

# 生活者の言葉から探る、 「豊かさ」の姿

HR | 研究部 研究員 澤田 美奈子

今後の社会を予測するためには、数量的な統計データだけではなく、生活実態をよりリアルに反映した回答者自らの言葉も役立つに違いない。そのような狙いから、今回の調査では、以下の2項目について自由に回答してもらった。

①過去1年間に購入/利用して、豊かになったと感じる商品/サービス

②10年後までに『できたらいいな』『あつたらいいな』と思う技術、商品やサービス

本稿では、自由回答を紹介するとともに、それらの回答から、10年後の私たちの暮らしをより「豊か」なものに変えていくためのヒントを探った。なお、以下に示す回答は、有効回答者数 ①1520名、②1973名の自由記述の一部を抜粋したものである。

**過去1年間に購入/利用して、豊かになったと感じる商品/サービス**

■パソコン・インターネットサービス

・インターネットのおかげで、時間や場所を問わず、ほしい情報入手できる

から。(女性38歳、ほか類似意見88名)  
・地方に住んでいても、ネットショッピングのおかげで、わざわざ遠くのお店に向くことなく、ほしいものが買えるようになった。(男性26歳、ほか類似意見88名)

・つい先日でもデパートの催事で駅弁大会があって、前年まではほしい弁当を行列に並んで購入していたのが、今年はデパートのホームページからネット予約ができ、スムーズに購入できました。(女性63歳)

・自宅から銀行や郵便局まで遠い上に、窓口の時間が昼間の数時間に限られているので、振込みはかなり面倒な作業の一つであったが、ネット上で簡単に振込みできるネットバンキングのサービスを利用できるようになって便利になった。(女性24歳、ほか類似意見46名)  
・アナログ回線だった頃と比べ、光回線になって、病気の情報や、商品情報を探すのが楽になった。(女性37歳、ほか類似意見26名)

・数年前のパソコンと比べて、機能が向上し、効率がアップしている。(男性53歳、ほか類似意見13名)

■携帯電話

・コミュニケーションがいつでも可能。(男性56歳、ほか類似意見24名)  
・数年前の携帯に比べ、圧倒的に機能が

向上した。ネットへの接続、ワンセグ、バーコード読み取り、位置情報システムなど、情報端末としての能力が充実してきている。(男性54歳、ほか類似意見90名)

・時間に縛られない生活ができる。(女性49歳)

・70歳の義父が去年末から携帯電話を利用するようになりました。毎日の通院や散歩などの際、いざと言うときの連絡に使えるからと、お守り感覚で持ってもらっています。また、歩数計機能があるのも本人は楽しみのようで、以前にも増して散歩を楽しんでいます。そして、一番良かったと思ったことは、説明書を読みながら一生懸命使用方法を模索するので、義父の頭の体操、つまり認知症の予防に役立っていることです。孫からのメールも楽しみの一つとなっていて、本当に義父にとっては心まで豊かにするものになっていると思います。(女性43歳)

### ■自動車・自動車関連サービス

・すぐく方向音痴な上に、地図も苦手な私でも、カーナビを手に入れたことで初めての場所に簡単に行くことができました。(女性46歳、ほか類似意見59名)

・ETCサービスは、止まらなくていいからストレスが少なくて快適。割引も魅力的。環境にも良いから言うことなし。(女性28歳、ほか類似意見85名)

・僕は手が不自由で、料金所でお金を支払うのに時間がかかってしまい、渋滞を起こして今まで苦労してきた。でも、ETCはノンストップなので、その問題が解決した。(男性36歳)

・地球温暖化などの環境問題を危惧している。今まで使用してきた自動車から、燃費の良い軽自動車に切り替えることによって、わずかではあるが、環境へ配慮できたという気持ちの豊かさとなっている。(女性33歳、ほか類似意見2名)

・高級自動車を購入した際、店員の方から、今までにない「おもてなし」を受けられた。(男性46歳、ほか類似意見1名)

### ■テレビ、HDD・DVDデッキ

・画面が薄型になって部屋が広くなったような気がします。映像もはっきりしていてとても見やすいです。(女性42歳、ほか類似意見38名)

・壁掛けテレビなんて夢の商品と思っていましたが、手に入り、しかも省エネです。満足しています。(男性41歳)

・仕事をしていた頃は、ちよつとニュースを見る程度で特に興味もなかったのですが、テレビは小さなもので済ませていた。病気で退職し、家にいる機会が増えた結果、テレビを見る機会が多くなり、そこで新しいものに取り替えたら映像や音声が素晴らしくなって驚いている。今では、テレビというよりもっぱら映像ソフトの再生装置として利用していて、毎日のように映画作品を楽しんでいる。(男性55歳)

・今までのビデオテープだと、録画している最中に巻き戻して最初から見ることが出来なかったし、溜め撮りも出来ないし、どのテープに何を録画したかも忘れる。それに比べて、HDDレコーダーはビデオテープもいらないので、とにかく便利です。一度使ったら手放せません。(男性46歳、ほか類似意見39名)

・HDDレコーダーに録画すると、テレビ番組が好きな時間に綺麗な画像で見られるので、他のことに時間が有効に見えるようになった。(男性36歳、ほか類似意見26名)

### ■食器洗い機

・食器洗いは手洗いでしていたが、ついつい水を出しすぎているのではと

う不安があった。それが食器洗い機によって解消された。しかも、確実に仕事を仕上げてくれるので、時間的・精神的な余裕ができた。(女性47歳、ほか類似意見56名)

・子どもがいるので、家事にとられる時間を少しでも減らして、子どもと触れ合う時間を増やしたかった。食器洗いをやらなくていいし、ご飯を食べた後はすぐに家族で団欒の時間にできるので、とてもありがたい。(女性26歳)

### ■携帯型デジタル音楽プレイヤー

・パソコンから簡単、かつ大量に曲を取り込め、どこでも好きな音楽を聴くことができるから。(男性22歳、ほか類似意見57名)

・好きな音楽が、気軽に手に入り便利。今まではCDを購入しなければならなかったが、今ではオンラインのミュージックストアで1曲単位で購入できて経済的にも助かる。(男性59歳)

## 10年後までに

『できたらいいな』  
『あつたらいいな』  
と思う技術、  
商品やサービス

### ◇医療技術の向上

- ・がんなどの治療・延命の難しい病気に対する確実な治療法。(女性23歳、ほか同意見69名)
- ・ネットで診察をしてもらえる。病院に行くヒマがなくても、診てもらえる。(女性29歳、ほか類似意見31名)
- ・遺伝子を解析して、病気の元を発見し、遺伝子操作で病気を治すこと。(男性56歳、ほか同意見16名)
- ・インターネットで病院の診察予約が簡単に取れたらいいと思う。(女性57歳、ほか類似意見8名)
- ・人間にとつて一番不安だと思える重い病気が、かなりの部分で予防できたり、治療できたりするようになっていくことを望む。ネットやテレビ、病院などからそんな情報がタイムリーに得られるシステムが構築できればいいと感じた。年をとつても、80歳くらいまでは元気でいられれば、人生も倍くらい充実した気分を味わえると思う。(男性47歳)

### ◇環境問題への積極的な取り組み

- ・ハイブリッド車の普及が進んでいるといいですね。ただ、今のままでは高いので、もう少し手のとどく値段に下がってほしいです。(女性39歳、ほか類似意見81名)
- ・温暖化を食い止める技術(女性62歳、ほか類似意見41名)
- ・自家発電と電気自動車。原子力や火力など先進諸国ではいまや過去の遺物となりつつあるものに頼らず、自然エネルギーや燃料電池による発電・蓄電の仕組みを充実させ、一般社会に普及させてほしい。10年後では遅いかもしいない。(男性41歳)
- ・洗剤を3回使いまわしのできる洗濯機。(女性58歳)

### ◇公的サービス

- ・仕事をしたい。でも今のままでは子どもが心配で、納得いくまで働けない。子どもに対する政策を充実させ、もっと安心できる環境を作ってもらいたい。(女性26歳、ほか類似意見29名)
- ・インターネットによる投票。選挙の投票が自宅できると便利だし、もっと投票率が上がり、利権に関係ない結果が出ると思う。(女性53歳、ほか類似意見6名)

### ◇安心安全のための技術

- ・どんな事故も起こさない車。(男性55歳、ほか類似意見31名)
- ・正確な地震予知システム。(男性48歳、ほか類似意見18名)
- ・今のGPSときの携帯や防犯ブザーがさらに進化し、子どもの足取りが逐一わかり、完全防犯になるシステムの開発を期待します。(女性39歳、ほか類似意見20名)
- ・遠隔地から操作できる防犯システム。(女性36歳、ほか類似意見11名)

### ◇ユビキタス社会、ITサービスのさらなる普及

- ・自宅にいながら、テレビ会議などで、会社にいるのと同じ仕事ができるネットワーク環境。(男性27歳、ほか同意見21名)
- ・かなり田舎に住んでいるので、現在でも光通信サービスを受けられない。せめて10年後には全国どこでもITの恩恵を受けられるようにしてほしい。(女性39歳)
- ・自分の暮らしのことが、すべて家からネットを通じてできるようにすること。各種手続きとか、請求とか、買い物とか。高齢になると、ちよつと出かけるのも容易ではなくなることが想像されるので。(女性54歳)

### ◇全自動のシステム

- ・運転しなくても動く自動車。カーナビみたいに目的地をセットしたら、勝手に連れて行ってくれる。(女性25歳、ほか同意見83名)
- ・自動室内掃除機。(男性44歳、ほか同意見18名)
- ・ご飯が自動的に作れる。(女性40歳、ほか同意見10名)
- ・ゴミを捨てに行かずにすむシステム。分別と焼却場(埋め立て場)までの自動搬送をしてくれるような、下水道のような役割を果たすダストがあれば便利。(男性23歳)

### ◇ロボット

- ・介護ロボット。自分が動けなくなった時、人に迷惑を掛けないでロボットが手伝ってくれたら最高！(女性61歳、ほか同意見62名)
  - ・家事ロボットが普及すること。家事はどう考えても楽しいものではない。もっと早くに完成していると思つたのに。だれかお掃除ロボット作つて。(女性44歳、ほか類似意見59名)
- ◇現状以上の発展は望まない  
・それほど技術的なことでほしいと思うものはない。それよりも、あまり頼りすぎて、人間のセンスや判断力が衰える方が心配。(女性53歳)



・どんなに技術ばかりが発達しても、暮らすが豊かにならなければ良いとは思えない。(男性60歳)

#### ◇失われつつある文化の再生

・私は携帯を持たない主義なので公衆電話をもっと増やしてほしい。便利になつたといわれていますが、だんだん不便になっています。(女性64歳)

・新しいものではなく、地域の団結力。子どもを地域で育てる、など昔はよく言ったものですが、そういう昔の良い事がどんどん復活していけばよいと思う。(女性39歳)

・核家族から大家族に戻り、助け合いや思いやりのある、人間として豊かな生活ができるような世の中になるのにも必要かも。(女性43歳)

・自然がたくさんあり、緑にあふれた住宅。(男性54歳)

・昔のような商店街が復活してほしい。対面式での買い物は会話ができ、大切だと思います。(女性51歳)

### 「豊かさ」へつながる 科学技術とは

以上の自由回答から、現在、そして未来における「豊かさ」像を考察してみよう。

生活者にとつての「便利さ」「豊かさ」をかなえる方法として外せないのは、製品の基本性能の向上である。例えば、パソコン・インターネットの効率性の改善や、テレビの高画質化・リアリティーの追求のように、基本機能をまだまだ向上させる余地がある商品群では、基本性能のより一層の進歩が、生活者の満足につながっている。これらは「発展途上型」の製品といえよう。

一方で、技術面での基本性能の向上を目指すよりも、付加機能を充実させることによつて、生活者に満足を与えることに狙いを定めた「成熟型」製品もある。自動車は、ETCやカーナビゲーションシステムなどのIT機能を搭載することで、また、携帯電話は、通話以外にも多くの付属機能を充実させることにより、生活者の満足を獲得している。では10年後の社会では、どんな技術が求められているだろうか。

まず目に付くのが、人々の科学技術へ

寄せる期待の高さだ。医療や環境問題、安心・安全のための技術、全自動のシステムに対しては、とりわけ科学技術による問題解決への期待が高い。これらの領域における今までの科学技術の貢献が認められ、信頼されているからこそその結果とも言えそうだ。

そして、この科学技術への期待や信頼の延長線上には、新たな展開も見え始めている。これまでの科学技術は主に、個人や家庭など「私」的生活の充実を図ってきたが、今後は、行政や福祉などの「公」の分野においても、科学技術の応用を求める声が高まっている。難病の特効薬や事故を全く起こさない自動車などの実現への道のりはまだ遠そうだが、診療のネット予約、ネット投票などの公的サービスのIT化や、ハイブリッド車の普及に向けた取り組みなどは、今すぐにも取りかかれそうな課題ではないか。未来社会の科学技術には、社会全体の問題を重ね合わせて、進歩していくような方向性をもたせることが重要になってくるだろう。

もちろん、私たちに「豊かさ」をもたらすのは、科学技術ばかりではない。回答の中には、かつての日本社会の中にあたり前のように存在していた地域共同体や人と人とのつながりといった、科学技

術ではないものを、10年後の社会に求める声も少なくなかった。これらの意見は、単なる懐古主義的なセンチメンタリズムというより、長い人類の歴史の中で培ってきた文化の中に、本質的な「豊かさ」があったのではないかという思いから生まれる、人々の「予感」としてとらえるのが正しいように思う。

いつだって私たちの生活の「豊かさ」を育んできたのは人間の知恵だった。人間の知恵は、これまでは科学技術を生み出し、普及させることにもつぱら使われてきたが、行き過ぎた利便性・効率性への欲望を制御し、文化や社会や環境とのバランスを見据えた発展を行うというチャレンジングな課題にこそ、本領を発揮するだろう。

これからの10年、人間の真の知恵のみせどころである。

澤田美奈子(さわだみなこ)

国際基督教大学教養学部教育学科卒。東京大学大学院学際情報学府修士課程修了。2007年4月よりHRI 研究員。未来社会に関する研究会、科学技術と社会の関係に関する研究学ひの場の実践研究「てら子屋」事務局等を担当。