

氏名	王 艶梅	
学位の種類	博士（経営学）	
学位記番号	第 6106 号	
授与報告番号	(甲)第 3426 号	
学位授与年月日	平成 27 年 3 月 24 日	
学位授与の要件	学位規則第 4 条第 1 項	
学位論文名	組織有効性の信頼アプローチ	
論文審査委員	主査教授 狩俣 正雄	副査教授 中瀬 哲史
	副査准教授 川村 尚也	

論文内容の要旨

本稿の目的は、組織有効性を信頼の観点から分析し、有効性の信頼モデルを提示し、有効性と信頼の関係を実証的に解明することである。組織有効性に関しては、定義の問題、評価基準の問題、さらに時間次元の問題が複雑に絡み合って多様なアプローチが表されてきている。しかし、これまでの研究は、有効性を評価するのに共通の最低限の基準である信頼の点から分析していない。信頼は、組織の成立に必要なコミュニケーションの前提であり、協働体系の形成や不確実性の削減に関係し、組織の有効性に大きな影響を及ぼすものである。従来の研究で欠落していた信頼を取り込んで有効性を評価する理論的枠組みの構築を本稿は意図している。

第 2 章では、まず有効性研究の原点とされる Barnard の有効性を詳細に検討する。次に Barnard 以降の伝統的アプローチ、統合的アプローチ、およびサステナビリティ・アプローチを考察し、諸アプローチの特徴、用いる評価基準、抱える問題点を明らかにする。とりわけ、これらのアプローチにおける信頼視点の欠落を指摘する。

第 3 章では、先行研究における信頼の定義、機能を整理しながら、本稿における信頼を「不確実で相互依存する状況下で、脆弱な立場にある信頼者は、被信頼者が自分自身の脆弱性を悪用せずに行動してくれると期待することである」と定義し、その機能を示す。また、このような信頼の構築方法を、信頼性（能力、誠実さ、平等、憐情、言行一致）の観点から探り、具体的な方策を提示する。最後に、有効性研究における信頼の欠落理由を分析し、信頼の必須不可欠性を明らかにする。

第 4 章は、まず持続可能な高評価組織に関する研究から、組織有効性の意味内容の解明を試みる。具体的には、エクセレント・カンパニーやビジョナリー・カンパニーといった組織の理想像を描いている主要研究をサーベイし、その特徴や問題点、特に信頼の欠落を指摘する。また、こうした考察の結果を踏まえて、有効な組織を「高い信頼が組織の構成者の間にあり、組織自体の目的達成と構成者の意味充足を図り、また共生社会の発展に貢献し、さらに地球環境に十分配慮して持続可能なイノベーションを創造するような組織」と捉え、このような有効な組織を実現する過程を有効性と定義する。そして有効な組織の行動基準を示す有効性の信頼モデルを提起する。有効性の信頼モデルは、有効性を、組織と個人の水平の次元、安定性・現在と柔軟性・将来の垂直の次元、および信頼の次元の三つの次元から捉えるものである。

第 5 章では、第 4 章で提示した有効性の信頼モデルで有効性を評価する際に必要な評価指標を作成する。信頼の指標は、第 3 章で論述した信頼性の五つの要因を測定できる指標の考察を通じて作成し、各象限の指標は、先行研究で提示された基礎的な指標を踏まえながら、信頼との関連で必要な指標を追加して作成する。

第 6 章は、第 5 章で作成した指標をもとに、信頼と有効性の関係を定量的と定性的分析の両面から考察する。定量的分析においては、信頼は有効性と密接不可分の関係にあり、信頼が高いほど有効性も高くなるという仮説を設定し、アンケート調査に基づき、その妥当性を検証する。定性的分析においては、企業経営者に対するインタビュー調査を通じて、組織における信頼の構築・維持の方法などを分析する。調査結果から、信頼モデルの考え方の妥当性が支持されること、企業経営者が顧客や従業員、取引先との信頼関係を重視しながら、経営を行っていることが明らかになった。

以上のように、信頼の視点から、それと有効性の関係を理論的、実証的に分析し、有効性の信頼モデ

ルを提示し、検証した。これによって、共通の尺度で統一的に有効性を評価することが可能になった。今後は信頼と有効性の関係を時系列的に検討することを課題としたい。

論文審査の結果の要旨

組織の有効性に関しては、有効性とは何かという定義上の問題、その評価基準の問題などが複雑に絡み合っ様々なアプローチが表されてきている。本論文によると、従来の研究は、有効性の評価で共通の最低限の基準である信頼の点から分析していないとし、信頼は、組織の成立に必要なコミュニケーションの前提であり、協働体系の形成や不確実性の削減に関係し、組織の有効性に大きな影響を及ぼすものであるという。人々は組織が信頼できるかどうかによって、その組織と取引するかあるいはコミットするかを決め、信頼は人々が組織の有効性を評価する場合の基本的な基準であり、このような有効性の評価にとって重要な信頼の視点を 取り入れないで有効性を評価し分析することは問題である、と考えている。

そこで、本論文は、組織の有効性を信頼の観点から分析し、組織の有効性の信頼モデルを提示し、有効性と信頼の関係の妥当性を理論的、実証的に解明しようとしている。

第2章「組織の有効性」では、まず有効性研究の原点とされる Barnard の有効性を詳細に検討し、Barnard 以降の伝統的アプローチ、統合的アプローチ、およびサステイナビリティ・アプローチを論述し、それぞれのアプローチの特徴、評価基準、問題点を明らかにしている。そして、それらのアプローチでは信頼の視点が欠落していることを示している。

第3章「信頼」では、信頼に関する先行研究での信頼の定義、その機能を分析し、信頼を「不確実で相互依存する状況下で、脆弱な立場にある信頼者は、被信頼者が自分自身の脆弱性を悪用せずに行動してくれると期待することである」と定義している。また、このような信頼を構築するためには、被信頼者が能力、誠実さ、平等、憐情、言行一致といった信頼性を有することが必要であるとし、その具体的な構築方策を示している。そして、有効性研究における信頼の欠落理由を分析し、信頼の必須不可欠性を明らかにしている。

第4章「組織有効性の信頼モデル」では、エクセレント・カンパニーやビジョナリー・カンパニー等の持続可能な高評価組織に関する主要な先行研究をサーベイし、その特徴や問題点を示し、これらの研究でも信頼の視点が欠落していることを指摘している。そして、これらの優良組織の検討の結果から、有効な組織を「高い信頼が組織の構成者の間にあり、組織自体の目的達成と構成者の意味充足を図り、また共生社会の発展に貢献し、さらに地球環境に十分配慮して持続可能なイノベーションを創造するような組織」と捉え、このような有効な組織を実現する過程を有効性と定義し、有効な組織の行動基準を示す有効性の信頼モデルを提示している。有効性の信頼モデルは、有効性を、組織と個人の水平の次元、安定性・現在と柔軟性・将来の垂直の次元、および信頼の次元から捉える3次元モデルである。

第5章「有効性の信頼モデルの評価基準」では、組織の有効性を評価する際に必要な評価指標を示している。信頼の指標は、能力、誠実さ、平等、憐情、言行一致の五つの要因を測定する指標である。また「組織の目的達成」「イノベーションの創造」「社会・環境への貢献」「個人の目的達成」という四象限の指標は、先行研究で提示されている経済性、成長性、および社会性を評価するための基礎的指標に基づいて信頼との関連で必要な指標を追加して作成している。

第6章「有効性の信頼モデルに関する実証研究」では、信頼は有効性と密接不可分の関係にあり、信頼が高いほど有効性も高くなるという仮説を設定して、アンケート調査に基づき、その妥当性を検証している。定性的分析では、企業経営者に対するインタビュー調査によって信頼の構築・維持の方法などを分析している。これらの調査結果から、信頼モデルの考え方の妥当性が支持されること、企業経営者が顧客や従業員、取引先との信頼関係を重視しながら、経営を行っていることが明らかになった、としている。

以上、本論文は、組織の有効性や信頼に関する国内外の数多くの文献を渉猟し、組織の有効性に対する信頼モデルを提示し、有効性と信頼の関係の妥当性を実証的に明らかにしている。これによって、組織研究における信頼アプローチの有用性を示し、さらに企業評価の多様な基準を統一的に捉える評価モデルを示したことは、企業評価や組織論の研究に大きな貢献をしたといえる。しかし、組織の信頼を経営者への対人的信頼に限定しているなどの課題もあるが、このことが論文の価値を損なうものではない。そこで、審査委員会は、本論文は博士（経営学）を授与するに値するものと判断した。