

Title	情報正当化過程における情報・対人知覚の影響分析
Author(s)	伊藤, 朝陽; 白肌, 邦生
Citation	年次学術大会講演要旨集, 30: 294-297
Issue Date	2015-10-10
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/13279
Rights	本著作物は研究・技術計画学会の許可のもとに掲載するものです。This material is posted here with permission of the Japan Society for Science Policy and Research Management.
Description	一般講演要旨

○伊藤朝陽, 白肌邦生 (JAIST)

1. はじめに

技術企業のナレッジマネジメントにおいて、知識移転は重要なテーマである。知識移転と言ってもその事例は様々であり、例えば仲介人に着目した研究（伊藤ら, 2014, 2015, Guechtouli ら, 2013, Tushman, 1977, Allen ら, 1969）や、送り手の意欲を意識した研究（Szulanski, 1996, Blomkvist, 2012）、国文化が異なる親会社から子会社への移転について調査した研究（Boh ら, 2013）など多岐に渡る。

ここで、企業内部での知識移転について考えてみると、その典型的な場としての研修では、講師から受講者に対し情報が伝達される。受講者が研修後に伝達情報を活用するためには、受講者がこの伝達情報を正当化している必要があり、これには講師への対人知覚の影響が大きい（伊藤, 2015）。

研修の効果を高めるためには、研修中の相互作用における知覚だけでなく、研修前に保有している情報や対人知覚経験の影響も含め、情報正当化（野中ら, 1996）過程について分析される必要があるものの、十分な研究の蓄積がない。

そこで、本研究では「研修前後での受講者の対情報・対講師知覚が情報正当化に影響するのか？」の解明を目的とし、電力会社内の A 発電所運転員を対象に実施された研修（2014.10～2015.1）を題材に、全受講者 79 名に対して質問紙調査（2015.3）を行い、その影響について分析する。

2. 研究方法

2-1. サンプル概要およびデータ取得方法

電力会社内 A 発電所における全運転員を対象に、2014 年 10 月から 2015 年 1 月に全 5 回（各回同内容、1 回当たり 13～20 名が受講）実施した運転管理研修を題材に、実際に受講した全 79 名に対し、イントラネットシステムを活用した質問紙調査によるデータ収集を行う。なお質問紙調査の実施時期は研修後の活用に関する設問も含んでいた（伊藤, 2015）ため、研修から十分な期間をとった 2015 年 3 月に実施した。なお、この運転管理研修では「想像できないことには対応できない（対応が遅れてしまう）」というメッセージ（以降、本稿では「この考え方」という）を伝達することが主目的であり、各 5 回とも研究開発部門に所属する研修講師 1 と人材育成部門に所属する研修講師 2 の 2 名が協働し、講師を務めた。研修講師 1 および研修講師 2 とともに運転員経験者であるが、研修講師 1 の運転員経験は約 5 年、研修講師 2 の運転員経験は 30 年を超える。

2-2. 質問紙測定項目

研修前後における情報知覚と対人知覚の情報正当化への影響を調べるため、Fowler (2002) を参考に、質問紙を設計した。今回のこの運転管理研修用に実際に設計した全設問数は 25 問であったが、本稿では関係する 11 の設問についてのみ実際の設問順に掲載する（表 1）。その内訳は、情報知覚に関する設問が 5 問（表 1 における 1 つ目～5 つ目）、対人知覚に関する設問が 5 問（表 1 における 6 つ目～10 つ目）、情報正当化についての設問が 1 問（表 1 における 11 つ目）である。表 1 中、設問分類が「単一選択（または複数選択）」となっているものは選択式（設問内容に選択肢も併せて示す）で、「5pt. Likert」となっているものはリッカート尺度（両極バランス型 5 段階の間隔尺度）構成（選択肢の表中への掲載は省略する）で設問を設計した。なお選択式設問で、この考え方や各研修講師を「知らなかった」と回答された場合は、研修前の設問はスキップされるような構造の質問紙とした。

従来、情報正当化には情報そのものが持つ正当性や有効性がその活用にとって重要とされてきた（Allen, 1991）ため情報知覚に関する設問はここに焦点を当て、対人知覚については、信頼をキーワードとする研究（Kang ら, 2014）があるので、本稿ではこれに焦点を当てる。

表1 本稿に關係する設問（抜粋 11 問）一覧表

設問分類	設問内容	変数名称
単一選択	受講する前からこの考え方を、あなたは知っていましたか？ [はい・いいえ]	—
5pt. Likert	この考え方について、あなたはこの研修前にどの程度賛同していましたか？	前情報賛同
5pt. Likert	この考え方を業務に活かすことが、あなたはこの研修前にどの程度自分にとってメリットがあると感じていましたか？	前情報メリット
5pt. Likert	この考え方について、あなたは現在どの程度賛同していますか？	後情報賛同
5pt. Likert	この考え方を業務に活かすことが、あなたは現在どの程度自分にとってメリットがあると感じていますか？	後情報メリット
複数選択	受講する前から、研修講師 1、研修講師 2 のことを、あなたは知っていましたか？ [研修講師 1 の人を知っていた・研修講師 2 の人を知っていた・両者とも知らなかった]	—
5pt. Likert	研修講師 1 のことを、あなたはこの研修前にどの程度信頼していましたか？	前講師 1 信頼
5pt. Likert	研修講師 1 のことを、あなたは現在どの程度信頼していますか？	後講師 1 信頼
5pt. Likert	研修講師 2 のことを、あなたはこの研修前にどの程度信頼していましたか？	前講師 2 信頼
5pt. Likert	研修講師 2 のことを、あなたは現在どの程度信頼していますか？	後講師 2 信頼
5pt. Likert	あなたは、「この考え方は正しい」と、現在どの程度信じていますか？	情報正当化

2-3. データ分析方法

研修前、研修後毎に情報・対人知覚の 4 変数と情報正当化の 1 変数の 5 変数で、相関分析および重回帰分析を行う。重回帰分析の場合、情報正当化を目的変数とし、それ以外の 4 変数は全て説明変数（強制投入）とする。いずれの分析も IBM Statistics 22 を用いる。なお、スキップされた研修前の設問については、5 段階中 3 の「どちらとも言えない」を強制代入のうえ、分析を行う。

3. 分析結果

全 79 名に対して実施した質問紙測定の回答率は約 93.7%であり、得られたデータは全て分析に有効であった。以降、全ての分析のサンプル数 $n = 74$ である。

3-1. 研修前についての分析結果

研修前についての相関分析結果は表 2 に示す。

表2 研修前についての相関分析表

	前情報賛同	前情報メリット	前講師 1 信頼	前講師 2 信頼	情報正当化	
前情報賛同	Pearson の相関係数 有意確率 (両側)	1 .000	.512** .000	.230* .049	.190 .104	.197 .093
前情報メリット	Pearson の相関係数 有意確率 (両側)	.512** .000	1 .000	.304** .008	.097 .412	.131 .265
前講師 1 信頼	Pearson の相関係数 有意確率 (両側)	.230* .049	.304** .008	1 .000	.423** .000	.084 .477
前講師 2 信頼	Pearson の相関係数 有意確率 (両側)	.190 .104	.097 .412	.423** .000	1 .000	.401** .000
情報正当化	Pearson の相関係数 有意確率 (両側)	.197 .093	.131 .265	.084 .477	.401** .000	1

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

表 2 の通り、情報正当化と前講師 2 信頼の相関係数が 0.401 であり、1%水準で有意となった。その他の 3 変数とは統計的に有意とならなかった。

次に、重回帰分析結果は表 3 の通りである。

表3 情報正当化についての研修前における重回帰分析表

モデル	標準化されていない係数		標準化係数	t	有意確率	共線性の統計量	
	B	標準誤差	ベータ			許容度	VIF
1 (定数)	2.323	.523		4.442	.000		
前情報賛同	.113	.135	.107	.840	.404	.717	1.394
前情報メリット	.077	.125	.079	.611	.543	.694	1.441
前講師1信頼	-.131	.110	-.149	-1.194	.236	.751	1.332
前講師2信頼	.410	.114	.436	3.612	.001	.804	1.244

a. 従属変数 情報正当化

重回帰分析の結果(表3), このモデルにおける自由度調整済 $R^2=0.147$ であり, 前講師2信頼が1%水準で有意となった. 標準化係数より前講師2信頼の情報正当化への影響力は, その他3変数の2.9~5.5倍にも及んでいることが分かる.

3-2. 研修後についての分析結果

研修後についての相関分析結果, 重回帰分析結果は次の通りである.

表4 情報正当化についての研修後における重回帰分析表

モデル	標準化されていない係数		標準化係数	t	有意確率	共線性の統計量	
	B	標準誤差	ベータ			許容度	VIF
1 (定数)	.813	.504		1.612	.111		
後情報賛同	.087	.141	.078	.616	.540	.540	1.852
後情報メリット	.292	.115	.313	2.533	.014	.566	1.766
後講師1信頼	.068	.118	.069	.576	.567	.607	1.647
後講師2信頼	.341	.123	.349	2.777	.007	.549	1.821

a. 従属変数 情報正当化

相関分析の結果, 情報正当化と情報・対人知覚の各変数間全てにおいて1%水準で有意(相関係数は0.391~0.529)となった. それだけでなく, 全5変数における全ての2変数間で5%水準を満たし有意(相関係数は0.253~0.648)となった(本稿では表の掲載を省略する). また, 重回帰分析の結果(表4), このモデルにおける自由度調整済 $R^2=0.368$ であり, 後講師2信頼が1%水準で, 後情報メリットが5%水準で有意となった. ただし, 説明変数のVIFが1.647~1.852であることや, 先に述べた通り, 全ての変数間で5%水準を満たす(各変数間の相関係数が高かった)という相関分析の結果から, 多重共線性の問題を生じてしまっている.

3-3. 分析結果の総括

以上の分析結果を総括すると, 次のようなことが言える. 研修前から, 当該業務経験の長いその人(研修講師)のことを知っていた場合, その人に対する過去の信頼が厚いほど受講者の情報正当化は促進される. 研修後は, この研修講師への信頼に加え, 伝達情報を活用することにメリットがあると知覚できるほど受講者の情報正当化は促進される.

4. 考察

まず本稿では, 伊藤(2015)による先行研究の1つの結論(受講者が研修で伝達された情報を研修後に活用する頻度と, 受講者自身の情報正当化には有意な正相関がある)を前提とした. しかし情報正当化は研修の場だけで行われているとは考えにくい. なぜならば, 研修前からその情報を既にどこかで聞いていることもあろうし, その情報を発信するその人(研修講師)のことも既に知っている場

合もあるからである。故に情報正当化について考えるとき、研修前の状態についてもしっかりと考慮される必要がある。本稿ではこのような問題意識に基づき、敢えて研修前、研修後を切り離して情報正当化への影響要因を探るというアプローチを採用した。

次に、情報・対人知覚の4変数での説明力を示す自由度調整済 R^2 に着目すると、研修前が0.147で研修後が0.368ということから、情報正当化への研修中の相互作用の影響は確かにあると言える。しかし研修前から、当該業務経験の長いその研修講師を知覚している場合、その人への信頼がその人が発する情報を正当化することに有意な正相関があるとの結果は、情報そのものの真偽よりも、その人への信頼度合いによる盲目的正当化や盲目的棄却を示唆している。一方、その人（特に当該業務経験が長い人の場合）への信頼は研修中に大きく変化しないと考えられるが、研修中に研修講師が入れるべき力点は、いかにその情報を活用することが有用かということを知覚させることになる。なお本事例における研修では、受講者自らが体験・体感することを重視し、状況予測型図上訓練を模擬していた。

5. まとめ

ナレッジマネジメントとは知識移転・知識活用・知識創造のサイクルを指す。組織内研修は知識移転の重要な場であり、知識活用のためには受講者の情報正当化が鍵となる。情報正当化過程における情報・対人知覚の影響を分析したところ、研修前では当該業務経験の長い講師への信頼、研修後ではこれに加え伝達情報の活用メリットの知覚が有意な影響を及ぼしていることが分かった。この発見は、情報正当化の理論的モデル、組織内知識移転理論の構築に貢献する。また本研究の実務的含意は、研修講師の選び方や、研修開催以降に強調・フォローすべき力点に示唆を与え、研修の効果を高めるための具体的方策の検討に役立てられるということである。

謝辞

質問紙調査にご協力いただいた受講者の皆さまに感謝します。また研修を共に設計・運営していただいた研修講師・事務局の方々、そして本研究にご助言いただいた先生および上司に感謝します。

参考文献

- (1) Allen, M. (1991) Meta-analysis comparing the persuasiveness of one-sided and two-sided messages, *Western Journal of Speech Communication*, Vol.55, pp.390-404.
- (2) Allen, T. J., and Cohen, S. I. (1969) Information flow in research and development laboratories, *Administrative Science Quarterly*, Vol.14, No.1, pp.12-19.
- (3) Blomkvist, K. (2012) Knowledge management in MNCs: the importance of subsidiary transfer performance, *Journal of Knowledge Management*, Vol.16, No.6, pp.904-918.
- (4) Boh, W. F., Nguyen, T. T., and Xu, Y. (2013) Knowledge transfer across dissimilar cultures, *Journal of Knowledge Management*, Vol.17, No.1, pp.29-46.
- (5) Fowler, F. J., Jr. (2002) *Survey Research Methods* (3rd ed.), SAGE Publications, Thousand Oaks, CA.
- (6) Guechtouli, W., Rouchier, J., Orillard, M. (2013) Structuring knowledge transfer from experts to newcomers, *Journal of Knowledge Management*, Vol.17, No.1, pp.47-68.
- (7) 伊藤朝陽 (2015) 「産業・組織内研修における知識移転メカニズムに関する研究」産業・組織心理学会第31回大会発表論文集, pp.135-138.
- (8) 伊藤朝陽・白肌邦生 (2014) 「大規模組織における知識移転：知識仲介人の知識賛同要因の分析」研究・技術計画学会第29回年次学術大会講演要旨集, pp.400-405.
- (9) Ito, A., and Shirahada, K. (2015) Knowledge Transfer in a Large Technology Company: Identification of Key Factor Affecting Broker's Knowledge Approval, *Proceedings of PICMET'15*, pp.1345-1350.
- (10) 伊藤朝陽・梅本勝博 (2014) 「大規模組織における会議運営に関する知識の移転」『ヒューマンファクターズ』Vol.18, No.2, pp.69-77.
- (11) Kang, M., and Hau, Y. S. (2014) Multi-level analysis of knowledge transfer: a knowledge recipient's perspective, *Journal of Knowledge Management*, Vol.18, No.4, pp.758-776.
- (12) 野中郁次郎・竹内弘高 (共著) 梅本勝博 (訳) (1996) 「知識創造企業」東洋経済新報社
- (13) Szulanski, G. (1996) Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm, *Strategic Management Journal*, 17 (Special Issue), pp.27-43.
- (14) Tushman, M. L. (1977) Special boundary roles in the innovation process, *Administrative Science Quarterly*, Vol.22, No.4, pp.587-605.