

グローバル化とポスト近代化における職場管理

文京学院大学 高木裕宜

1 目的

この報告の目的は、グローバル企業を対象として、ポスト近代的な管理について探求することにある。現在の産業労働関連の研究では、若者を中心に雇用問題といういわば企業への入り口は盛んとなっているが、職場内での管理についての研究は少なく、また IT 化された管理ツールを導入する等、これまでより高度な管理の実態について解明するものも少ないのが現状である。そこで、本研究は、グローバル化にさらされた企業において、どのように管理システムが導入、構築されているかについて研究・調査を行い、ポスト近代的といえる管理について解明することを目的とする。

2 方法

そこで、まず本報告では、先行研究の問題点について、職場での管理の問題として勘案し、近代社会での規律・訓練的な管理とは異なる事態、ポスト近代的管理といえる要件について摘出する等の理論的な検討を加えた上で、現状の分析を行う。研究・調査の対象としては、多くの IT 化ツールが導入され、顧客との会話から業務処理の内容まで記録される等、監視社会論でも多く取り上げられるコールセンターをはじめ、人事システムや各種業務プロセスを IT 化されたツールによって管理を行っている職場とし、具体的に訪問調査を行ったケースや、各種資料をもとに分析を行う。

3 結果

コールセンターでは、オペレーターと顧客との会話の録音のみならず、コールに対しての応答率や、平均対応時間・処理時間を一定の指標で評価すること等、IT 化を背景に各種のプログラム化されたツールが導入されている。これらのツールによって管理された職場であるコールセンターとは、あらたなポスト近代的といえる管理を可能にする条件となっているといえる。また、グローバル化にさらされた企業においては、多種多様、多国籍な人材をマネジメントする必要性が生じており、グローバルな人事システムが求められているが、一部の企業ではグローバルな人材に関するデータを共通の管理プラットフォームに集約し、データベースとして活用していることが判明した。

4 結論

コールセンターについての先行研究では、監視労働への問題提議がなされているとはいえ、内面を形成することによって自律的な労働者をつくるという近代的な規律・訓練的な管理・権力論の範疇にとどまっているといえる。コールセンターでの管理とは、近代的な管理といえる、規律・訓練的なものに対して、ポスト近代的な環境管理型権力が行使されること、環境としてのアーキテクチャーによって主体化によらない管理が行われているのではないかと考えられる。また、グローバル化しつつある企業では、IT 化ツールを用いたシステムを導入し、共通の管理プラットフォームに集約し、データベースを構築し利用しており、これらは、従来の近代の規律・訓練型の権力から、ポスト近代的といえる環境管理型権力の浸透する職場であると考えられることができる。

参考文献

Deleuze, Gilles (1990) *Fourparlers*, Les Editions de Minuit. =1992 宮林寛訳『記号と事件：1972-1990年の対話』河出書房新社