情報システムと「こころ」

中国電力㈱　総合企画室第一企画室情報システムセンター所長
貝川　健一

広島には，皆様ご存じの日本三景のひとつ，瀬戸内海に浮かぶ宮島があります．松の緑と海の碧に映える朱色の大鳥居や　優雅な釣灯籠が並ぶ廻廊など，美しい厳島神社は平清盛の建立になり，長い歴史をもっています．昭和61年寅年のお正月も初詣での人々でにぎわいましたが，拝殿の入口にあるこま犬は，向って右側が牡で，大きく口を開き，左側が牝で口を閉じています．これがいわゆる「阿吽（アウン）」というものです．

大槻文彦博士の大言海によれば「阿吽」は次のように説明されています．

「悉曇（シツタン）（梵字の字母）ニ，阿ヲ，字母ノ初韻トシ，吽ヲ，終韻トシ，一切万有ノ原理ヲ示ストス（西欧風にいえば，アルファからオメガまでということ），阿ハ口ヲ開キ，吽ハ閉ヅ，因リテ，息ノ呼吸出入トシ，阿吽の息ナド云フ，寺門ノ左右ニ立テル金剛力士（仁王）堂社前ノ左右ニ置ケル石獅子ナド，一ハ口ヲ開キ一ハ閉ヂテアル，是レナリ．」

日本の国技，相撲の仕切では「阿吽」の呼吸を合せて立上るわけで，無言のうちに相手の「こころ」と自分の「こころ」の動きを合せとるいう，これこそ最も理想的な情報システムではないでしょうか．

銀行は現在第3次オンライン計画を展開中と聞いていますが，たしかに預貯金の出し入れなど便利になり，窓口業務の合理化はいちじるしく進んだことと思います．しかし，ちょっと不満をいわせていただくと，銀行窓口に「こころ」がなくなってきたことが残念です．美しい女性の「いらっしゃいませ」「有難うございました」の代りに，そこに居る人間は無言で目を光らせるガードマンだけというのでは，あまりいい感じはしません．

このことは，かつて島根原子力発電所であった出来事を思い出させます．島根原子力発電所のPR館は発電所の構内にあり，一般の人がそこへ行くのには守衛所の前を通らなければなりませんでした．PR館を来訪される方から「一般公開のPR館に行くのになぜガードマンのチェックを受けなければならないのか」という意見がしだいに大きくなりました．そこでＰＲ館へ行く道を別に作り，入口に受付嬢を置き，好評を博したことがあります．

銀行の場合，もちろんガードマンの必要なことはわかりますが，それだけというのは，やはりちょっと淋しい気がします．日本の「こころ」を望むのは私だけのぜいたくでしょうか．

国鉄の指定券予約システムはもうずいぶん長い歴史をもっていますが，しだいに広い範囲へゆきわたり，空席状況の即時把握とか二重売の防止などに，これほど有効なシステムはないのではないかと思います．しかもこの場合，接客のインターフェイスには人間が居て「こころ」を通わせる可能性があります．

「国鉄の窓口の無愛想はマイナスのサービスで，あれなら人間の居ない自動乗車券販売機のほうが接客サービスの向上である」という趣旨の意見を何かで読んだことがあります．しかし私は，いかに無愛想であっても，人間にはその日その日の表

© 日本オペレーションズ・リサーチ学会．無断複写・複製・転載を禁ず．

情があり，気に入らなければけんかもできますが，機械相手ではけんかもできませんから，やはり人間が良いと思います．

最近では国鉄も民営化に向けて職員をデパートに派遣するなど接客サービスの研修をさせていると聞いております．さきほど述べた「こころ」を通わせる可能性がきっと活かされることと思います．

ついでに，自動販売機に「こころ」を入れる(？)話をひとつ．葦原邦子扮するたばこ屋のおばさんが昔の窓口に座って，外にある自動販売機でたばこを買って帰る客に向って「有難うございました」と頭を下げている，NHKの「銀河テレビ小説」を見て感激しました．もっとも，客のほうは鳩が豆鉄砲を喰らったような顔をして急いで帰って行きましたが…．

さて岡目八目で，他業界のことばかりを，しかも失礼をもかえりみず評論的なことを述べてきました．ふりかえって電力業界はどうかとなりますと，お恥かしいことですが，特に，中国電力ではまだまだ情報システムの整備もできておりませんし「こころ」の問題では官僚的で融通がきかないなどの悪評判で，この対策に苦慮しているところです．

そこで，中国電力としてどのような情報システムを構築すれば良いかということで，社内に総会情報システム部会を設けて検討中ですが，私個人の考えでは第一線事業場にいたるまで，必要な情報はすみやかにゆきわたるようにすること，そして接客のインターフェイスには「こころ」をもった人間を配することが重要ではないかと思います．

必要な情報を，いつでも，どこでも，とり出せるようにするのは，社内情報ネットワークシステムを作るということでしょうか．これも大変ですが「こころ」をもった人間を教育するということはもっと大変なことでしょう．中曽根総理の教育改革に期待するだけでは間に合いませんので，今年はマーケットイン実践の年として全社に大号令がかかりました．どこまで変身ができるか見守っていただきたいと思います．

社内情報ネットワークシステムのモデルケースとして，昭和62年3月に完成する中電ビル本館にLANを設置し，本館OAシステムの構築を計画しております．この中で役員層へ情報提供する役員OAシステムを考えていますが，私はこの場合も本当に経営判断に役立てるためには「こころ」をもった人間のインターフェイスが必要ではないかと思っています．

たとえば，りん議文書を見ただけでは重大な決定はむつかしく，実施責任者の「こころ」意気を感じてはじめての決断できるのではないでしょうか．したがって，役員OAシステムは秘書的業務とか，実績速報，トピックスの提供程度にとどめ，いわゆる意思決定支援システムは，スタッフの支援として人間のインターフェイスを考えたいと思います．

要するに，情報システムはどんどん高度化してゆきますが，しかし限界があると思います．人間の「こころ」の代行は永遠にできないのではないでしょうか．

これは，科学とか「オペレーションズ・リサーチ」に限界があるのと同じだと思います．公理を前提にすれば定理は証明できますが，公理が認められなければその学問体系はすべてくずれてしまいます．

私たちは科学とか「オペレーションズ・リサーチ」とか情報システムを，その限界をよく理解して使うことによってその能力を最大限に発揮させることができ「こころ」を入れることができるのではないでしょうか．

© 日本オペレーションズ・リサーチ学会．無断複写・複製・転載を禁ず．