

特集に当って

松本 康男

今月は「コミュニケーション」を特集テーマといたしました。

このテーマを山田編集委員長から与えられたのは、月例のOR/MS部会の後、東京への帰途、山田編集委員長の運転する車に同乗させていただいたときでした。

コミュニケーションということなので、コンピュータ・コミュニケーションをイメージしてうかがいましたところ、委員長からは「コンピュータ、通信などを包含した意味でのコミュニケーションは幾らでもある。今回は人と人との意思疎通という意味でのコミュニケーションにして欲しい」ということでした。

門外漢の私には、どのようにテーマにアプローチすれば良いのか皆目見当がつかないまま東京に着き、無闇に人の車に乗せてもらうものではないと反省しつつ帰りました。

コミュニケーションは人と人との意思疎通であると同様に、組織が活動していく上でその内部、外部の人間に集団としての意思を伝えてゆくことが必要なはずであり、その斬り口で整理してみたというアイデアを思いつき、「組織とコミュニケーション」ということで、

- ①人と人とのコミュニケーション
- ②組織と外部の人とのコミュニケーション
- ③組織内部のコミュニケーション
- ④組織間のコミュニケーション
- ⑤通信手段としてのコミュニケーション

と整理しました。

以上のような構想の下で編集した本号の内容ですが、コミュニケーションの基礎として、人と人とのコミュニケーションを村田氏にお願いしました。ここでは、認知ギャップのメカニズムについて最近の話題を紹介していただきました。意思疎通の断層構造がおわかりいただけ

たのではないかと存じます。

組織が外部の人間に働きかける行動の代表的な例としては、CIとPRをとりあげました。石渡氏には企業PRについてその概念、歴史から説き起こして現状の問題点までを紹介していただきました。PRの効果評価については未だまったく手がついていないということです。ORのアプローチが必要な分野といえましょう。

島田氏にはCIについて、日産自動車の事例を、CIを必要とした背景から始めて、活動を進める上での難しさと、とりくみ開始からの足取り、今後の展望までをわかりやすくご紹介していただきました。1つの概念を組織の中に定着させ、発展させていくことの難しさがよく出ているレポートです。

組織内におけるコミュニケーションの問題点は、白樫氏にお願いしました。NASAのスペースシャトルの失敗の事例より説き起こして、小集団におけるコミュニケーションなど、いくつかの問題点をとりあげて指摘していただきました。組織を見てゆくための重要な視点であると申せましょう。

山倉氏には組織間のコミュニケーションについてお願いしました。比較的新しい分野でもあり、組織間コミュニケーションの全分野について一通り紹介していただきました。

最後に、城川氏には電子会議を題材にしたコミュニケーションの種々の問題点を提起していただきました。比較的新しい分野ですので、今後の展開が楽しいなテーマです。

組織とコミュニケーションの諸様相を見てきましたがどのような形でORと結びつけていくのか具体的なイメージまで呈示できたとはいえませんでした。本号がなんらかのヒントになれば幸いです。

まつもと やすお ㈱三和総合研究所

〒105 港区新橋1-11-7 新橋三和東洋ビル