



デジタル化するならば、何でもかんでも自動化してしまい、ヒューマンな部分は駆逐してしまう、アメリカの交通システムは（それだけではなく銀行のリテールとかもそうですが）そうした傾向があるように思います。デジタルと人間の混在でうまく全体のシステムをつくっていくというよりは、自動化原理主義のような方向性です。

先週の金曜日の深夜には、ユナイテッド航空のコンピュータシステムがダウンし、成田発着など国際線を含む全便が6時間近くマヒするというトラブルがありました。これも過度の自動化がもたらした脆弱性という評価ができそうです。予約システムやチェックインシステムなどがダウンしただけなら分かりますが、乗客を乗せてゲートを離れてイザ離陸という段階の便まで、滑走路上で立ち往生してしまった、報道によればそんな



事態もあったそうです。

旅客機は離陸の直前に、チェックインした乗客数に荷物の総重量を加えた「ペイロード」を目的地まで運べるかどうか、運行計画をチェックして十分な燃料があるか最終確認をするわけです。ですが、その際にオンラインシステムが落ちてしまったために自機の「ペイロード」が分からなくなった、従って目的地までの燃料を確認することができずに離陸できなくなった、報道によればそんな解説がされています。

これなども、ペーパーレスは良いにしても、ドアをクローズしてゲートを離れたら「ペイロード」は確定するのですから、その時点で本社のコンピュータデータを飛行機のローカルのデータにコピーして、以降はいちいち本社のデータをオンラインで見に行かなくても飛べるような運用が自然ではないでしょうか？ 仮に報道の通りだとしたら、危機管理上も問題だと思います。

アメリカのITというのは、各社共に社運をかけて開発スピードを競っています。ですから、3月に問題を起こした「みずほ銀行」のように、老朽化したシステムを無理に繋ぎ合わせて全体のロジックが複雑化するような運用は「無理

に」しません。金融にしても交通にしても、必要だと思ったら思い切って身軽な新システムを作ってしまったたり、思い切って機能拡大をしたり、その際に必要ならデータの大規模な移行もやってしまうなど、スピード感があり、ダイナミックなのは確かです。

ですが、往々にして過剰スペック、過



剰な自動化をやってしまい、それがサービス低下や脆弱性になってしまうことがあるわけです。客観的に見れば、ITの利用ということではアメリカのほうが日本より先進的であり高効率だと思います。ですが、ITと人間の混在と言いますか、自動化して効率を求める部分とヒューマンな部分を残すべきところのバランスは決して上手く行っていない、そんな印象があります。

17日の金曜日のニューヨーク・タイムズに妙な記事が出ていました。何でも最近のニューヨークの地下鉄では、車内に電光掲示板で駅名表示が出るようになった一方で、車掌のアナウンスが減って寂しいという内容です。別に自動化が進むことでリストラが発生するとか、深刻な話ではなく、単に人の声での生のアナウンスが減るのは機械的で冷たいというような他愛ない話です。

確かに、ここ10年ぐらいかけて、ニューヨークの地下鉄は車両の更新が進んでいます。日本の川崎重工業が現