

前向きの信頼と後ろ向きの信頼

同志社大学 心理学部 教授
中谷内 一也



Profile

略歴

1962年 大阪生まれ
1985年 同志社大学文学部心理学専攻卒業
1990年 同大学院博士課程を単位取得退学、
日本学術振興会特別研究員
1994年 静岡県立大学
2001年 帝塚山大学を経て
現在、同志社大学心理学部教授

1. はじめに

今日の日本では、「安全・安心」の実現が多くの領域で目標として掲げられています。このことは鉄道事業においても例外ではなく、JR東日本でも、利用者の安全確保はもちろんのこと、さらに進んで、「お客さまに安心して利用していただく」ことが目標として定められています。では、「安全・安心」状態を実現するための「正攻法」はどのようなものでしょうか。それはおそらく、客観的事実としての安全を向上させ、そのことを利用者に知ってもらうことで、主観的な心の状態としての安心に導く、というものでしょう。そこで、鉄道事業に関して、安全と安心はどのような状態にあるのかを少しみてみましょう。まず、客観的な事実としての安全については、福知山線脱線事故のような深刻な事例があるものの、本号でもJR東日本の実績として示されるように¹⁾、全体的な傾向として事故件数は減少しています。日本の鉄道は世界的に見ても高い安全性が実現されてきていると言ってよいでしょう。一方、心の状態としての安心については、さまざまなハザードに対する不安（安心の逆の状態）を検討した調査結果²⁾が参考になります。図1は、2008年に実施した調査結果で、51項目の多様なハザードについて「まったく不安でない」を0点、「非常

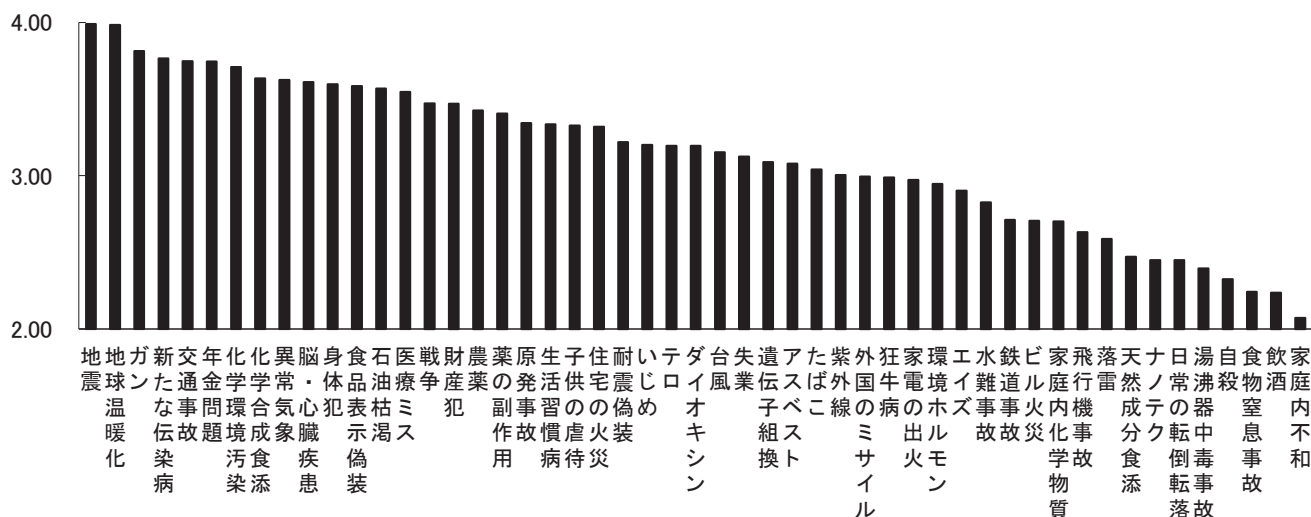


図1 さまざまなハザードに対する不安評定平均値（中谷内・島田（2010）より筆者改変）

に不安である」を5点とする6段階尺度を用いて回答を求めたものです。サンプルは二段階無作為抽出によって住民基本台帳から得られた日本全国の成人男女約1,200名でした。図はそれぞれの平均値を求め、不安の高いものからソートしたものです。鉄道事故がどこにあるか探してみてください。上から見ていってもなかなかみつからず、ようやく下から4分の1のあたりに現れてきます。さまざまなハザードの中でも、かなり安心な側に位置しているといえるでしょう。同じ交通カテゴリーでは交通事故（自動車事故）が第5位と高い不安が回答されているのとは対照的です。飛行機事故は鉄道事故よりも3項目分安心寄りですが、日々の利用者数や運行本数を考慮すると、やはり、鉄道に対する相対的な不安はかなり低いと言っていいでしょう。こうやって、鉄道についての安全と安心の関係を見てみると、安全を実現することで安心に導くという正攻法がうまく機能しているように思えます。

けれども、実は鉄道は例外的なのであって、安全と安心の関係はそれ程単純ではないようです。たとえば、近年の社会調査の結果から犯罪や治安に関する不安の高まりが指摘されますが³³⁾、統計的現実としては凶悪犯罪が増加しているわけではありません。食に対する不安も同様で、意識調査の結果は高い不安を示していますが³⁴⁾、食中毒で命を落とす人はひと昔前、ふた昔前に比べると激減しているのです。そもそも、国としての総合的な安全水準の高さは平均寿命に表れるはずですが。日本の場合、女性が86.44歳で世界一、男性も79.59歳とトップレベルに位置しています（2010年7月厚生労働省調べ）。このことから日本は世界的にみてかなりの安全国家と言っていいでしょう。そして、ここで重要なのは、日本が世界有数の長寿国であることは、日本人自身がよく知っているということです。にもかかわらず、食や治安、医療、福祉に関して不安が高いのです。このような現状は客観的、あるいは統計的に測定されるような意味での安全を高め、そのことを人々に知ってもらっても、必ずしも人々の不安をぬぐい去ることはできないことを意味しています。

私は、JR東日本には、ぜひ、安全を高めることを通して安心を追求する愚直な姿勢を維持して欲しいと思っています。しかし、人の心理としては、安心を得るには安全実績だけでは足りないものがあるようで、単に安全を高めるだけではなく、それに加えて、人々に安心してもらうための別の働きかけも必要だと思われます。

2. 安心と信頼

安心を心理学的にとらえようとした場合、そのものについて学術的に共有された概念規定や測定法は見あたりません。そこで、安全・安心の問題に心理学的にアプローチするには、先にお示しましたように、不安という面から検討するか、もうひとつの方法としては、信頼の問題として扱うことが可能だと考えています。

信頼についてはさまざまな定義がありますが、相手の振る舞い次第では、自分は損害を被るが、けれどもそんなことにはならないだろうと期待すること、といえます。単に相手がうそを言わないと信じる、というのではなく、相手次第で自分がひどい目に遭うリスクがあるが、そのリスクを負ってでも相手に何かを委ねられる、というのが信頼です。そういう意味で、信頼は相手への評価です。一方、安心は自分の心の状態です。ですから、同じ心理的な概念といっても両者は別物のはずなのですが、日常的な用語としてはほぼ置き換えが可能であることに気づきます。「この業者は信頼できる」と「この業者には安心して仕事を任せられる」とは、少々ニュアンスの違いはあるかもしれませんが、実質的には同じことを意味しています。社会調査の結果からも、とくに日常生活における技術利用の領域においては、あるリスクを管理する組織への信頼が高まるほど、そのリスクに対する不安（安心の反対の心理状態）が低下するというかたちで、信頼と安心との間にはたいへん強い相関があることが見いだされています³⁵⁾。先の鉄道事業における高いレベルの安全と低い不安との関係についても、両者は直接結びついているのではなく、鉄道事業者に対する高い信頼が不安の低下をもたらしている可能性が考えられるのです。

3. 信頼を得るための条件

「安全・安心」のうち、安心の部分はリスク管理組織への信頼に置き換えが可能であるとしたら、では、その信頼は何によってもたらされるのでしょうか。安全実績さえ積み重ねれば信頼が得られるというものでもないことは先の話からも自明です。素朴に考えても、鉄道利用者が過去の安全実績を統計的に分析して、「では、この会社を信頼しよう」とか、「決して信じまい」と、判断しているとは考えにくい。ただ、統計的に分析することはなくとも、実績が信頼に寄与する要素であることはまちがいない。安全だからといって簡単に事業者

への信頼が高まるわけではないのに、逆に、事故が続発して安全実績が損なわれたときには、信頼はたやすく崩壊するからです。これは信頼の非対称性原理と呼ばれます⁶⁾。では、事故によって信頼が崩壊するのはなぜか。「利用者の立場からすれば、損害を与えられたのだから信頼できなくなって当たり前だ」という声が聞こえてきそうです。確かにそれは当たり前なのですが、その当たり前を支えている心理的な部分、特に相手への評価を分解してみましょう。

相手に自分の利害を委ねられるかどうか判断するとき、相手が無能だと思うと、恐ろしくて委ねることはできなくなります。能力についての評価は信頼を構成する重要な要因です。事故を起こすことは、専門的な役割を果たす能力についての評価を損なうことで、信頼を低下させてしまいます。しかし、信頼を導く要素は専門的な能力についての評価だけではありません。もうひとつ重要なのが、相手の動機づけ、あるいは、意図についての評価です。簡単に言うと、真面目に、一生懸命職務に励んでいるかどうか、についての評価です。ある鉄道会社の安全管理部門で働く人たちがたいへん有能であるとわかっていても、その部門の雰囲気の問題があって、利用者がどんな目に遭おうが何とも思わない組織である、と感じられるなら、やはりその鉄道会社を信頼することはできなくなります。逆に言うと、事業者がみな有能で、真面目に仕事に取り組んでいると考えられるときに、利用者は事業者を信頼し、安心してサービスを享受することができます。

4. 前向きの信頼と後ろ向きの信頼

利用者に信頼してもらうには、鉄道事業が高い技術力を基盤にして運営されていると感じてもらふことと、手を抜かず、一生懸命に職務に取り組んでいると感じてもらふことが必要です。では、後者にさらに踏み込んで、利用者は、どんなときに鉄道事業者が一生懸命に仕事に取り組むと思うかを、考えてみましょう。その答えは大きく2つあるのですが、両者は反対の方向に向かっていて、一方は後ろ向きの信頼、もう一方は前向きの信頼と呼ぶことができそうです。

後ろ向きの信頼とは、「鉄道事故は一目瞭然なので、事業者は逃げ隠れできず、事故を起こしてしまうものすごく叩かれることになる。だから、彼らは手を抜かないだろう」という期待から生まれる信頼です。一方、前向きの信頼とは、「そんな監視や制裁システムがなくとも、彼らはしっかりと仕事に取り組むだろう」という期待から生まれる信頼です。両者ともに、

結局は手を抜かずに仕事をするという期待なのですが、その理由がまったく異なります。監視や制裁があるからしっかりと仕事をするという後ろ向きの信頼は、抑止力に根ざす信頼であり、本質的な意味での信頼ではないといわれます^{7) 8)}。後ろ向きの信頼が問題なのは、監視や制裁体制の維持にコストがかかることです。業務に携わるひとりひとりがしっかりと仕事をしているかどうか監視するには、監視のための人員が必要になります。人員が必要ということはそれだけ人件費がかかるということです。さらに、その監視する人員がしっかりと監視しているかどうか問題となりますので、監視業務を監視する上位レベルの監視員が論理的には必要ということになります。こうして考えていくと、原理的には完全な監視は不可能ということになりますし、必要なコストには際限がない、ということになります。そういったコストは信頼されない事業者が負うだけではなく、最終的には、運賃や手間、時間などの形で、信頼しない利用者自身にも跳ね返ってきます。こういったことから、利用者にとっても事業者にとっても、本当に大切なのは前向きの信頼であることがわかります。ですが、これを得るには、事業者が「監視や制裁システムなしでもちゃんとやるから信じて下さい」と口でいってもダメでしょう。かといって、「不言実行、着実に安全実績を積みばいつかわかってもらえる」というものでもないのはこれまで述べてきたとおりです。では、どうすればいいのか。1つの方法は、事業者が後ろ向きの信頼のための透明性向上を自ら甘受しようとする姿勢を示すことです。自発的な監視の受け入れが、前向きの信頼を生むという研究結果があります⁹⁾。つまり、「どうぞ私を監視して下さい。そして、ずさんな業務があればいくらでも制裁してください」という姿勢を、まわりからの圧力によってではなく、自ら示すことで、「あそこまで言うのなら、監視などしなくても大丈夫だろう」と、かえって前向きの信頼が得られるという訳です。

もうひとつ、利用者からの信頼を得るために必要なのは利用者の目線に立って考えること、別の言い方をすると価値の共有です¹⁰⁾。先に“安全管理部門で働く人たちがたいへん有能であるとわかっていても、その人たちが、利用者がどんな目に遭おうが何とも思わない人たちなら、信頼できない”と述べましたが、この状態は事業者と利用者が価値を共有していない状態です。逆に、事業者が自分たちと同じ見方で安全のことを考え、事故があったら世間に叩かれるから困るのではなく、利用者の健康や生命を害すること自体を嘆く気持ちを持っている、そんなふう利用者に受けとめてもらえた

ら、前向きの信頼が生まれるだろうと思います。ところが、利用者、職員として毎日、直に接していても相手の立場に立って感じる、考える、ということはなかなか難しい。医療関係者が、自分が病気になって初めて患者の気持ちがわかるということもあるようです。おそらく、鉄道関係者も自分が旅行してみても初めて利用者の気持ちが理解できたという経験もあるのではないのでしょうか。それが故に、「毎日接しているから利用者の気持ちなんて想像がつく」とタカをくくるのではなしに、系統的に調査することが必要になってきます。そういうところで、鉄道の安全研究者と心理学研究者とが一緒になって仕事ができるのではないかと考えています。

最後に、私が経験したエピソードをご紹介します。この記事は閉じたいと思います。昨年（2010年）の夏は記録的な猛暑でした。そんなある夜、私は某私鉄の最終列車に乗りし、発車するのを待っていました。車両内には私の他に10人程度の乗客と、どうやら勤務を終えて移動する途中とおぼしき制服を着た職員2名だけでした。この2人は明らかにこの電車の担当乗務員ではありません。このとき、何かトラブルが起これたらしく、駅員がバタバタとホームを走り回っていました。私の車両にいたその職員はその駅員のところへ行行って何事か聞いて戻ってくると、「お客さま、たいへん申し訳ありません。この車両はエアコンの故障で、しばらくするとすごく暑くなりそうです。どうぞ、後か前の車両へお移り下さい」と肉声でアナウンスして回ったのです。こうやって文字にすると、どうということのないエピソードのようですが、乗っていた乗客はたいへん好感を持ちました。ある乗客は「ワシは20年以上この電車に乗っているけど、あんたみたいな親切な人は始めてや」と（ちょっと酔っていましたが）たいへんな褒めようでした。よくよく考えれば、設備不良のために乗客は移動を強いられたわけで、それにもかかわらず喜んで、というおかしな構図です。でも、私もその酔客と同じような感情を抱きました。というのは、(1) 何かトラブルがあったらしく、その内容を知りたい、(2) 暑い思いをするのはたまらない、という乗客の思いを共有し、その上で、職員にしかできない役割を果たしてくれたからだと思います。このような行為をするのに何か特殊な技術が必要なわけではありません。実際、その職員もなぜこんなに賞賛されるのかわからず戸惑っているようでした。おそらく同じアナウンスがスピーカーから流れてきても、乗客は心を動かされなかったでしょう。その職員は、乗客の中にいて、乗客の気持ちを共有しながら、事前の決めごとではない、けれども職員として乗客に利する役割をタイムリーに果たした。

そのことで、その場にいた乗客からの信頼を勝ち得たのです。価値の共有が信頼を生む、という理論の正しさを実感させてくれる経験でした。

引用文献

- 1) 犬塚史章 (2011). 社会の価値を踏まえた安全対策に関する一考察 JR East Technical Review, No.35, 18-21
- 2) 中谷内一也・島田貴仁 (2010). 日本人のハザードへの不安とその低減 日本リスク研究学会誌, 20 (2), 125-133.
- 3) 内閣府 (2006). 治安に対する世論調査
- 4) 中央調査社 (2007). 「食の安全」に関する調査
- 5) 中谷内一也 (2008). 日本人の科学技術への不安 第7回科学技術社会論学会年次研究大会要旨集, 52.
- 6) Slovic, P. (1993). Perceived risk, trust, and democracy. Risk Analysis, 13, 675-682.
- 7) 山岸俊男 (1998). 信頼の構造 東京大学出版会
- 8) Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross discipline view of trust. Academy of Management Review, 23, 393-404.
- 9) Nakayachi, K. & Watabe, M. (2005). Restoring trustworthiness after adverse events: The signaling effects of voluntary "Hostage Posting" on trust. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 97, 1-17.
- 10) 中谷内一也 (2008). 安全。でも、安心できない ちくま新書