

「肯定」とは一般的に、「同意する、価値があると判断すること」です。また「判断」とは、「物事の真偽や善悪などを見極め、自分の考えを定めること」と定義されています。

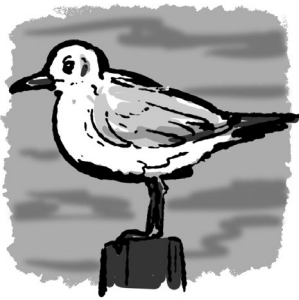
近年の急速なAIの発達により、例えば動画視聴においては、視聴者が興味を持つ事柄をAIが分析し、個々の行動履歴に基づいて最適化された情報が次々に表示されるようになりました。しかし、そこには求めるものが迅速に得られるという利点がある一方で、偏った自己の形成を助長する側面もあることに留意したいものです。

自分の意見ばかり肯定して、周囲の意見を得ない状態で物事を推し進めた結果、失敗や辱めを受けてしまうことは、世界的に有名なアンデルセン童話「裸の王様」の中でも揶揄されています。

会社にあつては、トップの立場にある者が周囲の意見に耳を傾けようとせずに、単独で経営判断を下していると、周囲は積極的にアイデアを出しづらくなり、せっかくの従業員の成長の機会を失うことにもつながりかねません。

運送業を営むS社長は近年、競争激化による売り上げの低迷に頭を抱えていました。藁にもすがる思いで経営者向けの様々な研修に足を運んでいるうちに、最新のAIを活用した業務改善案を知り、社員に導入を宣言しました。社内は以前から「社長の決断には逆らえない」という空気が強く、役員会でも異論は出ませんでした。

S社長はとにかくスピードを重視し、現場



「裸の王様」になっていないか

へのヒアリングを十分に行なわず独断でAI開発に数千万円を投じました。ところが、ふたを開けてみると、システムが複雑で担当者扱い切れず、業務効率が悪化してしまいました。しかし、S社長は「まだ改善の余地がある」と言い続け、損失は拡大の一途を辿ってしまったのです。

大きな失敗を経験して落ち込んだS社長は、知り合いの紹介で経営者モーニングセミナーに毎週参加するようになりました。そこで多くの経営者の失敗談を聴くうちに、自分の経営姿勢を客観視できるようになり、いかに自分がこれまで独りよがりであったかに気づいたのです。

その後、S社長は、AIの活用方法について、システムを利用する社員へのヒアリングを続けそれを改善に活かしました。その結果、現場の業務にシステムが適合作業効率がアップしたといいます。また、社員満足度が向上し、離職率も低下していきしました。

私たちには自分の考えと一致する情報のみを重視する心理（確認バイアス）が働いています。これによってときには、自分の考えは正しいという思い込みが強化され、誤りに気づきにくくなる場合があります。その結果、「裸の王様」のように、身近に異なる見方や重要な警告があっても、見落としてしまう場合があります。

否定的に思える周囲の意見をも喜んで受け入れ、失敗を含むすべての事象に積極的に耳を傾ける謙虚な学び方を身に付けたいものです。