

IT ガバナンスに基づく信頼の獲得 — 新型コロナ以降における社会秩序の考察 —

Gaining Trust based on IT Governance -Study of social order after the corona virus-

神橋 基博†

Motohiro Kambashi

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症は、感染者に深刻な健康被害を与えるだけでなく、社会、経済、生活に大きな変化をもたらした。その結果在宅勤務・テレワークによる Web 会議の増加、新型コロナウイルス感染者と接触した可能性を通知するアプリケーションの開発を政府が推進するなど、コロナウイルス以前には考えられなかった用途に IT が用いられるようになった。

新たな IT の用途によって、新たなリスクが社会、経済、生活にもたらされる一方で、私たちは IT をそこまで信頼できていない。

本稿では、従来の信頼概念を整理した上で、ビデオ会議を提供する IT 企業である Zoom 社における対応をケーススタディとして、IT ガバナンスに基づく信頼獲得を介した社会秩序の再構築について提言することを目的とする。

なお、本稿で用いる Zoom 社のケーススタディは、2020 年 6 月 19 日時点の報道・公開情報に基づいている。また、本稿で筆者が示した見解は筆者独自のものであり、なんらかの組織・団体の見解を示すものではない。

2. 信頼概念の整理

2.1 信頼の分類

人々の間に信頼が存在しなければ、社会は存在することができない。どんなに不信を抱えていても、衣食住の全てを疑って生きていくことは不可能である。したがって、信頼は人々の間の、あるいは組織の間の関係を可能とする働きを持ち、信頼が無ければすべての人間関係の効率がいちじるしく阻害されることになる。

社会にとって信頼は重要であるにも関わらず、信頼の定義あるいは、その概念は研究者によって異なっている。

信頼に関する主な研究を分類すると表 1 の通りとなる。

表 1 信頼に関する主要な研究
(文献[1]~[5]より筆者が作成)

文献	着眼点		信頼の対象	状況	向上策
	信頼する側	信頼される側			
ルーマン(1990)	-	○	組織, 社会	通常時	自己表現
山岸(1998)	○	-	個人, 社会	通常時	社会的知性
中谷内(2015)	-	○	組織, 制度	非常時	自発的供与
OECD(2019)	○	-	社会	通常時	-
青木(2020)	-	○	組織	通常時	プロセスの透明化

「着眼点」は、信頼関係のうち、信頼する側、信頼される側のどちらに重点を置いているかによって分類したものであり、「信頼の対象」は信頼される側を、特定の「人」、「組織」、「制度」、あるいは不特定の人間を含む「社会」として分類したものである。「状況」は、研究者が想定している状況を、安定した関係を構築できる「通常時」か、災害などにより信頼が低下する「非常時」かによる分類である。「向上策」は、信頼を向上、改善する方策に関するキーワードである。

本稿では、新型コロナウイルスという非常時における信頼を取り扱うことから、中谷内(2015)を参照する。

2.2 信頼の概念

中谷内(2015)において、信頼は「相手から利害を受けるリスクがあるにも関わらず、相手に自分の利害を委ねること」と定義される。一般に信頼を構築するには時間を要するが、信頼は以下で述べる 3 つの非対称性を持つことから、一度、信頼を失うと回復するのは非常に困難となる。

第 1 の非対称性は「ネガティブバイアス」であり、人間にとって悪い出来事は良い出来事よりもインパクトが強いという性質である。

第 2 の非対称性は「確証バイアス」、すなわち人間が既に相手に対して抱いている印象に応じて情報を解釈しようとする性質である。もとの信頼が低い人について、良い情報と悪い情報がある場合、もとの評価に一致する悪い情報のほうが重みを持つため、低い信頼が維持されやすくなる。

第 3 の非対称性は、人間は悪い出来事を一般化し、良い出来事は限定的に見る傾向を持つことによって生じる。マスメディアは人々の欲求を満たそうとすることで、悪い出来事を拡散する傾向を持つ。

信頼を導く要因を、「価値共有認知」、「能力認知」、「動機づけ認知」の 3 つとし、2011 年の東日本大震災前後の信頼に関する調査結果より、もとの信頼が低い組織が危機状況下で信頼を回復するためには「価値共有認知」が有効であることを示した。

そして、組織が信頼を回復するための取組として、相手と価値を共有し、自主的に監視と制裁の仕組みを導入する「自発的供与」を提案した。

† 情報セキュリティ大学院大学 客員研究員
Institute of Information Security

3. ケーススタディ

3.1 事例

本稿ではケーススタディとして Zoom を取り上げる。

Zoom Video Communications 社(以降、Zoom 社)は 2011 年に設立された米国企業であり、Web 会議サービスである Zoom を提供する。

新型コロナウイルス感染症により Web 会議サービスのニーズが高まり、2020 年 2 月以降に大きくユーザー数を伸ばす一方で、セキュリティ対策の不備について批判を受け、4 月には、各国の政府機関などが、使用を禁止あるいは制限した。

Zoom 社は表 2 に示すとおり、Zoom のセキュリティに関する批判・指摘に対応するとともに、4 月 2 日に開催したウェビナーで「透明性レポート」の公開(6 月末予定)、CISO (情報セキュリティ管理最高責任者)評議会の立ち上げ、侵入テスト実施などを約束した。また、ウェビナー”Ask Erick Anything”を毎週開催し、CEO である Erick A. Yuan が利用者に進捗を報告するとともに、動画を YouTube で共有、レポートを Zoom 社ブログに掲載している。

表 2 Zoom に対する批判・指摘と Zoom による対応
(報道より筆者が作成)

Zoom への批判・指摘		Zoom による対応	
日付	概要	日付	概要
2020.3.17	Zoom-bombing について報道される	2020.3.20	対処法を公開
2020.3.26	同意無しにデバイス情報を Facebook に送信することが指摘される	2020.3.27	アプリを修正し、送信された情報の例を公開
2020.3.31	Zoom が表明する End-to-end の暗号化が行われていないことが指摘される	2020.4.1	不適切な説明となっていたことを謝罪
2020.3.31	Mac 版インストーラーの不適切性が指摘される	2020.4.1	問題の修正
2020.3.31	Mac 版アプリケーションの脆弱性が指摘される	2020.4.1	問題の修正
2020.4.3	北米での Web 会議が中国サーバーを経由したことが指摘される	2020.4.3	設定の不備を認め、問題の修正を報告
2020.6.10	中国政府の要請によりアカウントを停止したことが報道される	2020.6.11	アカウント停止に至った経緯を説明し、今後の改善を表明

これらの問題を抱えながらも、Zoom 社は第 1 四半期(2020 年 4 月 30 日締め)において、売上、顧客数を大幅に伸ばすとともに[6]、図 1 のとおり株価も上昇傾向にある。

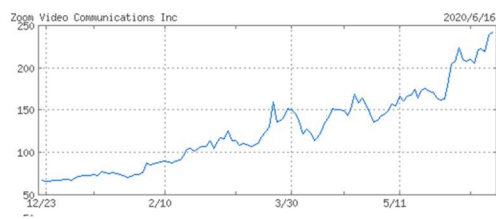


図 1 Zoom 社の株価の推移
(Yahoo ファイナンスより取得)

3.2 信頼に関する考察

中谷内(2015)によると、問題を起こした組織が信頼を獲得するためには、自らを監視し、問題を起こした際に自らに制裁を科す仕組みを自主的に構築する「自発的供与」が有効である。

Zoom 社の事例では、利用者にとって関心の高いセキュリティについて、その取り組み状況をウェビナー、動画、ブログによって利用者と共有することで、自社の公約に対

する利用者の監視を可能とする「自発的供与」を行っていると考えられる。

3.3 IT ガバナンスに関する考察

前節で述べた Zoom 社の自発的供与は単なる経営者のリーダーシップ、コミットメントのみでは実現できない。

表 2 より、Zoom 社は自社サービスに対する批判・指摘を検知し、対策を講じ、公開するプロセスを同日中〜数日以内に完結できるプロセスを有していることがわかる。一般的な企業組織では、組織内の機能はその専門性に特化し、前述するプロセスは複数の部署によって分担される。このような組織内における協調は IT ガバナンスによってもたらされるものであり、神橋(2020)の IT ガバナンスの組織モデルにおける「水平的コーディネーション」、CEO 自らによる情報公開は「フィルタリング」に該当する。[7]

4. 結論

4.1 まとめ

Zoom 社は自社サービスのセキュリティに関する批判・指摘という非常時において、ロードマップを示し、その進捗状況を利用者と共有する「自発的供与」を行うことで、自社の信頼を獲得した。

4.2 提言

新型コロナウイルス感染症への対策において IT サービスの利活用が期待される。しかし、個人情報を含む非常にセンシティブな情報を含むことから、普及には信頼の獲得が必須である。新たに登場する IT サービスは Zoom 社と同様、低い信頼から始めるため、その信頼獲得には、Zoom 社事例を参考にセキュリティに関する情報の「自発的供与」を行うことが有効である。

また、組織において「自発的供与」を実現するには、「IT ガバナンスの組織モデル」に基づき、組織体制を整備する必要がある。

参考文献

- [1] N.ルーマン, 大庭健(訳), 正村俊之(訳), “信頼 社会的な複雑性の縮減メカニズム”, 勁草書房(1990)
- [2] 山岸俊男, “信頼の構造. こころと社会の進化ゲーム”, 東京大学出版会(1998).
- [3] 中谷内一也, “信頼学の教室”, 講談社(2015)
- [4] 経済協力開発機構(OECD), 桑原進(監訳), 高橋しのぶ(訳), “信頼を測る OECD ガイドライン”, 明石出版(2019)
- [5] 青木紀美子, “Engaged Journalism ~耳を傾けることから始める「信頼とつながり」を育むジャーナリズム~”, 放送研究と調査, 2020 年 3 月号, p. 2-21, NHK 放送文化研究所
https://www.nhk.or.jp/bunken/research/domestic/pdf/20200301_10.pdf (2020.6.19 アクセス)
- [6] ZDNet Japan, “Zoom の第 1 四半期決算、売上高 169%増--利用急増で躍進”,
<https://japan.zdnet.com/article/35154731/> (2020.6.19 アクセス)
- [7] 神橋基博, “IT ガバナンスモデルの研究 -金融機関の事例を中心とした分析-”, 博士論文(2020)