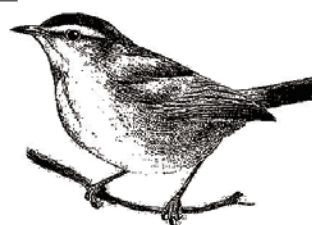


# 新型コロナウイルス対策



March 16, 2020 (令和二年)

Vol.013

## 新型コロナウイルス対策

### 休校対応までの26時間

2月27日19時、首相が全国の小中学校・高校・特別支援学校に対する臨時休校要請の意を表明したと報じられた。その翌日の21時、リブセンスは小学4年生以下の子供がいる社員への給与補償を発表。この26時間の間に何が合ったのか、休校対策責任者の遠藤正幸さんと新型コロナウイルス対策チーム

責任者の中里基さんに話を聞いた。

休校要請が報じられて間もない19時53分、遠藤さんが対策チームのJACKグループに社員への補助を提案。体調には問題ないが、休校の影響で出勤もリモートワークも制限された社員が対象として挙げられた。これを受けて翌日の昼に中里

さんが緊急会議を招集し、17時までに労務・人事で草案を策定。19時までに部門長陣から大枠の合意を得たのち、2時間かけて詳細を決定。21時に件の施策が発表された。

リブセンスが休校対策を打ち出した翌週2日の午後、政府から臨時休校に伴う保護者の休職支援策が発表された。この発表との大きな差分として、リブセンスの施策には対象者に派遣社員・業務委託が明確に含まれることがある。これについて、「雇用形態問わず一律で対応することは暗黙の了解であり、この点については部門長会でも論点にすらならなかった」と遠藤さんは語る。

遠藤さんと中里さんには別々に話を聞いたが、2人が口を揃えて「この施策が正しいかどうかはまだわからない」と語ったのが印象的だった。「対象となる方にとって、頼りやすい制度になっていくかはやや不安。不安な点があればいつでも相談してほしい」。リブセンスの新型コロナウイルス対策はまだ続きそうだ。

コロナ対策、休校対策に尽力した中里さんと遠藤さん(撮影：中村愛美)



(城川勇汰)

## チャットと対面

### 対話技術の重要性を再考

『テキストコミュニケーションは難しい』よく聞くフレーズだ。具体的に何が難しいのだろうか。「怒っているのか、冗談で言っているのかわからない」「絵文字を使うのが苦手で、口調が強く見えてしまう」「みんなのタイピングスピードについていけず、会話に入れない」などの声がある。

対面でのコミュニケーションを好む人は、表情や相手の反応を見て対応することができるところがよいと言う。また反応を見ながら会話を進めることで誤解を招く心配が減るそうだ。対してテキストでのコミュニケー

ションを好む人は、タイピング速度が速いため口頭と比べてハンデを感じないと言う。また大人数での対面での会話は声が聞き取りづらく苦手だそうだ。さらにテキストは発言する前に推敲できる点も魅力だと言う。

両者とも「相手と誤解のない対話をしたい」という思いは共通している。「対話は才能ではなくスキルである」というのは先日開催された研修の中の言葉だ。対話のスキルを磨くためには、まず他者の発言を傾聴し、自身の認識との共通点や相違点を見出し、合意できる道を探求する日々の

練習が必要だ。わたしたちは対話によって日常で起こる様々なすれ違いを避けたり解消したりすることが出来る。対話のスキルを磨くことでテキストコミュニケーションの可能性はもっと広がるはずだ。(渡辺もも)

### うたかた

リモートだと、猫と密着しながら作業ができて癒やし(風間麻理子)

暖冬のおかげで、未だに冬気分から抜け出すタイミングを見失い続けています(伊藤愛美)

新型コロナウイルスを大変なものにしているのは、人の生き方であってウイルスではないのかもしれない(中里基)



## 常識を考え直すWS アートと対話を通じた学び

2月28日に社内のジェンダーを題材にした「常識を考え直すワークショップ」に参加した。今回のテーマは「対話」である。UXデザインやHCD(人間中心設計)においても「常識(認知バイアス)」や「対話」を重視するので実務的な興味も持った参加である。

参加して特に面白かったのは、チームでアート作品を鑑賞し対話を通じて作品理解を深めるワークだ。このワークで実感したのは、多様な解釈の余地がある作品を鑑賞するにあたり、チーム内での対話や追加で提供される作品情報によって、作品の見え方が変化していくことだ。対象となる作品は物理的に何も変化していないのに、刻々と自分の中の認知が変化することを体感できた。

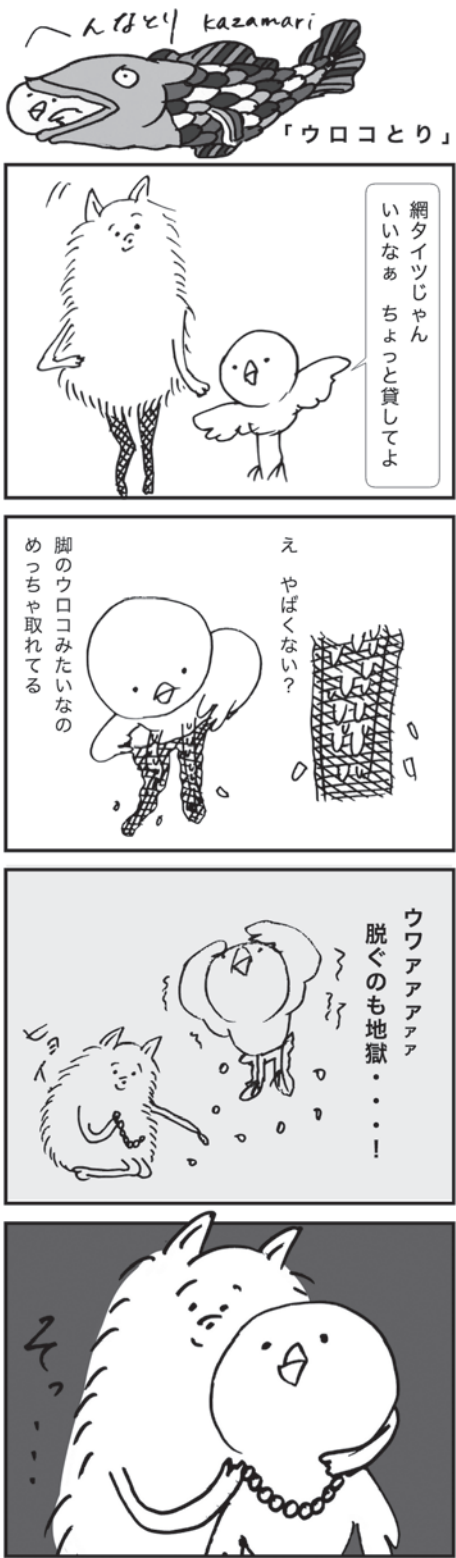
全体として「アート」と「対話」を通して普段余り考え無いジェンダーについて理解を深める事が出来た。今回の問いは「バイアスに気づき、新しい「ものの見方」を作りたい」なのだろうか?」である。バイアスは悪であるとして無くす事を短絡的に考えがちであるが、バイアスは人類が得た効率的な情報処理を行う能力であり無くす事はできないと考えている。「対話を通して、傷口に塩を塗らない関係を築く事」が重要に感じた。

ポスト・トゥルースにおいてますます深刻化する問題とは、デマが氾濫することではなくこの度のアジア差別や買い占め騒動に見られるように、加速したリアリティがリアルを飲み込んで現実化し、フェイクと真実を隔てる審級そのものが決壊してしまっている。ファクト・チェックはフェイクの速度に追いつけず、辿り着いたときにはもはやフェイクは現実化されていて、皮肉なことにファクト・チェックこそがフェイクと化してしまっている。ゆえにわたしたちはもはやデマをデマと断定することすらできない。そういう時代になっている。COVID-19による大きな影響があらゆる場所に出てくる。医療関係者や行政をはじめ、有事の対応を続ける方々には多大な感謝をしたい。一方で、わたしたち市民が運行する日常を見失ってはいけない。フェイクニュースはわたしたちの不安からエネルギーを供給し、賛成も反対も吸い取って成長する。この情勢がしばらく収まることはないだろう。もはや市民にとって、この状況は有事ではなく平時である。地続きの未来を見据え、新たな日常をつくり上げなくてはならない。

2020.3.16 (桂大介)

### 論説





### Androidアプリ、出たぞ!

私もリモートワークだ! マッ! ぜひ私に会いにきてくれよな!

### noteライター募集中!

知見や気づきをもっと外にアウトプットしたい! そんなあなた、#livesense-letterやslack検索!

DLはこちら!

**テキスト広告募集**  
掲載無料! お気軽にお近くのLivesenseTimes編集部員、または桂までご連絡ください☺

## 成長しない僕ら

往復書簡 細井広太郎×平尾静

### 第四回

成長を最終的に判断できるのは自分自身だ、という意見に同意します。その上でやはり問うべきは、成長がどのように判断されるかでしょう。社会に属する限り、物事を判断する際に社会通念が必ず作用します。それは成長についても同様です。努力の末の成長は、方向がどこであれ気持ちのよいものですが、社会通念上の成長には称賛と成功が伴います。社会の意図に沿うことは、他方向へ向かうことに比べて明らかにメリットが大きい。もし人が成長する方向を「判断しない」なら、迷わずこちらに走るのでしよう。

「生きる意味」をどうやって判断されますか? 歴史の大半において人はそれを外部に委ねてきました。宗教、政治、経済、社会システム。我々の生きる意味を決めてきたそれは今も身近に存在していて、この枠組み外における選択を防いでいるように見えます。人は生きる意味を、選ばずとも生きられます。選ばずとも生きられ、たし、実は今も選べないのかもしれない。それでも、やはり私は選びたい。奇しくも我々は「リブセンス」の一員です。生きる意味をどう選ぶべきか、自分と社会とのバランスはどこか、細井さんならどう考えてこれらを判断しますか? (平尾静)

私は、UXという言葉が嫌いだ。そんなことを言うと「キヤッチーな言い方だ」と思われるかもしれないが、これは私の仕事に対する軸の1つだ。では、なぜ嫌いなのか? 定義が曖昧だから。

# UXの不完全さと可能性

UXは多様な解釈があり、明確な1つの定義にはまとまらない。国際的な規格でも、有名なノーマン博士でも、ぼんやりさせて明言を避けるほど多種多様な解釈がある。そんな曖昧な言葉であるにも関わらず、「UXは書くことで「UXデザイン」以外はユーザー体験をちゃんと考えてないってこと?」とモヤモヤさせることもある。に、敢えて使う必要は果たしてあるのだろうか。言葉の定義が曖昧だからこそ好きにはなれない。

ユーザーにとって良い。銀の弾丸のように扱われ、マジックワードとして一人歩きしているのが、どうにも理解できない。そもそも、社内でもユーザーのことを考えてない人はいるのだろうか。「私の美しい作品を見よ」というタイプがいたとしても、サービスを経営している企業で働いていて、「ユーザーが嫌な体験をすればいい」と思っている人はいないだろう。そんな中、UXを掲げ

最強だぜ!」みたいな考えが苦手。ペルソナやカスタマージャーニーマップを作るのはゴールじゃなく、ただその手段であり、ゴールまでの通り道だ。もちろんユーザーに会うことや作ることは私自身も大好きだし、延々とやりたくなる気持ちは否定しない。だけど、ゴールは「ユーザーに価値を届けること」だと常に考えている。

たとえば、ユーザーの課題感がわからないなら「どんな世界を実現したくて、どんな課題を知る必要があるのか」と逆算して考える。具体的な施策を念頭に置いていけるなら、その施策をよくするために必要なものを準備する。それはUXに限らない。誰にどんな価値を届けたいのか。その価値というプレゼントを届けるために、今足りないものはなんだろう。「誰」がわからないのか。「価値」がないのか。伝え方がよくないのか。届

いていないのか。未来を描けていないのか。どうしたら良いのだろう。課題はどこにあるのか。私たちは何をやる必要があるのか。私にとってUXは、よりよいプレゼントを届けるための準備であり、大切な要素の1つだ。

「でも、龍崎ってUXチームにいるじゃん。UXのコンフルとか書いてるじゃん。」

はい、そうです。バレましたね。なぜUXという言葉を使うのかというところ、使いやすい言葉より、UXという言葉の方が興味を惹ける。だいたいの意味や期待感は理解してるから、言葉として使いやすいさは魅力的だ。

このように、人間は不完全で、矛盾したところや適当なことも言うし、嘘もつく。だからUXリサーチで得た情報も不完全であり、全てのユーザーにとって完璧な体験は、絶対に設計できない。だから

龍崎美和子

マッハバイトSEO/UXグループ。2014年に入社し、昨年育休から復帰したばかりのデザイナー。1歳6ヶ月の娘が可愛い。

こそ、その不完全さに可能性を感じる。気持ちのような定性的なデータから新たなヒントを得ることもあるし、その結果ユーザーがあつと驚くサービスを設計できるチャンスを手握めるかもしれない。

たくさん手段の中で、今必要なものを選んで、わたしはユーザーに価値のあるサービスをデザインしていきたい。だから私は、UXという概念が大好きだ。