

組織コミットメント・満足度と サービス残業抑制の関係

指導教員名： 西村 孝史

氏名 : 坂本 拓也

枚数 : 28 枚

組織コミットメント・満足度と サービス残業抑制の関係

坂本 拓也

キーワード：組織コミットメント 満足度 サービス残業 コミットメントプロファイル

要約

近年、正規労働者だけでなくアルバイトにおいてもサービス残業は存在している。そこで、「正規労働者に比べると辞めやすい環境であるアルバイトにおいて、サービス残業を行ってしまう人の特徴は何か」という問題意識から、より心理的側面からの理由があると考え、「組織コミットメント」と「満足度」の面から分析した。その結果、以下の二点が明らかとなった。

一点目は、「情緒的コミットメント」が高い人ほどサービス残業をしていない傾向があり、「存続的コミットメント」と「規範的コミットメント」はサービス残業と関係が見られないという点である。二点目は、「人数・仲間満足度」が高い人ほどサービス残業をしていない傾向があり、「仕事・上司満足度」と「時給満足度」はサービス残業と関係が見られないという点である。本稿の最大の貢献は、研究の少ないアルバイトのサービス残業の問題に対して、心理的側面からの抑制要因を検討したことである。

目次

- I. 問題意識
- II. 残業とは
 - 1. 所定外労働
 - 2. 法定外労働(時間外労働)
 - 3. サービス残業
- III. 先行研究・仮説の導出
 - 1. 組織コミットメント
 - 1-1. 三次元組織コミットメント
 - 1-2. 仮説の導出
 - 2. 満足度
 - 2-1. 仮説の導出
- IV. 分析方法・質問項目
 - 1. 調査対象

2. 調査期間・質問項目

V. 分析結果

1. 相関分析・重回帰分析
2. 分析結果まとめ
3. コミットメントプロファイル
 - 3-1. クラスタ分析
 - 3-2. サービス残業との関係
 - 3-3. 規定要因
 - 3-4. コミットメントプロファイルのまとめ
4. 考察のまとめ

VI. 考察

1. 組織コミットメント
 - 1-1. 情緒的コミットメント
 - 1-2. 存続的コミットメント
2. 満足度
 - 2-1. 人数・仲間満足度
 - 2-2. 仕事・上司満足度
3. コミットメントプロファイル
 - 3-1. グループ 1
 - 3-2. グループ 2
 - 3-3. グループ 3

VII. インプリケーションと今後の課題

1. インプリケーション
2. 本研究の限界点・今後の課題

I. 問題意識

日本の GDP はアメリカ、中国に続き世界第 3 位に位置しており、日本の産業が世界的に見ても非常に活発であることがわかる。しかし、人口の多い国はまだあるにもかかわらずこの順位である裏には、多くの労働力が存在していることを忘れてはならない。

産業が活発である一方で、現代の日本では当たり前のように残業が行われているという事実もある。厚生労働省(2011)によると、平成 22 年における正社員一人当たりの所定外労働時間は 144 時間にも及んでいる。また、近年ではサービス残業の問題も出てきており、厚生労働省(2012)によると、平成 23 年 4 月から平成 24 年 3 月までの 1 年間で、1,312 企業に対して是正指導が行われ、対象労働者は 11 万 7,002 人に及んでいる。

所定外労働に関しては給料が支払われ、労働者の納得のいくものであれば問題はないが、サービス残業に関しては問題しかない。働いてもお金が出ないことなどあってはならず、

法律に違反しているサービス残業は根絶しなければならない問題である。しかし、サービス残業は企業からの報告義務はなく、上記のように是正を行って初めて外に知られる問題であるため、今回是正されなかった企業もあることが予想される。

サービス残業は是正対象になり、企業イメージを下げることになりかねないという大きなリスクを伴っていることから、サービス残業の抑制は企業視点から見てより一層力を入れるべき問題である。

同様に、労働者の視点から見てもサービス残業は重要な問題である。私の周りだけでもサービス残業を行っている人が多く、正規労働者だけではなく現在ではアルバイトでも起こっている。正規労働者がサービス残業を行う要因としては、「①社員の能力・行動、②管理職の管理行動、③労働時間制度の三つ」(広田, 2008)や「個人に課せられたノルマの達成」(三木, 2006)など、「本人の能力」や「上司の管理能力」などの能力面による見解が多く、残業をしている労働者の心理的側面からアプローチしている研究は少ない。しかし、アルバイトという正規労働者と比べると辞めやすい状況であるにもかかわらず、サービス残業を行ってしまうのは、組織や仕事、職場の人等に対する労働者の心理的側面からの要因も大きいことが予想される。そのため、本稿では組織や仕事、職場の人に対して関係のある組織コミットメントや満足度を取り上げる。

企業は、パフォーマンスの向上や労働者の企業への定着を高めるために、従業員の組織コミットメントや満足度を高める施策を導入しているところが多い。しかし、その施策により労働者の帰属意識や満足度を高めた結果、組織のためにサービス残業を行っているのであれば、それは必ずしも良い施策とは言えなくなってしまう。反対に、サービス残業を抑制しながらも、労働者のパフォーマンスを上げ帰属意識や満足度を高めることができるのであれば、とても優れた施策といえる。

本稿では、特にアルバイトにおけるサービス残業の発生に直接関わってくると考えられる労働者の心理的側面からパフォーマンスや帰属意識や満足度を高める「組織コミットメント」や「満足度」とサービス残業の関係を研究することで、サービス残業を抑制する要因を分析していく。

II. 残業とは

本稿では、残業について分析をしていくため、まずは残業の区別とその説明をする。残業には大きく分けて 2 種類ある。一つは給料の発生する「所定外労働」で、もう一つは給料の発生しない「サービス残業」である。前者のうち、所定労働時間を超えた労働のことを所定外労働と言い、その中でも法定時間を超える残業のことを法定外労働と言う。以下では、残業の種類ごとの説明をする(表 1)。

1. 所定外労働

あらかじめ定められていた労働時間のことを所定内労働といい、その時間を超えてさら

表 1 残業のまとめ

	所定内労働	所定外労働		サービス残業
労働時間	あらかじめ定められている労働時間(最大実働8hまで)	実働8h未満	実働8h以上(法定外労働)	所定内労働時間外(自宅での作業を含む)
給料(時給)	通常	通常	通常の125%	なし

に給料が支払われる残業のことを指す。

2. 法定外労働(時間外労働)

1日の労働時間は労働基準法によって上限が実働8時間と定められている。この時間のことを法定労働時間といい、法定労働時間を超えてさらに給料が支払われる残業のことを指す。所定外労働と重なる部分も多いが、所定外労働と異なるのは、法定外労働時間に対する給料は125%で支払わなければならないという点である。

3. サービス残業

サービス残業とは、上記の所定外労働と時間の考え方は同じであり、厚生労働省(2003)によると「所定労働時間外に労働時間の一部又は全部に対して所定の賃金又は割増賃金を支払うことなく労働を行わせること」と定義している。一般的に、サービス残業の発生は所定内労働の前後のみと思われがちであるが、仕事のために自宅で行う作業も含まれるということに注意が必要である。

Ⅲ. 先行研究・仮説の導出

1. 組織コミットメント

労働政策研究・研修機構(2012)によると、組織コミットメントは組織成員を組織に留めることをあらわす概念であり、Batemen & Strasser(1984)や Morris & Sherman(1981)の研究によると、組織コミットメントの高揚が組織成員のパフォーマンスや生産性の向上、欠勤や遅刻の減少と関係していることが判明している。

組織コミットメントの定義は複数あるが、Porter, et al.(1974)による「組織の目標・規範・価値観の受け容れ、組織のために働きたいとする積極的意欲、組織に留まりたいという強い願望によって特徴づけられる情緒的な愛着」という定義が長く使われてきた。しかし、現在は組織コミットメントをさらに多次元で捉えるようになってきている。橋本・唐沢・磯崎(2010)や 高木(2003)によると、組織コミットメントの概念研究の中で、近年もっとも注目されているモデルは、Allen & Meyer(1990)の提唱した、情緒的(affective)要素、規範的(normative)要素、存続的(continuance)要素の三概念で構成される三次元組織コミットメントである。

1-1. 三次元組織コミットメント

本研究では組織コミットメントとして Allen & Meyer(1990)によって提唱された三次元組織コミットメントを使用する。以下では、三次元組織コミットメントの三概念について説明をする。

情緒的コミットメントは、Porter, et al.(1974)が言う「ある特定の組織に対する個人の同一化および関与の強さ」や O'Reilly & Chatman(1986)が言う「職務・役割といった組織内の個別要素に対してではなく、組織全体への情動的な同一化および関与の強さ」、Meyer & Maltin(2010)が言う「対象への情緒的愛着と関与」のことである。つまり、主には組織に対する「同一化」、「関与の強さ」、「愛着」から「その組織に所属していきたい」と考える組織コミットメントである。

規範的コミットメントは、Allen & Meyer(1990)が言う「自分は組織に留まり、適応しなければならぬという義務感・規範意識」や田尾(1997)が言う「理屈抜きに組織にはコミットすべきであるといった、忠誠心」のことである。つまり、「義務感」、「道徳観」、「忠誠心」から「その組織に所属しているべきだ」と考える組織コミットメントである。

存続的コミットメントは、Reichers(1985)が言う「組織の一員であることの報酬と費用の関数」や田尾(1997)が言う「組織を辞める際のコストの知覚に基づくもの」のことである。さらに、この概念は Becker(1960)が「サイドベット理論」として掲示したものであり、他の組織に移った際に、個人が失う一連の給与と給付の総計のことを指している(田尾, 1997)。つまり、労働者がこのサイドベットに基づいて、「その組織に所属している必要がある」と考える組織コミットメントである。

1-2. 仮説の導出

表 2 は組織コミットメントをまとめたものである。労働政策研究・研修機構(2012)によると「高い情緒的コミットメントと規範的コミットメントは、高いパフォーマンスや組織内での良き市民としての行動に関係するが、存続的コミットメントはそれらと無関係もしくは負の関係にある。」としている。「良き市民」とは、遅刻や欠勤をしないことを指している。しかし、情緒的コミットメントが高いことで、一般的には問題とされるサービス残業でさえ企業のために行ってしまう逆機能もありうる。つまり、情緒的コミットメントが低い人は、良き市民としての行動をしないので、サービス残業もしない傾向にあるだろう。ここで、以下の仮説 1a を導出する。

仮説 1a: 情緒的コミットメントが低い人ほどサービス残業をしていない

また、存続的コミットメントにおいては、情緒的コミットメントとは逆に良き市民としての行動に関しては負の関係であるため、遅刻や欠勤をしやすということになる。そこで、存続的コミットメントが高い人は、企業のためにサービス残業を行うことはないと思

表 2 組織コミットメントのまとめ

概念	情緒的	規範的	存続的
下位概念	「同一化」 「関与の強さ」 「愛着」	「義務感」 「道德観」 「忠誠心」	「サイドベット」
感情	(組織や人が好きだから) 所属していきたい	理屈抜きで所属すべき	(辞めたほうが損失が大きいから) 所属している必要がある
高いパフォーマンスや 良き市民としての行動	正の関係		無関係or負の関係

Allen & Meyer(1990), O'Reilly & Chatman(1986), Reichers(1985), Porter, Steers, Mowday & Boulian(1974), Meyer & Maltin(2010)Becker(1960), 田尾(1997)を基に作成

えられるため、仮説 1b を導出する。

仮説 1b: 存続的コミットメントが高い人ほどサービス残業をしていない

2. 満足度

組織コミットメントとよく似た概念として満足度がある。しかし、似ているだけであり区別できることは Porter, et al.(1974)や Mathieu & Zajac(1990) など多くの研究で言われている。

Mowday, et al.(1979) は、組織コミットメントと満足度の違いを二点挙げている。一点目は、満足度は今現在携わっている仕事にかかわる固有の環境についての満足度であるのに対して、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反映するより広範なものであるという点である。

二点目は、組織コミットメントは時間的にみてより安定しているが、満足度は日々の出来事によって影響を受けやすいという点である。つまり、満足度は組織コミットメントのように組織に対して様々なものを考慮した上で決定されるような長期的な面ではなく、満足度を感じる対象のものが日々変化するものであるため短期的な面を持つものであると言える。

一方、サービス残業の発生には長期的な要因による発生だけでなく、短期的な要因によるものももちろん影響してくるだろう。いつも行われているような残業もあれば、その日のその時間になって初めて判明する残業もあるだろう。このように発生方法も様々である中、どのような満足度を持っている人がサービス残業を行っていないのかについて分析を行う。

2-1. 仮説の導出

アルバイトにとって、その企業の社員やアルバイトの先輩などの上司の存在は仕事をしていくにあたり重要な意味を持つ。アルバイトリーダーである人にとってもその上には社員という存在があり、アルバイトにおいても社員とアルバイトの先輩が上司になり、仕事をしていく上で指導をすることや命令が下すこと、仕事を分配することがあるからである。このように、上司の存在が重要なアルバイトにとって、仕事のできる上司の存在や上司との人間関係というのが仕事の遂行に大いに関わっていることが予想される。

「上司は仕事ができる人である」と思っている人ほど、上司の仕事遂行能力に満足していると判断して問題はないだろう。上司は仕事をアルバイトに分配することで、全体の仕事を効率良く終わらせる必要がある。ここで、仕事遂行能力が高い上司が効率的に仕事を分配することで、上司やアルバイトの終わらなかった仕事が他のアルバイトに回ってくるということも少ないだろう。

また、サービス残業が上司との人間関係に影響を与えるという因果の可能性もあるが、そもそも上司と満足できる人間関係であれば、サービス残業のような人間関係を壊しかねない要求をされることがないと考える。そこで、以下の仮説 2a を導出する。

仮説 2a: 上司に関する満足度が高いほどサービス残業をしていない

店舗の人数もアルバイトのサービス残業の発生に影響してくると考えられる。なぜなら、職場の合計人数が少ないことや、同じ時間に仕事をする人数が少ないと、一人当たりの負担を増やすことにつながり、仕事が時間内に終わらなければ残業にもなりかねないからである。人数という企業による操作がしやすい点によってサービス残業の発生に影響があるのであれば、早急に改善していく必要がある。

店舗の人数が多いほどサービス残業の発生する可能性は低いと考えられるが、この考え方では大企業ほどサービス残業をしていないと捉えることができってしまう。これが正しいと、無尽蔵にアルバイトを増やすことが解決策になってしまうため、現実的ではない。さらに、サービス残業は企業の規模にかかわらず発生している。そこで、企業毎に職場の規模が異なることを考慮し、本稿では実際の人数ではなく、より適した人数であるかということに注目する。適した人数かどうかは、アルバイトの「その店舗の人数」や「同じ時間に働いているアルバイトの人数」に対する満足度を用いる。「その店舗の人数」や「同じ時間に働いているアルバイトの人数」に対する満足度が高ければ、人数が充実していると考えて問題ないだろう。人数が充実していれば、仕事が個人に集中することがなくなり、時間内に終わらずサービス残業をするということが少ないと考える。以下、仮説 2b を導出する。

仮説 2b: 職場の人数に対する満足度が高いほどサービス残業をしていない

IV. 調査方法・質問項目

1. 調査対象

調査はアルバイト経験のある大学生・大学院生を対象とし、友人の協力により手渡しによるアンケート調査を行った。

並行して複数のアルバイトをしている者は、週の労働日数が最も多いアルバイトを想定するよう回答を求めた。また、調査期間中アルバイトをしていなかったものについても、以前していたアルバイトの中で週の労働日数が最も多かったものを想定するように回答を求めた。

2. 調査期間・質問項目

アンケートは11月中旬～12月上旬の約3週間で、大学生・大学院生101名(男性53名、女性48名)から回収をすることができた。そこからさらに、現在アルバイトをしていない回答者と記入漏れが多い、または不良回答をしたと思われる回答者を分析の結果から除外した結果、本研究で用いるサンプル数は合計84名である。

回答者の年齢は、18歳が1名、19歳が6名、20歳が8名、21歳が38名、22歳が27名、23歳が4名であり、21歳と22歳が全体の77%を占める結果となった。

職種は、飲食関係が33名、販売が3名、接客サービスが15名、塾講師・家庭教師が10名、事務が3名、軽作業・物流が1名、インストラクターと専門性が0名、その他が2名であり、飲食関係が全体の約40%を占める結果となった。

所属学部は、それぞれ法学・政策系が5名、経済・経営・商学系が47名、社会学系が2名、人文学系が24名、理工学系が4名、保健・医学系と生命科学系と建築系が0名、その他が2名であり、約98%が文系の学生という結果になった。

平均勤続月数は22.21ヵ月であり、一週間の平均勤務日数は3.51日である。また、一日の労働時間は、4h未満が19名、4h以上6h未満が42名、6h以上8h未満が10名、8h以上が13名であった。

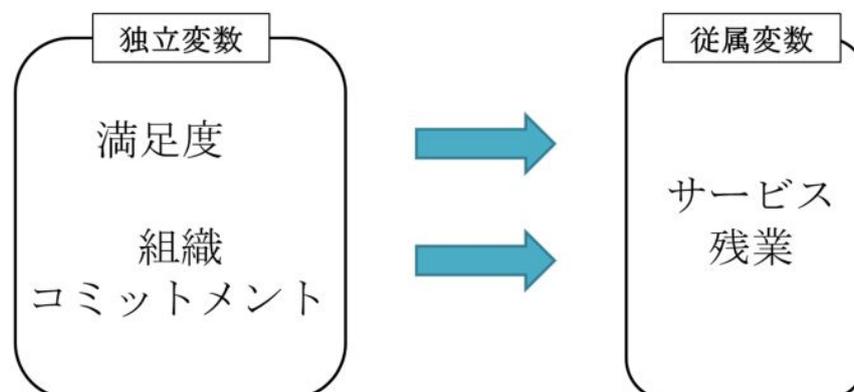
質問項目に関して、性格は和田(1996)、職務特性はHackman & Oldham(1976)、満足度は櫻木(2006)、組織コミットメントは日本労働研究機構(1999)を参考にし、適宜アルバイトに対応した質問項目に言葉を修正・追加して使用した。

V. 分析結果

本稿では、分析の枠組み(図1)に基づいて、組織コミットメント・満足度とサービス残業の関係进行分析する。使用する従属変数と独立変数は以下の通りである。

従属変数であるサービス残業については、サービス残業をどれくらいしているのかではなく、サービス残業経験の有無について分析をするため、従属変数としてはQ17「給料の発生する残業をしたことはありますか」の質問項目ではいと回答した人を1点、いいえと回答した人を2点する2点尺度を用いる。

図1 分析の枠組み



独立変数である組織コミットメントの尺度としては、日本労働研究機構(1999)を基に、情緒的コミットメントは Q29(1)「このアルバイト先の問題があたかも自分自身の問題であるかのように感じる」、Q29(2)「このアルバイト先の一員であることを誇りに思う」の2項目を用いた。

存続的コミットメントは Q29(3)「このアルバイト先を離れると自分がどうなるか不安である」、Q29(4)「今このアルバイトを辞めたら自分への損失が大きいのので、この先も勤めようと思う」の2項目を用いた。

規範的コミットメントは Q29(5)「このアルバイト先の人々に義理を感じるので、今辞めようとは思わない」Q29(6)、「今このアルバイトを辞めたら、罪悪感を感じるだろう」の2項目を用いた。

以上の質問項目において、それぞれ「1 全く当てはまらない—2 あまり当てはまらない—3 どちらでもない—4 少し当てはまる—5 かなり当てはまる」の5段階で回答を求めた。

この3つの組織コミットメントについてそれぞれ2項目ずつ信頼性分析を行ったところ全て $\alpha=0.6$ を下回ったため、今回は Q29(2)「このアルバイト先の一員であることを誇りに思う」を情緒的コミットメント、Q29(4)「今このアルバイトを辞めたら自分への損失が大きいのので、この先も勤めようと思う」を存続的コミットメント、Q29(5)「このアルバイト先の人々に義理を感じるので、今辞めようとは思わない」を規範的コミットメントとして分析を進めていく。

満足度の尺度は、櫻木(2006)を基に、Q28(1)「時給」、Q28(2)「労働時間」、Q28(3)「仕事内容」、Q28(4)「仕事上の責任」、Q28(5)「上司との人間関係」、Q28(6)「アルバイト仲間との人間関係」、Q28(7)「アルバイトの合計人数」、Q28(8)「同じ時間帯に仕事をするアルバイトの数」、Q28(9)「仕事の割り振り」の9項目を使用し、それぞれの質問項目において「1 かなり不満である—2 少し不満である—3 どちらでもない—4 まあ満足している—5 大変満足している」の5段階で回答を求めた。

アルバイトにおける満足度の構造を図るために、9項目に対し因子分析を行った。因子分

表 3 満足度の因子分析

回転後の成分行列

	成分		
	1	2	3
④仕事上の責任	.869	-.069	.114
⑤上司との人間関係	.740	.259	.083
③仕事内容	.709	.141	.241
⑨仕事の割り振り	.556	.287	.193
⑦アルバイトの合計人数	-.154	.843	.280
⑧同じ時間帯に仕事をするアルバイトの人数	.263	.692	-.094
⑥アルバイト仲間との人間関係	.379	.664	-.002
①時給	.104	-.023	.895
②労働時間	.335	.139	.663

因子抽出法: 主成分分析

回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

a. 5 回の反復で回転が収束

析は主成分分析を使用し、バリマックス回転後の因子負荷量が絶対値で 0.5 以上のものを使用した。その結果、満足度が三つの概念に分類された(表 3)。

第一因子は、Q28(4)「仕事上の責任」、Q28(5)「上司との人間関係」、Q28(3)「仕事内容」、Q28(9)「仕事の割り振り」の 4 項目から構成されるもので、これを「仕事・上司満足度」(クロンバックの $\alpha=0.759$ 、平均値=3.67、S.D.=0.76)と命名し、それぞれの質問項目の総和の平均を変数として使用する。

第二因子は、Q28(7)「アルバイトの合計人数」、Q28(8)「同じ時間帯に仕事をするアルバイトの人数」、Q28(6)「アルバイト仲間との人間関係」の 3 項目から構成されるもので、これを「人数・仲間満足度」(クロンバックの $\alpha=0.629$ 、平均値=3.67、S.D.=0.79)と命名し、それぞれの質問項目の総和の平均を変数として使用する。

第三因子は、Q28(1)「時給」、Q28(2)「労働時間」の 2 項目から構成されるものであるが、クロンバックの α が 0.6 を下回ったため、Q28(1)「時給」を「時給満足度」と命名し、使用する。平均値は 3.64、S.D.は 1.08 である。

1. 相関分析・重回帰分析

仮説 1, 2 を検討するにあたり、相関分析を行った結果が表 4 である。表 4 を見ると、組織コミットメントとサービス残業の発生においては、情緒的コミットメントが.223($p<.05$)で正の相関が見られ、存続的コミットメントについても.239($p<.05$)で正の相関が見られたが、規範的コミットメントについては相関がみられなかった。

表 4 サービス残業と組織コミットメント・満足度の相関関係

		組織コミットメント			満足度		
		情緒的	存続的	規範的	仕事・上司	人数・仲間	時給
Q23_サービス 残業の発生の 有無	Pearson の 相関係数	.223**	.239**	.056	.096	.235**	.162
	有意確率 (両側)	.047	.033	.620	.396	.036	.150
	度数	80	80	80	80	80	80

(1) *.05<p<.10; **.01<p<.05; ***p<.01

表 5 サービス残業の発生の有無を従属変数とした重回帰分析

独立変数	β	S. E.
情緒的コミットメント	.282*	.051
存続的コミットメント	.127	.044
規範的コミットメント	-.085	.048
仕事・上司満足度	-.095	.069
人数・仲間満足度	.246*	.065
時給満足度	-.036	.051
「あなたのアルバイト先におけるポジションについてお答えください」(Q10)	-.118	.048
合計勤続月数(Q13)	-.176	.004
F値	1.923*	
調整済みR ²	.085	

(1) 従属変数：「サービス残業の発生の有無」(Q23)(あり=1, なし=2)

(2) *.05<p<.10; **.01<p<.05; ***p<.01

満足度とサービス残業の発生においては、仕事・上司満足度と時給満足度に相関は見られなかったものの、人数・仲間満足度については.235(p<.05)で正の相関が見られた。

相関分析によって「情緒的コミットメント」、「存続的コミットメント」、「人数・仲間満足度」がそれぞれサービス残業と相関があることが判明した。

次に、因果関係を見るために、「サービス残業の発生の有無」を従属変数、組織コミットメントの3項目と満足度の3項目と Q10「あなたのアルバイト先におけるポジションについてお答えください」(「1 上司の指示に基づいて行動する—5 自らの判断で行動ができる」の5点尺度)、そして Q13「勤続月数」(実数)の全8項目を独立変数として重回帰分析を行った(表5)。

サービス残業の発生の有無に正の方向に有意な影響を与えていたのは、「情緒的コミットメント」の.282(p<.10)と「人数・仲間満足度」の.246(p<.10)であった。また「存続的コミットメント」は、サービス残業の発生の有無に有意な影響を与えていないことが判明した。

2. 分析結果まとめ

以上の分析の結果、仮説 2b のみ支持され、残りの仮説 1a、1b、2a は支持されなかった。また、仮説 1a は仮説と符号が逆の結果となった。

相関係数や重回帰分析の結果から、情緒的コミットメントと人数・仲間満足度は 10%水準ではあるものの、それぞれサービス残業の抑制に影響を与えており、その他の組織コミットメントや満足度は特にサービス残業と関係は見られなかった。

3. コミットメントプロファイル

ここまでは、個々の組織コミットメントとサービス残業の関係を見てきた。次はコミットメントプロファイルと言われる組織コミットメントの組み合わせによる違いを見ていく。これは、組織コミットメントを個別にとらえるのではなく、複数の組織コミットメントを組み合わせることにより、より正確に個々人の組織コミットメントを見ていくことができるというものである。どのようなコミットメントプロファイルがサービス残業を発生させているのか、または発生させていないかを分析し、次にそのコミットメントプロファイルを規定する要因についても分析する。

3-1. クラスタ分析

Allen & Meyer(1997)の 3次元概念を用いてコミットメントプロファイルを行うため、情緒的コミットメント、存続的コミットメント、規範的コミットメントの三概念をクラスタ分析にかけた。その結果、「情緒的コミットメント、存続的コミットメント、規範的コミットメントの全てが低い人の集まり」であるグループ 1 (n=17)、「規範的コミットメントは高く、存続的コミットメントは低く、情緒的コミットメントはその 2 つの中間に位置している人の集まり」であるグループ 2(n=16)、「情緒的コミットメント、存続的コミットメント、規範的コミットメントの全てが高い人の集まり」であるグループ 3(n=51)の全 3 グループ(表 6)に分かれたため、これらのグループとサービス残業の関係やそれぞれのグループに属する人の特性を見ていく。

3-2. サービス残業との関係

まず、グループ毎のサービス残業経験者の割合を見たところ、最も割合が高いのがグループ 2 の 46.7%であり、最も割合が低いのは、大きな差がなかったもののグループ 3 の 14.6%であった。このことから、組織コミットメントの各要素がバラついているよりも、高さに関係なく各要素が同程度の高さである方がサービス残業をしていないと言える(表 7)。

3-3. 規定要因

次に各グループの規定要因を探るために、性格(外向性、情緒安定性、開放性、誠実性、調和性)、職務特性(一貫性、完結性、技能単調性)、労働条件・環境(時給、週当たりの勤務

表 6 各コミットメントプロファイルの組織コミットメントの構造

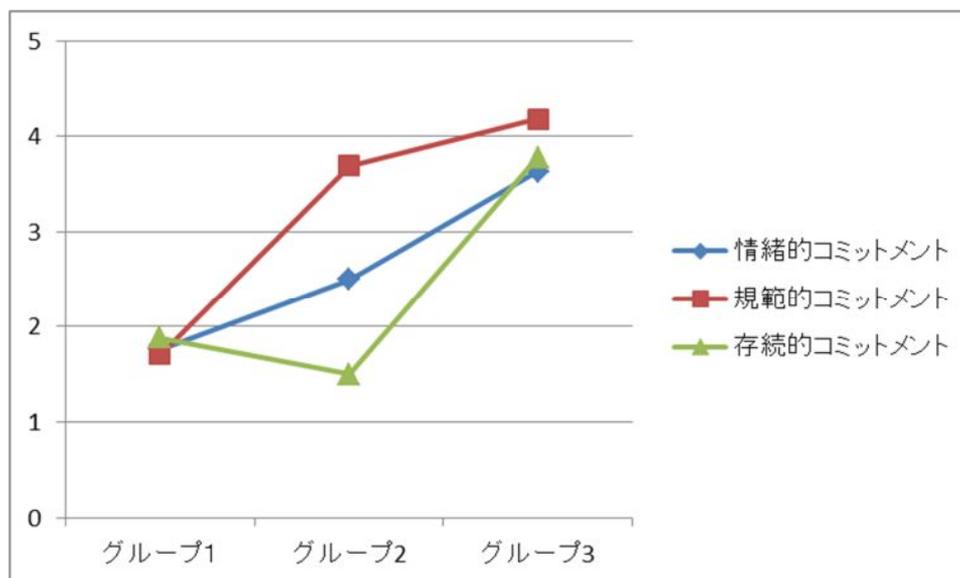


表 7 各コミットメントプロファイルとサービス残業の経験ありの割合の関係①

	n	サービス残業 経験あり(人)	サービス残業 経験なし(人)	サービス残業 経験ありの割合(%)
グループ1	17	3	14	17.6
グループ2	15	7	8	46.7
グループ3	48	7	41	14.6

※塗りつぶし…最大, ドット…最少

日数、一日の平均労働時間、職場規模)、満足度(仕事・上司、人数・仲間、労働条件)、その他の項目(アルバイト先におけるポジション、勤続月数)を比較する。

① 性格

性格の質問項目としては和田(1996)の質問項目を参考にし、Q5(1)「話好きである」、Q5(2)「活動的である」、Q5(3)「悩みがちである(逆転項目)」、Q5(4)「緊張しやすい(逆転項目)」、Q5(5)「好奇心が強い」、Q5(6)「想像力が豊かである」、Q5(7)「物事を計画的に行う」、Q5(8)「几帳面である」、Q5(9)「協力的である」、Q5(10)「素直である」の10項目を使用し、「1 全く当てはまらない—2 あまり当てはまらない—3 どちらでもない—4 少し当てはまる—5 かなり当てはまる」の5段階で回答を求めた。その中で、Q5(1)とQ5(2)の平均を外向性(平均値=3.57、S.D.=0.90)、Q5(3)とQ5(4)の平均を逆転させたものを情緒安定性(平均値=2.70、S.D.=1.02)、Q5(5)とQ5(6)の平均を開放性(平均値=3.63、S.D.=0.82)、Q5(7)とQ5(8)の平均を誠実性(平均値=3.12、S.D.=0.94)、Q5(9)とQ5(10)の平均を調和性(平均値=3.67、

S.D.=0.85)として使用した。

これらをグループごとで比較した結果は表 8 のようになった。外向性はグループ 1 が 3.53 で最も低く、グループ 2 が 3.6 で最も高い。情緒安定性平均はグループ 2 が 2.4 で最も低く、グループ 1 が 2.79 で最も高い。開放性平均はグループ 3 が 3.58 で最も低く、グループ 1 が 3.74 で最も高い。誠実性平均はグループ 1 が 2.97 で最も低く、グループ 2 が 3.47 で最も高い。調和性平均はグループ 2 が 3.33 で最も低く、グループ 3 が 3.76 で最も高い。

② 職務特性

職務特性の質問項目としては Hackman & Oldham(1976)の質問項目を参考にし、Q9(1)「ひとつのまとまった作業をはじめから終わりまで手掛けられる仕事である」、Q9(2)「仕事の進め方を自分で自由に決めることができる仕事である」、Q9(3)「きわめて単純で繰り返しの多い仕事である」の 3 項目を使用し、「1 全く当てはまらない—2 あまり当てはまらない—3 どちらでもない—4 少し当てはまる—5 かなり当てはまる」の 5 段階で回答を求めた。その中で、Q9(1)を完結性(平均値=3.52、S.D.=1.24)、Q9(2)を自律性(平均値=2.93、S.D.=1.37)、Q9(3)を技能単調性(平均値=3.20、S.D.=1.33)として使用した。

これらをグループごとに比較した結果は表 8 のようになった。完結性平均はグループ 1 が 3.18 で最も低く、グループ 3 が 3.67 で最も高い。自律性平均はグループ 3 が 2.75 で最も低く、グループ 2 が 3.5 で最も高い。技能単調性平均はグループ 2 が 2.5 で最も低く、グループ 1 が 3.71 で最も高い。

③ 労働条件・環境

労働日数/週と時給に関しては自由記述で回答を求めた。次に労働時間の質問に関しては労働基準法で定められている休憩時間を参考にし、Q15「1 日あたりの平均労働時間はどれくらいですか」に対して、「1 四時間未満—2 四時間以上六時間未満—3 六時間以上八時間未満—4 八時間以上」の 4 段階で回答を求めた。最後に職場規模の質問に関しては Q8「アルバイト先の店舗の人数はおおよそ何人ですか」に対して「1. 10 人以下—2. 11 人～30 人—3. 31 人～50 人—4. 51 人～100 人—5. 101 人以上」の 5 段階で回答を求めた。

これらをグループごとに比較した結果は表 8 のようになった。平均労働日数/週はグループ 3 が 3.37 日で最も少なく、グループ 2 が 4.06 日で最も多い。労働時間平均はグループ 1 が 1.82 で最も低く、グループ 3 が 2.39 で最も高い。時給平均はグループ 1 が 1006.25 円で最も低く、グループ 3 が 1108.24 で最も高い。

④ 満足度

満足度の項目に関しては上記通りである。

これらをグループごとに比較した結果は表 8 のようになった。仕事・上司満足度平均はグループ 2 が 3.42 で最も低く、グループ 3 が 3.82 で最も高い。人数・仲間満足度平均は

グループ 2 が 3.38 で最も低く、グループ 3 が 3.84 で最も高い。時給満足度平均はグループ 1 が 2.94 で最も低く、グループ 3 が 3.96 で最も高い。

⑤ その他の項目

ポジションの質問項目としては、Q10「あなたのアルバイト先におけるポジションについてお答えください」を使用し、「1 上司の指示に基づいて行動する—5 自らの判断で行動ができる」の 5 段階で回答を求めた。次に、勤続月数の質問項目は自由記述で回答を求めた。

これらをグループごとに比較した結果は表 8 のようになった。ポジション平均はグループ 1 が 3 で最も低く、グループ 2 が 3.68 で最も高い。勤続月数平均はグループ 1 が 16 カ月で最も少なく、グループ 3 が 23.84 カ月で最も多い。

3-4. コミットメントプロファイルのまとめ

サービス残業をする傾向にあるのがグループ 2 であり、残りの 2 グループはしない傾向にある。さらに、各々のグループを規定する要因を分析した結果をまとめたものが表 9 である。

グループ 1 が他のグループよりも高い値は、「情緒安定性」、「開放性」、「技能単調性」であり、低い値は、「外向性」、「誠実性」、「完結性」、「労働時間」「時給」「職場規模」「時給満足度」「ポジション」「勤続月数」であった。

表 8 各コミットメントプロファイルと「性格」「職務特性」「労働条件・環境」「満足度」「その他の項目」の平均値比較

		グループ1	グループ2	グループ3
性格	外向性	3.53	3.6	3.57
	情緒安定性	2.79	2.4	2.75
	開放性	3.74	3.7	3.58
	誠実性	2.97	3.47	3.07
	調和性	3.68	3.33	3.76
職務特性	完結性	3.18	3.43	3.67
	自律性	2.94	3.5	2.75
	技能単調性	3.71	2.5	3.25
労働条件・環境	労働日数/週(日)	3.41	4.06	3.37
	労働時間	1.82	2	2.39
	時給(円)	1006.25	1050.31	1108.24
	職場規模	2.06	2.31	2.37
満足度	仕事・上司満足度	3.47	3.42	3.82
	人数・仲間満足度	3.45	3.38	3.84
	時給満足度	2.94	3.38	3.96
その他の項目	ポジション	3	3.68	3.5
	勤続月数(ヵ月)	16	23	23.84

※塗りつぶし…最大, ドット…最少

表 9 コミットメントプロファイルのまとめ

	特徴		サービス残業発生の割合
グループ1	高い	「情緒安定性」「開放性」「技能単調性」	低い(しない傾向)
	低い	「外向性」「誠実性」「完結性」 「労働時間」「時給」「職場規模」 「労働条件満足度」「ポジション」「勤続月数」	
グループ2	高い	「外向性」「誠実性」「自律性」 「労働日数/週」「ポジション」	高い(する傾向)
	低い	「情緒安定性」「調和性」「技能単調性」 「仕事・上司満足度」「人数・仲間満足度」	
グループ3	高い	「調和性」「完結性」「労働時間」 「時給」「職場規模」「仕事・上司満足度」 「人数・仲間満足度」「労働条件満足度」「勤続月数」	低い(しない傾向)
	低い	「開放性」「自律性」「労働日数/週」	

グループ2が他のグループよりも高い値は、「外向性」、「誠実性」、「自律性」、「労働日数/週」、「ポジション」であり、低い値は、「情緒安定性」、「調和性」、「技能単調性」、「仕事・上司満足度」、「人数・仲間満足度」であった。

グループ3が他のグループよりも高い値は、「調和性」、「完結性」、「労働時間」、「時給」、「職場規模」、「仕事・上司満足度」、「人数・仲間満足度」、「時給満足度」、「勤続月数」であり、低い値は、「開放性」、「自律性」、「労働日数/週」であった。

VI. 考察

1. 組織コミットメント

1-1. 情緒的コミットメント

分析結果から、仮説1a「情緒的コミットメントが低い人ほどサービス残業をしていない」は支持されなかったが、「情緒的コミットメントが高い人ほどサービス残業をしていない」という結果になった。

組織コミットメントは長期間の積み重ねで形成されていくものである。また、高木(2003)が「職場での良好な人間関係が、組織への情緒的なコミットメントを高める」と述べているように、情緒的コミットメントの形成の前提には職場への人間関係や信頼というものも含まれる。そのため、時間をかけ良い人間関係を構築したり、組織と労働者に信頼関係が生まれやすくなることで、仲間や上司とのチームワークが良くなり仕事を効率よく回すことができるようになった結果、そもそもサービス残業をする必要がなくなっているのではないかと考える。

1-2. 存続的コミットメント

分析結果から、仮説1b「存続的コミットメントが高い人ほどサービス残業をしていない」

は支持されなかった。

存続的コミットメントは「辞めると自分にとって損だから残る必要がある」という組織コミットメントである。今回、結果が得られなかったと考えられる理由は以下の通りである。サービス残業をしている人は給料が発生せずとも、サービス残業をすることで職務遂行能力が高くなり、その結果時給に繋がり、長期的には損得が等しくなる。一方、サービス残業をしていない人は、残業をしていない以上そもそも損をしない。つまり、存続的コミットメントはアウトプット(組織への投資)に対するインプット(組織からの報酬)の割合で決まるものであるが、サービス残業をしても、それに対する給料の損得が判断しづらいということから、関係がみられなかったと考える。

2. 満足度

2-1. 仕事・上司満足度

分析結果から、仮説 2a 「上司に関する満足度が高いほどサービス残業をしていない」は支持されなかった。

今回、サービス残業と関係がみられなかったのは、上司との人間関係に満足していても、それが必ずしも「仕事ができる」という訳ではないからであると考えられる。さらに、仕事の割り振りに関しても、上司の問題ではなく、人数の少なさが問題と捉えているからではないだろうか。つまり、サービス残業の発生は上司の力量ではどうしようもない人数などの問題に依存するものであると考える。

2-2. 人数・仲間満足度

分析結果から、仮説 2b 「職場の人数に満足している人ほどサービス残業をしていない」は支持された。

サービス残業を望んでしようとするものはいないだろう。それでもサービス残業が起こる要因として、人数は切り離すことのできない要因である。そのため、人数に満足している人がサービス残業をしていないというのも当たり前の考えではあるが、この問題に対応できているのであれば、仮説 2b のような結果にはならない。

同じ時間帯に仕事をするアルバイトの人数が充実していれば、それだけで一人当たりの仕事量も分散されることになる。さらに、常にアルバイトの人数を充実させるためには、店舗自体のアルバイトの人数も充実させておく必要がある。学業が主である学生にとって、店舗の合計人数が少ないことは出勤日数が増える原因にもなりかねない。部活やサークルをしているならば、なおさら一人当たりの働くことのできる日数は限られるため、店舗のアルバイトの人数を充実させておく必要がある。

また、従業員どうしの人間関係も重要であり、人数が充実していてもチームワークが悪ければ効率よく仕事をすることはできない。そのためアルバイト同士の間関係の充実も欠かせないものである。以上より、一人当たりの業務量が分散され、さらにチームワーク

も取れている人ほど、サービス残業を抑制させられているのだと考える。つまり、人数の満足度だけでなく、人間関係の満足度を高めることも重要となる。

3. コミットメントプロファイル

コミットメントプロファイルの分析から以下のことが判明した。すべてのコミットメントが低いグループ 1 とすべてのコミットメントが高いグループ 3 はサービス残業を抑制する傾向にある。また、規範的コミットメントは高く、情緒的コミットメントは中程度で、存続的コミットメントは低い組み合わせのグループ 2 はサービス残業を発生させる傾向にある。

高い情緒的コミットメントであるグループ 3 がサービス残業を抑制している一方、中程度の情緒的コミットメントであるグループ 2 がサービス残業を抑制できていないのは、相関分析と重回帰分析の結果から判明している。しかし、低い情緒的コミットメントであるグループ 1 がサービス残業を抑制しているため、心理的側面以外に強い理由があると考えられる。

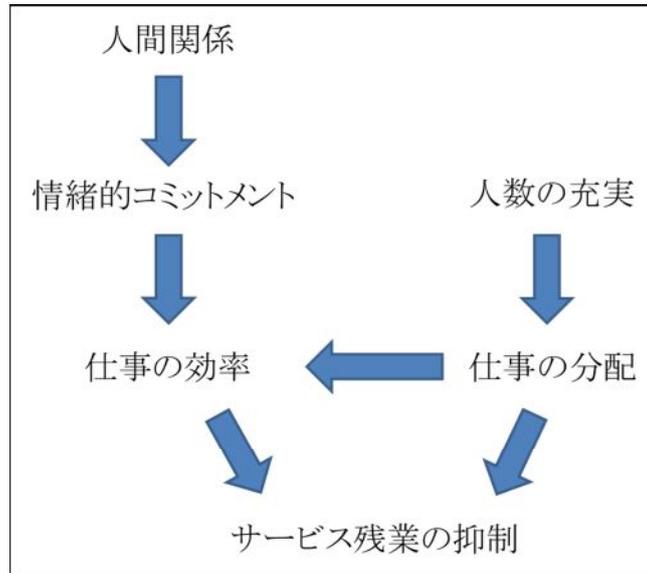
3-1. グループ 1

グループ 1 は、サービス残業が発生しない傾向にあるという結果が得られた。その理由として考えられるのが、職務特性である。グループ 1 は、技能単調性が高く、職務完結性が低く、責任あるポジションに就いておらず、勤続月数が短いグループである。勤続月数の短さから、責任のあるポジションに就くことができていないため、職務完結性が低く、技能単調性が高い職務をしていると考える。職務完結性は、ひとつのまとまった作業をはじめから終わりまで手掛けられる仕事かどうかであるため、これが低いほど他人の協力を必要とするということになる。ここでいう他人とは、責任のあるポジションに就いており、技能多様性を求められる上司だろう。以上のことから、グループ 1 は他人の協力を必要とするものの責任が少なく、代替可能性が高い職務なのが特徴である。そのため、仕事が終わらずサービス残業が発生するような状況になりづらく、周りの人もフォローをしやすいということから、サービス残業を抑制できていると考える。

3-2. グループ 2

グループ 2 は、サービス残業が発生する傾向にあるという結果が得られた。その理由として考えられるのが、人数・仲間満足度の低さである。グループ 2 は職務自律性が高く、責任のあるポジションに就いているグループである。責任のあるポジションに就いていることで職務自律性が高く、一方で人数や人間関係に満足できていない。そのため、時間内に終わらなかった仕事を他人に任せることができず、サービス残業をしてしまう。人数や人間関係に満足できている環境なら、仕事を分配でき、さらに効率的に仕事を回せるようになるため、サービス残業を抑制することもできるだろう。また、グループ 2 は情緒的コ

図2 「人数満足度」「人間関係満足度」「情緒的コミットメント」とサービス残業の関係



コミットメントも高くはないため、心理的側面である人数・仲間満足度の低さがサービス残業の発生に影響を与えていると考える。

3-3. グループ3

グループ3は、サービス残業が発生しない傾向にあるという結果が得られた。その理由として考えられるのが、情緒的コミットメントの高さと人数・仲間満足度の高さである。グループ3は調和性が高く、勤続月数も長く、職務自律性は低いグループである。長い勤続月数の中で人間関係が構築され、さらに職務自律性が低いことから他人の協力を必要とする。それに加え、充実したアルバイトの人数も確保されている。これらから、人間関係の高さが情緒的コミットメントを高め、他人の協力が必要な職務であるもののチームワークが取れていることで効率的に仕事を回せ、充実した人数がいることからサービス残業を抑制できていると考える。

4. 考察のまとめ

本研究の結果から、サービス残業を抑制させる要素として「情緒的コミットメント」と「人数・仲間満足度」が挙げられることが判明した。これらとサービス残業の関係を図でまとめたものが図2である。「情緒的コミットメント」と「人数・仲間満足度」どちらか片方を高めることで、サービス残業を抑制できるが、両方を高めることでより高い効果が期待できる。

情緒的コミットメントを高めるために人間関係は重要であり、情緒的コミットメントが高まることで仕事の効率が上がる。これにより、サービス残業を抑制する効果がある。さらに、充実した人数を確保できていることで、仕事を分配でき、一人当たりの負担を減ら

すことができる。加えて、仕事の分配をうまく行うことで、仕事の効率を高めることができる。以上より、サービス残業を抑制する効果がある。

また、コミットメントプロファイルにおいて、グループ 1 とグループ 3 はどちらもサービス残業をしない傾向にあるという結果を得られたが、そこには質的な違いがあることが判明した。グループ 1 は職務が複雑ではなく代替可能性高い等、「職務特性」によりサービス残業を抑制できている一方、グループ 3 は情緒的コミットメントや人数・仲間満足度の高さ等、「心理的側面」によりサービス残業を抑制できているということだ。

Ⅶ. インプリケーション・今後の課題

1. インプリケーション

本研究の貢献として、以下の二点が挙げられる。

一点目は、労働者の心理的側面という視点から、サービス残業を抑制する要因を示したことである。情緒的コミットメントにおける「良き市民として行動する」の中に、サービス残業が含まれないことが判明した。今回の分析から、アルバイトに対して、積極的に情緒的コミットメントを高めていくことが望まれる。情緒的コミットメントを高めることでパフォーマンスを上げながら、サービス残業というリスクを抑制することができる。さらに、人数・仲間満足度が、サービス残業の抑制という面からも重要であるということも判明した。そのため、企業は、費用はかかってしまうものの、サービス残業というリスクを抑制するために、よりアルバイトの人数を充実させていく必要がある。

二点目は、チームワークの重要性を示したことである。時間内に仕事を終えることができているなら、サービス残業は発生しないと考えられる。時間内に仕事を終えるためには人数だけでなく、効率よく仕事を回すことができるようにチームワークも必要となる。チームワークを高めるためには、人間関係の充実が必要であることから、満足度の中でも人間関係を高めることは重要である。

2. 本研究の限界点・今後の課題

本研究の限界点として、以下の三点が言える。

一点目は、サービス残業をする側しか分析できていないという点である。サービス残業を断れるにもかかわらず行うものもいれば、断ることができずやらされているものもいるため、サービス残業をさせている側からのアプローチもしていく必要がある。

二点目は、職場規模の分類ができなかった点である。本研究において、アルバイトの人数の充実の重要性について述べたが、職場規模毎に具体的に何人というのを明示できなかった。より実践的にするために、職場規模ごとに分析を行い、それぞれの職場規模とサービス残業の関係を見ることで、満足度を高めることのできる実際の人数が何人なのかを分析していく必要がある。

三点目は、サービス残業を行う理由である。今回、質問項目に入れてはいたものの、「そ

の他」への回答も多く使用が難しいものとなった。そのため、さらに質問項目を精査していく必要がある。

以上のことに注意しながら、サービス残業をなくすためにさらに研究をしていく必要がある。

VII. 参考文献

- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990) "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative, commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, pp.1-18.
- Bateman, T. S. & Strasser, S. (1984) "A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment", *Academy of Management Journal*, Vol.27, pp.95-112.
- Becker, H.S.(1960) "Notes on the concept of commitment", *The American Journal of Sociology*, Vol.66, pp.32-40.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1976) "Motivation through the design of work: Test of a theory", *Organization Behavior and Human Performance*, Vol.16, pp250-279.
- 橋本 剛明・唐沢 かおり・磯崎 三喜年(2010)「大学生サークル集団におけるコミットメント・モデル：順組織的集団の観点からの検討」『実験社会心理学研究』Vol.50, No.1, pp.76-88.
- 広田 薫(2008)「マネジメントの視点から見た残業削減の進め方ー生産性向上とワーク・ライフ・バランス実現に向けた長時間労働削減の視点と対応策ー」『労政時報』Vol.3735, pp.65-83.
- Mathieu, J.E. & Zajac, D.M. (1990) "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment", *Psychological Bulletin*, Vol.108, pp.171-194.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith, C.A. (1993) "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, pp.538-551.
- Meyer, J.P. & Maltin, E.R. (2010) "Employee commitment and well-being: A critical review, theoretical framework and research agenda", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.77, pp.323-337.
- 三木 準一(2006)「雇用形態の多様化と雇用調整」『経済政策研究』No.2, pp.139-166.
- Morris, J. & Sherman, J. D. (1981) "Generalizability of an organizational commitment model", *Academy of Management Journal*, Vol.24, pp.512-526.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. & Porter, L.W.(1979) "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, pp.224-247.

- 日本労働研究機構(1999)「雇用管理業務支援のための尺度・チェックリストの開発—HRM チェックリスト—」『調査研究報告書』No.124, pp.1-319.
- O'Reilly, C.A. & Chatman, J. (1986) "Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior", *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, pp.492-499.
- 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, No.5, pp.603-609.
- Reichers, A.E. (1985) "A review and reconceptualization of organizational commitment", *Academy of Management Review*, Vol.10, pp.465-476.
- 労働政策研究・研修機構(2012)「職場や仕事の状況と人材の定着—生きいきとした職場—」『労働政策研究報告書』No.147, pp.183-335.
- 櫻木 晃裕(2006)「職務満足概念の構造と機能」『豊橋創造大学紀要』No.10, pp.37-47.
- 高木 浩人(2003)「多次元概念としての組織コミットメント—先行要因、結果の検討—」『社会心理学研究』Vol.18, No.3, pp.156-171.
- 高橋 弘司(1997)「組織コミットメント尺度の項目特性とその応用可能性—3次元組織コミットメント尺度を用いて」『経営行動科学』No.11, Vol.2, pp.123-136.
- 田尾 雅夫編著(1997)『「会社人間」の研究：組織コミットメントの理論と実際』京都大学学術出版会.
- 和田 さゆり(1996)「性格特性用語を用いた Big Five 尺度の作成」『心理学研究』Vol.67, No.1, pp.61-67.
- 厚生労働省(2003)「賃金不払残業総合対策要綱」2003年5月発表, 厚生労働省 HP
URL : <http://www.mhlw.go.jp/> アクセス日 : 2014/12/15.
- 厚生労働省(2011)「我が国の労働時間の現状と今後の課題について」労働政策研究・研修機構 HP URL : <http://www.jil.go.jp/> アクセス日 : 2014/12/15.
- 厚生労働省(2012)「賃金不払残業(サービス残業)の解消のための取組事例集」2012年10月発表, 厚生労働省 HP URL : <http://www.mhlw.go.jp/> アクセス日 : 2014/12/15.

参考資料

付表 分析に用いた変数の記述統計

	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
外向性	83	1.0	5.0	3.57	0.90
情緒安定性	83	1.0	5.0	2.70	1.02
開放性	83	2.0	5.0	3.63	0.82
誠実性	83	1.0	5.0	3.12	0.94
調和性	83	1.0	5.0	3.67	0.85
職場規模	84	1.0	5.0	2.30	0.97
完結性(Q9(1))	84	1.0	5.0	3.52	1.24
自律性(Q9(2))	84	1.0	5.0	2.93	1.37
技能単調性(Q9(3))	84	1.0	5.0	3.20	1.33
ポジション(Q10)	84	1.0	5.0	3.43	1.10
時給(Q12)単位：円	83	750.0	2560.0	1077.41	357.90
勤続月数(Q13)単位：ヵ月	84	1.0	43.0	22.214	12.2662
労働日数／週(Q14)単位：日	84	1.0	6.0	3.51	1.07
労働時間(Q15)	84	1.0	4.0	2.20	0.97
サービス残業発生の有無(Q23)	80	1.0	2.0	1.79	0.41
仕事・上司満足度	84	1.3	5.0	3.67	0.76
人数・仲間満足度	84	2.0	5.0	3.67	0.79
時給満足度	84	1.0	5.0	3.64	1.08
情緒的コミットメント(Q29(2))	84	1.0	5.0	3.04	1.24
存続的コミットメント(Q29(4))	84	1.0	5.0	2.96	1.25
規範的コミットメント(Q29(5))	84	1.0	5.0	3.58	1.16

大学生のアルバイトに関する調査

調査メンバー：首都大学東京 都市教養学部 都市教養学科 経営学系

4年 伊藤義明 坂本拓也

卒業論文のデータ回収にご協力をお願いします。

卒業論文執筆のため、「大学生のアルバイトに関する調査」を行っております。お忙しい中大変恐縮ですが、是非ともアンケート調査のご協力をお願い致します。なお、集めたデータは統計的に処理し、個人が特定されることはありません。

I. あなた自身の事についてお答えください

Q1 あなたの性別をお答えください

1.男性 2.女性

Q2 あなたの年齢をお答えください

() 才

Q3 あなたの所属している学部をお答えください

1.法学・政策系 2.経済・経営・商学系 3.社会学系 4.人文系 5.保健・医学系
6.生命科学系 7.建築系 8.理工学系 9.その他 ()

Q4 あなたが現在大学で所属している組織（アルバイトを除く）で、

最も参加頻度の高い組織を1つお答えください

- 1.7と
答えた方
- 1.運動系部活 2.文科系部活 3.運動系サークル 4.文科系サークル
 - 5.委員会 6.ゼミナール 7.その他 () 8.無所属 → Q5へ
- Q4-1 その組織であなたは**組織の代表**として活動したことがありますか
- 1.はい 2.いいえ

Q5 以下の1～10の性格に関する質問についてお答えください

1.全く当てはまらない 2.あまり当てはまらない 3.どちらでもない 4.少し当てはまる 5.かなり当てはまる

1	話し好きである	1	2	3	4	5
2	活動的である	1	2	3	4	5
3	悩みがちである	1	2	3	4	5
4	緊張しやすい	1	2	3	4	5
5	好奇心が強い	1	2	3	4	5
6	想像力が豊かである	1	2	3	4	5
7	物事を計画的に行う	1	2	3	4	5
8	几帳面である	1	2	3	4	5
9	協力的である	1	2	3	4	5
10	素直である	1	2	3	4	5

II. アルバイトに関する質問にお答えください

- Q6 あなたはアルバイトをしていますか 以上で終了となります。
 1.現在している 2.以前していた 3.したことがない → ご協力ありがとうございました。

以下、Q6で1、2を選んだ人はそのアルバイト（複数アルバイトをしている場合や以前していた場合は、一週間あたりの出勤日数が多いアルバイト）についてお答えください

- Q7 あなたが勤めているアルバイトの職種を1つお答えください。
 1.飲食関係 2.販売 3.接客サービス 4.塾講師・家庭教師 5.事務
 6.軽作業・物流 7.インストラクター 8.専門性 9.その他（ ）
- Q8 アルバイト先の店舗の人数はおおよそ何人ですか
 1.10人以下 2.11人～30人 3.31人～50人 4.51人～100人 5.101人以上
- Q9 以下の1～3の仕事の特徴に関する質問についてお答えください
 1全く当てはまらない 2あまり当てはまらない 3どちらでもない 4少し当てはまる 5かなり当てはまる

1	ひとつのまとまった作業をはじめから終わりまで手掛けられる仕事である	1	2	3	4	5
2	仕事の進め方を自分で自由に決めることができる仕事である	1	2	3	4	5
3	きわめて単純で繰り返しの多い仕事である	1	2	3	4	5

- Q10 あなたのアルバイト先におけるポジションについてお答えください
 上司の指示に基づいて行動する 自らの判断で行動ができる
 1
1
5

- Q11 アルバイト先の給料体系は以下のどちらですか
 1.時給 2.日給
- Q12 時給はおおよそいくらですか。日給の方は時給換算してお答えください
 約 _____ 円
- Q13 アルバイト先に勤めていた期間はどれくらいですか
 約 _____ 年 _____ ヵ月
- Q14 多い週で週何日働いていますか
 約週 _____ 日
- Q15 一日あたりの平均労働時間はどれくらいですか
 1.4h未満 2.4h以上6h未満 3.6h以上8h未満 4.8h以上
- Q16 今のアルバイトをすぐに辞めることはできますか
 1.はい 2.いいえ

- ↓
- Q17へ
- Q16でいいえを選んだ方はその理由を1つお答えください
 1.次のアルバイトを見つける自信がないから 2.生活に支障が出るから
 3.客として行きづらくなるから 4.手続きが面倒だから
 5.職場の人が好きだから 6.その他（ ）

以下では、残業とはあらかじめ決まっていた時間を越えた労働(その日が4時間労働ならそれ以降の時間の労働)に加え、仕事のために自宅等で行う作業も指します。

Q17 給料の発生する残業をしたことはありますか

1.はい → Q18～Q21 へ

2.いいえ → Q22 へ

Q18 残業の頻度はどれくらいですか

- 1.アルバイトの度に残業が発生する 2.大抵残業が発生する
3.半分くらいの割合で残業が発生する 4.まれに残業が発生する

Q19 その際の残業時間は一日平均でどれくらいですか

平均 _____ 時間 _____ 分

Q20 その残業を断ることはできますか

- 1.はい 2.いいえ

Q21 残業を行う理由として一番多い理由を1つお答えください

- 1.仕事量の多さ 2.人手不足 3.自分のミス 4.他人のミス 5.職場の雰囲気
6.お金のため 7.自分のレベルの向上 8.その他 ()

→ Q22 残業を行わない理由として一番多い理由を1つお答えください

- 1.人手が足りているから 2.人件費が足りていないから
3.会社の方針で残業が禁止になっているから 4.面倒だから
5.自分の仕事の能力がまだ足りていないから 6.その他 ()

Q23 残業しても残業代が出なかったことがありますか

1.はい → Q24～Q27 へ

2.いいえ → Q28 へ

Q24 給料の出ない残業の頻度はどれくらいですか

- 1.アルバイトの度に残業が発生する 2.大抵残業が発生する
3.半分くらいの割合で残業が発生する 4.まれに残業が発生する

Q25 給料の出ない残業の時間は一日平均でどれくらいですか

平均 _____ 時間 _____ 分

Q26 給料の出ない残業を断ることはできますか

- 1.はい 2.いいえ

Q27 給料の出ない残業を行う理由で一番多い理由を1つお答えください

- 1.仕事量の多さ 2.人手不足 3.自分のミス 4.他人のミス 5.職場の雰囲気
6.自分のレベルの向上 7.その他 ()

Q28 以下の 1~9 のアルバイト先に関する満足度についてお答えください

1かなり不満である 2少し不満である 3どちらでもない 4まあ満足している 5大変満足している

1 時給	1	2	3	4	5
2 労働時間	1	2	3	4	5
3 仕事内容	1	2	3	4	5
4 仕事上の責任	1	2	3	4	5
5 上司との人間関係	1	2	3	4	5
6 アルバイト仲間との人間関係	1	2	3	4	5
7 アルバイトの合計人数	1	2	3	4	5
8 同じ時間帯に仕事をするアルバイトの人数	1	2	3	4	5
9 仕事の割り振り	1	2	3	4	5

Q29 以下の 1~6 のアルバイト先に関する質問についてお答えください

1全く当てはまらない 2あまり当てはまらない 3どちらでもない 4少し当てはまる 5かなり当てはまる

1 このアルバイト先の問題があたかも自分自身の問題であるかのように感じる	1	2	3	4	5
2 このアルバイト先の一員であることを誇りに思う	1	2	3	4	5
3 このアルバイト先を離れると自分がどうなるか不安である	1	2	3	4	5
4 今このアルバイトを辞めたら自分への損失が大きいので、この先も勤めようと思う	1	2	3	4	5
5 このアルバイト先の人々に義理を感じるので、今辞めようとは思わない	1	2	3	4	5
6 今このアルバイトを辞めたら、罪悪感を感じるだろう	1	2	3	4	5

Q30 あなたがアルバイト先において重視するものについてお答えください

*最少1つ、最大5つまで記入可。10%刻みで記入。合計で100%となるようにしてください

(例) アルバイト先において重視するものが
給料 40%、人間関係 20%、スキルアップ 20%、仕事内容 20% の場合

給料	人間関係	スキルアップ	仕事内容	勤務条件 (勤務地、労働時間)	
<input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="40"/> %	<input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="20"/> %	<input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="20"/> %	<input style="width: 40px; text-align: center;" type="text" value="20"/> %	<input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/>	= 100%

と記入してください

こちらに回答をお願いします

給料	人間関係	スキルアップ	仕事内容	勤務条件 (勤務地、労働時間)	
<input style="width: 40px; text-align: center;" type="text"/> %	= 100%				

アンケートは以上になります。ご協力ありがとうございました。