

## 学位論文及び審査結果の要旨

横浜国立大学

氏名	岡部倫子
学位の種類	博士(経営学)
学位記番号	国府博甲第24号
学位授与年月日	平成30年3月23日
学位授与の根拠	学位規則(昭和28年4月1日文科省令第9号)第4条第1項及び横浜国立大学学位規則第5条第1項
研究科(学府)・専攻名	国際社会科学府 経営学専攻
学位論文題目	The Effects of Emotional Labor on Human Service Organization Quantitative analyses of the interacting effects of emotional labor with psychological contract violation, role conflict, and role ambiguity ヒューマン・サービス組織における感情労働 感情労働が心理的契約違反、役割コンフリクト、役割の曖昧性に及ぼす相互効果に関する定量分析
論文審査委員	主査 横浜国立大学 教授 山岡 徹 横浜国立大学 教授 二神 枝保 横浜国立大学 教授 柴田 裕通 横浜国立大学 准教授 服部 泰宏 筑波大学 准教授 佐藤 秀典

## 論文の要旨

今日の航空業界は競争が激化しており、企業・組織の経営合理化、人員削減、早期退職プログラムが導入されている。さらに、IT や自動化された機械が、多くの従業員の仕事を代替することが一般的である。組織にはさまざまな変更が求められ、雇用関係も変更しなければならない環境が背景にある。航空業界に広がるコスト削減のプレッシャーと雇用関係の変更は、組織のストレスとなる外的要因と言えよう。従業員は、心理的契約違反(PCV: Psychological Contract Violation: 以下PCVと表記)、役割コンフリクト(RC: Role Conflict: 以下RCと表記)、役割の曖昧性(RA: Role Ambiguity: 以下RAと表記)を知覚しているかもしれない。文献ではPCV、RC、RAは、従業員の職務満足、雇用主への信頼度、職務の実績、感情の枯渇を悪化させることが提示されている。

本論文の目的は、感情労働と感情的能力が人材育成と組織のパフォーマンスに及ぼす影響を調査することである。具体的には、感情労働の側面が、従業員の職務満足の減少傾向、雇用主への信頼度の減少傾向、職務の実績の減少傾向を修復するか否か、また感情の枯渇の増加傾向を修復するか否かに関して、仮説を構築し検証することである。本研究では2015年から2017年にかけて、アジアで8回、ヨーロッパで10回のフィールドワークを実施した。さらにアジアの航空会社とヨーロッパの航空会社に勤務する客室乗務員、約1,000人を対象としたアンケート調査を実施し、827人の客室乗務員から回答を得て、そのデータを定量分析した。

本論文の分析結果は、まずヒューマン・サービス組織において、従業員の知覚するPCV、RC、RAは、従業員の職務満足を減少させ、雇用主への信頼度を減少させ、また職務の実績を減少させる直接的効果、ならびに感情の枯渇を増加させる直接的効果があることを示唆する。また、感情労働の側面は、ヒューマン・サービス組織において、従業員の知覚するPCV、RC、RAの高低に応じて、モデレータとして組織と従業員に影響を及ぼすことも示唆する。その影響とは、従業員の職務満足度の減少傾向、雇用主への信頼度の減少傾向、職務の実績の減少傾向を緩和する

効果あるいはリペア (repair) 効果であり、感情の枯渇の増加傾向を緩和する効果あるいはリペア効果である。

第二に、本論文の分析結果からの含蓄は、感情労働の側面が従業員の感情の枯渇さらにバーンアウトを防ぐための「心理的ツールまたは救済策」として実践的に使用することが可能であることを示唆する。文献では、ヒューマン・サービス従業員の感情労働（例えば、笑顔）は、努力を要さない日常的行動あるいは商品と見なされることが示されているが（Hochschild, 1983）、本研究は、ヒューマン・サービス従業員は、その専門職に期待される役割を果たすために、感情労働（笑顔）という労力を費やしていることを示す。さらに、ヒューマン・サービス従業員は経験と個人の感性により、職場環境に応じた適切なタイプの感情労働を区別している可能性がある。したがって、このような感情労働スキルは経験と訓練により修得の可能性がある。感情労働スキルの訓練による修得は未開発ではあるが、このような経験知あるいは暗黙知は、従業員が感情の枯渇やバーンアウトに陥ることを予防し、さらに離職へと至らないための「心理的ツールまたは救済策」として、修得し実践的に役立てることが可能である。

第三に、本論文の分析結果からの含蓄は、文化的差異はヒューマン・サービス従業員が、どのような状況下で、どのタイプの感情労働を適応すると期待できる効果が得られると判断する際に、その判断と選択過程に影響を及ぼすことを示唆する。感情労働には文化的差異があり、直接効果あるいはモデレーターとして、PCV、RC、RA が知覚される職場で、従業員の職務満足度の減少傾向、雇用主への信頼度の減少傾向、職務の実績の減少傾向、感情の枯渇の増加傾向に直接的効果を及ぼし、さらに緩和効果あるいはリペア効果を及ぼす。

最後に、本論文は、ヒューマン・サービス組織における感情労働と高い感情的能力が、組織と従業員の双方にとっての well-being を創出し、長期的にヒューマン・サービス組織の成長を維持することに貢献することを示唆する。

**Keywords:** 感情労働, ヒューマン・サービス組織, 心理的契約違反, 役割コンフリクト, 役割の曖昧性, 航空会社, 客室乗務員, 組織と従業員の well-being

#### 審査結果の要旨

本論文の目的は、組織における「役割コンフリクト」や「役割の曖昧性」、「心理的契約違反」の概念を再検討し、それらが組織メンバーによる「感情労働」の側面との相互作用を通じて、組織のアウトカムにもたらす影響を定量的に検証することである。本論文は全5章から構成されている。第1章では、航空業界における競争状況や客室乗務員による感情労働の側面に言及しつつ、本研究の目的を説明し分析の理論枠組みを提示する。第2章では先行研究のレビューに続いて仮説群が設定される。具体的には、「心理的契約違反」や「役割コンフリクト」、「役割の曖昧性」などの先行要因が、組織アウトカムである「職務満足」や組織への「信頼」、従業員の「感情枯渇」などに有する影響に関する仮説である。続いて、従業員による感情労働の側面（「アフェクティブ・デリバリー」、「表層演技」、「深層演技」）が、上述の先行要因と組織アウトカムとの関係性をモデレーターとして調整する効果に関する仮説群を設定している。第3章では仮説検証のための方法論の検討がなされる。本研究の調査対象は欧州とアジアの航空会社各1社の客室乗務員であり、質問票調査が2015年から2017年にかけて実施された。質問票は各社に500通、合計1000通が配付された。回収率は82.7%である。第4章では調査結果の提示と仮説検証が行われている。「役割コンフリクト」や「心理的契約違反」などの先行要因が組織アウトカムに及ぼす直接的な効果については、相関分析と重回帰分析の結果、ほぼすべての仮説で直接的な効果が確認された。他方、先行要因と組織アウトカムとの関係を感情労働の側面がモデレートする調整効果については、階層的重回帰分析の結果、いくつかの仮説が支持された。具体的には、「職務満足」については、先行要因である「心理的契約違反」による負の効果を「アフェクティブ・デリバリー」が有意に調整（緩和）する効果が確認された。また「感情枯渇」については、先行要因である「役割の曖昧性」の促進的な効果を「深層演技」が有意に調整（緩和）する効果が確認された。第5章では、本論の意義と限界について議論する。本研究の最大の貢献とは、感情労働の側面が有する調整効果を明らかにできた点である。先行研究では、「心理的

契約違反」や「役割の曖昧性」などの先行要因が組織アウトカムに対して直接的に影響する点が指摘されているが、本論ではこの影響を感情労働の側面がモデレーターとして調整する効果を確認できた。また、岡部氏は本論文の一部を『**Transportation Research Procedia**』（vol.25,149-164, 査読付）に掲載済みであり、本論文の研究テーマと関連性の高い学会から既に一定の評価を受けているといえる。以上のことから、本論文審査委員一同は、本学府の博士号審査基準①に照らして、岡部倫子氏の学位請求論文「**The Effects of Emotional Labor on Human Service Organization**」が博士（経営学）の学位を授与するに値するものとして判断する。

注 論文及び審査結果の要旨欄に不足が生じる場合には、同欄の様式に準じ裏面又は別紙によること。