

電子コミュニケーション環境における信頼とその周辺概念

向日恒喜

キーワード：電子コミュニケーション（CMC）、信頼、安心、不確実性、リスク

1. はじめに

相手の顔が見えない電子コミュニケーション（CMC：Computer-Mediated Communication）環境が組織や社会に浸透するなか、対人関係の希薄化が懸念され、これを補うものとして信頼の概念が注目されている。しかし、CMC環境において信頼の概念は多岐にわたり、また信頼とその周辺概念との関係は複雑なものとなっている。

たとえば、CMC環境において信頼は説明変数であるとの議論や、逆に目的変数であるとの議論がみられる。Handy（1995）はCMCを活用したバーチャル環境が広がるほど、人々が直接会い、お互いを知り、信頼を構築することが重要である、と説いており、Lipnack and Stamps（1997）はCMCを活用したバーチャル・チームについて検討し、チームの立ち上げや継続に信頼は不可欠だと述べている。このように信頼がCMC環境の成功要因であり説明変数であるとの意見が多くみられる。その一方、CMC環境の実験で、対面接触がない状況においても信頼が形成される、との報告がみられ（Corbitt et al., 2004; Jarvenpaa et al., 1998; Jarvenpaa and Leidner, 1999）、CMC環境が信頼形成を促進する説明変数となり得ることが示されている。

また、信頼の概念やその周辺概念においも種々の議論がなされている。たとえば、信頼はリスクや社会的な不確実性が高い状況において必要とされ、協働、確信、予測性、安心などの概念と区別すべきである、との意見（Mayer, 1995; 山岸, 1998）がみられる一方、制度により人々がコントロールされているリスクの低い状況において生じる相手への期待を、信頼の一種として取り扱う研究がみられる（McKnight et al., 1998; Pavlou and Gefen, 2004; Zucker, 1986）。

以上のように、CMC環境において信頼やその周辺概念、そしてそれらの関係は複雑である。そこで本稿では、信頼に関する先行研究にもとづき、信頼及び周辺概念を整理して新たな枠組みを提供し、その枠組みに従いCMC環境における信頼の先行研究を検討し、今後の研究課題を提案することを試みる。

2. 信頼の概念の検討

2.1 検討概念の選定

信頼の概念は多岐にわたるが、本稿では、経営情報システムの分野で数多く引用されている Mayer et al. (1995) の概念と、日本での信頼研究で注目されている山岸 (1998) の概念を基礎とする。Mayerらの信頼形成モデルは、CMCや電子商取引等のバーチャル環境における信頼研究に数多く引用され、彼らが主張する信頼形成モデルがある程度、実証されており (e.g., Bhattacharjee, 2002; Jarvenpaa et al., 1998; McKnight et al., 2002a)、CMC環境における信頼の研究を進める上で重要な概念に位置づけられる。

また、山岸の信頼の概念は、後述するように信頼とその類似概念である安心とを区別している。一般的な信頼の議論において、信頼のデメリットとして関係の閉鎖化をもたらすことが挙げられているが (宮川, 2004)、山岸はこの閉鎖化は安心に起因していることを示しており、信頼のメリットとデメリットを検討する上で、山岸の概念は注目に値する。そこで以下に両者の概要を紹介し、共通点について検討する。

2.2 Mayerらの信頼の概念

Mayer et al. (1995) は信頼を以下のように定義している。

“The willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party.” (p. 712)

「信頼する当人 (trustor) にとって重要な行動を相手が取るという期待にもとづき、その相手を監視または管理する能力に関わらず、当人が相手の行動に身をゆだねようとする事」

また、関連する概念としてリスクを取り上げ、リスクの認識を以下のように定義している。

“The trustor’s belief about likelihoods of gains or losses outside of considerations that involve the relationship with the particular trustee.” (p. 726)

「信頼する当人 (trustor) とその相手 (trustee) との関係の外側にある損益の見込みに関する当人の確信」

つまり、信頼は信頼する当人と信頼される相手との関係にもとづき、特定の相手の行動に期待する概念である。これに対し、リスクは両者の関係の外側にもとづいた一般的に想定される損益

であることから、特定の相手に対してではなく、一般の人々に対する損益に従った確信と解釈される。そして、Mayerらはリスクが高い状況にあって、特定の相手の「能力（ability）」「誠実さ（integrity）」「配慮（benevolence）」の認識にもとづき、相手に期待して、相手の行動に身をゆだねようとするにより「信頼」が形成され、信頼がリスクを上回るときに「リスク受け入れ行動（risk taking relationship）」に移る、とのモデルを提案している。

また、彼らは信頼の類似概念として、「協働（cooperation）」「確信（confidence）」「予測性（predictability）」を挙げ、信頼と区別している。たとえば、強い統制により人々がコントロールされる状況では人々の行動の予測が可能であり、この状況ではリスクが低いために、相手の特性にもとづいた信頼が欠如していても、相手の行動に期待して協働行動に移ることが可能である。この例のように、これらの概念は信頼が必要ない状況でも生じることから信頼と別概念と考えられている。

2.3 山岸の信頼の概念

山岸（1998）は、信頼の概念を相手の「能力に対する期待」と「意図に対する期待」とに区別し、後者を研究対象として取り扱っている。さらにその信頼の概念を「相手にとっての損得勘定にもとづく相手の意図に対する期待」（p.39）と「相手の人間性や行動特性の評価にもとづく相手の意図に対する期待」（p.39）とに区別し、前者を「安心（assurance）」、後者を狭義の「信頼」と定義している。安心は、相手が罰則などに対する損得勘定にもとづき裏切らないとの確信に立つもので、社会的不確実性（相手の意図についての情報が必要とされながら、その情報が不足している状況（p.14））が小さい状況であるのに対し、信頼は社会的不確実性が大きい状況における相手の人格の認識にもとづいた期待とされる。つまり、安心は相手の損得勘定を左右する相手の外側の要因に左右されるのに対し、信頼は相手の内側の要因に左右される。

そして、社会的不確実性が高い状況では、人々は安心を求めてコミットメント関係¹⁾を形成するが、コミットメント関係にとどまることが機会コスト²⁾を大きくする状況では、他者を信頼する傾向を示す一般信頼が強い人はその関係を抜け出して新たな関係を形成するのに対し、一般信頼が弱い人はその関係にとどまり続ける傾向があることを示した。つまり信頼が関係の拡大の役割を果たす一方、安心は関係の閉鎖化を促進する。

さらに一般信頼が強い人は、単なるお人好しではなく、他者を理解する能力に長けている社会的知性が高い人であり、社会的不確実性が高く機会コストが大きい状況において、この社会的知性が高い人は相手の特性を理解して信頼するかどうかの判断を適切に下すことをも示している。そして、社会的知性は社会的不確実性が高く機会コストが大きい状況で発達し、それに従い一般信頼が身につくと論じている。

2.4 Mayerらと山岸の概念の共通点と相違点

Mayerらと山岸の信頼の概念を紹介したが、両者に共通するのは、相手の行動に対する期待を、相手の内側の特性に起因する部分と、相手との関係を取り巻く相手の外側の環境に起因する部分とに分け、環境が不確実でリスクが高い状況であっても、相手の特性にもとづき相手の行動に期待する点である。相手との関係を取り巻く環境に関してMayerらは「リスク」という用語を用い、また山岸は「社会的不確実性」という用語を用いている。Mayerらと山岸の信頼の概念をすり合わせる上で、このリスクと社会的不確実性の概念を検討する必要がある。そこで、つぎに一般的なリスクと不確実性という言葉を確認し、さらにMayerらと山岸の概念の共通点を探り、概念の定義を行なう。

3. リスクと不確実性の概念の検討

3.1 リスクと不確実性

Sitkin and Pablo (1992) は過去のリスクに関する定義を検討し、リスクを以下のように定義した。

“A characteristic of decisions that is defined here as the extent to which there is uncertainty about whether potentially significant and / or disappointing outcomes of decisions will be realized.” (p.10)

「潜在的に重大な、または失望させる意思決定結果の認識に関して不確実性が存在する意思決定の特性」

そして以下の3つの次元が存在すると述べている。1つめが「結果の不確実性 (outcome uncertainty)」で、結果が変化しやすいこと、結果の分布に関する知識が不足していること、結果の達成をコントロールできないこと、など将来が予期できない状況を挙げている。2つめが「結果の予期 (outcome expectation)」で、将来は予期できるものの、期待している結果と予期される結果とのギャップが大きい状況を指す。3つめが「結果の潜在力 (outcome potential)」で、予期されるある結果の生起確率が低いものの損益が極端に大きい場合に、その結果を過大に認識することを指す。これらの次元に従い、結果が不確実で、達成が困難であり、予期される結果に極端なケースが含まれる状況の意思決定をリスクなものとしている³⁾。

上記の説明から、ある状況の不確実性は、その状況のリスクを高める1つの大きな原因であり、マクロ的にはリスクに不確実性が包含されていると解釈できる。そして、不確実性とは将来が予期できない状況と考えられる。また、リスクに関してはネガティブなものを意味する場合と、ポジティブなものを含む場合があるが、SitkinらやMayerらはポジティブなものをも含んで議論を行っており、本稿でも両面を含んだ概念と捉え、正の方向をネガティブ、負の方向をポジティブ

な意味を持つとする。以上から、リスクと不確実性、そして両者の関係をつぎの通り定義する。

定義1：リスクとは重大かつ失望させる意思決定結果の認識に関して不確実性が存在する状況である。

定義2：不確実性とは将来の予期が困難な状況である。

定義3：不確実性はリスクを高める原因の1つである。

3.2 Mayerらのリスクと山岸の社会的不確実性の概念

Mayerらと山岸の信頼の概念に共通するのは、相手の行動に対する期待を、相手の内側の特性に起因する部分と、相手との関係を取り巻く相手の外側の環境に起因する部分とに分けている点であった。

相手との関係を取り巻く環境に関して、Mayerらは「リスク」という用語を用い、これを「ある人とその相手との関係の外側にある損益の見込みに関するその人の確信」と定義している。これは、一般に想定される損失や利益をもたらす事象を意味し、特定の相手に対してではなく一般の人々に対して想定されるリスクを指していると解釈できる。このリスク概念は特定の相手から影響を受けず、制度などの環境要因により影響を受けるとされる。CMCの一種である電子掲示板を例に挙げると、「顔が見えない電子掲示板では、人々が十分コントロールされないために、一般に誹謗中傷が多発するかもしれない」との状況を意味すると考えられる。

また山岸は相手との関係を取り巻く環境に関して、「社会的不確実性」という用語を用いており、これを「相手の意図についての情報が必要とされながら、その情報が不足している状況」と定義している。相手の内側の意図についての情報が必要な状況とは、相手の行動が予期できない状況である。山岸はこのような社会的不確実性が高い状況として、相手が罰則やコミットメント関係がもたらす損得勘定によってコントロールされていない状況を挙げている。つまり社会的不確実性を決定する損得勘定をコントロールする、罰則などの環境要因の存在を想定している。この社会的不確実性の概念を先の電子掲示板の例に従い説明するなら、「顔が見えない電子掲示板では、人々が十分コントロールされないために、一般に誹謗中傷が多発するかもしれないことから、特定の相手がどのような意図で参加、発言しているのかを知りたい状況」と解釈できる。

以上からMayerらのリスクは環境要因を原因とした一般的な人々を対象としているのに対し、山岸の社会的不確実性は環境要因を原因としながら特定の相手を対象としていることがわかる。Mayerらは、Sitkin and Pablo (1992) のリスクの概念は二者の関係の外側に関するものと内側に関するものを含んでいることから、信頼とリスクを区別できないために、信頼がリスクを上回るときにリスク受け入れ行動に移る関係を説明することが困難であることを指摘している。このことから、リスクや不確実性という言葉信頼の文脈において用いる場合に、一般に想定される概念

と、特定の相手に対する概念とに区別する必要がある。そこで、以下の通りに、一般的な人々に対する「一般不確実性」「一般リスク」と、特定の相手に対する「相手不確実性」「相手リスク」という概念を定義する。

定義4：一般不確実性とは二者を取り巻く環境で一般的に起こりうることを予測するのが困難な状況である。

定義5：一般リスクとは二者を取り巻く環境が不確実なために想定される一般的なリスクである。

定義6：相手不確実性とは特定の相手の行動を予測するのが困難な状況である。

定義7：相手リスクとは特定の相手の行動が不確実なために想定される特定の相手に対するリスクである。

これらと定義3を組み合わせ、以下の定義が提供される。

定義8：一般不確実性は一般リスクを高める原因の1つである。

定義9：相手不確実性は相手リスクを高める原因の1つである。

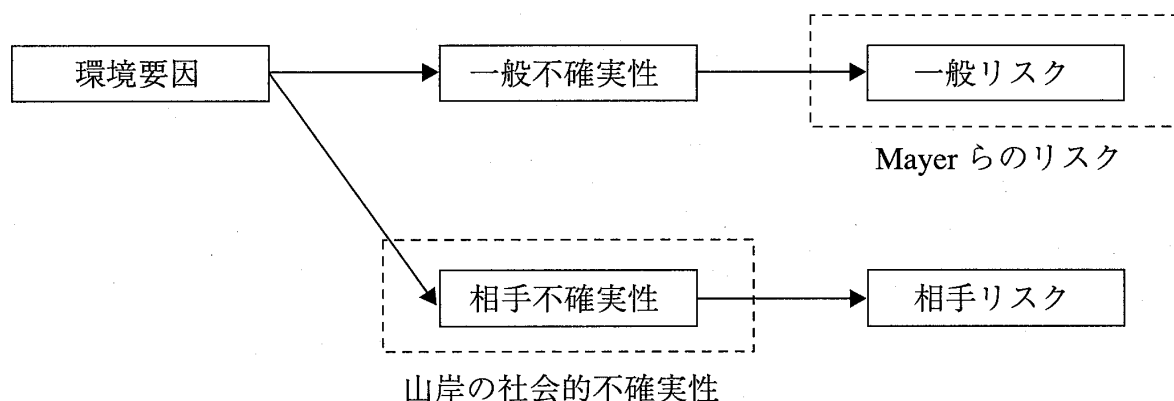
Mayerらのリスクは、二者を取り巻く環境における一般的なリスクであることから「一般リスク」に該当する。彼らは、統制により予測性が高まると述べていることから、一般リスクの原因である一般不確実性は、統制などの環境要因により左右されると考えられる。また、山岸の社会的不確実性は、特定の相手の不確実性を取り扱っていることから「相手不確実性」に該当すると考えられるが、この社会的不確実性の概念は、相手の行動の不確実性を高める環境要因の存在を想定していることから、相手不確実性の原因の1つに環境要因が挙げられる。

定義10：環境要因は一般不確実性を高める原因の1つである。

定義11：環境要因は相手不確実性を高める原因の1つである。

以上の定義を図示したものが図1である。また、これらの定義を上述した電子掲示板の例に適用すると、「相手の顔が見えない電子掲示板では（環境要因）、人々が十分コントロールされないために（一般不確実性）、一般に誹謗中傷が多発するかもしれない（一般リスク）、特定の相手もまたコントロールされないことから（相手不確実性）、その相手も自分を誹謗中傷するかもしれない（相手リスク）」と解釈される。

図1 環境要因・不確実性・リスクの関係



4. 信頼の概念の統合と定義

ここまでの定義に従い、再度、Mayerらと山岸の信頼の概念を検討し、両概念を統合して本稿における信頼の概念を定義する。

4.1 Mayerらの信頼の概念

Mayerらの信頼の概念は、リスクが高い状況において、相手の能力、誠実さ、配慮にもとづき、相手に期待し、身をゆだねようとする事により信頼が形成され、リスクよりも信頼が大きいたときに最終的に行動に移る、とのモデルに従っていた。このモデルを上記の定義に当てはめると、環境要因によりもたらされた一般不確実性、一般リスク、相手不確実性が高い状況において、相手の能力、誠実さ、配慮にもとづき、相手不確実性が低くなり、相手リスクが低くなる、と考えられる。そして、一般リスクが高い状況であるものの、相手特性にもとづいた相手リスクが低いことから相手に期待すると解釈される。

Mayerらは統制などによってもたらされるリスクが低い状況では、信頼によらない協働が生じることを指摘している。これは、環境要因により一般不確実性、一般リスクが低くなるとともに、相手不確実性、相手リスクが低くなり、協働行動に移るケースと解釈される。

4.2 山岸の信頼の概念

山岸の信頼の概念は、社会的な不確実性が大きい状況において、相手の人間性にもとづき、相手に期待することである。これを上記の定義に当てはめると、環境要因によりもたらされた相手不確実性が高い状況において、相手の人間性にもとづき、相手不確実性、相手リスクが低くなり、結果、相手に期待することと解釈される。

これに対し、安心の概念は、相手の損得勘定にもとづき、相手に期待することである。つまり相手の損得勘定をコントロールする環境要因が存在しており、それにより相手不確実性、そして相手リスクが低くなり、相手に期待することになる、と解釈される。

4.3 本稿での信頼と安心の概念の定義

本稿で定義した概念を用い、Mayerらと山岸の信頼の概念を説明したが、両概念の共通点は、環境要因による高相手不確実性状況において、相手特性の認識により低相手不確実性、低相手リスク状況となり、相手に期待する点である。これを核に、両者の定義及び本稿の概念定義に従い、本稿における信頼の概念を以下のように定義する。

定義12：信頼とは下記の段階3の状況を指す。

段階1：環境要因により一般不確実性、一般リスク、相手不確実性が高い状況。

段階2：段階1の状況において、相手特性にもとづき、相手不確実性、そして相手リスクが減少した状況。

段階3：段階1、2の状況において、相手リスクが一般リスクを下回り、相手に期待している状況。

これを先の電子掲示板の例に当てはめるとつぎのように説明できる。

段階1：「相手の顔が見えない電子掲示板では、人々が十分コントロールされないために、一般に誹謗中傷が多発するかもしれず、特定の相手もまたコントロールされない状況」

段階2：「その相手の電子掲示板での過去の発言から認識された能力や人格から、その相手は親身に接してくれ、有益な情報を提供してくれることが予期できる」

段階3：「一般的な誹謗中傷のデメリットよりも、その相手の情報提供行動がもたらすメリットが上回り、その相手の行動に期待する」

またMayerらの信頼によらない協働や、山岸の安心の概念の共通点は、環境要因がもたらす低相手不確実性、低相手リスク状況である。本稿ではこれを山岸に従い、安心と呼び、以下のように定義する。

定義13：安心とは下記の段階2の状況を指す。

段階1：環境要因により一般不確実性、一般リスク、相手不確実性が低い状況。

段階 2 : 段階 1 の状況において、相手不確実性が低いために、相手リスクが低く、相手に期待している状況。

上記の定義を電子掲示板の例で説明すると以下の通りになる。

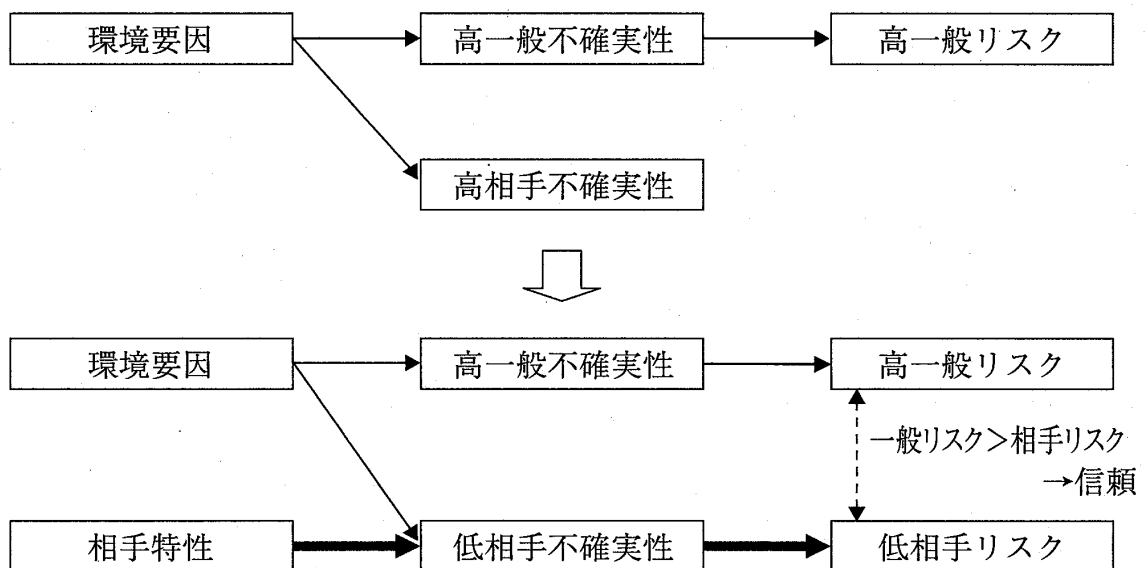
段階 1 : 「管理者が誹謗中傷の書き込みを厳しくチェックしている電子掲示板では、人々はコントロールされ、一般に誹謗中傷は発生しにくく、特定の相手もまたコントロールされている状況」

段階 2 : 「その相手も自分を誹謗中傷することはない、有益な情報を提供する、とその相手の行動に期待する」

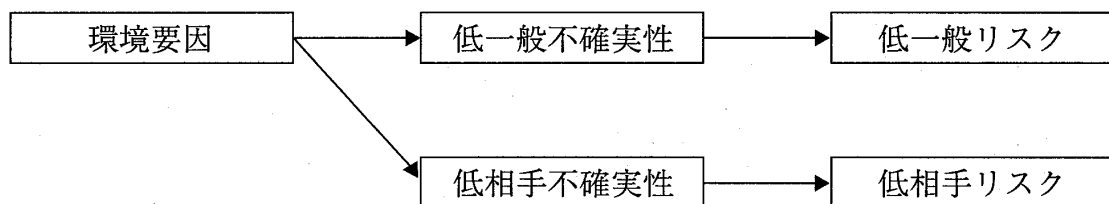
以上の定義を図示したものが図 2 である。

図 2 本稿における信頼と安心

a) 本稿における信頼



b) 本稿における安心



4.4 他の信頼概念との比較

(1) ソーシャル・キャピタル

信頼はソーシャル・キャピタル論において核をなす概念とされる。Putnam (1993) はソーシャル・キャピタルを「調整された諸活動を活発にすることによって社会の効率性を改善できる、信頼、規範、ネットワークといった社会組織の特徴」(訳書、pp. 206-207) と定義している。信頼はソーシャル・キャピタルの一概念であるが、制度やコミットメント関係がもたらすメリットを強調している場合もあり (e.g., Cohen and Prusak, 2001)、本稿で述べる信頼と安心の両概念を信頼として扱う傾向がある。そのなか、Putnam (2000) はソーシャル・キャピタルの概念を、異なる人を1つにする「接合型 (bridging)」と、同じような人々を1つにする「結合型 (bonding)」に区別して議論を試みている。山岸は社会的知性にもとづく真の信頼は関係の拡大につながるが、コミットメント関係にもとづく安心は関係の閉鎖化につながることを指摘しており、接合型のソーシャル・キャピタルは信頼に、結合型は安心に近い概念と考えられる⁴⁾。

(2) SolomonとFloresの信頼の概念

近年の信頼の概念の例として、Solomon and Flores (2001) の概念が挙げられる。彼らは企業コンサルタントの経験を中心に、信頼の概念について詳細に検討している。彼らは「信頼は常にリスクを伴う。結果について賭けることは、違う結果の可能性もあることを知っているという条件のもとでのみ、正しく理解されうる (訳書、p. 45)」と述べ、リスクを伴う環境において信頼が成り立つとしている。また、管理による強制は信頼と異なる概念であり、両者を区別する必要を指摘している。このような彼らの信頼の概念は、本稿での信頼や安心の概念と共通することから、本稿の信頼の概念はある程度妥当なものであると考えられる。

5. CMC環境における信頼の研究課題

本稿の定義に従うならば、信頼をコントロールするためには、一般リスクが存在する状況において、相手不確実性を低下させる必要があり、そのためには相手不確実性を低下させる相手特性の認識をコントロールすることが重要となる。一方、安心をコントロールするためには、制度や罰則などの環境要因をコントロールすることになる。

そこでつぎに、信頼と安心をコントロールする観点からCMC環境における信頼に注目した研究を概観し、本稿での概念に従い研究課題を明確にすることを試みる。

5.1 CMC環境における信頼の先行研究

CMC環境が注目され、バーチャルな環境での協働作業に関心が集まるに従い、対面による信頼

形成が重要であるとの指摘がみられるようになった。Handy (1995) はインターネットの萌芽期に、CMCを活用したバーチャル環境が広がるほど、人々が直接会い、お互いを知り、信頼を構築することが重要である、とバーチャルな環境への依存に警告を発した。Lipnack and Stamps (1997) は、CMCを活用したバーチャル・チームの効果を論じつつも、このようなチームの立ち上げや継続に信頼は不可欠であり、そのためには対面コミュニケーションの役割が重要であると注意を促している。上記のように信頼はCMC環境の土壌であり説明変数であるとの意見が多くみられる。

その一方、バーチャルなCMC環境において信頼が形成されるとの報告がなされている。Jarvenpaa et al. (1998) は、Mayerらの信頼形成モデルにもとづきCMC環境における信頼形成の実験を行い、協働作業を通しての相手の能力、誠実さ、配慮の認識が信頼を左右する様子を明らかにした。この実験にもとづきJarvenpaa and Leidner (1999) は、会議の前半と後半、それぞれでの信頼形成の要因を検討し、社交的な、また熱心なコミュニケーションが前半での信頼形成に、予見的、実質的で適時のコミュニケーションが後半での信頼形成に影響を与えることを明らかにした。また、Corbitt et al. (2004) は、実験により対面環境とCMC環境、それぞれの作業過程における信頼を測定、比較、検討し、CMC環境においても作業の初期から強い信頼が形成されることを確認した。

このようなCMC環境での信頼形成の理由として、「迅速な信頼 (swift trust)」という概念が注目されている (Meyerson et al., 1996)。伝統的な信頼形成モデルでは、経験を通して相手の特性を認識し、時間をかけて信頼が形成されるとされた (e.g., Boyle and Bonacich, 1970; McAllister, 1995)。これに対し迅速な信頼は、相手の手がかりが少ない場合に、相手の属性、肩書きなどにより一時的に形成される信頼とされ、素早く信頼が形成される半面、経験の積み重ねにより変化しやすい特徴がある。手がかりが限られたCMC環境では、このような迅速な信頼が一時的に形成されたと解釈されている (Jarvenpaa et al., 1998; Jarvenpaa and Leidner, 1999)。Hung et al. (2004) は、これらの信頼形成研究を基礎に、CMC環境における信頼形成モデルを提案している。彼女らのモデルによると、初期は第三者からの情報、相手の属性、役割、制度、当人の性質などにより信頼が形成され、中期には相手の能力、誠実さ、配慮により信頼が形成され、後期には習慣的に信頼が形成される。

上述のJarvenpaa and Leidner (1999) の研究により、相手の社交的、積極的なコミュニケーション行動が相手に対する初期の信頼に影響を与えていることが明らかにされたが、Breanek (2005) はこの結果にもとづいたCMC環境の実験により、社交的、積極的なコミュニケーションを訓練することで相互の信頼が高まることを明らかにした。この結果は信頼される行動を奨励することで行動をコントロールし、CMC環境において信頼を高めることが可能であることを示している。向日 (2005) はインターネットを利用している学生へのアンケートにより、CMC環境での参加者の能力と誠実さや配慮などの人格とが、信頼と個人の情報獲得や情報提供行動とに与える影響を検

討した。その結果、情報獲得を促進するには能力が重要であるが、信頼を高めさらに情報提供を促進するには、能力とともに人格が重要な働きをすることが明らかにされ、CMC環境における信頼形成要因や信頼の効果などが示された。

以上のように、CMC環境では対面による信頼が重要であるとの議論がある一方で、CMC環境においても信頼が形成され得ることが示されている。

5.2 信頼と安心の測定

上述したCMC環境における信頼研究の多くはアンケートによって信頼を測定しているが、一般の回答者は信頼と安心を区別せず、安心をも信頼と認識して回答している。そのためアンケートでは主観的な信頼感を測定しているだけであり、厳密な信頼を測定するのは困難である。

本稿の定義に従えば、信頼は相手特性の認識から大きな影響を受け、安心は制度や罰則などによる環境要因から大きな影響を受けることになる。アンケートにより主観的な信頼感とともに相手特性と環境要因についてたずね、高い信頼感とともに肯定的な相手特性が認識された場合に高い信頼状態、高い信頼感とともに厳しい制度や罰則などが認識された場合に高い安心状態であると判断できる。また、主観的な信頼感の代わりに、一般リスク（または一般不確実性）と相手リスク（または相手不確実性）についてたずね、一般リスクよりも相手リスクが低い場合に高い信頼状態、双方が低い場合に高い安心状態とすることにより、信頼と安心の区別が可能と考えられる。

研究課題1：環境要因、相手特性、信頼感、一般不確実性、一般リスク、相手不確実性、相手リスクを測定することにより、信頼と安心を区別する。

5.3 関係拡大メリットの認識

先述のように、CMC環境では対面による信頼が重要であるとの議論がある一方、CMC環境においても信頼が形成され得ることが示されている。山岸は社会的な不確実性が高く、コミットメント関係にとどまる機会コストが大きい状況において、他者を理解する能力である社会的知性、そして信頼する能力が発達すると主張している。この主張に従うなら、初対面者が集い、かつ人々の顔が見えない一般及び相手不確実性の高いCMC環境において、新たな参加者との関係に何らかのメリットが期待される場合には、初期段階は混乱が伴いつつも相手の肩書きや属性などの手がかりにより相手不確実性が低下し、迅速な信頼が形成されることになる。さらにCMCへの関わりによる社会的知性の発達に従い、またCMCでのやり取りによる相手特性の手がかりに従い信頼が強化され、人間関係が拡大していく可能性を秘めている。

一方、CMC環境に対面環境で築いた信頼関係を持ち込むことで、顔が見えないゆえのコミュニケーションの困難さを補うことが期待されているが、そのような信頼関係はコミットメント関係

にもとづいた安心である可能性がある。対面での関係がCMCに持ち込まれた際に、その関係にとどまる機会コストが小さければ、人々は安心を求めて既存の関係にとどまり続け、社会的知性が発達せず、結果、閉鎖的なコミュニティの形成につながる危険をはらんでいる。対面の有無という要因よりも機会コストの大小という要因が信頼、そして関係拡大に影響を与えているとも考えられる⁵⁾。

以上から、不確実なCMC環境においては、コミットメント関係にとどまり続ける機会コスト、言い換えれば新たな関係を形成するメリットの認識により、信頼する能力である社会的知性の発達が左右され、結果、関係の拡大が左右されると考えられる。山岸の研究はゲーム理論に従った実験が中心であり、被験者は機会コストや関係拡大のメリットが数値により具体的に把握しやすい。しかし、実際のCMC環境では、人々が認識する機会コストや関係形成メリットは、有益な情報獲得やコミュニケーションの満足度など多岐にわたり、個人の主観や価値観に依存する部分が多い。一般にCMC環境では事前の対面環境での関係が重視されているが、対面、CMCいずれの環境においても、このような主観的な機会コストや関係形成メリットを認識することが、CMC環境での信頼、そして信頼を介した関係拡大に大きく影響を与える可能性がある。

研究課題2：機会コストや関係形成メリットの認識が、CMC環境での信頼を介した人間関係の拡大化と閉鎖化に与える影響の検討。

5.4 参加動機

本稿の定義に従うならば、相手特性の認識により相手不確実性を低下させることが信頼につながる。Mayerらは、相手不確実性を低下させる要因として、相手の能力、誠実さ、配慮などの特性の好意的認識を挙げている。この認識は、信頼する当人の認識能力と、信頼される相手の行動に左右される。山岸の研究は当人の認識能力である社会的知性の形成に注目したものである。山岸はまた、信頼される相手の特性を「信頼性」と呼んでいるが、相手が損得勘定にもとづき信頼されるよう行動した場合には、相手の損得勘定が信頼性に反映されるため、その信頼性にもとづいた期待は安心に該当すると指摘している。そのため相手の信頼性にもとづいた期待により信頼の概念を捉えることで、信頼と安心の概念の混乱を招くことになる。これを避けるためには、相手の信頼される行動の源泉を損得勘定にもとづく利己的動機と、損得勘定から独立した利他的動機とに区別し、利己的動機による行動への期待は安心であるが、利他的動機による行動への期待は信頼と解釈する必要がある。信頼性にもとづき真の信頼を検討する際には、表面に現れる相手の行動により信頼性を捉えるのではなく、相手の動機づけに踏み込んで捉えるべきである。

先述したBreanek（2005）の研究は、信頼される行動を奨励することで信頼を高めることが可能であることを明らかにし、信頼形成のために人々を動機づける必要性を示唆している。また向日

(2005)の研究は、信頼を高め情報提供を促進するには、相手の能力とともに配慮などの人格が重要な働きをすることを明確にした。この結果は、能力に従った行動とともに、配慮ある行動がCMC環境での信頼を高め情報交換を活性化させることを意味し、またCMC環境への参加動機づけが、自己の能力を誇示するだけの利己的なものか、他者への配慮の利他的なものかで、信頼や情報交換行動が左右される可能性を示している。

CMC環境における動機づけに注目した研究では、たとえばHars and Ou (2002)はアンケートによりCMCを活用したLinuxの開発への参加動機づけを調査し、プログラムを趣味にしている人々は利他的行動など内発的に動機づけられる傾向が強く、プログラムを職業にしている人々は製品販売や自己の売込みなど外発的に動機づけられる傾向が強く、CMC環境への参加動機に利他的動機づけと利己的動機づけが存在していることを示している。

一方、心理学の分野において、利他的に動機づけられた人物が信頼されるとの報告がみられることから (e.g., Frost et al., 1978)、CMCへの参加の動機づけが個人の行動や信頼性に影響を与える可能性が想定されるものの、これらの関係に取り組んだ研究はみられない。この関係が明らかにされることにより、参加者の表面的な行動ではなく内面的な動機をコントロールすることにより、信頼を高め、それにもとづいた協働行動を促進することが期待される。

研究課題3：CMC環境への参加動機が信頼を介して協働行動に与える影響の検討。

5.5 制度的信頼

(1) 制度的信頼

一部の研究者は、第三者が提供する制度などにより相手の行動がコントロールされ、結果、相手の行動に期待する期待を「制度的信頼 (institution-based trust)」と呼び、信頼の一種と捉えている (McKnight et al., 1998; Pavlou and Gefen, 2004; Zucker, 1986)。この制度的信頼の概念は、制度により人々の損得勘定に働きかけて個人の行動をコントロールすることであり、本稿での定義に従うなら、制度という環境要因により相手不確実性を低下させる概念であることから、信頼ではなく安心と解釈される。バーチャル環境での制度的信頼の概念を取り扱った研究は電子商取引の分野で多いものの (e.g., McKnight et al., 2002a, 2002b; Pavlou and Gefen, 2004)、CMCの分野では見受けられない。しかし相手の顔が見えない不確実性の高いCMC環境では、種々の制度や罰則により個人行動をコントロールすることが期待され、制度的信頼の概念は注目に値する。

(2) 適度な統制

山岸は社会的な不確実性が存在する状況において信頼が必要とされるとしながらも、制度による

最低限の安心の保証が信頼を育むとも述べており、信頼の土壌として適度な秩序と社会的不確実性の必要性を示唆している。先述したCMC環境における信頼研究の多くは実験室環境のものであるが、そのような環境では、実験主催者により十分な管理がなされており、不確実性が適度に低い環境であるために、高い信頼が確認された可能性がある。また、企業における情報や知識共有を目指したCMC環境でも、管理が行き届いていることから不確実性が適度に低くなり、信頼が形成されやすくなる可能性もある。

一方、管理が行き届かないCMC環境では、不確実性が高いことから信頼が形成されにくくなり、逆に厳密に管理がなされる不確実性が低い環境では、信頼が必要とされず、信頼する能力が発達しない可能性がある。制度などによる統制力と信頼との関係には単純な線形関係ではなく二次関数的な関係が存在する可能性があり、両者の関係の詳細な検討が期待される。

研究課題4：CMC環境における制度などによる統制力が信頼形成に与える影響の検討。

(3) コミットメント関係を強化する制度

McKnight et al. (1998) は制度的信頼を、契約、規制、保証などの仕組みによりもたらされる「構造的安心 (structural assurances)」と、ものごとが手順どおりに進められているような正常な状況によりもたらされる「状況正常性 (situational normality)」に分類している。Pavlou et al. (2003) は、加えて、構造的安心よりもインフォーマルな概念として、規範の共有、行動や目的の共通の信念などから生じる「促進条件 (facilitating conditions)」という概念を提案している。

ソーシャル・キャピタルの議論では、インフォーマルな規範はソーシャル・キャピタルの成熟に重要な役割を果たしているとされる (Fukuyama, 1999; Putnam, 1993)。しかしインフォーマルな規範は、習慣的に形成されることから、人間関係の固定化の役割を果たし、コミットメント関係による安心につながる可能性がある。CMC環境において、制度的信頼をフォーマルな概念とインフォーマルな概念に分離し、インフォーマルな制度、特にコミットメント関係を維持するための制度がもたらす安心が信頼の衰退に与える影響を検証する必要がある。

研究課題5：コミットメント関係維持のための制度がCMC環境での安心を介して関係の閉鎖化に与える影響の検討。

5.6 匿名性

CMC環境は、企業における知識共有のシステムから、インターネット上の匿名の掲示板まで多岐にわたる。近年では相互リンクが容易な日記タイプのblogや、招待型のネット・コミュニティ

であるソーシャル・ネットワークなどのCMC環境が活性化しているが、個々の環境の大きな違いに、参加登録の厳格さとそれに伴う匿名/実名環境が挙げられる。

実名のCMC環境では、個々人の投稿履歴が把握できることから、相手の能力や人格の手がかりが得られることで相手不確実性が低下し、信頼が高まると考えられる。これに対し、完全匿名環境では人々は抑圧されない振る舞いをし、ときにはそれが誹謗中傷につながるために、完全匿名環境は一般及び相手不確実性を高めることになる。加えて、一部の誠実な参加者が有益な投稿をしても完全匿名のためにその参加者の投稿履歴が把握できず、人格等の信頼の手がかりが得られない。これらの理由から、匿名環境では信頼が形成されにくいと考えられる。しかし、匿名の抑圧されない環境が正直な投稿を引き出し、意見交換の活性化を招くメリットも指摘されている (Connolly et al., 1990; Jessup et al., 1990)。

この完全匿名のメリットとデメリットを補うものとして、ペンネーム環境が挙げられる。この環境ではペンネームのために抑圧されずに発言が可能でありながら、個人の投稿履歴を把握できることから信頼の手がかりが得られる可能性がある。西岡・宇井 (2001) の、完全匿名、ペンネーム、実名のCMC環境を比較した実験では、ペンネームと実名は完全匿名よりも被験者の貢献感が高く、ペンネームと完全匿名は実名よりも他者からの評価への懸念が低く、さらにペンネームは他の環境と比べ発言数が多いことなどが明らかにされ、ペンネームは完全匿名と実名のメリットを生かした環境であることが示された。このことは、積極的な意見交換がなされるペンネーム環境において、信頼の手がかりが提供されることにより信頼が高まる可能性を暗示している。その一方で、金 (1999) はインターネットのニュースグループの利用者にアンケートを実施し、ペンネームを使う参加者に対する信頼が、実名の参加者に比べ低くなることを示し、ペンネームが信頼形成に有効ではないことを示している。しかし金は主観的な信頼感を測定しており、この信頼感は、個人を特定されないペンネームの環境要因が、無責任な行動を引き起こすという相手不確実性を高めた結果、生じた安心が低い状態である可能性がある。

ペンネーム環境では、その特性による投稿促進と投稿履歴の把握により相手特性が認識でき、信頼の手がかりが得られる可能性がある一方、個人を特定できない環境要因による不確実性の高さが、安心を弱める可能性がある。以上から、CMC環境におけるペンネームを中心とした匿名性が信頼や安心に与える影響の検討が期待される。

研究課題6：CMC環境における匿名性が信頼や安心に与える影響の検討。

6. おわりに

以上、信頼に関する先行研究にもとづき信頼の概念とその周辺概念を再定義し、その定義に従

いCMC環境における信頼研究を検証することにより、今後の研究課題が明らかにされた。CMC環境は、企業における知識共有のシステムから、インターネット上の匿名の掲示板まで多岐にわたるが、種々のCMC環境に対して、本稿での枠組みや研究課題を適用することにより、CMC環境における信頼の形成過程とその効果が、さらに明らかにされることが期待される。

注

- 1) 山岸はコミットメント関係を「相互の感情的な絆によって成立している『恋人型』のコミットメント関係と、敵対的な外部社会に対応するための、関係内部の結束を維持する『やくざ型』のコミットメント関係」(p.65) とにわけ、やくざ型コミットメント関係を議論の対象とし、コミットメント関係を「その理由が何であれ、他の相手からの有利なさそいを拒否して、同じ相手との関係を継続する選択を互いにしあっている場合」(p.65) と定義している。
- 2) 山岸は機会コストを「別の行動から得られる利益が実際の行動の結果得られる利益よりも大きかった場合に、もっと多く得られたはずの利益の分を意味するもの」(p.80) と定義している。
- 3) 意思決定研究の文脈では、リスク下の意思決定とは各事象の生起確率が把握され、選択肢による損益が明確な状況での意思決定を指し(竹村, 2005)、Sitkinらのリスクの概念のうち、結果の不確実性の次元を除いたものをリスクとして取り扱っている。そのため、Sitkinらのリスク概念をベースにする本稿でのリスク概念は、幅広いものとなる。
- 4) 山岸は「ネット市場における信頼」に関するシンポジウムにおいて、接合型のソーシャル・キャピタルは信頼に、結合型は安心に近い概念であるとの見解を示している(情報通信総合研究所, 2001)。
- 5) 山岸は上記のシンポジウムにおいて、対面における関係がコミットメント関係の強化につながる可能性があり、関係拡大にはリスクを受け入れる姿勢が必要であるとの見解を示している(情報通信総合研究所, 2001)。

参考文献

- Beranek, P. M. (2005) "A Comparison of Relational and Trust Training Techniques for Virtual Team Communication: How Much Training is Enough?" *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*, in CD-ROM.
- Bhattacharjee, A. (2002) "Individual Trust in Online Firms: Scale Development and Initial Test," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 1, pp. 211-241.

- Boyle, R. and Bonacich, P. (1970) "The Development of Trust and Mistrust in Mixed-Motive Games," *Sociometry*, Vol. 33, pp. 123-139.
- Cohen, D. and Prusak, L. (2001) *In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work*, Harvard Business School Press (沢崎冬日訳 (2003) 『人と人のつながりに投資する企業』ダイヤモンド社).
- Connolly, T., Jessup, L. M. and Valacich, J. S. (1990) "Effects of Anonymity and Evaluative Tone on Idea Generation in Computer-Mediated Groups," *Management Science*, Vol. 36, No. 6, pp. 689-703.
- Corbitt, G., Gardiner, L. R. and Wright, L. K. (2004) "A Comparison of Team Developmental Stages, Trust and Performance for Virtual versus Face-to-Face Teams," *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, in CD-ROM.
- Frost, T., Stimpson, D. V. and Maughan, M. R. C. (1978) "Some Correlates of Trust," *Journal of Psychology*, Vol. 99, No. 1, pp. 103-108.
- Fukuyama, F. (1999) *The Great Disruption: Human Nature and the Reconstitution of Social Order*, Free Press (鈴木主税訳 (2000) 『大崩壊の時代』早川書房).
- Handy, C. (1995) "Trust and the Virtual Organization," *Harvard Business Review*, Vol. 73, No. 3, pp. 40-50.
- Hars, A. and Ou, S. (2002) "Working for Free? Motivations for Participating in Open-Source Projects," *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 6, No. 3, pp. 25-39.
- Hung, Y. C., Dennis, A. R. and Robert, L. (2004) "Trust in Virtual Teams: Towards an Integrative Model of Trust Formation," *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, in CD-ROM.
- Jarvenpaa, S. L., Knoll, K. and Leidner, D. E. (1998) "Is Anybody Out There? Antecedents of Trust in Global Virtual Teams," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 14, No. 4, pp. 29-64.
- Jarvenpaa, S. L. and Leidner, D. E. (1999) "Communication and Trust in Global Virtual Teams," *Organization Science*, Vol. 10, No. 6, pp. 791-815.
- Jessup, L. M., Connolly, T. and Galegher, J. (1990) "The Effects of Anonymity on GDSS Group Process with an Idea-Generating Task," *MIS Quarterly*, Vol. 14, No. 3, pp. 313-321.
- 情報通信総合研究所 (2001) 『ネット市場における信頼 (シンポジウム)』
<http://www.icr.co.jp/newsletter/report/2001/crisis/3-0.html> (2006年1月13日).
- 金官圭 (1999) 「CMC (Computer-Mediated Communication) における印象形成に関する探索的研究」『社会心理学研究』 Vol. 14, No. 3, pp. 123-132.
- Lipnack, J. and Stamps, J. (1997) *Virtual Teams: Reaching across Space, Time, and Organizations with Technology*, John Wiley & Sons (榎本英剛訳 (1998) 『バーチャル・チーム』ダイヤモンド社).
- McAllister, D. J. (1995) "Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations," *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 1, pp. 24-59.
- McKnight, D. H., Choudhury, V. and Kacmar, C. (2002a) "Developing and Validating Trust Measures for e-

- Commerce: An Integrative Typology,” *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 3, pp. 334-359.
- McKnight, D. H., Choudhury, V. and Kacmar, C. (2002b) “The Impact of Initial Consumer Trust on Intentions to Transact with a Web Site: A Trust Building Model,” *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 11, No. 3-4, pp. 297-323.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L. and Chervany, N. L. (1998) “Initial Trust Formation in New Organizational Relationships,” *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3, pp. 473-490.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. and Schoorman, F. D. (1995) “An Integrative Model of Organizational Trust,” *Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, pp. 709-734.
- Meyerson, D., Weick, K. E. and Kramer, R. M. (1996) “Swift Trust and Temporary Groups,” in Kramer, R. M. and Tyler, T. R. (Eds.) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Sage Publications.
- 宮川公男 (2004) 「ソーシャル・キャピタル論」 宮川公男・大守隆編『ソーシャル・キャピタル』東洋経済新報社.
- 向日恒喜 (2005) 「バーチャル環境における能力・人格・信頼が情報獲得・提供に与える影響」『経営情報学会誌』 Vol. 14, No. 3, pp. 3-13.
- 西岡久充・宇井徹雄 (2001) 「非同期／分散環境における GSS (集団支援システム) に関する研究」『経営情報学会誌』 Vol. 9, No. 4, pp. 53-69.
- Pavlou, P. A. and Gefen, D. (2004) “Building Effective Online Marketplaces with Institution-Based Trust,” *Information Systems Research*, Vol. 15, No. 1, pp. 37-59.
- Pavlou, P. A., Tan, Y. and Gefen, D. (2003) “The Transactional Role of Institutional Trust in Online Interorganizational Relationships,” *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*, 2003, in CD-ROM.
- Putnam, R. D. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press (河田潤一訳 (2001) 『哲学する民主主義』 NTT 出版).
- Putnam, R. D. (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, Simon & Schuster.
- Sitkin, S. B. and Pablo, A. L. (1992) “Reconceptualizing the Determinants of Risk Behavior,” *Academy of Management Review*, Vol. 17, No. 1, pp. 9-38.
- Solomon, R. C. and Flores, F. (2001) *Building Trust: In Business, Politics, Relationships, and Life*, Oxford University Press (上野正安訳 (2004) 『信頼の研究』 シュプリンガー・フェアラーク東京).
- 竹村和久 (2005) 「意思決定現象と行動意思決定論」『日本知能情報ファジィ学会誌』 Vol. 17, No. 6, pp. 646-654.
- 山岸俊男 (1998) 『信頼の構造』 東京大学出版.
- Zucker, L. (1986) “Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840-1920,” *Research in Organization Behavior*, Vol. 8, No. 1, pp. 53-111.