

# 100年 先を読む

32

## 情報以上に 情緒が活躍する ポストコロナ社会

### ▶ 接触を回避するビジネスの隆盛

日本の企業が開発した温水洗浄便座は発売されてから約40年が経過した現在、日本では8割以上の家庭に浸透しているが、海外ではなかなか普及しないままであった。ところが最近、アメリカでビデとして利用される需要が急増し、今年は昨年の10倍近く購入されるようになり、アメリカ国内の生産だけでは対応できず、急速、安価な中国製品を空輸で輸入しているほどである。原因は新型コロナウイルスの蔓延であるが、理由は素手で接触せずに始末できることである。

この事例が象徴するように、新型コロナウイルスへの対策として3密が提唱されるほど、人間と人間や物体との接触を回避する行動が推奨されるようになり、社会が急変してきた。人間と人間が出会って議論する会議がテレワークに移行した結果、テレビ会議システムの技術を提供するズーム・ビデオ・コミュニケーションズの株価は1年で8倍に高騰、通貨を媒介として人間が接触する貨幣決済はキャッシュレス決済に移行、出遅れていた日本でも比率が急速に増加している。

生活の側面では、人混みでの買物を回避できるオンライン販売のAmazonは昨年同期と比較して5割増加、テレワークにより増加した自宅での時間を対象にした動画配信のNetflixは3割増加など順調である一方、人間と人間の接触を基本とする外食産業は昨年同期と比較して売上げが4割減少、航空業界は旅客が8割減少、鉄道業界も同様に6割減少など、接触が必要な産業は軒

並み不況である。要約すれば、新型コロナウイルスは「接触のない世界」を成長させている。

### ▶ 開発される「接触を回避する商品」

それでは顧客との親密な接触を商機としてきた中小企業は、接触のないビジネスに簡単に転換できるかという疑問がある。しかし、工夫で打破している事例は多数存在する。ドラムを演奏するフットパダルを製造していた会社が、急速、消毒用



アルコールを足踏みで噴霧するスタンドを開発したところ、予約が殺到して追加生産している。接触しないでドアノブを開閉する抗菌作用のある銅製の道具や、電車の把手を保持する道具を製造している会社も多数存在する。

さらに電気製品でも次々と接触しない製品が登場している。片手を接近させるだけで吐水する台所の水栓、音声で点灯する照明器具などは人間と装置の接触を回避する製品であるが、人間と人間が接触しない装置も開発されている。日本特有の捺印文化がテレワークの阻害要因という世論を反映して、コンピュータで作成した書類に捺印する電子印鑑システムが登場し、宅配の係員が配達伝票を挿入するだけで受け取りの押印をする受領ボックスなども開発されている。

### ▶ 情報社会でも必要とされる 情緒の共有

この接触しない装置は、新型コロナウイルスが蔓延している期間には次々と登場してくることは確実であるが、騒動が終焉した以後に登場する



社会でも需要が持続するかは不明である。その社会は14世紀のヨーロッパのベストマン以後の社会の変化を印刷技術という情報技術が加速したのと同様、今回はDX（デジタル・トランスフォーメーション）という言葉が象徴する情報技術が変革の旗手となるが、ここで情報という存在の意味を検討しておきたい。

情報という言葉で表現される内容は2種に大別される。第一はニュースのスクープのように、入手している人間が少数であるほど価値のある情報である。1815年のフランスとイギリスのワーテルローの決戦で、逸早くイギリス勝利の情報を入手したN・ロスチャイルドが巨額の資産を獲得した事例が有名である。第二は反対に多数の人間が共有しているほど価値が増加する情報で、書籍では世界で約5億冊が購入された『ハリーポッター』が代表である。これを情緒と名付けたい。

前者はDXを代表とする情報技術が中心となって接触しない社会を形成していくが、ビジネスの発展にとって重要なのは多数の人々に共有される情緒である。乾燥した接触のない社会に対抗して、顧客が共感する情緒を交換することが中小企業のめざす方向である。

幸運なことに、日本は西洋の握手や擁抱などのように接触によらなくても、お辞儀や挨拶で共感できる接触しない文化が根付いている社会であり、ポストコロナ時代には共感される出会いの創造がビジネスの基礎になる。



東京大学名誉教授  
つきおよしお  
月尾嘉男  
Tsukio Yoshio

昭和17(1942)年生まれ。東京大学工学部卒業。工学博士。コンピュータ・グラフィックス、人工知能、仮想現実、メディア政策等を研究。全国各地でカヌーとクロスカントリースキーをしながら私塾を主宰し、地域の有志とともに環境保護や地域計画に取り組む。著書に「幸福実感社会への転進」(モロロジー研究所)、「転換日本」(東京大学出版会)ほか多数。