

## 職場における新しい労働統制： 電子監視とパノプティコン・メタファー

李 旼 珍

新しい労働過程統制の様式として、新情報通信技術の監視システムに注目する研究が増えている。これらの研究はフーコーのパノプティコンの適用をめぐる、大きく二つの議論に分かれている。一つは電子監視が従来の監視の物理的限界を克服し、より徹底したもの、より目立たないもの、よりパワーフルなものとなり、経営にパノプティシズムに似た統制システムを提供しているという議論である。もうひとつは、電子監視システムからパノプティコンの原理を見るのは行き過ぎで、労働者の抵抗が存在することを強調する議論である。本稿は、韓国における職場監視の諸事例にパノプティコン・メタファーを用いることが出来るかどうか、考察するものである。本稿の結論は、韓国の職場における電子監視の諸事例はパノプティコン・メタファーの部分的妥当性やその限界を示すものである、ということである。こうした考察によって、本稿は新しい電子監視の特徴における理論的一般性と実証的ナショナル性を同時に確認することが出来た。

### 1. はじめに

情報社会の進展につれて、情報社会のもう1つの本質的側面がはっきりと現れてきている。今、われわれは監視社会に生きている<sup>1)</sup>。監視(Surveillance)とは、ライオンの定義を借りれば、「当該人物に影響を与え、その行動を統御することを目的として、個人のデータを収集・処理するすべての行為である」(Lyon 2001=2002:13)。

近年、個人の情報を発見・収集するための新しい監視技術、たとえばCCTV、電子タグ、電子バッジ、DNA分析、コンピュータモニタリングなどの使用が非常に増えている。もちろん、監視は情報社会に改めて登場したものではない。Marx(2002)によれば、監視は15世紀にも存在した<sup>2)</sup>。近代社会(あるいは産業社会)になってから、監視活動は主に国民国家や政府に限られ、官僚制や行政機構に依存していた。しかし、近年における情報通信技術の発達は監視に新しい中身や形式を与えている。すなわち、情報社会における監視は社会全体に拡散しているだけでなく、目立たなくなり、物理的壁を越え遠隔地からも可能になり、よりコストがかからないものになっている。

社会においてだけではなく、監視は資本主義労働過程や企業組織の中心にも常にあった。言い換えれば、監視は職場における経営諸実践のうちのひとつの武器と見なされてきた。ところが、コンピュータなどの新しい情報通信技術は職場における監視の様相を変えている。この側面に注目し、いくつかの研究は電子監視が統制の新しい成功モデルであると主張している(Sewell and Wilkinson 1992; Sewell 1998; Fernie and Metcalf 1998)。これらの研究はフーコーのパノプティコン・アイデアを用い、近年労働現場における電子監視をパノプティコン監視であると特徴付けている。皮肉にも、パノプティコンと電子監視の連動に示唆を与えたのは、コンピュータについてほとんど語らなかつたフーコーである(Lyon 2001=2002)。これらの研究に刺激され、職場における

新しい監視研究がたくさん出された。論争は、新しい電子監視の統制における役割やその効果を捉える際、パノプティコン・メタファーが適切なかどうか、監視効果は完全であるかどうか、そして労働者の抵抗はあるかどうか、などに集中している。しかし、これらの論争は主にイギリスの企業事例に基づき行われている。最近、韓国においても職場における新しい情報技術による監視に学術的関心とともに憂慮も高まっている。技術システムは各国の社会的コンテキストや企業組織のあり方、労使関係などによっても規定される。したがって、韓国のケースを取り上げるのは、新しい情報技術による電子監視の特徴についての今までの議論に他の国のケースを加えることになり、議論の拡張に寄与するだろう。

本稿は、韓国の職場における新しい情報技術システムによる監視を電子パノプティコンとして捉えることが出来るかどうかを、考察するものである。考察は、韓国の職場における電子監視の事例として発表されたものに基づいて行われる。

本稿は、まず、労働過程における統制に関する議論の流れを整理する。こうした整理によって、新しい監視形態を扱う諸研究が労働過程論の流れの中でどこに位置するのかが確認できるだろう。次に、新しい監視形態としての電子監視の特徴をめぐる諸議論を考察し、論争点を明確にする。そのうえで、韓国の職場における電子監視と労働者の抵抗について考察する。韓国企業における情報化の進展状況や監視技術の導入実態について、いくつかの調査データに基づいて把握する。そして職場における CCTV の監視と情報統合システム (ERP) の監視について、パノプティコン・メタファーを用いることが出来るかどうか考察する。結びでは、韓国の職場における電子監視事例に関する考察が既存の労働監視議論にどんな意味合いを持つのかを、述べる。

## 2. 労働過程論における労働統制分析の流れ

労働過程論 (Labor Process Theory) の領域において、職場における監視は、最近議論されている比較的新しいイシューである。新しい情報技術は職場における監視の領域や範囲を広め、労働者たちは今までになかった集中的監視やモニタリングにさらされている (Sewell 1998)。新しい情報技術により企業の情報のコミュニケーション・調整・統合能力は向上し、従業員個々人に対する周到なモニタリングが可能になっている。経営の労働統制、あるいは労働過程の統制は、情報技術の発展によって新しい様相を見せているといえる。

労働統制は如何に行われるのか、またいかなる統制様式が確立されるのか、などの労働過程の統制、あるいは労働の統制は、多くの産業社会学者によって分析されてきたテーマである。労働過程論における労働統制分析は、Braverman の *Labor and Monopoly Capital* (1974) の出版以来、いくつかのパラダイム転換があった。現在まで、労働統制分析のパラダイムは大きく 4 つに分けることができる。

第 1 のパラダイムは、Braverman (1974) の熟練解体 (Deskilling) のテーゼである。Braverman によれば、科学的管理法の Taylorism は産業労働過程の統制という目的の追求において最も重要な革新である。Taylorism は精神労働とマニュアル労働の統一を解消することによって、言い換えれば熟練解体によって労働の資本への真の従属をもたらしている。Braverman の熟練解体のテーゼは労働統制に関する研究を刺激し、多くの研究を生み出した。

第 2 のパラダイムは、Friedman (1977) と Burawoy (1979) によって導かれた相対的自律や同意に基づいた統制のパラダイムである。Friedman は、Braverman の労働過程論は労働者の自律かそれとも経営によるコントロールか、2 者択一の議論であり、統制の問題を単純化しすぎ

ていると批判した。Friedman は、実証研究に基づき、ある労働環境においては相対的自律ときついコントロールが共存しうることを明らかにした。また、Burawoy は、諸組織は参加スキームのような戦略を発展させていること、そして名目的同意を確立していること、を示した。

第3のパラダイムは、リーン生産やTQM (Total Quality Management) などの新しい経営実践と関連する労働者のコミットメント組織モデルである。柔軟な専門化理論 (Piore and Sabel 1984=1993) は、新しい技術・市場条件がアップグレードされた技術やより高い自律を持つ労働者の知的参加を要求する、と強調する。「リーン生産」の主唱者も、「リーン生産」はよりスマートでより自律した労働者を追求する、と主張する (Womack, Jones and Roos 1990)。TQM アプローチの支持者たちは、チーム生産方式によって Taylorism の構想と実行の分離問題を克服できることや、自律的チームが生産の quality 問題を確認・解決するセルフ・マネジメント (Self Management) を行えることを、強調する。要するに、コミットメント組織モデルは、統制による生産性の向上ではなく、エンパワーメント、信頼、自律と、効率性との共存を強調する。

しかし、労働者のコミットメント組織モデルに対し、多くの批判がある。これらの批判は新しい経営実践がもたらすとされる信頼、エンパワーメント、自律などはレトリックに過ぎないということに、主に向けられている。チームのセルフ・マネジメントに関する諸研究は権威の委譲が限定的なものであることを強調する。また、チームにおける意思決定の自律の程度に関する諸研究は、エンパワーメントのレトリックが空虚で、経営権は依然として大きいことを示している (Smith and Thompson 1998: 557)。つまり、多くの事例研究は、経営の労働統制の実践がはっきりと変化しているかについて悲観的結論を確認している。

第4のパラダイムは、統制における監視の役割を重視し、労働過程論とフォーコーのパノプティコ

ンの議論を結びつけ、労働統制の新しい形態として電子的あるいは情動的パノプティコンによる監視、そしてパノプティク視線による規律を強調するパラダイムである。このパラダイムにおけるパノプティコンは建築物ではなく、電子あるいは情報装置である。第4のパラダイムの代表的研究として、Zuboff (1988) や Sewell and Wilkinson (1992)、Sewell (1998) をあげることが出来る。Zuboff (1988) の研究は監視ストーリーのソフトウェアバージョンである (Smith and Thompson 1998)。Zuboff はいくつかの企業についての実証的調査に基づき、経営側が向上したIT能力を使い、熟練解体、権力の集中化、低い信頼関係を維持していることを確認し、パノプティクパワーが行使されていると主張する。しかし、彼女は未来の趨勢として、情報化された職場、すなわち学習する組織や知識の共有に基づいた職場環境を予見する (308)。したがって、彼女にとって、情報パノプティコン (Information Panopticon) は、一人の全知の監視者に依存するものではなく、情報データの管理の共有に依存するものである (351)。

しかし、Zuboff とは対照的に、Sewell and Wilkinson (1992)、Sewell (1998) の研究は、第3の組織コミットメントモデルの楽観主義的見解に対抗する、新しい労働過程統制モデルを試みたものである。Sewell and Wilkinson (1992) によれば、JIT/TQC 労働過程における監視は二つの監視形態、すなわちチームの同僚による監視と電子モニタリングによる監視の結合であり、パノプティコンの支配システムに類似した監視システムである。パノプティク凝視による不断の監視はチーム生産方式におけるチームメンバーのセルフ・マネジメントが確保される環境を作り出す。こうした点から、JIT/TQC 生産レジームは労働力を実際の労働に転換する手段として科学管理法よりは効率的である (286)。また Sewell (1998) によれば、電子監視と同僚グループの監視は新しい統制モデルとして怪物的 (Chimerical) 統制を生み出す。

第4の、情報あるいは電子パノプティコン・パラダイムは、技術の過剰決定論の傾向や、抵抗についてほとんど言及していないことなどの問題があるものの、経営実践の中心 이슈に統制の 이슈を取り戻した功績があるとされている (Smith and Thompson 1998: 558)。このパラダイムのもうひとつの功績は、労働統制における情報技術の監視役割を明らかにしていることである。つまり、第4のパラダイムは電子テクノロジーの発達、すなわちデータベース、データ収集、ワークフローシステムなどの発達が労働統制の新しいインフラを提供していることを明らかにしている。電子テクノロジーは、監視機能を持つものとしてデザインされていないものでさえ、監視の潜在能力を内包しているので、コンピュータシステムは職場の監視道具として潜在的に使用されうる。したがって、第4のパラダイムは、労働統制に関する従来の社会学的議論に新しい 이슈を提供し、監視時代における労働統制や労働者の抵抗、そして労働者のエンパワーメントの問題について、多くの研究や論争を導いた。

### 3. 電子監視の統制効果や労働者の抵抗をめぐる諸議論

Sewell and Wilkinson (1992) の研究に刺激され、電子監視の統制効果と労働者の抵抗をめぐる多くの研究が出された。これらの研究における主な論争点は、1) 電子監視による統制を明らかにするに当たってフーコーのパノプティコンのアイデアが適切なのかどうか、2) 電子パノプティコンによる経営の統制は効果的かつ完全なものなのか、3) 労働者からの抵抗は存在しないのか、などである。既存の諸研究のレビューに基づき、これらの論争点を考察する。

#### 1) 工場へのパノプティコン・メタファーの妥当性をめぐって

新しい情報技術システムによる監視を「電子パ

ノプティコン」として特徴付ける研究は典型的にフーコーのパノプティコンの議論を用いる。

フーコー (Michel Foucault) のパノプティコンに関する論議はベンサム (Jeremy Bentham) が18世紀に考案した監獄のデザインからアイデアを得たものである。フーコーはベンサムが考えたパノプティコンの原理を以下のように記述している。

ベンサムは権力が目に見えるものでありながら確認できないものでなければならないという原理を定めた。目に見えるもの：入所者は中央の塔の巨大な外形を常に目の前にするだろう。確認できないもの：入所者はいかなる瞬間にも自分が見られているかどうか知ってはいけない；しかし彼は常に監視されていることを知っているに違いない。……パノプティコンは見る／見られるというダイアド (dyad) を分離する機構である：周辺のリングの人は見ることができず完全に見られる；中央の塔の人は永遠に見られずすべてのものを見る (Foucault 1977: 201, 201-202)。

引き続き、フーコーはパノプティコンの主な効果を以下のように示唆する。

入所者の中に権力の自動的機能を確信させる意識状態や永遠な可視性を誘引することである。監視が、その行動においては不連続していても、その効果においては永遠であるように；権力の完全性がその実際の行使を不必要にする結果になるように；この建築装置が権力を行使する人から独立した権力関係を創造し維持する機構でなければならないように；要するに、入所者が自ら従僕になる権力状況の中に巻き込まれることにならないように、諸事をアレンジすることである (Foucault 1977: 201)。

フーコーにとって、パノプティコンはモダン・プロジェクトの重要な空間的形態を代表するもの

であり、モダン主体性の創造において重要な機構である。したがって、フーコーのパノプティコン解釈は、モダン権力の性格やモダン主体性の形成の解明に向けられている。フーコーによれば、パノプティコンにおける「見る・見られるというダイアドの分離」のため、すなわち入所者は自身が監視されているかどうかについて確信できないので、入所者は自分を監視し始める。入所者はあたかも自分が監視されているように行動し、そこにいると想像する監視者の視線を引かないように注意する。こうして入所者は制度の明示的ルールや暗黙的ルールまでにも従う。かくして、入所者による監視者の視線の意識、自己監視、規律の内面化のプロセスが起こる。そして監視効果、すなわち規律的效果は永遠なもので、入所者は自己規律の主体となる。

Sewell and Wilkinson (1992) は監獄と工場は類似していると捉え、パノプティコンが JIT/TQC 労働過程における監視、監督、統制のメカニズムを明らかにするのに有効な概念であると主張する。なぜなら、パノプティコンは看守と収監者間の、あるいは雇用主と雇用者間のパワーの非対称性を強化する監督目的のための監視手段を提供するからである (274)。

Sewell and Wilkinson (1992) は、イギリス所在の外資の電子機器製造企業 Kay の事例研究に基づき、「電子パノプティコン (Electronic Panopticon)」の創造を見る。彼らによれば、JIT/TQC レジームにおける「電子パノプティコン」は以下のように創造される。JIT/TQC レジームにおいてはチームあるいはチームメンバーへの責任の委譲が行われる。責任を委譲されたチームに対する統制を維持するため、経営側は可視性を向上させ、個人や集団の行動への監視を促進させる監視やコントロールの上部構造を構築しなければならない。コンピュータベースのテクノロジーを使用する電子監視システムの発達は経営側がチームへの責任委譲から引き出すベネフィットを達成できる手段を提供する。経営側はこうした監視の

上部構造と、それが収集し、保有し、普及する情報とを所有することによって、権威や規律的統制を維持できる。規律的パワーを提供するのは、各個人を失敗のソースとしてさらすことが出来る電子監視システムの能力である。Kay の労働者たちは彼らの基本的生産活動が不断の監視にさらされていることを知っている。パノプティク視線はチームメンバーの主体性の中心にまで浸透し、パノプティク視線による不断の監視はセルフ・マネジメントが確保される精神的風土を作り出す。チーム生産方式—労働者の創意性を利用する方式—の作用は監視メカニズムの存在によってサポートされ、強化される。

Sewell (1998) は、新しい監視テクノロジーの効果、すなわち自己規律 (Self-discipline) を通じて服従を増大させる効果はパノプティコンの運営原理に似ている、と捉える。Sewell は、職場モニタリングのパノプティク性格を誇張することは避けなければならないが、パノプティシズム (Panopticism) は依然として労働過程統制の説明に寄与する有益な概念であると強調する (410)<sup>3)</sup>。

Sewell and Wilkinson (1992) と Sewell (1998) が製造業の新しい統制様式についてパノプティコン・メタファーを用いたのに対し、Ferne and Metcalf (1998) はコールセンターについて「電子パノプティコン」の適用可能性の妥当な例を見出す。

コールセンターの成長は労働統制における監視役割についてのより強力なバージョンを提供する (Thompson 2003: 143)。コールセンターは、テレコミュニケーションとコンピュータネットワークの駆使を要求するモダンハイテク職場の好例であり、従業員の労働生活のほぼすべての側面が新技術によって見られ、モニターされ、さらに「修正される」職場である (Timmons 2003: 143)。Ferne and Metcalf (1998) は、「コールセンターはフーコーが念頭に置いたものの縮図である。コールセンターにおいて、エージェントはコンピュータモニターシステムを通じて常に見え、監督

者のパワーは完全なものになり、したがってパワーの実際の使用は不必要となる」と主張する(2)。

パノプティコン・モデルの適用に対する批判は、主にこれらの研究が統制あるいは監督の完全さを過度に強調し、労働者からの抵抗がないと見なしていることに集中している。これについては、次の2)で詳しく考察する。ここでは、監獄と工場の類似についての批判について検討しよう。

Bain and Taylor (2000) はフーコーの枠組みは職場関係を説明するものとしては欠陥があると主張する。なぜなら、工場やオフィスは「監禁制度のより弱いバージョン」ではないからである。労働過程の組織は資本主義下での雇用関係の本質を反映するので、「規律的権力のサイト」として取り扱うことが出来ない。さらに、職場の統制は、服従する身体創造を志向するものではなく、利潤の達成をもくろむものである。監視パースペクティブの問題は、経営側の統制戦略の範囲や複雑性を規律の概念に還元する、視野の狭さにあるという(5)。

確かに、フーコーは資本主義の異なる諸制度の規律的实践、たとえば監獄や資本主義企業の規律的实践について十分な区別を行わなかった。しかし、Giddens (1985) はフーコーの規律権力に関する主張について、その主張をすべて受け入れる必要はないとしながらも、「規律的権力は直接的監督における監視の意味を含んでいる。こうした点から監獄は資本主義職場を含む近代組織のいくつかの一般的特徴を共有する」(184)と理解を示している。またGiddens (1990) が「資本主義企業における監視は経営のキーである」と言及しているように、経営側は効率的に生産が行われることを確認するため、労働者を監視したがる。さらに、新しい情報技術は経営側の情報を収集・活用する能力を高めており、大規模企業における監視活動の領域は拡大してきている。近年、労働過程統制のやり方は、物質的手段とシンボリック手段の両方に基きますます発展させられ、維持されている。これらの点を考慮すると、今日の労働過

程の統制様式に対するパノプティコン・メタファーは、労働過程統制の新しい様相を明らかにするのに多少とも寄与したといえるだろう。

## 2) 経営の統制の完全さと労働者の抵抗をめぐる

「電子パノプティコン」の存在を確認する諸研究のほとんどは、経営の統制や監督パワーの完全さについては言及するが、労働者の抵抗についてはほとんど説明しない。

Sewell and Wilkinson (1992) は、電子パノプティコンによってサポートされる「JIT/TQC レジームが経営規範からの否定的逸脱の諸問題を最小化するなど、過去のアプローチ(官僚制による統制: 著者注)より資本に確かな利益を提供する。こうした点から、JIT/TQC レジームは科学的な管理アプローチより効率的な手段と認識しうる」(286)、と主張する。

Sewell (1998) は、フーコー的アプローチによる労働過程研究に対する諸批判について、これらの批判は、パノプティシズムが主体に関するすべての知識を確認、収集する能力ではなく、願望を表すものであるという点を見逃している、と主張する。さらに、彼は「監視の規律的効果について特記すべき点は、監視をうまくやっていることではなく、監視をやっていること」であり、「電子眼の視線においても常に盲点があるのと同様、パワーや知識を独占することは現実にはありえないだろう」(426)、と認める。こうした認識—統制願望と統制能力との区別—を示しているにもかかわらず、彼は怪物的統制の完全さを主張する。すなわち、JIT/TQC レジームにおいて出現する、電子監視や同僚監視(Peer Surveillance)からなる怪物的(Chimerical)統制は反抗や不服従などの非生産的行為の発生をなくすとともに継続的改善などの生産的行為の可能性を高めている。事例研究の企業(Kay)においても、怪物的統制は首尾一貫した反対にほとんど直面していない、という。これについて、Sewell (1998) は、「反対が

存在しないことを意味するのではなく、反対が周辺化されることを意味しているのだ」と説明する。

Fernie and Metcalf (1998) もコールセンターにおける電子パノプティコンが経営側に「究極の」あるいは「完全な」パワーをあたえると主張する。コールセンターは各エージェントに対してコールの応答時間、放棄されたコールの比率、発信者を理解する能力などについて測定をし、データを集める。さらに、コールのうち一部が選ばれ、モニターされる。しかし、エージェントはどのコールが経営側によってモニターされるかについてわからない。Fernie and Metcalf は、こうした監視システムは労働者を常に見えるようにし、スーパーバイザーのパワーを完全なものにする状況を作り出すので、監視の効果は永続的なものになる、という。

こうした新しい統制システムの完全な効果については、疑問や批判が表明されており、労働者の抵抗に焦点をあわせた諸研究が出ている (Thompson and Ackroyd 1995; Bain and Taylor 2000; Taylor and Bain 2001; Button, Mason and Sharrock 2003; Timmons 2003; Winiecki 2004; Townsend 2005)。

Thompson and Ackroyd (1995) は、Sewell and Wilkinson (1992) に対して、彼らがパノプティコンモデルを過度に強調しすぎ、労働者の抵抗を見くびったと批判する。そして JIT/TQC のような新しい経営実践の効果については疑問であり、調査対象の大部分の組織が監視ベースの統制に必要な情報を統合する能力を欠いていると主張する。また Thompson (2003) は Sewell (1998) の諸発見がチーム生産方式に関する他の研究のそれらと一致していないことを指摘する。たとえば、Mckinlay and Taylor (1998) は同僚集団の監視が経営側の非一貫性や従業員の抵抗の下で失敗することを示している。Mckinlay and Taylor はフーコーの概念の持つ「問題を解明する資質」を認めながらも、その適用の結果については十分に批判的である。すなわち、フーコーの

メタファーを労働過程パースペクティブに置き換えてしまうと、経営統制の範囲や深さを過剰評価することになり、自己服従の形態が完成して、いかなる異議も抑制するというイメージが出来上がるという。

さらに、コールセンターについての Fernie and Metcalf (1998) の研究に対しては、Bain and Taylor (2000) が強く批判している。批判点は、1) 彼らの研究のメインテーマが賃金システムに関するもので、コールセンターの労働組織や雇用関係ではない。2) 調査対象の不適切さ：調査対象組織の4つのうち、3つがコールセンターで、かつそのうち1つには Fernie and Metcalf (1998) がパノプティコンと想定する監視は存在しなかった。3) 二つのコールセンターにおいても彼らの主張を支持する証拠は乏しい。二つの組織において、作業ペースを決める重要な要素である公平なボーナス政策が労働組合の影響を受けたのは明白である。4) 方法論的問題：経営側からのソースに依存しすぎ、従業員の声を伝えていない、などである。

Bain and Taylor (2000) はイギリスのコールセンター (Telcorp) の事例研究に基づき、パノプティコンは決して完全なものではなく、職場の労働組合活動の形で集団的抵抗の諸パターンが出現していることを明らかにする。すなわち、コールセンターのエージェントたちは、徹底的な監視にもかかわらず、システムの作動におけるギャップと監督の不一致を利用する (12)。また、エージェントたちは集団的に行動する時と対立構造を作る時、意識的かつ目的のある重要な抵抗を示した (15)<sup>4)</sup>。

以上の諸批判を整理すると、

1) パノプティコン・モデルの諸研究は、技術システムや経営システムのフォーマルな能力、あるいは経営の意図と、実際の使用や効果とを混同している。実際の使用や効果は経営側の不完全な実行及び労働者側の抵抗やインフォーマルなコントロールによって影響され、統制パワーは決して

完全なものではない。

2) パノプティコン・モデルの諸研究は、新しい統制システムの完全さを立証できる証拠が不足するという問題を抱えている。たとえば、従業員の声を記録していないなど、弱い証拠に基づき強い主張をしている。

3) パノプティコン・モデルの諸研究は統制における監視の役割を強調するあまり、そのアプローチが一方的かつトップ・ダウンのものになり、また経営側が知識を独占すると信じるため、結果的に労働が視野から消えている。

確かにパノプティコン・モデルの諸研究は統制と抵抗の関係を単純化しすぎている。なぜなら、権力のひとつの構成要素は抵抗であり、抵抗は組織の中では常にあるからである。しかし、抵抗は必ずしも経営目的に反するものではない。経営の統制に対する従業員の抵抗はいろんなパターンがあるだろう。経営の統制の目的は統制自体にあるのではなく、購入した労働力の潜在力を価値創造の労働に転換することにある (Taylor and Bain 2001: 61)。つまり、労働者が経営目標や生産目標を達成するようにすることにある。したがって、従業員が抵抗しながら、経営目標を達成するパターンもありうる。従業員の抵抗のいろんなパターンをいくつかの研究から見てみよう。

### 3) 抵抗の多様なパターン

Winiacki (2004) はコールセンターについての事例研究に基づき、コールセンターのエージェントの抵抗を「強いられる2次的適応」とであると捉える。エージェントは抵抗の実践を開発し、彼らの利益になるよう少なくとも利用しているが、これらの実践は組織の公の合理性をあからさまに破壊するためのものではない。こうした点から、Winiacki は抵抗を「組織の合理性に影響を及ぼさずに、または彼・彼女の抵抗を露出せずに、組織の合理性を彼・彼女自身の目的のために使う行動」(89) と定義する。Winiacki はエージェントの ACD に抵抗する例を以下のように挙げている。

「エージェントは個人の ACD (Automated Call Distributor) データについての、リアルタイムかつアップデートにアクセスできる。一部のエージェントは彼ら自身のデータだけではなく、他のすべてのエージェントのデータにもアクセスできる。こうしたことはコールセンターエージェントの全体に関する統合的視線 (totalising gaze) を促す。これはエージェントに十分な情報を提供することになり、彼らは自分たちの現在の行動が ACD データにどのように影響を与えるかを推論し、彼ら自身の仕事を戦略的に規制する、たとえば休憩をとったり、遅く出勤したり、早く帰ったりする」(88)。

しかし、エージェントたちは組織によって負荷された目標を満たす、あるいは超過達成するなど、ACD の統計的データの記録を依然として生産する。

こうした抵抗実践に対し、コールセンターの経営側はより多くのエージェントが組織の統計的目標を彼ら・彼女らの条件の下で満たせるよう、エージェントに権威を委譲する決定を行う。こうして、抵抗実践は規範への順応を示す統計を生産するという規律的目標を再強化するとともに、個々の労働者に多少とも有利になるよう権威の再調整に寄与する (89) ということである。

Winiacki によれば、抵抗は必然的に現状に対する反対ではない。「強いられる2次的適応」として、抵抗は抵抗する者らの欲求を維持する努力である。

また Button, Mason and Sharrock (2003) はイギリスのプリント企業 (Establishment Printers) についての事例研究に基づき、従業員たちが抵抗しながら組織目標の達成を追求することを明らかにしている<sup>5)</sup>。事例のプリント企業は一種の JIT 生産システムを導入している。またワークフローを自動化・合理化するため、SURVALANT という情報技術システムを導入し、個々のオペレーターのワークに関する情報、たとえば生産性レート、損失やミス、機械に

る時間などの情報を収集している。しかし、SURVALANT は現場労働者のワークを先例のないレベルの監視にさらしてはいない。現場労働者は SURVALANT が導入される前と同様に、喫煙やコーヒー一杯のために、あるいは他のオペレーターを訪問するために、ブレイクをとる。さらに、オペレーターたちは、SURVALANT の導入によって、自分たちの諸慣行、すなわち労働をコントロールするとともに生産を最大限にするための諸慣行が挑戦を受けたことに対し、新しいやり方を考案し対応している。すなわち、一日のワークのある部分を選択し、システムのスイッチを切ることを行っている。こうしたことは表面上抵抗として見える。しかし、これは下手に設計された技術への対応であり、抵抗であると解釈することには慎重でなければならない。順調なワークフローを達成するのは現場のすべての人、すなわちオペレーター、管理スタッフ、現場管理者の共通の関心事であり、こうした点で考案された行為は共有され、協働が行われる。これらの行為は経営統制への抵抗よりは組織の目標の実現に志向されている。

Button, Mason and Sharrock (2003) によれば、従業員の抵抗は経営目標の達成のためのものである。

三つ目の研究例は、病院を事例研究の対象とした研究である。Timmons (2003) はイギリスの NHS (National Health Service) Trust 病院における看護労働についての事例研究に基づき、コンピュータシステムと看護師との関係が抵抗だけではなく従順をも含んでいることを明らかにしている。Timmons はこうした関係を「抵抗的従順」のカテゴリで示している。

事例の病院のコンピュータシステムはもともと監視のために導入されたものではなく、看護行為を向上させるためのものであった。しかし、このシステムは看護行為の監視の道具として使用されている。モニターの対象はシステムの使用と看護実践である。システムが看護行為をモニターする

ために使用されているという認識はインタビューした看護師の言及に存在したが、インタビューしたすべての看護師がシステムの使用がモニターされていたことを知っているわけではない。また、インタビューした看護師のうち誰一人として経営側がモニターした結果として何らかの行動をとってきたという報告をしなかった。さらに、モニターされた情報は看護師の看護実践を統制する効果を持っていなかった。こうした点から、電子パノプティコンは発生しなかった。看護師はコンピュータシステムの実施には抵抗できなかったが、監視に抵抗することは出来た。一部の看護師は無視する。なぜなら、コンピュータシステムの利用がよい看護行為の要素であると思わないからである。言い換えれば、看護師は技術に抵抗しているかコンピュータに抵抗しているのではなく、システムのあるアイデア、すなわち看護行為の標準化やコスト削減などに抵抗している。そして自分たちがやっていることを規制し・官僚化しようとする経営側のプロジェクトに抵抗しているのである。しかし、そのシステムの遂行を阻止することが出来なかったから、必ずしも抵抗は成功していない。

以上の3つの事例から、労働者の抵抗が必ずしも経営目標に反するものではないこと、そして従業員の抵抗のパターンが多様であることを確認できる。また、これらの事例は、従業員側における抵抗と従順の共存が労使関係の性格によることを示唆するといえる。3つの事例は職場の労使関係が少なくとも敵対的關係ではないことを示している。たとえば、Timmons (2003) の事例の NHS Trust のプロジェクト・マネジャーは看護師のシステムの未使用について、次のような理解を示している。

「プロジェクト・マネジャーは看護師が忙しすぎて、システムを使用できないことに同情的であった」(147)。

Timmons は経営と労働者との関係を敵対的な関係として表現するのは、単純過ぎる見方であると捉える (147)。

また、Button, Mason and Sharrock (2003)の事例のプリント企業はオペレーターと現場管理者間の隔たりを現していない。情報技術システムのSURVALANTの運用はオペレーターや管理者を含めて現場のすべての人たちの協働を包含する(60)。こうした結果と関連して、Button, Mason and Sharrock (2003)は従業員がある程度の裁量や操作的自律を持つ雇用環境で「情報—規範的統制」が起こる可能性が高いことを示唆する。

Winięcki (2004)の事例のコールセンターの労使関係は、エージェントの抵抗に対して経営側が権威を委譲する決定を行うことから、少なくとも敵対的関係ではないことを推測できるだろう。

したがって、経営の統制と従業員の抵抗との関係は、産業、労使関係の性格、経営スタイル、労働市場の状況などによって多様なパターンがありうることを理解する必要がある。

#### 4. 韓国の職場における電子監視と労働者の抵抗

古くて新しい論争、すなわち資本主義システムの収斂・拡散論議は労働過程論においても起きている。資本主義の中にも労働過程を組織する諸形態がいくつもあり、競争しようというアイデアはBraverman以降広まりつつ、今日、資本主義労働過程をたった一つの経験として語るのは難しい。国(the political)はBraverman以降の労働過程論争において非常に重要になった(Smith and Thompson 1998: 563)。

3節で考察した諸研究は多くがイギリスの事例に基づいたものである。社会制度が資本主義社会関係を各国の独特なやり方で作り上げることを認めるなら、また労働者と経営者との関係が部分的に文化的なもので、歴史的経験によって形成されるものであることを認めるなら、新しい情報技術による電子監視と労働者の抵抗についての他の国の経験を検討することには積極的な意義があるで

あろう。

韓国のケースを取り上げる理由は、1) 近年情報化の進展が著しく<sup>6)</sup>、情報通信技術による労働者監視が労働現場に広がり、労働者監視による統制の問題が労使間の新たなコンフリクトの源泉となっているからである<sup>7)</sup>。また、2) 韓国の労使関係は敵対的な労使関係といわれているからである。

##### 1) 韓国企業における情報化の進展

まず、韓国企業における情報化の進展について概略的に述べる。

1993年より韓国政府は情報化を国家的事業と位置づけ本格的に推進した。韓国政府の後押しもあり、韓国企業の企業情報化への取り組みは次第に積極的になった。1994年に大企業を中心にEDI(Electronic Data Interchange: 電子文書交換システム)が導入され、1996年には大企業を中心にERP(Enterprise Resource Planning)構築が本格化した。特にEDI・EC(電子商取引)・CALS(統合的生産流通管理システム)導入が活発で、物流部門の情報化が積極的に推進された。1997年末に起こった金融危機は韓国企業の情報化への取り組みにさらなる拍車をかけた。金融危機以降、韓国企業は情報通信技術が企業競争力の源泉であり、かつ企業経営の透明性を高めることになることと認識した。金融危機以降は、中小企業における情報化の推進も活発となり、ERPの導入が中小企業にも広がった。

韓国企業における情報化の進展状況を、いくつかの調査データに基づき、見てみよう。表1は、1998年にランダムに抽出された94事業所のコンピュータ化の現状である。ネットワーク化したコンピュータの導入、コンピュータを利用した作業指示、そして作業状況及び結果の記録と保存についてそれぞれ半数以上の事業所がやっていると答えている。この表で特に注目しなければならない項目は「作業状況及び結果の記録と保存」であり、半数以上の事業所が、監視の定義によれば、監視

表1 ネットワーク化したコンピュータなどの導入状況

単位：%

	やっている	やっていない	N. A.	N
ネットワーク化したコンピュータの導入	63.8 (60社)	14.9	21.3	94
コンピュータを利用した作業指示	54.3 (51社)	17.0	28.7	94
作業状況及び結果の記録と保存	53.2 (50社)	7.4	39.4	94

出所：Kwon (1998)、カンシュドル (1999) より再引用。

表2 コンピュータの設置やネットワーク化の状況

単位：% (社)

	やっている	やっていない	N
コンピュータの個人別 (あるいはチーム別) 設置	89.4 (185)	10.6	207
ネットワークによる中央コンピュータへの接続	89.7 (166)	10.3	185
電子決裁システム、イントラネットなどの事務自動化システムの設置	81.9 (136)	18.1	166
職場にERPが設置されている	29.5 (61)	70.5	207

出所：HANGIL リサーチ研究所 (2003)、「保安管理システム関連 2003年事業所実態調査報告書」

をやっているといえる。

表2は2003年に調査された全国の207事業所のコンピュータ化の状況を示している。コンピュータの個人別 (あるいはチーム別) 設置やコンピュータのネットワーク化は8-9割の事業所に、そして事務自動化システムの設置は6割強の事業所に、それぞれ見られる。ERPを設置している企業は3割弱である。ERPを除いては、コンピュータシステムの導入が多くの企業で見られている。

同時に、企業に個人の情報を集めるための新しい技術、すなわち監視技術がかなりの水準で使用されていることが、ある調査データからわかる。表3は企業における監視技術の使用実態を示している。調査された207事業所のうち、ひとつ以上の監視技術を使用している事業所はほぼ9割に達している。表3によると、5割以上の事業所が会社内にCCTVを設置している、あるいは電子身分証を使用している。コンピュータのハードディスクの検査やインターネットのモニタリングも

3-4割の事業所が行っている。他の監視技術よりeメールのモニタリングを行っている事業所は少ないものの、2割弱となっている。

さらに、これらの監視技術の詳細について見ると、1) 特定のホームページの訪問や特定のeメール・アドレスの使用が禁止される場合、禁止されているホームページやeメール・アドレスの種類は、猥褻物 (71.2%) が最も多く、次は株式・不動産・ニュースなどの生活情報関連物 (31.5%)、ホームショッピングサイト・予約などの個人生活関連物 (16.4%) の順となっている<sup>8)</sup> (複数回答)。しかし、禁止物の中には労働組合 (9.6%) や政党・市民団体 (1.4%) のホームページやeメール・アドレスもある<sup>9)</sup>。2) 会社内にCCTVを設置している場合、設置場所は、正門・後門などの会社の出入口や建物の外側が最も多い (74.6%) が、会社の廊下、作業場の入り口、作業場内部に設置もそれぞれ3割台となっている (複数回答)。そして、CCTVに録画される内容

表3 監視技術別使用有無

単位：％

	ある	ない	N
特定のホームページの訪問を禁止する機能	32.9	67.1	207
特定のeメール・アドレスの使用を禁止する機能	17.9	82.1	207
特定のホームページの訪問を記録する機能	20.3	79.7	207
特定のeメール・アドレスの使用を記録する機能	15.9	84.1	207
個人のコンピュータ（H/W）の内容を検査する機能	44.0	56.0	207
会社が電話の送受信を記録する	24.2	75.8	207
会社内にCCTVが設置されている	57.0	43.0	207
会社は電子身分証を使用している	56.5	43.5	207

出所：HANGIL リサーチ研究所（2003）、「保安全管理システム関連 2003年事業所実態調査報告書」

はほとんどの事業所が保存している（78.0%）。3）電子身分証を使用している場合、身分証の種類としてはバーコードあるいはマグネティックカードが最も多く（60.7%）、チップ内蔵のスマートカード（24.8%）やアクティブ・バッジ（5.1%）はまだ広く普及していない。4）これらの監視技術の導入の際、会社の主張する導入の根拠は、「問題が発生した時、客観的根拠を用意する」30.6%と「生産過程のモニタリングによる経営

革新」27.4%が多く、「労働者の器物破損及び窃盗防止」16.7%、「不法ソフトウェア使用による問題防止」8.1%、「勤務時間内の個人的活動防止」7.5%、「労働者の健康・安全」5.9%、「防犯・セキュリティ」5.4%の順となっている。セキュリティのための導入の理由は割と少なく、労働過程や業務活動の監視のための導入の理由が多いことがわかる。

さて、監視技術について労働者はどのように認

表4 監視技術の導入に対する肯定的・否定的評価の理由（複数回答）

肯定的評価の理由	％	否定的評価の理由	％
業務の危険度が減少	41.8	個人の私生活が侵害	52.9
業務が便利になった	40.0	作業時間に対する統制が増加	45.8
管理者の直接的干渉が減った	34.5	精神的・肉体的疲労の増加	34.3
労働時間短縮	6.4	同僚間の競争が激化	10.6
賃金の増加	1.8	作業量と作業速度の増加	7.7
その他	14.5	解雇危険が増大	6.1
わからない	10.9	実質賃金の減少	1.0
N	110	N	312

出所：HANGIL リサーチ研究所（2003）、「保安全管理システム関連 2003年労働者認識調査報告書」

識しているのか。労働組合幹部や労働組合員を対象に監視技術についての認識を調査した結果によれば、調査対象者 503 名のうち、監視技術の導入を肯定的に評価した労働者の割合は 21.9%、否定的に評価した労働者の割合は 62.0%、わからないと答えた労働者の割合は 16.1% となっている。否定的に評価した労働者が肯定的に評価した労働者より約 3 倍も多い。表 4 は肯定的評価の理由と否定的評価の理由をまとめたものである。肯定的に評価する諸理由のうち、「業務の危険度が減少」と「業務が便利になった」という理由が共に多く、次「管理者の直接的干渉が減った」となっている。否定的に評価する理由については、「個人の私生活侵害」が最も多く、「作業時間に対する統制の増加」、「精神的・肉体的疲労の増加」、「同僚間の競争激化」、「作業量と作業速度の増加」、「解雇の危険増大」の順となっている。否定的評価の諸理由のうち、多くが監視によるプライバシーの侵害や統制強化についての憂慮である。

## 2) CCTV：パノプティク・コントロール装置

CCTV はモニタリングのための精巧な技術的能力を持っているものである。表 4 によれば、CCTV は会社内に最も多く設置されている監視技術である。発表された労働者監視の事例のうち、最も取り上げられていたのも CCTV による事例である。いくつかの事例を見てみよう。

### <ソウル市内バスの事例>

ソウル市内バスに CCTV が設置されたのは、バス会社の収益の透明化が主な理由であった。1997 年 3 月に行われたバス会社のバス料金の値上げ要求はバス会社の収益の透明化の問題を引き起こした。バス会社は、バス収益の不透明性は運転手のピンはねのためであると主張した。運転手のピンはねをなくすためという名目から、ソウル市から設置経費の補助を受け、ソウル市内バスに CCTV が設置された。労働者の CCTV 設置の反対に対し、「何も悪いことしていなければ、反対

する理由がない」という、いわば良心に訴える手を用い、反対を封じ込めた。バス会社は CCTV 画面をモニタリングする専任職員を採用し、バス運転手の一挙手一投足を監視する。あるバス会社は CCTV に録画された記録を根拠に労働組合の活動に熱心な組合員を解雇した。またある会社は慣例によってコーヒー代を料金箱から取り出した運転手に「ピンはねした」と理由をつけ退社を強要した（チャンヨキョン（1998；2001）より）。

### <H 社の事例>

H 社には 26 台の CCTV が設置されており、設置場所は正門の入り口、出・退勤カードチェック機の上、生産現場、社長室、会議室、食堂の入り口、総務課オフィス内などである。総務課オフィス内や周辺に 14 台もが集中的に設置されている。これは、組合の賃金交渉の時期に組合の集会在主に総務課周辺で行われるからである。実際、会社は組合や組合員を「業務妨害」で告訴した際に、CCTV の録画内容を証拠として提出した。

H 社の従業員は、「工場の正門に入る瞬間から犯罪者のように監視されている気がして、気持ちが悪くなる。行動も不自然になり、いつもどきどきしている」、「電子カードに変わってから間もない時期には出勤カードを入れるたびに正確に入れたのか不安になる。けど、監視されていることを思うと確認もできない。手がふれ、早くその場をさりたと思う。間違ったことをしてもいないのに、まるで罪人のように不安である」、「月曜に出勤してみると、CCTV があちこちに増えている。知らないうちにいつかトイレにも設置されるのではないかと不安になる。寝るときも、誰かが私をにらみつけている夢を見て、起こされる」、「現場で働く労働者はすべて女性なので、監視カメラを通して男性職員が見ていると思うと、羞恥を感じる。それで、毎朝、監視カメラにテープを張る。毎朝、張ることも大きなストレスではあるが、誰かが見ていることよりはましだと考える」、などと訴えている（労働者監視根絶のための連帯組織

(2003) より)。

#### <K 社の事例>

K 社はタイヤ製造会社である。K 社には正門、脱衣場、休憩室、寮、作業場の廊下、作業場などに CCTV が設置されている。ある組合員が組合活動に好意的であるという理由から、他部署に配転された。この組合員はその後人事委員会にかけるといわれた。人事委員会にかけられる理由を尋ねたら、会社側は CCTV に撮影された写真を突き出した。退勤時間より 5 分あるいは 10 分早めに退勤した時間が記録されている写真が数十枚出された。この組合員はやむを得ず辞職願を書いた (パクジェシュン (2001) より)。

#### <D 社の事例>

D 社は従業員 120 名の自動車部品会社である。長時間労働、労働災害の多発などを解決するため、D 社の労働者は 2000 年 8 月に労働組合を設立した。組合設立後、2001 年 7 月 22 日に会社は労組や組合員に知らせず CCTV をこっそり作業場の所々に設置した。組合役員が偶然 CCTV を見つけて、設置理由を会社側に数回にわたって問いただした。会社側は「施設保護、盗難・破損危険防止」であると回答した。しかし、今まで盗難・破損は一回もなかったのに、組合は、労働者監視のために設置されたと判断した。組合は、CCTV の撤去を求め、団交を要求した。だが、会社側が団交に応じなかった。1 ヶ月間のストの結果、CCTV は撤去された (パクジェシュン (2001) より)。

#### 考察

職場における CCTV による監視についての研究はほとんどない。参考になるのは、都市に偏在している CCTV の監視を都市のパノプティコン (Urban Panopticon) として分析する研究である (Lyon 1994 ; Koskela 2003)。これらの研究によ

れば、監視カメラを通じて権力のパノプティク・テクノロジーが広げられ、都市はまるで巨大なパノプティコンのようになってきている。しかし、こうした分析に対し、いくつかの研究はパノプティコンが今日の監視を分析するのにベスト・メタファーではないと主張する (Poster 1990 ; Norris and Armstrong 1999 ; Lyon 2001=2002)。なぜなら、ポストモダン社会における権力、コントロール、そして秩序はより分散しており、フレキシブルであるからである。また、都市は監獄のように壁によって囲われた、有形のものではないので、パノプティコンのメタファーは不適切であると指摘する (Norris 2002 ; Simon 2005)。Simon (2005) は、パノプティコンが囲いによる非モビリティを象徴するのに対し、都市のストリートはモビリティや境界の相互浸透を象徴する、と強調する (9)。パノプティコンは有形の囲いの中でのみ働く。有形の囲いがコンスタントなモニタリングを技術的に可能にする。また囚人が逃亡の手段を想像できないときにだけ自己規律が始まる。しかし、もし監獄の壁が取り払われたら、そのシステムは維持されるのがより難しくなる、と Simon (2005 : 14) は主張する。

しかし、都市とは違って、職場は一種の囲いを持っているので、パノプティコン・メタファーが完全に否定されることはないだろう。Giddens (1985) は「監獄は資本主義職場を含む近代組織のいくつかの一般的特徴を共有する」(184) と言及した。また Deleuze (1992) は、フーコーのパノプティシズムは批判するものの、工場を囲いの諸環境の一つであると理解する (4)<sup>10)</sup>。しかしながら、監獄とまったく同じ囲いの環境ではないことは明白である。Bain and Taylor (2000) は、監獄に関して作られたメタファーが資本主義職場に適用できない一つの理由として、労働者は仕事が終わると、職場を去ることが出来るということあげている (14)。しかし、Bain and Taylor の主張は労働者が抵抗できる、すなわち職場の外で抵抗について話し合うことが出来るという意味

である。労働（勤務）時間中はずっと、囲いの環境の中に労働者は置かれている。

工場における CCTV の監視について、パノプティコン・メタファーの適用が可能なもうひとつの理由は、労働者がすべてを見る CCTV に、すなわちヴィジビリティの領域にさらされており、監視されていることを知っていることである。H社の事例における労働者たちの訴えの声は、彼らが CCTV のパノプティク視線を意識していることを示している。

しかし、工場における CCTV の監視をもっぱらパノプティコンと捉えるのは、企業の新情報技術による統制を理解するのに十分ではない。企業は CCTV を通じて労働者の身体に対する監視をするだけでなく、身体に関するデータを統制する。そのデータを労働者の統制に使用する。K社の事例やソウル市内バスの事例は、経営側が身体に関するデータをいくつかのカテゴリ、すなわち悪い・良い労働者、あるいは組合活動に熱心な労働者・そうではない労働者などのカテゴリによって分類し、悪いあるいは組合活動に熱心な労働者は統制・排除していることを示している。

Deleuze (1992) は規律社会からコントロール社会への移行について論じている。Simon (2005) は、Deleuze の論議はパノプティシズムに対するより実証的な批判、すなわち、ビジュアル関係としての監視から情報の管理様式としてのデータ監視 (Dataveillance) への変化を主張する批判と一致している、と指摘する。Simon (2005) によれば、コントロール社会におけるパノプティク視線は身体や見ることに関連するのではなく、データ分析に関連している (15)。Deleuze (1992) や Simon (2005) は新しい情報社会におけるコントロールの対象が身体ではなく、身体のデジタル情報であることを示している。

しかし、職場における CCTV は身体監視とデータ監視、あるいはビジュアル監視とデータコントロールの両方の側面を持っている監視装置であるといえる。こうした両方の側面、パノプティ

ク・コントロールの側面を上る諸事例から確認できる。

### 3) ERP：挫かれた電子パノプティコン

CCTV が明らかに監視を意図する情報技術システムなら、これから扱う ERP の事例は新しい情報技術システムの潜在的監視能力を示す<sup>11)</sup>。

ここでは、企業の情報統合システムがどのように監視の機能を遂行し、労働過程を統制するかについて、ERP に関するアンソウの事例研究 (2002) に基づき、考察する。

事例の A 社は韓国最大の自動車部品製造企業である<sup>12)</sup>。また、A 社は ERP 構築に成功した企業としてマスコミに紹介され、企業情報化のベンチマーキング企業として注目されている企業である。

#### <生産現場における労働過程の変化>

A 社は生産に関する情報を収集する POP (Point of Production：生産実績管理) システムに ERP を連動させ、製造部門の情報統合システムを構築した。

アンソウ (2002) によれば、ERP-POP は生産計画の合理化や生産情報のリアルタイム管理を通じて生産現場の労働過程を以下のように変化させている。

第 1、ERP によって算出された毎日の生産計画がライン別に設置されているコンピュータのモニターを通じて生産現場の労働者に知らされる。以前は、月生産計画に従って生産したので、一日の生産量に制限がなかった。しかし、ERP 導入によって労働者は毎日の生産計画、すなわち生産内容と量を確認し、モニターの指示時間内に作業を終えなければならない。さらに、各ラインに割り当てられた製品の生産が終了すると、次の計画に基づいた生産量の割り当てが行われる (49-50)。

第 2、POP システムの一部であるセンサーによって、労働者がやっていることがリアルタイムで把握される。各ラインの最終工程に設置されて

いるセンサーはコンピュータにつながっているので、1つの製品の生産が完了すると、モニターに生産量を示す部分の数字がひとつ上がる(50)。各労働者の生産実績がリアルタイムで記録されるので、労働者はもちろん管理者も生産記録をリアルタイムで見ることができる。

第3、ERPは労働者の出勤チェックを自動的に行う。以前は、朝の朝会で出勤のチェックがあったが、ERP導入後は、毎朝出勤した労働者が自分の作業ラインのコンピュータからその日の生産量を確認する過程で生産人員を入力することになっているので、自動的に出勤がチェックされる(52)。

#### <ERPの監視機能や労働統制>

ERPがどのように監視の機能を遂行し、労働(労働者)を統制するのか。アンソンウ(2002)によれば、ERPは生産過程におけるベスト・プラクティス(Best Practices)を目指す。そのため、ERPは生産の最初の工程から最後の工程まで、生産に関するより正確な情報を要求する。以前、A社の労働者は一日の作業が終わった時点で生産実績を入力した。だが、ERPの導入によって、生産情報の管理は1時間当り生産量の把握や不良品の把握をも含めることになった。つまり、労働者の生産実績が1時間ごとに、さらに個人別に、不良率も含めて、記録される。記録される労働者の個人別生産データは労働者の労働統制に活用された。労働者の生産態度について、管理者が「この時間に遊んだのかどうか分かる、データがある」という話をしたことがある(56及び註69)。また経営側は1時間当り基準生産量に基づき、労働者に生産へのプレッシャーをかける。

ERPによる生産情報の管理強化は労働過程における労働者の裁量の余地を減少させ、また作業慣行も変化させた。以前のように一日の生産量を労働者の裁量で午前と午後に分けて生産することができなくなった。さらに、昼・夜のシフトの間に行われた生産量の自主調整<sup>13)</sup>もできなくなった

(72)。

#### <ERPへの労働者の抵抗>

ERPによる労働過程監視や労働統制にA社の生産現場の労働者はどのように抵抗したのか。

アンソンウ(2002)によれば、ERP導入直後、労働者の抵抗は、「機械に指示されるようで、機械が監督をするのと同じである」(56)と、拒否感を示し、ERPの作動に協力しない程度であった。しかし、管理者が1時間単位の生産量の変化のデータをもとに作業態度について注意をするケースが発生した後、労働者の拒否感は労働統制の憂慮に変わった。労働者の不満が高まった。しかし、生産現場で労働者がERPに抵抗できる程度は小さかったようである。

生産現場労働者のERPへの不満が高まったことを受け、労働組合は2000年初ころ、ERPへの本格的対応に乗り出した。ERPについて組合役員らが勉強をするとともに、他のERP導入会社の事例を調査した(61)。さらに、労働組合は労使協議会の場でERPについての協議を持ちかけた。労働組合は、「労働者を監視・統制するシステムに反対」を掲げて、ERPについての労使協議を続けた。2000年末に、労働組合は、「生産量を増大させるためにERPを活用しない、労働強化・労働統制手段としてERPを使用しない、ERP導入に伴う配置転換を強制的に行わない、ERPデータを利用した人事は行わない」という内容の確約書を経営側から獲得した(62)。引き続き、労働組合は2001年団体交渉の場でERPシステムの運用への規制について協議を行った。労働組合側の成果として、労働協約の中に「ERPの制限」<sup>14)</sup>という条項が新設された(63)。

#### 考察

ERPの監視システムを電子パノプティコンとして捉えることが出来るか。Sewell and Wilkinson(1992)とSewell(1998)によれば、規律的

パワーを提供するのは各個人を失敗のソースとしてさらすことが出来る電子監視システムである。すなわち、パノプティク規律の効果を持つのは、実績データの収集と展示、特に品質やエラー確認に関するデータ、そして個人にまでそのデータがたどれることである。ERPは労働者個人別生産量や不良品の情報を記録、保存、展示する。A社の労働者たちは自分たちが監視されていることを知っている。また労働者たちはERPを「(生産を)合理化する監視視線 (rationalizing gaze of surveillance)」(Sewell 1998)として意識している。労働者たちはERPの求める生産規律に従い、自分たちがやっていた裁量的労働慣行をなくした。これらの点から、ERPは電子パノプティコンの構成要素を十分に備えているといえる。

しかし、ERPの監視システムは労働者の抵抗を周辺化したりなくしたりすることは出来なかった。A社における労働者の抵抗は、ERPの運用に一部の労働者が協力しない個人的レベルから集団的レベルの抵抗へと発展した。A社における労働者の組織的レベルの抵抗は珍しい事例ではない。なぜなら、コールセンターにおける労働者の集団的レベルの抵抗については、Bain and Taylor (2000) や Taylor and Bain (2001) が報告しているからである<sup>15)</sup>。しかしながら、特記すべき点は、A社の事例の場合、労働組合が新情報技術システムの運用そのものについて制限を加えることが出来たことである。会社が各ライン別生産量をリアルタイムでチェックしないことを約束したので、ERPが記録・保持できる情報量が少なくなり、監視のキャパシティが縮小されたといえる。アンソウ (2002) は、生産現場の労働者が「従来と大きく変わったことがない」と話していることから、労働組合の抵抗が成功したと評価する (70)。

パノプティコン=監視効果の永遠性=権力の完全さ=抵抗のなさを意味するならば、A社におけるERPの監視システムを電子パノプティコンに比喩するのは不適切であろう。新しい情報技術の

監視システムを電子パノプティコンとして捉えることに対する一つの批判は技術決定論に囚われすぎているとの批判である。したがって、A社の事例は情報技術システムが労使関係や他の条件によって規定されることを示す例であるといえる。しかし、A社の労働組合は強い交渉力をもつ労働組合として知られており、A社の労働組合だからこそERPの監視能力に制限を加えることが出来た。もし労働組合の抵抗がなければ、あるいは労働組合の抵抗が成功しなければ、ERPは電子パノプティコンとして機能しうる。なぜなら、上で見たようにERPは電子パノプティコンの構成要素をすべて備えているからである。したがって、A社の事例は、新しい情報技術の監視システムの実際の運用において、労働組合のインボルブメントが重要であることを示す事例でもある。

## 結び

新しい労働過程統制の様式として、新情報通信技術による電子監視が目ざされ、議論はフーコーのパースペクティブの適用をめぐる、大きく二つに分かれている。一つは電子監視が従来の監視の物理的限界を克服し、より徹底したもの、より目立たないもの、よりパワフルなものとなり、経営にパノプティコンに似た統制システムを提供しているという議論である。もうひとつは、電子監視システムからパノプティコンの原理を見るのは行き過ぎで、労働者の抵抗が存在することを強調する議論である。

限られた事例ではあるものの、上で検討した韓国の職場における電子監視の諸事例は、パノプティコン・メタファーの部分的妥当性やその限界を示すものである。CCTVの監視は身体に対するパノプティク視線として労働者によって意識されるという点から、パノプティコン・メタファーはCCTVの監視の性格をより明確にすることができる。しかしながら、企業はCCTVを通じて身体に関するデータをも集め、いくつかのカテゴリ

により分類し、労働者を統制する。したがって、パノプティコン・メタファーは新情報技術の統制の側面、すなわち CCTV のデータコントロールの性格を十分に明らかにすることは出来ない。

そして、A 社の事例は、企業の情報統合システムである ERP がパノプティコンの構成要素を備えているものの、労働者の集団的抵抗に遭いパノプティコンとして完全に機能することが出来ないことを示している。言い換えれば、労働者の集団的抵抗によって、情報技術システムはその監視機能を制限され、経営に完全な統制権力を与えることが出来ないということを、A 社の事例は明らかにしている。

韓国の職場における電子監視の諸事例についての考察は、新しい職場監視についての研究にどのように寄与するだろうか。既存の監視研究の多くはイギリスの企業事例を扱ったものである。技術システムが各国の社会的・文化的コンテクストや経営組織、労使関係などに影響を受けることを認めるなら、多くの国の事例研究が必要でかつ重要であろう。したがって、本稿は韓国のケースをとりあげたことから、既存の議論の外延を拡大することに寄与したといえるであろう。さらに、監視技術として使用される情報技術システムが労使関係の影響を受けることが韓国の事例からわかる。韓国の職場においては CCTV の監視が多く見られるが、これは韓国における敵対的労使関係とある程度関係があるであろう。しかし、職場における CCTV 監視に関する研究はほとんどない。したがって、本稿が CCTV の監視について考察したのは、今まで考察されなかった職場監視技術の性格を明らかにしたこととなり、監視研究の中身を豊富にしたといえるであろう。

要するに、本稿はパノプティコン・メタファーの妥当性を韓国の事例を持って考察することによって、職場における新しい電子監視における理論的一般性と実証的ナショナル性を同時に確認することが出来たといえる。

## 注

- 1) 監視社会の用語は 1985 年に社会学者ゲイリー・T・マークス (Gary T. Mark) によって初めて造出された。マークスは主に合衆国を念頭においたが、比較歴史学者デイヴィッド・H・フラハティは、「西洋の産業社会は、情報社会化の 1 つの構成要因として、監視社会化するリスクを次第に高めている」と指摘した。ライオン (2001 = 2002 : 59)。
- 2) Marx (2002) によれば、15 世紀には宗教的監視が強力かつ支配的な形態であった。異教徒や悪魔・魔女を探し出すための監視はもちろん、宗教的意識や儀式の日常的な監視が行われた (17)。
- 3) Sewell and Wilkinson (1992) に対する Thompson and Ackroyd (1995) の批判を意識して、Sewell (1998) はパノプティコンからパノプティシズムに強調点を移した、と Thompson は言っている。Thompson (2003 : 140)。
- 4) Bain and Taylor (2000) は、フーコーの継承者のうち、抵抗の可能性を認める者がいるものの、その抵抗は個人主義的なもの、破片的なものであって、決して集団的なものではないということを強調する。
- 5) Button, Mason and Sharrock (2003) は、Sewell and Wilkinson (1992) と、Thompson and Ackroyd (1995) や Bain and Taylor (2000) をそれぞれディスエンパワーメント (disempowerment) 命題と抵抗 (resistance) 命題と名づけ、両方ともに雇用関係を本質的に搾取的、敵対的、葛藤的なものとして見なす仮説に基づいていると主張する。また両方は従業員の反応を、経営目的に反して労働環境の諸側面に個人的あるいは集団的にコントロールできる相対的能力の観点から、特徴付けていると批判する。
- 6) 2001 年に、OECD 発表によれば、韓国は超高速インターネット普及率が世界 1 位となっている。2002 年に、UN 加盟国を対象に実施された電子政府実現度によれば、韓国は優秀国家群に属する。また国家情報化指数によれば、韓国は 1995 年に 21

位であったのが、2001年に16位に上昇した。『国家情報化白書』（2002）。ちなみに、情報化指標の変化を見ると、1993年に新規PCの普及は人口1,000名当り29.3台、携帯電話加入者は10,000名当り106.8名、PC通信加入者は10,000名当り48.9名であったのが、2000年に新規PCの普及は97.9台と3倍以上に、携帯電話加入者は5,704.6名と50倍以上に、PC通信加入者は3,575.4名と70倍以上に増加した。『韓国の社会指標』（2002）。

- 7) 1998年より情報通信技術による労働者監視の問題についての議論が始まった。労働者監視に関する研究調査や労働者監視の事例が紹介されるなど、次第に労働者監視の問題が社会的争点となってきた。2001年には労働組合と労働団体（民主労総）が労働者監視への対応に乗り出した。民主労総と市民団体は、'労働者監視の根絶のための連帯組織'を結成し、労働者監視に関する実態調査や討論会の開催など、社会的関心を喚起する活動をやっている。
- 8) 主に事務職の職場では、株式サイト、わいせつ物サイトへの接続を遮断し、会社機密の外部漏出防止、私的利用防止の理由から、ネットワーク管理システムが導入されている。このネットワーク管理システムは、以下のように機能する。会社の中央サーバにネットワーク管理ソフトウェアを設置すれば、このサーバにつながっているすべてのパソコンに「セックス」「スポーツ」「娯楽」などのあらかじめ登録した単語やイメージが現れると、自動的にそのスクリーンを保存すると同時に、その時間を知らせる。また、eメールの内容に会社が設定した特定の単語（労働組合など）が入っていれば、そのeメールを即時管理者のコンピュータに伝送する。バクジェシユン（2001）。
- 9) A保険会社の某氏の場合、「最近B市民団体のサイトに頻繁にアクセスするみたいで、気をつけた方が良い」という警告を上司からもらった。B市民団体は会社の母企業を相手に訴訟を起こした市民団体である。バクジェシユン（2001）。
- 10) Deleuze（1992）は、囲いの諸環境における理想的

プロジェクト、工場の中の特に可視的なプロジェクトについてのフォーコの分析はすばらしい、と信頼を与えている。

- 11) 1990年代半ば以降、韓国の多くの企業は部門別にあるいは事業部別に分散している情報を全社レベルで統合・運用する目的から、全社的資源管理（Enterprise Resource Planning：以下、ERP）の導入を積極的に行った。ERPは先進的企業経営モデルを技術的に具現している情報通信技術であると紹介され、企業経営を革新できる情報通信技術として注目された。アンソンウ（2002）によれば、注目された理由はERPの技術論理の意味あいにあった。ERPは、企業内部の情報を統合的に管理するため、企業内に分散している情報を一元化して管理する。ERPは企業の業務や情報の流れを最適化し、職位・業務・人員における無駄をなくし、効率性を達成することができる。すなわち、ERPはダウンサイジングや業務プロセス再設計（business process re-engineering）などの経営技法を技術的に実現した新情報技術システムであると期待されたのである。しかし、こうした経営側の期待とは裏腹に、ERPは新しい労働統制システムであるという議論が浮上した。ERPが労働統制を強化する潜在的可能性があり、実際そのように機能していることを明らかにした事例研究（アンソンウ2002）が出た。また労働組合や民主労総はERPが労働者監視システムとして活用されていると主張している（バクジェシユン2001；労働者監視根絶のための連帯組織2003）。
- 12) A社は、筆者が他の研究テーマのために調査したことのある企業である。この調査の結果については、李（2003）を参照。
- 13) 夜間の作業がきついで、昼間の作業者が昼間の生産量よりたくさん生産してその一部を夜間の作業者に渡す慣行である。
- 14) 新設条項の内容は、1. 会社はERPの活用を物流管理に限定して、生産ライン別生産量変更の際には組合と事前に合意する、2. 会社はERPのデータを配置転換及び労働統制の目的として使用しな

い、3. 会社は各ライン別生産量をリアルタイムでチェックしない、などである。アンソソウ(2002:註87)。

- 15) 両研究は、労働者の抵抗があるからコールセンターをパノプティコンと見なすのは不適切であるといいながらも、コールセンターにおける労働者のアウトプットやパフォーマンスが前例のないほど評定・モニターされると指摘する。特に Taylor and Bain (2001) はコールセンターを「統制の最前線 (the frontier of control)」と呼ぶ。

## 引用・参考文献

### <英語文献>

- Bain, P. and P. Taylor, 2000, 'Entrapped by the 'electronic panopticon'? Worker resistance in the call centre', *New Technology, Work and Employment*, Vol. 15 : 1, 2-18.
- Braverman, H., 1974, *Labor and Monopoly Capital*, New York : Monthly Review Press.
- Burawoy, M., 1979, *Manufacturing Consent : Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*, Chicago, IL : Chicago University Press.
- Button, G., D. Mason and W. Sharrock, 2003, 'Disempowerment and resistance in the print industry? Reactions to surveillance-capable technology', *New Technology, Work and Employment*, Vol. 18 : 1, 50-61.
- Callaghan, G. and P. Thompson, 2001, 'Edwards Revisited : Technical Control and Call Centres ', *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 22, 13-37.
- Castells, M., 1997, *The Power of Identity*, Blackwell.
- Castells, M., 2000, *The Rise of the Network Society*, Blackwell.
- Deleuze, G., 1992, 'Postscripts on the Societies of Control', *October*, Vol. 59, 3-7.
- Koskela, H., 2003, "'Camera": The Contemporary Urban Panopticon', *Surveillance & Society* 1(3), 292-313. <http://www.surveillance-and-society.org>
- Fernie, S. and D. Metcalf, 1998, *Hanging on the Telephone : Payment Systems in the New Sweatshops*, Centre for Economic Performance, London School of Economics.
- Fitzpatrick, T., 2002, 'Critical Theory, Information Society and Surveillance Technologies', *Information, Communication & Society* 5 (3), 357-378.
- Foucault, M., 1977, *Discipline and Punish : The Birth of the Prison*, New York : Pantheon.
- Friedman, A., 1977, *Industry and Labour : Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*, London : Macmillan.
- Giddens, A., 1985, *The Nation-State and Violence*, Cambridge : Polity Press.
- Giddens, A., 1990, *The Consequences of Modernity*, Cambridge : Polity Press.
- Lyon, D., 1994, *The Electronic Eye : The Rise of Surveillance Society*, Cambridge : Polity Press.
- Lyon, D., 2002, 'Surveillance studies : Understanding visibility, mobility and the phonetic fix', *Surveillance & Society* 1(1), 1-7. <http://www.surveillance-and-society.org>
- McKinlay, A. and P. Taylor, 1998, 'Foucault and the Politics of Production', in A. McKinlay and K. Starkey (eds), *Foucault, Management and Organization*, London : Sage.
- Marx, G., 2002, 'What's New about the "New Surveillance"? Classifying for Change and Continuity', *Surveillance & Society* 1(1), 9-29. <http://www.surveillance-and-society.org>
- Norris, C. and G. Armstrong, 1999, *The Maximum Surveillance Society*, Berg.

- Norris, C., 2002, 'From personal to digital : CCTV, the Panopticon, and the technological mediation of suspicion and social control', in D.Lyon (ed.), *Surveillance as Social Sorting : Privacy, Risk and Digital Discrimination*, London : Routledge, 249-281.
- Poster, M., 1990, *The Mode of Information*, Polity Press.
- Sewell, G. and B.Wilkinson, 1992, ' 'someone to watch over me' : surveillance, discipline and the just-in-time labour process', *Sociology*, Vol.26, No.2, 271-289.
- Sewell, G., 1998, 'The Discipline of Teams : The Control of Team - based Industrial Work through Electronic and Peer Surveillance ', *Administrative Science Quarterly*, Vol.43, 398-429.
- Simon, B., 2005, 'The Return of Panopticism : Supervision, Subjection and the New Surveillance', *Surveillance & Society* 3(1), 1-20. <http://www.surveillance-and-society.org>
- Smith, C. and P.Thompson, 1998, 'Re-Evaluating the Labour Process Debate', *Economic and Industrial Democracy*, Vol.19, 551-577.
- Thompson, P. , 2003, ' Fantasy Island : a Labour Process critique of the 'age of surveillance' ', *Surveillance & Society* 1 ( 2 ), 138-151. <http://www.surveillance-and-society.org>
- Thompson, P. and S.Ackroyd, 1995, 'All quiet on the workplace front? A critique of recent trends in British industrial sociology', *Sociology*, Vol.29, No.2, 1-19.
- Timmons, S., 2003, 'A failed panopticon : surveillance of nursing practice via new technology', *New Technology, Work and Employment*, Vol.18 : 2, 143-153.
- Townsend, K., 2005, 'Electronic surveillance and cohesive teams : room for resistance in an Austrian call centre?', *New Technology, Work and Employment*, Vol.20 : 1, 47-59.
- Taylor, P. and P.Bain, 2001, 'Trade Unions, Workers' Rights and the Frontier of Control in UK Call Centres', *Economic and Industrial Democracy*, Vol.22, 39-66.
- Winiecki, D.J., 2004, 'Shadowboxing with data : production of the subject in contemporary call centre organizations', *New Technology, Work and Employment*, Vol.19 : 2, 78-95.
- Womack, J.P., D.T.Jones and D.Roos, 1990, *The Machine that Changed the World*, New York : Rawson Associates.
- Wood, D., 2003, 'Foucault and Panopticism Revisited', *Surveillance & Society* 1(3), 234-239. <http://www.surveillance-and-society.org>
- Zuboff, S., 1988, *In the Age of the Smart Machine : The Future of Work and Power*, New York : Basic Books.
- <日本語文献>
- 李昉珍、2003、「グローバル化の中の韓国企業と労組」武川正吾・山田信行編『現代社会学における歴史と批判 上巻 グローバル化の社会学』東信堂。
- Lyon, D., 2001, *Surveillance Society*, Open University Press、河村一郎訳、2002、『監視社会』青土社。
- Piore, M. and C.Sabel 1984, *The Second Industrial Divide : Possibilities for Prosperity*, Basic Books, 山之内靖・永易浩一・石田あつみ訳、1993、『第二の産業分水嶺』筑摩書房。
- <韓国語文献>
- アンソンウ、2002、「企業情報システムの構築過

- 程に関する研究－自動車部品企業の事例」ソウル大学 大学院 社会学科 修士論文。
- チャンヨキョン、1998、「監視の中での労働」。  
<http://cham3.jinbo.net>
- 、2001、「先端技術による労働者監視、これ以上見てられない」『労働社会』10月号、77-83。
- ホァンジュヌク・ホジェジュン、2004、「情報通信技術が作業場参加に及ぼす影響」韓国労働研究院。
- HANGIL リサーチ研究所、2003、『保安全管理システム関連 2003 年労働者認識調査報告書』。
- 、2003、『保安全管理システム関連 2003 年事業所実態調査報告書』。
- ゾトンムン、1996、「情報化と労働過程の変化」『産業労働研究』2(2)、51-88。
- カンシュドル、1999、「情報化と労使関係の相関性」『産業労働研究』5(1)、119-148。
- 韓国電算院、2002、『国家情報化白書』。
- 韓国統計庁、2002、『韓国の社会指標』。
- 李キョンヨン・金ワンベ、2003、「インターネット使用と職務態度の変化」『韓国社会学』37(1)、117-141。
- パクジェシユン、2001、「作業場における労働者監視システム 国内事例」。<http://www.nodong.org>
- 労働者監視根絶のための連帯組織、2003.7.31 報道資料。