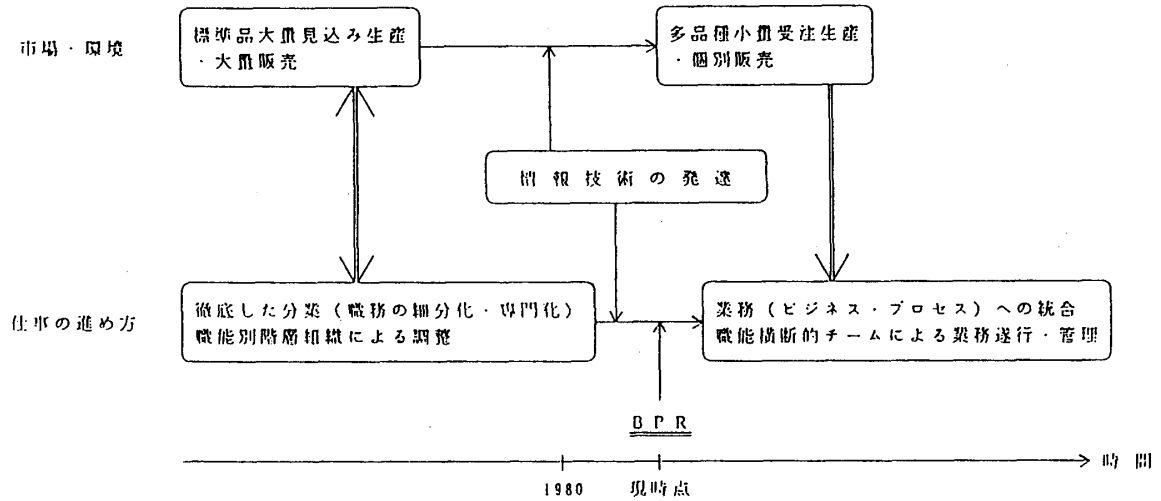


特別セッション「業務改革とコミュニケーション」
コミュニケーションとオペレーション

01001850 東京大学 梅沢豊 UMEZAWA Yutaka

1. コミュニケーションとは
 - 1.1 「映像・音声・記号による情報伝達、情報の流れ（棚橋啓世）
 - 1.2 「人類の知的生産物を共有する過程（田村紀雄）
 - 1.3 「組織のメンバー間で決定の諸前提（価値前提、事実前提）を伝達（transmit）する過程（H. A. Simon）
2. 分業、組織、および調整：コミュニケーションとオペレーションの媒介項
3. 経済社会の変容
 - 3.1 標準品の大量生産から多品種少量生産へ
 - 3.2 スケールメリットの追求から顧客満足の追求へ
4. オペレーションの変容
 - 4.1 プロダクトアウトからマーケットインへ
 - 4.2 緩衝在庫から無在庫（JIT）へ
 - 4.3 柔軟性・迅速性の追求へ
5. 分業の変容
 - 5.1 垂直分業（タスク）から垂直統合（ビジネス・プロセス）へ
 - 5.2 データベース、DSSの活用
6. 組織の変容
 - 6.1 階層組織から水平組織へ
 - 6.2 オペレーションのレベルにおける顧客別編成の増加、機能別編成の減少
 - 6.3 ビジネス・プロセスと機能を両軸とするマトリックス編成の増加
7. 調整の変容：
指揮・命令と報告（上下の階層間）による管理的調整から当事者間（同一水準内）の自律的調整へ
8. コミュニケーションの変容
 - 8.1 上記1. から7. に対応して目的、手段ともに激変
 - 8.2 ホスト中心のクローズド システムからクライアント／サーバ型のオープン ネットワークへ

リエンジニアリング (BPR) の位置づけ



参考文献

- 1) Hammer, Michael and James Champy, *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Harper Business, 1993 (邦訳: 「リエンジニアリング革命」日本経済新聞社).
- 2) Hammer, Michael, *Beyond Reengineering: How the Process-centered Organization is Changing our Work and our Lives*, Harper Business, 1997.
- 3) Simon, H. A., *Administrative Behavior*, 3rd ed. The Free Press, 1976.
- 4) 棚橋啓世、日本オペレーションズ・リサーチ学会・平成9年度秋季全国大会「コミュニケーション・ルネッサンスとOR」開催趣旨.
- 5) 田村紀雄、「コミュニケーションとは何か—概念の定義を変えてきた技術革新—」、コミュニケーション科学、東京経済大学、1994.5.