

# ストーリーテリングと対話

(株)葵経営コンサルティング 中島 和人

経営環境の大きな変化にともない、トップが将来の組織の姿を明確に示すことは従来に比べ困難になっています。そんななか現場の一人ひとりの従業員の自律的な判断や行動はより求められることとなり、その判断・行動の基準となる経営理念等の重要性は増しており、多くの組織が理念等の作成をおこなっています。しかし作成はしたものの上手く組織に浸透させられないケースも少なくないようです。そこで興味深い解決法として中原淳氏等の考えを以下紹介したいと思います。

そもそも複雑な価値観や信念を表現する経営理念を伝えるということは、単純なデータを伝えることと異なり、受け手の従業員が内容を理解したり、納得したり、腹落ちしたりすることが必要です。しかし伝え手の**伝える方法**が適切でなかったり、理解を**促す仕掛け**が不十分であると、従業員は経営者が経営理念に込めた意図を理解することができず、結果、判断・行動を変えられないこととなり、それが浸透を阻む理由のひとつとなります。

そこで**伝える方法**として最近注目を集めているのが、「ストーリーテリング」というコミュニケーションの方法です。「コトバンク」<https://kotobank.jp/>によるとストーリーテリングとは、「伝えたい思いやコンセプトを、それを想起させる印象的な体験談やエピソードなどの“物語”を引用することによって、聞き手に強く印象付ける手法のこと。抽象的な単語や情報を羅列するよりも、

相手の記憶に残りやすく、得られる理解や共感が深いことから、企業のリーダーが理念の浸透を図ったり、組織改革の求心力を高めたりする目的で活用するケースが増えています。」とあります。

心理学においても、人間は「誰が、いつ、どこで、どのような事件に巻き込まれ、どんなことを行い、どういう結果が生まれたのか」という「物語文法」と呼ばれるテンプレートをもっており、この形式に合致している情報は記憶や理解が促進されるということです。よってストーリー形式で伝えることは、数値化されたデータや箇条書きの文章での情報伝達に比べ、人間の認知的特性にかなっており、話し手の意図が伝わりやすい効果的な伝達手段のようです。

ただ経営理念を従業員が理解し行動を変えるには、さらに**伝え手と受け手の間にテーマに関する意味の共有**がなければ、物語形式であっても不十分かもしれません。

なぜなら言葉は人それぞれ想起するイメージが違っており、管理職のもつ言葉のイメージと経営者が想起するそれが同一とは限りません。そこで**意味の共有をはかるべく、伝え手と受け手が意見を述べあい、物語を語り合い、相互理解を深める機会（＝対話）**といった**促す仕掛け＝心も動かすコミュニケーション**も加えて必要になるというのが中原氏等の考えです。

出典「ダイアログ 対話する組織」中原淳 長岡健

# 人工知能は人間を超えるか？

株式会社コスモシステム 佐藤 修

8月初旬のニュースで、東京大学医科学研究所の附属病院が導入した人工知能が、専門の医師でも診断が難しい特殊な白血病を僅か10分ほどで見抜き、60代の女性患者の治療法を変えるように提案し、命を救ったことが分かりました。この人工知能は他にも、医師では診断が難しかった2人のがん患者の病名を突き止めるなど、合わせて41人の患者の治療に役立つ情報を提供しています。専門家は「人工知能が人の命を救った国内初のケースと言っている」と指摘しています。

東京大学医科学研究所の附属病院は、アメリカのIBMなどと共同で、人工知能を備えたコンピュータシステム「ワトソン」に2000万件に上るがん研究の論文などを学習させ、診断が極めて難しく、治療法也多岐にわたる白血病などのがん患者の診断に役立てる臨床研究を進めています。

「ワトソン」というと、2011年2月にアメリカの人気クイズ番組で、歴代チャンピオン2人に対して勝利を収め、賞金100万ドルを獲得したことで注目されました。

その他に人工知能が注目されたニュースとしては、今年3月にグーグルが開発した人工知能の囲碁ソフト「AlphaGo」が、韓国のイ・セドル名人との五番勝負にて連勝で早々に勝利した（最終結果は4勝1敗）というものがあります。「コンピュータがハンディなしで勝てるのは10年先」とみていた世界の囲碁関係者の「常識」を覆す、衝撃的

な結末だったようです。対戦したイ・セドル名人は世界ランク5位で、日本の最高位にある井山裕太名人ですら世界ランク17位ですから、そのレベルの高さがうかがえます。

過去には1997年にIBMのスーパーコンピュータ「ディープブルー」が、チェスの対戦で当時の世界チャンピオン、ガルリ・カスパロフに勝利しています。

我が国の将棋界でも、将棋ソフトとプロ棋士との対戦が1990年代から行われています。2009年までの公開対局ではコンピュータ側の負けが多かったものの、2010年から2012年にかけての公開対局ではコンピュータ側の勝率が9割を超えています。

従来のコンピュータは手続き型のプログラミングがされており、あらかじめ処理の流れが指定されています。想定される判断はあるものの、決められた処理手順の中で短時間に大量の処理をするのが得意な機械でしかありませんでした。対して人工知能は、多くのデータに基づき、コンピュータが自ら推論・学習・判断などを行い、人間の知能の働きを人工的に再現したものになっています。

人工知能を支える技術は「機械学習」や「ディープラーニング」、「ニューラルネットワーク」というものです。これらの技術については次号以降でご紹介します。

# 遺言の落とし穴

弁護士 長谷川 留美子

相続が「争続」にならないように、遺言書の作成が奨励されています。遺言書によって相続人間の争いを防ぐことができれば、それに越したことはありません。

しかし、遺言書を作成しても、思わぬ事態が起こることがあります。

たとえば、特定の有価証券の名称を記載して、ある相続人にそれを相続させる遺言をしたとします。ところがその後、証券会社からもっと配当金のいい金融商品があると勧誘を受けた結果、先の有価証券を売却して、新たな金融商品に買い換えてしまったとしたらどうなるでしょうか。先の有価証券と新たに買った金融商品とは、同一性が認められない限り、その部分の遺言の記載が無効になる恐れがあります。

又、最近の高齢化によって、ある相続人にある不動産を相続させる遺言を作成した後に、遺言者が判断能力を失い、財産管理の必要性から成年後見人が選任されたとします。遺言者を施設に入所させる費用が必要となり、後見人がその不動産を売却してしまったらどうなるでしょうか。相続開始時に遺言の目的物がなくなため、やはりその部分の遺言の記載は無効となります。

以上は遺言の内容に関するのですが、遺言の方式に関することもあります。公正証書遺言の場合にはそれほど問題になることはありませんが、自筆証書遺言(遺言の全文と日付と氏名を自書して押印)では、しばしば法

定の方式を守っていないために無効になることがあります。例えば、「□年□月吉日」と書いたために無効とされたものがあります。又、最近の判例には、印鑑を押す代わりに花押の記載をしたために無効とされたものがあります。記載の訂正の仕方も、「自筆証書中の加除その他の変更は、遺言者が、その場所を示し、これを変更した旨を付記して特にこれに署名し、かつ、その変更の場所に印を押さなければ、その効力を生じない。」と定められていますので、書き間違えると面倒です。

ところで、最近、民法の相続に関する規定の改正について、中間試案が発表されました。そこでは、自書を要求する範囲について、①自筆証書遺言においても、遺贈等の対象となる財産の特定に関する事項については、自書でなくてもよい(例えばパソコンで印字してもよい)。②そのときは、その事項が記載されたすべての頁に署名し、これに押印をする、とされています。また、現在は訂正の箇所に「署名及び押印」が必要とされていますが、これを改め、署名のみで足りる、とされています。

相続法については他にも色々な改正が検討されていますので、注視したいと思います。

(随想)

## 「全員投票」への対処を！

センター会長 杉浦 正康

今年のビッグニュースとして報じられたイギリスの「EU離脱」問題は、私たちにも大いに関係のある重大な問題提起をしているように思います。アメリカの一強とアジアの台頭に対抗するには「小異を捨てて大同につく」しかないとの判断だったのでしょうが、我々がとても無理だろうと思っていた「欧州の統合」がついに実現し一大経済圏としてアメリカやアジアに対抗できる体制が出来たのでした。

ところが、ドイツが今や経済の牽引力になり、発言力も強くなってきていることに対して一番面白くなく思っているであろうイギリスが、ついに「EU離脱」をめぐる国民投票を実施したのです。

「EU」加盟の現況に対していろいろ批判が寄せられるためキャメロン前首相はいら立ちを感じたうえ「それならいっそのこと国民投票によって決着をつけよう」ということにしたわけです。前首相自身はそうすれば「残留」の結論が出るだろうと考えたようです。

ところが案に相違して「離脱」が僅差で決まってしまったため責任を感じて直ちに辞任せざるを得なくなってしまいました。

現在の世界各国の民主政治は基本的に「代議員制」で成り立っていますが、そのばあいどうしてもひずみが生じ国民の総意が反映されとは限らないのが実情です。そこで最近「構成員全員による投票」が各所で行われるようになってきました。代表制民主主義への反省のような現象ではないかと思われます。

イギリスの「対EU離脱問題の国民投票」はその点で画期的な試みだったように思います。これが契機になって様々なところで「国民投票的」な直接民主主義の形態が採用されることが多くなるような気が致します。

そこでこの「国民投票的」な意思表示が本当に国民の意見を正確に表現しているものなのか否かが問われなければならないと考えます。イギリスの場合でも結果が発表された後「こんな結果が出るとは?!」とびっくりし、「こんなことなら自分の本当の意見を入れれば良かった」と反省した人が少なからずいたということです。「多分『残留』が勝つだろうから少しは批判的な意見もあるということ」を分かってもらおうと思って『離脱』に入れただけだ」というわけです。

このような心理状態での投票は「賛成」「反対」の二者択一を迫られた場合往々にしてありうることです。それは中間的な「どちらかと言えば・・・」程度の意見を排除するからです。

もう一つの問題は「デマゴギー」による誘導に左右されやすいという事実です。イギリスの場合も事実反する宣伝(デマゴギー)がおこなわれそれが大きく影響を与えたことが伝えられています。

いずれにしても今後は様々な場所と場合に「全員投票」による意見集約の方式が採用されることが多くなると考えられますので、各人がその場合に的確に対処できるような心の用意をおかねばと考える次第です。

## 康友会ゴルフ同好会

### 第259回 例会成績

平成28年7月6日(水)

春日井カントリークラブ

順位	氏名
優勝	足立 文夫
準優勝	杉浦 康晴
3 位	日置 亨

他参加者 山口光治、藪井 満、荒井栄児  
三輪厚雄、古田益三  
(順不同・敬称略)

## 訃 報

「康友会」名誉顧問の大矢哲様が  
平成28年6月にご逝去されました。

ご生前のご厚情に深く感謝すると  
ともに、ここに謹んで哀悼の意を表  
し、ご冥福をお祈り申し上げます。

康友会事務局

### <次回開催>

平成28年9月13日(火)  
緑ヶ丘カントリークラブ

## 9月、10月の税務・労務

### 9月の税務・労務

- 12日 ◇源泉所得税の納付  
◇住民税特別徴収額の納付
- 30日 ◇平成28年7月決算法人の確定申告、1月決算法人の中間申告、10月・1月・4月決算法人の消費税中間申告  
(400万円超)  
◇平成28年7月決算法人の事業所税申告及び納付



### 10月の税務・労務

- 11日 ◇源泉所得税の納付  
◇住民税特別徴収額の納付
- 31日 ◇平成28年8月決算法人の確定申告、2月決算法人の中間申告、11月・2月・5月決算法人の消費税中間申告  
(400万円超)  
◇平成28年8月決算法人の事業所税申告及び納付  
◇個人住民税第3期分の納付  
◇労働保険料の納付(第2期分)  
(労働保険事務組合委託の場合  
…11月14日)







## ご案内

### ● 康友会からのお知らせ

#### 【無料法律相談日(予約制)】

平成28年 9月 15日 (木)  
 平成28年 10月 17日 (月)  
 平成28年 11月 16日 (水)  
 弁護士 長谷川 留美子

### ● センターからのお知らせ

#### 【無料よろず相談日(予約制)】

平成28年 9月 15日 (木)

### 職員ふるさと紹介 ～石川雅恵 編～ 島根県



～足立美術館～ 四季折々の美しい日本庭園が  
 楽しめます。機会があれば是非ご覧ください。

### ☆表紙の写真募集☆



葵総合経営センターではセンターだよりの  
 表紙に掲載する作品を募集しています。

撮影された写真はもとより、陶芸や生け花  
 絵画など様々な作品を募集しております。(こ  
 ちらから撮影に伺うことも可能です。)

自薦他薦は問いません。ご応募はお気軽に  
 担当者、右記の電話番号へご連絡ください。

### ◎休日のお知らせ

#### 9 月

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

#### 10 月

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

★税務・労務・経営・法律に関することなら  
 専門家が何でもご相談に応じます。

### ● 税務相談

税 理 士 杉浦 康晴  
 税 理 士 杉浦 正康  
 税 理 士 古田 益三

### ● 労務相談

特定社会保険労務士 杉浦 玲子  
 特定社会保険労務士 都築 玲香  
 社会保険労務士 松原 里美

### ● 法人関係手続相談

行 政 書 士 加藤 紀男

### ● ライフプランの相談

ファイナンシャルプランナー(CFP) 二村 晃司

### ● 医療・介護経営相談

医療経営コンサルタント 中島 和人

### ● 相続相談

相続診断士 横尾 泰幸

### ● 法律相談

弁 護 士 長谷川 留美子

上記についてのお申し込みお問い合わせは  
 葵総合経営センター TEL (052) 331-1740 総務まで



### 葵総合経営センター・康友会ニュース

#### 『広報委員会』

早川 毅 石川雅恵 中島和人 加藤紀男  
 都築玲香 関井千里 都築将史 田中裕佳梨  
 松谷麻美

ここ最近「瞑想」が話題になっています。か  
 のスティーブ・ジョブズも実践していたとのこ  
 とですが、瞑想には脳の疲れをとるという科学的  
 な根拠があるそうです。脳に疲労が蓄積して  
 いるとどれだけ体を休めても、疲労感は解消さ  
 れないそうで、瞑想はその解消につながるそう  
 です。ジョブズのあのパワーの源は瞑想だった  
 のでしょうか。 中島 和人