

リスク・マネジメントとヒューマンインタフェースー共生の視点から

日時： 平成 18 年 7 月 1 5 日 午後 3 時～ 4 時半

場所： 京大百周年記念館大ホール

講演表題： リスク・マネジメントとヒューマンインタフェースー共生の視点から～

講師： 京大名誉教授 吉川 榮和

講演要旨：

・はじめに：共生社会のヒューマンインタフェース

科学技術の人・社会・環境との調和には、①社会のインフラを担う機械システムの安全に関わる事業組織内の人的要因問題、②そのような事業組織と社会・環境との問題がある。いずれも結局は「ひと」の問題である。様々な人がそれぞれの場で様々な社会的使命を生き生きと全うするには、人々の間に共感を醸成するアフェクティブなヒューマンインタフェースの創成が求められる。ここでのアフェクティブの意味は、娯楽性や芸術性を求めるものではない。組織のリスクマネジメントを向上させるために、人々同士がどのようにアフェクトし合えばよいか。このようなアフェクティブなインタフェース機能創発のために、新たな文理融合のアプローチを提起したい。

・リスク・マネジメントとは？

最近、企業活動を取り巻く市場、技術、経済構造、為替、社会への貢献などの経営環境の変化が激しくなり、これらのもたらす様々なリスクを如何に巧く管理するかが企業の消長を左右するようになった。リスクマネジメントの分野では、企業を取り巻くリスクをビジネスリスク（予見できる経営上のリスク）と、純粹リスク（自然災害、人災のような予見不可能なリスク）に分けているが、リスクマネジメントでは、要するにグローバル化した行動規範を遵守し、顧客価値を創出し提供するため、総合的品質管理（TQM）を中核として、経営品質の全体的向上を図る迅速な経営改善が求められる。そのような経営改革には組織のヒューマンファクターが鍵を握っている。人々が自ら進んで変革する意識を共有するために、「学習する組織」への変革が求められている。

・システム災害とヒューマンエラー

技術が進歩して機械システムが高度化、複雑化するにつれ、人と機械の関わりから様々な新しいタイプの災害が目立つようになった。これをシステム災害というが、その防止には改めてヒューマンエラーの特性をよく理解して安全対策に反映することが求められるようになった。機械システムを直接取り扱う人から見れば、①よい意識水準を保つように自己管理する、②機械故障を適切に措置できるように技量を高める、③誤判断を未然防止できるように経験と判断力を高める、④自然現象の急変や他者との対応にも正確な状況把握と迅速な措置能力を高める、の4つが求められ、要員を管理する側から見ればこれらに適した人材を選別し、訓練するためのプログラムを導入する指針となる。

・2つのリスクコミュニケーション

組織のリスクマネジメントにおけるTQM活動では、人々の間で2つのリスクコミュニケーションが非常に重要である。1つは、リスクの認識と発生・防止に資する組織内のリスクコミュニケーションで、もう一つは組織外部にリスクの認識と受容を求めるためのリスクコミュニケーションである。これらの2つのリスクコミュニケーションはうまく連携がとれている必要がある。ここでは、「学習する組織」への変容に資するための実践的活動への取り組みについて紹介する。

1つ目は、グループダイナミックの分野での「学習理論」をベースとするもので、人間の固有の活動を、①主体、②対象→結果、③集合体を3要素とし、主体と集合体の関わりを規定する④ルール、集合体が対象に働きかけて結果をもたらす上で用いる⑤道具、同じく集合体が対象に働きかけて結果をもたらす上で⑥分業、の6つで構成される集合流と捉える。様々

な集合流の相互作用で生起してくるジレンマを、脱構築的学習活動により自発的に変革していく実践活動として捉え、ジレンマ突破の糸口として、小人数による先鋭的な実践活動（マイクロコスモス活動）と、その道具としてジレンマの諸相の因果関係を「モデル」により明示化する活動を提唱している。

2つ目は、グループ全体により、クリティカルシンキングとロールプレイをベースとするダイアログの効用を活かし、ブレインストーミングにより組織・社会のジレンマ問題の深い理解とより良き社会的解決策の創出をはかるためのツールとして、ITの活用を目指すものである。これは、1つ目の学習理論でいえば、学習する組織の脱構築活動を支援するための道具としてIT活用の「モデル」を提供するものである。

講演者は、これらを人々の共生意識と共考により、学習する組織への変容を醸成しようとする、高次のアフェクティブなヒューマンインタフェースと捉えて、今後の深化と発展に期待している。