

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 28 年 6 月 7 日現在

機関番号：15401

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2013～2015

課題番号：25380506

研究課題名(和文) サービス業における人材マネジメント・モデル構築に関する研究

研究課題名(英文) Research on development of human resource management system in service industries.

研究代表者

原口 恭彦 (HARAGUCHI, YASUHIKO)

広島大学・社会(科)学研究科・教授

研究者番号：20343452

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,700,000円

研究成果の概要(和文)：本研究はサービス業を対象に、高品質サービスの提供を可能にする「統合型組織能力」の実現に、いかなるマネジメント・モデルが適切であるかについての解明を行うことを目的としている。理論的検討並びに質的・量的調査結果分析の結果、サービス業における組織統合能力の特性、それを促進する人的資源管理施策や職務設計、さらには組織内における諸活動などが具体的に明らかにされた。特に、製造業と異なる特徴を持つ点があることも解明された。これら国内調査で明らかにされた点について、海外に進出した日系企業を対象に調査・分析を実施した。その結果、同様の傾向が海外日系企業においても見られることが明らかにされた。

研究成果の概要(英文)：This study aims for development of human resource management system in service industries. We performed theoretical review and performed a qualitative and quantitative research afterwards. As a result, we were able to identify the ability of integrated organization in service industry. In addition, we identified a human resource administration measure or duties design to promote the above-mentioned characteristic. Furthermore, we made clear that we were observed in the Japanese company where this discovery fact went into abroad.

研究分野：経営学

キーワード：人的資源管理 統合型組織能力 サービス業 日系企業

1. 研究開始当初の背景

自動車をはじめとするインテグラル型アーキテクチャを必要とする製品設計や生産工程を組織に抱えるアッセンブリー産業は、日本企業が競争優位を保っているセクターとして確立されている。藤本(2006)は、この競争優位性の源泉には、「統合型組織能力」が存在していることを主張した。この組織能力は、部門間・組織間調整や情報移転の円滑化を促す事に寄与しており、それが高品質と低コスト生産の実現に寄与しているのである。そこでは、情報フローや技術移転の実態、部門間・組織間の調整の実態などが明らかにされ大きな成果を上げてきた。

一方、サービス業に関しては、経営成果を顧客満足と捉え、それに寄与する諸変数の特定に関する研究が展開され、サービス・プロフィット・チェーン(Heskett,1994)のフレームワークに基づく、態度変数の特定が行われてきた。しかし、この分野の研究は、態度変数を特定するに留まっている。唯一、Heskettら(1994)は、「社内サービスの質」向上の仕組みとして、いくつかのマネジメント施策を提示しているが、概念的なものに終始し、施策の同時的効果を無視したものとなっており、実証研究に耐えうるものではない。ゆえに、顧客満足を実現するマネジメント施策の特定に関しては充分に行われていないのが現状である。つまりサービス業に関しては製造業モデルに基づいた諸研究とは異なり、マネジメント施策、組織統合能力、経営成果との関係を実証研究は貧弱な状況にあるといえる。

2. 研究の目的

サービス業には、製造業とは異なる製品特性が存在する。それは、サービスが、形を有していない無形性(intangibility)、生産と消費が同時に発生する同時性(inseparability)、品質を標準化することが難しい異質性(heterogeneity)、保存ができない消滅性(perishability)といった特性を持つ。サービス業は、製造業と異なり技術的不確実性は削減されるが、それ以上に上記の特性から来る社会的な不確実性を内包している。それゆえ、製造業を対象とした既存研究とは異なる結果をもたらす可能性がある。このような特性を踏まえた上で、サービス業における、高品質サービスを実現する「統合型組織能力」を促進するマネジメント・モデルの探索を本研究の目的とする。

3. 研究の方法

理論的検討、質的調査、量的調査を行った。理論的検討では、人的資源管理分野及び組織行動分野における既存研究に加え、生産システム分野及びサービスマーケティング分野における検討も行った。

質的調査、量的調査では、複数企業の経営者、管理者、一般従業員を対象にインタビュー調査ならびに質問紙調査を実施した。

4. 研究成果

理論的検討並びに質的・量的調査結果分析の結果、サービス業における人材マネジメントにおいては、職務の相互依存や従業員同士の相互交流が活発に見られることや従業員の感情的側面により活用する必要があることなどが明らかにされた。より具体的には、以下の5点に要約可能な点が解明された。

(1) サービス業における組織統合能力として、個人レベルの協調行動に加え、集団レベルでの情報交換行動が重要である。

(2) それを促進するために、人事制度的な人的資源管理施策に加え職務設計が重要である。

(3) 人的資源管理施策としての教育訓練が特に重要である。また、職務設計として自律性はそれほど重要では無いのに対し、有意義性が非常に重要である。

(4) 組織的施策として、社会的サポート、特に上司によるサポートは非常に重要である。

(5) このような傾向は、アジアに進出している海外日系企業においても同様に見られる。

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19件)

福間隆康(2016)「知的障がい者の仕事への動機づけに関する事例研究—承認の方法を中心に」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』第65巻, pp.73-81.(査読有)

福間隆康(2016)「介護職の自律性と職務満足との関連—能力と組織風土によるモデレート効果」『広島大学マネジメント研究』第17号, pp.1-12.(査読有)

原口恭彦(2015)「介護事業所における内部育成志向人的資源施策が離職意思に与える影響に関する考察—組織コミットメントによる間接効果の検討—」『介護経営』第9巻, pp. 33-42.(査読有)

光山誠・原口恭彦(2015)「介護福祉士志望者の学習意欲に与える要因の日本・ベトナム比較—進路意思決定の困難さと労働価値観に着目して—」『介護経営』第9巻, pp. 43-52.(査読有)

福間隆康(2015)「介護福祉士の職務満足・組織コミットメント・サービスの質に関する実証分析」『高知県立大学紀要. 社会福祉学部

編』64号, pp.33-55.(査読有)

原口恭彦(2015)「介護事業所の人事戦略と経営」『広島大学マネジメント学会ディスカッション・ペーパー』, 2015-10 pp.1-24.(査読無)

原口恭彦・光山誠・堀田彩(2015)「介護事業所運営法人A社モラル調査分析」『広島大学マネジメント学会ディスカッション・ペーパー』, 2015-14, pp.1-31.(査読無)

福間隆康(2015)「障がい者の雇用と企業の人的資源管理システム—特例子会社10社の事例分析」『J C-N E T会議』p.126.(査読無)

福間隆康(2015)「障がい者の動機づけと企業の就労支援に関する研究—特例子会社による事例分析」『第23回職業リハビリテーション研究・実践発表会発表論文集』pp.54-55.(査読無)

福間隆康(2015)「障がい者の雇用管理に関する予備的考察」『広島大学マネジメント学会ディスカッションペーパー』2015・20, pp.1-22.(査読無)

原口恭彦(2014)「職務特性が組織市民行動に与える影響に関する研究」『経営教育研究』第17巻第1号, pp.65-74.(査読有)

福間隆康・原口恭彦(2014)「キャリア志向と人的資源管理との適合:介護サービス組織のケアワーカーを対象とした定量的分析」『高知県立大学紀要』第63号, pp.87-102.(査読有)

仙波亮一・原口恭彦(2014)「新たな組織機能障害行動尺度の開発と信頼性」『広島大学マネジメントレビュー』No.10, pp.1-12.(査読無)

福間隆康(2014)「人的資源管理施策が職務パフォーマンスに与える影響—組織コミットメントの媒介効果と個人-職務適合の調整効果」『経営学論集』第84集, pp.1-12.(査読無)

新井智・原口恭彦(2013)「組込みソフトウェア技術者における業績予測とコンピテンシー特性」『日本経営システム学会誌』, Vol.29 No.3, pp.217-224.(査読有)

原口恭彦(2013)「職務特性とOCBの直接効果に関する分析—A社のケース—」『広島大学マネジメント学会ディスカッション・ペーパー』, 2013-25, pp.1-10.(査読無)

原口恭彦(2013)「職務特性とOCBの直

接効果に関する分析—B社のケース—」『広島大学マネジメント学会ディスカッション・ペーパー』, 2013-26, pp.1-22.(査読無)

山中伸彦(2013)「21世紀型中小企業と我が国中小企業の組織革新:中同協『企業変革支援プログラム』Step1 回答企業に関する分析」『企業環境研究年報』第18号, pp.1-20.(査読無)

福間隆康(2013)「サービスの質が利用者満足度に及ぼす影響—高齢者デイサービスセンターの利用者を対象とした実証研究」『介護福祉学』第20巻第1号, pp.15-22.(査読有)

[学会発表](計9件)

原口恭彦(2015)「海外日系企業のHRMが従業員行動に与える影響に関する考察—タイ日系企業のケースから—」第89回日本経営学会全国大会(熊本学園大学), 2015年9月4日.

原口恭彦(2015)「介護事業所における離職意思に影響を与える人的資源管理の検討」日本介護経営学会第11回学術大会(川越プリンスホテル), 2015年11月15日.

Fujisawa, H., & Haraguchi, Y.(2015) “The effect of Motivation for Learning and Class Attitude on Career Decision-Making Self Efficacy, ” (Education: Pathways that Lead Individuals to Construct Career and Life), IAEVG 2015 World Conference in Tsukuba, Ibaraki: Tsukuba International Congress Center, 2015.9.21.

福間隆康(2015)「障がい者の雇用と企業の新しい人的資源管理システム—特例子会社8社の事例分析」日本社会福祉学会第62回秋季大会(早稲田大学)2015年9月20日.

福間隆康(2015)「障がい者の動機づけと企業の就労支援に関する研究—特例子会社による事例分析」第23回職業リハビリテーション研究・実践発表会(東京ビッグサイト), 2015年11月12日.

福間隆康(2015)「障がい者の雇用と企業の人的資源管理システム—特例子会社10社の事例分析」J C-N E T会議(大妻女子大学), 2015年3月8日.

江口圭一・原口恭彦(2014)「看護師の学習意欲についての研究」日本労務学会第44回全国大会(北海学園大学), 2014年7月21日.

福間隆康(2014)「職務自律性が職務満足

に与える影響—能力と組織風土のモデレート効果に注目して」日本労務学会第 44 回全国大会（北海学園大学），2014 年 7 月 21 日。

福間隆康（2013）「人的資源管理施策が組織パフォーマンスに与える影響—組織コミットメントの媒介効果と個人-職務適合の調整効果」日本経営学会第 87 回大会（関西学院大学），2013 年 9 月 5 日。

〔図書〕（計 4 件）

原口恭彦（2015）「海外日系製造業における人的資源管理」日本経営診断学会編『経営診断の体系-1』同友館 pp.127-pp.137。

原口恭彦（2014）「組織市民行動」開本浩矢編著『入門組織行動論（第 2 版）』中央経済社，pp. 77-92。

原口恭彦（2014）「人的資源開発」上林憲雄・平野光俊・森田雅也編著『現代人的資源管理』中央経済社，pp. 100-111。

原口恭彦（2014）「職務行動促進モデルの国際比較 - 日本とタイにおける製造業労働者を対象に - 」広島大学マネジメント研究センター編『連携による知の創造』白桃書房，pp. 20-22。

〔産業財産権〕

出願状況（計 件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
出願年月日：
国内外の別：

取得状況（計 件）

名称：
発明者：
権利者：
種類：
番号：
取得年月日：
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1)研究代表者

原口 恭彦（HARAGUCHI YASUHIKO）
広島大学・大学院社会科学部研究科・教授
研究者番号：20343452

(2)研究分担者

福間 隆康（FUKUMA TAKAYASU）

高知県立大学・社会福祉学部・講師

研究者番号：30410509

山中 伸彦（YAMANAKA NOBUHIKO）

立教大学・ビジネスデザイン研究科・准教授

研究者番号：40339594

(3)連携研究者

（ ）

研究者番号：