

2030年までにやるべき事とは、
AI時代の会社経営を考える

経営者 勉強会

第
1回

経営者が必要な行動経済学・
行動心理学とは何か？

仕事の範囲・領域を理解しているのか

MANAGEMENT STUDY SESSION

■経営者

経営者の仕事は、組織の方向性を決定し、成長と発展を促し利益を追求するための意思決定を行うことです。

- ①ビジョンと戦略の策定
- ②意思決定
- ③リーダーシップと従業員の動機付け
- ④組織文化の構築
- ⑤財務管理
- ⑥リスク管理
- ⑦資源の最適化
- ⑧イノベーションの推進
- ⑨ステークホルダーとの関係構築
- ⑩自己研鑽と学習

■一般従業員

従業員の仕事は、所属する組織やチームの目標を達成するために、自分に与えられた業務をしっかりとこなし、組織全体に貢献することです。

- ①自分の業務を正確に遂行する
- ②効率的に働く
- ③協力とチームワーク
- ④報告・連絡・相談
- ⑤学習とスキル向上
- ⑥柔軟性と適応力
- ⑦責任感を持つ
- ⑧ポジティブな態度とプロ意識
- ⑨問題解決の意識
- ⑩顧客志向

■運営管理者

管理者(マネージャー)は、組織内の特定の部門やチームを率い、日々の業務が効率よく進むようにサポートし、組織全体の売上目標達成に貢献する役割を担います。

- ①目標設定と計画立案
- ②業務の割り当てとリソースの最適化
- ③進捗管理
- ④チームの育成と能力開発
- ⑤コミュニケーションの促進
- ⑥問題解決と意思決定
- ⑦パフォーマンスの評価とフィードバック
- ⑧チームの士気向上とモチベーション管理
- ⑨リスク管理とリソースの調整
- ⑩ビジネス目標との連携

行動心理学とは、人間の「行動」を観察し、その行動がどのように起こり、どのような要因によって変わるのかを理解することに焦点を当てた心理学の一分野です。英語では「Behavioral Psychology(ビヘイビアル・サイコロジー)」とも呼ばれ、主に外部から観察可能な行動と、それを引き起こす環境や刺激の関係性を分析します。ですので、観察可能な行動とその背後にある環境や刺激の関係性を分析することで、行動の予測と制御を目指す分野です。学習理論や条件付けの概念を基礎とし、教育、治療、マーケティングなどのビジネスシーンでも幅広い分野で応用されています。

①目標設定とパフォーマンス向上方法

【効果】明確な目標と報酬を設定することで、従業員が積極的に行動するようになります。これにより、業績向上や生産性の向上が期待できます。

②フィードバックとモチベーション管理

【効果】フィードバックを効果的に行うことで、従業員が自分の成果を把握し、改善すべき点を認識しやすくなります。これにより、仕事への意欲が高まり、パフォーマンスも向上します。

③社員の育成と学習

【効果】報酬や成功体験を通じて、社員が学びやすい環境を作ることと、学習効果が高まり、スキルアップが促進されます。

④問題行動の予防と改善

【効果】問題行動の根本的な原因に対処することで、組織内の生産性を改善し、職場環境をより良いものにします。

⑤チームワークと協力体制の強化

【効果】チーム内での協力が促進され、メンバー間の信頼関係が深まります。結果として、チームの生産性が向上し、組織全体の目標達成が円滑になります。

⑥ 職場環境の改善

【効果】従業員が快適で働きやすいと感じる職場環境を作ることと、ストレスが軽減され、仕事の質が向上します。また、従業員の定着率も高まります。

⑦顧客対応の改善

【効果】顧客満足度が向上し、リピート顧客が増加します。顧客対応スキルが向上することで、企業全体のイメージや信頼性も向上します。

行動経済学とは、経済学と心理学の知見を組み合わせ、人々がどのように意思決定を行い、経済的な選択をするかを示す分野です。従来の経済学は、合理的な人が市場で行動すると仮定していますが、行動経済学では、現実には人間が必ずしも合理的な判断をしないことを前提としています。感情、直感、習慣、社会的影響などが意思決定に大きな影響を与えることを重視しています。人間が必ずしも合理的な判断をしないことを前提に、さまざまな心理的要因やバイアスが意思決定に与える影響を考える分野です。マーケティング、公共政策、金融、職場環境など幅広い分野で応用され、私たちの生活や社会に多大な影響を与えている事を示すのが行動経済学といえます。

行動経済学の主な概念と理論行動経済学の考え方

◆限定合理性

人間の認知能力や情報には限界があり、そのためすべての選択肢を評価して最善の選択をするのは難しいと考えます。このため、人は「十分に満足できる」選択をする傾向があります。

◆プロスペクト理論

損失と利益を異なるように評価することを説明します。具体的には、人間は同じ金額の損失と利益を比較した場合、損失をより強く嫌う（損失回避バイアス）傾向があります。

◆アンカリング（係留効果）

最初に提示された数字や情報がその後の意思決定に影響を与える現象です。たとえば、価格が高い商品を先に見せると、後から見る商品の価格が安く感じられることがあります。

◆現状維持バイアス

変化を嫌い、現在の状態を維持しようとする傾向です。多くの人々がリスクを避け、新しい選択肢よりも現在の選択肢に安心感を抱くため、新しいことに挑戦しにくくなります。

◆フレーミング効果

同じ情報でも、その伝え方（フレーミング）によって人々の判断が変わる現象です。たとえば、「90%成功する」と言われると肯定的に受け取りますが、「10%失敗する」と言われると否定的に感じる人が多いです。

◆社会的証明

人は他人の行動を基準にして自分の行動を決める傾向があります。多くの人がしていることが「正しい」と判断しがちです。これにより、同調行動やバンドワゴン効果（流行に飛びつく現象）が生まれます。

◆ナッジ理論

人々に強制せず、選択肢の提示方法を工夫することで、望ましい行動を促すアプローチです。たとえば、健康的な食事を推奨するために、学校のカフェテリアで野菜や果物を手に取りやすい場所に置くといった方法がナッジの一例です。

なぜ行動心理学・行動経済学が経営・運営に必要なのか **MANAGEMENT STUDY SESSION**

経営・運営活動において人の心理や行動のメカニズムを理解し、組織のパフォーマンス向上やビジネス戦略の成功に役立てるためです。経営者や管理職が行動心理学の知識を活用することで、従業員のモチベーションやパフォーマンス、顧客満足度が向上し、より効率的かつ効果的な組織運営が可能となります。行動心理学は、経営において組織の人間関係や従業員の行動、顧客の意思決定に大きな影響を与える要因を理解し、ビジネスの成功をサポートする強力なツールです。経営者や管理者が行動心理学を活用することで、組織のモチベーションを向上させ、効率的な経営を実現し、顧客満足度を向上させることができるため、ビジネス競争の激しい現代において、行動心理学・行動経済学の知見は不可欠です。

①従業員のモチベーションとパフォーマンスの向上

【行動心理学の知識】人はどのような状況で動機づけられ、どうすれば最適なパフォーマンスを発揮できるかを理解するのに役立ちます。

【経営・運営における利点】たとえば、心理的報酬(感謝の言葉や達成感)や外的報酬(ボーナスや昇進)を組み合わせることで、従業員が積極的に働き、業績向上に貢献することを促進できます。

②組織文化とチームワークの強化

【行動心理学の知識】人は集団の中でどのようにふるまい、他人とどのように関わり合うかを理解します。たとえば「社会的証明」や「集団思考」といった現象が組織にどのような影響を与えるかを理解することで、より良い組織文化を築けます。

【経営・運営における利点】チーム内での良好な関係を築く方法や、従業員同士の信頼関係を強化する施策を考案し、協力しやすい職場環境を作ることが可能になります。

③従業員のモチベーションとパフォーマンスの向上

【行動心理学の知識】顧客が商品やサービスに対してどのような感情を持ち、どのように意思決定をするかを理解します。顧客の心理や行動に基づき、効果的なマーケティング戦略を作ることができます。

【経営・運営における利点】たとえば、フレーミング効果を用いて、顧客に対して製品のメリットを効果的に伝えることで、商品への好意度や信頼感が高まりやすくなります。

④変革への適応を促進する

【行動心理学の知識】変化に対する心理的な抵抗(現状維持バイアスや変化への恐怖)について理解することで、従業員が新しいプロジェクトや業務プロセスの変革を受け入れやすくする方法がわかります。

【経営・運営における利点】従業員が変革を前向きに捉えられるようにするために、適切な情報提供やサポート体制を整えることで、スムーズな変革の導入が可能になります。

⑤リーダーシップの向上

【行動心理学の知識】人は集団の中でどのようにふるまい、他人とどのように関わり合うかを理解します。たとえば「社会的証明」や「集団思考」といった現象が組織にどのような影響を与えるかを理解することで、より良い組織文化を築けます。

【経営・運営における利点】チーム内での良好な関係を築く方法や、従業員同士の信頼関係を強化する施策を考案し、協力しやすい職場環境を作ることが可能になります。

⑥ストレス管理とメンタルヘルスの促進

【行動心理学の知識】従業員がどのような状況でストレスを感じやすく、どうすればストレスを軽減できるかを理解します。ストレスがパフォーマンスに与える影響や、メンタルヘルスクアの重要性についての知識を深めることができます。

【経営・運営における利点】従業員がストレスを抱えず健康的に働ける環境を作ることによって、組織全体の生産性が向上し、離職率の低減にもつながります。

⑦組織全体の生産性と効率性の向上

【行動心理学の知識】人がどうすれば生産性を上げやすいか、モチベーションを維持しやすいかを理解します。例えば、目標を具体的に設定することで、達成感を感じやすくし、成果を実感できるようにします。

【経営・運営における利点】目標達成までのプロセスをわかりやすくし、フィードバックを効果的に行うことで、組織全体の効率的な成果を達成しやすくなります。



SHIEN