

科学研究費助成事業 研究成果報告書

令和 5 年 6 月 5 日現在

機関番号：12701

研究種目：若手研究

研究期間：2019～2022

課題番号：19K13800

研究課題名(和文) ヒューマン・サービスにおける感情労働の国際比較

研究課題名(英文) International Comparison of Emotional Labor in Human Services

研究代表者

岡部 倫子 (Okabe, Noriko)

横浜国立大学・地域連携推進機構・研究員

研究者番号：40839742

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,800,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の第一の成果は、経営合理化が著しいサービス企業を例に、従業員が顧客への対応に用いる「ポジティブな感情」が、従業員の知覚する心理的契約違反に影響を与え、企業に対する信頼度の低下傾向を緩和し、さらに従業員の職務パフォーマンスの低下傾向を緩和することを実証したことである。また、先行研究によると、対人サービス従業員は、肉体的と精神的な疲労が重なると「感情の枯渇」に陥りやすく、さらに「燃え尽き症候群」から離職する問題点が指摘されている。本研究の第二の成果は、サービス就業者が、感情の枯渇や燃え尽き症候群に陥らずキャリアを形成できるように、個人と職種と信頼に基づく新しい働き方を提案したことである。

研究成果の学術的意義や社会的意義

世界経済のサービス経済化に伴いサービス企業が増加し、サービス就業者人口も増加している。日本の就業者の推移傾向も、第三次産業の就業者が全体の70%以上を占める。また近年は企業間競争が激化し、経営合理化や人員削減が実施され、AIやITが従業員の業務を代替する。さらに2020年以降は、コロナ禍でサービス就業者の失業が報告された。従って従業員が心理的契約違反を知覚する可能性は高まる。本研究は対人サービス就業者の陥りやすい感情の枯渇さらに燃え尽き症候群からキャリア形成が困難であることを問題視し、学術研究の潮流に貢献し、また企業と従業員の新しい雇用関係を提案して、サービス経済の発展への貢献を目指している。

研究成果の概要(英文)：The first result of this study was to show the effects of "positive emotions" that employees use in dealing with customers in a service company undergoing significant management rationalization and to influence the psychological contract violation perceived by employees. The researcher tested the hypotheses that it moderates the declining trend of trust in employees and further moderates the declining tendency of employee job performance. In addition, according to previous research, it has been pointed out that interpersonal service workers tend to fall into "emotional exhaustion" when physical and mental fatigue overlap and that they quit their jobs due to "burnout syndrome." The second result of this research was to propose a new way of working of harmony with person, occupation and trust so that service workers can form their careers without suffering emotional exhaustion.

研究分野：経営学

キーワード：第三次産業(サービス業) 就業者 心理的契約違反 職務パフォーマンス ポジティブな感情 職務満足
感情の枯渇の回避 新しい働き方の提案 感情労働と規制タスク

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属します。

1. 研究開始当初の背景

(1) 研究開始当時の背景は、世界経済がサービス経済化する傾向に伴い、サービスを提供する企業や組織が増加し、サービス就業者人口も増加していた。世界のサービス就業者の働き方は、景気変動や就業者の労働意識の多様化に伴い、大きく変化し始めていた。近年では、日本の産業別就業者の推移傾向も、第三次産業(サービス業)の就業者が全体の70%以上を占める。

(2) 特に、2019年度以降は、医療・福祉における就業者の増加、教育・学習支援における就業者人口の増加が著しい。他方で、近年はサービスを提供する企業間競争が激化しており、経営合理化や人員削減が実施され、AIやITなどのテクノロジーが、従来は従業員の仕事とされた業務を代替する。従って、従業員は心理的契約違反を知覚する可能性がある。先行研究によると、従業員の知覚する「心理的契約違反」は雇用主に対する「信頼」を低下させ、「職務パフォーマンス」も低下させる。本研究はこの点を問題視し焦点を当てている。そして、今後も増加が予想される第三次産業の就業者へ、新しいタイプの働き方を提案することで、文献の潮流に貢献し、実際の経営者と就業者の双方への利益に貢献したいと考える。

2. 研究の目的

(1) 本研究の第一の目的は、経営合理化が著しいサービス企業を例に、従業員が顧客へ対応する際に用いる「**ポジティブな感情**」の表現が、企業と従業員の双方の利益となることを実証することである。文献では、対人サービス従業員は、肉体的と精神的な疲労が重なると「感情の枯渇」に陥りやすく、さらに「燃え尽き症候群」から離職する問題点が指摘されている。また、従業員が感情の枯渇に陥ると、企業に対する信頼度が低下し、従業員の職務パフォーマンスも低下することが指摘されている。本研究は、従業員が「感情の枯渇」に陥る前段階で知覚する「心理的契約違反」の認知がある場合に、ポジティブな感情を用いて職務を遂行することが、従業員自身に影響を与えて、企業に対する信頼度の低下が緩和し回復することを検証した。具体的には、「**アフェクティブ・デリバリー**」(ポジティブな感情)を用いて職務を遂行すると、従業員の企業に対する信頼度の低下傾向が緩和するため、従業員の職務パフォーマンスの低下傾向も緩和することが判明した。

(2) 本研究の第二の目的は、対人サービス就業者が、たとえコロナ禍のような困難な環境においても、感情の枯渇さらに燃え尽き症候群に陥ることなく、キャリアを形成できるような新しい働き方を提案することである。本研究では、例えばCOVID-19パンデミックにより悪化する環境においても、ストレスの少ない職業生活の維持には、個人のパーソナリティ特性と一致する職業的活動への従事することが重要であり、さらに個人的人的資源と一致する職業的活動への従事することが重要であることが判明した。具体的には、対人サービス就業者が「**調和性パーソナリティ**」あるいは「**誠実性パーソナリティ**」を兼ね備えている場合、さらに人的資源と職種適正が一致しており職務満足感を持つ従業員は、その従業員は感情の枯渇に陥る傾向が非常に低く、たとえ感情の枯渇を経験したとしても、非常に早い時期に緩和するあるいは軽減することが判明した。

3. 研究の方法

- (1) フィールドワークとアンケート調査を国内と海外とで実施する。
- (2) 収集したデータは相関分析、階層的回帰分析、共分散構造分析をする。
- (3) 調査・分析する際には、目には見えない感情的な側面、あるいは心理的な側面が職務パフォーマンスに与える影響を、できる限り数値で可視化することに留意する。

4. 研究成果

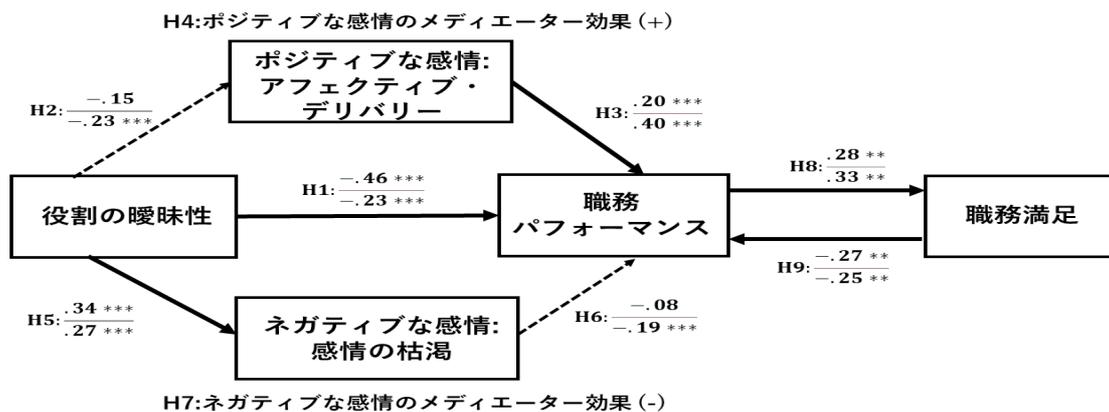
(1) 本研究の第一の成果として、心理的契約違反が知覚されやすいサービス従業員の職場において、顧客サービスに対応する際に、従業員が**ポジティブな感情**を表現するスキル、すなわち感情労働の側面である「**アフェクティブ・デリバリー**」を行うことが、雇用者に対する信頼の低下傾向を緩和し修復する効果があることを実証したことである。近年は、さまざまな産業において競争が激化している。自動的機械やAIやITが、かつては従業員が行っていた職務を代替するビジネス環境が一般的である。他方で、企業が顧客や従業員からの信頼を獲得することは、サービス組織の存続において重要な要因である。サービス産業に従事する人口が増加している近年、ヒトであるサービス従業員が実践する**ポジティブな感情労働**の側面は顧客に満足感を提供

し、ストレスの多い職場では従業員が調和して働くことを助け、職場における従業員のウェルビーイングにつながると考える。また、本研究は、感情的コンピテンシーの高い従業員は、組織に調和と誠実さをもたらし、従業員は組織の戦略を理解して効率的に働くため、企業の競争力を高め、企業の長期的な成長に貢献することを提示した。

(2) 本研究の第二の成果として、サービス従業員の「ポジティブな感情」としてアフェクティブ・デリバリーに対して、「ネガティブな感情」として感情の枯渇を変数とした場合を検証したことである。ポジティブな感情表現であるアフェクティブ・デリバリーを実践する従業員は、役割の曖昧性が原因となり低下傾向になりがちな職務パフォーマンスを、ポジティブな職務パフォーマンスに変換することが可能であり、そのメカニズムが示唆された。他方で、「ネガティブな感情」として感情の枯渇を知覚する従業員は、役割の曖昧性を知覚する状況においては、職務パフォーマンスの低下傾向を向上させることが困難であることが判明した。

(3) 本研究の第三の成果として、サービス従業員が実践するポジティブな感情、すなわちアフェクティブ・デリバリーの実践は、従業員が「役割コンフリクト」を知覚するような困難な外部環境・職場環境においても、メディエーター(媒介要因)として機能することが判明した。従って、サービス従業員が実践するポジティブな感情は職務パフォーマンスの低下を抑制するだけではなく、顧客満足度・顧客ロイヤルティの向上を促進し、従業員自身も感情の枯渇に陥るリスクを回避する効果があることを示した。

(4) 本研究の第四の成果として、サービス担当者のポジティブな感情とネガティブな感情が、職務パフォーマンス、ならびに職務満足にどのように影響するか、記述統計ならびに共分散構造分析により検証しモデル化したことがある(図1参照)。また、本研究はアジアの航空会社(Study 1)とヨーロッパの航空会社(Study 2)に勤務する客室乗務員を調査対象者とし、サービス担当者の感情の異文化間比較をした。その結果から、異なる組織文化を持つ二つの企業において、サービス担当者が役割の曖昧性を知覚すると、職務パフォーマンス、ならびに職務満足は低下することが分かった。また、ポジティブな感情の表現を実践するサービス担当者は、役割の曖昧性を知覚していても、職務パフォーマンスが高まる傾向があり、顧客の満足度を高め、企業の業績に貢献することを示した。対照的に、職場で役割の曖昧性を知覚すると、一般的にサービス担当者はストレスや感情的な消耗を感じる傾向があることも分かった。特に、ヨーロッパの航空会社においては、感情的な消耗を感じると、サービス担当者の職務パフォーマンスは低下することが分かった。最終的に、ポジティブな感情を表現することで、仕事のパフォーマンスは向上するメカニズムを理解することは、サービス従業員がストレスや感情的な消耗を防止する。このような点で、本研究は社会的な意義があると考えられる。



Note: *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$. $N = 413$. パス係数は標準化係数で表示。
仮説(H): 横線の上部はStudy1、下部はStudy2の結果を示す。両者共に有意であれば実線、それ以外は点線で表記。

図1. サービス担当者の感情の日欧異文化間比較:

ポジティブな感情とネガティブな感情が職務パフォーマンスと職務満足に与える影響

(5) 本研究の第五の成果として、米国におけるコロナ禍におけるサービス従業員に対するオンラインによる意識調査の結果、従業員はネガティブな感情である「感情の枯渇」を高いレベルで知覚していることが判明した。本研究は、その原因が米国における従業員個人のパーソナリティ特性によるものか、あるいはコロナ禍における外部環境の悪化による影響なのかを考察した。その結果、従業員の知覚する高レベルの感情の枯渇は、米国における個々のパーソナリティに起因するというよりも、むしろ当時のCOVID-19パンデミックに起因する環境的、状況的、社会的現象に起因する可能性が高いと結論づけた。

(6) 本研究の第六の成果として、米国におけるコロナ禍におけるサービス従業員に対するオンラインによる意識調査に基づき、個人のパーソナリティと職務満足感の相互作用が、感情の枯渇に及ぼす影響を分析したことがある。言い換えると、本研究は個人のパーソナリティと職務満足感の相互作用は、感情の枯渇を軽減できるかどうかを分析した。分析結果は、「調和性パーソナリティ」と「誠実性パーソナリティ」が感情の枯渇と負の関係にあることを示した。特に、高いレベルの職務満足感を持つ従業員が、高いレベルの調和性パーソナリティを兼ね備えている場合、あるいは高いレベルの職務満足感を持つ従業員が、高いレベルの誠実性パーソナリティを兼ね備えている場合には、それらの相互作用により、その従業員は感情の枯渇に陥る傾向は非常に低く、たとえ感情の枯渇を経験したとしても、非常に早い時期に緩和あるいは軽減することを示した(図2参照)。従って本研究の結果は、高い調和性を持つ個人は、ストレスに直面した場合でも、職務を達成するとした先行研究と概念的に一致し(e.g., Cropanzano et al., 2003)、また高い誠実性を持つ個人は、感情の枯渇の枯渇に陥る傾向は低いとした先行研究とも概念的に一致する結果となった(e.g., Storm & Rothmann, 2003)。最終的に本研究は、高い調和性を持つ就業者、あるいは高い誠実性を持つ就業者は環境への適応性が高く、顧客サービスや対人サービス職業人として、職務を遂行するための人的リソースの豊富な人物と言えることを実証した。

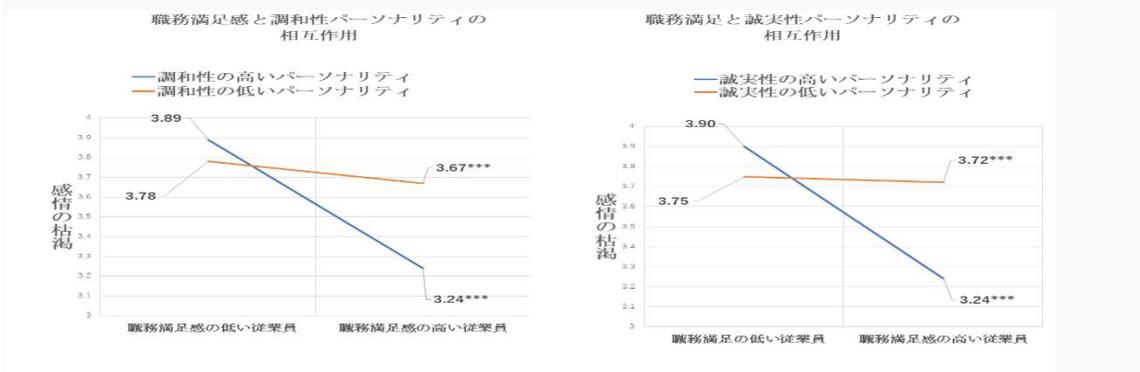


図2. 職務満足感とパーソナリティの相互作用

(7) 本研究の第七の成果として、本研究は、COVID-19 パンデミック中に、米国と日本の顧客サービス従業員を対象としてオンラインによる意識調査を実施し、最終的に、顧客サービス従業員に関する日米間異文化比較をしたことである。スタディ1 (米国): 米国における顧客サービス従業員に関しては、まず、COVID-19 のような困難な外部環境においては、雇用主である企業あるいは組織に対する「信頼」がモデレーター(緩和効果)となり職務満足感に強い影響を与えていることが判明した(図3参照)。次に、職務満足を感じた従業員は、職務パフォーマンスを向上させることが顕著に表れた。対照的に、役割の曖昧性を感じている従業員の中でも、ストレスに対応できずに、感情の枯渇を知覚する従業員も存在する。その場合は、従業員は職務満足を感じることができずに、職業的活動は職務パフォーマンスには結びつかないことが判明した。スタディ2 (日本): 日本における顧客サービス従業員に関しては、まず、たとえ役割の曖昧性を知覚していたとしても、従業員は職務を遂行して職務満足感を得る傾向が判明した。次に、職務満足感を得た従業員は職務パフォーマンスも向上させることが明らかになった。対照的に、役割の曖昧性を感じる従業員が、感情の枯渇を知覚するに至る傾向は、米国の従業員よりも高いことが示された(図4参照)。

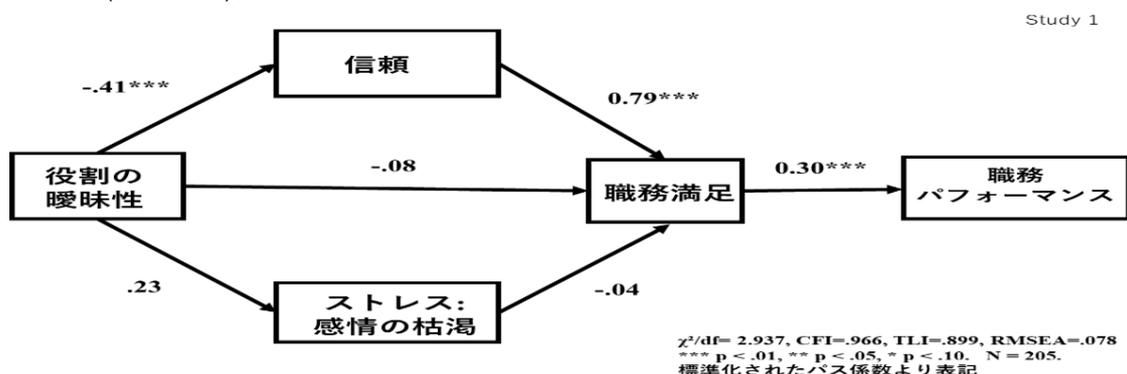


図3. 顧客サービス従業員に関する日米間異文化比較 (Study 1:米国)

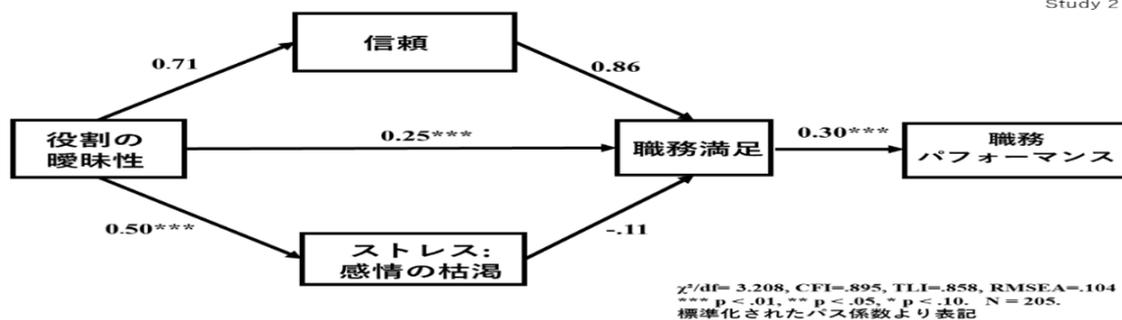


図4. 顧客サービス従業員に関する日米間異文化比較 (Study 2: 日本)

(8) 本研究の第八の成果として、職業的ストレスは人々の生活に影響を与える主要な要因であり、メンタルヘルスとも密接に結びついていることを示唆したことである。資源保存理論 (Conservation of Resource Theory: COR 理論) では、人々は資源を保持、保護、獲得しようと努力をしており、人々にとって脅威となるのは、これらの貴重な資源を潜在的に喪失することであり、または実際に損失することである。他方で、職業に関する先行研究では、個人の特性に合った職業に従事するとき、就業者は少ないストレスで活動することが示唆されている。さらに、職業的療法に関する理論・実践・研究では、「個人のパーソナリティ特性」と「職業」と「環境」間の相互関係の重要性を示している (Law et al., 1996)。最終的に本研究は、人間と環境と職業との相互効果を最大限に活かすモデルを提供する。例えば COVID-19 により悪化する環境においても、ストレスの少ない職業生活の維持には、まず、個人のパーソナリティ特性と一致する職業的活動へ従事することが重要である。次に、個人の人的資源と一致する職業的活動へ従事することが重要である。それに加えて、企業・組織との「信頼関係」を構築することが重要である。本研究の第二の目的は、対人サービス就業者が、たとえコロナ禍のような困難な環境においても、感情の枯渇さらに燃え尽き症候群に陥ることなく、キャリアを形成できるような新しい働き方を提案することであった。最終的に本研究は、「個人の人的資源」と「職業的活動」と「環境的相互関係」との相互効果を最大限に活かすモデルを提供し、常にこれらのアップデートをすることを提示したことが第八の成果である。

<引用文献>

1. Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S., 2003. The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>
2. Storm, K., & Rothmann, S., 2003. The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group. *SA Journal of industrial psychology*, 29(4), 35-42.
3. Law, M. et al. (1996) "The person-environment-occupation model: A transactive approach to occupational performance," *Canadian journal of occupational therapy. Revue canadienne d'ergotherapie*, 63(1), pp. 9-23. doi: 10.1177/000841749606300103.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計14件（うち査読付論文 14件 / うち国際共著 6件 / うちオープンアクセス 12件）

1. 著者名 岡部倫子	4. 巻 10-1
2. 論文標題 組織における感情の異文化間比較 - サービス担当者の職務パフォーマンスと職務満足度 -	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 Transactionsof the Academic Association for Organizationa Science	6. 最初と最後の頁 60-65
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.11207/taaos.10.1_60	査読の有無 有
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 日本心理学会第85回大会発表抄録集	4. 巻 /
2. 論文標題 サービス就業者の意識調査 コロナ禍の米国におけるアンケート調査	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 日本心理学会第85回大会発表抄録集	6. 最初と最後の頁 19-19
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 有
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 Okabe Noriko	4. 巻 /
2. 論文標題 Mechanism of Improving Performance by Expressing Human Service Employees' Positive Emotion	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 Advances in Physical, Social & Occupational Ergonomics	6. 最初と最後の頁 397 ~ 404
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.1007/978-3-030-80713-9_50	査読の有無 有
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 該当する
1. 著者名 岡部倫子	4. 巻 -
2. 論文標題 感情と社会的交換理論	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 経営行動科学 第23回年次大会 発表原稿集	6. 最初と最後の頁 20-26
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 有
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 Noriko Okabe	4. 巻 1215
2. 論文標題 Positive Emotions of Human Service Employees	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 Advances in Intelligent Systems and Computing	6. 最初と最後の頁 544-551
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.1007/978-3-030-51549-2	査読の有無 有
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 該当する

1. 著者名 岡部倫子	4. 巻 9
2. 論文標題 ポジティブな感情と顧客ロイヤルティの関係	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 Transaction of the Academic Association for Organizational Science	6. 最初と最後の頁 178-183
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 有
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 該当する

1. 著者名 岡部倫子	4. 巻 56
2. 論文標題 ポジティブな感情が従業員の職務満足へ与える影響	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 人間工学 Supplement 号 56	6. 最初と最後の頁 2D3 - 4
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 有
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 岡部倫子	4. 巻 -
2. 論文標題 感情が心理的契約違反に与える影響	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 日本心理学会 第84回大会 発表抄録集	6. 最初と最後の頁 217-217
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 有
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 岡部倫子	4. 巻 -
2. 論文標題 ポジティブな感情が組織へ与える影響	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 経営行動科学学会 第22回年次大会発表論文集	6. 最初と最後の頁 331-336
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 有
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 岡部倫子	4. 巻 -
2. 論文標題 サービス従業員の感情の枯渇とウェルビーイング	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 産業・組織心理学会 第35回大会発表論文集	6. 最初と最後の頁 119-122
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 有
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 Noriko Okabe	4. 巻 -
2. 論文標題 Employee Satisfaction, Task Performance, and Emotional Labor: An Empirical Examination	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 Advances in Intelligent Systems and Computing 970, Advances in Social and Occupational Ergonomics	6. 最初と最後の頁 587-597
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 有
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 該当する

1. 著者名 岡部倫子	4. 巻 11 (1)
2. 論文標題 顧客サービス従業員の環境への適応性 - 顧客サービス従業員の職務満足と感情の枯渇	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 AAOS Transactions	6. 最初と最後の頁 177-182
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.11207/aaostrans.11.1_177	査読の有無 有
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 該当する

1. 著者名 Okabe Noriko	4. 巻 44
2. 論文標題 Interactions of Job Satisfaction with Personality Could Avoid Emotional Exhaustion among Customer Service Employees	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 Cross-Cultural Decision Making	6. 最初と最後の頁 59-67
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.54941/ahfe1001856	査読の有無 有
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 該当する

1. 著者名 岡部倫子	4. 巻 -
2. 論文標題 感情のコントロールと職務パフォーマンス	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 日本心理学会第86回大会 発表論文集	6. 最初と最後の頁 20-20
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 有
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 -

〔学会発表〕 計22件 (うち招待講演 1件 / うち国際学会 15件)

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 組織における感情の異文化間比較 - サービス担当者の職務パフォーマンスと職務満足度 -
3. 学会等名 組織学会 (国際学会)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 サービス就業者の意識調査 コロナ禍の米国におけるアンケート調査
3. 学会等名 日本心理学会 (国際学会)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 ビッグ・ファイブ パーソナリティと感情の枯渇との関係 - 米国における顧客サービス従業員の調査 -
3. 学会等名 産業・組織心理学会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Mechanism of improving performance by expressing human service employees' positive emotion
3. 学会等名 International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (国際学会)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 感情の枯渇を回避する要因：職務満足とパーソナリティの相互作用
3. 学会等名 経営行動科学学会
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 感情と社会的交換理論
3. 学会等名 経営行動科学学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Positive Emotions of Human Service Employees
3. 学会等名 Advances in Human Factors and Ergonomics 2020 (招待講演) (国際学会)
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 ポジティブな感情と顧客ロイヤルティの関係
3. 学会等名 組織学会 (国際学会)
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 ポジティブな感情が従業員の職務満足へ与える影響
3. 学会等名 日本人間工学会 (国際学会)
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 感情が心理的契約違反に与える影響
3. 学会等名 日本心理学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 ポジティブな感情が組織へ与える影響
3. 学会等名 経営行動科学学会 第22回年次大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 フライトアテンダントの感情労働が航空会社経営に与える影響：役割コンフリクトに起因する企業に対する信頼減少傾向の修復
3. 学会等名 日本心理学会第83回大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 サービス従業員の感情の枯渇とウェルビーイング
3. 学会等名 産業・組織心理学会 第35回大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 The Role of Customer Service Employees' Emotions in Airline
3. 学会等名 The 23rd World Conference of Air Transport Research Society (ATRS 2019) (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Employee Satisfaction, Task Performance, and Emotional Labor: An Empirical Examination
3. 学会等名 International Conference on Social and Occupational Ergonomics (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Role Conflict Trust Repair of Flight Attendants
3. 学会等名 15th World Conference on Transport Research (WCTR 2019) (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Benefits of Emotional Labor for Airlines
3. 学会等名 15th World Conference on Transport Research (WCTR 2019) (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Repair of Emotional Exhaustion and Performance by Emotion of Service Workers
3. 学会等名 International Convention of Psychological Science (icps 2019) (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 顧客サービス従業員の環境への適応性 - 顧客サービス従業員の職務満足と感情の枯渇
3. 学会等名 組織学会 (国際学会)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Interactions of Job Satisfaction with Personality Could Avoid Emotional Exhaustion among Customer Service Employees
3. 学会等名 International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (国際学会)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 岡部倫子
2. 発表標題 感情のコントロールと職務パフォーマンス: 日本における顧客サービス従業員の調査
3. 学会等名 日本心理学会 (国際学会)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 Noriko Okabe
2. 発表標題 Emotional Regulation Tasks and Job Performance: Surface Acting and Deep Acting are Related to Job Performance for Japanese Service Employees
3. 学会等名 International Convention of Psychological Science (ICPS) (国際学会)
4. 発表年 2022年 ~ 2023年

〔図書〕 計4件

1. 著者名 International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (pp. 397-404). Springer, Cham.	4. 発行年 2021年
2. 出版社 Springer	5. 総ページ数 521
3. 書名 Advances in Physical, Social & Occupational Ergonomics	

1. 著者名 Noriko Okabe	4. 発行年 2020年
2. 出版社 Springer	5. 総ページ数 578
3. 書名 Advances in Physical, Social & Occupational Ergonomics	

1. 著者名 Richard Goossens, Atsuo Murata (Chapter Author_59 Noriko Okabe)	4. 発行年 2019年
2. 出版社 Springer	5. 総ページ数 665
3. 書名 Advances in Social and Occupational Ergonomics	

1. 著者名 Noriko Okabe	4. 発行年 2022年
2. 出版社 AHFE International	5. 総ページ数 101
3. 書名 Cross-Cultural Decision Making	

〔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
---------	---------