

新情報システム学体系化研究・第3回講演会の開催報告

2014年12月20日

新情報システム学体系調査研究委員会 伊藤重隆

- ◆日時 : 12月13日(土) 13:30~16:00
- ◆場所 : 専修大学神田校舎 1号館 204教室
住所: 〒101-8425 東京都千代田区神田神保町3-8
- ◆テーマ: 「認知心理学の社会システムへの適用について」
資料: IT文脈における感情能力
- ◆講師 : 産業能率大学経営学部教授 横井真人氏
- ◆参加者: 20名
- ◆講演概要と所感:

第3回は認知心理学の側面から、現代の情報化社会について、EI (Emotional Intelligence (通称EQ)) を通して社会、組織、人について何が洞察できるかを講演いただいた。例えば、採用分野で、EIの側面からわかることは何か、また、人材育成や組織開発で心理学はどのように役に立つのか、チームビルディングやメンタル面ではどう活用できるのか等について、実例を交えながらわかりやすく解説いただいた。

・最初にビジネスや組織などでの「感情」の重要性について、説明頂いた。

感情をノイズとする危険性について、本当に感情を放っておくと破綻する。「感情的」な言動を見下ろしたり、ガマンしておくとしっぺ返しがかかる。

環境変化への組織的対応は職場にも変化をもたらすが従業員は感情的について行けず、ケアが必要となる。

・感情マネジメントの必要性

お客様のニーズを聞き出す「行動」を効果的にするためには、「知識・スキル」: 製品・業務知識、質問のスキルや「行動意識」: 顧客に「喜んでもらいたい」という意識、目標達成意欲が必要である。それらをより効果的にするためには「感情能力」: 顧客の心理を理解しその場に合ったサービスができるか、自分に余裕が無い時に、適切な対応ができるかを左右する力が重要である。

・ビジネスにおける業績向上、組織開発、人材育成における研究テーマと感情との関連性に関する研究成果事例(5点)を紹介頂いた。(説明資料参照)

・感情能力(EQ)とは感情を情報処理し、知的に活用する『能力』であり、理論的には4つの能力で構成される。感情能力(EQ)の発揮の流れは次の通りである。

- ① 読み取り力(感情を読み取る)
- ② 理解力(感情の発生の理由を考える)
- ③ 選択力(適切な行動を選ぶ)
- ④ 切り替え力(気持ちの伴った行動をする)

- ・感情マネジメントの測定（アセスメント）方法とツールについて実例を含めて紹介頂いた。

- ・顧客とのコミュニケーションを通し、感情能力を発揮することで、初めて適切な対応が可能となることを示す感情マネジメントの発揮モデルについて、説明頂いた。

- ・最後に感情マネジメントをお客様との商談の場で適用した営業マン対応例をビデオにて分かり易く紹介された。

- ・ビジネスで成果を出すためには

- 顧客を理解する際に、その場の心理感情も察知、理解し、対応することで気持ちを前向きに変えられます

- 顧客の満足は背景にある課題を解決することと顧客担当への恐れを感情を処理することで達成できます

- 従業員は自分自身の感情にも敏感になり、必要に応じて切り替えることで前向きな気持ちになることができます

- 経営としては従業員の感情にも敏感になり、必要に応じて介入し、ケアすることで離職率が減り、生産性があがります

◆質疑概要（抜粋）

非常に活発な議論がなされた。

- ・ E. I の基本的な紹介本はありますか？→「Emotional Intelligence」

- ・ 感性と感情の違いの問いかけと議論がなされた。今後の課題テーマである。

重なる部分はあり、感性の方がやや広いかもしれない。

感情は小さい頃からの教育、感性はもって生まれた能力かという議論もなされた。

- ・ 感情（EQ）での反応+論理（IQ）→行動のモデルで感情をうまくマネジメントすることが行動指針となる。どちらかが強すぎるとコントロールが必要となる？

- ・ E. I の理論は人間の感情や情動からの目線か、それとも経営学からのアプローチか？

歴史的には、E. I は心理学から来ている、精神医療ではない。

生産性の高さを見た時にそれはIQが高いから成果が出るのか、コミュニケーションがよく取れたからなのかの判断に使われる。

コミュニケーションとは人の気持ちが分かるかどうかから始まっている。

◆アンケート結果概要（抜粋）

- ・ EI は今まで目にする機会はなかったのですが、とても興味深く聴かせて頂き、大いに参考になりました。普段意識していなかったことが体系的、論理的に整理できました。「感情能力」とは自分の感情をコントロールしポジティブな行動に結びつける能力と思っていましたがコミュニケーション力向上に大いに役立つものと思いました。EQを高めるため

の方法論や手法などもっと勉強してゆきたいと思います。大変ためになるご講演ありがとうございます。

・自社や顧客企業の業務プロセス改革（BPR）を行う際、感情的、情緒的な納得を得ることに苦勞した。相手の気持ちを読み取る手段は必ずしもArtではなく、Scienceであることが分かり、本講演は有用だった。

・EQを科学的に分析されている事に驚きました。

リーダーシップとフォロアーシップ・マネジメントの世界との関係性や相互の影響を明らかにすると、新しいマネジメント理論の可能性がありました。

・インシデント管理システム（コンピュータシステム）運用において、中には入力をしていない人が居て、業務システムとして（広く人の行動を含めた情報システムとして）完成させるには、何が必要かを考えています。今日のご講演を参考にして、検討を進めたいと思います。文系の学問との連携の必要性を再認識しました。

◆説明資料

・「★ISSJ_第3回体系化研究講演会資料HP掲載用」

◆問合せ先

<新情報システム学体系調査研究委員会：渋谷照夫>

e-mail: shibu_t4771■kym.biglobe.ne.jp （■を@に置き換えてください）

以上

——— (ご参考) 講演者：横井真人氏のプロフィール ———

産業能率大学 経営学部 教授 兼 EIソリューション株式会社 パートナー

カリフォルニア大学バークレー校政治学部・経済学部卒業。リクルートにて複数の新規事業の立ち上げに従事。営業スキル開発事業の立ち上げ時には海外プログラムの日本語化に参加後、サービスデリバリー実施の責任者となる。100社以上の現場インタビューと研修講師経験に基づいた営業理論を構築する。

その後、アンダーセン・コンサルティング（現アクセンチュア）、ジェンシスコンサルティングにて、経営戦略策定、組織変革、営業改革支援を含む各種プロジェクトに従事した。EIリサーチ株式会社にてEI理論をベースとした組織・人材開発モデル、各種能力測定検査、顧客別ソリューションの開発・実行担当取締役を務める。役員・管理職だけでなく、店長、MR、学校教師などを対象に幅広くEIを活用した研修を開発・実施し現在に至る。

<http://www.sanno.ac.jp/univ/manabi/keiei/yokoim.html>

代表的な著書

- ・「感情マネジメントがあなたのセールスを変える」、単著、
2009年12月、日本経済新聞出版社
 - ・「感情マネジメントがあなたのファシリテーションを変える」、単著、
2009年12月、日本経済新聞出版社
 - ・「ビッグチェンジ企業変革のルートマップ」、共同翻訳、
1999年12月、東洋経済新報社
-