

# 警備業務におけるリアルタイム気づき組織学習の提案と有効性の評価

## Evaluation of Proposal and Effectiveness of Organizational Learning on Real-Time Awareness in Security-Guard Service

吉村 槇浩<sup>1)</sup>, 内平 直志<sup>1)</sup>, 佐々木 康朗<sup>1)</sup>  
YOSHIMURA Makihiro<sup>1)</sup>, UCHIHIRA Naoshi<sup>1)</sup>, SASAKI Yasuo<sup>1)</sup>  
s1610203@jaist.ac.jp, uchihira@jaist.ac.jp, sasaki@jaist.ac.jp

1) 北陸先端科学技術大学院大学  
1) Japan Advanced Institute of Science and Technology

キーワード：警備業，リアルタイム気づき，組織学習，音声つぶやき

### 1. 研究背景と目的

警備業界は恒常的な人材不足により最低限の教育で新人が業務を実施しているのが現状である。また、警備業者及び警備員に問われる質や役割は広く、警備業の専門性が問われ、総合的な能力が必要となってきた。そのため、効率性に優れたマネジメントをし、各所の警備員による要請を受け、適切な状況判断を下すリーダーの存在が求められる（田中，2012）。しかし、現状の無線機による情報共有では、情報の欠落によって状況判断に不備が発生する恐れがある。また、状況判断のための学習も属人的であり体系化されていない。状況が変化する警備業務では、正確でリアルタイムな情報共有が行え、それを適切に判断する能力が組織全体として必要になるだろう。それ故に、ベテラン・新人警備員に関わらず、リアルタイムにノウハウや現場の気づきを組織として共有し専門性を高め、状況判断の属人性を解消することが課題になると考えられる。

本研究では、こうした状況を改善し組織の能力を高めるために気づきの組織学習に着目し、それをリアルタイムで行う手法を提案、またその有効性の評価を目的とする。

### 2. 研究内容

本研究では、提案手法となるリアルタイム気づき組織学習を先行研究調査及び警備業者への事例調査から学習モデルを構築する。また、気づきを現場で共有・記録できる音声つぶやきシステム（内平，2014）を警備業務に応用し、学生実験により、提案手法が警備業務にどのような影響・効果を与えるかを分析する。本システムの導入は、様々なことが発生する現場の警備を柔軟かつ効率的にし、迅速な経験者の育成につながると考えられ、リアルタイムでのノウハウ及び気づきの共有による組織学習が期待できる。

実験では、警備の現場で気づきや報告をつぶやきとして共有・記録し、監督者による状況把握と意思決定及びその通達をリアルタイムに行った。提案手法の妥当性及び有効性は、警備現場における参与観察やインタビューで検証し、学習の効果を実験により検討・評価する。

### 3. 本研究の意義

本研究は、警備業務における情報の欠落を防ぎ、組織として適切な状況判断を下せる組織学習手法を提案し、その有効性を明らかにするものである。属人的な学習を改善することで、効率性に優れたマネジメントが実現できると同時に、リーダーの育成や現場の警備員の質の向上に寄与する。本研究は、警備業務の質と効率の向上と現状の情報共有の道具である無線機に対して、有益な影響を与える可能性を示唆すると考えられる。