マネジメント・ミスインフォメーション・システム

ラッセル L.アコフ
ペンシルバニア大学 ウォートン経営大学院

先ずマネジメント・インフォメーション・システムの設計者が通常とっている５つの仮定が確認される。そして多くの場合（殆んどの場合と云うわけではないが）これらの仮定を正当化することは困難であり、したがってその結果得られるシステムに重大な欠陥がもたらされる、と云う議論が行なわれる。５つの仮定とは (1)殆んどのマネジヤーが遭遇している重大な欠陥は適切な情報の欠除である。(2)マネジャーは彼が欲しいと思う情報を必要とする。(3)もしあるマネジャーが自分の必要とする情報を手にすれば、彼が下す決定は改善される。(4)マネジャー達の間のコミュニケーションがより良いものとなれば組織の業績が改善される。そして(5)マネジャーは彼の情報システムがどの様に働いているかを理解する必要はなく、それを如何に利用すべきかを理解するだけでよい。これらの仮定とそれらから生ずる様々な欠陥を克服するためにはＭＩＳがマネジメント・コントロール・システム（ＭＣＳ）の中に組込まれねばならない。その様なシステムを設計する一つの手順が提案され、それから生み出されるコントロール・システムの性格を示す例があげられる。

マネジメント・インフォメーション・システム（ＭＩＳ）に対してオペレーションズ・リサーチ（ＯＲ）および経営科学に携わる人々はますますＭＩＳに心をうばわれて行く傾向にあるのは明らかである。事実、ある人々にとってその様なシステムの設計はＯＲあるいは経営科学と殆んど同義語になっている。彼らがこのようなシステムに熱狂するのにはそれなりの理由がある。それによって研究者達が現代の最も輝かしい装置であるコンピューターとある種のロマンチックな関係を保つことができるからである。したがってかゝる熱狂は理解し得るところではあるが、それだからと云って、現在いくつかの場合に見られる様な行き過ぎた熱狂の仕様については弁解の余地はないであろう。

膨大な文献から与えられる印象とは裏腹に、コンピューター化された経営情報システムが実際に運用されていると云う例は極めて数少い。私自身が見た実施段階に入った情報システムのうち、その殆んどは期待通りの働きを示していないし、あるものについては全くの失敗だと云って過言ではない。私の考えでは、これらの殆んど失敗あるいはほぼ失敗と見做される事例の多くのものは、もしそれらが依拠していたある種の誤った（そして通常は明示化されていない）仮定をとらないでいたら、回避され得たであろう。

殆んどのＭＩＳ設計が依拠している共通のそして誤った仮定には、５つの仮定がある。以下ではその各々について検討することにしよう。その後でこれらの仮定を回避する一つのＭＩＳ設計の手順を概観することにしよう。

“彼等にもっと多くの情報を”

大ていのＭＩＳが設計される場合に仮定されるのは、殆んどのマネジャーが適切な情報の欠除と云う重大な欠陥の下で業務活動を行なっていると云う仮定である。私としても、殆んどのマネジャーが当然持つべき可成りの量の情報を実際には持っていないと云う事実を否定する気はない。しかし私はこの点がマネジャー達に被害を与える最も重大

この論文はManagement Science, vol. 14, No.4 (1967) 147-56, をクラス・ディスカッションのため試訳したものである。