

人にやさしいソリューション特集によせて



CTO常務取締役
杉本 晴重

昨今の人口に関する日本の動向を眺めると、高齢化、少子化や外国人の増加などがあり、また団塊の世代の引退に伴う社会構造の変化も話題に上っています。これらのことを考えると、企業にとっても「人にやさしい」ということは、重要な課題になってきています。

本号では、「人にやさしいソリューション」の特集として、さまざまなソリューションやサービスや社内活動を紹介します。また安全で安心な社会構築に向けた取り組みを紹介します。当社では、「ネットワークソリューションのOKI」という企業ビジョンをもとに、個が主役の「e社会^{*1)}」ということを提案しています。そこでは個人個人が安心してサービスを利用して、またいつでも、どこでも、誰とでも、自由な活動ができ、さらに欲しいサービスを、的確に得られるための社会を目指しています(図1)。その中には、セキュリティ、安心・安全、ユニバーサルデザインや、環境、省エネルギー、エルゴノミクスなど関連するキーワードも含まれます。

冒頭に「人にやさしい」とひらがなで書きましたが、実は2つの意味が含まれています。漢字で書くと「やさしい」は、「優しい」とも「易しい」とも書けます。広辞苑によると「優しい」は、「周囲や相手に気を使って、優美である」とか「おだやかで、すなおである」などの意味があります。一方、「易しい」では、「簡単である」とか「容易である」などの意味があります。個としての「人」と、その周辺の「環境や物」という観点から眺めると、「易しい」とはどちらかということ、「人」からのアプローチであり、「優しい」は周辺の環境や「物」からのアプ

ローチであるような雰囲気があります。つまり本号のテーマである「人にやさしいソリューション・サービス」を論じるためには、その両面から論じないといけないと考えます。

では個が主役である「e社会」を実現するためには、企業はどのような活動をする必要があるのでしょうか？

現在、人にやさしく、また暮らしを大切にするという考えとして、生活の質(Quality of Life: QOL)という考え方が注目されています。QOLを構成するための要素として、「製品への反映」、「設計・開発のプロセスへの反映」、「人や組織への反映」の3点が挙げられます^{*2)}。つまり企業として「製品」を開発する時、エンドユーザーのための使い易さを意識したり、出来上がった製品の環境への影響をあらかじめ予測したりするステップを、設計・開発プロセスの中に、当初から入れ込んで行くことが求められています。このようにすることにより、「やさしさ」を備えた製品を、世の中に送り出すことが可能になります。



図1 OKIが提案するe社会

*1)e社会は沖電気工業株式会社の登録商標です。 *2)欧州INUSE プロジェクトを参照。

また実際に製品を設計している人達に、「やさしさ」を持ったユーザーの顔が思い浮かばなくては、本当に希望されるようなものは出来上がりませんので、教育を行うということも大切でしょう。

これらのことを踏まえて、実際に「人にやさしいソリューションやサービス」を図式化したのが図2です*3)。この図の上側は、個としての人を取り巻く環境や物であり、またソリューションやサービスなどを指します。一方、図の下側は、それらの物を使用する個としての人そのものです。これら双方が、「やさしい」関係になるためには、両側のギャップを縮める必要があります。下側の個からのアプローチについて言うと、たとえばオートバイを運転する場合、眼鏡などで補正して運転可能な視力を回復します。この例では、個々のユーザーが感じる使い難さや、障害となる部分の改善を行うことを指します。一方上側からのアプローチについて挙げますと、たとえばカーナビ表示の見難さや、ITSなどの交通システムそのものの問題などがあります。またスモッグやCO₂を多く含んだ排気ガスが充満していると、運転する人は早く疲労もします。これらのことを改善するため、人間工学的な改良を施したり、また製品含有化学物質など環境や人の健康への悪い影響を防止したり、省エネルギーを考慮したりして、環境への負荷を優しくすることにより、ギャップは埋まって行きます。

しかし、企業にとってさらに難しいのは、多くのニーズを取り入れようとすると、コストに見合わなくなったり、ある一部のニーズを取り入れようとすると、他の要素に交錯したりすることにあります。直近な例では、自動車の登場により、人の暮らしは便利になりましたが、反面、排気ガス、騒音などの環境問題や、交通事故の問題も発生しています。人へのやさしさという観点も、実は相反する側面を備えており、複雑になっています。したがって企業としては、提供する製品やサービスを、多面的に

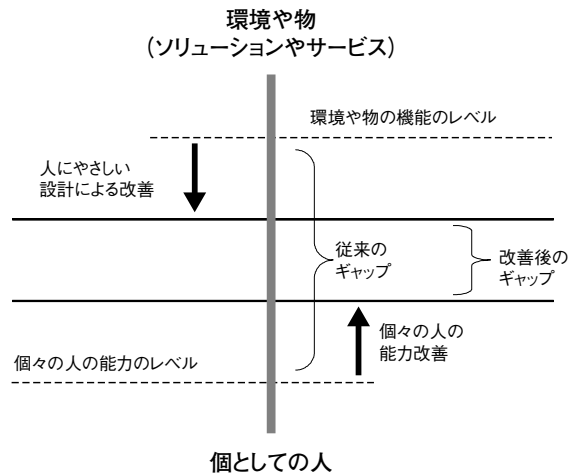


図2 人にやさしいソリューションやサービス

評価する必要があります。

今後は機能だけが盛り沢山で、整理がされていないような製品は敬遠されるでしょう。たとえば携帯電話やビデオレコーダ等は、もっと深刻な問題になるでしょう。冒頭に述べた高齢化などの社会構造の変化に対応するため、e社会としての支援が必要です。その解決のためには、実際に使うユーザーの視点に立って、先ずはその要求に耳を傾けることが大切です。このような状況をもとに、国際標準ISOでは90年代後半に人間中心設計 (Human Centred Design)*4) の考え方が国際規格化され、すぐに日本工業規格のJISにも反映されました。既に当社では、製品の設計・開発段階への配慮の喚起と、それを実際に実施する設計者・開発者への教育というところに組み入れて実施しています。

本号では企業として「個が主役であるe社会の実現」のために、以上述べたような数々の背景を踏まえ、私たちが日々努力している状況をまとめて特集号としました。



*3) デルタセンタ(ノルウェー) “Self Service for all” 資料を参照。 *4) 現ISO13407, 今後 ISO9241-200シリーズ。