HOKKAIDO UNIVERSITY

Title	心理的エンパワーメントに関する実証研究［全文の要約］
Author(s)	吉野, 有助
Description	この博士論文全文の閲覧方法については、以下のサイトをご参照ください。 https://www.lib.hokudai.ac.jp/dissertations/copy-guides/
Degree Grantor	北海道大学
Degree Name	博士(経営学)
Dissertation Number	甲第14478号
Issue Date	2021-03-25
Doc URL	https://hdl.handle.net/2115/81823
Type	doctoral thesis
File Information	Yusuke_Yoshino_summary.pdf

Hokkaido University Collection of Scholarly and Academic Papers : HUSCAP

学位論文の要約

氏名：吉　野　有　助

学位論文題名

心理的エンパワーメントに関する実証研究

経済のグローバル化や競争環境の変化を背景に、企業は伝統的な動機づけパラダイムを超える新しいパラダイムへと移行する必要性があると言われている。そのパラダイムとは、最前線の従業員から経営幹部まで、全従業員の知識、思考力、行動力、創造力のすべてを活用・連動させることであり、その鍵を握るのが心理的エンパワーメントである。なぜなら、従業員が心理的にエンパワーされることで、潜在的な能力を最大限に発揮することができ、結果的に組織業績を高めることが可能になるからである。心理的エンパワーメントは、「個人が自身の仕事をコントールしていると感じるのに必要な一連の心理的状態」と定義され、意味、能力、自己決定、影響という 4 つの次元から構成される概念である。先行研究においても、心理的エンパワーメントは、従業員のウェルビーイングや業績にポジティブな影響を与えることが明らかになっている。

先行研究には次の 3 つの問題が存在する。第 1 に、心理的エンパワーメントの決定要因として、状況的要因に比べて個人的要因が検討されることが少ないこと、第 2 に、心理的エンパワーメントは 4 次元から構成されるが、先行研究のほとんどが次元を統合した形で測定、分析されており、どの次元が結果要因に影響を与えているか特定する必要があること、第 3 に、4 つの次元間の関係については、十分に解明されていないことが挙げられる。

このような状況は、従業員が心理的エンパワーメントを高めていくプロセスが十分に検討されていないことを示している。本研究は、①心理的エンパワーメントの決定要因として「学習志向」、結果要因として「ワーク・エンゲージメント」を取り上げ、心理的エンパワーメントを構成する 4 次元の媒介効果を質問紙調査によって定量的に明らかにすること、②インタビュー調査による定性的研究によって、状況的・個人的な決定要因が心理的エンパーメントの各次元に与える影響を検討するとともに、各次元間の関係を探索的に明らかにすることを目的としている。

本論文は、6 章から構成されている。第 1 章では、研究を進める前提となる背景や問題意識、心理的エンパワーメント研究の現状や課題を踏まえて、本研究の目的を説明した。

第 2 章では、心理的エンパワーメントの先行研究のレビューを行い、その概念の定義や測定尺度を確認した上で、状況的要因と個人的要因から成る「決定要因」、および心理・態

度要因と行動・業績要因から成る「結果要因」に関する定量的な実証研究を整理し、研究課題を明らかにした。その上で、「学習志向は、心理的エンパワーメントの 4 次元を媒介して、どのような形でワーク・エンゲージメントを高めるのか」「状況的要因と個人的要因は、どのように関係しあいながら心理的エンパワーメントに影響を与えているのか」「心理的エンパワーメントの 4 次元は、相互にどのように関係しているのか」という 3 つのリサーチ・クエスチョンを提示した。

第 3 章では、リサーチ・クエスチョンを検討するために実施した定量的分析および定性的分析の方法について説明した。定量的分析に関しては、急性期病院の看護部に所属する看護師 427 名に対する質問紙調査を統計的に分析する方法を、定性的分析に関しては、大手シティホテルチェーンの従業員 14 名に対するインタビュー調査、およびその定性的分析手法であるグラウンデッド・セオリー・アプローチについて説明した。

第 4 章では、看護師を対象とした質問紙調査データを用いて、共分散構造分析によってモデルを検証した。分析の結果、学習志向がワーク・エンゲージメントを直接的に促進していること、心理的エンパワーメントの 4 次元のうち、学習志向とワーク・エンゲージメントを媒介していたのは「意味」と「影響」の次元であることが明らかになった。このうち、特に、心理的エンパワーメントの意味次元がワーク・エンゲージメントに強い影響を与えていた。

第 5 章では、ホテル従業員に対するインタビュー調査データをグラウンデッド・セオリー・アプローチによって分析した結果、心理的エンパワーメントに影響を与える 11 のカテゴリーが抽出され、カテゴリー間の関連性が明らかになった。具体的には、①「あこがれ・夢」→「接客志向性」→「サービスの工夫」→「顧客との関係性」というパスが、仕事の意味を形成する主要なパスであること、②心理的エンパワーメントの 4 次元が影響し合いながらエンパワーメント・プロセスが形成されていること、③個人的要因と、状況的要因が組み合わさりながら、中核カテゴリーである「サービスの工夫」を可能にしていたことが明らかになった。

第 6 章では、定量的・定性的分析を通して得られた発見事実を整理した上で、理論的・実践的インプリケーションを提示し、研究上の問題と今後の課題について述べた。本研究の理論的貢献としては、第 1 に、定量的・定性的分析において、これまで検討されることの少なかった心理的エンパワーメントの個人的な決定要因を明らかにすると同時に、心理的エンパワーメントの 4 次元における意味次元の重要性を示した。第 2 に、定量的分析で示された「学習志向」以外にも、定性的分析において意味次元を規定する様々な要因が浮かび上がり、個人的要因と状況的要因が影響し合いながら中核的なサービスの工夫に至る心理的エンパワーメントの形成プロセスを明らかにすることができた。第 3 に、心理的エンパワーメントの 4 次元は、それぞれが独立的に働くのではなく、連動し合って最終的な活動の成果に至ることが示された。第 4 に、心理的エンパワーメントの中核カテゴリーであるサービスの工夫が意味次元を決定すると同時に、他の次元を結ぶ中継的な役割を果たしていることが明らかになったことである。

実践的インプリケーションとしては、従業員の学習志向を強化するための選別・採用・教育プログラムの整備、職場における内省や理念・スタンダードの作成、管理職向け教育などを通じた仕事の意味を感じさせる方策の実施、心理的エンパワーメントを高めやすい

人材の採用、職場環境の整備、学習・教育プロセスの最適化などが挙げられる。

今後の研究課題としては、他業種を対象とした比較による本研究のモデルの検討、本研究の成果を踏まえたモデル作成を通じた定性的分析結果の定量的検証、顧客に対する調査の実施による顧客・従業員の両面からの検証、異なる文化を対象とした心理的エンパワーメントの構造の違いに関する研究の実施、心理的エンパワーメントの形成プロセスにおける活動の成果からサービスの工夫に至るフィードバックループの存在可能性の検証などを挙げることができる。