

「受け手視点」の情報発信

～ 社会のお役に立つ研究所を目指して～

常務取締役
技術開発本部長

田中 孝明

Takaaki Tanaka
Managing Director

研究機関にとって、研究内容、技術開発の成果などの情報発信は、極めて重要な役割を果たしている。社内外の関心を高めることで、現場からの視点も加わり事業化へ展開する可能性が高まる。また事業化が進めば、研究者のやりがい、達成感にもつながりそのモチベーションが大きく向上する。

しかしながら、研究所に存在する優れた知的財産、研究開発技術が専門外の人たちに十分理解されていると言えるだろうか。当技術開発本部としても、「技術開発ニュース」の発行をはじめ「テクノフェア」・「技術研究発表会」を開催するなど社内外への情報発信に日頃から努力しているものの、その反応からも改善の余地は大きいと感じている。

その原因の一つとして、情報発信する際、情報の「受け手視点」への配慮が欠けているのではないかと、いう懸念を抱いている。高度で専門的な内容を「受け手の視点」に立って発信することは本当に難しいと思う。また、「伝えることの難しさ」は研究情報発信に限らず、一般的な事象としてどこの職場でも起こりうる課題でもある。

(以下、某新聞に「伝えることの難しさ」という題目で執筆した我が拙文より引用させて頂く)

『私自身、常日頃、社員全体への情報伝達が、いかに大変かを感じている。上司が本社の会議で聞いたことを、職場に戻り部下に伝えそれをまた現場に伝える。本人は伝えつつも、その内容が取り違えられたり、殆ど伝わっていないことがよくある。

本社は「現場は意向をよく理解していない」と言い、現場は「本社は、実態をよくわからずいろいろ指示を出してくる」と不満に思う。「本社の押し付け、現場のやらされ感」がもたらす理解のすれ違い現象だ。

たとえばこんな話もある。ある会議で、ふたつの部門が意見の異なる問題を、激しく議論した。何時間もかけてようやく双方が納得する結論にたどりついた。ところが、後日、議事録をつきあわせて確認すると、結論が正反対だったので驚いたという。「理解の一致」を得たはずなのに、自分たちの部門の考えを優先し、双方が都合のよい解釈をしていたのだ。



人は立場や経験、感情などで自分の都合の良いように話を聞いてしまいがちである。意見交換のできる会議でさえこうなのだから、多くの人に「思い」を伝えていくのは本当に難しい。

「伝えることの難しさ」の裏には、このような伝達側と受け手側との間に「目に見えない厚い壁」があるのだ。正しい意思伝達のためには「受け手側」が正確に理解しているかどうかを常に考え、一方通行にならないようにする努力が重要となってくる。』

(以上引用終わり)

このように一般でも頻繁に起こりうるのが、研究情報の発信となるとさらに悩ましい。私の体験からすると、この課題を克服するためには、くり返し、くり返し機会をとらえて情報発信することが不可欠であり、その上でさらに留意すべき点がふたつある。

まず第一に、発信情報の内容が、正確さを損なわずに分かり易いものでなければならないということである。研究開発情報は、正確さを求めれば求めるほど、内容が精緻になり、分かり易さがどんどん失われてくる。とくに研究者は自分が日常的に使っている専門用語になじみ過ぎているため、一般の人たちに通じないことをつい忘れて、それらを羅列してしまいがちになる。こうなると専門外の人にとっては理解しがたく、結果的に情報発信は失敗に終わる。つまり、専門的な研究内容をいかに噛み砕いて「分かり易く」ポイントを整理して伝えられるかが鍵なのである。

第二は、私たちが積極的に社内外の現場へ出向き「直接的かつ双方向の対話」の機会を多くし、理解を深めるということである。対話活動は研究への関心を高め現場のニーズを捉えるだけでなく、新たな視点や見解に気づかされることも多い。

また、自分の考え方を相手に理解・浸透してもらうことができる重要な手段でもあり、その成功事例の積み重ねが研究者の自信となり、モチベーションの向上にもつながる。

いずれにしても、「研究の存在意義」を高め「社会のお役に立つ研究」につなげていくためにも「受け手視点」に立った情報発信は欠かせないと考えている。今後とも関係者の皆さんと共に努力してまいりたい。