

論文要旨

所属ゼミ	高木晴夫 研究会	学籍番号	80228573	氏名	丹 徹也
(論文題名) 顧客と従業員が「共振化」をする組織についての一考察 —その組織のシステムとトップのリーダーシップ—					
(内容の要旨) この組織の特徴は、組織・情報システム・従業員が Higher Calling (普遍性を兼ね備えた無私なる企業の哲学)によってネットワーク化され、お互いに影響をしいながら相互作用を起こし、顧客に向けられた企業の使命・存在価値・目的を実現する組織行動を誘発させるというものである。この従業員の自律的行動が顧客に時として感動を与えることを可能とし、顧客満足度を向上させる。本研究は、この組織のシステムとトップのリーダーシップに焦点をあてたものである。この組織システムは、理論的には複雑適応系の組織性・ネットワーク組織論の発展型・社会的覚醒理論における社会的促進によって明らかにしている。組織システムは Higher Calling によるネットワーク化を中核として、組織のエネルギーに働きかけるもの、組織の自律的行動に働きかけるもの、そして Higher Calling に働きかけるものにクラス分けがなされ、10 の機能が働いている。またリーダーシップは組織のシステムの一部であり、企業の目的に向けて組織のエネルギーを集中させる力と定義している。リーダーシップには、7つの機能が働いている。その行動も組織システムと同様の構造をとっている。リーダーシップの中核は Higher Calling に裏打ちされた大局的な行動、これに方向付けられた行動であり、「人間的な魅力」と言い表すことができる。「人間的な魅力」とは、従業員・関係先との信頼関係を構築し、そのつながりを維持・強化していく力のことである。また、本研究では変革のプロセス、建国・発展のプロセスについても議論を発展させている。企業経営者に求められるのは「制御」と「感謝」である。企業と人が共に生き、活かされるという関係を生む組織システムなのである。ただし、本研究は組織の適否、優劣をつけるものではなく、あくまでもひとつの組織システムの提案であることに留意をされたい。					