

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、サービス組織における従業員の組織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 化という背景を考究する過程で、人的サービス価値を考究するものである。

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を踏まえ、本論文では、最初に、日本のホスピタリティ企業が強みとする非定型な状況適応的なサービス (コンティンジェント・サービス) とその提供者であるフロントラインスタッフの重要性を検討し、デジタルとの棲み分けの観点からも注目されているフロントラインスタッフの自主的・裁量的な行動について論じる。そこで、組織市民行動の類似概念である 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。具体的には、組織コミュニケーションを独立変数に置いて SOCB との関係を検証する。SOCB はフロントラインスタッフの定型的な顧客接客行動以外にも組織内外での多様な職務をカバーしており、幅広い職務の実情に即した整合性のある指標を用いた検討を行うことができる。具体的な調査、及び、分析の過程の最初のステップでは、SOCB 尺度 (Bettencourt *et al.*, 2001) の日本語版を作成して、日本のフロントラインスタッフを対象に WEB アンケート調査を実施した。その調査結果を探索的因子分析、及び、確認的因子分析によって検討し、SOCB 尺度日本語版の信頼性と妥当性を確認した。次のステップでは、組織コミュニケーション (経営者、上司、チームとのコミュニケーション) を独立変数、SOCB を従属変数にしたモデルを仮説に立てて、共分散構造分析を行った。その結果、組織コミュニケーションから SOCB の正の影響を示す最終モデルが構築された。最後のステップではその最終モデルをもとにして、年代別 (20 代、30 代、40 代以上) の傾向を、多母集団同時分析によって検証した。多母集団同時分析の標準的な手順に沿って分析を進め、最終的には等値制約を行ったモデルで適合度の基準を満たし、組織コミュニケーションから SOCB への直接効果は、年代別でも成立することが確認できた。この結果は、どの年代でも組織コミュニケーションを活性化する施策は SOCB を高めることに繋がり、さらに、顧客満足や企業価値を高めるということであると考えられる。

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、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角性を示すこと、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。