Kobe University Repository : Kernel

PDF issue: 2025-07-12

経営組織における援助要請の研究

松下，将章

(Degree)
博士（経営学）
(Date of Degree)
2018-03-25
(Date of Publication)
2019-03-01
(Resource Type)
doctoral thesis
(Report Number)
甲第7108号
(URL)
https://hdl.handle.net/20.500.14094/D1007108

※ 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。

学位論文審査要旨

氏名　　松下　将章

論題　　経営組織における援助要請の研究

審査　　平成３０年３月

神戸大学

論文内容の要旨

本論文の目的は、従業員が仕事において助けを求める行動（i.e, 援助要請）に対して、職場の関係性がいかなる影響を及ぼすかについて検討することである。本論文は、これまでの組織行動論で見落とされてきた行動を取り上げ、この行動に影響する変数の影響を検討する点で、学術的意義を持つ。また実務的意義に関しても、従業員が仕事上の問題について助けを求めることは、その本人の良好な心理状態や、問題解決を通じた学習や成長に結びつくこと、さらに職場における問題解決が促されることが期待された。

そこで、本論文は以下の手続きで研究に取り組んだ。まず、第 2 章で、本論文が扱う援助要請の概念を整理した。そこでは、他の学問領域における援助要請の定義や、援助要請に類似する概念である情報探索と、経営組織の文脈で生じる援助要請との違いについて言及された。

続く第 3 章では、援助要請に関連する変数について検討した先行研究をレビューした。この取り組みを通じて、本論文の取り組むべき課題を浮かび上がらせた。その結果、従業員の援助要請に影響する要因に関して、とりわけ職場の関係性を表す要因の影響に関して、十分に検討されていないことが浮かび上がった。職場の関係性としては、具体的には、互いに依存し合うことを奨励し合う規範を表す集団主義的規範と、仕事において互いに協力し合う必要性の程度を表す仕事の相互依存性が挙げられた。

上記の取り組みを踏まえ、本論文は第 4 章にて、3 つの調査研究を実施した。1 つ目の調査研究である、大手百貨店社員に対する定量的研究からは、集団主義的規範が援助要請に影響を及ぼしていたことと、その影響が同僚の忙しさによって調整されることが明らかとなった。他方、仕事の相互依存性に関しては、援助要請に対して有意な影響を及ぼさないことがわかった。仕事の相互依存性が援助要請に影響しなかった理由については、①仕事の相互依存性と援助要請の間に関連が見られないことは、接客業のような特定の仕事文脈に限定されるのであり、他の仕事文脈では両者の間に有意な関連が見られ得るという説明と、②仕事の相互依存性が、援助要請「するか、しないか」の意思決定に対してというよりは、「どのように」援助要請するかという、援助要請スタイルに影響し得るという説明の、2 つが示唆された。そこで、それぞれの説明可能性について検討するため、追加的調査実施された。前者に関して検討するため

に実施された、公的施設の運営組織に対する調査研究からは、この調査で対象とした仕事文脈においても、仕事の相互依存性が援助要請に影響を及ぼしていないことが確認された。これを受けて、本論文はインターネット調査会社を通じたウェブ調査を実施した。その結果、仕事の相互依存性が自律的援助要請と依存的援助要請のそれぞれのスタイルに対して影響を及ぼすことを確認した。これら以外に、従業員の援助要請に対して年齢および性別が影響していることが確認された。

以上の発見にもとづき、第１に、相互に依存することを奨励する規範によって特徴づけられる職場の関係性は、従業員の援助要請を促す。ただし、職場が忙しくなった場合には、そのような関係性は必ずしも従業員の援助要請を十分に促さない恐れがある。第２に、職場が、仕事遂行のために互いに協力する必要性が高い関係にあるからといって、従業員は援助要請するわけではない。他方で、そのような関係性は、「どのように」援助要請するかという、援助要請の方法に注意を向けさせる働きを持つ。という２点の結論を導き出した。

論文審査の結果の要旨

本論文の目的ならびに結論は上記の通りであるが、本研究の意義としては次の点にあると言える。１つは、援助要請行動という主に学習心理学や仕事の文脈でもカウンセリング分野で議論されてきた行動について、経営組織論ならびに組織行動論において議論を展開した点である。著者は、丁寧に両分野の研究をレビューしその知見を引き出すとともに、数少ない経営文脈での援助要請行動の研究を手掛かりに、職場における援助要請行動の動機をその（心理面も含む）コストとベネフィットから捉え直している。組織行動論における援助要請行動の研究は、まだ研究が端緒についたところであり、これから研究蓄積がなされる分野であるが、今後の援助要請行動の研究において一つの参照点となる議論になると思われる。次に、仕事における援助要請行動の要因として職場の要因を取り上げ、その影響を明らかにした点である。すでに述べたように、援助要請行動は学習心理学ならびにカウンセリングにおいて研究が進められたこともあり、援助者と援助要請者の関係が明確に区別されるのが前提であった。仕事の文脈では援助者と援助要請者は当然ながらケースバイケースで変わってくる。これを踏まえ、著者は援助要請を促す要因として職場の関係性に着目し、集団的規範が援助要請行動を促すこと、そしてそれが同僚の忙しさの認知によって調整されることを実証研究から明らかにした。また、これらの関係は仕事のありようによって左右されることもあわせて明らかにした。これら援助要請行動を促す職場の要因を明らかにしたことが本論文の２つ目の意義である。

審査では、援助要請をもたらすロジックとしてコストとベネフィットという観点から論じられた点について、やや単純化しすぎている点について指摘があった。また仕事における援助要請ならびにそれを促す要因についてももっと幅広く考える必要があるのではないかという指摘があった。しかしながらいずれの指摘も本論文の意義や本質的な価値を減ずるものではなく、十分に博士論文の水準に到達していると判断された。

以上の理由から、審査委員は、本論文の著者が、博士（経営学）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３０年３月７日

審査委員　主査　教授　鈴木　竜太

教授　金井　壽宏

教授　平野　光俊

（外部委員）立命館大学　教授　髙橋　　潔