

論文の内容の要旨

氏名：二瓶 哲

博士の専攻分野の名称：博士（総合社会文化）

論文題名：日本における職場交流活動が業務パフォーマンスに及ぼす影響
－職場交流活動の体系化を通して－

本論文における研究の目的は、①日本国内の職場交流形式の包括的な整理の試み、②職場交流活動の業務パフォーマンスへの影響、③職場交流活動に対するニーズの確認、④職場における実践方策の案出という4点である。

第1章においては、社会的背景および理論的背景という側面で、職場交流活動という分野の研究背景について述べた。社会的背景では、社員旅行や親睦を深める行事といった、大掛かりな取組であると思われる事例およびこれらを実施することによる効果、さらには、お菓子の活用といった気軽に行えそうな職場交流の事例について新聞記事や調査結果を引用しながら示した。理論的背景では、加藤（1986）および仲谷他（1994）に基づき、コミュニケーションには「伝達」および「交わり」の側面があること、特に職場の交流は「交わり」の要素、言い換えれば、インフォーマルなコミュニケーションの要素が多いことを確認した。また、先行研究を示しながら、インフォーマルなコミュニケーションが組織や職場にとって有効であることを述べた。

第2章においては、日本の職場におけるインフォーマルな人間関係は満足要因であり、ハーツバーグの2要因理論とは異なる結果であること（2要因理論では人間関係は不満要因とされている）を示しつつ、NHK放送文化研究所の調査結果も併せながら日本の職場における人間関係の特徴について述べた。しかしながら、昨今の職場における人間関係は、数々の要因によりコミュニケーションの機会が減少し希薄化傾向にあること、一方、職場においてある程度の付き合いを望んでいる人は、比較的高い割合を占めていること、言い換えれば、職場交流に対するニーズが存在し、職場の人間関係の希薄化傾向との間にギャップが生じていると考えられることを示した。また、職場における人材は多様化しており、人間関係についても様々な様相を呈していること、職場交流の捉え方も一様ではないことを述べた。さらに同章においては、職場交流の形式（やり方）を「職場交流活動」として定義を設定した。

第3章においては、職場交流活動に関する先行研究について述べた。まずは同活動と関わりが深い研究分野として非公式組織およびインフォーマルコミュニケーション（以降ICと称する）を挙げた。非公式組織は、Barnard（1938）により、個人的な接触や相互作用の総合で形のない集合体であるとされており、自然発生したり意図的に発生させられることもありうると述べた。また非公式組織は、その組織に関わる人への心理的影響はもとより、公式組織にも影響を及ぼすことを確認した。ICについては、Fay（2011）による定義を示しつつ、Luo（2006）が報告した「コミュニケーション域の確立と維持」と「情報交換」という2つの重要な過程に基づく概観をもとに、職場交流活動の位置づけ（「コミュニケーション域の確立と維持」における「人同士が会する仕組み」）を確認した。

次に、職場交流の形式が取り上げられている研究分野として、職場のフレンドシップおよび職場の“fun”を挙げた。職場のフレンドシップについては、Wright（1984）による定義を示しつつ、複数に及ぶ転換を通してフレンドシップが発展していくこと、転換がなされるには、職場交流が深く関わることをSias & Cahill（1998）に基づいて述べた。また、組織において有益なフレンドシップは、互惠・傾倒・信頼・情緒の程度が高く、かつ、関わる範囲が広いこと（職場および職場外）であるという報告（Zarankin & Kunkel, 2019）も併せて示した。職場の“fun”については、Fluegge（2008）による定義を確認しつつ、Ford *et al.*（2003）やGeorganta（2017）といった先行研究を示しながら、職場交流の形式が取り上げられていることに言及した。

上記内容に基づき、職場交流の形式（いわゆる職場交流活動）そのものに着目した先行研究は特に確認できないこと、職場交流活動についての網羅的な整理が、IC分野の研究における新たな議論の機会提供、職場交流活動が及ぼす職場メンバーや職場集団への影響の検証につながることを、宮木（2015）が言及したような職場状況に即した職場交流の展開にもつながることを理論的な課題として示した。

第4章においては、職場交流活動を網羅的に整理するための前段階として予備的調査を行った。まずはヒアリング調査を通じて職場交流活動としての19項目が抽出された。そのうえで、各項目がどの程度の頻

度でなされているのかについてインターネット調査を行い、職場で負担感なく実施できると考えられる項目の実施頻度が相対的に高いこと、組織的な行事については実施頻度が相対的に低いこと等が明らかとなった。続いて、職場交流活動が職場の協力（同章においては、職場の結束力についての認知とした）との関係の有無を明らかにするためにクロス集計および残差分析を行い、大方の項目で正の関係が確認された。さらには、職場交流活動に対する意識についての調査も行い、勤務中の交流活動については全般的に肯定的な捉え方をしている一方、勤務時間外の交流活動については全般的な肯定傾向とは必ずしもいえない結果となった。属性別による分析結果について、性別では、男性の方が女性よりも高い意識を持つ傾向があること、職層別では、部署リーダー（長）の方が一般社員（職員）よりも職場交流活動に対して高い意識を持つ傾向があること等が明らかになった。

第5章においては、第4章で抽出された職場交流活動の19項目に加え、日本の主要経済紙に基づく新たな情報収集による項目追加および調整を行うことで35項目とし、職場交流活動尺度を作成した。具体的には、同項目についてインターネット調査を行い、探索的因子分析および確認的因子分析、信頼性の検討、収束の妥当性および基準関連妥当性の検討を経て、全19項目からなる「親和的交流」（9項目）、「儀式的交流」（4項目）、「調和的交流」（3項目）、「緩和的交流」（3項目）という4因子構造の尺度となった。

第6章においては、職場交流活動の職場メンバーへの影響に目を向けた。具体的には、業務パフォーマンスに着目し、先行研究に基づく同パフォーマンスの体系的な確認を行った。そのうえで、本論文では文脈的パフォーマンスおよび反社会的行動に着目し、同章においては文脈的パフォーマンス（池田・古川，2008）への影響を検証した。分析の結果、職場交流活動が文脈的パフォーマンスに対して全体的に正の影響を及ぼすことが明らかになった。さらには、下位尺度モデルとして職場交流活動の各因子が文脈的パフォーマンスの因子である「同僚に対する協力」、「職場に対する協力」、「自己の職務への専念」に直接的にどのような影響を及ぼすのかを探索的に分析し、一部に正負のパスが確認された。

第7章においては、組織における反社会的行動の先行研究を整理しつつ、職場交流を働きかける職場や組織に対して否定的な思いを抱いているメンバーが一定割合で存在することを確認した。職場交流活動の反社会的行動（田中，2008）への影響を検証したところ、職場交流活動は僅かながらも全体的に正の影響を及ぼすことが明らかになった。さらには、職場交流活動の各因子が反社会的行動の各因子である「言語的暴力／いじめ」、「怠業」、「業務への深刻な阻害行動」、「言語的嫌がらせ」に直接的にどのような影響を及ぼすのかを探索的に分析し、一部に正負のパスが確認された。

第8章においては、コロナ禍をICの状況が変化するタイミングとして捉え、職場交流活動に対するニーズを確認するための調査を行い、特に「親和的交流」については他の因子と比べて望ましさが強いこと、一方「調和的交流」については他の因子と比べて望ましさが弱いことが明らかになった。また、属性別の分析において、年代では、「親和的交流」および「緩和的交流」において20代～30代の方が60代～70代よりも「望ましい」と回答する割合が多いこと、職位では、「儀式的交流」および「調和的交流」においてリーダー・管理職層の方が一般社員（職員）層よりも「望ましい」と回答する割合が多いという結果が確認された。さらには、コロナ禍前と以降におけるICの増減傾向に基づく職場交流活動の望ましさの違いを確認し、ICが欠乏状態であると認識している場合は職場交流活動に対するニーズ（望ましさ）が相対的に強くなり、一方、ICが欠乏状態であると認識していない（あるいは、あまり認識していない）場合には相対的に弱くなることが明らかになった。

第9章においては、総合考察として、本論文における一連の研究について、①職場交流活動の網羅的整理がなされたこと、②ICがなされるメカニズム解明への貢献がなされたこと、③職場における関わりの「行動」面からのアプローチがなされたこと、④職場における協力を促進させるための方策案出への貢献がなされたことを意義として挙げた。また、一連の研究における成果の応用に向けて、「親和的交流」といった、取り組みやすいと考えられ、かつ、望ましさが強いところから展開することが考えられること、出勤とテレワークを併用した仕事のスタイルにおいても、ICがなされる機会を設けること、職場交流活動の展開にあたっては、同活動の負の側面や職場メンバーの特性（同章では、性別、年代、職位、正規・非正規といった雇用形態について言及した）にも目を向けることが大切であることを示した。