

苦情処理業務における職務特性 及び従事者の性格特性と学習性 無力感の関係

堀 智 哉

目 次

第一章 目的と問題

第一節 本研究の目的

第二節 先行研究の概観

第一項 情報ストレスの概観

第二項 苦情処理業務従事者のストレス関連疾患の発症メカニズムの概観

第三項 改訂学習性無力感理論の概観

第四項 Helplessness の概観

第三節 先行研究の問題点と本研究の位置づけ

第一項 先行研究の問題点

(一) 情報ストレスについて

(二) 日本における学習性無力感の研究について

(iii) Helplessness について

第二項 本研究の位置づけ

第四節 本研究の仮説的モデル

第五節 用語の定義

第二章 方法

第一節 対象と調査時期

第二節 調査方法

第一項 研究一の調査方法

(一) 独自の質問紙の設定

(二) 調査内容の構成要因及び構成要因の定義

(三) 調査項目の設定

一) 情報ストレス尺度の調査項目

二) ストレス・コントロール尺度の調査項目

三) 原因帰属尺度の調査項目

第二項 研究二の調査方法

(一) ベック抑うつ質問紙(BDI)

(二) Y-G 性格検査

(三) 東大式エゴグラム(TEG)

第三節 調査方法の妥当性と信頼性

第一項 妥当性の検討

(一) 概念的妥当性

(二) 内容的妥当性

(三) 併存的妥当性

第二項 信頼性の検討

第三項 調査対象者の回答内容の信頼性の検討

第四節 調査結果の整理方法

第三章 結果

第一節 各調査項目の結果

(一) 順位づけの結果

(ii) 記述式質問の結果

第二節 研究一の結果

(一) 仮説的モデルの検証に関する結果(BDI、構成要因A、F、各種リスト処理のパス解析)

(二) 苦情処理業務のストレス場面の検証に関する結果

(主成分分析による探索的分析)

(三) 五主成分のパス解析

第三節 研究二の結果

(一) BDIと原因帰属様式との相関

(二) Y-G性格検査十二因子と原因帰属様式との相関

(三) TEG五因子と原因帰属様式との相関

第四章 考察

第一節 研究一の考察

第一項 仮説的モデルの検証に関する考察(苦情処理業務が従事者に及ぼす抑うつの認知障害のパス図)

(一) 構成要因A-④と構成要因Bが構成要因A-①からA-③の原因となること

(二) 構成要因A-④と構成要因Bの原因となること

(三) 構成要因Bが構成要因Cの原因となること

(四) 構成要因Bと構成要因Cが抑うつの認知障害の原因となること

(五) 構成要因Cが構成要因Dの原因となり、構成要因Dが抑うつの認知障害の原因となること

第二項 苦情処理業務のストレス場面の検証に関する考察

(五主成分のパス図)

第二節 研究二の考察

(一) BDIと原因帰属様式との相関

(二) Y-G性格検査十二因子と原因帰属様式との相関

(三) TEG五因子と原因帰属様式との相関

第三節 総合的考察

第五章 結論と今後の課題

第一節 結論

第二節 今後の課題

目的と問題

本研究の目的は、以下の二つである。目的の一は、苦情処理業務の職務特性と学習性無力感(以下、LHとする)との関連を、改訂学習性無力感理論(以下、改訂LH理論とする)の観点からfig.1の仮説的モデルを設定し、それを実証的に検討することである。目的二は、上記の知見に基づき、苦情処理業務の従事者(以下、苦情処理者とする)における適応的性格及び不適応的性格について改訂LH理論の観点から考察することである。

上記の目的を設定した背景としては以下のことが考えられる。

近年の情報社会の中での企業活動、特にサービス業においては顧客への詳細かつ正確な情報提示が求められてきており、各企業は様々なメディアを通して情報開示を行なうことによってこの要請に込えてきた。しかし、この情報の氾濫に伴って、企業内だけでなく顧客からも日常業務が監視・評価される環境が構築されつつある。今では、労働者に、より強い慢性的ストレスを生じさせるようになってきている。特に、苦情処理業務の職務特性として、他の従業員の失敗や会社の政策上の問題に対する顧客からの苦情への対応が多く、それらが苦情処理者の自己責任でない場合が多いこと、事後処理のため顧客からの苦情処理者に対する叱責・非難を避けることができないこと、電話での対応のため相手の顔や表情がわからないために、顧客の感情の把握が困難なことなどが考えられ、それらから

推察すると、苦情処理者は強い葛藤、不安、悩みなどのストレスを感じやすい業務を「ゆとりのない環境」において遂行しなければならないことが考えられる。

これらの推察から、苦情処理業務においては、改訂LHが形成される可能性が高いと考えられるため、まず、その実証的研究を行い、さらに、改訂LHが形成されやすい性格特性を検討していくこととする。

方 法

調査の対象者はS運輸業社に勤務する事務職員及び営業職員四十名(男二十九名、女十五名)である。また、本調査のために、「情報ストレス尺度」、「ストレス・コントロール尺度」及び「原因帰属尺度」からなる四段階評定の質問紙を作成し、ベック抑うつ質問紙(以下、BDI)、Y-G性格検査及び東大式エゴグラム(以下、TEG)の既存の質問紙と共に使用した。

目的一に関する調査方法としては、「情報ストレス尺度」、「ストレス・コントロール尺度」及び「原因帰属尺度」を用いて、Fig.1の仮説的モデルにおけるストレス形成過程及び改訂LH形成過程の各段階ごとの因果関係をパス解析を用いて調査した。目的二に関する調査方法としては、「原因帰属尺度」と既存の三つの質問紙(BDI、Y-G性格検査、TEG)の積率相関係数を用いて、改訂LHが形成されやすい原因帰属様式と抑うつの認知傾向及び性格特性との

関係を調査した。

結果と考察

目的一の結果から、仮説的モデルが部分的に支持されることになった。つまり、Fig.2において因果関係が成立したのは、要因A—①、要因A—②、要因A—③を「各種(異常)リスト処理」によって示したものと要因A—④、要因B、要因C、要因Dの一部の個人的要因/成功場面×Control(コントロール可能性—コントロール不能性)であり、これらの部分はFig.1の仮説的モデルの苦情処理段階における「苦情処理業務従事者」から「無力感の経験」に至る段階に相当する。しかし、「苦情処理業務における原因帰属の要因」の段階においては、苦情に対するコントロール不能性の中の一部の実証という結果となった。つまり、改訂LH理論におけるLocus(内的—外的)、Global(安定的—不安定的)、Stable(全般的—特殊的)のそれぞれの次元についての関連性は見出すことができないという結果となり、Fig.1の仮説的モデルの「無力感の経験」から「改訂LHにおける原因帰属の形成度」の段階については十分な検証には至らなかった。

目的二に関するY-G性格検査十二因子及びTEG五因子と原因帰属様式との相関関係の結果は、以下の通りであった。Y-G性格検査においてS(社会的外向)とT(思考的外向)の得点が低く、G(一般的活動性)とC(回帰性傾向)とO(客観的でないこと)とC₀

(協調的でないこと)の得点が高い人ほど改訂LHが形成されやすい原因帰属様式になり、その逆の得点傾向がある人は改訂LHが形成されにくい原因帰属様式となるという傾向が示唆された。また、TEGにおいてCP(父親的な役割を担う批判的な親の自我状態)の得点が高い人ほど改訂LHが形成されやすい原因帰属様式となり、その逆の得点傾向がある人は改訂LHが形成されにくい原因帰属様式となるという傾向が示唆された。

さらに、苦情処理者が過剰なストレスラーを認知しているのであれば、それをコントロールしようとするのではなく、コントロール不能であると自覚することによって、抑うつ的認知障害度が低下することがわかった。これは、改訂LH形成を予防するための効果的なストレス対処法であると考えられる。

今後の課題

今後の課題としては、まず第一に、本研究の結果の信頼性を確認するために、再検証的研究がなされることが望ましいと考えられる。第二に、LH理論が改訂される直接の原因となった原因帰属様式に関して、本研究によって得られた結果では不十分であるため、「原因帰属尺度」の調査項目に改変を加えて再調査する必要があると考えられる。第三に、質問紙の回収率が低かったことに関しては、質問項目が多すぎたこと、調査対象の運輸会社の労働組合を通して調査実施することが実現しなかったことなどが考えられる。今後の調

査においては、調査項目を最低限に止め、調査対象者の所属する組織の協力が確実に得られるように綿密な事前準備をしておかなければならない。第四に、本稿においても、従来からの改訂LHの研究と同様、認知行動的観点から改訂LH理論を考察してきた。しかし、同じコントロール不能性を体験しても、すべての個体に改訂LHが形成させるわけではないのであり、これを、認知の歪みという観点から検証することは困難であると考えられる。そのため、認知行動的観点だけでなく精神分析的観点からも改訂LH理論を研究していく必要があると考えられる。第五に、本研究結果から、苦情処理者に改訂LHが形成される可能性があることが実証されたため、今後、縦断的研究をしていくことによって、より深く無力感症状の病理性について検討していくことも必要であると考えられる。