

7-1 信頼・不信・過信：(I) 信頼

機械への信頼 (trust) とは、「この機械は、私が目標を達成しようとするうえで役に立つ能力を備えている」との主観的な判断 (評価) をいいます。もし「私の目標」が「私の負担を減らしたい」というものであれば、私に楽をさせてくれる機械であるかどうか焦点になります。一方、「私の目標」が「私にできないところを補ってほしい」というものであれば、私の能力不足を補完できる機械であるかどうか問われることになります。

家族で 200km ほど離れた行楽地へ車で出かけることになったとしましょう。一昔前なら、分厚い道路地図のページを繰りつつルートを探していく作業が必要でした。しかし、今ではカーナビのおかげで、目的地を入力するだけで推奨ルートを知ることができ、ルート選択にかかる負担もルートに関する知識不足も心配なくてよくなりました。遠くであろうが近くであろうが、初めてのところへ出かけるときにいつもきちんとルートを教えてくれるカーナビは、「楽をしたい」、「なじみのない場所へのルートについての知識の欠落を補って欲しい」私にとって役に立つ能力を備えている、まさに信頼できる機械です。

信頼ということばを上のような意味で使うことからわかるように、「この機械は信頼できる」という判断は、その機械を何度か使ってみた経験に基づく主観的なものです。主観的であるがゆえに、同じ機械に対しても、判断の結果は人によって異なるかもしれません。すなわち、Aさんが「信頼できる」と考えている機械であっても、Bさんはその機械を「信頼できない」と評価することがあり得ます。

また、人が「この機械は信頼できる」と思っているときは、「次にこの機械を使うとき」のことも念頭に置いていることに注意しましょう。すなわち、「次にこの機械を使うときも、この機械は、その能力を私の期待どおりに発揮してくれるはずだ」と考えているのです。機械への信頼は、過去の実績に対する判断であると同時に、機械の能力についての将来予測的な判断でもあります。したがって、「この機械は私が期待する能力を備えている」との判断を下してしばらく時間が経過してから、実はその機械は「私」の期待どおりの機能を発揮できないという結果に終わるということもあり得ます。

さて、「この機械は信頼できる」と人が感じるのはどのようなときでしょうか。これについては、人はつぎの四つの視点から評価を行っていると考えられています (Lee & Moray 1992)。そして、四要件がすべて満足されたときに人は「この機械は信頼できる」と感じ、ひとつでも満足されない要件がある場合には「この機械は信頼できない」と感じるといわれています。

- (1) 基盤的要件： 自然界を支配する物理的法則に合致しており、社会秩序を乱すこともない
- (2) 機能の安定性に関する要件： 人にとって望ましい機能（人が目標を達成するうえで必要としている機械の能力）が終始一貫して安定的に提供されることが期待できる
- (3) 機能の実現方法に関する要件： 機能がどのような方法（しくみや制御論理等）に基づいて実現されているかが理解できる
- (4) 機能の目的に関する要件： 機械の動作の背後にある機械（あるいは設計者）の意図や動機が納得できる

実は、「人が機械を信頼する」とこと「人が人を信頼する」ことの本質は同じです。上にあげた四つの要件がどのような意味をもっているのかを明確にするため、「人が人を信頼する」場合に当てはめて考えてみましょう。

【例1】（基盤的要件） 近所に住んでいるせいもあって、顔を合わせたときは短い立ち話をすることがあるAさんが、あるとき、あなたにつきのように語りかけてきたとしましょう。「あまり大きな声ではいえないのですが、私に100万円預けませんか？3日間で2倍にしてあげますよ。いい話でしょう？ただし、その方法は聞かないと約束してください。」さて、あなたはこの話に乗るでしょうか。おそらく、乗らないのではないのでしょうか。あなたは、「真っ当な方法であれば、3日間で2倍にするなど、できるはずがない。何か不正な方法を使うのに違いない。そんなことに巻き込まれたら大変だ。Aさんはさわやかな人だと思っていたが、ひょっとして不正な行為をすることに何のためらいも感じない人なのかも知れない。あまり近づかないようにしよう」と考えるのではないのでしょうか。このとき、Aさんは基盤的要件を満たしていないということが出来ます。

【例2】（機能の安定性に関する要件） 課長であるあなたに部長から「例のプロジェクトを今日中に仕上げてしまいたい。君の課の優秀な人を一人よこしてくれないか」との電話があったとします。あなたの課には優秀な人材が揃っていますが、部長のいうプロジェクトを知っているのはBさんとCさんです。Bさんは才気煥発で仕事が早いのですが、気分がむらがあり、気乗りがしているか否かで仕事の質が大きく異なるとしましょう。それに比べて、Cさんは仕事が手早いという印象は与えないものの、いつも着実に仕事をこなしてくれる人だとします。このような状況であなたが部長のもとへ送るのは、BさんではなくCさんでしょう。Cさんなら、部長のもとで確実に一定のレベルの成果をあげてくれること

が期待できるからです。一方のBさんについては、「もし気乗りがしていなかったら悲惨な結果になるかもしれない」との不安が拭えません。すなわち、Cさんは機能の安定性に関する要件を満たしているということが出来ますが、Bさんはその要件を満たしてはいません。

【例3】 （機能の実現方法に関する要件） 気鋭の課長としていつも手一杯の仕事を抱えているあなたに部長から新しい仕事が飛んで来ました。「新しいプロジェクトのアイデアを3日後の正午までにもってきてくれないか」とのことです。この仕事に自分で対処しようとする、いま抱えている仕事のうちのどれかが犠牲になるため、部長からの仕事は同じ課のDさんかEさんに頼まざるを得ません。Dさんは天才肌のところがあり、良い意味でも悪い意味でもふつうの人とはものの考え方が違います。一方、Eさんはあなたとよく似たものの考え方をします。「私が担当すれば、部長を満足させることができる」という自信があなたにあるなら、あなたは部長からの仕事をEさんに任せるのではないのでしょうか。Eさんがどんなアイデアを出してくるか想像でき、部長も気に入るはずだと期待できるからです。Dさんなら斬新なアイデアで部長を驚喜させるかもしれませんが、部長に「もっと現実味のあるものをもってこい」といわれる恐れもあります。すなわち、Eさんは機能の実現方法に関する要件を満たしていますが、Dさんは満たしていないということが出来ます。

【例4】 （機能の目的に関する要件） あなたはGさんとは、ほとんど個人的なつきあいがありません。Gさんはいつもあなたに親切にしてくれます。しかし、あなた以外の人に対してはそれほど親切にしているようには見えません。もし、Gさんがなぜ親切にしてくれるのか、あなたに思い当たる節がないのならば、「何か魂胆があるのだろうか？」とGさんを勘ぐってしまいたくならないでしょうか。行動の背後にどのような意図をもっているのか読めない人に対して警戒心を覚えても無理はありません。つまり、Gさんは機能の目的に関する要件を満たしていないということが出来ます。