

<同志社人が母校を誇りに思える情報>

「同志社ファン・レポート」(通巻 285 号)

「企業が顧客などから信頼を得るには？ 信頼回復策は？」

同志社大学心理学部 中谷内一也教授

2020 年 1 月 18 日第 37 回東京新島講座が同志社大学東京オフィスで行われた。そこで中谷内一也教授は「人々からの信頼を高めたいなら」との演題で講演された。先生は心理学部教授として出典を明記され、資料を多用されたが今回は文末の脚注にその一部を記載することにしました。先生に監修いただいておりますが文責は多田です。

【講師紹介】 中谷内 一也 (なかやち かずや) 先生



1962 年生まれ。同志社大学卒業。同志社大学大学院文学研究科心理学専攻単位取得退学。日本学術振興会特別研究員，静岡県立大学，帝塚山大学教授などを経て 2009 年から同志社大学心理学部教授。博士（心理学）

【主要著書・論文】

『信頼学の教室』講談社現代新書 2015

『安全。でも、安心できない…』ちくま新書 2008

・〔翻訳書〕『ダチョウのパラドックス：災害リスクの心理学』丸善出版 2018

(原著者 Robert Meyer & Howard Kunreuther)

・ Effects of providing measures against earthquakes: Experimental studies on the perceived risks of disasters and disaster preparedness intentions in Japan. Natural Hazards, 90(3), 1329-1348, 2018

・ The unintended effects of risk-refuting information on anxiety. Risk Analysis, 33(1), 80~91, 2013. (Risk Analysis 誌の 2013 年最優秀論文賞を受賞)

その他に

『リスク 不確実性の中での意思決定』（サイエンス・パレット）

『環境リスク心理学』（ナカニシヤ出版）、

『リスクのモノサシ』（NHKブックス）などがある。

* * * * *

<ご講義の要約> なお、詳細は文末に脚注を参照ください。

1. 「信頼」には 3 つの要素で決まる。

- ・ 専門知識 **1** , 技術, 権威, 経験, 媒体のレベルなど・・・**能力**
- ・ 誠実な行動、公正さ, 恣意的な説得意図 **2** がないこと・・・人柄、姿勢、**動機づけ**
この両方を持ち合わせていると「有能な人が中立的な立場で、公明正大に一生懸命努力しているのだから任せておこう」となる、これが信頼の基本的要素である。

3 つ目の要素

上記の要素だけでは足りないことある。それは

相手が直面する問題について自分と価値が同じと感じる・・・**価値共有** **3**

完全一致でなく類似であっても良いが、そう感じると相手を信頼するのである。

3 つの要素の検証

中谷内教授は、次の調査で仮説の検証を行っておられる。

「大震災に関連するさまざまな組織への信頼調査」

2. 信頼はどうすれば回復できるか。

基本的には困難である。特に信頼が落ちきってしまった後は更に難しい。
しかし、してはいけないことは、過去の事例で明らかである。

- ・ 自社の努力を強調すること→雪印乳業の失敗（「私も寝ていない」社長発言）
- ・ 自社の能力の強調すること→最新設備を導入します
- ・ 価値共有の強調→口先だけでは、信用されることは期待薄

不祥事が発覚した時の定石

- ・ 監視体制の強化と組織の透明性の向上策を示す。

しかし、監視体制の整備にはコストや時間がかかり、目に見えにくい。

そこで有効なのは、“自発的に”監視態勢の強化と透明性の向上を行うこと。

専門用語で言う「自然的人質供出」、「自発的運命共同化」により信頼を得ることである。

「人質供出」とは？

その一例。「大学の専門家や一般消費者からなる監視委員会を工場に受け入れ、その委員にはいつでも製造工程を立ち入り調査ができる権限を与える。調査の結果は関係機関やマスコミに伝え、会社のホームページにも掲載し、一般の人にも自由に閲覧できるようにする。もし、調査結果をごまかすようなことがあれば、『工場閉鎖を約束する』と宣言する。また、企業が『先回りして自分から原因や証拠を示す』ことである。」■

1

米国イェール大学の「イェール・コミュニケーション研究プログラム」によって検証されている。

代表的な質問例を以下に示す。

Q. それぞれの話題について、a. b どちらの情報源のオピニオンを信用するか？

- 1) 抗ヒスタミン剤の簡易な購入制度について
a・ニューイングランドの医学雑誌 b・大衆雑誌A
- 2) 原子力潜水艦の実用可能性について
a・オープンハイマー（物理学の父） b・プラウダ
- 3) 鉄鋼不足の責任問題について
a・連邦資源計画委員会報告 b・右翼新聞の記者A氏
- 4) テレビの出現による映画館の将来について
a・フォーチュン誌 b・女性向け映画ゴシップ

* いづれも専門知識を背景とする a の信憑性の高い方が選ばれている。

2

上記の研究で、「自分の考え方に引きずり込もうとする説得意図があるか否か」の要素も信頼にとって重要であることが明らかになった。

3

事例①. 2006年に村上ファンドによる阪神電鉄株大量取得問題が話題になった。結果は買収を断念することになり、その後、別の問題で証券取引法違反で逮捕されている。

村上世彰氏は東京大学法学部を卒業、通商産業省に入省。後に退官してファンドを立ち上げている。これほどの人物なのに、なぜ阪神電鉄へのアプローチがタイガースファンに信頼されなかったのか？

無能だったのでなく、一生懸命にやらなかったのでもない。それは価値の共有が出来なかったからであろう。

事例②. 遺伝子組換えの賛否を扱った研究例がある。

食べ物への応用は安全性と倫理上問題があると反対する人が、他方、医療への応用の場合は賛成してもおかしくはない。

このことは、ある問題に対処するとき、問題をどのように見立てるか、何を重視するかで信頼やことがらへの賛否が異なってくる。相手が持っている価値が自分と共有している、または類似していると感じると、相手を信頼するのである。

また、低線量被曝の健康影響やリスクについての発言で、家族ぐるみでその土地に移住し日常的な価値を共有することになった学者は、東京から通う学者より信頼される。

「大震災に関連するさまざまな組織への信頼調査」

- ・調査時期:2011年4月と翌2012年4月
- ・調査参加者:ネット調査会社のモニター 関東、近畿在住の成人男女 1,030人
- ・評価対象:原子力安全一保安院、食品安全委員会、気象庁気象研、東大地震研、東京電力、JR東日本、(比較対象として)関西電力、JR西日本 合計8組織

・アンケート項目 各組織に対する；

1.

価値共有

 3項目 私とは同じ目線に立っている。私とは気持ちを共有している。私とは何を重視するかが一致している
2.

能力

 3項目 専門的技術が高い。有能である。豊かな専門知識を持つ
3.

動機づけ

 3項目 一生懸命である。よく頑張る。熱心である
4.

信頼

 項目

もっとも信頼の低かったのは東京電力、続いて安全保安院であったが、それらへの信頼レベルを最も強く決めている要素は「価値共有」の項目であった。