



Vol.43 2015年5月1日

会報・人間工学専門家認定機構編集委員会

▶ 専門家からの報告

事故防止と認知的不協和

佐藤寛之

(損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント)

私は保険会社関連のコンサルティング会社に所属しています。弊社では巨大地震や新型インフルエンザ発生時のBCP、企業の危機管理や工場等の火災・爆発リスク、労働災害セミナーなど、企業向けのリスクに対するコンサルティング業務を行っております。一方で、リスクは大損害といわれるものだけではなく、小さな損害でもその発生頻度が高ければ重大なリスクと言えます。一般的に『小損多発』と言われる軽微な事故を削減する業務が私の主担当業務となります。

この小損多発の事故が多発する企業にはある共通点があります。それは、作業環境および作業内容が自社ルール通りに実施されていないという点です。これらは現場従業員のみならず、デスクワークを行っている従業員にも同様なことが言えます。皆様の職場においても、メール配信時は宛先を確認するルールがあるかと思いますが、実際に確認している人はどれくらいいるでしょう。このルールの未実施で生じた事故がメールやFAXの誤送信となります。

事故やヒヤリハットが発生する心理的要因として『慣れた環境、業務内容』が挙げられます。慣れた環境や業務内容は視覚情報と同様に、過去の経験から現在行っている作業の将来的なリスクを想定します。この際、事故を発生させていない人は過去の経験から『今まで事故を発生させた事がないから、大丈夫だろう』という『だろう作業』を行います。この『だろう作業』は、本来想定されるリスクより

低く見積もられる傾向にあり、誤配信や作業ミスを生じさせ易くします。このような意識をどの様に改善させるかが事故削減において非常に重要となります。

私は実際に事故の生じた場所を対象に調査を行い、なぜその様な行動に至ったのか、なぜ省略行動が発生したのかなど、作業手順や環境の目線から現場状況を確認し、改善策を提案しています。その際、最も重要視していることが『認知的不協和の活用』です。以下に調査の流れを記載します。

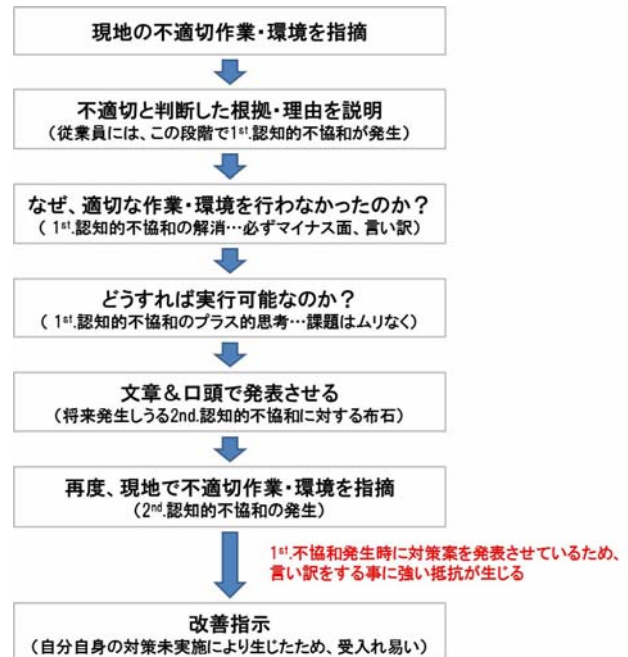


図1. 認知的不協和活用の流れ

本対策の主な目的は、『自ら起案し、自ら実行させる』という点にあります。初回の調査では必ず不適切作業や環境が確認されます。これらは「分かっているけど面倒臭い」、「業務時間内に終わらない」などの理由により、省略作業が行われていることがほとんどです。これに対し、『当たり前指摘』を『当たり前根拠』を付けて説明します。これにより、従業員に納得してもらう必要があります。そして、この『当たり前』を実行する解を自ら考え、発表させます。これにより『発表(公表)した事』と『実施している事』に認知的不協和が生じ、その後の改善指示が受入れ易くなるのです。

私はどの職種においても、人が関わらない業務はないと考えています。営業マンの人間関係構築は当然のことですが、機器の操作や自動車、重機の運転など、機械の急激な進歩がある現代においても、必

ず人の手が関わります。この『人』が関わる部分のヒューマンエラーをいかに意識的・心理的に改善するかを目標に今後も業務に当たりたいと思っています。

執筆者自己紹介

佐藤寛之：2009年 損保ジャパンリスクマネジメント（現損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント）入社、担当業務：自動車メーカー、自動車ディーラー、運送会社などの事故防止活動が中心。高知大学人文学部人間文化学科心理学専攻。日本心理学会認定心理士。

▶ 専門家からの報告

これからのインスタプロモーションについて

齋藤洋介（株式会社クレオ）

昨年、人間工学専門家の認定をいただいた齋藤と申します。

さて、現在私はセールスプロモーションを主に扱う広告代理店にて、クリエイティブディレクターとして従事しています。セールスプロモーションとは、ご存知の通り、消費者に対して様々な手段で働きかけ、製品やサービスの需要を刺激・喚起・増大させる行為です。私が担当するクライアントは小売店・大手流通店からメーカーと多岐に渡り、販売促進・商品開発のお手伝いをさせて頂いております。

ここ10年、スマートフォンの普及、ECサイトの成長により、消費者の購買行動は多様化・複雑化しており、様々なチャネルを行き来するオムニチャネル化が進行しています。当然、私の主戦場である「リアル店舗」の位置付けも変わり、店内で消費者に情報を発信するインスタプロモーションの役割にも変化が生じてきています。では、現代の消費者が「リアル店舗」でどんな情報を必要としているのか？ それを知るために、アイトラッキング調査、売り場でのアンケート調査などを計画し、インスタプロモーション設計に落とし込む。試行錯誤しながら消費者のインサイトを探る毎日です。

そして、様々な調査結果から消費者の購買行動の変化を実感するのは「リアル店舗」での滞在時間が短くなっていることです。それは「売り場」が、目的の商品をいち早く見つけ購入する「買い場」に変

わっていることを意味します。もちろん変わらない部分もあります。それは消費者が商品購入に至らない要因です。「リアル店舗」での滞在時間が短くなっても、消費者の「見えないものは買わない」「知らないものは買わない」「要らないものは買わない」「不安なものは買わない」「良くないものは買わない」「嫌いなものは買わない」「高いものは買わない」という基本的な部分は変わっていません。これからのインスタプロモーションは、今まで以上に消費者の普遍的な部分をしっかりと理解し、アカデミックな見地を用いて購買行動におけるストレスを解消していくことが重要です。

私は人間工学専門家として、これからも人間工学的視点から「リアル店舗」の課題抽出・改善に注力し、消費者の「買い物」をより良いものにするために尽力していきます。

執筆者自己紹介

齋藤洋介：2007年、株式会社クレオ入社。主に販売促進ツールのデザイン設計や商品開発業務に従事。現在の関心事は「サッカーW杯アジア2次予選」です。

▶ 報告

平成27年度講演会・総会

4月24日、芝浦工業大学芝浦キャンパスにて、平成27年度講演会・総会が開催され、講演会には、一般の方25名を含む61名の方が参加されました。

講演会では、まず吉武良治機構長から、機構の昨年度の活動紹介がありました。これは、講演会には専門家以外の方も参加していることから、機構について知っていただくために、今回、初めて実施されたものです。総会でも前年度の活動が報告されますが、こちらは、写真などの資料も投影しながら、より詳細で、わかりやすい内容でした。

講演は、株式会社小松製作所の出浦淑枝氏から「建設機械における国際標準化活動ー人間工学専門家の役割」、テルモ株式会社の有岡哲也氏から「テルモにおける医療機器ユーザビリティ向上の取り組み」との演題で、それぞれ約1時間の内容です。建設、医療という専門性の高い現場での人間工学の活用や標準化について、異なる業界にいる私にとっては、普段、触れることのできない貴重な情報で、自分の

領域との共通点や相違点を感じながらの、とても有意義な受講となりました。この講演内容は、次号にて報告します。

総会（出席 20 名、委任状 53 通）は、吉武良治機構長（議長）、三林洋介会計担当幹事、進行の山本雅康事務局長を中心に進められ、昨年度の事業報告と収支決算・監査報告、今年度の事業計画案と予算案が承認されました。石川文武監査から提案のありました予算の使い方などについては、今後、幹事会で検討されることとなります。

（報告：松本啓太）

●お知らせ：日本人間工学会第 56 回大会

6月13日~14日、日本人間工学会第56回大会が、芝浦工業大学芝浦キャンパスにて開催されます。今年度は「人間工学とデザイン」というテーマが設定されています。

人間工学専門家認定機構では、福住伸一副機構長をオーガナイザーとしたシンポジウムを開催します。最新情報、参加方法、会場マップなどは、第56回大会のウェブサイトでご確認ください。

シンポジウムテーマ

「将来に向けて人間工学は何をすべきか？」

シンポジウム日時・場所

2015年6月14日（日）9:30~11:30

芝浦工業大学芝浦キャンパス 8階 801（B会場）

発表予定の認定人間工学専門家

1964年頃の「人間工学」

堀江良典（日本大学）

公共交通分野における取り組み

鈴木浩明（鉄道総研）

将来に向けて人間工学は何をすべきか

ーデザインの観点から取り組みー

垣内良規（富士通デザイン）

将来に向けた人間工学教育

ー被服分野における人間工学教育ー

横井孝志（日本女子大学）

これからの健康と商品開発

ー人体の疲労と人間工学との関係ー

伊藤勝弘（整体師）

人間工学専門家認定団体の海外動向

ー活動状況と課題ー

福住伸一（日本電気）

大会ウェブサイト

<https://www.ergonomics.jp/conference/2015/index.html>

●お知らせ：IEA2015 シンポジウム

2015年8月9日から8月14日まで、オーストラリアのメルボルンで開催されるIEA2015において、"International cooperation on certification of professional ergonomists" というタイトルでシンポジウムを開催します。この趣旨は、多くの国で活躍している人間工学専門家の認定団体の代表が集まり、「人間工学が産業界に受け入れられるために何をすべきか」、という話題を中心に議論することです。発表団体は日本、アメリカ（BCPE）、ヨーロッパ連合（CREE）、オーストラリア、ニュージーランド、ブラジル、中国、メキシコ、インド、南アフリカ、カナダ、HCD-Net（日本）、を予定しています。

まだ詳細日時は決まっておりませんが、IEAに参加される予定の方は、ぜひ、ご参加ください。

<http://www.iea2015.org/>

（福住伸一）

●専門家の新規登録

【認定人間工学準専門家】（敬称略）

（4月1日認定）加藤夏来、榊原由貴

○会報、編集委員会へのご意見、情報提供は

e-mail : cpnewsletter@ergonomics.jp

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-10-16

赤坂スクエアビル 2F 日本人間工学会事務局

会報・人間工学専門家認定機構編集委員会

【編集委員会メンバー】

松本啓太（編集委員長）、青木和夫、城戸恵美子、齊藤進、藤田祐志、吉武良治

【会報バックナンバー】

<https://www.ergonomics.jp/product/newsletter.html>