

## 論文の内容の要旨

論文題目： 電子メール・ログ分析による公式組織と非公式組織の乖離に関する研究

氏名： 原岡和生

### 本文：

本論文は、企業組織が昨今の厳しい環境の中にあって、効率的な経営を行い、健全な運営が可能になることを最終的な目標とおいた上で、現代における企業組織の運営における課題のひとつである、公式組織と非公式組織の乖離の実態解明を行うためになされた研究の報告である。

本論文では現代企業の課題のひとつを、経営者の意思と実際の組織の乖離にあると仮定した。なぜ乖離が生じているのか。そして、乖離が生じているという現実をどのように実態把握するのか。そして、どのように改善するのか。企業組織の活動それ自体は、人の動きであるため、企業実態の可視化を含む理解の方法も重要である。その乖離を知ること、言い換えれば、企業組織の実態把握を工学知とするためには、客観的であり、定量的であり、かつ再現性がある手法が望まれると考えられる。そして、本研究の分析手法が、今回対象としたケーススタディの範囲で、乖離の実態把握に有効であることを示す。

本研究で提案する組織実態の把握手法は、公式組織と非公式組織の乖離のみに限らず組織のさまざまな現象の発見へ応用することが可能となる。よって、本論文では、ただ実態把握を行うのみならず、分析の結果をどのように組織運営に生かすのかについて、今回得られた手法と用いた指標に基づいた議論を行い、企業組織の効率的運営の一助となる知見を示すことができたと考えている。

本論文では、第 1 章で時代背景や、それに基づく課題、我々の研究動機、研究の前提などを述べた後、第 2 章で、組織研究の流れを俯瞰するとともに、先行研究事例を紹介し本論文の位置づけを明確にする。乖離の把握を含め企業組織の実態把握は旧来からの組織論のテーマではあるが、客観性・定量性・再現性を求めた手法という意味で、本論文は特徴を持つ。加えて昨今は、ネットワーク分析手法を用いた研究の萌芽があり、その中で、(1)ケーススタディとして、実際の企業組織の電子メール・ログを用いるという点、(2)組織論的な意味での組織構造、つまり経営者の意思としての公式組織の部課構造を考慮した解析を定量的に行うという点、加えて(3)組織実態と経営者の意思の乖離という視点での分析を行い、企業診断的な考察を加えたという点、以上が従来研究に比べた本論文の特徴である。

第 3 章は、経営者の意思を表すと思われる「組織の設計図」つまり「組織図」の現状について実態調査を行う。その結果、公開組織図を用いた組織図にも表現方法を含め、課題が沢山残っていることを示す。

第 4 章では電子メール・ログを用いて組織実態の現状を把握する手法を提案する。さらに、提案手法を用いて公式組織と非公式組織の乖離を把握する手法を提案する。組織の実態把握は、旧来はアンケートを中心とする主観の要素の混入が避けられず、また再現性も難しかったが、本研究で行うネットワーク分析の手法では、主観の要素は極力排除され、客観に基づく組織構造の実態が浮かび上がる。

第 5 章では実際の企業の電子メール・ログをもちいてケーススタディを行った。その結果、組織図とは乖離がある実態のクラスタ構造の発見、スモールワールド性を示しつつもピークが存在する次数分布、公式組織としての部課構造が与えるコミュニケーションの乖離、また、経営者意図とは乖離した電子メールの使用方法などの組織の現象を、電子メール・ログ分析をもとにした定量的な結果により示す。

第 6 章では、分析結果の使用法、より効果的な実態把握のための工夫を議論する。ここでは、ケーススタディの結果を踏まえつつも、組織運営上のさまざまな課題に対する応用を考察する。具体的には、提案手法のより効果的な応用のために時間に依存するも情報をどのように扱えばよいかについて、人的対象範囲を広げた場合はどうか、そしてメール内容に踏み込んだ場合はどうか、などについて考察を行う。また、提案手法の実際の応用例として、組織設計を行う場合の使い方、新人教育の一環として用いる方法などについて議論をおこなう。

そして、第 7 章でまとめと今後の展開について述べる。

以上