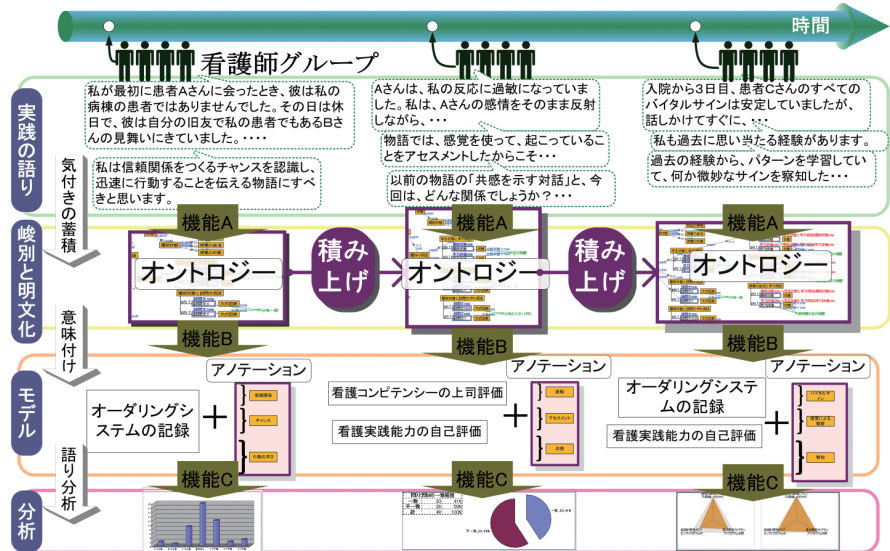


サービス専門職の組織的熟達モデルの研究

研究の概要

我が国はものづくりに加えて、質の高いサービスをも有する。サービス産業の技能者は見習いから一人前に成長するまで長期にわたる経験を通して技能・知識を積み上げ、これを同僚との間で、またサービス受容者（社会や顧客など）との間で熟成させている。しかしながら、これまでの科学研究は個人業務の効率化に焦点をあてており、サービス技能者らによる組織的な熟達のメカニズムについて十分に目を向けてきたとは言えない。本研究は組織的かつ持続可能なサービス技能・知識の洗練・継承モデルについて検討する。



一般に多くのサービス産業分野で「自らの経験を語る」ことが重視されている。たとえば、Bennerらは病院看護の熟練／新人看護師が自らの経験を「ものがたり」に表すことで、多様な視点・観点からサービスを考え、組織で共通の認識を生み出すとしている。またOrrは機械の保守作業員が勤務時間外に同僚らと自らの経験を語り、それを互いに診断し合い、いっばしに聞かせるようになることが熟達と主張する。野中らは、企業構成員が自らの経験を言葉に表すことで、暗黙的な技能と形式的な知識が相乗的に成長しているモデルを構築している。

研究の特徴

本研究は病院看護を対象に、自らの看護実践を同僚らと互いに語ることで気付きを積み上げ、改善するモデルを考える。語りの場で看護師が「語る」難しさには次の3つがある。

(1) 語りについて他者と認識を揃える難しさ、(2) 自からの行為を患者視点から見直す難しさ、(3) 語りの場を継続する難しさ。本研究では互いの語りによる新しい気づきを目に見える形に明文化し、それを看護業務に関連づけて分析する研鑽活動を支える仕組みを開発する。これを病院と連携して実証的に推進する。

実用化が想定される分野

医療サービス、授業サービス、その他の経験を要するサービス

研究者からのメッセージ

複数の研究者ら（知識工学、心理学、サービス工学）と連携し課題に取り組みます。是非、お気軽にお問い合わせください。

研究分野： 教育工学、オントロジー工学、エスノグラフィ

研究者の所属部局・職位・氏名： 和歌山大学 社会インフォマティクス学環・教授・松田 憲幸

本件に関するお問い合わせ： liaison@ml.wakayama-u.ac.jp