

シラタナパンタ タナポン タリン氏 博士論文審査要旨

I 論文の主題と構成

シラタナパンタ タナポン タリン氏が提出した博士論文は英文で執筆されており、タイトルは『Mobile Instant Messaging (MIM) Application and Organization Communication: A Study in Thailand Based on Manager's Perspective』である。日本語では『モバイルインスタントメッセージングアプリケーション (MIM) の組織コミュニケーションへの活用-タイ企業における管理者の視点に基づいた研究-』と訳するべきものである。

論文の章立ては以下の5章からなっている

Chapter1 Introduction (第1章 イントロダクション)

Chapter2 Literature Review (第2章 先行研究の検討)

Chapter3 Research Methodology (第3章 調査概要)

Chapter4 Qualitative Analysis of the Manager's Use of MIM (第4章 管理者のMIM活用に関する質的分析)

Chapter5 Conclusion and suggestion (第5章 結論および今後の課題)

II 論文の概要

『Mobile Instant Messaging (MIM) Application and Organization Communication: A Study in Thailand Based on Manager's Perspective』は、モバイルインスタントメッセージングアプリケーション (Mobile Instant Messaging Application、以下 MIM と表記する) と呼ばれる主にスマートフォンでインターネットを経由して即時的に情報伝達できるアプリケーションプログラムを用いた組織コミュニケーションをリーダーシップおよび管理者行動の観点から分析した論文である。

第1章では、本論文の研究背景について述べられている。研究動機そして研究課題(リサーチクエスト)に加えて、研究の主要トピックである MIM の基礎的な概念、調査対象の企業が位置するタイ王国における MIM の利用状況、本論文で取り上げるタイ王国の最も多くの国民が利用している MIM である LINE に関する説明がなされている。

第2章では、まず MIM とマネジメントに関する先行研究のレビューを行っている。この先行研究からは、タイ王国において MIM は職場においてコミュニケーションのツールとして主要な役割を担っているという現状を明らかにしている。続いて、組織におけるコミュニケーションの媒体に関する代表的な研究であるメディアリッチネス理論に関する諸研究を渉猟している。メディアリッチネス理論は1980年代に発表された理論であり、それ以後も研究蓄積はあるが昨今の情報メディアの多様化に対しては十分に対応できておらず、MIM を組み込んだ研究は存在しないことが指摘されている。さらに本論文においては、組織コミュニケーションとリーダーシップおよび管理者行動の観点に基づいて議論を進めることか

ら、これらに関する諸研究の検討がなされている。組織コミュニケーション、リーダーシップ、管理者行動の先行研究の検討結果は、事例研究における管理者行動の分析枠組に活かされている。

第3章は、調査概要が述べられている。調査概要に関しては、調査方法、分析フレームワーク、調査対象先である5社のタイ王国に所在する企業（守秘義務上匿名となっている）および各企業の調査協力者の概要が述べられている。

第4章は、タイ王国に所在する5社の企業のみドルマネジャーを対象とした組織コミュニケーションにおけるMIMの活用に関する比較事例分析がなされている。本章では、まずメディアリッチネス理論の観点から組織コミュニケーションにおける新たな媒体としてMIMの位置づけを試みている。その結果、MIMは、従来のコミュニケーションの媒体とは異なる複合的な機能を有する新たな組織コミュニケーションのツールであるとして、対話と電話に次いで情報量が豊かな組織コミュニケーションの媒体であるとしている。次に、みドルマネジャーのMIMの活動目的に関する分析がなされている。調査対象企業に所属するみドルマネジャーは、部下、上司、同僚、顧客というすべてのステークホルダーに対してMIMを多様な目的で積極活用していた。そこでのメリットとしては、職務の遂行、組織マネジメント、人間関係の維持という3つの側面で効果があることが指摘されている。一方、デメリットとしては、公式、非公式の区別があいまいになることや情報の信頼性が一定しないこと、さらには想定外の混乱がもたらされる可能性があることが指摘されている。また、MIMとリーダーシップの関係では、MIMの活用によって、チーム内の健全な競争意識の醸成、メンバー間の相互理解、良好な人間関係の構築、チームレベルでの生産性の向上という効果ももたらされると結論づけている。

第5章は、結論および今後の課題である。本論文での結論としては、タイ王国に所在する企業のみドルマネジャーにとってMIMは、有効なコミュニケーションのツールであり、上司や部下といった組織のメンバーのみならず、対外的な関係者である顧客に対しても活用しているとしている。とりわけ、タイのビジネスパーソンのコミュニケーションでは、場合によっては公式と非公式があいまいになるデメリットを包含するMIMをビジネスのあらゆる場面で積極活用しているという行動特性が明らかになったと結論づけている。部下へのリーダーシップという観点からは、職場のメンバーであるフォロワーに対して、指示やフォローアップ、問いかけ、アナウンスおよびリマインド、情報提供、プライベートという5つのタイプのコミュニケーションにMIMが活用されている。その結果、チームメンバーに競争意識、相互理解、良好な人間関係、成果の向上という効果をもたらすという論理を導きだしている。これら一連の管理者行動は、課題関連と人間関係関連という二次元のリーダーシップ行動特性を満たすものである。つまり、タイの企業に所属するみドルマネジャーは、リーダーシップを発揮するためのコミュニケーションツールとしてMIMを積極活用していることが結論づけているのである。また、今後の課題として、本研究においては、タイ王国に所在する企業が調査対象のためみドルマネジャーのMIMの活用に関しては、タイ王国以外の企

業におけるミドルマネジャーのMIM活用の調査を実施して国際間比較を実施する必要があると見解を述べている。

III 論文の評価

本研究は、新規のコミュニケーション媒体であるMIMが組織コミュニケーション、とりわけ、ミドルマネジャーのリーダーシップおよび管理者行動におよぼす影響についてMIMの利用が盛んなタイ王国に所在する企業のビジネスパーソンを対象にした独創性に富む研究である。

本研究の独創性の1つは、コミュニケーションの媒体として著しく日常生活に浸透しているMIMに着目している点である。組織コミュニケーションとMIMとの関係性を探る研究は、MIMが登場してまだ日が浅いゆえに研究蓄積はさほど存在しない。また、組織コミュニケーションとMIMの関係をリーダーシップおよび管理者行動の観点から分析した研究というのは、著者の調べた限り存在せず、その点において大いに独創性が認められる研究である。

もう1つの本研究における独創性は、MIMの日本発のアプリケーションであるLINEで、日本に次ぐ利用者数があるタイ王国に所在する企業のビジネスパーソンを調査対象にしている点である。経済発展が著しく、多くの日本企業が進出しているタイ王国の企業経営に関する研究は日本においても盛んである。そのタイ王国においてMIMは日常生活に多分に浸透しており、事業活動においても積極的に活用されているという特徴がある。そのような特徴を有するタイ王国に所在する企業のミドルマネジャーを対象にMIMの活用に関する比較事例分析しているのは調査対象およびデータの希少性といった観点から独創性が認められる。

本研究の結論としては、MIMの組織コミュニケーションツールとしての有効性だけでなく、上司や部下さらには顧客に対しても活用されている多目的性が指摘された。また、リーダーシップの観点からは、MIMが課題関連と人間関係関連のリーダーシップ行動に活用されていることが明らかになった。そこでは、MIMによってきめ細やかな情報のやり取りが可能となり、個々のメンバーの仕事の進捗が促進される。また、上司と部下間そしてメンバー間のコミュニケーションが潤滑になり、その結果として良好な人間関係が形成され、メンバー間の連携に好影響をもたらす。このような一連の効果によって、職場全体の生産性の向上がもたらされることが実証された。

着眼点や調査対象の独創性ゆえにオリジナリティあふれる結論を期待させるが、結論自体は比較的オーソドックスなものに落ち着いている。ただし、日本企業に所属するビジネスパーソンと異なりタイ王国に所在する企業のビジネスパーソンは、ともすれば公私の区別がつきにくく、情報の信頼性にもリスクが存在するMIMをビジネスの場面で積極的に活用しているというタイ王国の企業活動の文化的な特性がフィールド調査によって導き出されている点は研究上の独自の発見事実として注目に値する。このような興味深い発見事実が

導き出されているので、欲を言えば、さらにデータを読み解いて新たな知見をもたらすところまで考察を深めてほしいところであった。それは今後の課題として、さらに研究を進めていってほしい。

IV 結論

本研究は、着眼点や調査対象において大いに独創性が認められ、タイ王国における企業経営活動における MIM の活用実態を明らかにした点で評価できる研究である。その一方で、本研究は事例を詳細に記述する質的研究ゆえに、ここで得られた様々な発見事実を量的研究によって一般化するという研究課題が存在する。また、国際間比較でミドルマネジャーの MIM の活用をより広範に考察する研究課題も指摘できるだろう。ただし、これらの点は決して克服することが不可能な課題ではなく、今後の研究課題としてなお一層の研究の進展を期待されるものである。

以上の点から、シラタナパンタ タナポン タリン氏が提出した『Mobile Instant Messaging (MIM) Application and Organization Communication: A Study in Thailand Based on Manager's Perspective』は、研究論文として高く評価できるものであり博士論文として認定する。

審査委員主査 小野 善生
審査委員 小倉 明浩
弘 中 史子