

組織の危機管理と組織知能

02602610 千葉商科大学政策研究科政策専攻博士課程 六十里 繁 MUSORI Shigeru

1 はじめに

「天災は忘れた頃にやってくる」と言われるとおり、我々は平穏な日々が長く続くと、大規模災害に対する備えを怠りがちである。したがって、平素から、大規模災害のもたらす被害を局限するための「組織の危機管理」の構築・強化を推進していくことは、非常に重要である。そのためには、危機対応の組織・法制度の整備と対処計画等の策定等だけで十分であろうか？ 筆者は、本稿において、大規模災害に備えるためには、「危機に対処する組織知能」が組織の危機管理を構築する上で重要なものであるとの認識を示す。更に、これらの組織知能を基盤とした「大規模災害に対応する組織の危機管理」の構築のための統合的アプローチを提案する。

2 組織の危機管理について

崔俊(1996)によると組織の危機管理とは、突発的な緊急事態が発生した中における組織的対応を中心に置いている。しかしながら、本稿では、危機の発生前段階(準備段階)から、発生直後、更には、危機の復旧・復興段階を含む全過程を対象とする「組織の危機管理」の構築が重要であると主張する。稲葉, 二神(1990)は、「事前に準備されたプログラムの適用で対処できる場合とそれの適用で対処できない場合がある。危機管理問題の難しさは、むしろ、後者に存在する」と指摘している。本稿で研究対象とする大規模災害における組織の危機管理は、上述の各段階において諸問題を解決していく過程である。

3 組織の協同(コラボレーション)

組織の協同(コラボレーション)とは、「組織の構成員が、組織の直面する、または、今後、遭遇する危機事態に対する危機意識を共有し、その危機意識の下、組織の目標を達成するための自発的・自己犠牲的な活動を実施し、そして、組織の目標達成活動を実施する過程の中で、組織の構成員間及び地域社会との相互介入、相互依存関係により、組織内に醸成される構成員の創造的な活動」と定義する。また、この協同(コラボレーション)を形成する組織の協同(コラボレーション)プロセスとは、組織の構成員間及び地域社会との相互作用と相互依存関係から導出される創造的な過程と定義する。

4 組織の危機管理構築の統合的アプローチ

組織の危機管理を構築するための統合的なアプローチの構造を図1に示す。これらは、阪神・淡路大震災における災害関連組織の活動の事例を基にして、「組織知能パラダイム(松田(1990))」、「SECIモデル(野中,竹内(1996))」及び安全空間モデル(リーズン(1999))を統合したアプローチにより解析して構成したものである。図1は、以下のことを明らかにしている。

- * 組織の危機管理に有用な危機に対処する組織知能は、大規模災害の危機状況の中で創造される
- * 危機に対処する組織知能の創造の土壌は、他組織及び地域社会住民との組織の協同である
- * 危機に対処する組織知能の世代間での継承は、大規模災害に関する組織学習への参画、災害対処技術能力の向上、組織記憶の更新により危機認識を維持させること、により駆動力とする

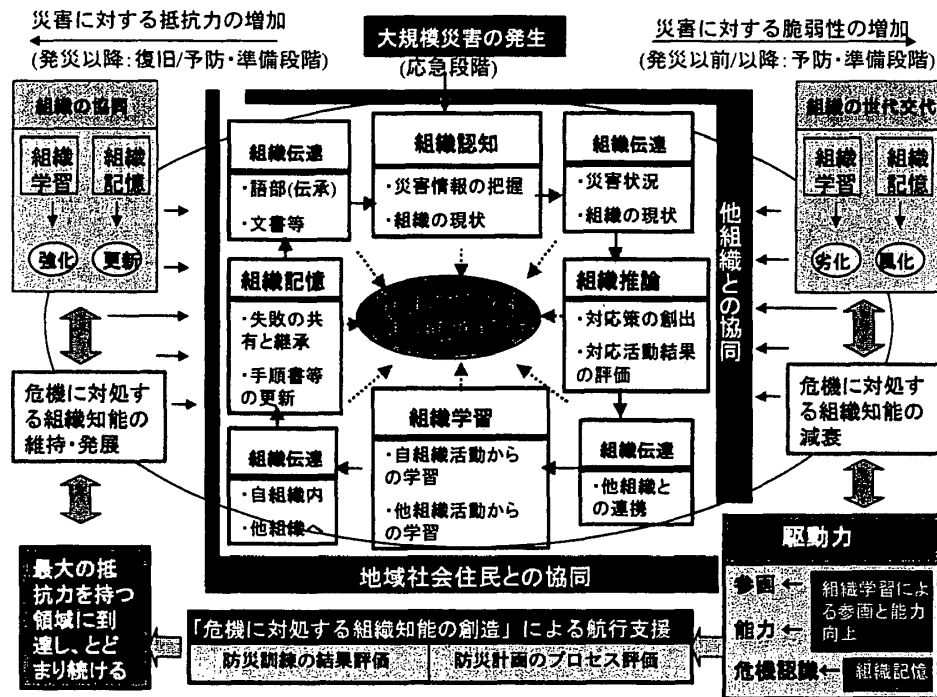


図1 組織の危機管理構築の統合的アプローチ

4 むすび

本稿において提案した組織の危機管理の構築のための統合的アプローチは、大規模災害を経験した組織体が平穏期になると陥る病弊から立ち直る処方箋となり、災害経験のない組織体にとっては、病弊に陥らないための指針となると考える。

【主な参考文献】

- [1] McLoughlin, D., "A Framework for Integrated Emergency Management", Public Administration Review, Vol.45, Special Issue, 1985, pp.165-172.
- [2] Reason, J., "Managing the Risks of Organizational Accidents", Ashgate Publishing, 1997, (リーズン, J.(著), 塩見弘(監訳), 高野研一, 佐相邦英(訳), 『組織事故』, 日科技連, 1999.)
- [3] 稲葉元吉, 二神恭一, 「組織と危機管理」, 組織科学, VOL.23, 3, 1990, pp.9-24.
- [4] 消防庁, 「第7章 手記等」, 『阪神淡路大震災の記録、2』, ぎょうせい, 1996, pp.159-429.
- [5] 崔俊, 「組織危機管理の理論」, 博士(経済学)論文, 京都大学, 1996.
- [6] 野中郁次郎, 竹内弘高(著), 梅本勝博(訳), 「知識創造企業」, 東洋経済新報社, 1996. [Nonaka, I. Takeuchi, H., "The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation", Oxford University Press, 1995.]
- [7] 松田武彦, 「組織知能高度化とOR/MS」, オペレーションズ・リサーチ, VOL.33, NO.3, 1988, pp.119-123.
- [8] 松田武彦, 「情報技術同化のための組織知能パラダイム」, 組織科学, VOL.23, 4, 1990, pp.16-33.
- [9] 六十里繁, 「組織知能高度化プロセス - モデル(1)」, 2001年春季全国発表大会予稿集, 経営情報学会, 2001, pp.231-234.
- [10] Lepper, M.R., Whitmore, P.C., 「協同—社会心理学的視点から」, “植田一博, 岡田猛(編著) 『協同の知を探る - 創造的コラボレーションの認知科学』, pp.2-8.”, 共立出版, 2000.