

# 論 文 要 旨

2020年8月28日

※報告番号	甲第 268号	氏名	松木 知徳
<p>主論文題名</p> <p>非正規従業員の働くモチベーションに影響を与える要因の経時変化 — 飲食チェーンでの実証研究 —</p>			
<p>労働力の多くを非正規従業員に依存する飲食チェーンでは、非正規従業員の人材マネジメントの重要性が高まっている。特に、働くモチベーションの管理は店舗を運営しサービス品質を維持するうえで重要な課題である。しかし、現状では働くモチベーションのメカニズムが解明されないまま、店舗運営を管理者の属人的スキルに依存し、有効な改善の糸口を見出せていない。</p> <p>本研究の目的は、第一に、飲食業界のサービスチェーンの非正規従業員を対象とし、「働くモチベーション」に影響を与える要因の経時変化を明らかにすることである。第二に、今日の飲食チェーンの経営課題である、非正規従業員の働くモチベーションを踏まえた店舗運営のヒントを、店舗管理者やチェーン経営者に提供することである。</p> <p>このような非正規従業員の人材マネジメントに関する問題について、先行研究を調査したところ、働くモチベーションに関する経時変化を捉えられておらず、また、非正規従業員の働くモチベーションに関する実証研究、さらに、働くモチベーションの経時変化についての研究が極めて少ないことが判明した。そこで、本研究では、非正規従業員の働くモチベーションの経時変化を捉えることで、背後にあるメカニズムを明らかにする。</p> <p>分析方法として、飲食チェーン3社において、正規従業員、非正規従業員の働くモチベーションに影響を与える要因に関するアンケート調査を実施した。回答を勤続期間別のグループに分けて比較することで、経時変化を明らかにした。次に、働くモチベーションに影響を与える要因の項目群に対し、探索的因子分析を行い、要因を構造化し、非正規従業員の働くモチベーションと要因との関係をモデル化した。そのうえで、共分散構造分析によるモデルの妥当性を検証し、多母集団同時分析による、勤続期間ごとに働くモチベーションに対する要因の影響力の違いを示した。</p> <p>そして、本研究では、理論的基礎として Herzberg の「二要因論」を応用した。その理由は、フレームワークが分かりやすく、世界中の多くの企業で実証研究が行われているためである。但し、同先行研究に対して、業界などの属性による違いとインタビューによる臨界事象法に対する批判があることを考慮し、業界特性に合わせた項目設計、探索的因子分析による構造化、そして、アンケート手法による定量的な分析を行っている。</p> <p>分析の結果、3つの結果を得た。まず、非正規従業員では、入店後の時間経過とともに働くモチベーションに影響を与える要因が低下し、その傾向は正規従業員とは異なること。次に、探索的因子分析の結果、モチベーションに影響を与える要因は「労働条件」、「職場関係」、「やりがい」の3つの因子に構成することができ、要因の影響の強さは外発的動機づけ要因から内発的動機づけ要因へとシフトすること。そして、要因同士に相互作用があるこ</p>			

とを確認した。

さらに、この結果に対して、実務者からの評価を受けたところ、ビジネスの現場における妥当性を確認し、店舗管理者や経営者にとって店舗運営のヒントとなり得るという裏付けを得た。

最後に、本研究では、結果を踏まえてビジネスへ応用する方法について提案を行う。法的整備が進み、国内の多くの企業において非正規従業員の基幹化の対応に迫られる中で、非正規従業員が定着し、活躍するために必要な取り組みについて働くモチベーションの観点から論じている。

本研究の結果として、学術的側面、実務的側面において意義がある。まず、学術的側面については、第一に、非正規従業員の働くモチベーションに経時変化を示したことであり、これが最大の貢献である。第二に、モチベーションに関する伝統的理論である Herzberg の研究をさらに応用・発展させたことである。第三に、店舗運営のモデルについて実務者の評価を得たことである。一方、実務的側面での貢献としては、感覚で捉えていた非正規従業員の働くモチベーションを定量的に示したこと。そして、実務者に対して店舗運営のヒントや気づきを与えられたことである。

本研究はあくまで、飲食チェーン 3 社における実証研究であるが、他の業種・業態に展開するなど研究の余地が大いにある。例えば、業界横断での研究を行うことで業界ごとの特徴による差異や共通点を踏まえた働くモチベーションと組織の研究を発展させることができる。

なお、今後の研究への展開として補論において 2 つのテーマについて述べる。補論 1 では、非正規従業員の働くモチベーションを継続させるための、内的動機づけ要因の探索を行う。補論 2 では、店舗運営のヒントとして人事施策が店舗運営に与える影響について、システム・ダイナミクスを使ったシミュレーションの開発について論じる。

※印欄記入不要