

経営学研究における信頼概念¹⁾

神 吉 直 人

I. はじめに

信頼 (trust) は、経営学において重要概念の一つに位置づけられてきた²⁾。本稿では、日本の研究者によるものを中心に、経営学でこれまで行われてきた、信頼に関する研究の概要をレビューする。そして、追手門学院大学成熟社会研究所の信頼研究プロジェクト『信頼の現場』における、今後の課題について検討することを目的とする。

II. 信頼概念の基本的発想と定義

2-1. 信頼研究の分析水準

既存研究の内容を検討する前に、経営学における信頼研究の分析水準について確認しておく。鈴木 (2013) は既存研究のレビューから、1対1の信頼と、社会や集団内の広範な信頼の違いを指摘している。前者は特定の人を信頼するものであり、「ある個人が別の個人を信頼する／しない」や「ある企業が別の企業を信頼する／しない」のように信頼する主体と信頼される対象を想定している。一方、後者は同じ社会や集団に属する人ならば信頼できるという信頼を指す。こちらは、主体を特定せずに、「ある集団ないし組織の中に信頼が存在する／しない」ことを扱っている。この区分は重要なものと考えられるが、研究者が暗黙に前提する区分について、厳密に説明されることは少ない (鈴木, 2013)。

そして、前者の1対1の信頼に関する分析水準の理念系としては、次の3つが考えられる。つまり、1) 従業員同士や、営業担当者と顧客の間などに育まれる信頼を対象とする個人間レベル、2) 従業員と企業や、消費者 (顧客) と企業の関係などに関する、個人-企業レベル、そして、3) 系列などの取引関係に代表される企業間 (組織間) レベルの3つである。

まず、一つ目の個人間レベルを対象とした研究は、

経営学では比較的少ない³⁾。また、2) のレベルについて、従業員が企業に対して抱く信頼を扱ったものには服部 (2008) などがあるが、これも数はあまり多くない。近年、違法ソフトにより排気ガス規制を逃れようとしたフォルクスワーゲンや巨額の不正会計を行った東芝など、企業による不祥事が続いて報道されている。これらの企業がいかに顧客や株主からの信頼を取り戻すかは、興味深いテーマである。この観点も二つ目のレベルに該当するが、これに関する研究もほとんど蓄積がなされていない。

既存研究の多くは、3) の企業間レベルに焦点を当てたものであった。これは、経営学が元来、企業をはじめとした組織の行動と管理を対象としてきたことに拠るところが大きい。

2-2. 機会主義的行動の制御メカニズムとしての信頼

経営学を含めた社会科学において、信頼の概念が注目を集めたのは、概ね20世紀の終わり頃であった。Luhmann (1973) は、社会の複雑性を縮減するものとして、信頼を議論の俎上に載せた。そして、社会的取引の潤滑油 (Ouchi, 1981) や経済取引関係を円滑に展開させるための基盤 (Milgrom & Roberts, 1992)、産業社会のインフラストラクチャー (Fukuyama, 1995) のように、経済社会における諸々の取引を下支えするものとして信頼を捉える視点が続いた。これらの議論は、社会的な取引が通常は不完備契約であり、相手の機会主義的行動を抑制するためには取引コストがかかることを前提としている (Williamson, 1975)。

不完備契約とは、人間の限定合理性のため (March & Simon, 1958)、行為者間で情報が偏在することで非対称となり、問題発生時の対応などの取引条件を明確化できない状態をいう⁴⁾。そのような場合、仮に取引が繰り返されることのない1度限りのものであれば、利に聡い行為者が情報ギャップを利用し、ただ乗りなどの機会主義的行動を取るというリスクが生じる。

取引コストは取引を進めるときの費用であり (Milgrom & Roberts, 1992), 情報の探索に必要な情報コスト, 監視コスト (モニタリングコスト), および交渉コストなどの総称である。不完備契約によって取引コストがかかる状況では, リスクを避けるために財やサービスの取引が消極的になり, 機会ロスが発生してしまう可能性がある。

機会主義的行動の問題に対処するためには, 例えば権威 (authority) など, 何らかの制御メカニズムが必要になる。信頼も, この問題を克服しうる制御メカニズムの一つと考えられている。相互の信頼度が高ければ, 関与者の主体的貢献度が高まり, 互恵的規範が確立される (野中, 1996)。取引に際して行為者の間に情報の非対称性が存在したとしても, 有利な立場にある相手 (B) が情報を利用して自分を出し抜くような行動を取らないことを, 不利な側の者 (A) が期待することができれば, A は B を信頼することができる。このとき, 信頼は不完全情報のギャップを埋め, 監視などの取引コストを削減する働きを担っている。このように経済合理性の観点から, 信頼は機会主義的行動に対して, 取引の安定性と円滑さを高めるものと考えられてきた (若林, 2009)⁵⁾。

そして, Barber (1983) は「自然的秩序および道徳的社会秩序の存在に対する期待」と信頼を定義している。これを受けて, 本邦の信頼研究の泰斗である社会心理学者の山岸俊男は, 「相手の内面にある人間性や自分に対する感情などの判断にもとづいてなされる, 相手の意図についての期待」と定義している (山岸, 1998; p.46)。また, この前提として, 能力への信頼と意図への信頼の区分について言及している⁶⁾。前者はその名の通り「相手がやると言ったことをちゃんと実行する能力をもっているか」どうか, 相手の有する能力が自分の求める事柄の実現にとって十分なものであるかどうかに関する期待である。一方, 後者は「やると言ったことをやる気があるか」どうかに対する信頼を意味する (山岸, 1998)。

2-3. 企業間取引と信頼

経営学では, 2-1 で述べたように主に企業間レベルの, 長期的な継続的取引関係における信頼の役割に関する議論が行われてきた (Sako, 1992)。つまり, 信頼は企業間関係の成立と継続に寄与するものと考えられてきたのである (真鍋・延岡, 2003)。

例えば Uzzi (1996) は, ニューヨークのファッション産業を対象に, 長期的に信頼のある取引ネットワ

ークを持っているアパレルメーカーは倒産しにくく, 生き残りやすいことを明らかにしている。リレーションシップ・マーケティングの観点では, Morgan and Hunt (1994) が, 卸売りや小売店がメーカーに対して信頼を抱き, コミットメントすることで, 継続的な取引意向や協力意向が高まるとしている (勝又, 2010)。日本では, 自動車産業の系列取引に関する研究が多い (若林, 2001; 真鍋, 2002; 真鍋・延岡, 2002; 真鍋・延岡, 2003)。

このような研究における信頼の定義について確認しておく。Morgan and Hunt (1994) では, 取引相手に対して, 信用できる, 誠実であると自信を持って思えるとき, 信頼があるとしている。若林 (2001) は Sako (1992) の議論を受けて, 「ある組織が協働関係にある他の組織に対して, 利益をもたらす行為を行うだろうという期待を信念として持っている状態」と組織間での信頼を定義している。真鍋・延岡 (2003) は, 「信頼対象が自らにとって肯定的な役割を遂行する能力と意図に対する期待」と定義している⁷⁾。

そして, 延岡・真鍋 (2000) は企業間関係における信頼を, 次のように合理的信頼と関係的信頼に分類している (表1)。この分類は, 信頼が存在する背景や根拠に基づく (延岡・真鍋, 2000)。

合理的信頼は, 山岸 (1998) と同様のロジックで,

表1 信頼の概念的タイポロジー

信頼の背景	関係性	関係的信頼 信頼の根拠: 主観的判断 視野: 継続的共存共栄 ・ 共存共栄への期待 ・ 利他主義的行動への期待 ・ 関係継続への期待		
	合理性	合理的信頼 信頼の根拠: 客観的事実 視野: 短期的自己利益 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> 公正意図への信頼 ・ 契約遵守の意図 ・ 約束遵守の意図 ・ 公平性の意図 <small>意図</small> </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> 基本能力への信頼 ・ 生産能力 ・ 設計開発能力 ・ 経営能力 <small>能力</small> </td> </tr> </table>		公正意図への信頼 ・ 契約遵守の意図 ・ 約束遵守の意図 ・ 公平性の意図 <small>意図</small>
公正意図への信頼 ・ 契約遵守の意図 ・ 約束遵守の意図 ・ 公平性の意図 <small>意図</small>	基本能力への信頼 ・ 生産能力 ・ 設計開発能力 ・ 経営能力 <small>能力</small>			

出典: 延岡・真鍋 (2000) の図1, および表1から筆者作成

基本能力への信頼と公正意図への信頼に区分される。公正意図への信頼は, 契約や約束遵守の意図, 公平性の意図に関するものであり, 相手が機会主義的行動をとらないことへの期待を意味する。つまり, 2-2 で述べた議論の延長線上にある考え方である。能力, および公正意図のいずれに関しても, 市場での評判や過去の実績などの客観的事実が, 相手が信頼に足るかどうかの判断材料や担保となる。また, 自己利益を期待したものであるところから, 道具的信頼と呼ばれることもある。

関係的信頼は, 企業間の関係性を背景とし, 共存共

栄への期待や利他主義的行動への期待、さらには関係継続への期待を含意している。関係的信頼は主観的判断から生まれるものであり、合理的信頼に見られるような経済的損得計算の観点からすれば、非合理的なことも少なくない。川崎（2014）が提唱した、必ずしも自己利益の追求に拠らない“縁故に基づく信頼”という概念も、この議論の流れに沿う。

既存研究では、例えば、系列のサプライヤーがアッセンブラーに抱く関係的信頼が、サプライヤーによる協調行動につながるものが、重回帰分析によって実証されている（真鍋，2002）。また、関係的信頼は、協働による知識創造や学習の促進にも寄与する（真鍋・延岡，2003）。

そして、長期継続的取引以外の関係性と信頼との関連へと、研究の対象は拡大している。ドイツの経済倫理・企業倫理においては、秩序倫理の提唱者である Homann の弟子にあたる Suchanek が、企業の反倫理的行為を信頼により解決することについて議論している（Suchanek，2015）。また、国際化の進展や技術革新など、経営環境の変化はめまぐるしい。その中で運営を余儀なくされている企業は、常に経営資源の限界に直面している。選択と集中を進める流れの中で、アウトソーシングを行うなど、他社（時には競合も含む）との間に戦略的提携（strategic alliance）を結ぶことが選択肢として定着してきた。その際には、状況の管理手段として何らかのルール（契約）が定められるが、起こり得るすべてのケースを予め網羅することは事実上不可能であるなど、不完備契約となることは避けられない。そこで、ソフトな管理手段として、信頼に白羽の矢が立ったのである。

Ⅲ. 社会関係資本と信頼

信頼は、社会関係資本（Social Capital）の枠組みにおいても、関連概念として登場する。社会関係資本と信頼に関する研究は、前節のような企業間関係を対象としたものもあるが、以下では個人レベルを想定して議論を進める。

社会関係資本は、人と人の関わり合いから生じる便益であり（入山，2012）、それなしでは不可能な一定の目的の達成を可能にする（Coleman，1988）。関係性（ネットワーク）を持つことが資本となり、人や企業に影響を与えるという考えである。社会関係資本を蓄積している社会や地域、組織、集団に所属するメンバーあるいは個人は、その資本を蓄積していない者より

も多くの便益を得ることができる（鈴木，2013）。個人の属性や能力よりも、彼らが持つ関係性の効果に着目する構造主義的な視角であり、社会科学に分析対象の拡大をもたらしたと評価されている。

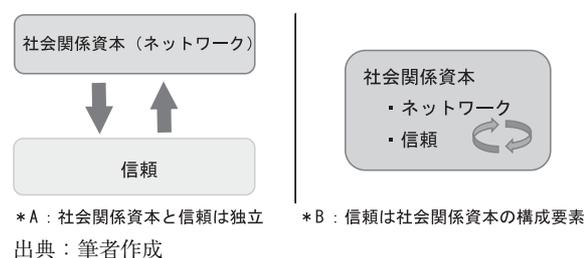
社会関係資本と信頼の関係は、次のようにまとめることができる。まず、効果的なネットワークがあれば、そこに含まれる行為者の間に信頼が熟成されると考えられている。ここでは、社会的関係（の良さ）は、信頼を生み出す源泉と捉えられている。仮にレモン財のような商品に関する取引であっても、社会ネットワークがあるところでは情報交換が進むため、取引に信頼関係が生まれる（若林，2009）⁸⁾。

逆に、信頼があれば関係性がよくなるという形で、信頼をネットワークにおける活動の促進要因と捉えることもある。例えば、Jacobs（1961）は長期的に継続したネットワークやコミュニティを社会関係資本とし、協力や相互の集団行動と並んで信頼がその基礎になるとしている。つまり、社会関係資本と信頼は、相互に原因変数にも結果変数にもなるのである⁹⁾。

一方、Putnam（1993）は社会関係資本を「人々の協調行動を活発にすることによって社会の効率性を改善できる、信頼、規範、ネットワークといった社会組織の特徴」と定義している。Putnam は、信頼をネットワークや互酬性の規範とともに、社会関係資本そのものであると考えている¹⁰⁾。Nahapiet and Ghoshal（1998）も、社会関係資本を構造的、認知的、関係的の3つの次元から説明する中で、信頼を関係的次元の重要な要素としている。

以上の社会関係資本と信頼の関係は、図1のように整理することができる¹¹⁾。

図1 社会関係資本と信頼の関係



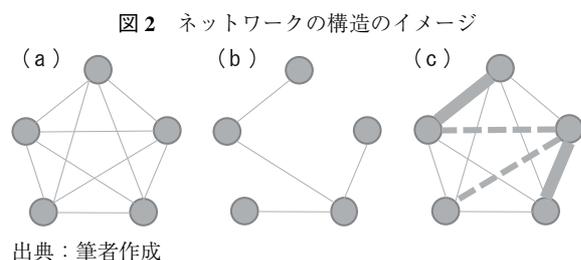
Putnam は 2000 年の著作で議論を進め、社会関係資本を橋渡し型（bridging）と結束型（bonding）に分類している（Putnam，2000）。前者は一般化された互酬性の規範を有し、ネットワーク内部に一般的信頼（薄い信頼）が形成されている状態をいう。橋渡し型の社会関係資本は、新しい情報や知識の獲得を支援するという特徴がある。後者は特定の互酬性の規範を有し、

個人的経験で得られた特定の他者（いわゆる身内）に対する強い信頼が形成されている状態を指す。換言すれば、結束力のある、組織内部の同質的な協力関係が結束型の社会関係資本である。

そして、社会関係資本としてのネットワークに関する議論として、若林（2009）は Podolny and Page（1998）を引用し、ネットワーク組織のメリットを学習効果、社会での正統性の調達、不確実性の低減、取引費用削減効果の4つにまとめている¹²⁾。ここでは図1におけるAとBのどちらの図式を想定しているのかは、明示されていない。ネットワークにおいて育まれる信頼が不確実性を低減し、取引費用を削減する効果があることについては、既に述べた通りである。信頼が正統性につながることは、直観的に理解できるであろう。

信頼と学習効果の関連については次のように考えることができる。組織の学習過程においては、組織的知識創造のメカニズムが働く（秋山，2006）。信頼と組織的知識創造の関連について、まず、信頼に基づく良好な関係性は、対面相互作用を促進して親密感を育み、知識創造における共同化（socialization）を促進する（野中，1996）。共同化とは、個々人が直接体験を共有することなどによって、暗黙知が暗黙知のまま移転することである（野中，1990）¹³⁾。また、共同化には、個々人の間に相互主観性が立ち上がるような場の生成が重要であるが、信頼はそのような場を創り上げることに寄与しうる。一方で、共同化が信頼を醸成するとも考えられている（野中，1996）。さらに、個々人が表出化した形式知は、信頼し合った関係におけるコミュニケーションによってこそ、効果的に伝達され、相互に共有される。

そして、社会関係資本に関する議論の中でも、量的な実証研究を志向する論者は、ネットワーク分析の手法を用いた研究を行ってきた。ネットワークの構造は、次の図2のようなイメージで捉えることができる。図中の●は行為者（個人や組織）を、線の有無は関係性の有無を意味している。（a）はすべての行為者の間に関係性があるのに対して、（b）では関係性が疎

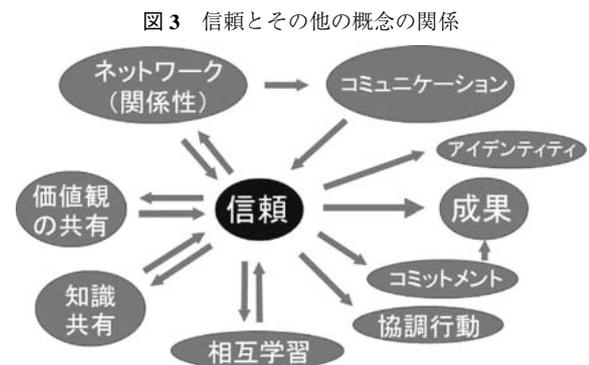


らである。また、（c）は関係性の強弱を線の太さと点線で表現している。

これらのようなネットワークの構造特性は、UCINET というソフトによって、数量的に把握される。例えば、Krackhardt（1992）にネットワークの凝集性という概念がある。これは、ネットワークを構成する個々の行為者間のつながりの強さ（紐帯の強さ）とネットワークの密度¹⁴⁾によって捉えられるものであるが、紐帯が強く、高密度の凝集的なネットワークは信頼関係が発達しやすいとされている（若林，2009）。

IV. 経営学における信頼と他の概念の関係

既にいくつかのものには言及してきたが、ネットワークの構造特性は、それらを独立、ないし従属変数として、別の概念との間の因果関係が分析されてきた。既存研究において検討された、信頼と他の構成概念の関係性を整理して、図示したものが図3である。



紙幅の関係上、ここでは、図中の一部の関係性について説明する。例えば、信頼から協調行動への矢印は、前述した真鍋（2002）の重回帰分析の結果である。図では相互学習と記述しているが、関係的信頼が組織間学習に影響することは、延岡・真鍋（2000）の重回帰分析の成果である。また、真鍋・延岡（2002）は、協豊会や自主研などのトヨタの組織間学習システムが、ネットワークに所属するメンバー間の信頼を育む様子を記述し、それをネットワーク信頼と定義している。ネットワーク信頼は、アイデンティティの確立、知識や価値観の共有、および共同学習と関連する。さらに、信頼と成果の関連の一例としては、“働きがいのある会社”研究によって、上司との信頼関係が働きがいにつながることを示されている（和田編，2010）。

企業を対象とした記事でも、信頼と他の概念の関係

性は取り上げられている。例えば、IDEO社では「助け合いの文化が、顧客に愛される製品デザインを生む」と考えられており、プロジェクト始動時に「誰かの助けが必要になること、その時は助けを求めること」を意識するように指導される。このようにして、他者の助け合いを日常的に目にすることで、互惠の規範が強化され、それが相互の信頼となる¹⁵⁾。

V. 成熟社会研究所における信頼研究

経営学における信頼概念については、以上のように概観することができる。既存研究では、取引「コスト」の削減など、経済的価値の文脈で信頼が注目されてきたことがわかる。また、社会関係資本の研究では、社会関係資本が信頼を生み（もしくは信頼自体が社会関係資本であり）、その信頼が何らかの成果（便益）を生み出すという因果図式が想定されている。いずれにしても、信頼の概念を功利的に扱っていることは明らかである。

経営学が企業という営利追求を使命とした組織を研究の対象とする以上、功利性を捨象することは難しい。しかし、多くの人々にとって、会社組織で過ごす時間は非常に長く、金銭面以外にも様々な形で影響を受ける。経済性や功利性とは別の文脈で、企業における信頼を語ることは、成熟社会について検討する上で重要なテーマに他ならない。

また、経営学の既存研究では、系列取引など、企業間の信頼が主な対象とされてきたが、個人レベルの研究は相対的に少ない。人は与えられた信頼に応えねばという責務の感覚に支えられている場合に、労働のパフォーマンスが上がり、時にオーバーアチーブを果たす（内田，2008）。成熟社会研究所の課題は、追手門学院大学の学生をはじめとする若者の成熟の一助となることであり、個人レベルの信頼の熟成について、さらなる検討が必要である¹⁶⁾。

そして、「どのようにすれば、組織メンバーが互いの間に信頼関係を築くことができるか」に関する、具体的方策はほとんど研究されていない。信頼の形成・熟成過程はブラックボックスのままであり、信頼をいかにして構築するかという点についても、さらにミクロの視点から考えていく必要がある。注9でも述べたように、既存研究では接触回数などで操作化された密な関係性があるなど、ネットワークが存在すれば、そこには信頼が形成されるというロジックに基づいて説明がなされてきたが、それらは必ずしも十分条件とは

いえない。

同様の問題意識から、真鍋・延岡（2003）は信頼の源泉について理論的検討を行っている。彼らは、信頼の源泉の一般性と信頼の形成メカニズムの特性の観点から、信頼の源泉を経済的損得計算、公的ルール、経験、評判、関係性、文化の6つに区分している。この他にも、コミュニケーションや規範、組織文化の醸成といった既存の経営組織論の文脈も含めて、様々な視角からの検討が考えられる。

最後に、今後の研究の対象、および協力企業の候補として、アマタホールディングス株式会社の代表取締役（2017年1月現在）である、熊野英介氏が代表理事を務める公益財団法人・信頼資本財団（京都市）の事例を紹介しておく¹⁷⁾。信頼資本財団は、金融資本主義が支配的なイデオロギーである昨今において、“生命の尊厳を守る社会システムの構築”をミッションとして運営されている。そして、ここでは信頼は資本が増幅するための原資として捉えられている。なお、同財団が対象としている資本とは、自然資本と人間関係資本である¹⁸⁾。

信頼資本財団の最も特徴的な事業に、共感融資事業がある。これは、京都信用金庫と組んで実施している、信頼を担保とした無担保・無保証融資である。融資を求める社会起業家には、担保の代わりに、責任をもって自分の事業を支援してくれる仲間（信頼責任者）を3名以上登録することが求められる。もし、返済ができないような事態になれば、この信頼責任者の顔をつぶすことになり、場合によっては彼らとの関係性が断絶してしまう可能性もある。これは、「何を知っているかよりも、誰を知っているか」を重視するLin（2001）の社会関係資本の議論に近い¹⁹⁾。この信頼に基づく約束という保証システムが機能しており、2016年8月の時点で27の団体に対して累計で8,527万円の融資を行っているが、焦げ付きは1件もないという。

さらに、この融資事業は無利子でもある。利子の代わりとして、融資対象者と信頼責任者が持つ、社会的事業に関する知恵や事業ノウハウの提供が求められる。提供された知見は、信頼資本財団が管理するデータベースに登録され、財団の事業に共感し、参加する人々に共有知として公開される。ここでは、信頼資本財団がこれらの情動的経営資源を正しく管理できるといふ信頼が機能していることは言うまでもない。

このように概略のみを説明すると、簡単なこと

うに思えるかもしれないが、共感融資事業は誰にでもできるものでは決してない。信頼という無形概念を、適切に制御していくノウハウが求められる。そして、そもそも、いったいどのようにすれば、常に信頼関係を構築することができるであろうか。

前述のように、信頼の形成・熟成過程はブラックボックスの中にある。しかし、信頼資本財団の事例に垣間見えるように、現在の支配的なイデオロギーである金融資本主義のオルタナティブとしての可能性があるなど、さらなる知見を蓄積することが早急に求められる概念である。信頼という言葉自体は、目新しいものではないが、そこに秘められたものは、成熟社会研究所の研究対象として、十分に価値のあるものに相違ない。

謝辞

本稿の執筆にあたり、信頼資本財団の熊野英介氏、およびスタッフのみなさまには、ご多忙中ご協力をいただきました。また、香川大学経済学部柴田明准教授は翻訳中の原稿を見せてくださり、同時に議論にお付き合いいただきました。そして、成熟社会研究所「信頼の現場」プロジェクトのみなさまからも助言を賜りました。ここに記して御礼申し上げます。

注

- 1) この短い論考は、2016年3月23日(水)に開催された、成熟社会研究所『信頼の現場』研究プロジェクトにおける筆者の報告内容に加筆し、研究ノートとして再構成したものである。
- 2) *Academy of Management Review* 誌では1998年(Vol.23)、*Organization Science* 誌は2001年(Vol.22)に、それぞれ組織間信頼に関する特集号を発刊している。
- 3) 後で述べる社会関係資本の議論は、個人間レベルのものが中心となる。
- 4) 山岸(1998)は、相手の意図についての情報が必要とされながら、その情報が不足している状態を、社会的不確実性の高い状態と定義し、信頼は社会的不確実性の大きな状況において必要とされるとしている。
- 5) ゲーム理論の繰り返しゲームにもあるように、取引が長期に渡り継続的に行われるならば、機会主義的行動は相手からのしっぺ返しを招く恐れがあり、合理的な選択ではなくなる。長期的な継続的取引においては、信頼に基づいた行動を取る方が、双方にとって有益なものとなる。
- 6) 山岸(1998)の議論は、主に相手の意図に対する期待としての信頼に関するものである。
- 7) 延岡・真鍋(2000)では「相手の能力に対する期待と相手の意図に対する期待」、真鍋(2002)では「自らにとって肯定的な役割を遂行する能力への期待と、自らにとって肯定的な役割を遂行する意図への期待」とそれぞれ定義されている。研究の進展に伴い、少しずつ

定義が整理されていることがわかる。

- 8) レモンは、隠された故障のある中古車を意味する隠語である(山岸, 1998)。
- 9) 既存の議論の中には、ネットワークがありさえすれば、その質やそこでの交換関係などは問わずに、必ず信頼が生まれるという前提に立っているものもあるが、それは決して現実的な想定とはいえないという点には注意が必要である。日置(1992)も“ネットワークさえ形成すれば、組織が活性化する”という安易な認識に対して警鐘を鳴らしている。同様に、稲垣・高橋(2011)による産業クラスター研究においても、「地理的に近接している主体は相互に知り合い、課題や知識の共有が容易になる」という前提で議論を進めることが問題として指摘されている。
- 10) Putnamの研究は、社会関係資本を個人が有するものではなく、地域やコミュニティに蓄積されるものと捉えるマクロな視点からの議論である。
- 11) この議論に関する詳細は、神吉(2007)を参照されたい。
- 12) 若林はネットワーク組織を「個人や組織が、組織の壁を越えてプロジェクトごとに形成したネットワークを通じて1つの目的を追求する協働システム」と定義している(若林, 2006)。このようにネットワークとネットワーク組織を別の概念と考えることもできるが、一方で、寺本(1987)のようにこれらを同義語として用いることもある。本稿は、後者の立場をとる。
- 13) 暗黙知は、ボランニー(2003)の“私たちは言葉にできるより多くのことを知ることができる”という言葉が端的に示すものであり、「語ることでできる分節化された明示的知識を支える、語れない部分に関する知識」と定義される(野中, 1990)。つまり、暗黙知は言葉では表現しきれない主観的・身体的な知のことである。
- 14) ネットワークの密度(network density)は、ネットワークにおいて行為者同士の関係がどれくらい密接であるのか、その程度を示す指標である。ネットワーク上に理論的に存在可能な紐帯の数で、実際にネットワークに存在する紐帯の数を除して計算する(安田, 2001)。
- 15) ウェイン・ベーカー「[助け合う]チームをつくる5つの方法」*DIAMOND* ハーバード・ビジネスレビュー, 2015年7月6日(<http://www.dhbr.net/articles/-/3359>)
- 16) 成熟社会研究所の設立趣意書には「若い人たちが成長の実感を持って、これからの社会をしたたかに、しなやかに生きていくことを応援するために・・・」「成熟社会を生きる若者に資する調査・研究・提言を行う・・・」といった言葉が並んでいる。
- 17) 以下の記述は、2016年8月17日に実施された成熟社会研究所による信頼資本財団への聞き取り調査と、当日、熊野氏によって準備された配布資料による。
- 18) 人間関係資本は、本稿で述べてきた社会関係資本に等しいが、熊野氏の用語に沿い、そのまま記述する。
- 19) Lin(2001)は「人々が何らかの行為を行うために活用するネットワークに埋め込まれた資源」と社会関係資本を定義している。

参考文献

- Barber, B. (1983) *The Logic and Limit of Trust*, New Brunswick: Rutgers University Press.
- Coleman, J. S. (1988) "Social Capital in the Creation of Human Capital," *American Journal of Sociology*, 94, pp.S 95-S 120.
- Fukuyama, F. (1995) *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, Glencoe, IL: Free Press. (加藤寛訳 (1996) 『「信」無くば立たず』三笠書房).
- Jacobs, J. (1961) *The Death and Life of Great American Cities*, New York: Random House. (黒川紀章訳 (1977) 『アメリカ大都市の死と生』鹿島出版会).
- Krackhardt, D. (1992) "The Strength of Strong Tie: The Importance of Philos in Organizations," in N. Nohria and R. G. Eccles eds., *Networks and Organizations: Structure, Form, and Action*, Boston, MA: Harvard Business School Press, pp.216-239.
- Lin, N. (2001) *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge University Press.
- Luhmann, N. (1973) *Vertrauen: ein mechanismus der reduktion sozialer komplexita* t, F. Enke (大庭健・正村俊之訳 (1990) 『信頼-社会的な複雑性の縮減メカニズム』勁草書房).
- March, J., and Simon, H. A. (1958) *Organizations*, New York: Wiley (土屋守章訳 (1977) 『オーガニゼーションズ』ダイヤモンド社).
- Milgrom, P. and J. Roberts (1992) *Economics, Organization and Management*, New York: Prentice Hall (奥野正寛他編 (1997) 『組織の経済学』NTT 出版).
- Morgan, R. M. and Hunt, S. D. (1994) "The Commitment-Trust Theory of Relational Marketing," *Journal of Marketing*, 58, pp.20-38.
- Nahapiet, J. and S. Ghoshal (1998) "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage," *Academy of Management Review*, Vol.23, No.2, pp.242-266.
- Ouchi, W. G. (1981) *Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge*, Addison-Wesley (徳山二郎監訳 (1981) 『セオリー Z』CBS ソニー出版).
- Podolny, J. M. and K. L. Page (1998) "Network Forms of Organization," *Annual Review of Sociology*, Vol.24, pp.57-76.
- Putnam, R. D. (1993) *Making Democracy Work*, Princeton, NJ: Princeton University Press. (河田潤一訳 (2001) 『哲学する民主主義-伝統と改革の市民的構造』NTT 出版).
- Putnam, R. D. (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York; Simon and Schuster (柴内康文訳 (2006) 『孤独なボウリング-米国コミュニティの崩壊と再生』柏書房).
- Sako, M. (1992) *Prices, Quality and Trust: Inter-firm Relations in Britain & Japan*, Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Suchanek, A. (2015) *Unternehmensethik. In Vertrauen Investieren*, Tübingen: Mohr Siebeck (柴田明・岡本丈彦訳 (2017 近刊) 『企業倫理: 信頼に投資する』同文館出版).
- Uzzi, B. (1996) "Social Structure and Competition in Interfirm Networks: The Paradox of Embeddedness," *Administrative Science Quarterly*, Vol.42, No.1, pp.35-67.
- Williamson, O. R. (1975) *Markets and Hierarchies*, New York: Free Press.
- 秋山高志 (2006) 「企業グループの変革を促進するネットワーク・マネジメント-積水ハウス(株)グループの環境志向経営への変革事例の検討」『日本経営学会誌』第18号, pp.29-40.
- 稲垣京輔・高橋勅徳 (2011) 「産業クラスター形成における地理的近接に基づく関係構築プロセス-大阪扇町界限におけるインキュベーション・マネジャーとクリエイター間の関係性の変化-」『組織科学』Vol.44, No.3, pp.21-36.
- 入山章栄 (2012) 『世界の経営学者はいま何を考えているのか』英治出版.
- 内田樹 (2008) 『ひとりでは生きられないのも芸のうち』文藝春秋.
- 勝又壮太郎 (2010) 「顧客の心をつなぎとめる『信頼』と『コミットメント』-経営学輪講 Morgan and Hunt (1994)-」『赤門マネジメントレビュー』第9巻, 第5号, pp.323-334.
- 川崎千晶 (2014) 「組織間信頼の形成プロセス-縁故に基づく信頼の場合-」『日本経営学会誌』第33号, pp.40-49.
- 神吉直人 (2007) 「ネットワークとケイパビリティに関する予備的考察」『神戸大学経済経営研究所 Discussion Paper Series』No.J 86, p.16.
- 鈴木竜太 (2013) 『関わり合う職場のマネジメント』有斐閣.
- 寺本義也 (1985) 「ネットワーク組織とパワー-イノベーションとパワー関係の変革-」『組織科学』Vol.21, No.1, pp.2-14.
- 野中郁次郎 (1990) 『知識創造の経営』日本経済新聞社.
- 野中郁次郎 (1996) 「知識創造理論の現状と展望」『組織科学』Vol.29, No.4, pp.76-85.
- 延岡健太郎・真鍋誠司 (2000) 「組織間学習における関係的信頼の役割: 日本自動車産業の事例-」『経済経営研究年報』第50号, pp.125-144.
- 服部泰宏 (2008) 「日本企業における心理的契約の探索的研究: 契約内容と履行状況、企業への信頼に対する影響」『組織科学』Vol.42, No.2, pp.75-88.
- 日置弘一郎 (1992) 「ネットワークの論理と倫理-近未来組織とネットワーク-」『組織科学』Vol.25, No.2, pp.13-21.
- ポランニー・M 著、高橋勇夫訳 (2003) 『暗黙知の次元』ちくま学芸文庫.
- 真鍋誠司 (2002) 「企業間協調における信頼とパワーの効果-日本自動車産業の事例-」『組織科学』Vol.36, No.1, pp.80-94.
- 真鍋誠司・延岡健太郎 (2002) 「ネットワーク信頼の構築」『一橋ビジネスレビュー』第50巻, 第3号 (WIN), pp.184-193.
- 真鍋誠司・延岡健太郎 (2003) 「信頼の源泉とその類型化」『国民経済雑誌』第187巻, 第5号, pp.53-65.

安田雪 (2001) 『実践ネットワーク分析』新曜社.

山岸俊男 (1998) 『信頼の構造-こころと社会の進化ゲーム』東京大学出版会.

若林直樹 (2001) 「組織間ネットワークにおける埋め込みと信頼のマネジメント-自動車部品産業での外注品質管理活動における境界連結の制度的媒介の日英比較」『社

会学年報』第30巻, pp.219-238.

若林直樹 (2006) 『日本企業のネットワークと信頼』有斐閣.

若林直樹 (2009) 『ネットワーク組織』有斐閣.

和田彰編 (2010) 『日本でいちばん働きがいのある会社』中経出版.