有) 山下ソフトウェア工作所

www.sakura-catv.ne.jp/~yamasoft

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、どき!

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 りそうな、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、なので しょうが、支払ったのは 罰金です。警察にありが とうと言われているよう で、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。

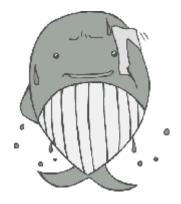
先日、書類をデータとして登録するプログラムを製作している社員が悩んでいました。 というのも、書類に記載された日付が前後の

データからして妥当な日付 かチェックすることになっ ていたからで、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 手先も見えませんし、ましてや意図など、は 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「ポチッとな」)。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 なんていう時に行いいる もです。 おチャン しかいという ですがでいる ですがでいる ですがでいる ですがないれる 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、ということを想定 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ろうと言う 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?

