

動機づけ向上のためのシナリオ作成(4)

—仕事への責任を自覚した体験に関する内容分析—

A Study of Making Scenarios for enhancing Work Motivation (4): Content Analyses concerning Experiences that people noticed their Responsibility on Work

戸梶 亜紀彦
Akihiko Tokaji

東洋大学
Toyo University
tokaji@toyo.jp

Abstract

This article presents a research of making scenarios for enhancing work motivation. Especially, this study deals with people's experiences that they noticed their responsibility on work.

Keywords — Motivation, Responsibility on Work

1. はじめに

リーマンショック以来の不景気の中、人員削減のあおりを受けて就業すること自体が困難になっているにもかかわらず、入社後3年以内に離職してしまう若年層が高止まりを続けているとされている(厚生労働省, 2009; 内閣府, 2006)。こうした問題は、離職した個人にとっては職業能力開発の機会を減少させ、企業においては人材育成コストの増加を招くことになる。また、これらの問題が長期化することは、企業組織の存続への脅威となり、やがてはわが国全体の生産性の低下や経済活動の鈍化につながるおそれもある。

この問題に対する国の対策は、職場での適応促進を中心に据えたものとなっている(厚生労働省, 2002)。しかしながら、いわゆる七五三現象が未だに継続していることから、職場での適応を促すだけでは問題は解決しないと考えられる。そこでこの問題の原因を労働の本質的動因である職務動機づけが向上していないことではないかと考え、これまで職務動機づけを高める支援方法を考案するために、社会人を対象に動機づけを高めた職場での体験を収集し、職務動機づけの向上に関連する要因について検討を行ってきた。その結果、「パ

フォーマンスへの評価」「職務の自覚」「職務の役割理解」「職務上での達成」「ソーシャル・サポート」という5つの職務動機づけを向上させた原型となる体験内容が抽出された(戸梶, 2009a,b,c)。しかしながら、これらを現場において実践的に応用するには、より具体的なレベルに落とし込む必要性があると考えられる。

そこで本研究では、職務動機づけを向上させた5つの体験内容のうち、「職務の自覚(仕事への責任を自覚した体験)」について、体験の内容分析による検討を行った。また、その体験内容に関して、就職して3年以内の者と4年以上の者との違い、および社員として雇用されている者(正社員、派遣・契約社員)とアルバイト・パートの者との違いについても比較検討を行った。

2. 調査方法

調査協力者: ①インターネット調査: 社会人 600名(学生や主婦を除く、正社員、派遣・契約社員のうち、就職して3年以内の者と4年以上の者が各200名、アルバイト・パート200名)を対象にネット調査を行った。なお、各省庁の統計での若年層の定義にあわせ、年齢は18~34歳とした。

②インタビュー調査: 首都圏や近畿圏、および地方都市で勤務するアルバイト・パート以外の社会人で、調査依頼に協力した33名にインタビュー調査を実施した。

調査内容: いずれの調査においても、仕事への責任を自覚するきっかけとなった体験について尋ね

た。

手続き：①のネット調査に関しては、調査会社の登録者を対象に、条件に合致する者のみが回答できるようにフィルターをかけ、自由記述で回答するよう求めた。

②のインタビュー調査は、事前に先方に対して調査依頼を行い、了承の得られた者に対して個別に聞き取りを行った。特に、ネット調査では捉えることのできない詳細な点について、その背後にあると考えられる心理的要因を見出すことができるよう聞き取りを実施した。

3. 結果

インターネット調査の結果 回答した者は、正社員、派遣・契約社員の3年以内の男性124名、女性76名、4年以上の男性147名、女性53名、アルバイト・パートの男性98名、女性102名、合計で男性369名、女性231名であった。全体の平均年齢は 27.2 ± 3.69 歳であった。

得られた回答を集計した結果、全般的な特徴としては「ミスをして周囲（上司、顧客、会社など）に迷惑をかけたとき」が最も多く、どの属性においても15%~30%弱の割合を占めていた。次いで「重要な・責任のある仕事を任されたとき」「責任者となった（一人で任された）とき」「自分の仕事の役割・影響の大きさを知ったとき」といった体験内容がすべての属性においてそれぞれ10%前後を占めていた。

一方、就職して3年以内の者と4年以上の者との違いでは、「重要な・責任のある仕事を任された」という内容は4年以上の者で多く、単に「仕事を任された」という記述は3年以内で多いという傾向がみられた。また、この内容に関しては、社員に比べてアルバイト・パートでの割合が少ない傾向がみられた。属性ごとの特徴としては、3年以内の女性において「後輩ができたとき」が他よりも目立ち、アルバイト・パートの女性では「お金に関する仕事をしたとき」が他の属性よりも目立っていた。また、3年以内の男性において「特にない・分からない」の割合が他よりも多く、2割

を超えていた。

インタビュー調査の結果 仕事の責任を自覚するような体験内容の詳細に関して、「ミスをして周囲（上司、顧客、会社など）に迷惑をかけたとき」では、単にミスをしただけでなく、周囲の反応からどれだけ大変なことになったのかがフィードバックされ、自分のミスをとおしてその仕事の重要性が認識されるようになったとの報告が多かった。失敗経験ということでの自己認識から責任を感じるようになった者もいるが、叱られることでの罰の効果や、失敗のフォローに上司や先輩が奔走する姿に自らがやらかした誤りの重要性を見て取ることができるようであった。

「重要な・責任のある仕事を任されたとき」「責任者となった（一人で任された）とき」「自分の仕事の役割・影響の大きさを知ったとき」に関しては、任されることで自ずと責任を感じることになり、また顧客や電話対応など外部の者との接触も会社を代表して対応しているという意識につながり、責任を感じるようであった。

概して、任されること、自らが相手と直接的に接することによって、今までよりも上からの目線で自身の仕事を捉えるようになっていたようであった。

4. 考察

以上の2種類の調査結果から、仕事の責任を自覚する体験内容について考察する。

まず、多くの場合、誤りを犯すことで自身も反省するが、それ以上に周囲への影響の大きさによって責任の大きさを痛切に感じるようになると考えられる。自身の中だけであれば、失敗としての認識は持てるが、事の重大さは認識しにくい場合もあると考えられる。しかしながら、周囲の者への影響を観察することで事態の大きさが認識され、自分の担当するそれほどたいしたことのない仕事と思えることであっても、実は重要な業務であるということに気づくようになると考えられる。

また、仕事を任されるということは、その内容にかかわらず、自ずと責任がついてくると考えら

れる。それまでは、上司や先輩が側にいて教えてくれたりしていたのが、そのことに関して任せられることで少しずつではあるが自立することも要求される。そのことによって、しっかりしなければならないという責任感が芽生えやすくなるのではないかと推察される。

属性による違いについては、経験年数の違いによる業務経験の違い、社員とアルバイト・パートという立場の違いによる業務内容の違いがそのまま反映されていると考えられる。このことから、社員となるかならないかによって、職務上のスキルや経験内容の差異が生じていることが理解できる。また、3年以内の女性社員が、後輩ができることで責任を自覚するようになる傾向のあることは興味深い。このことから、若い女性では昇進などではなく、教えられる側から教える側へと立場が変わることで責任感を醸成できることが示唆される。一方、3年以内の男性社員では、仕事への責任を自覚するような経験のない者が2割以上も存在するという結果であった。このことから、男性社員に関しては、責任を自覚できるような職場での体験が不足していると考えられる。

5. 今後の課題

本研究は、仕事の責任を自覚した体験についてインターネット調査とインタビュー調査の回答を中心に検討を行った。ネットによる調査では、一般的な内容を把握することはできるが、詳細まではわかりにくい。しかし、インタビュー調査では、詳細な内容を理解できるが、それが一般的なものかどうか判断できない。その意味では、本調査は、その両者を用いているため、これらの欠点を補えているといえる。

しかしながら、現時点では多様な体験内容の検討ができていたとは言い難い。インタビュー調査に関しては、もっと多くの人数に対して調査を実施し、検討を加える必要がある。また、アルバイト・パートに関しては、インタビュー調査を行っていないため、これらの対象者についても調査を実施する必要がある。最後に、本研究では明

確にすることができなかったが、就職後3年以内の男性社員において、本当に仕事への責任を自覚させるような体験が少ないのかどうかについても確認する必要がある。

引用文献

- [1] 著者, (発行年)“タイトル”, 書名, Vol. xx, No. yy, pp. aaa-zzz.
- [2] Author, (publication date) “Title”, book title, Vol. xx, No. yy, pp. aaa-zzz.
- [3] JCSS2009 発表論文作成要領.
- 厚生労働省 (2002) 「キャリア形成を支援する労働市場政策研究会」報告書
- 厚生労働省 (2009) 平成 21 年版 厚生労働白書 一暮らしと社会の安定に向けた自立支援一ぎょうせい
- 内閣府 (2006) 平成 18 年版 国民生活白書 一多様な可能性に挑める社会に向けて一 時事画報社
- 戸梶亜紀彦 (2009a) 職務動機づけを高めた体験に関する検討 (1) 日本発達心理学会第 20 回大会発表論文集, 207.
- 戸梶亜紀彦 (2009b) 職務動機づけを高めた体験にみられる内容分析 「日本認知科学会 文学と認知・コンピュータ研究分科会 II (LCC II)」第 17 回定例研究会予稿集, 17G-04: 1-3.
- 戸梶亜紀彦 (2009c) 職務動機づけ向上に関する発達のプロセスの検討 日本感情心理学会第 17 回大会発表論文集, 32.

付記: 本研究は、文部科学省科学研究費補助金 (基盤研究(C) 課題番号 22530672) の助成を受けて行われた。