

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

（本学会副理事長 山崎秀夫）

### 第9回 相互主観性と埋め込み知

野中組は現在、新たな哲学視点として哲学者エドムント・フッサールの現象学を取り入れようとしており、SECI モデルを時代に合わせて強化しようとしています。（書籍、「直観の経営、共感の哲学で読み解く動態経営論、著者（野中郁次郎、山口一郎）参照」その中で注目されているのが相互主観性です。この主張は「人の社会は須らく共感に基づく相互主観性から作られており、分析などの客観主義に沿った自然科学的アプローチから成り立っているのではない」と言うものです。そして自然科学の客観的観察が無視しがちな人生の意味やアイデンティティの追求などの主観的要素に注目しています。

筆者は一般に社会構成主義、社会構築主義などと言われる、社会科学の一翼を支える現象学のアプローチがAIに基礎を置く未来社会（新しい産業革命の社会）を論じるにあたって面白い視点を提供すると考えています。尚、社会構成主義、社会構築主義は現象学だけではなく、ミッシェル・フーコーのようなポスト構造主義や構造主義言語学からのアプローチに基づいて成立しています。

特に現象学はアルフレッド・シュッツやピーター・バーガー、トーマス・ルックマンなどの知識社会学（埋め込み知の主張）へと発展しています。

では何故相互主観性による社会、組織、ビジネスプロセス、製品やサービスの再構築（脱構築）の視点が重要なのでしょうか。その理由はAI（人工知能）などを背景とした新しい産業革命が全産業を再定義し始めたからです。これまでのインターネット革命の流れは、インターネットにシフトする広告産業やECの出現による小売業（米国では毎年数千店舗が閉鎖に追い込まれている。）を再定義してきました。一方新しい産業革命は自動車、金融、製薬、建築、食品などあらゆる産業を再定義します。（一般にデジタルトランスフォーメーションと呼ばれている。）そうなれば社会も企業の組織や働き方、ビジネスプロセス、製品など全てを大きく変えなければならないことになります。経営学にはその為の理論的バックグラウンド、処方箋が必要なのです。

これまで現象学に基づく社会構築主義は、病院における終末期医療、癌の治療時の方針などを患者の物語として作り上げ、患者の納得を得ながら治療を進めたり、男性社会を批判するフェミニズム運動において活用されてきました。シモーヌド・ボバルの著書「第二の性、事実と神話」は「人は女に生まれえない。女になるのだ。」と主張し男性中心社会が女を作ってきたと主張しました。共感などに裏打ちされた相互主観性は、未だ企業を対象とした経営学においては取り上げられていません。そこでデジタル・トランスホームエーシ

ョン（企業の再定義）に直面し始めた企業社会に新しい風をもたらすことが期待されます。社会は須らく人が構築、脱構築するものだという現象学に基づいた相互主観性の利用は、言語による物語を使って現実を再定義し、現実（組織の形、働き方の形、ビジネスプロセス、製品、サービス、文化など）を再定義する過程で大量の知識を作り出し、それを社会に埋め込む形になります。相互主観性が物語を浸透させ、組織などを変革する具体的な方法論の意味付けが現象学でなされます。（一方 SECI モデルは暗黙知と形式知の連関による知識創造を主張）

現象学的社会学の祖、アルフレッド・シュッツは「お人形を抱いた少女は母親になりきっており、人形は赤ん坊である」と述べています。日本生命や島津製作所は RPA（ソフトウェアロボット）に名前を付け、日本生命は入社式まで行っています。RPA を多様性の一環として擬人法で社員に浸透させています。こう言ったアプローチが新しいヒューマン KM の在り方の一つと考えられます。相互主観性によりオフィスで働く AI の認識が変わりました。

以上