

想定問答

先日、定期健康診断を受けました。会計の事務員さんに『お大事に』と言われ、ドキ！

私は健康診断で病院に来たのです。なのに病人にされたようで、めいっちゃいました。病は気からというから、ほんとうに病気になるそうな、そんな気分になりました。事務員



さんはきっと気を使ってくれたのだとは思いますが・・・

そんな話を地元の人としていたら、ある人が「私なんか交通違反の罰金を銀行の窓口で払ったら、『毎度ありがとうございます』って銀行員に言われましたよ」と怒っていました。銀行員としては当行のご利用ありがとうございます、なのでしょうが、支払ったのは罰金です。警察にありがとうと言われていて、機嫌が悪くなったそうです。銀行も自分の業務がどう見えているのか、しっかりチェックなさったらどうでしょう？ それが出来ていれば今の危機は無いか・・・



そういえば、役所に印鑑証明を取りに行ったときも役人に「ありがとうございます」って言われたっけ。納税者すなわち我々が役人に業務を委託しているのだから、こちらが「ごくろうさん」ぐらい言うのが筋なのではないかと思うのです。それにしても、なんで「ありがとう」なのだろう？

これもそれも、どっかの外食産業のマニュアル化が始まりでしょうか？ 状況も見ずに問答をパターン化してしまうという手法です。子供会の集まりでハンバーグを数十個買いに行ったお母さんが、「(数十個を)こちらでお召し上がりになりますか？」と店員に問われ、憤慨したという話をラジオでやっていましたね。

問答を、マニュアル化というか、あらかじめパターン化してしまうのは、実はコンピュータ・ソフトの得意技なのです。

先日、書類をデータとして登録するプログラムを製作している社員が悩んでいました。というのも、書類に記載された日付が前後のデータからして妥当な日付かチェックすることになっていたので、どういうメッセージを出すか？なのです。入力した日付がおかしいのか、それとも前後のデータのほうが間違っていたのか、そもそも別の書類のデータではないのか、いやいや手がすべって日付を間違えて打ったのか、単に書類が読みづらくて見間違えたのか、もしかしたらあえて後になるデータを先に登録しようとしているからか・・・などなど際限無く想定がひろがっていったようです。



パソコン側からは入力している人の顔色や手先も見えませんが、ましてや意図などはわかりようがありません。結果、プログラムで出すメッセージは日付が“妥当ではないが、よろしいか？”という注意を促がす程度におさまりました。プログラムを使う側からすれば、ちょっと手が滑っただけなのに、えらそうなことを機械に言われたら腹立たしいだけです。

ウィンドウズが凍ってしまって、しかたなく電源を切らざるを得ないときがしばしばあります(第13報「ポチツとな」)。再び電源を入れると、ウィンドウズは真っ青な画面になって「スキャンディスク」という処理を勝手に始めます。いくら慣れてもこちらの顔も真っ青なのですが、画面には『このメッ



セージを表示しないようにするには、[スタート]メニューの[Windows の終了]からWindows を終了するようにしてください。』とあります。いきなり電源を切ったことを戒めているのですね、ウィンドウズを作った人は。

ところが、『[スタート]メニューの[Windows の終了]から Windows を終了』したにもかかわらず、「Windows を終了しています」という青空の画面になったまま凍るという事態がよくあります。さあ仕事を終わらせて飲みに行こうなんていう時はいつもです。しかたなく電源をポチッとやって(切って)しまうのですが、次にパソコンの電源をいれると真っ青なスキャンディスクになって『このメッセージを表示しないように・・・』。ちゃんと終わらせたのに終わらなかったのはそっちだろうと、とても腹立たしくなります。



この戒めのメッセージをプログラムした人は、ちゃんと終わらせてもウィンドウズが凍ってしまうことがある、ということ想定していないのですね。「こちらでお召し上がりになりますか?」と同じなんですね。

疑惑を追求されている議員さん、不正・隠し事を弁明する役人さん、経営判断を取り繕



う企業のえらいさん、彼らを見ていれば想定問答がどんなに大変なことかわかるうと言うものです。

と言って、私どものプログラムの至らなさを弁解しているわけではないのですが・・・。

想定は大変だから、使い手の癖というか習慣を徐々に記憶していき、そう来たときはこうする、なんていう使い手のご機嫌うかがいするロボット式のパソコンが現れるでしょうかね? ロボット犬は流行っていますが、ペットだから「かわいい」とか「あほ!」とか言ってすませられるけど、仕事をするためのパソコンですからね、どうでしょう? でも出来たら「ロボコン」かな?

