

新型コロナウイルス感染症流行における従業員の顧客志向の度合いが創造性に及ぼす影響

—中国のテレワーカーを研究対象に

金 燦 燦

1. 研究の目的

2019年末以来、新型コロナウイルスの流行に伴い、労働者の就業環境や働き方が大きく変化し、感染予防の観点から世界各国で現場勤務からテレワークへの移行が加速した。

上述した労働環境の大きな変化は、労働者に大きな影響を与えることは言うまでもない。このような実情を踏まえ、本研究はテレワークの場合、従業員の顧客志向が創造性に与える影響、およびテレワーク時間の長さや新型コロナに対するリスク認知がその影響に対する調節効果を明らかにすることを目的としている。

本研究では以下の仮説を検証する。

- 仮説1 テレワークの場合、顧客志向が従業員の創造性に正の影響を与える。
- 仮説2 テレワークの時間が長いほど、顧客志向が創造性に与える正の影響が、抑制される。
- 仮説3 新型コロナウイルスに対するリスク認知度が高いほど、顧客志向が創造性に与える正の影響は、抑制される。

2. コロナ禍後テレワークの実施の変化

2-1 中国のテレワーク実施状況

『中国テレワーク実施報告』によると、中国の企業のうち31%が新型コロナ感染拡大を契機にしてテレワークを取り入れた。その中で、コロナ以前にテレワークを実施していた主な地域は北京、上海、深圳に限られていましたが、中国の中部や西部にも拡大した。それに、実施地の拡大に伴い、テレワークを初めて経験する人も増えた。上記の報告により、新型コロナウイルス感染症の流行が始まる前からテレワークで働いた経験がある求職者はわずか14.61%だったが、コロナ禍をきっかけにテレワーク勤務を始まる求職者は35.72%があった。一方、テレワークを経験したことがあると答えた人のうち、57%が自分のテレワークの経験に満足しており、5%の人だけが通常の通勤の方がいいと答え、38%の回答者がそれぞれメリットとデメリットがあると述べた。

2-2 日本のテレワーク実施状況

国土交通省が発表した「令和2年度テレワーク人口実態調査」によると、コロナ禍以来、全就業者（雇用型および自営型を含む）におけるテレワーク実施率は22.5%で、前年度から約7ポイント上昇し、過去5年間で最高水準を達成した。

3. 各定義

3-1 テレワークの定義

先行研究を参考した上、本稿ではテレワークを「ICT技術を利用し、時間や場所を有効に活用できる

働き方である」と定義する。また、日本厚生労働省により、テレワークは「雇用型テレワーク」と個人事業主による「自営型テレワーク」に分類され、「自営型テレワーク」はコロナの流行が始まる前からテレワークをしており、コロナに影響されるレベルが低いという考えで、本稿では「雇用型テレワーク」を対象にする。また、コロナ禍という背景では、テレワークは在宅勤務とはほぼ同じ意味で用いられており、本稿でも同様に用いる。

3-2 創造性の定義

本稿では、創造性について、「日常的な創造性」である「small c」に重点を置き、問題に対する従業員の創造的な反応としての従業員個人の創造性 (Employee Creativity) を対象に検討していくことにする。そして Amabile が提唱した定義に参考し、創造性を「個人（従業員）が斬新で有用なアイデアを生み出すこと」と定義する。

3-3 顧客志向の定義

本研究では藤田（2007）が提示した「顧客を大事に思い、顧客の役に立とうとする志向性である」という定義を取り上げる。

3-4 感染症のリスク認知度の定義

「リスク認知 (risk perception)」とは、人が直感的にリスクを判断することを意味し、恐ろしいという感情を引き起こす「恐ろしさ因子」と、リスクの特性によくわからない、いつ起こるかわからないなどの「不確実性（未知性）の因子」で構成される (Slovic, 1987)。ここで言及されている「感染症」が「新型コロナウイルス」を指すという事実を考慮して、本研究は「感染症」を「新型コロナウイルス」に入れ替える。そして、Slovic (1987) が、提示した定義に基づき、「コロナに対するリスク認知度」を人が直感的にリスクを判断することと定義する。

3-5 テレワークの時間の長さ

テレワークで働く時間の長さということを意味する。

4. 実証分析

4-1 研究対象

2022年1月から12月の間でテレワークを経験した中国人労働者。

4-2 検証方法

仮説検証のため、回帰分析、因子分析 (α 係数, CFA)、階層的回帰分析、単純斜率分析を行った。また、元配置分散分析で異なるテレワークの時間の長さによる創造性、顧客志向、コロナに対するリスク認知度の相違性を検証してみた。

4-3 結果

3つの仮説が全て支持された。