

Title	官僚制組織における公式仲介人を通じた情報の伝達・活用マネジメントの研究
Author(s)	伊藤, 朝陽
Citation	
Issue Date	2018-03
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/15311
Rights	
Description	Supervisor:白肌 邦生, 知識科学研究科, 博士

氏名	伊藤朝陽		
学位の種類	博士(知識科学)		
学位記番号	博知第219号		
学位授与年月日	平成30年3月23日		
論文題目	官僚制組織における公式仲介人を通じた情報の伝達・活用マネジメントの研究		
論文審査委員	主査	白肌 邦生	北陸先端科学技術大学院大学 准教授
		小坂 満隆	同 教授
		内平 直志	同 教授
		由井 隆也	同 准教授
		遠山 亮子	中央大学 教授

論文の内容の要旨

Many large companies have bureaucratic organizational structure to effectively transfer information to workers through official brokers in the organization. Despite the importance of organizational information transfer, previous studies have not clarified its process including worker's utilization of information. This research aims to answer following research questions.

MRQ: What is necessary to promote knowledge transfer through official brokers in bureaucracy organization?

SRQ1: What role do the official brokers play in communicating information among the organization members?

SRQ2: What are the promoting factors when organization members utilize information transferred through official brokers in the organization?

SRQ3: How are the cognitive processes of organization members in promoting utilization of information transferred from official brokers?

To test those research questions, the dissertation consists of four empirical studies; an experiment and three case studies in Japanese electric power company as a representative of a bureaucratic structured organization.

Regarding the study for SRQ1, we conducted an experiment about information transmission for 193 operators in power plants. We analyzed the influence on the amount of information transmission of the official brokers' affirmative attitudes; Thanks saying, eye contact, polite behavior, and smile. As a result of ANOVA, the affirmative attitudes of the official brokers did not give a statistically significant difference to the amount of information transmitted among the members even if there was a difference in the organizational environment (competitive environment or cooperative environment). This result suggests that the affirmative attitudes of official brokers may support a stable information transmission among organization members.

Concerning SRQ2, questionnaire data for 56 members were used to analyze promoting factors for information

on meeting management transmitted through the official brokers to organization members in terms of information usage. Multiple regression analysis is performed by using three factors; support for information of official intermediaries, recommendation of information by boss, difficult conscious of information utilization of organization members. As a result, the approval of the official brokers to the information was statistically significant for the information utilization of the organization members. This result suggests that the answer of SRQ 2 is the members' perception on official broker's approval for information. In addition to this, in order to clarify the factor of promotion of official broker's approval on the information, we conducted experiment in the context of safety training in company. Multiple regression analysis is performed by using questionnaire data on 96 official brokers. As a result, the senders' approval was statistically significant for official broker's approval on the information. This result suggests that the answer in the second half of SRQ 2 is the sender's approval for information perceived by official brokers in the organization during transmission.

Regarding SRQ3, information on resilience was taken as a case of information transmission from R&D department to plant operation department. The structural equation modeling analysis is performed by using 74 questionnaire data. As the result, all the paths leading to information utilization of organization members were statistically significant. This result suggests that there is a mechanism by which the organization members trust the transmission information and utilize it, recognizing the degree of approval to the information of the official brokers from the element at the time of transmission.

Finally, this dissertation proposed the model for communicating and utilizing information through official brokers in bureaucracy organization. The affirmative attitudes of official brokers support senders' stable information transmission. In communicating information from senders to official brokers, the official brokers agree the information by recognizing the high approval of the senders' for information. Then, in communicating information from the official brokers to recipients, the recipients trust and use the information by recognizing the high approval of the brokers' for information. Focusing on official brokers essential in bureaucracy organization and clarifying the mechanism from information transmission to utilization from the viewpoint of the recipients' recognition is a contribution to knowledge science.

Keywords

Information Transfer, Information Utilization, Bureaucracy Organization, Official Brokers, Cognitive Processes

論文審査の結果の要旨

官僚制は組織を合理的かつ効率的に管理するためのシステムとして現在でも採用される形態だが、殊に組織が大規模化すると、成員への情報伝達・活用の観点で同システムは必ずしも十分に効果を発揮しない現実がある。そこで多くの大規模官僚制組織では、仲介人を公式に設置して効果的な情報伝達に務めるのだが、知識経営研究として公式仲介人を通じた組織内情報伝達・活

用のプロセスの解明に取り組んだものは十分な蓄積が無い。本研究はこうした問題意識のもと、公式仲介人はどのようにして組織の情報伝達・活用を促進しているのかを主たる問いに設定し、事例分析と実験的手法を用いてそれに答え、大規模官僚制組織の情報伝達理論に新しい視座を提供するものである。

論文ではまず、既存の知識経営で議論されてきた情報・知識伝達を担う人材像と比較し、公式仲介人を①組織内部横断の情報伝達仲介機能を組織的に公式任命されているものの、②情報統制役の中間管理職とは異なり多くの権限は持たず、③必ずしも当初から知識や技能の観点でコミュニケーション能力に長けていない人物、という特徴を見出した。そして、官僚制組織の典型である日本の電力会社を対象に、組織内実験と3つの事例研究を経て、情報伝達・活用を促す公式仲介人の態度や要因について分析した。

研究の結果、公式仲介人の態度に関しては、他者に対して好感のあるふるまいをすることが、組織の競争環境に依らず組織成員の安定的な情報伝達を支援することを見出した。情報伝達は組織の置かれている競争環境要素に影響されるとする研究がある中、仲介人の態度が安定的にそれを支援するという発見は新規性がある。これに加え、情報の活用促進要因として、組織成員が伝達時に認知する公式仲介人の情報への賛同があることを見出したのも本研究の貢献である。情報の伝達者は、伝達する内容に自らが賛同していなければ、またそのことが他者に伝わらなければ、結果として他者に伝達情報が活用されることは期待できない。このことを、定量分析を基に複数事例で示したことは知識経営研究の観点で重要である。

総じて、公式仲介人の好感のある言語的・非言語的コミュニケーションが、公式仲介人の伝達情報への賛同度合いを認知させ、その影響を受けて組織成員が伝達情報を信用し、活用していくというメカニズムを本研究は提案した。これは既存の知識経営研究と鑑みて独創性に富むと同時に、こうした議論が、情報に対する信念の保有や正当化といった概念を含んでいるという点で、知識移転論に新しい視座を提供する可能性も有している。

以上、本論文は、大規模官僚制組織における情報の伝達・活用に関し、知識経営論の観点から公式仲介人が起点となる情報伝達モデルを提案したものであり、学術的に貢献するところが大きい。よって博士（知識科学）の学位論文として十分価値あるものと認めた。