

謝罪の流儀

人はどのように謝罪すれば許されるのだろうか。過去には、不祥事後の見事な謝罪により、売り上げを大きく伸ばした企業がある。一方で、謝罪後もバッシングが収まらず、苦境が続くケースも多い。

企業不祥事が起こった際の謝罪会見を報道で接するたびに、こうした疑問が湧きあがる。

そもそも謝罪とは、それまでに構築したお互いの信頼関係を故意または過失によって壊れた場合に、信頼関係を回復するために行うことである。しかし、同じように謝罪しても、受け入れられる場合と受け入れられない場合がある。両者にはどのような違いがあるのか。

経済学には「謝罪の経済学」という考え方がある。伝統的な経済学的には、金銭的または非金銭的な負担をともしない謝罪は“チープトーク”と呼ばれ、関係者に利害の一致がみられる場合を除いて、信頼は回復できないと考える。したがって、謝罪が信頼を取り戻すためには、金銭的・非金銭的コストをともしることが有効といえる。

他方、2017年のノーベル経済学賞受賞分野となった行動経済学における研究では、必ずしもコストをともし謝罪をすれば許されるわけではない、ということも明らかとなってきた。

例えば、ネットショッピングでは顧客の付した評価がその店の売り上げに大きく影響する。そのため、店側としては低評価をつけた顧客にその評価を取り下げてもらいたいはずである。そこで、どのような謝罪をすれば取り下げてもらえるか、Abeler et. al (2010)¹は世界最大のネットオークションサイトである eBay で実験を行っている(実験はドイツの eBay で実施)。

ここでは、サービスが悪いことに不満で低評価をつけた顧客に対して、評価を取り下げてもらおうよう3つのタイプのメールを送った。

1. 誠実で丁寧な謝罪文のみで、評価を取り下げたいというメール
2. 2.5ユーロ支払うので評価を取り下げたいというメール
3. 5.0ユーロ支払うので評価を取り下げたいというメール

顧客が合理的ならば、5.0ユーロを受け取ったうえで取り下げられるだろう。しかし結果は、誠実で丁寧な謝罪文のみの場合が最も取り下げ率が高く44.8%、次いで5.0ユーロ支払う場合で22.9%、最も低い取り下げ率だったのが2.5ユーロ支払う場合の19.3%であった。

この実験によると、金銭的報酬の代わりに誠実で丁寧な謝罪文を受け取った顧客の方が、評価を撤回する確率が2倍以上高いのである。

これは示唆に富む結果であろう。不十分な金額ならば、出さない方がましなのである。企業は社会的な存在でもある。多くの人びとから許しを得るためには、誠実で丁寧な謝罪が最も有効な方法である。

(撞球者)

1 Johannes Abeler, Juljana Calaki, Kai Andree and Christoph Bask, “The Power of Apology”, *Economic Letters*, 2010, Vol.107(2), pp.233-235

当コラムの著作権は株式会社帝国データバンクに帰属します。著作権法の範囲内でご利用いただき、私的利用を超えた複製および転載を固く禁じます。

今年のトレンドについて考える

今年のトレンドとしてみなさんは何を思い浮かべるだろうか。著者的には 2017 年は電気自動車の普及が現実味を帯び、大きなトレンドとなった年といえるのではないだろうか。イギリスやフランスは 2040 年以降ガソリン車とディーゼル車の販売を禁止すると表明したほか、中国も政府主導で電気自動車の普及を推進している。また、電気自動車は製造に必要な部品数が大幅に減少することなどから、参入障壁も低いと言われており、異業種からの参入も相次いでいる。最近では掃除機で有名なイギリスのダイソン社が 2020 年までに電気自動車市場への参入を表明した。

私自身は電気自動車に乗ったことはないのだが、かつて妻が電気自動車関連ベンチャー企業に勤務していたこともあり、何回か試乗したことがあると言う。妻曰く「アクセルを踏んだ時の加速感がガソリン車と比べものにならない」とのことであった。昔、遊んだラジコンカーの原理同様に電気自動車はモーターの回転がダイレクトに推進軸回転につながるため、エンジン内の吸気・圧縮・爆発、クランクによる推進軸の回転というプロセスをたどるガソリン車とは比べものにならない瞬発力がある。

政府主導で電気自動車へのシフトを進める英・仏・中の三カ国に対し、ガソリン車の生産・販売で優位にある日・独・米の三カ国にとって、電気自動車への急激なシフトは従来のサプライチェーンや産業構造の変革が不可避となる。また、利用者視点では、充電時間の長さや航続距離の短さが今後の本格的な普及に向けてのネックと言えよう。ガソリンであれば、2分程度で給油が完了する一方、電気自動車では急速充電で 20~30 分はかかるという。電池の経年劣化で電池の減りが早くなるという事態も想定されるうえに、劣化したリチウムイオン電池を搭載した中古電気自動車はリセールバリューが低くなると見込まれている点も気になる。携帯電話やスマホの電池残量がなくなりそうだという場面はよく経験するが、電気自動車で外出した際に同じ思いは避けて通りたい。

こうしたなか、10月25日にはトヨタ自動車がリチウム電池に比べて航続距離が大幅に改善する全個体電池について 2020 年代前半の実用化を目指すと発表し、今後の電池の性能改善に大きな期待がかかる。米国でフォードがフォード・T 型を発売したのは 1908 年に遡る。100 年に一度と言われている産業変革の行方と次の自動車業界の覇者を見守っていきたい。

(ヒデトシ)

当コラムの著作権は株式会社帝国データバンクに帰属します。著作権法の範囲内でご利用いただき、私的利用を超えた複製および転載を固く禁じます。

副業・兼業を人手不足の解決に

弊社が10月に調査した「人手不足に対する企業の動向調査」では、正社員が不足している企業は49.1%と5割近くに達し、2006年の調査開始以来で過去最高となった。ただ、人手不足の状況は、業種によっても違いがある。業種別では「情報サービス」が70.9%と7割を超え、トップ。以下、「メンテナンス・警備・検査」や「運輸・倉庫」「建設」など6業種が6割台。他方、過剰と回答した割合が高い業種は、「繊維・繊維製品・服飾品卸売」(18.1%)、「出版・印刷」(17.7%)、「娯楽サービス」(15.8%)、「農・林・水産」(15.4%)、「医薬品・日用雑貨品小売」(15.4%)となっている。

人手不足のなか、納期の順守や売上拡大を目指す企業は、生産効率化のための施策をとっているが、調査結果からは、人手不足は、解決していないと考えざるを得ない。結局、しわ寄せは従業員におよぶ。

人手不足が深刻ななか、厚生労働省は11月に、有識者による「第4回柔軟な働き方に関する検討会」での検討結果を「モデル就業規則の改定案」として公表した。

この改定案は、現在のモデル就業規則にある「第3章 服務規律」の順守事項にある「許可なく他の会社等の業務に従事しない」を緩和し、「事前に所定の届け出をした場合、勤務時間外に他の会社等の業務に従事できる」といった内容に替えるというものだ。

副業・兼業は働き過ぎを助長することになるのではないか、という懸念も残るが、人手不足の解決策の一つとして、副業・兼業をうまく取り入れるように舵取りをすることは、できないだろうか。

例えば、人手の過剰感が強い業界に属する企業が率先して副業・兼業を許可し、政府は、その副業・兼業を取り入れた企業に対して補助金などで助成する。また、人手不足業界で副業・兼業した従業員には、副業・兼業先での所得税を軽減するなどの策を練れば、人手不足を緩和できはしないだろうか。成長力強化に向けた労働市場の課題解決の手段として「労働移動の円滑化」があがっているが、現状の人手不足を少しでも改善するためには、一考の余地があるのではないだろうか。

(昭和枯れすすき)

当コラムの著作権は株式会社帝国データバンクに帰属します。著作権法の範囲内でご利用いただき、私的利用を超えた複製および転載を固く禁じます。

美術史を学ぶビジネスマン

いま、美術史を学ぶビジネスマンが増加しているという。経済のグローバル化が進むにつれ、主に欧米を中心とした「自国の美術史の話をできなければ社会人として恥ずかしい」という考え方に触れる機会が増えていることが背景にあるようだ。

これまでも、海外旅行や留学先などで、自国の歴史に関する話ができることは最低限の教養とみなされてきた。

そうした折、最近読んだ木村泰司著『世界のビジネスエリートが身につける教養「西洋美術史」』（ダイヤモンド社）が非常に興味深かった。同書によると、欧米における「美術」とは、直接的な政治や宗教と異なり、最も無難な話題であると同時に、それぞれの時代や宗教、政治、哲学、風習などが美術品や建築に盛り込まれているという。つまり、美術史を学ぶとは、その国の歴史や文化、価値観を学ぶことにつながるといえよう。

そのため、海外への進出を考える企業が増えていることが背景となり、いわゆる幹部候補たちを対象にその教養を身につけさせているのである。

しかし、美術にこうした要素が含まれているのであれば、美術史はビジネスエリートのためだけでなく、美術史を通して世界史を学ぶこともできるかもしれない。そうであれば、世界史を学ぶ中学生や高校生にとっても、有益なのではないだろうか。そうして学んだ教養は、一段と国際化が進むであろう将来の大きな糧となるに違いない。

もちろん、日本の美術史を同時に学ぶことで、歴史の縦（時代）と横（地域）から世界史と日本史をリンクさせることができる。

では、どのように学べばいいのだろうか。その点、日本は海外美術に関する展覧会などが多く開かれている。しかし、単に美術品を鑑賞するだけでは、外国語の映画を字幕なしでみているのと同じともいえる。そのため、その場にいる学芸員に教わりながら鑑賞したり、有料でもオーディオ・ガイドなどを利用することで、より深く美術品などを理解することができよう。

また、旅行先では、少しだけ時間を割いて、地元の博物館や美術館に立ち寄るのもひとつの方法であろう。今回偶然にも、新たな発見の多い書籍との出会いに恵まれた。私にとって新たな楽しみが増えたことは望外の喜びである。

(撞球者)

当コラムの著作権は株式会社帝国データバンクに帰属します。著作権法の範囲内でご利用いただき、私的利用を超えた複製および転載を固く禁じます。