

平成 30 年 6 月 8 日現在

機関番号：13201

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2014～2017

課題番号：26380458

研究課題名(和文)テレワーク環境と組織市民行動の相互作用がもたらす知識共有モデルの構築

研究課題名(英文) Construction of knowledge sharing model brought by interaction between teleworking environment and organization citizen behavior

研究代表者

柳原 佐智子 (Yanagihara, Sachiko)

富山大学・経済学部・教授

研究者番号：40262505

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,600,000円

研究成果の概要(和文)：本研究課題では、導入が進んでいるテレワークを行う環境、すなわちオンライン空間でのコミュニケーションを行う場において、あらかじめ役割として割り当てられていない行動でありながら、組織内の他者や組織全体あるいは自分自身にとって何らかの形で有効性を発揮するが見返りとしての報酬が設定されていない行動である組織市民行動に焦点をあて、テレワーク環境の利用と組織市民行動が相互に作用しあい、それにより組織内や組織成員の知識がどのように共有されていくかを探究した。その結果、テレワーク環境での組織市民行動は、その恩恵を受けた人が別の組織で組織市民行動をもたらすフィードバックによって成り立っていることを示した。

研究成果の概要(英文)：In this research project, we focused on organizational citizen behavior in teleworking environment. Then, we explored how the use of the teleworking environment and the organization citizen behavior interacted with each other, and how knowledge of the organization and members of the organization is shared.

As a result, organization citizens' behavior in a teleworking environment showed that those who benefited from it are made up of feedback that brings organizational citizenship in a different organization.

研究分野：経営情報

キーワード：テレワーク 在宅勤務 オンラインコミュニケーション 社会物質性

1. 研究開始当初の背景

東日本大震災に伴って、節電や事業継続の対応策の1つとしてテレワークがさらに注目されるようになってきている。事業継続目的の導入は、従来から叫ばれているワークライフバランス向上目的や生産性向上目的に比べてトップダウンでの制度導入が行いやすく、組織内での浸透もさせやすい(柳原・吉澤(2013))。また、モバイルデバイスの爆発的普及によりいつでもどこでも仕事ができる環境が整備され、ソフトウェアも、震災や2009年の新型インフルエンザ問題を機に各種のシステムが開発されている。

しかしテレワークを行う従業員からはハードウェア・ソフトウェア環境が整った現在でもまだ「コミュニケーションの問題」がテレワークにつきまとう不安としてあがっている(佐藤(2012))。そのため、その解消を目的に、離れたオフィスや在宅勤務者の雰囲気を感じ取れるシステム(超臨場感テレワークシステム(金丸他(2011))などが開発されているが、ハードウェアで解消できない情報共有やそこから発展する知識共有に関する問題こそがテレワークへの不安につながっている。その解決の糸口として、オンラインコミュニケーションの場での組織市民行動(自発的貢献行動)がある。

そこで本研究課題では、現在着手しているテレワーク環境における組織市民行動研究と、これまでの事業継続計画対応型テレワークの導入方策に関する研究成果をもとにしながら、トップダウンでテレワーク環境を導入する様々な規模の組織の事例研究を行うことで、テレワーク環境におけるオンラインコミュニケーションを支援するシステムの上で、どのような組織市民行動が行われて組織内の知識共有にいかに関与するかを探る。その際、組織市民行動の行われるきっかけや知識共有との相互作用に着目し、オンラインコミュニケーションと組織市民行動との関係や過程を明らかにすると共に、テレワーク環境のオンラインコミュニケーションが組織市民活動を誘発する仕組みを明らかにすることで、コミュニケーションの不安を可能な限り除去して知識共有を促進するテレワーク導入モデルの構築を目指す。また、中小企業では高額なハードウェア・ソフトウェアシステムの導入が困難であるため、比較的低価格で導入できるモデルの構築もあわせて意識する。

国内ではこれまで組織市民行動に関する研究成果は多いが、テレワーク環境の組織市民行動についてはほとんど研究がなされておらず、緒に就いたばかりである。論文として発表されているものは研究代表者のもの(柳原(2012))以外には今のところ見つからない。なお、国外ではテレワークの事情が様々であり、オンラインコミュニケーションや知識共有を支える企業文化には我が国独

特のものがあるために、直接の位置づけをすることは難しいが、インフォーマルコミュニケーションに重きをおく日本企業のテレワーク環境での組織市民行動の研究は重要であるといえる。

2. 研究の目的

在宅勤務を中心とするテレワークは政府も以前から推進しており現在の政府重点領域でもあるが、オンラインのコミュニケーションや知識共有に不慣れなために、テレワーク環境が効果を十分に発揮しない場合もある。そこで本研究課題では、これまでのコミュニケーションや知識共有の議論をもとに、テレワーク環境のコミュニケーションがテレワーカーの組織市民行動(自発的貢献行動)にもたらす影響と、知識共有との相互作用の方法について検討し、テレワーク環境用の情報システムを導入しにくい中小企業でも利用可能なテレワーク環境の知識共有に寄与するコミュニケーションモデルを検討・構築する。

3. 研究の方法

本研究課題では、着手しているオンラインコミュニケーションにおける組織市民行動の研究成果と、以前に行った事業継続計画(BCP)型テレワーク研究から導き出した既存のトップダウン型テレワーク導入の研究成果(柳原・吉澤(2013))を基盤として、実際にテレワークを行った場合に、オンラインコミュニケーションにおいてどのような組織市民行動を行い、それが文字として表れて共有される知識として蓄積されていく過程がどのようになっているか、さらにその組織市民行動と知識共有が相互作用をもたらす仕組みを、主に質的研究の手法を用いて明らかにした。

4. 研究成果

2014年度は、今年度はテレワークにおけるオンラインコミュニケーションツールの利用に関して、事例調査を中心に行った。

1つ目の事例は簡易な無料ツールを利用してコミュニティ内のメンバーと1対1でコミュニケーションを行う事例であり、コミュニティ内での上下関係において下の立場の者が組織市民行動によってコミュニケーションツールの利用を積極的に行うことで信頼関係が強くなり、組織内における位置づけにも影響があることを明らかにした。

2例目は自営型テレワーカーによるオンラインコミュニティでの組織市民行動が行われる様子を明らかにし、それによりつながり感をメンバーが持ちながら仕事を各々が進めていく時に、OCBIとOCBOの双方が関わっていることを示した。その際、バーチャルチー

ムにおける既存のモデルを引用しながら、あるバーチャルチームのOCBは別のバーチャルチームのOCBに影響を与えるにも言及した。

3例目では中小企業のモバイルデバイス導入において先行利用者の組織市民行動が他者に影響を与える可能性について示した。

これらの事例について、情報社会論的な観点からも考察を行った。その結果、特に3例目を例にとり、従来の技術決定論や社会決定論の考え方ではなく、新たな情報システム研究の潮流である社会的物質性の考え方を用いることで先行利用者の行動を解き明かすことが出来ることを示唆した。

さらに、これらをもとに、組織市民行動と社会的物質性の双方の観点から、技術と人間とが混然一体となった形でテレワーク環境の進化がもたらされることを示した。

2015年度は、今年度は昨年度テレワーク環境の社会的物質性の観点から明らかにした組織市民行動のモデルをもとに、何らかのテレワーク環境を持つ企業や組織の事例について、主にインタビュー調査とそのまとめを中心に行った。

1例目は既に調査済みであった家元型組織におけるオンラインコミュニティでの組織市民行動が表出する事例について、そこでのコミュニケーションが知識共有と知識蓄積に影響を与え、その行動が個人に向けたOCB(OCBI)でありながら組織に向けたOCB(OCBO)にもなっていることを明らかにした。

2例目は前年度の中小企業のモバイルデバイス導入において、その組織でのコミュニケーションや行動がさらにテレワークのための暗黙知につながっており、またそれを組織内で働きかけることでテレワーク環境への理解が進むことを示した。

3例目は公立高等学校の情報システム管理担当教員の行動を分析し、組織市民行動がその組織を支えていることや、テレワーク環境がないことで、担当者が変わった時の後任に対して、蓄積した知識を移行しにくい状況にあることを示した。

4例目はフューチャーセンターにおけるコミュニケーションの事例を分析し、テレワーク環境がコミュニケーション活性化に寄与するが、そのためにはコミュニティ組織の立ち上げ時に十分な信頼関係を構築する基盤を作る必要があり、さらにファシリテーターがその後の成否を決める可能性があることを示した。

また、これらのテレワーク環境を議論するため、テレワークのあり方について、この20年のテレワークを取り巻く環境変化についても検証し、テレワークの新たな問題点についても明らかにした。

2016年度は、いくつかのオンラインコミュニケーションの場のうち、主にWebサイトを用いたコミュニケーションについて、組織内の信頼関係とそれを維持したいと願う組織

成員による組織市民行動が他の成員の行動に与えた影響を、事例をもとに考察した。

1つ目の事例では、組織内部に向けたWebサイトに、組織市民行動として行われた情報投稿が組織内でのプライバシーの侵害やプライバシーの文脈的完全性の立場と、それによる情報システムの変化を、社会物質性の観点から明らかにした。

2つ目の事例では、Webサイトを介した販売者と顧客のオンラインでの交流場所における自発的な商品宣伝活動が組織市民行動として行われている過程と、その過程をコミュニケーションのためのメディア選択の観点から明らかにした。

3つ目の事例では、バーチャルリアリティを用いた知識の継承について、そこでのリアリティとアクチュアリティについて考察した。知識の共有と継承にはアクチュアリティが大切であると考え、リアリティの追求によってアクチュアリティが不十分になったり、アクチュアリティがなくてもリアリティの追求からアクチュアリティを求める行動につながることを明らかにした。

さらに、テレワークのうち、雇用型の完全在宅勤務者と自営型の完全在宅勤務者の双方を要する企業でのコミュニケーションの問題について、主に雇用型の在宅勤務者がどのような視点でオンラインコミュニケーションの場での行動をおこなっており、自発的に貢献する行動が、組織でどのような効果をもたらし、知識の共有に寄与しているかの調査をまとめており、これが本研究テーマの最終的な結論に最も近づくものとなる予定である。

最終年度である2017年度は、これまでの事例研究の成果を踏まえたテレワーク可能な情報システムの環境が組織市民行動とどのように相互作用をもたらしているかを、文字情報とそこからなる知識の共有という観点から、在宅勤務者を含むプロジェクト組織を中心に考察した。

その結果、在宅勤務者はテレワークを行う労働環境そのもの、特に労働時間管理が自律性を育む可能性があること、そして、その時間管理による組織内での信頼関係がオンライン空間での組織市民行動につながる可能性があることを示した。

さらに、テレワーク、特に在宅勤務では、バーチャルな空間で相手と意思疎通しながら仕事出来るかという不安がつきまとう。その観点から、調査した事例において、バーチャル環境においてリアル環境と同様に組織成員が業務遂行するための意識や工夫を、在宅勤務者への聞き取り調査を通して、組織市民行動の概念をてがかりに実際の行動と意識および組織に与える影響を考察した。その結果、バーチャルな空間でのオンラインコミュニケーションでの組織市民行動が、組織成員に有効な「作業コンテキスト」につながることで、そして、それにつながるような、な

にげないオンラインコミュニケーションでの声かけと、それに始まるやりとりによって、バーチャル空間の中に「働きやすい」と感じる空気をもたらすことを示し、それを「雰囲気を作る組織市民行動」または「雰囲気につながる組織市民行動」として示した。また、これらの自由裁量的な行動が発生する条件の1つとして、テレワークの本来の価値であった時間と場所の自由のうち、時間の自由をなくして労働時間管理を通常のオフィス勤務以上に厳しくした環境が有効である可能性を示した。

研究期間全体の成果の詳細については、発表論文・学会発表等の文章との重複となるためここでは言及しないが、研究課題に掲げたテレワーク環境と組織市民行動の相互作用の解明とそこにある知識共有モデルは、オリコフスキの社会物質性の観点をいながら事例を読み解くことで示すことが出来た。

以上の研究成果については各年度において国内の複数の学会および国際会議にて報告し、論文として発表をした。また、これらの事例および研究テーマについては補助期間終了後も継続して研究を進めており、今後の国内学会および国際会議でも報告する予定である。

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10件)

柳原佐智子(2017)「在宅勤務者の自律性にシステム管理が与える影響」, 日本テレワーク学会誌, 15-1, pp.13-20.

YANAGIHARA, S., KOGA, H., (2015), The significance of ICT in the generation of code of conduct: from the perspective of polarization of ICT and organizational citizenship behavior, Computers and Society - Special Issue on Ethicomp Volume 45 Issue 3, September 2015 ACM SIGCAS, Pages 33-37, doi 10.1145/2874239.2874244

柳原佐智子(2015)「テレワークを行うバーチャルチームでの組織市民行動を誘発する過程」, 日本テレワーク学会誌, 13-1, pp.23-30.

YANAGIHARA, S. & KOGA, H., (2014), Case Study of Practice of Tea Ceremony(Sado) through Distance Education on the Ethics of ICT, ICT and Society IFIP Advances in Information and Communication Technology Volume 431, Springer, 2014, pp 136-145.

他6件

[学会発表](計19件)

柳原佐智子(2018),「労働時間管理を行うテレワークにおける組織市民行動」, 情報経営, 2018・日本情報経営学会第76回全国大会予稿集(春号), pp.71-74, 2018.

YANAGIHARA, S. (2017), Organisational Citizenship Behaviour with the Potential to Threaten Internal Members' Privacy through the Posting of Useful Information on a Weblog A Case Study of a Primary School Website in Japan, Proceedings of CEPE/ETHICOMP 2017, University of Turin, Italy, 2017.6.5-8.

YANAGIHARA, S. (2016) Does posting information about peoples' behaviour threaten the privacy of an organisation's members? A case study of a primary school's website in Japan, 5th Asian Privacy Scholars Network, The University of Auckland, 2016.12.12-13.

他16件

[図書](計2件)

上田泰編著(2015)『従業員と顧客の自発的貢献行動』, 多賀出版(分担執筆:第8章担当 柳原佐智子「テレワーク環境における学生の組織市民行動」)

古賀広志, 柳原佐智子, 加納郁也, 下崎千代子編著(2018)『地域とヒトを活かすテレワーク』, 同友館

[産業財産権]

出願状況(計0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0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

柳原佐智子(YANAGIHARA, Sachiko)
富山大学・経済学部・教授

研究者番号：40262505

(2)研究分担者

古賀広志 (KOGA,Hiroshi)
関西大学・総合情報学部・教授
研究者番号：20258312

(3)連携研究者

なし

(4)研究協力者

なし