

日本のサービス志向型組織市民行動の研究

—ホスピタリティ企業のフロントラインスタッフを対象とした分析—

京都大学経営管理大学院 後期博士課程 永石 尚子

【論文要約】

本論文は、ホスピタリティ企業のフロントラインスタッフの行動を、サービス志向型組織市民行動 (Service-oriented Organizational Citizenship Behavior; SOCB) の概念をもとに検討し、サービス経営における組織市民行動研究に新たな視点を加えようとしたものである。さらに、近年の顧客ニーズの多様化や DX 化という背景から、人的サービス価値を検討するものである。

サービスの成否を決定するサービス・エンカウンターにおけるフロントラインスタッフの行動は、近年、顧客ニーズの多様化によって、より個別化された柔軟な対応が求められている。また、DX 化が進み、人的サービスが AI (人工知能) やロボットなどに置き換えられることが増え、さらに、コロナ禍における対応策として、非対面サービスや非接触サービスの需要が高まったことがそれを加速させた。そのようなサービスを取り巻く状況変化と、多様で、かつ、予測不可能な顧客のニーズへの対応のためには、与えられた役割以上の自発的な協力と参加を実行する組織市民行動 (Organizational Citizenship Behavior) が重要とされる。そこで、本論文では組織市民行動にサービス組織の特徴を反映した SOCB を中心的な概念として、SOCB に影響を与える組織要因との関係性を検証する。SOCB は、「フロントラインスタッフの、公式な役割要件を超えた裁量的行動」と定義され、組織市民行動の概念を基に、サービス・エンカウンターでの優れたサービスを提供する行動を含む概念である。これまでの組織市民行動研究において、仕事や職種の特徴を反映した組織市民行動について議論され、特に、顧客指向とサービス志向の組織市民行動の概念の必要性が指摘されている。それらの議論を受けて、組織市民行動を拡張してサービス組織での行動を盛り込んだ SOCB 尺度が開発されている。

本論文では、フロントラインスタッフの行動の組織への影響と重要性、及び、多様な顧客ニーズや状況に対応する必要性に問題意識を置き、SOCB 尺度日本語版を用いて日本のホスピタリティ企業におけるフロントラインスタッフの SOCB と組織要因との関係性を共分散構造分析によって明らかにする。

本論文の意義は、日本の組織市民行動研究の拡張と SOCB 研究の足がかりとして学術的な発展に寄与できたこと、職場のコミュニケーションの重要性が再認識される現状において組織コミュニケーション研究に貢献できたこと、さらに、実践的含意としてサービスの現場において DX 化が進む中での人的サービスの価値を再確認できたことである。

残された課題としては、第 1 に、人的サービスの価値創出におけるデジタルとの棲み分けについての具体的な企業の方向性を示すこと、第 2 に、企業がフロントラインスタッフの裁量行動の範囲を具体的に明示すること、第 3 に、人事施策やマネジメントにおいて、SOCB 尺度日本語版を評価や指標として効果的に活用することである。

本論文は 9 章で構成される。

第 1 章においては、社会的背景と理論的背景という側面で、近年、フロントラインスタッフの職務における自主的・裁量的な行動が求められる背景について述べる。

第2章では、サービス・エンカウンターにおけるハイ・コンタクトなサービスがアジア、特に、日本のホスピタリティ企業の強みであることを示しつつ、それを実践するフロントラインスタッフ先行研究を一覧で整理する。また、フロントラインスタッフの職業をめぐる現状と課題を示す。

第3章では、日本のサービスの強みである対面コミュニケーションをもととした要素を、デジタルが代替する場面が急激に増える中で、人による顧客接点の人的サービスはどのように位置づけられるのかを、実際のサービス現場の業務に照らし合わせて検討する。

第4章では、第2章で示したフロントラインスタッフの重要性を踏まえ、フロントラインスタッフの先行研究からの課題を示す。

第5章で SOCB の研究の動向を示し、先行研究レビューと概念整理、SOCB が依拠する組織市民行動と SOCB の関係性の整理、類似概念との比較、SOCB の研究が必要とされている理由を述べる。さらに、本論文における役割外行動についての考え方と、日本の SOCB 研究の現状への見解を示す。

第6章ではフロントラインスタッフの調査データを基に SOCB 尺度日本語版を作成する。

第7章では、SOCB 尺度日本語版を使用して、組織コミュニケーションと SOCB の関係を、共分散構造分析によって明らかにする。

第8章では、第7章で示された組織コミュニケーションと SOCB の関係の年代別の傾向を見るために、多母集団同時分析を行う。

最後に、第9章では、これまでの章で述べた内容を概観し、本論文の意義と、発見事項から残された課題、及び、限界を示して、今後の SOCB 研究の展開を論じることで総合考察とする。