



企業内職能横断的なコミュニケーションにおけるコンフリクト移転の影響に関する研究

徐, 恩之

(Degree)

博士 (商学)

(Date of Degree)

2012-03-25

(Date of Publication)

2012-11-28

(Resource Type)

doctoral thesis

(Report Number)

甲5540

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/D1005540>

※ 当コンテンツは神戸大学の学術成果です。無断複製・不正使用等を禁じます。著作権法で認められている範囲内で、適切にご利用ください。



論文内容の要旨

本論文は、企業における職能横断的な連携に影響を及ぼす要因としての組織メンバー間のコンフリクトを考察した論文である。具体的には、同じ職能の担当者間と異なる職能の担当者間の2種類のコンフリクトを捉え、同じ職能の担当者間のコンフリクトが異なる職能の担当者間におけるコンフリクトやコミュニケーションに影響を与えることを質問票調査データに基づく実証分析から明らかにした研究である。

まず第1章では、マーケティング論と組織論において議論されてきた企業内コンフリクトに関する文献レビューを行い、既存研究における論点を明らかにし、本論文における問題意識を明確にする。第2章では、企業内における職能横断的なコンフリクトが職能横断的なコミュニケーション行動にどう影響するのかという問題について、営業担当者を対象とする質問票調査データに基づく定量的分析を行なう。そしてその分析結果から、職能横断的なリレーションシップコンフリクトが双方向的なコミュニケーションを妨げること、および、代替的にコミュニケーションを行う相手を多く持つ営業担当者において、その影響が抑制されることが明らかにされ、職能横断的なコンフリクトによる負の影響とその回避行動という局面の特徴が示唆される。

続く第3章では、社会学で議論されてきた3者間の関係の中でのコンフリクト移転に関する理論的枠組みに基づき、企業内における同じ職能部門に属する営業担当者間に、営業担当者と技術者との間の関係を加えた3者間におけるコンフリクトの問題を捉え、コンフリクト移転についての定量的な検討を行なう。その結果、同質な営業担当者間のリレーションシップコンフリクトが高いほど、営業担当者と技術担当者との間のプロセスコンフリクトが低くなることが確認される。このことから、企業内のトライアド関係において、コンフリクト移転が発生することを推測することができる。さらに第4章では、第3章で検討したトライアド関係におけるコンフリクト移転に関する理

学位論文審査要旨

氏名 徐 恩之

論題 企業内職能横断的なコミュニケーションにおけるコンフリクト移転の影響に関する研究

審査 平成24年3月

神戸大学

論的枠組みに基づいて、同じ職能部門に属するメンバー間のコンフリクトが、職能横断的なメンバー間のコミュニケーションに対してどのような影響を与えるかという問題についての実証分析を行ない、その分析結果から、営業担当者間で資源配分や役割分担に関するコンフリクトが高いほど、技術担当者とのコミュニケーションが促進されることが明らかにされる。そして、第5章では、各章の発見事項をまとめ、そこから導かれる理論的および実践的なインプリケーションを提示する。

論文審査の結果の要旨

これまで企業内におけるコンフリクト現象については、同じ職能部門内でのコンフリクトや異なる職能担当者間のコンフリクトといった担当者間のダイアドの関係において捉えられてきたが、本論文では、同じ職能部門に属する営業担当者間に営業担当者と技術者との間の関係を加えたトライアドの関係におけるコンフリクトの問題を捉えることで、同じ職能担当者間のコンフリクトが、異なる職能の担当者との間におけるコンフリクトやコミュニケーション行動に影響を与えることを明らかにした。

本研究の貢献の第一は、異なる職能担当者との関係を考慮したトライアドの関係におけるコンフリクトの問題を捉え、それを質問票調査データに基づき定量的に検証することで、企業において同じ職能の担当者間におけるコンフリクトと異なる職能の担当者間におけるコンフリクトが相互に影響するコンフリクト移転という現象が発生することを検証した点である。これは、コンフリクト移転というコンフリクトの新しい局面を明らかにした点において評価することができる。

そして第二に、企業内の同じ職能部門と異なる職能部門を含むトライアド関係におけるコンフリクト問題を考察することを通じて、営業担当者間にある役割分担や資源配分に関するコンフリクトが職能横断的なコミュニケーショ

ンを活性化させることがあることを確認することにより、過去の研究において存在が予測されながらも十分に捉えることができなかったコンフリクトのポジティブな局面を捉えることができた点である。

ただし本論文にも課題がないわけではない。まず第一に、同じ部門内でのコンフリクトと異なる職能担当者間でのコンフリクトとの関係に関しては、本研究において示されたコンフリクト移転による負の関係だけではなく、コンフリクトが相互に高まる正の関係もあることが確認されている。本論文は前者の局面に焦点をあてた研究であるが、企業組織における複雑なコンフリクト現象を捉えるためには、後者の局面も合わせて捉える包括的なコンフリクトの理論モデルの構築が望まれる。そして第二に、本研究成果の実践的な含意としてコンフリクトのポジティブな性格を有効に利用すべきという提言がなされるものの、コンフリクトのタイプの違いによる具体的な方法についての検討にまで踏み込んでいない点が課題となる。

しかし、これらの課題は、本論文の研究成果を基礎として明らかにされた課題であり、今後の企業組織のコンフリクト研究の蓄積を通じて解決すべき課題と考えられる。その意味で、これらの問題は、あくまでも望蜀の感とも言うべきものであり、本論文の学術的価値を損なうものではないと考えられる。

以上の理由から、審査委員は、本論文の著者が、博士（商学）の学位を授与されるに十分な資質を持つものと判断する。

平成24年3月6日

審査委員	主査	教授	高嶋克孝
		教授	松尾 財
		准教授	栗木 勇