

若者における個人特性が，職務満足に与える影響の検討

2013年3月

大阪大学大学院 経済学研究科

石井 航平

要旨

サービス・プロフィット・チェーンモデルにおいて、従業員満足と企業の収益性が、従業員ロイヤルティ、顧客満足、顧客ロイヤルティによる媒介を通して因果連鎖で結びついているとし、企業全体の利益を向上させるためには、まず、企業内部の従業員に対する内部サービス品質をインターナルマーケティングにより向上させ、職務満足を上げる必要がある。そこで、従業員満足と顧客満足の密接な繋がりに留意した上で、顧客満足に繋がるよう、インターナルマーケティングを積極的に導入し、従業員の職務満足や組織コミットメントといった組織態度を向上するための方法を多方面から模索していくことがますます重要になっていくと考えられる。

一方、近年、若年層を中心に欧米のごとく転職の自由化が進み、就業に対する考え方が以前に比べ大きく変化している。転職自体の善し悪しは一概には判断出来ないが、転職理由として、個人と組織や仕事とのギャップが挙げられていることが数多く指摘されている。このことは、若年労働者においては今後のキャリア形成、企業側においては採用にかかるコストで双方にとって望ましくないと考えられる。

また、同じような上司と部下とのコミュニケーションについても、その受け取り方や満足度が個人のパーソナリティ傾向によって差異があると推測されるため、個人のパーソナリティ傾向が組織態度に与える影響を検討しておく必要があると考えられる。

そこで、本研究では若年労働者のパーソナリティを中心とした個人特性が従業員の内発的／外発的動機付けによる職務満足および組織コミットメントに与える影響について検討している。

本研究では従業員の職務満足に関する代表的尺度である **MSQ** をもとに一般的職務満足、内発的および外発的動機付けによる職務満足の諸側面から検討している。本研究での分析の特徴は、内発的および外発的動機付けの因子的な構成要素を導出することで、それらの動機付けが職務満足の知覚に与える影響力をより詳しく検討することを試みているところにある。次に、従業員のパーソナリティ傾向と組織態度（職務満足、組織コミットメント、離職意図）との関係性をデモグラフィック要因も考慮しつつ相関分析、 χ^2 検定、 t 検定により検討する。最後に、予測可能性を探るために、パーソナリティ傾向と職務満足との因果関係、職務満足と組織コミットメントの因果関係を回帰分析により検討する。

本研究において、職務満足を多面的に検討することで、若年労働者の個人特性は内発的／外発的動機付けによる満足に影響を与えること、また、外発的動機付けによる満足と組織コミットメントに強い影響関係があることが見出された。したがって、若年労働者の場合、組織コミットメントを向上させるためには内発的／外発的動機付けによる満足を向上させる必要があり、とりわけ組織コミットメントに強い影響を与える外発的動機付けによる満足の向上が鍵となると考えられる。

目 次

第1章 はじめに

第2章 理論（職務満足）

第1節 職務満足の2要因説（動機付け要因／内発的動機付けによる満足，
衛生要因／外発的動機付けによる満足）

第2節 職務満足とパーソナリティ傾向の関係

第3節 職務満足と組織コミットメントの関係

第3章 研究方法

第1節 サンプル及び手続き

第2節 測定尺度

1. 職務満足
2. パーソナリティ傾向
3. 組織コミットメント
4. 離職意図

第4章 分析結果

第1節 記述統計分析

第2節 パーソナリティ傾向と組織態度

1. パーソナリティ傾向と組織態度の連関
2. パーソナリティ傾向の差と組織態度の関係
3. パーソナリティ傾向と職務満足との因果関係

第3節 デモグラフィック要因と組織態度

1. デモグラフィック要因と組織態度の連関
2. デモグラフィック要因と組織態度の関係
3. パーソナリティ傾向・デモグラフィック要因と職務満足との因果関係

第4節 職務満足と組織コミットメントの因果関係

第5章 おわりに

第1節 本研究の意義

第2節 今後の課題

参考文献

添付資料

第1章 はじめに

近年の日本産業は、欧米と等しく、第三次産業の比率が高く、GDPに占める産業の構成割合の推移を概観すると、2008年には69.6%も占めており、その中に含まれるサービス業の割合は35.9%にも及ぶ（厚生労働省，2011）。経済のサービス化が進む中で、全ての経済活動は、その比重に違いはあるが、人との関わりが重要となるサービス面と製造面の両方を併せ持っており（Tebou, 2007）、顧客と従業員が直接接する機会が更に増えるといわれている。

1990年代以降、顧客満足が高いほど顧客ロイヤルティが高くなり、それが結果的に企業の採算性へと結びつくという主張がなされてきた（Hallowell, 1996）。その顧客満足と正の関係にあるのが、従業員の顧客に対する態度であり、顧客に提供するサービス品質をいかに改善するかが、組織の最終的な収益に繋がると主張されてきた（Schmit & Allscheid, 1995）。更に、従業員の職務満足と顧客満足に正の関係があることが見出されており、特にこの関係はサービス業において顕著である（Brown & Mitchell, 1993; Homburg & Stock, 2004）。Heskettら（1994）はサービス・プロフィット・チェーンモデルにおいて、従業員満足と企業の収益性が、従業員ロイヤルティ、顧客満足、顧客ロイヤルティによる媒介を通して因果連鎖で結びついているとし、企業全体の利益を向上させるためには、まず、企業内部の従業員に対する内部サービス品質をインターナルマーケティングにより向上させ、職務満足を上げる必要があると主張している。この因果連鎖における媒介変数となっている従業員ロイヤルティと強く関連する帰属意識は、従業員の自信、会社の目的や価値の受け入れと関連しており、帰属意識が高まる程、従業員の意欲と努力が高くなるといわれており（Antoncicら，2011）、従業員ロイヤルティを上げることの重要性が窺える。更に、従業員ロイヤルティは職務満足からの影響を受けるため、職務満足なしには発達しないことが主張されている（Heskettら，1994）。実際に、職務満足の高い従業員は、顧客に対して高品質のサービスを提供することができるという確信を持ち顧客と接している（Schlesiger & Zornitsky, 1991）一方で、Russoら（1998）は、サービス・スタッフの不満足や情緒的緊張は顧客に感じ取られやすく、感情伝染が起き、顧客満足が低下すると報告しており、顧客に最も近い従業員の態度、満足・不満足が顧客満足に大きな影響を与えるかがわかる。このように、従業員満足と顧客満足の密接な繋がりに留意した上で、顧客満足に繋がるよう、インターナルマーケティングを積極的に導入し、従業員の職務満足や組織コミットメントといった組織態度を向上するための方法を多方面から模索していくことがますます重要になっていくと考えられる。

一方、我が国における伝統的な雇用形態は終身雇用であり、定年まで同一企業に留まることが前提とされてきた。しかし、近年では、例えば大卒の新卒社員の約3割が3年以内に離職していることや、「第二新卒」というコトバが一般的になっているように、若年層を中心に欧米のごとく転職の自由化が進み、就業に対する考え方が以前に比べ大きく変化し

ている。転職自体の善し悪しは一概には判断出来ないが、転職理由として、個人と組織や仕事とのギャップが挙げられていることが数多く指摘されている。このことは、若年労働者においては今後のキャリア形成、企業側においては採用にかかるコストで双方にとって望ましくないと考えられる。

また、同じような上司と部下とのコミュニケーションについても、その受け取り方や満足度が個人のパーソナリティ傾向によって差異があると推測されるため、個人のパーソナリティ傾向が組織態度に与える影響を検討しておく必要があると考えられる。

そこで、本研究では若年労働者のパーソナリティを中心とした個人特性が従業員の内発的／外発的動機付けによる職務満足および組織コミットメントにどのように影響を与えるかについて検討している。パーソナリティ傾向に関しては、Gosling, Rentfrow, & Swann (2003) によって構成された 10 項目で Big Five の 5 つの次元 (外向性, 協調性, 勤勉性, 神経症傾向, 開放性) を測定する Ten Item Personality Inventory (TIPI) の日本語版 (TIPI-J) (小塩ら, 2012) を使用する。こうした検討は、今日、就労形態も労働価値観も多様化している中で、採用人事、異動人事の際の参考となるだけでなく、従業員教育プログラム開発などに関する基礎的な知見となることが期待される。本研究における基本的なフレームワークは図 1 に要約した通りである。

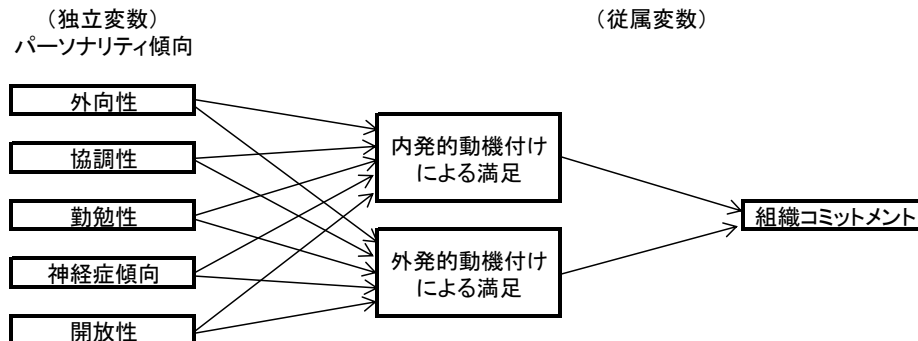


図 1 本研究における基本的な分析フレームワーク

第2章 理論（職務満足）

本研究では職務満足を内発的動機付けによる満足と外発的動機付けによる満足の2つの概念に分け、パーソナリティ傾向を中心とする若年労働者の個人特性がそれらの2つの職務満足に与える影響および組織コミットメントに与える影響について検討している。そこで、まず文献サーベイを通して、職務満足およびその動機付けに関する検討、そして職務満足とパーソナリティ傾向および組織コミットメントの関連性についての概念的、理論的な検討を行いたい。

第1節 職務満足の2要因説（動機付け要因／内発的動機付けによる満足，衛生要因／外発的動機付けによる満足）

従業員の職務満足理論として非常に広く知られているものに、Herzbergら(1959)の2要因説がある。これは、従業員は衛生欲求（外発的動機付け）と動機付け欲求（内発的動機付け）の2つの主要な欲求をもっていると仮定しているものである。衛生欲求は上司や対人関係、身体的な労働環境、給料、安定性といった仕事の状況に関連する衛生要因の充足によって満たされるもので、この要因が不足すると不満足が喚起される。たとえ衛生欲求が全て満たされたとしてもそれ自体だけで職務満足をもたらすことはできず、不満足要素を減らすことしかできないとされる。一方、動機付け欲求（内発的動機付け）は達成、責任、昇進といった仕事の性質や内容に関連する動機付け要因の充足により満たされるもので、職務満足をもたらすと主張されている。つまり、職務内容が職務満足をもたらす点と、職場環境や衛生要因が職務不満足をもたらす点と、満足と不満足は両極端にあるものではなく、満足の反対は満足の欠乏状態、不満足の反対は不満足のない状態であるという点が重要な示唆である。例えば、彼らは、動機付け欲求は満たされていないが衛生要因が満たされている従業員は職務に対して満足していない状態であり、動機付け欲求が満たされていても、衛生欲求が満たされていない従業員は、職務に対して不満足を抱いている状態であると説明している。この理論の主張として重要な事は、不満足をもたらさないよう職場環境や衛生要因を満たしたうえで、仕事内容に関する動機付け要因を満たすことが職務満足自体を上げる鍵となるということである。

1970年代以降、Herzbergら（1959）の2要因説は多くの研究者により注目され、実証研究が進められた。その結果、両要因が高い相関をもつことや、満足、不満足の両方と関連するといった批判なども受け、方法論、結果の解釈の問題点や、個人差の割引という課題も指摘されているものの、近年においても職務満足研究では、衛生要因／外発的動機付け、動機付け要因／内発的動機付けの2つの要因からその効果を検討しているものが多い（Furuhamら、2002）。例えば、Knop（1994）は、Herzbergら（1959）の2要因説の検証を行い、実際に職務満足は、内発動機付けと外発的動機付けによる満足の2つに大きく分かれること、そして、それらは次のような5つの下位要因に分類しうることを見出して

いる。すなわち、①内的な職務関係価値（実行の責任、意味のある仕事をしていることなど）、②内的な職務結果価値（仕事の状態、仕事をうまくこなしている認識など）、③外的な職務結果価値（休暇・年金などの利益、雇用の安定性など）、④外的な仕事関連価値（仕事の時間の融通、労働条件の良さなど）、⑤外的な人間関連価値（上司、同僚の満足や昇進など）である。その内の2つの内的要因は職務満足と、3つの外的要因は職務不満足と関連することを実証した。

第2節 職務満足とパーソナリティ傾向の関係

従業員の職務満足と個人のパーソナリティ傾向に影響関係があることは早くから予見されているが（Holland, 1973）、その関係を精査したものはまだ少ない。ワークモチベーション研究においてパーソナリティ傾向が重視されてきたのは2000年以降のことである（Furnham ら, 2009 ; Matzler & Renzl, 2007）。

パーソナリティ傾向は、Goldberg（1990）のビッグファイブ（神経症傾向、外向性、開放性、調和性、誠実性）を用いて検討するものが多い。それぞれ、神経症傾向は、不安、落ち込み、怒り、困惑、感情的、悩み、精神的に不安定な状態と関連する。外向性は、社交的で、積極的で、話し好きな傾向と関連する。開放性は創造性、教養、好奇心、独創性、寛大性、芸術的感覚と関連する。調和性の高い人は、温厚で、寛容で、礼儀正しく、協力的な傾向を持ち、誠実性の高い人は、信頼でき、責任があり、まじめで、勤勉で、成果志向の傾向を持つ（Barrick & Mount, 1991 ; Goldberg, 1990 ; Matzler & Renzl, 2007）。

Furnham ら（1999）は、外向性が高い従業員は職務の充実性に魅力を感じる一方で、神経症傾向が強い従業員は、外発的動機付け／衛生要因の魅力が高い職務を好む傾向があると報告している。さらに、Tokar ら（1998）は、外向性と低神経症傾向により職務満足を予測できると報告している。また、Matzler & Renzl（2007）は、神経症傾向は職務満足と負の関係にあり、調和性は正の関係にあると報告している。他方、Furnham ら（2002）は、誠実性と開放性が内的動機付け／外的動機付けによる満足と関連があると報告しており、統一的な見解は得られていないのが現状である。

第3節 職務満足と組織コミットメントの関係

職務満足と組織コミットメントは、組織関連文献に広く採用されており、業績や離職との関連が高いと報告されている。しかし、職務満足と組織コミットメントの関係に関しては、職務満足が組織コミットメントの先行要因であるという見解ばかりではなく、組織コミットメントの方が先行要因であるとかそれらには相互影響関係がある。さらに、それらは相互独立的であるという、それぞれ異なった主張がある（Martin & Bennett, 1996）。

Porter ら（1974）は、職務満足は現在の仕事に関連する要素に感情的に反応するものであるのに対し、組織コミットメントは組織全体への一般的な感情的反応を表すものであるとした上で、個人の仕事に対する欲求が満たされ職務満足が上がり、結果として特定の組

織への反応へと繋がるとしている。本研究では上述の筆者の分析のフレームワークに示している通り、職務満足は組織コミットメントの先行要因であるという見解を採用し、内発的および外発的動機付けによる職務満足と組織コミットメントの関係を検討している。

第3章 研究方法

本研究では、日本における若年労働者のパーソナリティ傾向を中心とした個人特性と職務満足（一般的満足／内的動機付け／外発的動機付け）、組織コミットメントとの関係性を検討している。ここでは従業員の職務満足に関する代表的尺度である MSQ（詳しくは下記の通り）をもとに一般的職務満足、内発的および外発的動機付けによる職務満足の諸側面から検討している。本研究での分析の特徴は、内発的および外発的動機付けの因子的な構成要素を導出することで、それらの動機付けが職務満足の知覚に与える影響力をより詳しく検討することを試みているところにある。次に、従業員のパーソナリティ傾向と組織態度（職務満足、組織コミットメント、離職意図）との関係性をデモグラフィック要因も考慮しつつ相関分析、 χ^2 検定、 t 検定により検討する。最後に、予測可能性を探るために、パーソナリティ傾向と職務満足との因果関係、職務満足と組織コミットメントの因果関係を回帰分析により検討する。

第1節 サンプル及び手続き

本研究では、調査対象を 30 歳未満の若年労働者とし、327 名に郵送によるアンケート票の送付とその回収という方法でデータが収集されている。有効回答は 113 通であった（有効回答率=34.6%）。調査期間は 2012 年 10 月 5 日（金）投函から 11 月 6 日（火）締切で行った。サンプルの内訳は男性 50 名、女性 63 名であった。また、平均年齢は 25.9 歳（SD = 2.0）であった。

第2節 測定尺度

1. 職務満足

職務満足尺度は、Weiss ら（1967）による MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) の短縮版の 20 項目（井出，2004 から引用）を使用し、1. 非常に不満足～7. 非常に満足の 7 件法にて回答させた。Weiss ら（1967）によると、MSQ は、Herzberg ら（1959）の 2 要因説をもとに内発的、外発的動機付けによる満足の 2 つ測定するためにデザインされたもので、全項目は一般的職務満足として 20 項目、内発的動機付けによる満足は 12 項目、外発的動機付けによる満足は 8 項目で構成されている。内発的な動機付けによる満足は自分自身の能力を発揮できる機会や自分の判断の自由度などに対する満足と関連し、外発的な動機付けによる満足は会社での人間関係や給料、労働条件、昇進・昇格などに対する満足と関連するとしている。

本研究においても、MSQ マニュアルに従い、一般的職務満足スコア、内発的／外発的動機付けによる満足に関して、それぞれ 20 項目、12 項目、8 項目の平均値を算出し各スコアとして使用した（各スコアの平均値、標準偏差、信頼性係数は表 5 を参照）。さらに、本研究では、賃金、職場環境、人事考課スタイルなどが変化した日本人従業員にとって、内発

的／外発的動機付けによる満足の知覚において、どちらの満足が一般的職務満足との関連が強いのか、そして、それぞれの動機付けを規定する下位因子はどのような構成になっているのかを把握するために、MSQにおける内発的／外発的動機付けによる満足の得点の算出に加え、新たに内発的／外発的動機付けによる満足に関して、別々に因子分析を実施した。まず、それぞれで最尤法バリマックス回転により因子分析を行い、スクリープロット法で固有値の減衰率を見た。内発的／外発的動機付けによる満足はそれぞれ、2因子が妥当と判断した。次に、因子負荷が0.45以下のものと因子負荷が2因子とも0.45を上回っているものを削除し、最尤法でバリマックス回転を実施したところ、削除された項目は、内発的動機付けによる満足では6項目（道德価値、社会貢献、多様性、能力発揮、達成、活動性）、外発的動機付けによる満足では2項目（会社の方針と実行、同僚）となった。まず、内発的動機付けによる満足の2因子については、第一因子の寄与率は21.6%、第二因子の寄与率は38.5%となり、それぞれ、第一因子は2項目（雇用安定、社会的地位）、第二因子は4項目（責任、独創性、権威、独立性）の因子負荷量が高かった。そのため、それぞれ内的な安定性満足、内的な仕事内容満足とネーミングした。それぞれの因子の信頼性係数は、 $\alpha = .76$ 、 $\alpha = .82$ であった（表1参照）。

表1 内発的動機付けによる満足項目の因子分析（バリマックス回転後）

	第一因子 (内的な安定性満足)	第二因子 (内的な仕事内容満足)
雇用安定	0.81	0.06
社会的地位	0.75	0.11
責任	-0.09	0.96
独創性	0.08	0.75
権威	0.13	0.69
独立性	0.22	0.57
説明率(%)	21.6	38.5

一方、外発的動機付けによる満足の2因子については、第一因子の寄与率は34.4%、第二因子の寄与率は35.2%で、それぞれ、第一因子は3項目（労働条件、給与、昇進・昇格）、第二因子は3項目（指導—人間関係、指導—専門性、承認）の因子負荷量が高かった。そのため、それぞれ外的な仕事結果満足、外的な上司との関係満足とネーミングした。それぞれの因子の信頼性係数は、 $\alpha = .86$ 、 $\alpha = .85$ であった（表2参照）。本研究では、この4つの因子に含まれる項目の平均を算出し、これ以降の分析に投入した。

次に、この4つの下位因子がそれぞれMSQの20項目から構成された一般的職務満足に対してどの程度の影響を与えるか把握するために、一般的職務満足を従属変数とした重回帰分析を行った。 β （標準偏回帰係数）を比較すると、内的な仕事内容満足と外的な上司との関係満足の影響が同程度でもっとも強く、次に、内的な安定性満足の影響が強かった。そして、外的な仕事結果満足が続くという結果となった。デモグラフィック要因（性別）

を考慮しても、似たような傾向がみられる。しかしながら、女性に関しては、内的な仕事内容満足と外的な仕事結果満足の間には若干の差がみられ、影響の強さに違いが感じられた。

表2 外発的動機付けによる満足項目の因子分析（バリマックス回転後）

	第一因子 (外的な仕事結果満足)	第二因子 (外的な上司との関係満足)
労働条件	0.84	0.21
給与	0.80	0.20
昇進・昇格	0.74	0.30
指導—人間関係	0.24	0.97
指導—専門性	0.18	0.81
承認	0.31	0.59
説明率(%)	34.4	35.2

表3 一般的職務満足を従属変数とした重回帰分析

	全体		性別			
	β	t	男性		女性	
	β	t	β	t	β	t
内的な安定性満足	0.33***	10.00	0.37***	6.75	0.30***	7.65
内的な仕事内容満足	0.38***	16.19	0.36***	11.05	0.43***	13.41
外的な仕事結果満足	0.24***	6.94	0.24***	4.19	0.18***	4.59
外的な上司との関係満足	0.37***	14.03	0.39***	10.85	0.36***	9.38
自由度調整寄与率(R ²)	0.95		0.96		0.95	

*p<.05; **p<.01; ***p<.001

2. パーソナリティ傾向（ビッグファイブ）

ビッグファイブ（Big-Five）は、Gosling, Rentfrow, & Swann（2003）によって構成された、10項目で5つの次元を測定するTen Item Personality Inventory（TIPI）の日本語版（TIPI-J）（小塩ら，2012）を使用した。5つの次元とは、外向性、協調性、勤勉性、神経症傾向、開放性である。パーソナリティスコア（採点方法は表4を参照）を算出し、これ以降の分析に投入した。

表4 パーソナリティスコアの採点方法

外向性	{項目1 + (8-項目6)}	/2
協調性	{(8-項目2) + 項目7}	/2
勤勉性	{項目3 + (8-項目8)}	/2
神経症傾向	{項目4 + (8-項目9)}	/2
開放性	{項目5 + (8-項目10)}	/2

3. 組織コミットメント

組織コミットメント尺度は、これまで多くの関連研究で使用されている Mowday ら(1979) による OCQ (Organizational Commitment Questionnaire) の 15 項目のうち逆転項目を除いた 9 項目を採用、訳出し、1.全くそうでない～7.非常にそうであるの 7 件法にて回答させた。この 9 項目は、それらの平均値を算出し、組織コミットメントスコアとして使用した。信頼性係数 α は 0.94 であった。この尺度は、組織に対する情緒的な組織コミットメントを測るものである。

4. 離職意図

職務満足と組織コミットメントは、離職意図と有意に負の関係があることが分かっているため (Tett ら, 1993), 本研究でもその関係性を確認するため, Robbins (1998) による離職意図尺度の 3 項目を採用し、1.全くそうでない～7.非常にそうであるの 7 件法にて回答させた。この 3 項目はそれらの平均値を算出し、離職意図スコアとして使用した。信頼性係数 α は 0.92 であった。

第5章 分析結果

第1節 記述統計分析

表5に、今回使用した各尺度の平均、標準偏差、信頼性係数を示し、各変数間のピアソンの積率相関係数を表6に示す。まず、従業員の個人特性とほかの変数との相関を見ていく。デモグラフィック要因（年齢）と有意な相関関係にあったものを見ると、内的な仕事内容満足と正の相関、パーソナリティ傾向の開放性とは負の相関があった。パーソナリティ傾向と職務満足（一般的／内発的／外発的動機付けによる満足）との相関を見ると、外向性は、一般的、外発的動機付けによる満足と正の相関がみられた。勤勉性は、一般的、内発的動機付けによる満足と正の相関があった。また、神経症傾向は、一般的、内発的動機付けによる満足と負の相関があった。次に、職務満足と他の変数との相関で特徴的なものを挙げる。まず、一般的職務満足は、外発的動機付けによる満足よりも内発的動機付けによる満足との相関が高い。さらに、内発的動機付けによる満足の2つの因子（内的な安定性満足と内的な仕事内容満足）のうち、内的な安定性満足の方が一般的職務満足との相関が高い。一方、外発的動機付けによる満足の2つの因子（外的な仕事結果満足、外的な上司との関係満足）では、外的な上司との関係満足の方が一般的職務満足との相関が高い。また、職務満足と組織コミットメントとの相関関係では、一般的職務満足との相関が高く、次いで外発的動機付けによる満足、内発的動機付けによる満足となっている。

表5 各尺度の平均、標準偏差、信頼性係数

尺 度	項目数	平均値	標準偏差	α 係数
一般的職務満足	20	4.81	0.84	0.90
内発的動機付けによる満足	12	5.00	0.85	0.84
外発的動機付けによる満足	8	4.52	1.00	0.85
内的な安定性満足	2	4.66	1.45	0.76
内的な仕事内容満足	4	4.99	1.14	0.82
外的な仕事結果満足	3	3.86	1.43	0.86
外的な上司との関係満足	3	4.60	1.26	0.85
組織コミットメント	9	4.60	1.39	0.94
離職意図	3	2.74	1.65	0.92
外向性	2	4.85	1.41	0.49
協調性	2	5.54	1.05	0.27
勤勉性	2	5.04	1.25	0.54
神経症傾向	2	3.13	1.17	0.35
開放性	2	5.69	0.94	0.17

N=113

表 6 変数間の相関関係

No	変数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	年齢	—														
2	一般的職務満足	0.07	—													
3	内発的動機付けによる満足	0.16	0.94***	—												
4	外発的動機付けによる満足	-0.07	0.90***	0.70***	—											
5	内的な安定性満足	0.05	0.75***	0.68***	0.71***	—										
6	内的な仕事内容満足	0.29**	0.63***	0.77***	0.35***	0.19*	—									
7	外的な仕事結果満足	-0.06	0.75***	0.57***	0.84***	0.76***	0.21*	—								
8	外的な上司との関係満足	-0.05	0.78***	0.61***	0.85***	0.44***	0.39***	0.48***	—							
9	組織コミットメントスコア	-0.01	0.79***	0.69***	0.77***	0.64***	0.37***	0.68***	0.64***	—						
10	離職意図スコア	-0.06	-0.71***	-0.63***	-0.69***	-0.61***	-0.32***	-0.66***	-0.53***	-0.81***	—					
11	外向性	-0.10	0.21*	0.12	0.28**	0.08	0.03	0.24*	0.16	0.20*	-0.18	—				
12	協調性	-0.06	0.14	0.14	0.12	0.03	0.06	0.03	0.20*	0.00	0.05	0.05	—			
13	勤勉性	0.04	0.20*	0.28**	0.05	0.01	0.37***	0.05	0.04	0.19*	-0.14	0.06	0.20*	—		
14	神経症傾向	-0.02	-0.21*	-0.22*	-0.15	-0.05	-0.25**	-0.14	-0.13	-0.24*	0.16	-0.21*	-0.21*	-0.42***	—	
15	開放性	-0.22*	0.16	0.07	0.24**	0.12	-0.06	0.26**	0.10	0.21*	-0.18	0.48***	0.05	0.23*	-0.22*	—

N=113 *p<.05;**p<.01;***p<.001

第 2 節 パーソナリティ傾向と組織態度

1. パーソナリティ傾向と組織態度の連関

パーソナリティ傾向（ビッグファイブ）の高低（平均値以上か以下か）と組織態度の高低（平均値以上か以下か）に連関があるかどうか χ^2 検定を行った。なお、職務満足に関しては、3つの検討（一般的／内発的／外発的動機付けによる満足）に加え、今回新たに分析に加えた内発的／外発的のそれぞれの要因である4つの因子（内的な安定性満足，内的な仕事内容満足，外的な仕事結果満足，外的な上司との関係満足）に関しても有意な差があるのか検討を行った。その結果，全てのパーソナリティ傾向の高低と組織態度の高低に連関が認められた。外向性の高低に関しては，外発的動機付けによる満足と外的な上司との関係満足で連関がみられ，協調性の高低に関しては，一般的職務満足で連関がみられた。また，勤勉性の高低では，内発的動機付けによる満足と組織コミットメントとの連関がみられ，神経症傾向に関しては，外発的動機付けによる満足との連関がみられた。最後に，開放性に関しては，外発的動機付けによる満足，組織コミットメント，離職意図と連関がみられた（詳しくは表7を参照されたい）。

表 7 パーソナリティ傾向と組織態度の高低の連関 (χ^2 検定)

		一般的職務満足	内発的動機付けによる満足	外発的動機付けによる満足	内的な安定性満足	内的な仕事内容満足	外的な仕事結果満足	外的な上司との関係満足	組織コミットメント	離職意図		
パーソナリティ	外向性	有意差なし	有意差なし	$\chi^2=4.13, df=1$ $p<.05$	有意差なし	有意差なし	有意差なし	$\chi^2=3.88, df=1$ $p<.05$	有意差なし	有意差なし		
	高	高	高	高	高	高	高	高	高	高		
	低	低	低	低	低	低	低	低	低	低		
	高低	×	×	41(65) 23(46)	22(35) 27(54)	×	×	×	43(68) 25(50)	20(32) 25(50)	×	×
	協調性	$\chi^2=5.32, df=1$ $p<.05$	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	
	高	高	高	高	高	高	高	高	高	高		
	低	低	低	低	低	低	低	低	低	低		
	高低	41(69) 26(48)	18(31) 28(52)	×	×	×	×	×	×	×	×	
	勤勉性	有意差なし	$\chi^2=5.15, df=1$ $p<.05$	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	$\chi^2=4.38, df=1$ $p<.05$	有意差なし	
	高	高	高	高	高	高	高	高	高	高		
	低	低	低	低	低	低	低	低	低	低		
	高低	×	42(70) 26(49)	18(30) 27(51)	×	×	×	×	×	40(67) 25(47)	20(33) 28(53)	×
神経症傾向	有意差なし	有意差なし	$\chi^2=3.97, df=1$ $p<.05$	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし		
高	高	高	高	高	高	高	高	高	高			
低	低	低	低	低	低	低	低	低	低			
高低	×	×	22(46) 42(65)	26(54) 23(35)	×	×	×	×	×	×		
開放性	有意差なし	有意差なし	$\chi^2=6.90, df=1$ $p<.01$	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	有意差なし	$\chi^2=5.87, df=1$ $p<.05$	$\chi^2=6.78, df=1$ $p<.01$		
高	高	高	高	高	高	高	高	高	高			
低	低	低	低	低	低	低	低	低	低			
高低	×	×	42(68) 22(43)	20(32) 29(57)	×	×	×	×	42(68) 23(45)	20(32) 28(55)	19(31) 28(55)	43(69) 23(45)

N=113 * $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$. 数字はN数、()内はパーセンテージを表す

2. パーソナリティ傾向の差と組織態度の関係

χ^2 検定より、パーソナリティ傾向（ビッグファイブ）においては、全てにおいて、組織態度が異なることが示唆された。そこで、各パーソナリティの高低により、どのように組織態度が異なるか把握するため、 t 検定による有意差の検討を行った（表 8～表 12）。外向性の高い人の方が低い人よりも有意に外発的動機付けによる満足が高く、Welch の検定により離職意図は低かった。協調性に関しては有意差がみられなかった。勤勉性の高い人は低い人よりも内的な仕事内容満足が高かった。神経症傾向の高い人は低い人よりも Welch の検定において内的な仕事内容満足が高かった。また、開放性の高い人は低い人よりも外発的動機付けによる満足、外的な仕事結果満足、組織コミットメントがそれぞれ高かった。

表 8 外向性による差の検定 (t検定)

	外向性	N	平均値	標準偏差	t値	自由度	P値
一般的職務満足	高	63	4.89	0.79	1.18	111	0.24
	低	50	4.71	0.90			
内発的動機付けによる満足	高	63	5.02	0.81	0.18	111	0.86
	低	50	4.99	0.91			
外発的動機付けによる満足	高	63	4.71	0.94	2.30	111	0.02 *
	低	50	4.29	1.04			
内的な安定性満足	高	63	4.65	1.38	-0.11	111	0.92
	低	50	4.68	1.54			
内的な仕事内容満足	高	63	4.95	1.09	-0.40	111	0.691
	低	50	5.04	1.21			
外的な仕事結果満足	高	63	4.04	1.33	1.54	111	0.13
	低	50	3.63	1.54			
外的な上司との関係満足	高	63	4.80	1.22	1.93	111	0.06
	低	50	4.35	1.28			
組織コミットメント	高	63	4.77	1.37	1.50	111	0.14
	低	50	4.38	1.39			
離職意図	高	63	2.44	1.41	-2.18(-2.11)	111	0.03(0.04) *
	低	50	3.11	1.86			

表 9 協調性による差の検定 (t検定)

	協調性	N	平均値	標準偏差	t値	自由度	P値
一般的職務満足	高	59	4.91	0.86	1.27	111	0.21
	低	54	4.71	0.82			
内発的動機付けによる満足	高	59	5.11	0.82	1.35	111	0.18
	低	54	4.89	0.88			
外発的動機付けによる満足	高	59	4.61	1.07	0.94	111	0.35
	低	54	4.43	0.92			
内的な安定性満足	高	59	4.67	1.46	0.04	111	0.97
	低	54	4.66	1.45			
内的な仕事内容満足	高	59	5.09	1.09	1.04	111	0.30
	低	54	4.87	1.20			
外的な仕事結果満足	高	59	3.94	1.45	0.62	111	0.54
	低	54	3.77	1.42			
外的な上司との関係満足	高	59	4.75	1.29	1.32	111	0.19
	低	54	4.44	1.23			
組織コミットメント	高	59	4.60	1.50	0.03	111	0.98
	低	54	4.60	1.27			
離職意図	高	59	2.89	1.75	0.99	111	0.32
	低	54	2.58	1.52			

表 10 勤勉性による差の検定 (t検定)

	勤勉性	N	平均値	標準偏差	t値	自由度	P値
一般的職務満足	高	60	4.90	0.81	1.17	111	0.24
	低	53	4.71	0.87			
内発的動機付けによる満足	高	60	5.13	0.76	1.74	111	0.08
	低	53	4.86	0.93			
外発的動機付けによる満足	高	60	4.55	1.05	0.25	111	0.80
	低	53	4.50	0.95			
内的な安定性満足	高	60	4.73	1.33	0.54	111	0.59
	低	53	4.58	1.59			
内的な仕事内容満足	高	60	5.24	0.97	2.59	111	0.01 *
	低	53	4.70	1.26			
外的な仕事結果満足	高	60	3.93	1.42	0.55	111	0.59
	低	53	3.78	1.45			
外的な上司との関係満足	高	60	4.62	1.33	0.13	111	0.89
	低	53	4.86	1.20			
組織コミットメント	高	60	4.81	1.40	1.73	111	0.09
	低	53	4.36	1.34			
離職意図	高	60	2.55	1.64	-1.31	111	0.19
	低	53	2.96	1.65			

表 11 神経症傾向による差の検定 (*t*検定)

	神経症傾向	N	平均値	標準偏差	t値	自由度	P値
一般的職務満足	高	48	4.66	0.89	-1.64	111	0.10
	低	65	4.92	0.80			
内発的動機付けによる満足	高	48	4.83	0.94	-1.85	111	0.07
	低	65	5.13	0.76			
外発的動機付けによる満足	高	48	4.41	1.01	-1.09	111	0.28
	低	65	4.61	0.99			
内的な安定性満足	高	48	4.66	1.63	-0.05	111	0.96
	低	65	4.67	1.31			
内的な仕事内容満足	高	48	4.68	1.29	-2.49(-2.39)	111	0.01(0.02) *
	低	65	5.21	0.97			
外的な仕事結果満足	高	48	3.72	1.54	-0.87	111	0.39
	低	65	3.96	1.35			
外的な上司との関係満足	高	48	4.40	1.24	-1.44	111	0.15
	低	65	4.75	1.27			
組織コミットメント	高	48	4.31	1.47	-1.96	111	0.05
	低	65	4.82	1.29			
離職意図	高	48	2.97	1.82	1.25	111	0.21
	低	65	2.57	1.50			

表 12 開放性による差の検定 (*t*検定)

	開放性	N	平均値	標準偏差	t値	自由度	P値
一般的職務満足	高	62	4.94	0.86	1.86	111	0.07
	低	51	4.65	0.80			
内発的動機付けによる満足	高	62	5.09	0.89	1.18	111	0.24
	低	51	4.90	0.81			
外発的動機付けによる満足	高	62	4.73	1.04	2.42	111	0.02 *
	低	51	4.28	0.90			
内的な安定性満足	高	62	4.90	1.51	1.89	111	0.06
	低	51	4.38	1.33			
内的な仕事内容満足	高	62	4.98	1.22	-0.03	111	0.98
	低	51	4.99	1.05			
外的な仕事結果満足	高	62	4.18	1.53	2.68	111	0.01 **
	低	51	3.47	1.21			
外的な上司との関係満足	高	62	4.70	1.32	0.90	111	0.37
	低	51	4.48	1.19			
組織コミットメント	高	62	4.87	1.45	2.36	111	0.02 *
	低	51	4.27	1.24			
離職意図	高	62	2.49	1.75	-1.77	111	0.08
	低	51	3.04	1.47			

()はWelchの検定の数値

3. パーソナリティ傾向と職務満足との因果関係

上述の表 8～表 12 の *t* 検定により、パーソナリティの高低と職務満足に有意な関連があるものがみられた。そこで、ビッグファイブの 5 つのパーソナリティ傾向のうち、どの変数が職務満足に対して影響を与えるか調べるために、ステップワイズ重回帰分析により本研究で検討している職務満足（一般的・内発的／外発的動機付けによる満足および、下位要因）に特に重要な影響を与えるパーソナリティ傾向は何かを探索した（表 13 参照）。 β （標準偏回帰係数）を比較すると、パーソナリティ傾向は一般的職務満足、内発的動機付けによる満足、外発的動機付けによる満足に影響を与える一方で、内的な安定性満足に与える影響がかなり弱いことがみてとれる。

表 13 若年労働者におけるパーソナリティと職務満足との関係
(ステップワイズ重回帰分析)

従属変数	独立変数	β	t	R^{*2}
一般的職務満足	外向性	0.20*	2.13	0.06
	勤勉性	0.18*	1.99	
内発的動機付けによる満足	勤勉性	0.28**	3.08	0.07
外発的動機付けによる満足	外向性	0.28*	3.04	0.07
	勤勉性	0.35**	3.57	
内的な仕事内容満足	神経症傾向	-0.14	-1.45	0.15
	開放性	-0.17	-1.85	
	外向性	0.15	1.42	
外的な仕事結果満足	開放性	0.18	1.77	0.07
	外向性	0.15	1.65	
外的な上司との関係満足	外向性	0.15	1.65	0.05
	協調性	0.20*	2.12	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ R^{*2} =自由度調整寄与率

第3節 デモグラフィック要因と組織態度

1. デモグラフィック要因と組織態度の連関

上述のように、パーソナリティ傾向が組織態度に有意に影響を与えることが示唆されたが、これはあくまでも全体的傾向の把握であり、若年労働者のデモグラフィック要因を考慮する必要がある。そこで、性差と組織態度の高低（平均値以上か以下か）に連関があるか調べるため、 χ^2 検定を実施した。その結果、性差において組織態度の高低とは連関が認められなかった（表 14 参照）。

表 14 デモグラフィック要因と組織態度の高低の連関（ χ^2 検定）

		一般的職務満足		内発的動機付けによる満足		外発的動機付けによる満足		組織コミットメント		離職意図	
デモグラフィック変数	性差	有意差なし		有意差なし		有意差なし		有意差なし		有意差なし	
		高	低	高	低	高	低	高	低	高	低
	男性	×		×		×		×		×	
女性	×		×		×		×		×		

N=113 * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, 数字はN数

第4節 職務満足と組織コミットメントの因果関係

これまでの検討により、若年労働者の個人特性が特に職務満足に影響を与えることが見出された。最後に、職務満足のどの要素が組織コミットメントに対して強い影響を与える

かを調べるために、一般的職務満足は単回帰分析を行い、内発的／外発的動機付けによる満足、下位要因に関してはそれぞれ、重回帰分析、ステップワイズ法による重回帰分析を行い検討した。なお、組織コミットメントも職務満足同様、性差があるため、全体的傾向、性別に因果関係を検討した（表 15 を参照）。 β （標準偏回帰係数）を比較検討すると、全体的な傾向としては、一般的職務満足からの係数が高く、内発的動機付けによる満足より外発的動機付けによる満足からの影響が強い。また、外的な上司との関係満足が最も影響を与えていることが分かる。性別にみると、男性は内的な仕事内容満足からの影響がなく、内的な安定性満足の係数が有意となっていないのに対し、外的な上司との関係満足からの影響が強い。一方、女性は内的な安定性満足からの影響がなく、内的な仕事内容満足からの影響もあると考えられる。

表 15 若年労働者における職務満足と組織コミットメントとの関係

独立変数	全体			性別					
	β	t	R^2	男性			女性		
	β	t	R^2	β	t	R^2	β	t	R^2
一般的職務満足	0.79***	13.45	0.62	0.83***	10.28	0.68	0.76***	9.01	0.56
内発的動機付けによる満足	0.30***	3.69	0.63	0.28*	2.52	0.71	0.37**	3.12	0.56
外発的動機付けによる満足	0.56***	6.97		0.63***	5.71		0.46***	3.89	
内的な安定性満足	0.21*	2.32	0.61	0.28	1.84	0.67	-	-	0.56
内的な仕事内容満足	0.14*	2.12		-	-		0.27**	2.83	
外的な仕事結果満足	0.33**	3.49		0.35*	2.21		0.28*	2.68	
外的な上司との関係満足	0.33***	4.61		0.37***	3.97		0.41***	3.83	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$, R^2 =自由度調整寄与率

第6章 おわりに

第1節 本研究の意義

本研究では、パーソナリティ傾向を中心とした若年労働者の個人特性がどのような職務満足に影響を与えるのかを調べるために、まず、職務満足に関して、大きく2つの観点から検討した。具体的には、MSQによる職務満足の3方面（一般的職務満足、内発的／外発的動機付けによる満足）からの検討に加え、独自に、内発的／外発的動機付けによる満足を構成するそれぞれの下位因子を探索し、より多面的に従業員の職務満足の構造を検討した。

まず、職務満足の構造の理解においては、内発的動機付け／外発的動機付けによる満足の下位項目を探索したところ、それぞれ2つずつの下位因子（内的な安定性満足／内的な仕事内容満足、外的な仕事結果満足／外的な上司との関係満足）が抽出されること、それらが一般的職務満足に与える影響には相違があり、内的な仕事内容満足（責任、独創性、権威、独立性）と外的な上司との関係満足（指導一人間関係、指導一専門性、承認）の影響が同程度で最も強く、次に、内的な安定性満足（雇用安定、社会的地位）の影響が強く、そして、外的な仕事結果満足（労働条件、給与、昇進・昇格）の影響が4因子のうちで最も弱いことが示唆された。このことから、責任ある仕事を独創性、独立性を持ってできる機会、及び、組織内での存在意義を認識できる機会を提供するとともに、上司との関係性を向上することが職務満足を上げる鍵となることが示唆された。

さらに、若年労働者のパーソナリティ傾向と職務満足の影響関係を検討した結果、特徴として、パーソナリティ傾向は、内発的／外発的動機付けによる満足に対して影響を与える一方で、内的な安定性満足に与える影響は相対的に弱いことが理解できる。興味深い結果として、5つのパーソナリティ特性の中で特に外向性と勤勉性が職務満足に影響を与えていることが分かった。また、若年労働者においては、性別と職務満足に連関がみられないことも示唆された。

最後に、本研究で仮定されている職務満足が組織コミットメントの先行要因となる影響関係の検討の結果、外発的動機付けによる満足の方が内発的動機付けによる満足よりも組織コミットメントに与える影響が強いことが示唆された。この傾向は、性別においても共通しているが、男性は内的な仕事内容満足（責任、独創性、権威、独立性）からの影響がなく、内的な安定性満足（雇用安定、社会的地位）の影響が非常に弱いのにに対し、女性は内的な安定性満足（雇用安定、社会的地位）からの影響はないが、内的な仕事内容満足（責任、独創性、権威、独立性）からの影響があることが示唆された。また、先行研究である若年労働者に限定しない諸上（2012）の研究では、従業員の内発的動機付けによる満足が組織コミットメントに強い影響を与えるという報告があり、全従業員と若年労働者では組織コミットメントに影響を与える職務満足が若干異なるということが示唆される。

本研究において、職務満足を多面的に検討することで、若年労働者の個人特性は内発的

／外発的動機付けによる満足に影響を与えること、また、外発的動機付けによる満足と組織コミットメントに強い影響関係があることが見出された。したがって、若年労働者の場合、組織コミットメントを向上させるためには内発的／外発的動機付けによる満足を向上させる必要があり、とりわけ組織コミットメントに強い影響を与える外発的動機付けによる満足の向上が鍵となると考えられる。そのため、若年労働者の個人特性に考慮する必要があり、外発的動機付けによる満足を上げるための下位因子である2因子の中でも影響が強いと考えられる外的な上司との関係満足を向上するために、上司の部下に対する接し方を向上させるだけでなく、上司の判断能力の向上に力を注ぐこと、仕事に対する賞賛などが重要となると考えられる。

さらに、パーソナリティ傾向のデータ収集に関しては、従来の日本において広く使用されてきた NEO-FFI（下仲ら，1999）とは違い、TIPI-Jを使用したことで調査費用が抑えられる。また、項目数も60項目から10項目に減らすことができるため被験者への負担も減らすことができると考えられる。

第2節 今後の課題

今回得られたデータは一定の示唆は得られたものの、調査対象者が限定的で今回の知見を一般化するには限界がある。現在の労働市場における、多様性のある職場環境を反映させるためには、本研究で若年労働者の個人特性として検討を行ったパーソナリティ傾向、性別の違いのみでなく、雇用状態、職種、既婚・未婚、育児負担の有無、価値観やライフスタイルの違いとの関連を比較検討できるような大規模なサンプリングが必要となると考えられる。さらに、国際的な比較研究による一般性の検証も必要であろう。

本研究においては、若年労働者のパーソナリティ傾向を中心とする個人特性が職務満足や組織コミットメントに影響を与えていることが理解された。パーソナリティ傾向の中では外向性の高さが職務満足に非常に重要なプラスの影響を与えており、また、勤勉性も重要な影響を与えていることが分かった。こうした知見は採用人事、異動人事の際の重要な示唆を与えることは間違いないであろう。しかし、就労形態も労働価値観も多様化している今日、パーソナリティ傾向を含めた職場における多様性の管理にはより新しい発想が求められているのではないかと考えられる。すなわち、今日のように市場や技術の変化の激しい時代にあっては、様々な職能をもつ多様な人材を擁することが望ましいと考えられるが、その場合にはパーソナリティ傾向からの影響を超克した人材の確保と適材適所の配置が求められるのではないだろうか。ますます多様性を増すことが予想される職場環境におけるワークモチベーション研究の進展が望まれるところである。

参考文献

- Antoncic, J. A., & Anroncic, B, (2011) “Employee Loyalty and its Impact On Firm Growth”, *International Journal of Management & Information Systems*, Vol.15, No.1, pp.81-87.
- Barrick, M. R. & Mount, M. K., (1991) “The Big Five Personality Dimensions and Job Performance : A Meta-Analysis”, *Personnel Psychology*, Vol.44, pp.1-26.
- Brown, K. and T. Mitchell, (1993) “Organizational Obstacles : Links with Financial Performance, Customer Satisfaction, and Job Satisfaction in a Service Environment.”, *Human Relations*, Vol.46, No.6, pp.725-57.
- Costa, T., McCrae, R. & Day, D, (1991) “Facet Scales for Agreeableness and Conscientiousness : A Revision of the NEO Personality Inventory”, *Personality and Individual Differences*, Vol.12, pp.887-898.
- Furnham, A., FordnL. & Ferrari, K, (1999), “Personality and Work Motivation”, *Personality and Individual Differences*, Vol.26. pp.1035-1043.
- Furnham, A., Petrides, K. V., Jackson, C. J., and Cotter, T, (2002), “Do Personality Factors Predict Job Satisfaction?”, *Personality and Individual Differences*, Vol.33, pp.1325-1342.
- Furnham, A., Eracleous, A. and Premuzic, C. (2009), “Personality, Motivation and Job Satisfaction : Hertzberg Meets the Big Five”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol.24, No.8, pp.765-779.
- Goldberg, L. R. (1990), “An Alternative ‘Description of Personality’ : The Big-Five Factor Structure”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.59, No.6, pp.1216-1229.
- Hallowell, R. (1996), “The Relationships of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Profitability : An Empirical Study”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.7, No.4, pp.27-42.
- Heskett, J. L., Jones, T.O., Loyeman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994), “Putting the Service-Profit Chain to Work”, *Haevard Business Review*, March-April, pp.105-111.
- Holland, J. L. (1973), “Making Voacational Choicea : A Theory of Careers”, Englewood Cliffs, N. J. : Pretice-Haol.
- Homburg, C. and R. M. Stock. (2004), “The Link Between Salespeople’s Job Satisfaction and Customer Satisfaction in a Business to Business Context : A Dyadic Analysis”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.32, No.2, pp.144-158.
- 井出亘 (2004) 「仕事への動機付け」, 外島祐・田中堅一郎編, 『産業・組織心理学エッセンシャルズ』, ナカニシヤ出版, 1—30 項.

- Knoop, R. (1994), "Work values and job satisfaction", *Journal of Psychology*, Vol.128, pp.683-690.
- 厚生労働省 (2011)「平成 22 年版 労働経済の分析—産業社会の変化と雇用・賃金の動向—」(<http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/roudou/10/dl/02-1.pdf>)
- Martin, C. L. & Bennett, N. (1996), "The Role of Justice Judgments in Explaining the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment", *Group & Organization Management*, Vol.21, No.1, pp.84-104.
- Matzler, K., Renzl, B. (2006), "The Relationship between interpersonal trust, employee satisfaction, and employee loyalty", *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol.17, No.10, pp.1261-1271.
- Matzler, K., Renzl, B. (2007), "Personality Traits, Employee Satisfaction and Affective Commitment", *Total Quality Management*, Vol.18, No.5, pp.589-598.
- Mowday, T. R., Steers, M. R., & Porter, W. L. (1979), "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, pp.224-247.
- 小塩真司・阿部晋吾・カトローニ ピノ (2012), 「日本語版 Ten Item Personality Inventory (TIPI-J)作成の試み」『パーソナリティ研究』, 第 21 卷, 第 1 号, 40-52 頁.
- 諸上詩帆 (2009)「職場における上司の社会的パワーが従業員に与える影響に関する実証的研究—上司の SPB 及び侮辱的管理が従業員の組織態度に与える影響—」,『横浜商大論集』, 第 43 卷, 第 1 号, 187-209 頁.
- 諸上詩帆 (2010)「上司の使用するパワーと従業員の組織態度との関係分析における従業員のパーソナリティ及び回答バイアスの検討—ビッグファイブ, 離職者対現職者の比較を用いて—」,『横浜商大論集』, 第 43 卷, 第 2 号, 152-170 頁.
- 諸上詩帆 (2011)「職場における上司のパワーが従業員に与える影響の国際比較—日本と台湾における影響関係の比較—」,『横浜商大論集』, 第 44 卷, 第 2 号, 24-51 頁.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974), "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, pp.603-609.
- Schlesinger, L. A. & Zornitsky (1991), "Job Satisfaction, Service Capability, and Customer Satisfaction : An Examination of Linkages and Management Implications", *Human Resource Planning*, Vol.14, pp.141-.
- Schmit, M & Allscheid, S., (1995), "Employee Attitudes and Customer Satisfaction : Making Theoretical and Empirical Connections", *Personal Psychology*, pp.521-536.
- 下仲順子・中里克治・権藤恭之・高山緑 (1999), 「NEO-PI-R, NEO-FFI 共通マニュアル」, 東京心理
- Robbins, S. P. (1998), "Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Applications", Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

- Russo, J. E., M. G. Meloy and V. H. Medvec. (1998), "Predecisional Distortion of Product Information", *Journal of Marketing Research*, Vol.35, pp.438-452.
- Tebou, J (2007) 「サービス・ミックス」, 小山順子・有賀裕子訳, 『サービス・ストラテジ—価値優位のポジショニング—』, ファーストプレス, 45-66 頁.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993), "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover : Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings", *Personnel Psychology*, Vol.46, No.2, pp.259-293.
- Tokar, D., & Subich, L. (1997), "Relative Contribution of Congruence and Personality Dimensions to Job Satisfaction", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.50, pp.482-491.
- Weis, H., Davis, R., England, G., & Lofquit, L. (1967), "Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire". *Industrial Relations Center*, University of Minnesota.
- 諸上詩帆 (2012) 「従業員のパーソナリティ傾向を中心とした個人特性が, 内発的, 外発的職務満足に与える影響の検討」, 『横浜商大論集』, 第 46 巻, 第 1 号, 83-109 頁.

アンケート調査

性別：男—女

年齢：____歳

現在の仕事に関し以下の項目についてどのように感じていますか。次の 7 段階で答え、数字に○をしてください。

1.非常に不満足 2.不満足 3.やや不満足 4.満足か不満足かどちらとも決められない
5.やや満足 6.満足 7.非常に満足

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 1. いつも忙しく仕事ができること. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 2. 自分一人で仕事をする機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 3. ときどき違ったことをする機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 4. 地域で「一目置かれる人」になる機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 5. あなたの上司の部下への接し方. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 6. あなたの上司の判断能力. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 7. 良心に反しない行動をとれること. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 8. 雇用の安定という点から見たあなたの仕事. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 9. 他の人のためになることをする機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 10. 他の人にどうしたらよいかを教える機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 11. あなたの能力を生かせることをする機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 12. 会社の方針を実行するやり方. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 13. あなたの給与と仕事の多さの関係. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 14. 昇進・昇格の機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 15. 自分の判断の自由度の大きさ. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 16. 自分のやり方で仕事をすすめてみる機会. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 17. 労働条件. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 18. 同僚との人間関係. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 19. よい仕事をしたときのあなたへの賞賛. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |
| 20. 仕事から得る達成感. | 1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6 — 7 |

あなたの性格について次の7段階で答え、数字に○をしてください。

--

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1. 活発で、外向的だと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 2. 他人に不満をもち、もめごとを起こしやすいと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 3. しっかりしていて、自分に厳しいと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 4. 心配性で、うろたえやすいと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 5. 新しいことが好きで、変わった考えをもつと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 6. 控えめで、おとなしいと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 7. 人に気をつかう、やさしい人間だと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 8. だらしなく、うっかりしていると思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 9. 冷静で、気分が安定していると思う | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 10. 発想力に欠けた、平凡な人間だと思う | 1-2-3-4-5-6-7 |

次の質問に7段階で答え、数字に○をしてください。

1.まったくそう思わない 2.そう思わない 3.あまりそう思わない 4.どちらとも言えない 5.ややそう思う 6.そう思う 7.非常にそう思う
--

- | | |
|---|---------------|
| 1. この会社を成功させるためには、
通常期待されている以上の努力を進んで行う。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 2. この会社は働くのにとっても良い会社だと友人に話せる。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 3. この会社で働き続けるために
どのような仕事も引き受けるだろう。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 4. 私の価値観とこの会社の社風は非常に合っていると思う。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 5. この会社の一員であることを
他の人に誇りを持って言うことができる。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 6. この会社は、良い仕事をする上で
自分の最善のものを発揮させてくれる。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 7. 他の会社でなく、
この会社を選んで本当に良かったと思っている。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 8. 私は、この会社の将来のことが大変気になる。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 9. この会社は、
自分が仕事をするには、最も良い会社である。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 1. 私は、現在の組織を去ることに非常に考える。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 2. 私は、積極的に現在の組織の代わりを探している。 | 1-2-3-4-5-6-7 |
| 3. 現在の組織を去れるならばすぐに去るだろう。 | 1-2-3-4-5-6-7 |

謝 辞

課題研究の作成に当たり、数多くの方々のご指導、ご協力を賜りました。

大阪大学大学院経済学研究科の関口倫紀先生には、修士課程より熱心なご指導と温かい励ましをいただきました。同研究科の小林敏男先生、中川功一先生には、大変ご多忙の仲、指導教員を引き受けていただきました。細部にわたる丁寧なご指導、貴重なご意見、ご示唆をいただき、課題研究を完成させることができました。心より感謝申し上げます。

また、本研究の趣旨をご理解くださり、調査にご協力いただいた皆様に、厚くお礼申し上げます。

最後に、多大なサポートを下さった先輩、同輩、後輩の皆様、そして私の家族に心より感謝の意を表します。

平成 25 年 1 月 10 日

石井 航平