

オープン カレッジ

『状況に埋め込まれた学習』(注)というちよつとユニークなタイトルの本がある。AIと人類学を専門とする二人で書かれた本なのだが、その中で、人工物デザインの可視性(仕組みや原理の理解)・不可視性(手ごろき)という概念が出てくる。

たとえば、一般の人は、テレビが画像を写す原理を正確に説明できない。そのような技術的知識がなくとも電源を入れれば、心地よくテレビ番組の視聴に没頭できる。

しかし、画像の乱れなど

組織・業務の可視性・不可視性

しようがない。その時、テレビや放送の技術者だったら、テレビの仕組みを熟知しているから、それなりの手立てを講じることが可能だ。つまり、技術者にとってのテレビの仕組みは、可視性の高いものになるわけだ。

ところが、かつてテレビの設計技術者から、自宅でテレビを見ていても画像のちよつとしたゆがみとか、色彩の鮮明度などが気になつて、なかなか番組に集中できないと聞いた。

要するに、一方で、私たちの用いる道具や機械などに関する技術の不可視性は、余計なことを考えなくても、その製品やサービスの機能を発揮させるには、大変重要なことになる。し

システムが、簡単に活用できるようになってくる。つまり、多くの業務がルーティン化され、自動化され、仕事の不可視性がどんどん高くなっていくわけだ。

けれども、このような状況は、制度やシステムの不具合などが生じると大変混乱をきたしてしまう。また、仕事や業務の不可視性が高い状況は、会社での仕事や業務の流れを自分たちで改革していく力を削いでしまう。自動化されシステム化されて以降の会社に入ったメンバーは、仕事の全体像や自分のポジションを理解できないままに目の前の業務に勤しむことになる。これでは、企業を変革することとはもちろん、働くことの意味を持つことも難しくなってしまうかもしれない。



山女学園大学 学部教授
現代マネジメント学
佐々木 圭吾

効率性と 革新性の両立

テレビにちよつとした不具合が生じて、私たちは、その背後の仕組みを何もわかっていないから、手の施

かし他方で、不可視性が高い機械や道具は、それを改善・進歩させることが非常に困難になってしまう。

会社の組織や業務も、同じではないだろうか。経済社会の発展とともに、組織における業務の仕組みもまた巨大化し、かつ洗練されてきた。通信ネットワークは、膨大な量の情報を組織の隅々にまで行き届かせ、目の前のPC端末で自動的な業務処理を行う

(注) Lave &

Wenger (1999)

『状況に埋め込まれた学習』(佐伯訳) 産業図書

ちよき・けい 経営組織論

ナレッジマネジメント論。一橋

大学大学院商学研究科博士後期

課程満期退学・博士(経営学)