

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 25 年 5 月 24 日現在

機関番号：32413

研究種目：基盤研究（C）

研究期間：2010～2012

課題番号：22530564

研究課題名（和文） グローバル化とポスト近代化における職場管理—コールセンターを対象として

研究課題名（英文） New control systems of the workplace in the call centre

研究代表者

高木 裕宜（TAKAGI HIROYOSHI）

文京学院大学・経営学部・准教授

研究者番号：60383311

研究成果の概要（和文）：近年急成長したコールセンターは非正規雇用の多さや離職率の高さなどの問題も抱えながら、高度な IT ツールによって顧客との会話がデータベース化され、オペレーターの管理やマーケティングにも活用されている。本研究では、データベースをもとに行われているセンター内の職場の管理について、近代社会の規律・訓練型権力から質的变化をとげ、ポスト近代社会において台頭したといわれる環境管理型権力の浸透するものとして分析を行った。

研究成果の概要（英文）：Call centres (contact centers) are the fastest growing sector of employment in developed countries. There has also been a drive towards the offshoring of call centre work and the relocation of call centres to emerging economies, such as India. Japanese call centres currently number around 3,000 and there are 1,000,000 employees in industries such as shopping channel, banking, public utilities, airlines, and information technology. There is a growing literature on employment in call centres, much of which suggests that they are characterized by high levels of work intensification and surveillance. Practices such as recording calls, and looking through computer files of employees are growing features of many workplaces. Many call centres utilize extensive surveillance and monitoring systems. For telephone operators all acts are monitored and measured by key performance indicators (average time per call, time period between calls, content of telephone calls). These workplaces represent distinctly new managerial control systems where employees are constantly visible.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2010年度	1,200,000	360,000	1,560,000
2011年度	1,100,000	330,000	1,430,000
2012年度	600,000	180,000	780,000
年度			
年度			
総計	2,900,000	870,000	3,770,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学、社会学

キーワード：環境管理型権力・非正規労働・オフショア・BPO・グローバル・データベース・

1. 研究開始当初の背景

(1) 現在の産業・労働関連の研究は、格差社会の中での非正規雇用の増加問題等、雇用という企業への入り口までの問題への研究は盛んとなっているように見受けられるが、比較して現在の企業内において、フリーターや派遣社員等非正規雇用、正規雇用を含めて、職場内での管理を問題にした社会学的な考察は少ないと考えられる。コールセンター業は、近年に急成長し、日本国内でのコールセンターは約 3000、従事する従業員は約 100 万人ともいわれている。コールセンターの現状は、アウトソース化といわれる専門業者への業務委託の拡大や、人材確保やコスト削減等を背景にした、オペレーターの非正規雇用の増加、センター自体の地方への移転、さらにセンター業務のオフショア(off shore)といわれる海外へのアウトソーシングが伸展する等、ある意味で日本経済を象徴しており、グローバル経済下での日本企業が抱える問題点をあぶりだすことが可能な対象であるといえる。

(2) コールセンターに関する研究は、日本国内では人的資源管理論からのものなどが散見されるにとどまっており、一方で社会学研究では、日本国内の研究はほとんどないが、コールセンター先進国であったイギリス発祥のものとして、顧客と対応するオペレーターの会話が録音される等、センター内の管理が電子化されていくにつれ、監視社会論からの問題提議が行われ、また賃金の低さや非熟練の労働の問題などを告発する研究は盛んとなっている。しかしながら、これらの論点では、監視労働への問題提議がなされているとはいえ、近代的な規律・訓練的な管理・権力論の範疇にとどまっているといえる。現在のコールセンターは、IT化を背景に高度な管理ツールが導入されることで蓄積されたデータにもとづいて従業員の管理が行われており、そのため、19世紀までに形成されたとされる近代的な管理における規律・訓練型の権力形式から理解の及ばない点も存在し、新たな事態についての解明が必要と考えられる。

2. 研究の目的

そこで本研究は、非正規雇用の多さと地方、海外への移転を特徴とし、電子化された管理が行われているコールセンターを中心的な対象とし、あわせて関連する職場での最新の管理についても対象として、調査・研究を実

施することで、グローバル化とポスト近代における職場での新たな管理テクノロジーの一端を解明することを目的とする。現在では、近代社会からポスト近代社会の移行につれ、あらたな権力の質的な変化についての論考があらわれているが、本研究では、「規律・訓練」型権力から、あらたな権力様式としての「環境管理」型権力という論考をもとにして、コールセンターで行われている事態の考察を行う。様々な研究者によって用いられる「ポストモダン」という言葉について統一した見解を見出すことは、現在の社会学研究において困難ではあるが、グローバル化や情報化社会への変化とともに、現在の職場での働き方、意識等は明らかに変化しつつあり、近代化のなかでの規律・訓練的な管理とは異なる様相を示している事態について、具体的な研究・調査を行うことで明らかにしていくことは意義を有すると考えている。

3. 研究の方法

(1) 研究・調査方法は、文献及び関連資料による分析と、国内外へのコールセンターを中心とした業種の企業への聞き取り訪問調査を行うことである。また、関連してコールセンターのみならず、職場でのポスト近代的といえるあらたな管理実態についての調査も実施する。

(2) 具体的な調査・研究は、初年度について、研究全般についての基礎的な準備作業として対象であるコールセンターについての最新の資料を収集し、関連する基礎的な社会理論、特にポスト近代化に関連する文献・資料を整理、分析を行うことと、国内外での調査への準備段階として、コールセンター及び関連する企業への予備調査を実施する。次年度は、初年次での分析をふまえ、本社及び、地方へ多く所在するセンターへの訪問調査を実施した。また、中国を中心にオフショアといわれる、海外子会社・委託先への海外調査・研究に従事し、また並行してコールセンター以外の他の業種においても、職場での管理についての新たな動向等についての調査を行う。研究最終年度には、それまでの調査・研究をふまえ、残された調査・研究や発生した課題についての資料収集を行い、総合的な分析を行う。

4. 研究成果

(1) 研究初年度である平成 22 年度では、

日本国内を中心として、コールセンター業界の最新動向や、IT化を背景としてセンターで用いられている各種の管理ツール及びそれらの導入状況についての最新資料の収集と、ツールの開発企業及びベンダーやセンターへの訪問調査による職場での管理の実態の把握につとめた。また、研究の基礎となる社会のポスト近代化に関する理論的な検討についても研究をすすめた。コールセンター業界や関連する業界の動向としては、オフショアといわれる、コールセンター業務や企業の会計や総務に関する業務が中国などのへ海外移転されている実態や、日本国内向けの業務のみならず、海外進出した日本企業による現地の消費者向けのコールセンターの開設も始まっていることを把握できた。センターでの管理については、各種のプログラム化されたツールによって、実際の顧客とやり取りを行うオペレーターの行為への徹底したデータベース化が行われており、例えば会話の録音により音声認識・感情分析までもが可能であるものも存在しているように、モニタリングのための分析が行われている実態を把握できた。また、プログラム化された管理ツールについては、コールセンターのみならず、企業において一般的な事務処理に関する業務を行う部署でも導入されつつあることも把握できた。なお、これまでの研究成果としては、日本社会学会にて、コールセンターの動向や理論的検討についての発表を行った。

(2) 研究2年目にあたる平成23年度は、初年度より始めたセンターでの職場におけるIT化を背景として用いられている各種の管理ツールの国内外での実態について研究・調査をさらに進めた。これらの各種プログラム化された管理ツールは、例えば、KPI(Key Performance Indicator)といわれる、センターのオペレーター(コミュニケーター)と顧客とのやり取りに関して、コールの応答率や処理件数・時間等々の設定された特定の数値等の目標を実現するよう業務プロセスをモニタリングすること等、蓄積されたデータベースをもとに管理が行われている実態について把握できた。これらの実態をもとに、研究の基礎となる社会のポスト近代化に関する理論的な検討を加え、人の内面を形成することによって自律的な労働者をつくるという近代的、規律・訓練的な管理に対して、環境としてのアーキテクチャーによって主体化によらず管理する「環境管理権力」の観点からの分析を行った。研究成果としては、関西社会学会にてコールセンター内の管理についての発表を行い、また所属大学での「経営論集」においても分析した結果を発表した。また、オフショアといわれる海外での

コールセンターの実態や、グローバルなBPO(Business Process Outsourcing)といわれる企業や各種団体の業務処理(ビジネスプロセス)の一部を海外での外部業者に委託する動きについての実態の把握につとめた。

(3) 研究最終年度である平成24年度では、これまでに実施してきた職場での最新の管理についての研究・調査をさらに進めた。日本国内においては、地方のコールセンターにおける研究・調査を実施し、地域の事情や管理の実態について、また国外へのオフショア(offshore)といわれる、企業の特定期業務の海外移転についての調査・研究を実施し、さらに企業のグローバル化にともなう、企業全体でのグローバルな管理の進捗についての分析を行っている。コールセンター業務のみならず、企業の会計、総務等々に関する業務の一部を、海外での外部業者に委託するオフショアやグローバルBPO(Business Process Outsourcing)といわれる実態については、中国・大連において現地調査を実施することで、製造業における設計や受注業務等、これまで盛んに行われてきたと言われるものより多くの、また広範囲な業務、業種における工程等のプロセスが海外において請け負われてきていることが判明した。企業のグローバル化にともなう管理の進展については、例えば人事について、多種多様な人材を管理、育成等する必要が生じており、グローバルなシステムや制度が求められていることを背景にして、一部の企業ではグローバルな人材に関するデータを、共通の管理プラットフォームに集約し、データベースとして、採用や昇進、評価等に活用していることについての実態についての分析を行った。なお、グローバル企業における管理システムに関する研究成果の一部として、所属大学での研究所紀要において報告を行っている。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計2件)

- ① 高木裕宜、コールセンターを対象としたポスト・近代的管理の考察、経営論集、査読有、第21巻1号、2011、17-28
- ② 高木裕宜、グローバル企業における人材マネジメントシステムデータベース管理について、文京学院大学総合研究所紀要、査読無、13巻、2012、29-40

〔学会発表〕(計2件)

- ① 高木裕宜、コールセンターを中心的対象

としたポストモダンの職場管理への考察、
第83回日本社会学会大会、2010年11月
7日、名古屋大学

- ② 高木裕宜、環境管理型権力によるマネジ
メントーコールセンターを中心的対象と
して、第62回関西社会学会、2011年5
月29日、甲南女子大学

〔図書〕（計 件）

〔産業財産権〕

○出願状況（計 件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

○取得状況（計 件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1) 研究代表者

高木 裕宜 (TAKAGI HIROYOSHI)

文京学院大学・経営学部・准教授

研究者番号：60383311

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 連携研究者

()

研究者番号：

〔その他〕

ホームページ等