

信頼関係はいかにして構築されるか？

経営学、医療、政治学を中心とした学際的探究の試み

オーガナイザー：稲岡大志(神戸大学)

提題者：菅原裕輝(国立循環器病研究センター／大阪大学)

提題者：杉本俊介(大阪経済大学)

提題者：西山真司(金城学院大学)

1.企画趣旨

人と人との信頼関係 (trust) は人間の社会生活、倫理の基盤であり、哲学の一分野として研究されているだけでなく、心理学や経済学といった多様な人文・社会科学分野でも研究されている。また、人と情報メディア・人と機械との信頼関係は、デジタル化が進む現代社会では重要な要素となるため、情報科学やロボット工学のような理工学系分野で近年注目を集めている。しかし、従来の研究は多様な信頼関係のある一面だけに注目したものがほとんどであり、他分野の研究が参照されることも極めて少ない。そのため、それぞれの分野の研究を包括的に活用する体制を整えることが急務となっている。

信頼研究のこうした状況を改善し、学際的信頼研究を推進するために、オーガナイザーを含む他分野との連携に意欲と実績を有する哲学者たちは、「安心信頼技術研究会」を2014年に立ち上げ、信頼概念に関わる様々な分野の研究者が集まる研究会・ワークショップを定期的に開催(2014年2月から2016年9月までに計17回開催)し、学際的な信頼研究のためのプラットフォームの構築を進めてきた。

また、学際化に必要な共通の理論的基盤を整備することを目的として、哲学・倫理学、社会学、障害学、高等教育、社会心理学といった個別の分野における信頼研究の現状のサーベイや分野ごとに様々な差異が見られる信頼概念の定義の分析を実施し、2016年に開催された第八回応用哲学会でのワークショップにおいて、この分析に基づく信頼概念のモデルを公表した。こうした研究により、特に人文社会系の諸分野における信頼研究に関しては、その歴史を遡り、「何が社会秩序を可能にするのか」という問題(いわゆる「ホップズ問題」)を出発点とする信頼研究が、いかに多様化していったかを跡付ける見通しが得られた(これらの成果をまとめた『信頼研究の学際化(仮)』が勁草書房より2017年度に出版予定)。

本ワークショップでは、以上の研究成果を踏まえた上で、「信頼関係はいかにして構築されるか？」という主題のもと、経営学、医療、政治学の各分野での「信頼関係の構築」に焦点をあて、既に整備された信頼概念のモデルと総合させることを試みる。これにより、今後、情報科学やロボット工学といった理工学系分野での信頼研究とも接続できる、より汎用性の高いモデルの構築につなげたい。

2.ワークショップの概要

まずオーガナイザーの稲岡が、本ワークショップの背景である信頼概念の学際研究の現状と課題、および、安心信頼技術研究会の活動成果を簡潔に報告した上で、「信頼関係の構築」という本ワークショップの問題設定の位置付けを行う。

菅原は、医療における信頼に関する先行研究の概観を基礎にしつつ、(1) 医師と患者の間の信頼関係(トラスト)や、

ナースと患者の間の信頼関係(ラポール)が、医療現場の中でどのような過程で実際に構築されているかを記述したうえで、(2) George Engel (1977) の有名な医学モデルである「生物・心理・社会モデル」と対応する形で医療従事者と患者の間の信頼が多層的に形成されていることや、(3) 医療においては患者という弱者を対象とするために医療における信頼も受容的に形成されて行くことを指摘する。

杉本は、Roderick M. Kramer (2006) など経営学における組織間信頼と組織内信頼に関する先行研究に基づいて、(1) ビジネスにおけるさまざまなタイプの信頼を類型化し、(2) どのタイプの信頼がビジネス・パフォーマンスの向上や改善につながるかを示す。たとえば、酒向真理(1998)では、日本の自動車産業や電子機器産業の発注企業は、サプライヤーとのコミュニケーションを頻繁に行うことで善意に基づく信頼(goodwill trust)を築き、取引効率を高めてきたことが示されている。杉本の報告では、こうした知見を整理し、(3) 企業や経営者はそのステークホルダーである顧客、従業員、サプライヤー等とのあいだでいかにして信頼関係を構築すべきかを明らかにする。

西山は、政治学における信頼論の基本的な構図について概説したうえで、(1) 政治システムや国家に対する人々の信頼(コンフィデンス)と諸個人の間での信頼関係(トラスト)とのあいだの関係性についてのモデルを整理し、(2) そのなかでもっとも洗練されたモデルであるBo Rothstein (2005)の信頼論の応用可能性を検討する。西山の報告では、(3) これらの知見を総合することで、社会における人々の信頼関係が、政治との日常的な接触の場面において醸成されるロジックを明らかにする。このロジックによれば、諸個人間での信頼関係は、政治に対する一般的な信頼を基礎として成り立っているが、そうした政治に対する信頼は、今度は政治的な場面における対人的な信頼関係によって確認されるものであるということになる。

以上三名の提題者による報告を踏まえた議論をフロアと行うことで、総合的な信頼研究における理論的基盤の構築を目指したい。

文献表

Engel, G. (1977). The Need for a New Medical Model: A Challenge for Biomedicine, *Science*, Vol. 196, No. 4286, pp. 129-136.

Kramer, R. M. (ed.) (2006). *Organizational Trust: A Reader*, Oxford University Press.

Rothstein, B. (2005). *Social Traps and the Problem of Trust*, Cambridge University Press.

小山虎編 (2017). 『信頼研究の学際化(仮)』、勁草書房。

酒向真理 (1998) 「日本のサプライヤー関係における信頼の役割」、藤本隆宏・西口敏宏・伊藤秀史『リーディングス サプライヤー・システム：新しい企業間関係を創る』、有斐閣、第4章、91-118頁。

参考

安心信頼技術研究会

URL: <https://sites.google.com/site/philoftrust/>