



## サービスと感性

研究組織委員会委員長 榎本 肇

サービス産業の隆盛がいわれ、製造業も高度情報サービスをベースとして、はじめて顧客のニーズに答えうるとされている。それらは、必然的に知識化の方向に向かい、知識をサービスするための環境、特にインタフェースの重要性が指摘されている。

新しいサービスを作り出すためには、サービスとして何を提供するかに始まって、受けたいサービスに対する分析、サービス受け渡しのためのインタフェース機構について、統合化されたシステムとして企画し、設計されなければならない。

サービス概念の適用性が、ソフトウェアの世界で示された例としては、クライアントサーバモデルやOSIの応用層での連合制御サービス要素(ACSE)などあげられる。そこには、集中から分散へのダウンサイジング化、拡張と適応へのオープン化、知識の共有へのネットワーク化の3項目に基づく技術の社会化現象が深く関係しているよう。

社会化は多数の人々に役立つことを前提としているが、今後のサービスは、最大公約数的サービスから、個人の自己実現に寄与することを、中心に考えて研究開発されなければならない。個々の商品からシステムに至るまで、驚くべき勢いで、デジタル化、パーソナル化が進んだが、分散、適用性、知識化についての個人の自己実現への配慮の点では今一步の感が否めない。

この点を打開するためには、自己実現性について評価を行いうるような感性モデルの研究がぜひ必要となる。サービスの品質は、文化的環境のもとに、個々の人間の感性によって、人間とシステムとの整合性が、まず評価されると考えられる。従って、感性の情動的側面によって、サービスの在り方の企画設計が行われなければならない。

学会の目的は、電子工学および情報通信に関する事項の調査研究および知識の交換を行って、それらの振興を関連分野まで広くサービスすることにあるといえる。それは、学問、技術の根幹部分に責任を負っていることを意味する。そのための学会サービスとしては、学問技術の方向性を示し、それについての知識サービスを会員の自己実現に対して寄与することを基本に学会の在り方を広い視点から検討し、分散、開放、ネットワークの観点からバランスの良いサービスの階層的な実現を行う必要性が感じられる。