

■ 世界経済の不安が円高を招く

8月21日、ニューヨーク外為市場では円相場が一時1ドル=75円95銭という記録的な高値になった。これは震災後の76円25銭という戦後最高値を更新する歴史的な事態であり、日本経済が受ける打撃ははかりしれない。また、ものづくりの現場でも円高に電力・資源不足が拍車をかけ、一気に空洞化が進む懸念が出てきた。また、震災の復興計画への影響も心配なところだ。

この円高の背景には、欧米を中心とする世界経済の不安拡大がある。米国債のデフォルト回避策も問題の先送り感が強く、ある格付け会社は米国債のランクをAAAからAA+に引き下げた。また、長期的なゼロ金利政策の継続が表明されたこともある。また、欧州ではギリシャ財政危機の波及でユーロ不安がなおも続いている。こうしたことから震災後にもかかわらず高い国際収支を維持する日本円へのリスクヘッジが進んでいるのである。

投資家の将来に対する不安感を表す指標に恐怖指数というものがある。これは経済や株価の不透明感が投資行動に及ぼす影響を示す事例。先行きに関する情報の捉え方と人々の行動の関係を表したものだ。我々の経済活動も多分に心理的要因に左右されているのだ。

■ 環境の悪化は加速化する

ある商店街では増え続ける落書きに悩んでいた。朝起きて見ると、ブロック塀や商店の壁にスプレーやペンキによる派手な作品が残されているのである。ただちに壁面を塗りつぶすが落書きはたちごっこでなくならない。実行犯を発見する商店の夜回りが続くが、まったく発見できない。いったい何者が書いているのか謎は深まるばかり。

しかし、深夜の落書き現場を押さえる努力も空しく半ば諦め状態のとき、ある心理学に詳しい人物が商店街内の落書き一掃を提案した。それまではあちこちに散在している落書きを店主が個人で消していたので、常に落書きが残されている状態だったのだ。

「落書き一掃」をスローガンとして、商店街ぐるみで落書きの塗りつぶしが一日がかりで開始された。そ

の結果、商店街から落書きが一掃されたのである。だが、今までの経験から、「どうせまた落書きされるのでは」という心配の声も聞かれた。ところが、不思議なことに以降、商店街の落書きは根絶されたのである。

これは行動科学的には、ブロークン・ウインドウ理論により説明できる。これは割れた窓を放置すると、さらに他の窓まで割られてしまうという現象を説いたものだ。例えば、汚い場所ではゴミを捨てることにあまり躊躇がない。けれども、まったくゴミがない場所に捨てることには心理的な抵抗があるはずだ。この商店街では、壁面の落書きを一掃することにより落書きがしづらい環境を作り上げたことになる。

ものづくりの現場でも5Sが重要視される。その理由も同じことで、無秩序で放任された職場、汚れた環境を放置すれば事態は悪化の一途をたどるだけでなく、予期せぬ事故を招くことにもなり兼ねないからだ。

■ 行動科学を応用して職場改善

行動科学とは、読んで字のごとく人間の行動を科学することである。具体的には心理学や社会学などのジャンルだが、テクノ経営が提唱しているVPM活動も指導原理にこの行動科学を巧みに活用している。

例えば、重くて大きなお神輿を大勢で担げば必ず個人の出す力は低下するという。これは心理学の実験でも証明されている事実だ。そこで、VPM活動では、初めに職場単位の小集団によるC改善活動を推進していく。

C改善は、少人数で参画しやすい環境を作り、また身近な問題から解決を進めることで個人の潜在力を発揮させることをねらいとしている。C改善で積み上げられた職場課題は、次の段階として、全社的なプロジェクト活動であるD改善で共有化される。つまり現場からの発想が全体の最適化に寄与していく構造になっている。この心理的な達成感が人間の成長をもたらすのである。

世界経済から現場改善まで、人間心理が及ぼす影響は大きいこの機会に人間心理と行動の相関関係を考えてみてはどうだろうか。