

不便益システム研究所

ヒューマンインタフェース学会出張所

気付けばしあわせ 不便の益!
あなたの生活を豊かにする!



【第1回】「不便益ってなんですか？」

不便益システム研究所。それは一体どこにあるのか? いや、そもそも実際に存在するかどうかともわからない謎の研究所。そこに集う研究者たちは、「不便だけど(だからこそ)、益があるモノ・コト」を日々研究しているという。

今回から始まった連載では、不便益システム研究所のK所長とH広報担当の二人が、新しいシステム設計論である不便益について、面白おかしく紹介していきます。

■不便益の定義

ある日の午後。不便益システム研究所の研究室内で、K所長とH広報担当がコーヒーを飲みながら雑談を交わっていた。そんなときの一コマである。

K所長(以下、所長)「そういえば、うちの研究所の出張所をヒューマンインタフェース学会の中に出すんだって? やるじゃないか。一人でも多くの人に不便益のことを理解してもらえるように、広報活動よろしく頼んだよ。」

H広報担当(以下、広報)「これは絶好のチャンスですよ。頑張ります! でも、不便益のことをわかりやすく説明するのって、意外と難しくありませんか? 小難しくならないように端的に説明してしまうと、『なあんだ、昔の不便な生活に戻れという口ハズな生活至上主義というか、宗教みたいなものか。』と誤解されることがちよくちよくあって…」

所長「それは単に説明の仕方が悪いだけなんじゃないの?」

広報「すみません…」

所長「それでは、所長である私がお手本を見せてあげよう。しっかりとメモをとって、出張所で君が説明する際の参考にするんだよ。」

広報「よろしくお願いします!」

二人は、飲みかけのコーヒーが入ったマグカップを持ってミーティングスペースへ。K所長がホワイトボードの前に立ち、その前の椅子にH広報担当がかしこまった様子で座った。

所長「みなさん、今日は不便益(ふべんえき)について説明します。土木系などの分野で『不・便益』という単語がありますが、そのことではありません。あくまでも、今日説明するのは、『不便の益』であって、英語だとBenefit of Inconvenienceと訳します。ここは重要なポイントですよ。試験に出るので覚えておくように。」

目の前にはH広報担当が一人いるだけという状況にもかかわらず、K所長はあたかも多数の聴講者がいるかのよう

な口調で説明し始めた。しかも微妙なボケを交えて。『これはあくまでも、H広報担当が別の機会に説明する際のお手本なんだ』というK所長の強い思いゆえの行動である。そんな様子を目の当たりにしたH広報担当は『所長、気合入ってるなあ…』と思ったが、表情には一切そういう様子は出さない。上司思いの部下である。

所長「不便益でいうところの不便とは、手間と言い換えるとうわりやすいでしょう。そして、その手間は、

- 1) 手足を動かさないといけない手間(物理的操作を伴う)
- 2) 頭を使わないといけない手間(認知リソースを割く)

の2種類に分類されます。」

広報「(なるほど、不便、不便って言うよりも、最初に手間と置き換えて説明すると、初めて聞く人にはわかりやすいかも…)」

所長「ここで注意して欲しいのは、不便と便利を決めるような絶対的な評価軸は存在しないということ。『このカッターナイフは不便度55、この車は不便度30、…』とか決めようがないですよ? あくまでも、『携帯電話よりも公衆電話の方が不便』といった感じに、相対的にしか決まらないのです。」

広報「(あー…この相対的ということは、最初に念押ししておかないといけません。メモメモ…)」

所長「不便益の不便について何となくイメージは掴めたでしょうか。つぎは、不便益の『益』について説明しましょう。不便益研究では、お金やモノといった客観的・定量的な益よりも、主観的・定性的な益を重視します。」

広報「所長、その説明では、初めて聞く人にはわかりにくくありませんか?」

所長「確かに、客観的と主観的、定量的と定性的という言葉は馴染みが無い人にはピンと来ないかもしれませんが。それでは、もう少し言い換えてみますか…」

所長「不便益の益をわかりやすく説明すると、手間をかけることで得られる、いや極端な表現をするならば、

不便益 = 手間をかけるからこそ得られる嬉しさや楽しさとなります。」

広報「嬉しさや楽しさって表現すると、わかってもらえそうですね。でも、その言葉だけだと誤解も与えてしまうような気がするんですけど、大丈夫ですか?」

所長「君がわかりにくいと言ったから、わかりやすく説明したのに…(ため息) それでは、今のわかりやすいツカミの説明に、学術的かつ詳細な説明を足し合わせると完璧でしょう。」

と言いながら、ペンでホワイトボードに書きだした(図1)。

- 1) 自己肯定感の醸成 (Fostering affirmative feeling)
⇒「できた!」「俺だってやればできる!」
- 2) 動機づけ (Providing motivation to tasks)
⇒「もっと使いたい!」
- 3) パーソナライゼーション (Personalization)
⇒「俺だけの〇〇!」
- 4) 安全に裏付けられた安心 (Putting users at ease)
⇒「しっかりとした手応えを感じたから、これは安心!」

図1 不便益における益の種類

広報「この説明があれば、どんな種類の嬉しさや楽しさが不便益になるのか誤解されにくいですね。」

■不便益の事例

広報「でも、聞き手により納得してもらうためには、事例を使って説明するというのもアリだと思うんですよ。所長はいつもどんな事例を使っています?」

所長「自動車のマニュアルトランスミッション (MT) とオートマチックトランスミッション (AT)、紙の辞書と電子辞書、あとはフィルムカメラとデジタルカメラ、などの対比ですね。」

広報「その中だと、私はカメラの例をたまに使います。実は、学生時代に山登りをしていて、36枚撮りのフィルムを5本位持って北アルプスに登ったりしていたんです。高山植物や日本とは思えないような綺麗な景色を目の前にして、シャッターを押しまくりたい!という衝動に駆られるんですが、なんせフィルムの枚数が限られているので、『ここでシャッターを押ししていいものやら…』と悩みつつ写真を撮っていたんですよ。一写入魂とでもいいたいでしょうか。でも、そうやってあれこれと考えながら撮った写真は、それこそ今でも記憶に残っているんですよ。それに、デジカメと違って、現像に出さないと写真を見ることすらできないので、必ず現像に出していたわけです。そういう手間が、写真に対する思い出や記憶に繋がっていると思いませんか?」

所長「そうそう、まさしくその通り。最近、デジカメや携帯電話に大容量の記録メディアが入っているの、枚数なんて気にする必要なく、とにかく写真を撮りまくりますよね。H君はデジカメの写真を現像していますか?」

広報「お恥ずかしい話ですが、デジカメの写真を実際に現像に出すことは皆無ですね。ごくごく稀に、自宅のカラープリンターで印刷することはありますけど。PCのハードディスクには、写真を撮って以来一度もじっくりと見たことがない写真が山のように入っています。今、その写真を見ても『え?何コレ?どこの写真だっけ?』としか思わないものばかり。」

所長「それこそが、典型的な“便利ゆえの害”、つまり、便利害ですね。」

■不便益の位置付け

そう話しながら、K所長は再びホワイトボードに向かって、ペンで書きだした (図2)。

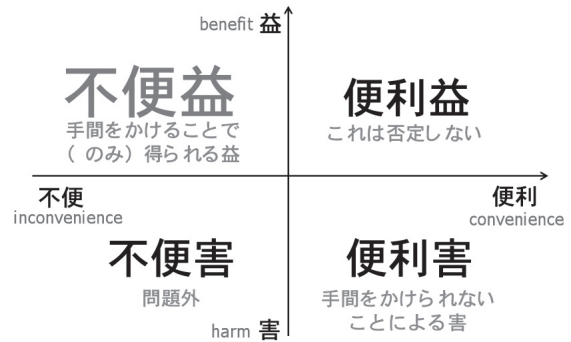


図2 不便益の位置付け

所長「うん…、不便益の説明をするときに、この図を使うとわかりやすいかも。x軸を不便⇔便利、y軸を害⇔益とすると、このように4つの組合せが考えられます。当然のことですが、左下の不便害なモノ・コトは問題外です (笑)」

所長「つづいて、右上の便利益について考えましょう。大半の不便益研究者は、この便利益は否定しません。いや、大半といったのは、私自身が便利なものをやや否定する考えを持っているということです (苦笑)」

広報「所長は徹底していますからね (笑) でも、その姿勢がときとして、不便益に対する誤解を生みやすいので、対外的に説明するときは気をつけてくださいよ!その点、私ははっきりしています。便利大好きですから。あ…、こういう表現も誤解されてしまいますね。あくまでも、便利でイイもの、つまり便利益は否定しないと説明しないとけませんね。」

所長「われわれが危惧しているのは、便利にすることによってむしろ害が生じるようなケース、たとえば人間の能力が衰えてしまったり、ユーザのモチベーションが下がってしまう、いわゆる便利害なんだ、ということを強調しないとね。」

広報「なるほど。」

所長「この便利害のアンチテーゼとして考えるのが、不便益になるわけです。それでは、この便利害を解消して不便益なモノ・コトにするにはどうしたらいいか?それには2つのアプローチがあります。

- 1) 害を与えてしまった便利さを取り除く。すなわち、元の不便な状態に戻る。
- 2) 新たな不便さ (手間) を付加することで、手間をかけることによって得られる益を取り戻す。

不便益研究で目指しているのは、昔の不便なモノ・コトに戻るだけのノスタルジーではなく、新しい不便なモノ・コトを作り出していき、ユーザの選択肢を広げることにあるのです。」

広報「選択肢を広げる?」

所長「ええ。私たちは世の中のモノ・コトすべてを不便にしようなんて思っていないということです。たまに、不便益の話や少し聞いた人から、『体が不自由な人や高齢者といった社会的弱者に対しても、不便さを強いるお考えですか?』と聞かれることがあります。一歩間違えると、不便さを押し付ける根性論のように誤解されかねません。そうではないんだということを繰り返し強調しておく必要がある

んです。」

広報「改めて考えると、不利益って、誤解されてしまう要素だらけですね…（苦笑）」

所長「そうなんです。だから、こうして、私がH君にレクチャーしているわけです。注意しなければならない点をしっかりと頭の中に入れてくださいね…って、ところで、メモはとらなくて大丈夫ですか?」

広報「大丈夫ですよ。ほら、このスマホのボイスメモ機能を使って、この会話を録音していますから!」

所長「あとで、録音データから文字起こしをして、要点を整理するようであれば、そのボイスメモ機能は便利益なものになりますが、録音してあるから大丈夫だ…とって、そのまま放置しておいたら、君の頭の中には、今日のレクチャーの内容は残らないでしょうね。というか、このレクチャーの中で、それが便利害なんだと説明しているのに…」

広報「す、すみません。便利害なモノにしないように、使い方を工夫します…（汗）」

(つづく)

※なお、本文中の登場人物はあくまでも架空の人物です。

参考文献

- [1] 川上浩司: 不便の効用に着目したシステムデザインに向けて, ヒューマンインタフェース学会論文誌, Vol.11, No.1, pp.125-133, 2009.
- [2] 川上浩司: 不便から生まれるデザインー工学に活かす常識を超えた発想ー, DOJIN 選書, 化学同人, 2011.



H 広報担当

不利益システム研究所の広報担当。
ウェブサイト (<http://fuben-eki.jp/>)、
facebook ページ、twitter の中の人として、
情報発信をしている。