

アクセプタンスおよび価値の明確化を取り入れたストレスマネジメント教育が顧客クレーム対応窓口要員のワークエンゲージメントに及ぼす影響

Effects of stress management program with acceptance and value essence for work engagement among call center operators

木村 美樹子 (Mikiko Kimura) 指導：大月 友

【問題と目的】

コールセンター等の顧客対応窓口要員は、顧客からの回避することのできない攻撃的な働きかけ、すなわちクレームがストレスサーとなり、ストレス症状の発現による離職率が高く、労働者および企業の双方にとって大きな問題となっている (仁田, 2007)。

さらに、直面するストレスレベルが高い者においては、仕事へのポジティブで充実した感情であるワークエンゲージメントが低下しやすいと言われている (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002)。このワークエンゲージメントの維持が窓口要員の業務定着率にも影響することが考えられる。

このようにコーピングレパートリーが限定される特異的なストレス場面においては、ACT (Acceptance and Commitment Therapy) に基づいた考え方を取り入れ、アクセプタンスや価値の明確化といった観点からの介入の有効性も検討されている (河田・嶋田, 2011)。

したがって、本研究においては、顧客クレームへの対応を伴う職務に従事する勤労者に、アクセプタンスや価値の明確化を加えた認知行動的ストレスマネジメント教育を行うことで、従事者のストレス反応の変化とともに、教育前後のワークエンゲージメントの状況について検討することを目的とする。

【方法】

対象者：顧客クレーム対応窓口業務に従事する企業の従業員12名 (男性8名,女性4名,平均年齢 34.58 ± 5.90 歳) を対象とした。

手続き：企業内の従業員研修の一環として、一回約90分のストレスマネジメント教育を実施した。教育開始前および約2週間後に、下記の質問紙への回答を依頼した。

測定：①フェイスシート、②ストレスに対する耐性：職業性ストレス簡易調査票 (下光・原谷・中村, 2000)、③心理的柔軟性：日本語版 Acceptance and Action Questionnaire-II (AAQ-II; 木下・山本・嶋田, 2008)、④ワークエンゲージメント：ユトレヒト式ワークエンゲージメント尺度日本語版 (UWES-J; Shimazu, Schaufeli, Okada, & Kosugi, 2008)、⑤顧客対応における積極性 (本研究用に作成, VAS; Visual Analogue Scaleにて測定)

【結果】

ストレスマネジメント教育前後のAAQ-II得点の差の大きさを教育の影響度の高低と見なし、AAQ-II高群/低群の2群に分けた。群ごとのストレス耐性を示す点数と教育前後の時期を独立変数、ワークエンゲージメントを従属変数とした二要因分散分析を行った。

その結果、群と時期の交互作用は有意でなかった。今回はサンプル数が少なかったため、併せてビジュアルアナリシスによる分析を行った。その結果、AAQ-II低群において、一部の者にワークエンゲージメントが顕著に増加する傾向が見られた。そのほかに、AAQ-II低群におけるストレス耐性を示す点数は、教育後に増加された者が多いことが認められた。このような群ごとの平均値による傾向について、Figureに示した。

【考察】

本研究の研究協力者においては、業務を通じて顧客クレームというストレスサーへの馴化がされていることから、状況をコントロールすることを放棄し、出来事をそのまま受け入れるアクセプタンスの手法がすでに身についていたことが想定される。

綾部 (2013) は、環境的な制約が大きい場面においては、集団に機能するコーピングを理解した上でコーピング方略を選択することがストレス反応の低減に有効であることを示している。

今後は経験年数や雇用形態に応じて異なる特性を鑑みたストレスマネジメント教育による検証が期待される。

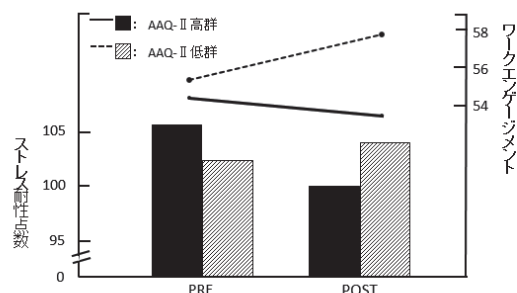


Figure. AAQ-II高低群のストレス耐性とワークエンゲージメント

Figure AAQ-II 高低群のストレス耐性とワークエンゲージメント