

マズローの欲求階層説が示唆するサステナビリティ経営の重要性

株式会社 野村総合研究所

サステナビリティ事業コンサルティング部長 榊原 渉

米国の心理学者アブラハム・マズローが提唱した「欲求階層説」は、人間の行動を理解するための理論として、心理学のみならず経営学や教育学など多岐にわたる分野に影響を与えてきた。マズローは、人間の行動の動機には「欠乏動機」と「成長動機」の二つの段階があると考えた。「欠乏動機」は、不足している状態を満たすことが行動の原動力となり、『生理的欲求』『安全欲求』『親和欲求』『承認欲求』の四つの欲求に分けられる。一方、「成長動機」は、これらの欲求が満たされた後に現れる『自己実現欲求』であり、自分の能力を最大限に生かし成長を望む状態を指す。この理論の核心は、五つの欲求が階層構造をなしており、下位の欲求が満たされると次の段階の欲求が高まり、それを満たすための行動が促されるという点である。

この理論に基づくと、社会経済が発展し成熟するにつれて、人々の関心は低次の欲求から高次の欲求へと移行するのは自然なことだろう。現代日本を見ると、物質的な豊かさがある程度達成された結果、特に若い世代を中心に自己実現や社会問題への貢献といった高次の欲求が強まっていることが見受けられる。この価値観の変化は、企業のサステナビリティ経営への関心をより高めるだろう。消費者や投資家は、企業に対して製品やサービスの提供だけでなく、環境保全や人権尊重などの社会的課題への取り組みを求めるようになっている。つまり、自らの高次欲求の実現に貢献する企業行動を求めているともいえる。

また、企業経営の観点から見ると、従業員の個々の欲求を満たすことがモチベーションを高め、生産性を向上させる手段の一つとなる。例えば、給料を適正に支払うことで『生理的欲求』が満たされ、従業員の安定感が生まれる。さらに、仕事場の安全対策を徹底することで『安全欲求』が満たされ、従業員の安心感が高まる。そして、従業員同士のコミュニケーションを促進することで『親和欲求』が満たされ、職場の団結力が生まれる。さらに、仕事の成果を適切に評価することで『承認欲求』が満たされ、従業員の自己肯定感が高まる。そして最終的に、従業員が自己実現を果たすための機会を提供することで、最高位の『自己実現欲求』が満たされる。つまり、企業が自社の事業における経済的価値と社会的価値の関係を明らかにすることにより、従業員一人ひとりが日々の業務を通じて社会課題解決に貢献している実感を持てるようにすることが重要だろう。

マズローの説が示唆するように、社会経済の成熟化とともに人々の内面にある価値観や欲求は変化していく。企業はそうした機微を捉え、自社の事業活動を通じて新たな需要に応える必要がある。サステナビリティ経営への本格的な取り組みが迫られているといえるだろう。