

仕事成功度を上げる！やる気を引き出すための信頼構築の方法 ～ピープルアナリティクスからの分析的提言～

データサイエンティスト
ピープルアナリスト
大成 弘子



目 次

概要.....	1
はじめに	1
1. 創造に必要な 4 つの時間 コロナ禍で失われた「無目的なみんなの時間」	2
2. 信頼とは.....	3
(1) 信頼.....	3
(2) 心理的安全性	5
3. 信頼を再構築する方法	7
(1) 「個」から「関係性」へとらえ直す.....	7
(2) 雑談がつなぐもの.....	11
(3) コミュニケーションにあらわれる音の感情.....	16
最後に.....	18

概要

コロナ禍で生活様式が変化し、創造に必要な時間のひとつである「無目的なみんなの時間」、特に雑談機会が減少している。組織内の関係性が変化し、組織に対する個人の信頼や心理的安全性が損なわれつつある。こうした状況でより高い成果をあげるためには、組織におけるコミュニケーションの重要性を再認識するとともに、信頼を再構築する必要がある。このためには「個」ではなく全体の関係性・つながりをとらえることで本質的な解決策を見出すことが重要である。ほど良い強さのつながりをもつ雑談空間を創出し、全体のパフォーマンスの向上を目指す。こうして、人と人、顧客と商品（企業）など、つながり全体が幸福になるようなマーケティング・仕掛けを創出した先に、個人の幸福も存在するだろう。

はじめに

人類の歴史をリズムという視点で振り返ると、表1のような3つの時代に分類できる。

表1：人類のリズムの歴史

生活を左右したリズム	労働の変化	創造力の変化
自然	日の出と共に働き日が沈めば寝る	農耕のはじまりと格差の誕生 (自然への畏怖→) 宗教の誕生
機械	週5勤務・週休2日、996※ ※996：朝9時～夜9時、週6日働く雇用制度	科学と文明 完全コントロールと無限性
不確実性	副業、フリーランス、ギグワーク※ ※ギグワーク：1～3時間などの短い時間だけ就労する、 継続した雇用関係のない働き方	多様性 コントロール不可と有限性

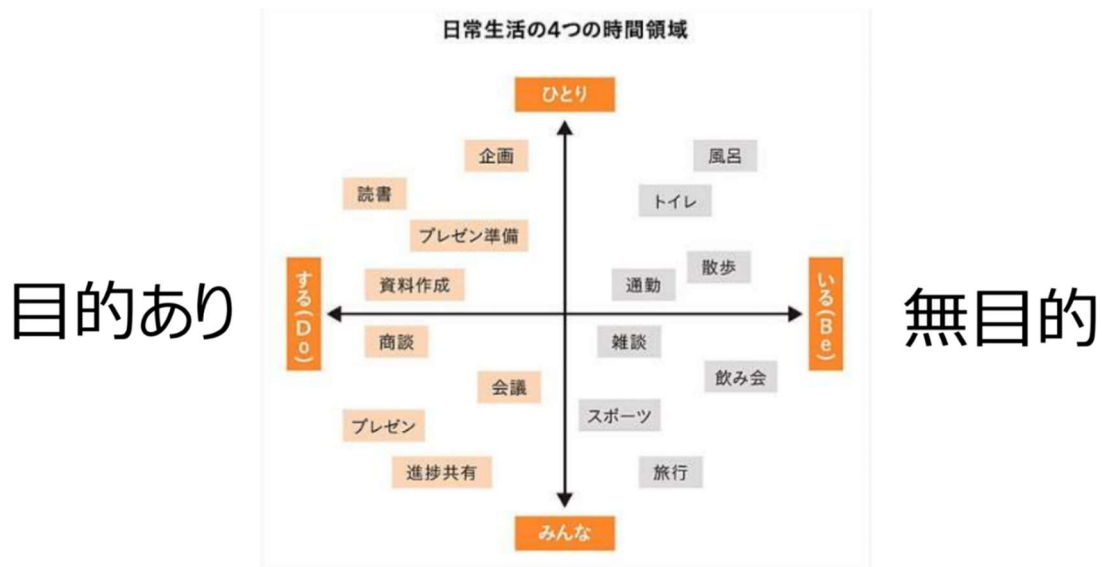
「機械」のリズムに合わせていた時代、人類は科学・文明を発展させ自然の支配を試みる。その究極の形としてスマートシティを構築した。現在は予測不能な「不確実性」のリズムに合わせる時代である。新型コロナウイルス感染症（以下 コロナ）の感染拡大とその予防措置により、都市は深刻な打撃を受けている。多様な働き方が登場している点も特徴的である。困難が多い反面、真に意義のある創造を行うのに適した時代ともいえる。

本講演では「働く人々を幸福にする分析」をミッションに、前半は「今何が起きているか」を大きくとらえて紹介する。そしてデータサイエンティストとして担う領域の一部、ピープルアナリティクスの視点から、マーケター個人のやる気を引き出し、成功（＝ヒット商品を創出）しやすい組織の作り方や、そのために必要な信頼の再構築の方法について解説する。

1. 創造に必要な4つの時間 コロナ禍で失われた「無目的なみんなの時間」

心身ともに良好な状態にあることを意味する、ウェルビーイング (well-being) について研究している予防医学研究者 石川善樹氏の著書『フルライフ』によると、創造には4つの時間が必要だとされている。

図1：創造に必要な4つの時間



出典：『フルライフ』石川善樹

図1は日常生活における4つの時間について分類したものである。今般のコロナ禍の影響を図1に当てはめて考えてみる。左下の象限「目的あり・みんなの時間」や左上の象限「目的あり・ひとりの時間」に存在する項目のように、目的がある行為は効率化しやすく、オンライン移行もしやすかったといえる。右上の象限「無目的・ひとりの時間」も比較的維持できている。コロナ禍で最も減少したのは右下の象限「無目的・みんなの時間」である。

創造にはこれら4つの時間すべてが必要である。リモートワークの増加でコミュニケーションロスが生じ、良い企画が出ないなど業務に支障が出ている背景には、この「無目的なみんなの時間」の消失が要因として関係している可能性が高い。

「無目的なみんなの時間」代表例である「雑談」は、アイデア創出の面で重要であり、不足するとセレンディピティ(思いがけない偶然の発見)も失われアイデアも減少する。また、孤独感も感じやすくなる。

コロナ収束のめどが立たない今、「無目的なみんなの時間」を復活させ、ヒット商品を創り出す組織に活用するために必要なことについて、以下で解説していく。