

(続紙 1)

京都大学	博士 (経営科学)	氏名	永石 尚子
論文題目	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—		
(論文内容の要旨)			
<p>本論文は、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接客サービスに関わる行動意識について、サービス志向型組織市民行動 (Service-oriented Organizational Citizenship Behavior; SOCB) という視点から検討し、サービス組織における自己裁量に対する意識の内容やそれに影響する要因について試論的に検討したものである。そして従来は十分に組み込まれていなかったサービス経営における組織市民行動の効果の研究を発展させようとするものである。</p> <p>サービスの現場における多様で、かつ、予測不可能な顧客のニーズに対応するためには、組織行動論では、従業員達が与えられた役割以上の自発的な協力と参加を進める組織市民行動 (Organizational Citizenship Behavior) が重要な役割を果たすとされる。特に、サービス組織においてはこうした行動と意識が重要である。本論文では、Bettencourt and Brown(1997)らによって組織市民行動概念をサービス組織研究に発展させたSOCBの内容とそれに影響を与える組織要因との関係性について検証する。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。そして、サービス組織に対しては、その独自性を考慮したSOCB尺度が応用開発されている。本論文では、日本のホスピタリティ産業における従業員が、多様な顧客ニーズや状況の対応に対するフロントラインスタッフの役割外行動に対する意識の内容と要因を分析するために、まずSOCB尺度の日本での妥当性を検証し、日本語版を作成しフロントラインスタッフのSOCBの意識のあり方とそれへの組織コミュニケーションの影響を測定し、共分散構造分析で分析をした。</p> <p>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の関係の従業員の年齢との関係を見るために、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する。</p>			

注) 論文内容の要旨と論文審査の結果の要旨は1頁を38字×36行で作成し、合わせて、3,000字を標準とすること。

論文内容の要旨を英語で記入するときは、400～1,100 wordsで作成し、
審査結果の要旨は日本語500～2,000字程度で作成すること。

(続紙 2)

(論文審査の結果の要旨)

サービス産業における企業組織は、顧客とのサービス・エンカウンターにおいて、サービスの内容と品質を変化させる要因として、事業戦略、ビジネス・モデル、設備、技術、マーケティング手法、従業員の技能、情報システム等の様々なものを活用している。特に、サービス・エンカウンターにおける顧客の多様で変化する期待に対しての従業員達の対応のあり方は、サービスの内容と品質に大きな影響を与える。従業員達の対応が、職務規程の役割の範囲にとどまらず、創造性を発揮して当意即妙に対応する意識を持ち行動をとるならば、サービスの高度化につながるだろう。ただ、日本での従来のサービス・エンカウンター研究では、その接客行動そのものに研究の焦点が当てられている研究が多かった。本論文は、組織行動論における組織市民行動という分析概念をサービス組織に対して、応用的に発展させたサービス志向的組織市民行動という分析概念とその測定尺度を用いて、日本のホスピタリティ産業での従業員達の行動と意識の内容の特性を計量分析している。そして、それに対する組織コミュニケーションの影響や世代による違いがあるという独自の分析結果を導いている。近年、サービス志向的組織市民行動の研究は国際的に広がり、サービスの組織的供給体制における従業員達の役割外行動への自己裁量への行動と意識に焦点を当てて分析しようとしている。組織的な接客サービスの質が高いと言われる日本でも研究者達の関心を高めており、その検討が始まっている。本論文は、こうした議論の潮流をふまえた検討は評価できる。そのために、米国で開発されたSOCB尺度が日本の産業でも妥当性を持つかについてまず計量的に検証し、日本的文脈での修正をふまえて、運輸、宿泊、飲食などの典型的な日本のホスピタリティ産業の従業員を対象にして意識アンケート調査分析を行った。その結果、共分散構造分析を用いて、企業組織への忠誠心、サービスデリバリーや従業員参加の意識という共通因子が同じようにオリジナルの尺度分析と似た傾向を確認した。さらに、多母集団同時分析を用いて、そして上司や同僚とのコミュニケーションのあり方が自己裁量への取組に影響することや、その裁量への取組も世代差が見られることが確認できた。

だが、こうした成果を上げる本論文もいくつかの課題を持っている。まず、サービスに対する捉え方がやや曖昧で、サービスの内容や品質の高度化、カスタム化に対してサービス志向的組織市民行動の効果がどの程度なのかがやや不明確である。そのために、SOCBの高度化を進める人材開発の仕方への示唆が弱い。第二に、SOCB尺度の検討が日本産業研究への応用の妥当性検証という追試に終わっている感があり、日本のサービスの内容や組織の意識の国際的特性がどのようなものかがやや不明確である。第三に、サービス供給と役割行動の関連の考察がやや平板であり、自己裁量を強化する過程や要因についての考察が十分ではない。サービス供給と、組織への忠誠心と同僚支援意識の関連についての考察がさらに必要である。第四に、コミュニケーションの効果を指摘するが、サービス活動独自のコミュニケーションの効果の考察が不足しており、今後の検討が求められる。

しかし、こうした諸課題も、今後の筆者の研究の発展によって解明が進むと思われる。よって、本論文は博士(経営科学)の学位論文として価値あるものと認める。また、令和5年2月2日、論文内容とそれに関連した事項について試問を行った結果、合格と認めた。

注)論文審査の結果の要旨の結句には、学位論文の審査についての認定を明記すること。更に、試問の結果の要旨(例えば「平成 年 月 日論文内容とそれに関連した口頭試問を行った結果合格と認めた。」)を付け加えること。