

AI（人工知能）を包含する Embedded Knowledge（埋め込み知）という視点（投稿）

本学会副理事長 山崎秀夫

第八回 企業内 SNS の利用と Embedded Knowledge（埋め込み知）の関係

2019 年は平成が終焉し、いよいよ昭和は遠くなりけりの時代が始まる。

さて「社会的現実の構成」や「社会的世界の制作」と呼ばれる書籍を現した言語哲学者のジョン・サールは、トーマス・ルックマン、ピーター・バーガー（共著、現実の社会的構成）、アルフレッド・シュッツら現象学的社会学者の研究を一步進めた。サールの研究は、川や海などの自然的現実に対して制度や宗教、お金、規範など社会の中の現実は「人の相互主観による集団志向性が作り出した現実（制度的現実とそれに伴う知識）である。」と主張した。前回紹介したポール・ローマらの「何らかのルールの変更によりいかなる社会や制度も変えられる」という主張は、そう言った研究の流れと合致している。

例えば結婚やお金は一種の制度的現実とそれに伴う知識から構成される。それらは人の相互主観に基づく集団志向性が作り出す制度や組織が「存在論的には相互主観であるにもかかわらず、認識論的には客観的に見える現実」として作り出されている。だから一部の財務省出身者でさえ「現金志向は本質的な日本文化の一部であり、（客観的な現実）決して変わらないだろう。」と言った主張を平気です。しかしお金は歴史的な相互主観の積み上げであると考えれば、ルール変更により日本の現金志向もキャッシュレスに変わる可能性が出てくる。

さて様々な企業内 SNS はフォーラムや Q & A コミュニティが流行した 1990 年代末頃から企業の中での活用が始まっている。多くの場合、社員同士の私的な領域も含めた経験知（その多くはプロセス内の埋め込み知から学習されたもの）の交換である。しかし企業内 SNS は単なるナレッジシェアリングではなく、そこから改革のプロジェクトが生まれた事例も数々ある。また成功している企業内 SNS の活用法には「カウンターカルチャー（文化の過激な転換）の側面」があると多方面で指摘されて久しい。

企業内 SNS の持つカウンターカルチャー（文化の過激な転換）的側面とは明らかに企業組織の一種の構造的な変革（含むカルチャーの変革）の事である。これにより規律型の社員を自律させ、イノベーションを起こす契機となりうる。この構造改革はピラミッド型の組織に横串を指すのである。

そもそも社員同士がイントラネット上で職位職階を超えて袂を脱ぎ、人間関係を水平にして交流すること自体が「ルールの変更」であり、「組織の構造変化」を引き起こす契機になりえる。米国のバックマン研究所の場合、多くの中間管理職が企業内 SNS を嫌がった。そ

れは「部下の社員からの上司批判を恐れたため」である。しかし日本の有名な某損害保険会社は「現場のバッドニュース」を救い上げる手段としてその仕組みの一部で「完全匿名のフォーラム」を立ち上げて成功している。それは企業内 SNS を活用して構造的に「フォーラム内限定で過度の上層部批判を含む知識表出（現場のバッドニュース表出）を容認」したためである。企業内 SNS に見られる「知り合うのが先で出会いが後の関係」も一種の構造変革である。

21 世紀のナレッジマネジメントは、古いピラミッド型の組織を新しい産業革命に適応した企業組織への変化を促進する重責を持っている。企業の構造や文化が変われば、求められる知識も変わり、またイノベーションの台頭と共に新たな大量の知識が社内から生まれる契機となる。21 世紀には企業内 SNS の活用はその一翼を担う役目を期待されている。

以上