

研究最前線

THE FRONT
LINE OF
RESEARCH

情報コミュニケーション学部

ICTのコミュニケーションは働く人の「組織への思い」に影響を与えるか

PROFILE

山口 生史

YAMAGUCHI Ikushi

情報コミュニケーション学部教授
専門：組織コミュニケーション学、
組織行動学

北海道生まれ

1993年 明治大学商学部専任助手

2002年 明治大学商学部教授

2004年から現職

学術博士 [Ph.D.]

主な著書

『ビジネス心理2：マネジメント心理編』（共監修・分担執筆、中央経済社、2013年）

『医と知の航海』（分担執筆、西村書店、2016年）

Urban spaces and gender in Asia（分担執筆、Springer、2020）

所属学会

日本コミュニケーション学会、国際ビジネスコミュニケーション学会、組織学会、産業・組織心理学会、国際行動学会、異文化経営学会、Association for Business Communication, International Academy for Intercultural Research など

ICTとは、Information and Communication Technology（情報・コミュニケーションテクノロジー）の略です。ICTによるコミュニケーションは、ITを使っている情報のやり取りとなります。具体的には、E-mail、メッセージアプリ（LINEなど）、ウェブ会議メディア（Zoomなど）、

社内グループウェア（Microsoft 365など）、社内SNS（Slackなど）、SNS（Facebookなど）などによる情報交換です。E-mail、LINE、SNSなどは以前から普及していましたが、ウェブ会議メディア、社内グループウェア、社内SNSなどのICTも、2020年春からのCOVID-19の感

染拡大に直面して、多くの組織でこれまで以上に活用が必要になり、導入が進みました。本学でも、例えばそれまでは一部でしか使われていなかったウェブ会議メディアは、授業や会議で必須のICTとなりました。学校だけでなく、多くの企業、医療機関、福祉施設、NPOなどでも同じでしょう。

一方で、日本人は対面のコミュニケーションを重視してきました。それは、行間を読み取ったり、以心伝心や阿吽の呼吸と呼ばれるような意思疎通がある程度機能するコミュニケーションを得意（?）としてきたという特徴があるからです。そのため、コンピューターを通してのコミュ

ニケーション（CMC: Computer-Mediated Communication）には慣れておらず、「直接会わないと何かが足りない気がする」とか「よく伝わらない」と感じる人が多いのかもしれませんが、対人関係を重視する傾向もあり、同僚間や上司と部下との付き合いが減ることに物足りなさを感じるのかもしれない。このような組織内の対人コミュニケーションと「組織への思い」（後述する「組織コミットメント」のこと）との関係は、これまでの研究で少なからず報告されています。しかし、COVID-19感染拡大以降のCMCなどICTを利用したコミュニケーションが、社員など組織のメンバーの「組織への思い」に変化はあのでしょうか。

組織コミュニケーション研究者の私は、そんなことに興味を持っています。そこで、最近調査を行いました。ここで言う「組織への思い」というのは、学術的には「組織コミットメント」という概念を、今回私が分かりやすく言い換えたものです。組織コミットメントとは、その態度としては、所属している組織に対する貢献意欲、一体感、帰属意識などが反映されたもので「組織への愛着」「組織への忠誠心や恩義」「利己的な理由（他に選択がないからこの組織にいる、など）」に基づいて3つに分類される場合があります。



私はCOVID-19の感染拡大で、ICT利用が普及し、組織活動においてCMCが中心となり、人と直接触れ合う機会が少なくなれば「組織への思い」は薄れてくるのではないかと懸念していました。しかし、いくつかの種類のICTの

利用が、風通しの良いコミュニケーション風土や上司・リーダーの情報伝達の適正などを改善する場合には（つまりそれらの組織コミュニケーションの改善を通して、組織への愛着と忠誠心・恩義に基づく「組織への思い」はより向上するようです（ICT有効利用の「組織への思い」に対する直接的関係もいくつかありました）。ICTのコミュニケーションが主流になりつつあり、働き方が変化する中、それらのテクノロジーが組織コミュニケーションを改善するように機能することが重要であり、それらの有効活用のための組織内インフラの整備、ITリテラシーの向上は必要だということが示唆されました。

情報コミュニケーション学部の一教員として、私のこのような研究が本学のために寄与できれば幸いだと思うのですが、これは私の「組織への思い」の表れです。