

人間と機械の対話

玉井哲雄（東京大学）

だいぶ前のことだが、朝日新聞の読者が投書する笑い話の欄に、次のようなものが載った。

「某銀行からコンピューターに吹き込まれた声で「〇〇様よりお振り込みです、ピーと鳴りましたら、「はい」とお答えください」と電話があった。応対したおばあちゃん「それはそれはわざわざ、はいはい」。コンピューター繰り返し「もう一度、「はい」とお答えください」。

「もう一度ですか、いいですよ。はい！はい！」。ついにコンピューターは「マタ、アラタメテオデンワイタシマス」。おばあちゃんいわく「おかしい電話だねえ。はい！ってやっているのに、金額も教えてくれないまま、切れちゃったよ！変な声出しちゃってさ。」

人とコンピューターの関係という、いつもこの話を思い出す。

コンピューターは機械を知的に見せる。しかし、なまじ知的に見えるがために、人間と同じようにつき合えるという過剰な期待を持たせることがある。ワイゼンバウムのイライザは、初期の有名な例である。データベースの自然言語による検索という古くから多くの試みがある分野でも、実際に広く普及した製品が出てこないのは、どの程度の表現と語彙が通じるのかを手探りで探らざるをえないというよけいな負担を利用者に強いるからであろう。

人間機械系のインターフェースの問題が一筋縄では行かないことは、重々承知している。「人間味のある」インターフェースが往々にして使いにくいことがあるからといって、秘密結社の合言葉めいた符丁のようなやりとりが勝るわけではむろんない。しかし簡素で意味範囲の明確な言語による対話を好む人は少なくないし、結社外の人間には判じ難い符丁でさえ、それを自分のものにした人々にはある種の魅力となることも珍しくないことだろう。

人間と人間のコミュニケーションでも、行き違いは常に起こるし、相手の理解のレベルを考えて話さなければならないことも当然だが、分かりの悪い機械を相手にする時ほどの負担を感じないのは、社会的に形成されたプロトコルがあるからに違いない。機械の場合は、まだ設計者の恣意的な選択でプロトコルが決められる部分が多い。マウスやボタンやメニューバーなどの使い方こそ広い合意ができつつあるが、より「知的な」面はまだこれからである。ここでも、標準の押しつけとは異なる形での、社会的なプロトコル形成にシステムの設計者も利用者も意識的である必要があるだろう。

実は、人間と人間の間には機械が介在するネットワーク上のコミュニケーションでは、この問題がすでに顕在化し、良きにつけ悪きにつけ社会的なプロセスが始まっているといえる。この両者を平行して考えていくことは、おそらく有益な方法であろう。