



人間の行動原理と原則にもとづいた

smart creative management

【世界初】需要創造の芸術と科学

NEWS RELEASE

2021年6月24日

スマートクリエイティブマネジメント総合研究所

ABA オペレーションズ研究センター

リクエスト株式会社

Active Safety 予防安全

『Behavior Based Safety Sense』 発売™

～創造を継続するための安全づくり～

科学にもとづいたリスク評価。意識や徹底などをうながすリスク管理・コミュニケーション。これでは安全は創れない。危険源「危険な所はどこなのか?」、影響度「どのくらい危険なのか?」、頻度「どのくらい発生するのか?」、許容度「どこまで許容するのか?」。これらの観点でリスクを評価。現状把握するだけで疲れ果てる。正確に行おうとすれば時間と人と金が必要になる。把握している内に状況が変わる。目的を見失う。目的が手段になる。科学はとても大事。弊社 ABA オペレーションズ研究センターも応用行動分析学を使っている。実行する上でとても有益な足場になる。評価、把握よりも大事なことはその後の実行。にもかかわらず、この実行の領域で「意識する」「徹底する」「周知徹底する」「〇〇は想定していない」等の実行性の無い言葉が飛び交う。そもそも、リスクを実際に具体的に下げていく先々の目的・ゴールイメージが不足したまま、実際にリスクを減らしていくために行動する人達の思考や行動、動機のパターンを肌感覚で知らないまま想像できないまま、リスク評価やリスク管理が行われている。これでは安全を創ることは確実にできない。では具体的にどうすれば良いのか?

予防安全：Active Safety

『Behavior Based Safety Sense™』

～創造を継続するための安全づくり～



芸術と応用行動分析学にもとづいた
smart creative management
クリエイティブの再現

専門家がリスクを評価する。その評価結果を参考に、組織の管理者層が各現場のマネジメントをする。

現場で動く人達は、

1. 上から受け取る方針や指示に従う。上が求めている「やった」報告が目的になる。質に目が届かない
2. 上手く行かないことが発生すると「指示をした人（上）が悪い」と他責にする習慣が身に付く
3. マネジメントシステムを入れ定期的に監査を受ける。監査用に実態をその時だけ整える
4. ルールや罰則を刷新、強化する。怒られない最低限のことだけをするようになる
5. やらされるが増えていくため、目先の迅速な対処・処理で手一杯になる
6. 対処・処理を終えた直後の「終えられた」達成感を報酬・快に続ける
7. 問題が起こり原因分析をする。思考が深まらないため「周知」「徹底」「意識」が対策になる

このサイクルはどこかの組織の現場でも起きている。しかし、そのことをマネジメント層は知らない。マネジメント層は悪気無く、良かれと思って、いつのまにか自分都合、組織の都合を相手に押し付けてしまう。相手の立場、相手の都合から想像する訓練が不足しているために。行動・思考・感情・動機は自分と相手は異なることを具体的に肌感覚で理解ができていない。

評価をする人、施策をつくる人、実際にやる人は、それぞれ経験も知識も行動と思考の習慣も異なる。観ている時間軸も異なる。利害も異なる。であれば、受け取る相手ことを、受け取る相手の立場にできるかぎり立つために、相手に関わり、肌感覚のある相手の行動・思考・感情・動機のパターンを知っていく必要がある。それをしない。それをすることで負担感が発生するため。人間、誰でも負担感のあることを回避する。負担感は不快。応用行動分析学で言われる「人間は快に接近し、不快を回避する」その通りのことが起きている。

負担をできる限り減らすことが、まず必要なこと。やることを具体的に決める。やることを具体的に決めると量が増える。勘所だけに絞り込む。例えば、物流業や製造業の現場で日常、ふつうに行われている指差し確認歓呼。観察すると誰でもちゃんとやっている。やる目的は不具合を観察し、不具合を取り除くこと。しかし、不具合が発生する。なぜなのか？下図⑤が伝えられていない。

- ① 作業をはじめる直前に所定の場所に**立ち止まる**
- ② 指差し確認・喚呼する”対象物”を**両目でみる**
- ③ 手を握った状態から**人差指を伸ばし対象物をさす**
- ④ その直後に「**〇〇(対象物名)**」と声を出す
- ⑤ “目の前”の対象物と”理想”の対象物の状態を
比較する(異なっている場合はその場で直す)
- ⑥ 人差指を**耳の真横に近づける**
- ⑦ 人差指の先端を対象物の**中心に向ける**
- ⑧ その直後に「**よし!**」と声を出す
- ⑨ 対象物を見る前の状態に戻る

そもそも、不具合が無い状態の具体的な絵・イメージを知らない。生産現場でラインが止まる。ラインを正常な状態に復旧できないことも起きている。人間、経験していないことは想像ができない。痛い目に会えば危険を想像できるようにはなる。安全よりも目先の効率が優先されていた時代、コンプライアンスが今ほどきつくなかった時代であれば、危険な目に、痛い目に合わせることが起きていた。しかし、痛い目に合わせるわけにはいかない。痛い目に合わせる環境には今は無い。であれば、勘所を伝えてあげればよい。勘所はメモをしなくても、がんばって記憶しようとしなくても、自然に入ってくるレベルになる。それをやった直後にできれば小さな達成感が発生するとより継続されやすい。応用行動分析学にもとづいた経済学「行動経済学」で使われる nudge の領域。【URL：<https://requestgroup.jp/nudge>】。

このように考えていくと、リスク評価とリスク管理に膨大な時間と人と金をかける必要性が現状よりも少なくなる。何かを変えていく際に大切なことは、実際に動いてくれる相手の行動・思考・感情・動機のパターンを肌感覚で知っていくこと。自分と相手は違う。相手の利益をはかっていく。その結果、自分の利益にもなっていく。自分の利益を先に追求しようとしなない方が良いことは、応用行動分析学からも理に合うことがわかっている。簡単に言えば「たまには相手のことを想像してみる」「たまには相手の立場を優先してみる」それだけでも、ずいぶん状況は良くなる。人間、感情がある。人間を機械に近づけていくマネジメントシステムは、今後は今よりも必要性が無くなっていく。AIとOCRなどのセンサーに接続されたロボットが、その職務を担ってくれるのだから。



芸術と応用行動分析学にもとづいた smart creative management[®]

クリエイティブの再現



【会社概要】 社名： リクエスト株式会社 URL：<https://requestgroup.jp>
代表者：代表取締役 甲畑智康 URL：<https://requestgroup.jp/profile>

【事業内容】：需要創造型リーダーの開発[®]、自律型人材(メンバー)の育成、ロボットのマネジメント：

「リーダーが人とロボットと共働し需要を創る」をミッションに「需要創造型リーダー（まともなリーダー）と自律型人材（メンバー）に必要な思考と行動」「ロボットのマネジメント手法」の研究開発と実地訓練に取り組んでおり、約 820 社、従業員数 30,000 人の組織から年商 30 億円までの中堅企業、上場準備直前のスタートアップ企業への開発提供実績を有しています。また“需要創造の芸術と科学”をテーマに、人間と組織の行動に着目したビジネスの創造力、人間がマネジメントしやすいロボットのユーザーインターフェースの実験検証をするスマートクリエイティブマネジメント総合研究所と ABA オペレーションズ研究センターを構えている。スマートクリエイティブマネジメント[®]は弊社の登録商標です。

【過去の商品リリース】

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/68315

【本リリースに関するお問い合わせ先】

担当：未光

e-mail：request@requestgroup.jp

問合せフォーム：<https://requestgroup.jp/request>

