出すのではなく、一部を出すように訓練され、制御するようになる。他人に見られたいと思う自分をつくり出すために、着飾り自分のいやな部分を隠す。しかし、本当の自分は

いくら隠していても出てしまうのかもしれない。

「人」基点のサービス品質を上げるためには、標準化や規格化による低コスト化や均質化によるものと、「気付き」、「共感」など人間力の向上によるものがある[赤松 12]。後者に関しては、従業員が日々の朝礼の中で理念を読み上げ、自分の過去のサービス行為と照らし合わせて反省点や改善点を話し合うような理念の実践がなされることが多い。

親は子を無償の愛で育てる。対価は期待しない。他人への親切も自然にうれしいことが多い。スポーツや趣味のサークル活動でも、メンバそれぞれが自分のできることを喜んで提供し対価を期待しない。本来、互いにサービスすることはうれしいことのようなのだ(図1)。しかし、役務的で金銭授受を伴うサービスのみが多く議論されているようだ。

人は誰でも好きになるわけではないし、いつでも気分が良いわけではない。そのため、自然な自分のままではサービス品質のムラやムリが生じてしまう。これは職業としても家族でもサークルでも同じである。そのために、本来の自分を成長させつつ、自分を制御し時間的にある程度一定な自分を維持している。剣道などの武道、各種スポーツや茶道などの「道(どう)」を極めていくと、同じような境地に達するという話をよく聞く。私のダンスの先生も宮本武蔵の「五輪の書」を読むように私にアドバイスした。どんな職業や趣味、家事でも極めれば、人間力が高まり同じような境地に達するのかもしれない。

「主人を病院に連れて行きます」。妻は、痛みで苦しみ自分では動けなくなっている夫をちらっと見て返事をした。その後、ヘルパーが再度訪問すると夫はさらに悪化していた。妻を問いつめてみると病院に連れて行く気は全くないとのことだった。実は、夫は若い時期に浮気をし妻をさんざんバカにしてないがしろにしていた。そのため、妻の夫への恨みが根深く、夫が苦しんでいる様子が妻の喜びであったのである。

「人」を育児ロボット、金稼ぎロボット、論文書きロボット、給仕ロボットなどと内心思っただけで、互いにうれしくないことは自明である。サービス現場で人工知能ロボットと一緒に働くだけで、自然に従業員に笑みがこぼれ、客が感謝するようになるかもしれない。

参考文献

[赤松 12] 赤松幹之, 新井民夫, 内藤 耕, 村上輝康, 吉本一穂 監修: サービス工学—51の技術と実践—, 朝倉書店 (2012)

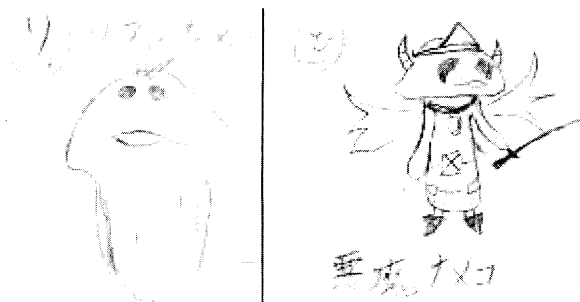


図1 友達のために無償で制作されたなめこ達