

博士学位論文審査要旨

2021年1月16日

論文題目： 航空会社の客室乗務員のホスピタリティ
—察しのスキル形成に関する研究—

学位申請者： 森 京華

審査委員：

主査： 総合政策科学研究科 教授 藤本 哲史

副査： 総合政策科学研究科 教授 久保 真人

副査： 総合政策科学研究科 教授 川口 章

要 旨：

本研究は、航空会社の客室乗務員のホスピタリティ・サービスに着目し、ホスピタリティの実践に関わる「察しのスキル」の形成プロセスと、その関連要因を明らかにすることを目的としている。特に、(1) 客室乗務員の乗務経験と察しのスキル形成の関係、(2) 客室乗務員の職場における関係性支援と察しのスキルの形成、そして(3) 高い自律性を伴う外発的動機づけと察しのスキル形成の関係、の3点を分析課題としている。

第1章では、本研究の問題意識と課題を提示している。日本のサービス業界において、個々の顧客の要望にきめ細かく対応できるサービスの重要性が高まるなか、ホスピタリティ・サービスの実践を可能とする従業員スキルの形成メカニズムの解明が喫緊の課題となっていることについて論じている。

第2章では問題の背景を整理している。我が国では経済産業省によりサービス・イノベーションの促進に向けた取り組みが行われているが、サービスの無形性から、ホスピタリティ・サービスはサービス提供者個人の経験や知識に依存する傾向が強く、サービス・スキルが形成されるメカニズムについては十分に検討されていないこと、また、ホスピタリティの実践には、日本文化に特有とされる「察し」の要素が関係することについて論じている。

第3章では、先行研究のレビューを行っている。ここでは特に、経験学習理論、自己決定理論、インナーワークライフ理論を取り上げ、それらの論点および関連する先行研究を概観し、察しのスキルの形成との関連性について論じている。そして、続く第4章では、理論的な示唆と先行研究の知見をもとに仮説を導出している。

第5章では、調査および分析方法について述べている。本研究では、民間航空会社Aの国際線客室乗務員13名を対象にインタビュー調査を実施し、質的分析を行っている。

第6章では、インタビュー・データの分析結果を報告している。まず、客室乗務員は、乗務経験を通じて、自己本位的な察しから非ルーティン型察しへとスキルを学習していくことが明らかになった。また、スキル形成のプロセスは「ルーティン型察し学習期」、「ルーティン型察し獲得期」、「非ルーティン型察し獲得期」の3段階からなり、その過程では、職場の他者との関係性の構築が重要な文脈になっていることが明らかにされている。さらに、察しのスキル形成においては、職場の上司、同僚、乗客など、多様な他者による関係性支援が自律性を伴う外発的動機づけを高め、察しの行動とその価値の内面化を促進し、スキル形成へとつながることが明らかになった。

第7章では、本研究の結果について考察し、学術的および実践的含意を述べるとともに、本研究の限界と残された課題について論じている。

これまでサービス・イノベーションの重要性が指摘されながらも、「察し」をホスピタリティの実践的なスキルと位置付け、その形成の仕組みについて分析を行った研究は見当たらない。本研究は客室乗務員の察しのスキル形成に関わるメカニズムを、社会心理学的な視点から探求した初の試みである。特に、スキルの学習プロセスに注目し、職場の対人関係のなかで、乗務員のスキルがルーティン型から非ルーティン型へと展開していく過程を明らかにした点は重要である。本研究では、特定の航空会社に勤務する日本人客室乗務員のみを対象としていること、また質的データを扱っているため、十分に因果関係が解明されていないなどの課題は残されているものの、このことは本論文の知見の価値を損なうものではなく、ホスピタリティ・サービスに関する研究、および人材育成や人材管理の議論に大きく貢献している。

よって、本論文は、博士（技術・革新的経営）（同志社大学）の学位を授与するにふさわしいものであると認められる。

総合試験結果の要旨

2021年1月16日

論文題目： 航空会社の客室乗務員のホスピタリティ
—察しのスキル形成に関する研究—

学位申請者： 森 京華

審査委員：

主 査： 総合政策科学研究科 教授 藤本 哲史

副 査： 総合政策科学研究科 教授 久保 真人

副 査： 総合政策科学研究科 教授 川口 章

要 旨：

森京華氏に対する総合試験は、2021年1月16日の午前11時15分より1時間にわたり、公聴会形式により実施された。まず、森氏が約30分にわたって論文の概要についてプレゼンテーションを行い、続いて約30分間、森氏と審査委員との間で質疑応答が行われた。

審査委員から、ホスピタリティ・サービスと察しのスキルの関連性、サービスにおける察しの意義、インタビュー・データの分析方法に関する課題、察しのスキルの業種横断的な応用可能性などに関して質問があった。学位申請者はこれらの質問に対し、本研究の目的や分析の意図に触れながら明瞭に説明するとともに、分析結果と関連づけて丁寧に回答し、いずれも審査委員を納得させた。

また語学試験については、森氏が察しのスキル形成に関連する先行研究の検討において多くの英語文献をレビューしており、その理解も的確であり誤りがないことから、森氏の研究に必要な英語の運用能力が十分であることを確認した。

よって、総合試験の結果は合格であると認める。

博士學位論文要旨

論文題目： 航空会社の客室乗務員のホスピタリティ
—察しのスキル形成に関する研究—

氏名： 森 京華

要旨：

本研究は、高品質なサービスを提供する航空会社の客室乗務員のホスピタリティ・サービスに着目し、日本文化特有のホスピタリティの一要素とされる「察し」をサービスの実践的なスキルとして位置づけ、客室乗務員が乗務経験を通して「察しのスキル」を形成していくプロセスとその関連要因を明らかにすることを目的としている。

第1章では、本研究の問題意識と課題を提示した。今日日本の主要産業となったサービス業界では、業界を取り巻く環境の変化や、顧客のサービスに対する価値観の多様化に伴い、サービス提供者のスキルの専門性が重要な課題となっており、個々の顧客の要望にきめ細かく対応できる、ホスピタリティ・サービスの提供の仕組みとそれを可能とするスキル獲得のメカニズムを解明することが求められている。サービス・イノベーションが目指す「ホスピタリティ」の背景には、日本文化に見られる「察し」の要素があると考えられるが、「察し」をホスピタリティ・サービスの実践に関わる重要な接客スキルと位置付け、そのスキル形成のプロセスについて検討した研究は見当たらない。そのため本研究では、航空会社の客室乗務員を事例として取り上げ、察しのスキルの形成プロセスおよびそれを促進する関係性支援と動機づけの効果について明らかにすることを目的として掲げた。本研究の課題として、(1) 客室乗務員はどのような乗務経験を通じて「察しのスキル」を形成するのか、(2) 客室乗務員の職場における関係性支援は「察しのスキル」形成を促進するのか、そして(3) 客室乗務員の「察しのスキル」の獲得は、自律性の高い外発的動機づけによって促進されるのかの3つを設定した。

第2章では問題背景を整理した。我が国では2007年から経済産業省によるサービス・イノベーションの取り組みが行われている。その目的として、サービスの技術および品質を高め、顧客を深く満足させるホスピタリティ・サービスを実践するサービス提供者のスキルを高めることが挙げられている。しかしサービスの無形性から、ホスピタリティ・サービスはサービス提供者の経験や知識に依存すると考えられる傾向が強く、サービス・スキルが形成されるメカニズムについては十分に検討されていない。一方、ホスピタリティ・サービスの実践は、質の高いサービスの提供を目指す航空会社の客室乗務員による「サービス」に見られるものであり、そこには、日本的ホスピタリティに特有とされる「察し」が関係することが示唆されている。このことから、「察し」をホスピタリティ・サービスの実践に関わる接客スキルの一要素と位置付け、客室乗務員の「察しのスキル」が形成されるプロセスおよび関連要因について検討することとした。

第3章では、本研究の理論的枠組みに関連する先行研究のレビューを行った。まず、経験学習理論 (Experiential Learning Theory) の先行研究を概観した。サービス提供者の学習を促進する「職務経験」に着目した研究では、職務経験は仕事のスキルの獲得を促すが、職種によってその時期が異なる点が明らかにされている。また、サービス提供者の職務経験を通じた「学習」に着目した研究には看護師を対象とするものが複数あり、職務経験を通じて仕事のスキル

や知識が学習されることが明らかにされている。だが、客室乗務員の乗務経験が「察しのスキル」の形成に関わるひとつの要因である可能性を検証した研究は不在であることが示された。次に、自己決定理論 (Self-Determination Theory) を組織研究に援用した研究のレビューを行った。先行研究では、組織で働く従業者は職務に自律的に関わりつつ外発的に動機づけられる可能性が論じられており、また外発的に動機づけられた行動およびその価値の内面化には、職場の他者による関係性支援が重要な要因であることが指摘されている。しかし、これまでの研究は職場の上司の自律性支援に焦点を当てたものが多く、上司、同僚、乗客を含む多様な他者による関係性支援がどのように客室乗務員の動機づけを高め、察しの行動と価値の内面化を促し、スキルの獲得へとつながるかについてはほとんど研究されていないことが示された。最後に、インナーワークライフ理論 (Inner Work Life Theory) を取り上げ、職場においてインナーワークライフ (個人的職務経験) の質を高める要因には、「仕事の進捗」、「触媒ファクター」、「栄養ファクター」の3つがあり、これらが関係性支援と関係しながら従業者の職務スキルやパフォーマンスを高めることから、客室乗務員の察しのスキル形成においても重要である可能性が示された。

第4章では、本研究の3つの論点に関わる先行研究の知見をもとに仮説を提示した。第1の仮説は、乗務経験を通じた察しのスキル形成のプロセスに関するものである。予測にあたり、経験学習理論を援用した。第2および第3の仮説は、客室乗務員の察しのスキル形成を促進する関係性支援の要因と動機づけに関するもので、予測にあたり、自己決定理論およびインナーワークライフ理論の議論に依拠した。いずれも、職場における従業者の職務スキルやパフォーマンスの促進とモチベーションとの関係を説明するものであり、これらの理論に基づくと、職場における多様な他者からの関係性支援が仕事のスキルおよびパフォーマンスの向上に対して正の影響を及ぼすと考えられる。従って、客室乗務員の上司、同僚、乗客による関係性支援が、察しのスキル形成の重要な促進要因であると予測した。また、外発的に動機付けられた行動の内面化が職務における自律性と関係することから、客室乗務員の察しのスキルの獲得は、自律性の最も高い外発的動機づけによって促進される可能性を示した。

第5章では、調査および分析方法について説明した。本研究では、民間航空会社Aの客室乗務員13名を対象に、半構造化面接による回顧式インタビューを実施した。インタビューの際に録音された音声データを逐語的に文章化したものをデータとした。このデータを用いて、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (Modified Grounded Theory Approach) を採用し質的分析を行った。

第6章では、仮説検証の結果を報告し考察を行った。まず、仮説1の検証から、客室乗務員は、乗務経験を通じて察しのスキルを形成することが明らかになり、学習プロセスにおいて、自己本位の視点から非ルーティン型察しの獲得へと至ることが示された。また、スキル形成のプロセスの特徴として「ルーティン型察し学習期」、「ルーティン型察し獲得期」、「非ルーティン型察し獲得期」の3つの段階があり、形成プロセスの背景にある、職場の他者との信頼性の構築がスキル形成の重要な文脈になっていることが確認された。さらに、スキル形成の促進には、職場における他者との関係性が重要な要因であることが示唆された。次に、仮説2の検証から、客室乗務員の察しのスキル形成の促進には、職場の上司、同僚、乗客などの多様な他者による関係性支援が自律性を伴う外発的動機づけを高め、察しの行動とその価値の内面化を促進し、察しのスキル形成を促進することが確認された。また、客室乗務員が察しのスキルの獲得へと動機づけられる状況においては、自律性の最も高い外発的動機づけである「統合調整」のレベルに達していることが確認された。そして、仮説3の検証に関しては、「顧客からのフィードバック」は察しのスキル形成を促進する最も重要な要因であるものの、「顧客からのネガティブなフィードバック」が

「触媒ファクター」として、スキル形成を促す要因であることがわかった。また、スキル形成を促す支援の特徴として、客室乗務員は「ルーティン型察し」を体得した後に、「対人的な支援」が「ルーティン型察し」を強化し、「非ルーティン型察し」のスキルの形成へとつながることが明らかになった。

第7章では、本研究の結果について考察し、学術的および実践的含意を述べるとともに、本研究の限界と残された課題について整理した。本研究により、察しのスキル形成には円滑な人間関係を形成する対人スキルが関係していることが示された。

(文字数：3,370字)