

## まえがき

勉強ができない、運動が苦手、あるいは人と話すのが億劫だ。かつては誰もが何かしら抱えていたこうした弱点は、いまの時代、もはや致命的な欠点ではない。新しいテクノロジーが、それらをうまい具合に補完してくれるからだ。

試験用の丸暗記は、誰もが手元のスマホで調べることができる時代にあまり重要視されなくなったし、自転車、自動車、電動モビリティなどの移動のための乗り物は、体力と関係なく移動を実現してくれるものとして長年定着し進化している。また、人と話すことはいまも変わらず重要な能力だが、チャットやメッセージングなど伝達の手段は増え、会話が苦手な人のコミュニケーションをカバーしてくれるようになった。人間が持っていた能力の差は、道具を使うことで、ある程度、帳消しにされるようになった。ゆえに、こうしたテクノロジーに頼らない手はないのだ。

ただ、だからこそ皮肉なことに機械の操作そのものが苦手だというタイプの人間は、何にも支援も補佐もされない存在として取り残されてしまう。そんな現代においては、機械音痴はそれを悟られることを避けるようにして、目立たないよう生きる他ないのだ。

そもそも、この時代の機械音痴が直面する困難は、かつてのそれとはわけが違う。現代は機械に触れる機会が限りなく増えているからだ。スーパーやコンビニのレジは無人のセルフ式に置き換わり、ファミレスや居酒屋の注文も、スマホやタッチパネルの入力に変わった。映画やコンサートを楽しむときも、飛行機を予約して座席を指定し、決まった便に乗り込むときと同じくらいの手間を要するようになった。真性の機械音痴であれば、これらすべての行動で後れを取ってしまう。

たとえば、著者のようなフリーランスの出入り業者が、取引先企業のオフィスを訪れるときだ。事前に訪問を伝えると、入館手続きに必要な認証番号やQRコードがメールで送られてくる。企業のセキュリティは日々厳しくなり、訪れるたびにシステムが変わっていることさえある。

訪問の直前、膨大なメールの中から該当のコードを見つけ出し、セキュリティの通過口

にある発券端末で処理をするか、読み取り機に直接かざす。これは、多くの人々にとってなんてことのない作業なのだろう。だが僕の場合、2回に1回くらいの割合で失敗し、入り口で立ち往生する。特に入館手続きのためのメールを見失うことが多い。コードは数日前に送られてくるのだが、毎日大量のメールを受け取る中で、過去のメールを即座に掘り起こすのは容易ではない。検索機能を使えばいいと思うかもしれないが、同じ会社からのメールは山ほどあるし、「入館」という一般的な単語で検索すれば、無関係な通知メールが大量にヒットして目的のものを埋没させてしまう。これは、日頃社員証を首からさげて顔パスで出入りしている内部の人間には伝わりにくい。外部の人間だけが知る、疎外感を覚える瞬間である。

本書は、こうした現代のテクノロジー社会に潜む、やっかいなあれやこれやを掘り下げていく。いや、「テクノロジー社会」という言葉では大仰すぎるかもしれない。扱うのは、巨大企業の独占問題や、SNSのアルゴリズムといった大掛かりなテーマではない。その数歩手前のレベルにある、タッチパネルの券売機や飲食店の注文システム、映画館のチケット予約などに感じる、日常的な使いにくさについてだ。あまりに当たり前前に定着しすぎ

ていて、専門家たちが警鐘を鳴らすどころか、何をいまさらとしか思わないような領域にこそ、テクノロジーの不全が隠れているものだ。

本来、使いづらい道具や仕組みというものは、自然に淘汰されて消えていくはずだ。しかし、これらの新しいテクノロジーは使いにくいまま、その姿を変えずに居座っている。なぜ改善されないのか。端的に言えば、20世紀のものづくりで重視された標準化や規格化といった価値が、現代では軽視されるようになったからだ。

かつて自動車産業では、普及と安全のためにアクセルやブレーキの配置といった、メーカーを超えた共通ルールが生み出された。初期の自動車は操作が複雑で、メーカーごとにペダルの位置もばらばらだった。しかし、運転できる人を増やさなければ商売にならない。その共通認識のもと、競争の中で同一の操作方式が確立されていった。

ところが、21世紀以降、このものづくりの前提条件が変わった。メーカーは知的財産権を重視し、囲い込みのために独自部品や独自仕様を増やすようになった。現代の機械全般が、共通の操作方法を広めるより独自仕様を生み出そうとするのは、こうしたものづくりの基盤となる新しい戦略が一般的になったからだ。これによって機械の使い勝手の統一は

失われていった。こうした指摘は、テクノロジーの全体像に詳しい人々にとっては自明のことかもしれない。ただ、それが世間で広く認識されている状況とはほど遠いはずだ。

さて、本書の構成は以下の通りだ。第1章では、ファミレスのタッチパネルや、職場で導入される非効率なツールなど、新しく登場したテクノロジーの使い勝手が向上せず、なぜ淘汰もされないのかについて触れる。

機械へのもっとも基本的な対処法は慣れることだ。文句を言わずに従っていけば、いずれ使い勝手の悪さにも慣れてくる。だがむしろ、現代のソフトウェア・サービスは、こちらが慣れたところに新しい方式を導入してくる。機能が増え、操作の簡便性が向上しましたというアナウンスとともに、主要なボタンの配置が変更されてくる。その改悪を嘆く声がSNSにあふれる光景は日常茶飯事だ。なぜそのようなことが起こるのか。もちろん、機械の主役がハードウェアからソフトウェアに移り変わったことを含め、装置の使い勝手が改善されない背景について触れていく。

また本章では、文化人類学者デヴィッド・グレーバーのブルシット・ジョブ論を引きながら、効率化のために導入されたテクノロジーが、なぜか人間にとって余計な仕事を増や

してしまう逆説についても論じる。

第2章では、あらゆるサービスを事前に予約しなければ利用できない予約型社会について論じる。

映画やコンサート、食事に至るまで、現代のあらゆる行動にはスマホを介した事前の予約が必須となった。大阪・関西万博もパンダの観覧も、予約がなければ列に並ぶことすら許されない。休日の外出は、事前に確保した予定をなぞるだけの消化試合となり、さらに効率よく回るための予習まで求められる。事前予約型の社会は、一見いちげんさんをお断りする、窮屈な社会でもある。

第3章は、一見唐突にも思えるが、エレベーターの歴史を軸に、機械と人間の関係性がいかに進化し、成熟してきたかについて書いている。

エレベーターは、使用するのに免許も不要で老若男女が扱え、事故も少ない洗練された装置だ。その操作ルールは意外と複雑だが、説明書なしで万人が理解している。この成功した機械の歴史を振り返ることで、いまどきの使い勝手の悪い機械に欠けている視点が見えてくるはずだ。

第4章では、機械の押しボタンがなぜこれほど増殖したのかを解き明かす。

押す・押さないというシンプルな二者択一の装置であるボタンは、画期的なユーザーインターフェースとして19世紀末に登場した。しかし、電気炊飯器に象徴されるように、多機能化と共にボタンは増殖し、機械を複雑怪奇なものに変えた。ステイブ・ジヨブズによるボタン削減の戦いと、その代償として定着した長押しのような不可視のルール。ボタンを巡る攻防の歴史を追う。

第5章では、歴史の中で繰り返されてきたテクノフォビア（技術恐怖症）を、冷蔵庫、鉄道、高層階という3つの事例から検証する。

19世紀のパリで起きた冷蔵庫への破壊衝動や、鉄道の普及時に、知識人や詩人たちがどのようにそれを悲観し、警鐘を鳴らしたか。それらを振り返り、テクノロジーがどのように本質的に嫌われ、誤解されてきたかに触れていく。

第6章では、ユーザーインターフェースの不全は個人のリテラシーの問題ではなく、国家や役所の縮図なのだという見立てで論を進める。ドラマ『SHERLOCK（シャーロック）』で描かれるセルフレジへの困惑、誰しもが大笑いした大手コンビニチェーンが導

入したコーヒーマシンに直に貼られたテプラシール。これらは、ユーザーインターフェースの問題だが、それがひいては国家や官僚制のデザインと結びついているというやや大げさな論を展開する。

身近にある使いにくい機械の話は、誰にでも覚えのある、ありふれた話である。本書ではそうした些細な事象を、いささか針小棒大に取り上げているが、決してふざけているわけではない。なぜなら、こうした小さな使いにくさが積み重なった結果、不便な装置で埋め尽くされた社会に書き換えられてしまったからだ。これは単なるエンジニアリングの問題でもなければ、デザインの問題でもない。それらすべてを横断する、社会と人間との接点についての問題である。