

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	<a href="http://hdl.handle.net/10119/15311">http://hdl.handle.net/10119/15311</a>
Rights	
Description	Supervisor:白肌 邦生, 知識科学研究科, 博士

# Abstract

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

# 要 旨

日本の大企業の多くが官僚制であり、公式仲介人を通じて組織内部部門横断の情報伝達を採用している。現実の組織では、官僚制への依拠が増大している。環境の不確実性に対し、合理的な学習が重要である。組織学習や知識移転で鍵となる情報活用という課題に対し、先行研究はその活用プロセスを明らかにしていない。しかし、情報活用なしに新たな知識創造はない。そこで本研究は、次の RQ に答えることを目的とする。

MRQ：官僚制組織における公式仲介人を通じた情報伝達において、組織成員の情報活用を促進するには何が必要か？

SRQ1：公式仲介人は、組織成員間の情報伝達においてどのような影響を及ぼすか？

SRQ2：組織成員は、公式仲介人を通じて伝達された情報を活用していく際、何が促進要因となっているか？

SRQ3：公式仲介人の情報伝達から組織成員の情報活用を促進するのは、組織成員のどのような認知プロセスか？

研究方法は以下の通りである。サンプルは、官僚制組織の典型例として日本の電力会社を採り上げる。これを基に、母集団を官僚制組織とした推測統計を採用する。本論文は、4つの実証研究、すなわち1つの実験と3つの事例研究から構成される。実験では SRQ1 の課題に適した心理学的実験を設計し、客観的・量的データを収集・分析する。事例研究では、SRQ2 と SRQ3 の課題に適した実事例を題材に、アンケート測定で量的データを収集・分析する。それぞれの分析結果の統計的有意差をもって、官僚制組織に一般化し RQ に答える。

第1研究の実験は、SRQ1 を解くことが目的である。これは、発電所の運転員 193 名を対象とした情報伝達の実験であり、公式仲介人の言語的・非言語的コミュニケーションの態度（好感的応対または無機的応対）が、組織成員間の情報伝達量に及ぼす影響を分析する。分散分析の結果、公式仲介人の好感的応対は、例え組織環境（競争環境または協調環境）の違いがあっても、組織成員間の情報伝達量に対し統計的な有意差を及ぼさなかった。これは、公式仲介人の好感的応対が、組織成員の安定的な情報伝達を支援している可能性を示唆する。

第2研究は、SRQ2 を解くことが目的である。この目的達成のため、システム企画部門から建設部門への情報伝達の実例を題材とした。公式仲介人を通じて伝達された会議運営に関する情報が、組織成員に活用されるための促進要因を分析するため、組織成員 56 名分のアンケートデータを用いる。公式仲介人の情報への賛同、上司による情報の推奨、組織成員の情報活用への困難意識、の 3 つの要因を説明変数とし、組織成員の情報活用を従属変数として重回帰分析を行う。分析の結果、組織成員の情報活用への影響が統計的に有意だ

ったのが、公式仲介人の伝達情報への賛同であった。これは、公式仲介人を通じて伝達された情報を、組織成員が活用していく際の促進要因が、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であることを示唆する。

第3研究は、引き続きSRQ2を解くことが目的である。次は、公式仲介人の情報賛同が何によって高められるのかを解明するため、R&D部門から全社に展開される安全研修の事例を題材とした。公式仲介人96名分のアンケートデータを利用し、送り手、公式仲介人、公式仲介人の上司および組織成員の各要因を説明変数とし、公式仲介人の情報賛同を従属変数として重回帰分析を行う。分析の結果、公式仲介人の情報賛同への影響が統計的に有意だったのが、送り手の伝達情報への賛同であった。これは、公式仲介人の情報賛同の促進要因が、公式仲介人が認知する送り手の情報賛同であることを示唆する。

第4研究は、SRQ3を解くことが目的である。この目的達成のため、レジリエンスに関する情報が、R&D部門から発電部門への情報伝達の事例を題材とした。組織成員74名分のアンケートデータを利用し、組織成員の情報活用を最終的な従属変数として共分散構造分析を行う。分析の結果、公式仲介人の情報への思い入れの説明、情報に対する個人的な体験談、情報伝達時の活気良さが、公式仲介人の情報伝達のパワーという潜在変数を介し、公式仲介人の情報賛同、受け手の情報信用を経て、最終的に受け手の情報活用に至るという全てのパスが、統計的に有意であった。これは、公式仲介人の情報伝達から組織成員の情報活用を促進する、組織成員の認知プロセスが、公式仲介人の複数の言語的・非言語的コミュニケーションを融合した情報伝達要素から、公式仲介人の伝達情報への賛同度合いを認知し、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として作用していることを示唆する。

以上の第1研究から第4研究までを総括して、官僚制組織における公式仲介人を通じた情報の伝達・活用モデルを構築した。公式仲介人の好感的対応が、送り手の情報伝達を安定的に支える。送り手から公式仲介人への情報伝達において、送り手の伝達情報への高い賛同を認知することで、公式仲介人もその伝達情報を良しと賛同する。そして公式仲介人から受け手への情報伝達において、公式仲介人の伝達情報への高い賛同を認知することで、受け手はその情報を信用し、活用するのである。組織学習や知識移転で鍵となる情報活用という課題に対し、官僚制組織で必要不可欠な公式仲介人に着目し、受け手となる組織成員の認知プロセスの観点から、情報の伝達から活用までのメカニズムを明らかにしたことは、知識科学への貢献である。

## キーワード

情報伝達、情報活用、官僚制組織、公式仲介人、認知プロセス