

<論文要旨>

企業におけるスポットワーカーの活用実態
—本社人事部の認識と活用現場の実態の違いに着目して—

経営学研究科 経営学専攻 修士課程
人材・組織マネジメントコース
佐藤 駿大

本研究の目的は、雇用仲介アプリを通じて短時間・単発の就労を行うスポットワーカー（以下、SW）の企業における活用実態を明らかにすることである。近年、日本では雇用仲介アプリの普及に伴いスポットワークの就業者数が急増しており、人手不足が続く今後の労働市場における重要な労働供給となることが見込まれる。一方で、SWに関する先行研究は主としてアンケート調査に依拠しており、企業内でSWが担う具体的な役割や、活用によって生じる効果・課題の詳細は十分に明らかにされてこなかった。

本研究では、SWを活用する企業を対象に、本社人事部への聞き取り調査（5社6名）と、筆者がSWとして実際に現場に入り就労する参与観察（5社7回、計23時間）を組み合わせた質的事例研究を行った。結果の分析にあたっては、本社人事部の認識とSW活用現場の実態を比較することで、SWが担う役割の詳細、企業からの期待を超えて生じている活用効果、実務的な活用課題の三点を把握した。

分析の結果、本社人事部の認識からは、SWに対して①超短時間労働需要への対応、②短時間労働需要への対応、③熟練不要な単純定型業務の遂行、④長期アルバイト転換への潜在的プールの四つの役割を期待していることが分かった。活用現場では、上記に加えて、利便性の高い余剰労働力の役割や、繰り返し勤務する常連SWによる部分的な新人指導役の役割といった、本社人事部では想定されていないと思われる役割が確認された。

SW活用による期待外の効果としては、SWが既存スタッフの不満の捌け口として精神的福利厚生として機能することや、常連SWが指導係化することで既存スタッフのSW指導工数を軽減させる効果が生じていることが分かった。反対に、SWの活用課題として、①本部の金銭負担、②スタッフの店舗間融通文化の衰退、③安全・衛生上の懸念、④活用現場におけるSW活用文化の未熟さの四点が判明し、③および④は本社人事部が認識できていない課題である可能性が示された。

以上から、SWは本社が想定する単なる労働力補助の役割にとどまらず、既存スタッフに余裕を作る余剰労働力の役割を持ち、常連になると単発でありながら指導役としての役割を担う場合もあることや、本社人事部が想定していないと思われる精神的福利厚生等の効果や安全・衛生面等での課題が生じていることが分かった。

本研究を通して、SW役割や活用効果、活用課題には本社人事部の認識と活用現場の実態で差異があると示されたことは、SW活用に関する知見の体系化に向けた学術的貢献があることに加え、企業がSWの費用対効果の評価やSW活用体制の構築を行うことを助ける実務的示唆も提供できたと考える。

(指導教員：小川 憲彦 教授)