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11回

・再構成的記憶
・誤情報効果

しえん
SHIEN

# 再構成的記憶①



**会社でこんな事ないですか？**

会議で発言された内容を、数日後には「自分に都合よく」覚えてしまい、誤って報告する。

何が原因なのか・・・

## 「再構成的記憶」が影響している

**再構成的記憶とは・・・**

人間の記憶が「そのまま記録されるもの」ではなく、その都度再構成されるという性質を持っていることを指します。過去の出来事を思い出すときに、自分の感情・先入観・後から得た情報などの影響を受けて、記憶が変形・歪曲される現象です。

**例えば**

過去のトラブルを思い出すときに、「自分は注意していた」と記憶を修正してしまう。

しえん
SHIEN

# 再構成的記憶②



## 再構成的記憶をまとめると

**◆自分にとって都合の良い記憶に書き換えてしまう傾向**
自分の責任を軽減する方向で記憶が修正される。
**◆他者の発言や行動を、誤って解釈・記憶する傾向**
実際とは異なる内容で相手を責めてしまう。
**◆後から得た情報や感情が過去の記憶に影響を与える**
第三者の証言や印象で自分の記憶が書き換えられる。

## このバイアスで起こる組織の損害とは

**1. トラブルや問題の原因特定が困難になる**
関係者の記憶が食い違い、事実確認に時間がかかる。
**2. 誤解や人間関係の悪化を招く**
誤った記憶に基づいて責任をなすりつけたり、対立が発生する。
**3. 報告・連絡・相談の精度が低下する**
上司や関係部署への誤った報告がトラブルの拡大につながる。

## このバイアスの対処法とは

**1. 記録を残す文化を徹底する**
例：会議議事録や業務日報をすぐに残し、記憶ではなく記録に基づいて判断する。
**2.「確認する」習慣を持つ**
例：口頭のやり取りはメールなどで再確認し、記憶の食い違いを未然に防ぐ。
**3. 複数人の証言や記録を照合する仕組みを設ける**
例：トラブル発生時には当事者だけでなく第三者の立ち会いや記録も確認し、事実に近づく。

しえん
SHIEN

# 誤情報効果①



**会社でこんな事ないですか？**

社員Aがミスをしたとき、同僚が「Bさんもその時いたよね」と言ったことにより、本人が「そうかも」と思い込み、実際に関与していなかったBさんを誤って責める。

何が原因なのか･･･

## 「誤情報効果」が影響している

**集団極性化とは･･･**

出来事を体験した後に他者から提供された誤った情報に影響されて、自分の記憶が書き換えられてしまう現象です。人の記憶は固定された記録ではなく、後からの情報によって簡単に変容してしまうため、実際とは異なる出来事を「本当に起こった」と信じ込んでしまうことがあります。

**例えば**

上司からの指示内容を、後から同僚に「それって○○って意味だよね」と言われ、もともとの指示と違う内容を言った同僚の言葉を信じて実行してしまう。

しえん
SHIEN

# 誤情報効果②



## 誤情報効果をまとめると

**◆他人の言葉や印象で自分の記憶が変化する**
会議や会話の内容を、人づてに聞いた内容で「そうだった」と思い込んでしまう。

**◆曖昧な記憶に他者の意見が影響する**
はっきり覚えていない出来事ほど、他人の話で記憶が上書きされやすい。

**◆繰り返し聞かされることで事実だと思い込む**
間違った情報でも繰り返されると真実のように感じる。

## このバイアスで起こる組織の損害とは

**1. 誤った責任追及・評価ミス**
実際に関与していない社員が処分対象になるなど、組織の公平性が失われる。

**2. 社内トラブルや人間関係の悪化**
誤解に基づく非難や対立が発生し、信頼関係が崩れる。

**3. 報告・記録の信頼性が低下する**
後からの記憶違いによって正確な事実確認が困難になり、意思決定の精度が下がる。

## このバイアスの対処法とは

**1. 記録をすぐに残す・共有する習慣をつける**
例：会議終了後すぐに議事録を作成し、関係者で内容を確認・合意する。

**2. 事実と推測・意見を明確に分けて扱う**
例：報告書や会話で「事実として確認されたこと」と「印象・解釈されたこと」を分けて記載するよう教育する。

**3. 重要な出来事については第三者確認を行う**
例：トラブルやミスが発生した場合は、当事者だけでなく周囲の複数人から聞き取りを行い、客観的に状況を整理する。

しえん
SHIEN