

令和 6 年 6 月 21 日現在

機関番号：36301

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2019～2023

課題番号：19K01907

研究課題名（和文）サービス組織における倫理的行動の促進モデルに関する研究

研究課題名（英文）A causal analysis of ethical decision-making behaviors in the service industry

研究代表者

柴田 好則（Shibata, Yoshinori）

松山大学・経営学部・准教授

研究者番号：50612454

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,000,000円

研究成果の概要（和文）：対人サービス型の組織におけるモラル・マネジメントのモデルを構築し、構成員のモラル意識や行動について理解を促すための成果を公表できた。本研究では、行動倫理研究における理性的アプローチと直感的アプローチを融合した新しいモデルにより、対人サービス職に固有のモラル意識や行動を体系的に明らかにすることができた。具体的には、仕事と私生活の良好な関係が倫理的な効力感や配慮意識にポジティブな影響を及ぼしていること、対人サービス職では顧客との関係性が不適切行為に影響を与えていることなどを学術的に明らかにすることができた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究の学術的意義は、対人サービス型の組織におけるモラル・マネジメントのモデルを構築したことにある。このモデルを検証することにより、倫理的行動をとる人材の明確化や、倫理的行動に寄与する具体的な認知能力、技能・知識を学術的に特定することが期待できる。さらに、不適切行為を未然に防ぐ職場の構築や人材育成のための実務上の示唆にもつなげることができる。

研究成果の概要（英文）：We have published papers that examining ethical decision-making behaviors in the service industry. Based on behavioral ethics research, we established a dual process model for examining ethical decision-making behaviors of service workers. Our results indicate that work-life enrichment has direct and indirect influence on employees' moral attentiveness and moral self-efficacy. Additionally, we show that customer-directed deviant behavior positively influences employees' incivility, and this relationship is moderated by customer knowledge.

研究分野：人的資源管理

キーワード：経営倫理 行動倫理 人的資源管理 倫理的行動 サービス組織

1. 研究開始当初の背景

ここ数年、製造業を中心とする企業の不正行為や違法行為が明るみになり、日本の経営に対する信頼が大きく揺らいでいる。さらに、介護・福祉業界をはじめとするサービス業においても、職員による利用者への身体的・精神的な虐待などの不適切行為が増加傾向にあることが報告されている。このような背景から、倫理的な組織・職場の構築は喫緊の経営課題であることが実務家および研究者の双方で共有されつつある。

組織の構成員による倫理的な職務遂行のための条件や、倫理的もしくは非倫理的な行動がいかなる組織的アウトカムをもたらすのかという点については、経営学では心理学や意思決定論を理論的なベースとする組織行動論において精力的に研究が行われてきた。この研究分野では、倫理的行動への従事に影響を及ぼす個人のパーソナリティや心理的な諸特性、組織的なコンテキストが特定されてきた。具体的には、感情知能、組織コミットメント、職務満足、リーダーシップ、組織文化などが構成員の倫理的行動に影響を与えることが明らかにされてきた (e.g., **Brown & Trevino, 2006**)。さらに、倫理的かつ社会的な取り組みを行っている企業は、顧客からの信頼やロイヤリティさらに企業の財務業績の水準が高いことも実証研究によって示されてきた (e.g., **Van Beurden & Gossling, 2008**)。

ところが、これらの実証研究では、初期の倫理的行動モデルである **Rest (1986)** やそれを発展させた **Moore & Gino (2015)** が主張しているような倫理的な意思決定と行動に必要な認知能力や技能・知識、それらの獲得を促す組織的な環境要因については明示的に分析されてこなかった。**Rest (1986)** のモデルが倫理的な人材の育成プログラムを企図していたことから分かるように、人材の育成・開発を通じて倫理的な組織・職場を構築するうえで、これらの点を実証的に明らかにすることが不可欠となる。

高い倫理性を有する人材やその育成・開発は、とりわけヒューマン・サービスを提供する組織において重要となる。ヒューマン・サービス組織では、顧客との直接的な接触を持つ機会が多いため、構成員の非倫理的な職務行動が経営上の大きなリスクとなるためである。しかし、この研究分野でも、経営の成果を顧客満足として捉えて、それに寄与する諸変数の特定に関する研究は多く蓄積されているものの、倫理的行動を促進するための要因や人材の育成・開発のあり方を論じた研究は十分に行われていないのが現状である。

本研究は、経営学の枠組みにおいてこれまで看過されてきたこの論点を正面から取り上げ、学術的見地から緻密かつ詳細に検討を加えることで、経営学研究の体系化に貢献しようとするものである。

2. 研究の目的

本研究は以上の着想をもとに、介護・福祉の業界やホテル業におけるヒューマン・サービス組織を対象にして構成員の倫理的行動を促進するためのマネジメント・モデルを明らかにすることを目的としている。この目的を実現するために、以下のような 3 つの具体的な研究課題を設定する。

ヒューマン・サービス組織を研究対象とし、構成員の倫理的または非倫理的行動の実態を解明すること

倫理的行動に寄与する認知能力、技能・知識を実証的に特定すること

倫理的行動に寄与する認知能力、技能・知識の獲得を促進あるいは阻害する組織的な環境要因を実証的に特定すること

3. 研究の方法

本研究は、テーマに関わる先行諸研究の系譜や各種資料を精査する「理論研究」と、各種データ分析における実態の解明と具体的な仮説を検証するための「実証研究」の双方を併行させながら進められた。

理論研究では、はじめに組織行動論の分野における倫理的意決定モデル (**MacDougall et al., 2015**)、倫理的なリーダーシップや倫理的な職場風土 (**Brown & Trevino, 2006**) などの実証的な研究のレビューと検討を行った。くわえて本研究では、道徳心理学や行動経済学の分野で発達をみせている 2 重過程モデルについての検討を重点的に行った。このモデルは、人の行動を理性的な過程として捉えるアプローチと、人の行動がより直観的で感情に左右されることを強調するアプローチとを統合したものである。このモデルによって、組織における構成員のモラル意識や行動を体系的に検討することが可能になることが明らかとなった。

上記の理論研究と並行して、本研究では定性的データの収集を行った。高齢者施設の施設長と職員を対象とした聞き取り調査、ホテル・宿泊業に勤務する従業員を対象とした聞き取り調査、サービス・メンテナンスをビジネスモデルの中核としているメーカーの役員と従業員への聞き取り調査によってデータを収集した。具体的には、職場でモラルを重視した取り組みはどの程度重視されているか、不適切行為を防ぐための規則や研修とはどのようなも

のか、どのような能力や知識が必要となるのかなどについて、インタビューやディスカッションを行った。調査の結果、対人サービスを提供する組織においては、顧客や利用者との関係性が不適切行為に影響を与えること、サービス業務に対する熟練や顧客対応知識がモラルを向上させるうえで重要であることが明らかとなった。

以上の理論研究および定性的データの分析を踏まえて、本研究の目的に合致した調査票を作成した。調査票における各種モラル意識や行動、職場要因等の尺度の多くは、既存研究で信頼性が確認されているものを利用した。翻訳尺度については、バックトランスレーションの標準手続きに沿って文言の客観性を検証した (Brislin, 1980)。

これらの手順を踏まえて作成した調査票を用いて、民間企業の雇用者を対象としたオンライン調査、高齢者施設の雇用者を対象としたオンライン調査の 2 つを実施した。民間企業を対象とした調査は、3 週間の間隔を開けた 2 時点調査を実施し、両方を回答した 513 のマッチング・データを得ることができた。高齢者施設を対象とした調査も同じく 3 週間の間隔を開けた 2 時点調査を実施し、660 のマッチング・データを得ることができた。

調査票によって得たデータは、適切な統計解析手法を用いて検証した。

4. 研究成果

理論的検討および実証分析の結果、対人サービスを提供する組織のモラル・マネジメントでは、仕事と私生活の良好な関係の維持、仕事で経験する感情的な消耗の緩和、顧客・利用者との良好な関係構築、サービス業務に対する熟練や顧客対応知識の獲得の 4 つが重要な取り組みであることが示唆された。より具体的には、以下の 4 点に集約可能な点が解明された。

職場のモラル意識や行動の背後には、人々の理性とともに感情のメカニズムが働いている。

仕事と私生活との良好な関係は、構成員の倫理的な効力感や配慮意識に統計的にポジティブな影響があり、この関係は感情的な消耗度合いが低いほど強くなる傾向にある。

顧客・利用者とのネガティブな関係は、構成員の不適切行為に統計的にポジティブな影響があり、この関係はサービス業務に対する熟練や顧客対応知識の獲得度合いが高いほど弱くなる傾向にある。

モラル・マネジメントにおいては、コンプライアンス研修や規則の制定、倫理的風土の確立ほか、人的資源管理施策としての教育訓練が特に重要である。

引用文献

- Brislin, R. W. (2006). Translation and content analysis of oral and written material. In H. C. Triandis, & J. W. Berry (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology: 2*. 349-444. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Brown, M. E., & Trevino, L. K. (2006). Socialized charismatic leadership, values congruence, and deviance in work groups. *Journal of applied psychology*, 91(4), 954.
- MacDougall, A. E., Bagdasarov, Z., Johnson, J. F., & Mumford, M. D. (2015). Managing workplace ethics: An extended conceptualization of ethical sensemaking and the facilitative role of human resources. *Research in personnel and human resources management* (pp. 121-189). Emerald Group Publishing Limited.
- Moore, C., & Gino, F. (2015). Approach, ability, aftermath: A framework to understand unethical behaviour at work. *Academy of Management Annals*, 9(1), 235-289.
- Rest, J. (1986). *Moral development. Advances in research and theory*. Praeger.
- Van Beurden, P., & Gossling, T. (2008). The worth of values—a literature review on the relation between corporate social and financial performance. *Journal of business ethics*, 82, 407-424.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計4件（うち査読付論文 0件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 柴田好則	4. 巻 33(6)
2. 論文標題 人的資源管理における行動倫理研究の含意	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 松山大学論集	6. 最初と最後の頁 111-129
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 柴田好則・上林憲雄	4. 巻 2021-03
2. 論文標題 Expanding the Scope of Business Ethics in Human Resource Management	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 Kobe University Discussion Paper	6. 最初と最後の頁 1-24
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 柴田好則	4. 巻 220
2. 論文標題 組織における行動倫理の研究動向と課題	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 国民経済雑誌	6. 最初と最後の頁 65-78
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 柴田好則・上林憲雄	4. 巻 39
2. 論文標題 組織市民行動の隠れたコスト	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 日本情報経営学会誌	6. 最初と最後の頁 7-15
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計3件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 3件）

1. 発表者名 柴田好則
2. 発表標題 IOT Business for Online Maintenance: The Case of MIURA.
3. 学会等名 World Conference on Production and Operations Management (国際学会)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 柴田好則・大上麻海
2. 発表標題 The Importance of HR Practices on Ethical Behavior in Service Organizations: A Review and Theoretical Model
3. 学会等名 Asian Association of Social Psychology (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 原口恭彦・柴田好則
2. 発表標題 Perceived Social Impact, Perceived Social Worth, and Employee Behaviors among Care Workers in Facilities Covered by Public Aid Providing Long- Term Care to the Elderly
3. 学会等名 Asian Association of Social Psychology (国際学会)
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計2件

1. 著者名 伊藤宗彦・松尾博文・富田純一編著	4. 発行年 2022年
2. 出版社 碩学舎	5. 総ページ数 260
3. 書名 1からのデジタル経営	

1. 著者名 柴田好則	4. 発行年 2024年
2. 出版社 中央経済社	5. 総ページ数 156
3. 書名 人的資源管理の考え方	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関