

感謝送付データを用いた組織内間接互惠行動の受益者の特徴分析

中村 凌^{†1}, 今井 哲郎^{‡2}

キーワード: 社会ネットワーク, 感謝送付行動, 互惠行動

1. はじめに

組織を円滑に運営するためには、組織内の人同士の互惠行動が重要である。互惠行動は、直接互惠行動と間接互惠行動に分類される。直接互惠行動とは、特定の相手との間で直接的に利益のやり取りが行われる行動である。一方、間接互惠行動とは、行動の恩恵が相手から直接返ってくるのではなく、周囲からの評価や信頼を通じて間接的に利益を得る行動である[1]。

しかし、既存の間接互惠研究では、人間の行動を対象とした実証研究において、観測の困難さから十分なデータが得られないという課題があった[2]。そこで本研究では、株式会社東京技術計算コンサルタントが開発したブロックチェーンを用いた感謝送付ポイント配布システム「tBC」に着目する。tBC は同社内で 5 年間運用されており、その配布履歴データを分析する。さらに、tBC の送付履歴は組織内の全員が閲覧可能であるため、行動が可視化されている点も大きな利点である。このような実データを用いることで、既存の研究におけるデータ不足の課題を解決できると考えられる。

また、間接互惠行動を多く受ける人の特徴を明らかにし、それを他の人が模倣することで、組織の活性化につながると考えられる[3]。しかしながら、tBC の送付履歴に基づいて間接互惠行動の実態を分析した研究は、これまで十分には行われていない。

そこで本研究の目的は、tBC の実データに基づき、間接互惠行動の実態、特にその提供者および受益者の特徴を明らかにすることである。これにより、間接互惠行動を促進する仕組みを明確にできれば、組織内でそれを模倣・促進する仕組みづくりに貢献できると期待される。

2. 研究方法

tBC の 5 年間の送受信履歴を分析する。分析するデータには、送信者社員番号、送信者所属部署、受信者社員番号、受信者所属部署、送信日、カテゴリーなどがある。直接互惠行動の定義を送信者が送信した日の 30 日以内に受信者が送り返しているものとした。また、間接互惠行動の考え方について説明する。図 1 において、A が B に感謝送付をする。感謝送付をするのは、B は A に対して親切な行動をしたと考えられる。その感謝内容を見た D が B に対して親切な行動をする人だと感じ、別の機会に感謝送付をする。

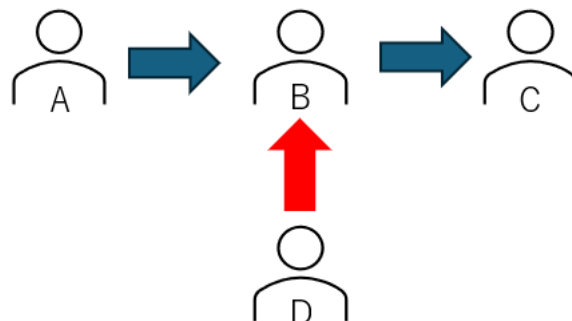


図 1 間接互惠行動の例

さらに、B が C に送信をする。その送信を見た D が、B に対して感謝できるいい人だと判断し、別の機会に感謝送付をする。本研究ではこの 3 組の感謝送付行動がいずれも観測されたとき D から B への感謝送付を間接互惠行動であるとみなした。なお D は B が送信したことがない人であり、B と D は直接互惠の関係ではないとする。

本研究ではまず、行われた互惠行動の実態を明らかにするために、直接互惠行動と間接互惠行動とこの二つに該当しないその他の三種類の送受信の総量と割合を調査した。また、間接互惠行動は個人的なやり取りとして行われるとみられるので、「ライン業務」「ライン以外業務」「業務以外」の三種類あるカテゴリーのうち「業務以外」に注目してその割合を分析する。さらに、間接互惠行動を与える回数が多い提供者と受ける回数が多い受益者の特徴を調べ、当てはまる人の職階や在籍年数を調査し、間接互惠行動に関与する人の特徴を明らかにする。

3. 結果・考察

図 2 と図 3 は直接互惠行動、間接互惠行動、その他の総量と割合の図である。これらの図から、総量に関係なく直接互惠行動、間接互惠行動とみなす割合の変化は少ない。それぞれの割合は、直接互惠行動は約 10%、間接互惠行動は約 6% である。間接互惠行動より直接互惠行動の方の割合が常に多いので、直接互惠行動の方の発生率が高いと考えられる。また、割合の変化は少ないので、感謝送付を日常としてこの割合で意識していると考えられる。また、間接互惠行動より直接互惠行動の方の割合が常に多いので、直接互惠行動の方の発生率が高いと考えられる。

^{†1} 長崎大学大学院 総合生産科学研究科

^{‡2} 長崎大学大学院 総合生産科学研究科

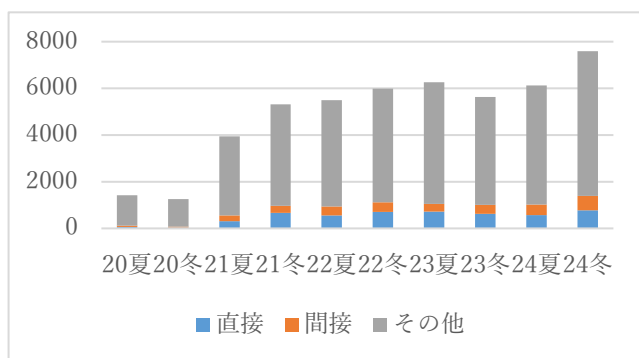


図 3 直接互惠行動,間接互惠行動,その他の送信総量

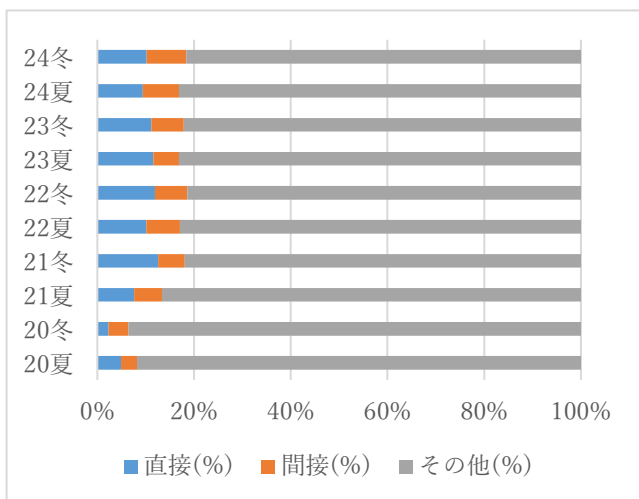


図 2 直接互惠行動,間接互惠行動,その他の全送信における割合

図 4,図 5,図 6 より、間接互惠行動における業務以外の割合が、ほかの二つと比べて高い。また。ライン業務の割合がほかの二つより低い。ライン業務がグループ内の仕事で、業務以外はグループ外の仕事なので、間接互惠行動は業務ではなく、プライベートの感謝が多いと考えられる。

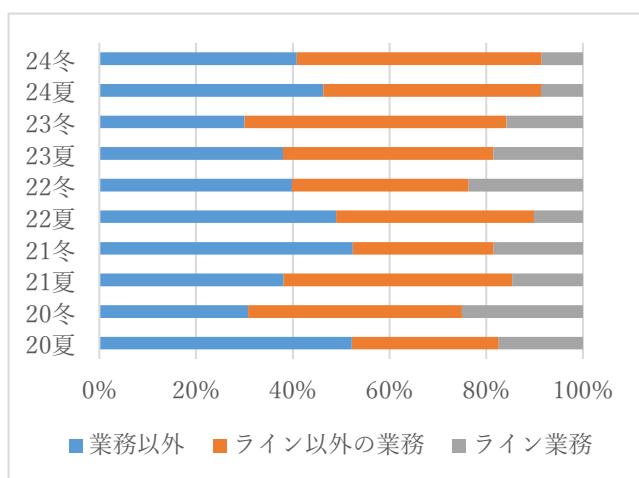


図 4 間接互惠行動におけるカテゴリーの割合

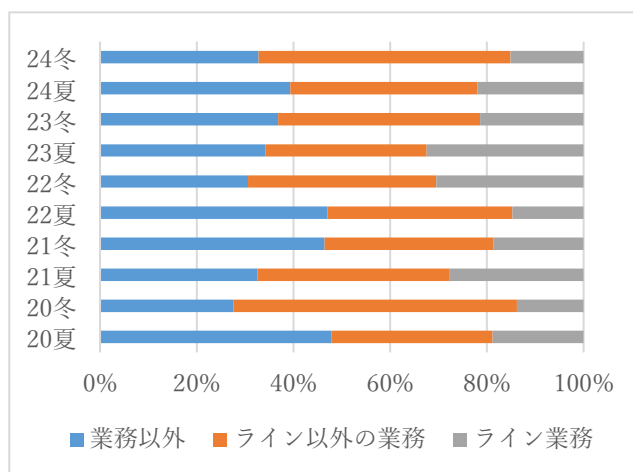


図 5 直接互惠行動におけるカテゴリーの割合

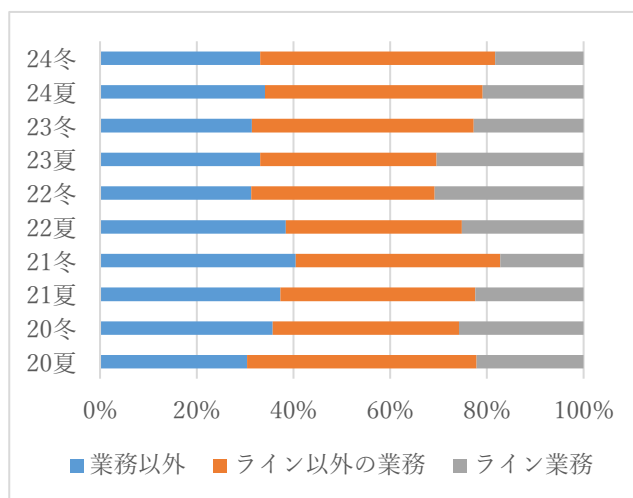


図 6 その他におけるカテゴリーの割合

提供者は職階が高い人や在籍年数が長い人が受益者より多い。受益者は在籍年数が短い若手が多い傾向がある。

謝辞

本研究の成果の一部は東京技術計算コンサルタントとの共同研究の成果です。tBC 送受信履歴のデータをご提供いただいたほか、ミーティングにおいては貴重なご意見を頂きました。関係者各位に感謝いたします

参考文献

- [1] NEC ソリューションイノベータ株式会社, 山本純一, 互恵性・社会関係資本とウェルビーイング
https://note.nec-solutioninnovators.co.jp/n/n4779876122ee?utm_source=chatgpt.com#55659227-a1f3-45dc-b99e-133fddcbb507 (2026 年 1 月 10 日参照)
- [2] 岡田勇, 「社会的ジレンマに適応的な規範の計算社会科学: 理論・実験・シミュレーションの統合」『計算社会科学』・論文 社会情報学 第 8 巻 2 号 2019
- [3] 倉川清志, 松嶋拓也, 栗飯原萌, 古市昌一, “賞与査定における情意評価への社内メッセージ交換システムの応用と評価”, 情報処理学会論文誌デジタルプラクティス, 54 号, Vol. 4, No. 2 (Apr. 2023),