

平成 27 年 6 月 5 日現在

機関番号：32636

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2012～2014

課題番号：24730391

研究課題名(和文) BSCが組織成員の戦略意識に及ぼす影響および戦略意識の特性に関する実証的研究

研究課題名(英文) Empirical study of the characteristics of strategic awareness and an influence of the balanced scorecard on strategic awareness

研究代表者

渡邊 直人 (WATANABE, Naoto)

大東文化大学・経営学部・講師

研究者番号：70434272

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,200,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、戦略意識に関する研究、患者満足度に関する研究、およびチーム学習に関する研究の3つの研究を行った。第1の研究では、戦略意識または多面的目標達成に影響を及ぼす要因を分析した。第2の研究では、患者の行動意識に影響を及ぼす要因を分析した。第3の研究では、チーム学習における管理会計システムの役割を分析した。本研究によって、管理会計システムにおける個人・チームレベルでの有効性の問題に対して新たな知見を提示した。

研究成果の概要(英文)：In this study, I considered (1) strategic awareness, (2) patient satisfaction, and (3) team learning. First, I found the factors affecting strategic awareness or multi-dimensional goals. Second, the research found the factors affecting patient satisfaction. Third, I reviewed a role of management accounting system on team learning. As a result of the research, I proposed the new evidence about the effectiveness of management accounting system at the individual and team level.

研究分野：会計学

キーワード：バランスト・スコアカード 管理会計システム 財務意識 非財務意識 患者満足度 チーム学習

1. 研究開始当初の背景

(1) バランスト・スコアカード (Balanced Scorecard; 以下、BSC と示す) に代表される新たな管理会計システムが実務に浸透しつつあるなかで、国内外の諸研究においてその有効性が問われ続けている。この点に関して、西居 (2011) は組織パフォーマンスの向上を促すという意味での管理会計システムの有効性について、これを高めるための条件の解明こそがこれからの管理会計システム研究や BSC 研究に必須であると述べている。当該条件について、たとえば Henri (2006a) は組織のケイパビリティを特定し、Henri (2006b) は組織文化および業績評価システムの特性を特定し、Widener (2007) はマネジメントの注意や組織学習などを特定している。これらの先行研究のほとんどが組織レベルの問題に焦点を当てているのに対して、本研究は個人やチームレベルの問題に焦点を当てている点で研究の位置づけが異なる。管理会計システムが組織成員の行動意識的側面に与える効果を分析することで、先行研究ではあまり言及されてこなかった管理会計システムにおける個人・チームレベルでの有効性の問題に対して新たな知見を提示できると考えた。

(2) こうした研究動向のなかで、研究代表者はこれまでに BSC を活用しているわが国医療組織を対象とした経年的な事例研究を進めてきた。具体的な研究内容は、組織成員の戦略意識につながる心理プロセス (戦略意識モデル) の解明に焦点を当てた研究、BSC の活用期間の差が当該プロセスに及ぼす影響を 2 組織間の比較分析によって検証した研究、そして組織成員の戦略意識の変化と BSC の活用状況の変化との関係性を検討した研究である。研究方法は、調査対象組織の全職員を対象としたアンケート調査および BSC 活用の担当者を対象としたインタビュー調査による定量的および定性的な研究であった。研究成果として以下の 3 つの発見事項を提示した。第 1 に、将来の組織財務を改善しようとする意識 (財務意識) および患者満足度を向上させようとする意識 (患者意識) から構成される戦略意識は、継続的な学習に対する意識 (学習意識) を媒介として業務に対する自律性の度合い (自律性) から正の影響を受けることを発見した。第 2 に、BSC の活用期間が 3 年未満の組織は自律性から学習意識への影響力が相対的に強く、BSC の活用期間が 3 年以上の組織は学習意識から戦略意識への影響力が相対的に強いことがわかった。第 3 に、財務意識と患者意識とでは相反する変化傾向を示していることを発見した。

2. 研究の目的

(1) 本研究は、上記の事例研究によって得られた知見をさらに発展させることを目指すために行われた。第 1 に、戦略意識モデルを

発展させた分析フレームワークを構築し、組織成員の財務意識および非財務意識を同時に向上させるための要因、ならびに多面的な業績目標を達成するための要因を解明することを目的とした。第 2 に、当該研究を補完するための関連研究として、患者満足度に関する研究やチーム学習における管理会計システムの意義に関する研究を行うことを目的とした。第 1 および第 2 の研究を統合的に実施することで、管理会計システムの発展に資するような体系的な研究を行うことができると考えた。

3. 研究の方法

(1) 第 1 の研究においては、わが国医療組織を対象とした経年的アンケートを実施した。リサーチサイトは福井県済生会病院とし、3 期間各年で 1,000 件以上のアンケートの回収を行った。研究期間をとおした回収状況では、3,000 件以上のアンケートの回収を達成した。当該アンケート調査結果の分析に当たっては、おもにモデルの解析を行うために共分散構造分析を用い、モデルの妥当性に関する検証を時系列的な観点から実施した。

(2) 第 2 の研究においては、患者満足度に関する研究ではわが国医療組織を対象とした経年的なアンケート調査を実施した。チーム学習における管理会計システムの意義に関する研究では文献調査を行った。経年的なアンケート調査においては、リサーチサイトを敬愛会中頭病院およびちばなクリニックとし、2012 年度および 2013 年度で各年 2,000 件以上のアンケートを回収した。これは本研究期間以前に実施した先行調査と合わせて 4 期間総計 7,000 件以上のアンケートの回収につながった。当該アンケート調査結果の分析に当たっては、共分散構造分析を用い探索的な分析を行った。文献調査では管理会計研究だけでなく、組織学習やチーム学習に関する心理学研究についても広く調査した。

4. 研究成果

(1) 戦略意識に関する研究：戦略意識モデルを拡張し、認知、行動意識、および成果 (目標達成) の 3 つのレベルからモデルを構築し、これを分析したことでより示唆に富む研究成果を提示することができた。定量分析による結果はおおむね仮説どおりの結果を得たが、一部の反証結果から新たな発見事項が確認された。それは非財務的な行動意識 (具体的には、患者満足や患者プロセスに対する改善意識) が多面的な目標達成度合いに結びつかないという事実である。この点は、管理会計システムの活用方法によっては組織成員の非財務的な行動の動機づけに影響を及ぼさない可能性があるという既存研究の発見事項に合致しており、これを個人の心理構造的な側面から実証的に確認できたことは理論的に大きな意義があると考えられた。また、

アンケート調査組織での経年的な調査データが蓄積されたことによって、財務意識や非財務意識の経年変化についてその傾向の実態を確認することができた。当該データを今後の追加的な経年調査に結びつけることで、管理会計システムの活用方法の変化と行動意識の変化との関係を分析することが可能となると考えられる。

(2) 患者満足度に関する研究：当該研究はBSCにおける患者の視点に焦点を当て、患者への価値提案と患者の行動意識との関係を分析したものである。具体的な分析モデルとしては、待ち時間、接遇、サービス品質、および地域連携に対する価値提案と患者の行動意識との関係である。リサーチサイトを敬愛会中頭病院およびちばなクリニックとし、先行調査と合わせて4期間にわたる調査データを分析した。当該研究の発見事項としては、接遇およびサービス品質に満足している患者ほど、継続的利用や他者への紹介といった行動意識が高いことがわかった。他方で、待ち時間および地域連携に満足しているかどうかは、患者の行動意識にほとんど影響を及ぼしていないことがわかった。患者の視点における価値提案を考慮する際に、とくに接遇およびサービス品質に焦点を当てた戦略目標の設定、またはこれらの改善を重視することが有効であるといえる。

(3) チーム学習における管理会計システムの意義に関する研究：当該研究は管理会計システムがトランザクティブ・メモリー・システムに及ぼす影響を考察するために、先行研究の文献調査に基づき、管理会計担当者を含むチームを前提とした新しい分析フレームワークを構築し、今後それを経験的に研究するための指針を示すことを目的とした。このために、トランザクティブ・メモリー・システムに関する管理会計研究および心理学研究を網羅的に検討した。構築した分析フレームワークでは、知識利用者であるライン担当者と知識の保有者である管理会計担当者が管理会計システムを活用することでトランザクティブ・メモリー・システムが機能し、管理会計に関する知識や情報が共有化されることを示した。また、このときトランザクティブ・メモリー・システムが効果的に機能するための要因が、チームのタイプ、タスクのタイプ、および知識の内容であると考え、各要因について今後実態調査を行いながら検討する必要があると述べた。また、当該フレームワークをもとに、管理会計知識および管理会計情報の共有・活用を促進する管理会計システムが組織においてトランザクティブ・メモリー・システムの発生、およびそれに続くチーム業績の改善にどのような影響を及ぼしうるのかという問題についても今後経験的な観点から分析していきたいと考えている。

<引用文献>

西居 豪、バランスト・スコアカード研究の系譜と展望、会計学研究所報、25号、2011、pp. 1-116

Henri, J.-F., Management Control Systems and Strategy: A Resource-based Perspective, Accounting, Organizations and Society, Vol. 31, No. 6, 2006a, pp. 529-558

Henri, J.-F., Organizational Culture and Performance Measurement Systems, Accounting, Organizations and Society, Vol. 31, No. 1, 2006b, pp. 77-103

Widener, S.K., An Empirical Analysis of the Levers of Control Framework, Accounting, Organizations and Society, Vol. 32, No. 7-8, 2007, pp. 757-788

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計4件)

渡邊 直人、戦略意識および心理要因が職員満足度に及ぼす影響 福井県済生会 病院における事例、医療バランスト・スコアカード研究、査読有、第11巻、2014、pp. 83-92

渡邊 直人、バランスト・スコアカードにおける多面的目標達成に対する心理構造の分析 福井県済生会病院の事例研究、企業会計、査読無、第66巻、2014、pp. 125-131

渡邊 直人、妹尾 剛好、管理会計システムがトランザクティブ・メモリー・システムに与える影響 文献レビューに基づく考察、原価計算研究、査読有、第38巻、2014、pp. 105-114

渡邊 直人、多面的目標達成に対する心理構造の特性 福井県済生会病院の事例研究、原価計算研究、査読有、第37巻、2013、pp. 99-110

[学会発表](計4件)

渡邊 直人、患者への価値提案が患者の行動意識に及ぼす影響 敬愛会の事例分析、日本医療バランスト・スコアカード研究学会、2014年10月18日、京都テルサ(京都府)

渡邊 直人、職員満足度と戦略意識および心理要因との関係、日本医療バランスト・スコアカード研究学会、2013年11

月9日、松山市コミュニティーセンター
(愛媛県)

妹尾 剛好、渡邊 直人、管理会計がト
ランザクティブ・メモリー・システムに
与える影響の考察、日本原価計算研究学
会、2013年8月30日、専修大学(神奈
川県)

渡邊 直人、多目標達成に対する心理構
造の特性 福井県済生会病院の事例
研究、日本原価計算研究学会、2012年9
月8日、横浜国立大学(神奈川県)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

渡邊 直人 (WATANABE, Naoto)
大東文化大学・経営学部・講師
研究者番号：70434272