

現場での情報共有・知識継承と 雑談の活性化

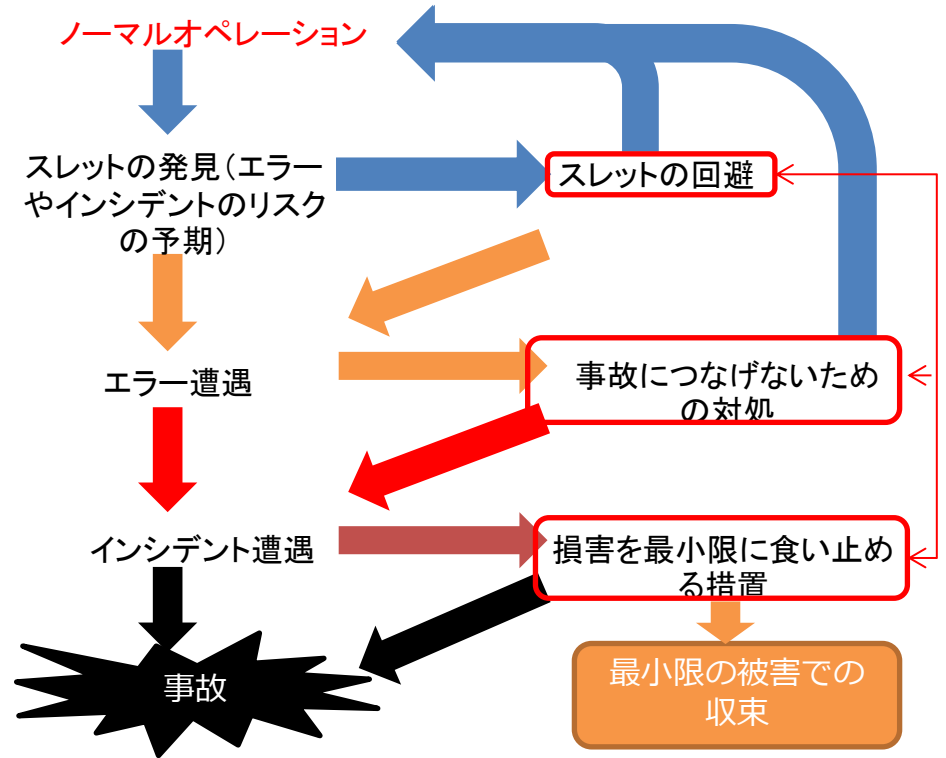
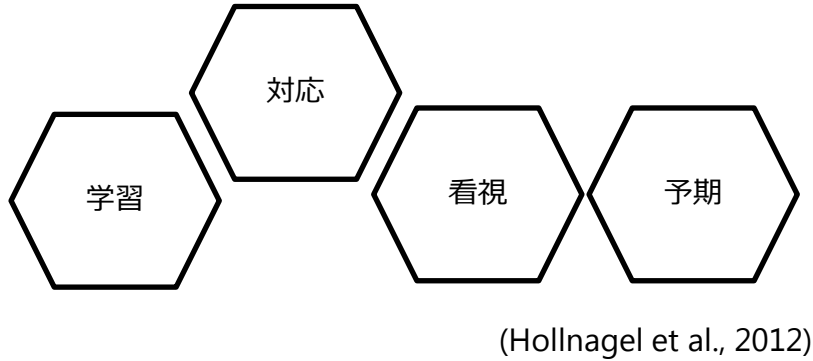
福井県立大学 経済学部

藤野 秀則



研究の背景 (1)

- システムの安全・安定稼働を維持するためには？

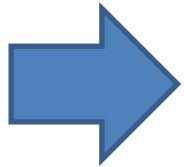


(Helmreich et al., 1999) より藤野が作成



資質管理・能力管理と知識継承・情報共有

- つまるところ、手を動かすオペレーター一人ひとりの資質管理・能力開発が重要！！
 - 「備える・構える」という用心深さ
 - 業務に対する誠実さ・真摯さ・責任感
 - 効果的な備えを築ける、状況変動に適切に対処できるテクニカル／ノンテクニカルスキル



こういったものを涵養する上では、
メンバ間の知識・経験・情報の継承・共有が大切！！

- ベテランがしでかした失敗
- 組織が過去に起こした事故（その時の関係者としての主観的体験）
- 日常の業務の中でのヒヤリ・ハット



雑談の効果

- 様々な話題がその場その場で定まる・互いのそれまでの会話が呼び水となって普段は思い出さないことも思い出せる。
- 伝えたいことを相手に確実に伝えるために、相手に合わせた多様な表現ができる・リアリティをもって伝わる
 - 身振り・手振り・オノマトペ・メタファー
- 状況的行為としての語り合いの中で、語り手の中でも振り返りがなされたり、双方の間で新たな気づきが創発されることもある



経営学での諸モデル

- 「知識創造企業」 (野中ら, 1995)
 - 対話を通じた暗黙知の形式知化と、形式知を基にした暗黙知の創造によって、組織内に新しい知識が生まれ、組織内で展開される
- 「組織学習」 (セングエ, 1995)
 - 自己マスタリー、システム思考、メンタルモデルの克服、共有ビジョン、チーム学習
- 「実践コミュニティ」 (ウェンガーら, 2002)
 - 組織において知識を生み出し、維持管理しているものは、メンバーらの実践を核としたコミュニティ活動である。



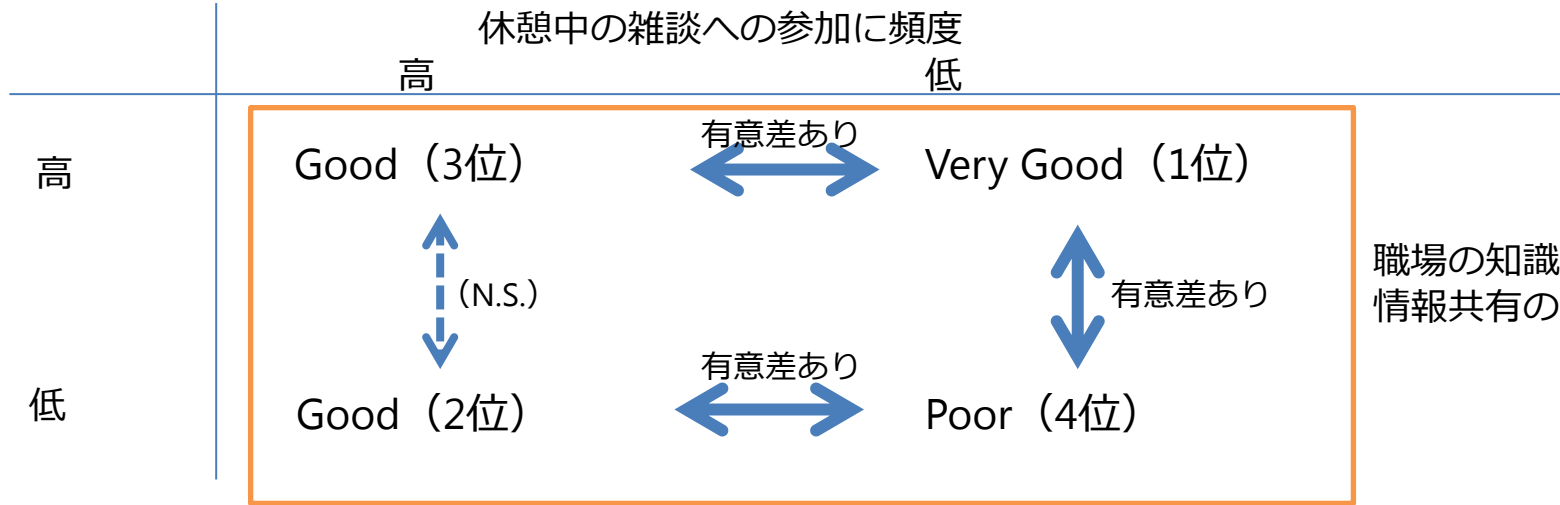
雑談の活性化

- 休憩室のアメニティの改善
- 休憩時間の設定
- 休憩室の配置の工夫



病院組織での知識継承・情報共有状況の調査

休憩中の雑談の中で「仕事に関連した話題」が話題に上る頻度



(Fujino et al., 2016 <http://doi.org/10.9746/jcmsi.9.226>)

雑談によく参加する人は、職場内での知識継承・情報共有は上手くいっていると評価する

雑談にあまり参加しない人でも、たまに参加したときは「仕事に関連した雑談」をすることが多い場合には、知識継承・情報共有は上手くいっていると評価する



単に雑談を活性化させるだけでなく、話題も重要！



休憩中の雑談の様子

- 休憩中に、仕事に関する雑談をする職場やグループ
 - 休憩中は、趣味や私生活を話題とする雑談しかしない職場やグループ
- どうすれば後者の職場を前者のようにできる？



アイデア

休憩室に大画面のタッチパネルを設置し、
そこに仕事に関する情報を流し続ける





期待する効果

画面上に「仕事に関連した情報」（ヘッドライン程度のもの）を流し続ける。

その情報が雑談を直接引き出すものも出てくるだろう

単に眺めているだけで、情報に関連した記憶が活性化しやすくなり、無意識のうちに話が仕事に絡んだものになるだろう

ヘッドラインをタッチするとより詳細な情報が得られる。

周りの人にその人がその時に興味を持っているものがハッキリ分かるので、話かけやすくなる



実験による効果検証

- 専門職を対象とした実験（按摩師・保育士）
 - 効果を示すペアもいた
 - 親密な人間関係が構築されていない場合には効果がなさそう
- 学生を対象とした実験（同じサークルに所属する学生同士）
 - 概ね期待した効果があらわれた。



雑談のさらなる活性化へ

- 普段は仕事ではあまり直接関係しない人とでも気軽に話をし合える職場・人
- 普段、仕事での関係がない人とは儀礼的な挨拶だけで、ほとんど会話しない職場・人
 - ある程度打ち解ければ、今度は「仕事」が共通の話となるであろうが、あまり打ち解けていないと「仕事の話」すらしない。

- どうすれば、「人間関係未構築の壁」を突き崩せるか？



アイデア

- 休憩場所の中で普通したくなる、あるいは、しないといけない個人的行動を誰かと協力しないとできないようにする。
 - コーヒーを飲む
 - タバコを吸う（灰皿を使う）
 - （そもそも）休憩室の扉を開ける

などなど



具体的に試作してみたもの

- 笑顔認識システムによるキーロック
 - 休憩室の冷蔵庫にあるジュースを飲むための紙コップは、鍵がかかった棚にある
 - 鍵を開けるには、2人が同時に5秒以上連続してカメラに笑顔を向けなくてはならない



笑顔を認識すると顔が赤い円で囲まれる。この状態を5秒維持し続けると、画面上にロック解除の番号が表示される



効果検証に向けた予備実験

- 笑顔をつくりあうことによって、緊張感がほぐれたり、そこから話が少しずつ広まる様子が観察された。
- インタビューから
 - 「2人で協力して作業をしたことにより達成感を感じ、友情が芽生えた」
 - 「ただの共同作業でも話せるようにはなるけど、心の距離感や笑顔を作った時の方が近づくし、コミュニケーションが取りやすくなると思う」
 - 「お互いの表情が硬いままだと共同作業はやりづらいし、重い空気は変わらなかったと思う」



今後の研究の方向性

- 知識管理・能力開発と休憩室の雑談
 - 実際に、休憩室の雑談を盛り上げることが、能力開発につながるのか？
 - システムの高度化。デバイスを核に知識管理の基盤を作れないか？
- 「休憩室の雑談」を糸口とした組織文化変革