

第2章 コミットメント

高橋 哲也

第1節 はじめに

本章では組織コミットメントおよび職務への関与（job involvement）への質問紙調査の結果報告を行う³²⁾。ここでは日本とベトナムにおけるBPO業務に携わる労働者にとって関心の高い組織と仕事に関する意識についての検討を行う。本調査では日本、中国、ベトナムへの質問紙を配布し調査を行った。しかしながら、従業員の態度の表明という点から中国での質問紙調査回収が困難であった。しかしながら、今回の動向調査で日本企業よりも中国企業の制度の方が参考になるというベトナム企業の担当者の言葉もあり、ベトナム人の労働観は中国人のものに近いことが推測される。この点からもベトナムと日本の比較をすることの意味は大きいと思われる。

第2節 組織コミットメント 日本とベトナム比較

本研究調査では組織コミットメント（organizational commitment：OC）についてPorterら（1974）³³⁾の質問項目を使用した。組織コミットメントとは共有された価値観や興味に基づいて形成される組織への情緒的な愛着といわれる概念であり、企業への愛着度を測定する際に用いられる尺度である。組織コミットメントへの質問内容は以下のようにになっている。また五段階のリッカート尺度に回答を求めており、質問項目の3, 7, 9, 11, 12, 15は逆項目となっている。

1. この会社の発展のためなら、人並み以上の努力をするつもりだ
2. 友人に、この会社は素晴らしい働き場所であると言える
3. この会社にはほとんど忠誠心を感じない
4. この会社で働き続けるためであれば、どんな仕事でも引き受けるつもりだ
5. この会社にとって重要なことは、私にとっても重要である
6. この会社の一員であることを、誇りを持って他人に話せる
7. 似たような仕事であれば、別の会社でも同じように働ける
8. 会社のために力を尽くしていると実感している
9. 現状では、会社を辞めるということはほんの少しの変化である
10. 他の会社ではなく、この会社を選んで本当によかったと思う
11. この会社にしがみついても得られるものは少ない
12. 従業員に関係する重要事項について、会社の方針に同意できない場合がある
13. この会社の行く末が気になる
14. 自分が働くとしたら、この会社よりも良いところは他にはない

15. この会社で働こうと決めたのは明らかに失敗であった

今回は日本とベトナムにおいて行った質問紙調査の質問項目に関してt検定を行い、次のような結果が得られた。質問項目の十五項目中の十項目で有意差があった。平均値でベトナムの方が高い数値を示した項目についてみると九項目あり、全体としてベトナム企業における労働者の組織コミットメントの高さを示している。図7を見ても、全体的にベトナム企業における組織コミットメントの高さがうかがえる。

有意差があった項目の中でベトナム企業の平均値で3を超えている項目は八項目ある。特にこの中でも、日本企業での平均値が3を下回っており、ベトナム企業での平均値は3を上回った項目についてみる。それらは五項目であり「1.この会社の発展のためなら、人並み以上の努力をするつもりだ」、「2.友人に、この会社は素晴らしい働き場所であると言える」、「5.この会社にとって重要なことは、私にとっても重要である」、「8.会社のために力を尽くしていると実感している」、「14.自分が働くとしたら、この会社よりも良いところは他にはない」である。これらから今回の調査におけるベトナム人労働者の組織に対するコミットメントの高さがうかがえる。しかしながら「4.この会社で働き続けるためであれば、どんな仕事でも引き受けるつもりだ」の項目に関しては平均値が2.79と3を下回っており、あまりそう思わないと思う人が多い。この点は自己犠牲をしてまで組織に残るとは考えていないと捉えることが可能である。高い組織コミットメントは持ちながらも、組織への対応は合理的な判断を下しているといえよう。

日本企業でベトナム企業より平均値が上回った項目は「12.従業員に関係する重要事項について、会社の方針に同意できない場合がある（逆項目）」と「13.この会社の行く末が気になる」の二項目である。会社の将来についての意識の違いについては日本とベトナムの経済状況の違いから生じているといえよう。同じBPO業務であるが、日本でのBPO業務はいわゆるコスト削減の要素が強く、海外への発注などが増加すれば状況次第で事業の存続が危ぶまれる可能性もある。その一方で、その受注を引き受けることになりつつあるベトナムでは、さほど意識されていないといえる。

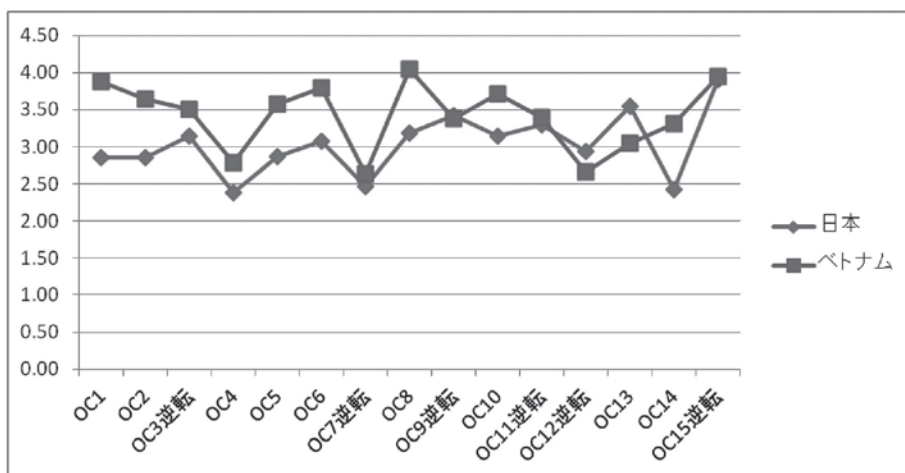


図7. 組織コミットメント 日本とベトナム比較

表 23. 組織コミットメント グループ統計量

	国籍	度数	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差
OC1*	日本	149	2.85	1.049	.086
	ベトナム	204	3.88	.880	.062
OC2*	日本	151	2.85	.962	.078
	ベトナム	204	3.65	.884	.062
OC3 逆転*	日本	150	3.15	.986	.080
	ベトナム	204	3.50	.985	.069
OC4*	日本	151	2.38	.971	.079
	ベトナム	204	2.79	1.086	.076
OC5*	日本	151	2.87	.989	.080
	ベトナム	204	3.57	.915	.064
OC6*	日本	151	3.08	.906	.074
	ベトナム	204	3.79	.920	.064
OC7 逆転	日本	151	2.47	.915	.074
	ベトナム	204	2.63	1.077	.075
OC8*	日本	150	3.19	.825	.067
	ベトナム	204	4.05	.734	.051
OC9 逆転	日本	151	3.42	1.151	.094
	ベトナム	204	3.37	1.082	.076
OC10*	日本	151	3.14	.872	.071
	ベトナム	204	3.71	.842	.059
OC11 逆転	日本	151	3.30	.929	.076
	ベトナム	204	3.39	1.056	.074
OC12 逆転	日本	150	2.94	1.101	.090
	ベトナム	204	2.66	1.011	.071
OC13*	日本	150	3.55	1.053	.086
	ベトナム	204	3.04	1.057	.074
OC14*	日本	151	2.43	.876	.071
	ベトナム	204	3.30	.891	.062
OC15 逆転	日本	151	3.91	.975	.079
	ベトナム	204	3.94	1.003	.070

* $p < 0.001$

表 24. 組織コミットメント 独立サンプルの検定

		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定		
		F	有意確率	t	df	有意確率 (両側)
OC1	等分散が仮定されている	5.773	0.017	-10.011	351	0.000
	等分散が仮定されていない			-9.743	284.506	0.000
OC2	等分散が仮定されている	0.01	0.919	-8.046	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-7.945	307.365	0.000
OC3 逆転	等分散が仮定されている	2.301	0.13	-3.288	352	0.001
	等分散が仮定されていない			-3.287	321.096	0.001
OC4	等分散が仮定されている	0.014	0.905	-3.736	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-3.799	340.561	0.000
OC5	等分散が仮定されている	0.03	0.863	-6.88	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-6.801	308.754	0.000
OC6	等分散が仮定されている	1.627	0.203	-7.232	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-7.25	326.134	0.000
OC7 逆転	等分散が仮定されている	2.927	0.088	-1.494	353	0.136
	等分散が仮定されていない			-1.53	346.277	0.127
OC8	等分散が仮定されている	2.261	0.134	-10.278	352	0.000
	等分散が仮定されていない			-10.098	298.81	0.000
OC9 逆転	等分散が仮定されている	1.653	0.199	0.374	353	0.708
	等分散が仮定されていない			0.371	311.841	0.711
OC10	等分散が仮定されている	2.3	0.13	-6.229	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-6.197	316.934	0.000
OC11 逆転	等分散が仮定されている	3.793	0.052	-0.828	353	0.408
	等分散が仮定されていない			-0.844	342.529	0.399
OC12 逆転	等分散が仮定されている	0.008	0.929	2.464	352	0.014
	等分散が仮定されていない			2.432	305.153	0.016
OC13	等分散が仮定されている	0.613	0.434	4.488	352	0.000
	等分散が仮定されていない			4.491	321.883	0.000
OC14	等分散が仮定されている	0.484	0.487	-9.199	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-9.223	326.366	0.000
OC15 逆転	等分散が仮定されている	0.619	0.432	-0.272	353	0.785
	等分散が仮定されていない			-0.274	328.138	0.785

第3節 仕事への関与度 日本とベトナム比較

次に仕事への関与度（job involvement）である³⁴⁾。職務への関与度とは本人の仕事に対しての認知的・心理的な一体感を表す概念であり、仕事を優先しようとする心理の測定尺度として用いられる。組織コミットメントが企業に対するコミットメントであるのに対して、仕事へのコミットメントという意味で本調査では用いることとする。仕事への関与度への質問内容は以下のようにになっている。また回答は五段階のリッカート尺度で求めている。

1. 私にとって最も重要なことは、今の仕事に関することである
2. 私にとって、仕事は今の自分の一部に過ぎない
3. 私はとても仕事に熱中している
4. 私の生活は、今の仕事抜きでは語れない
5. 私の興味は仕事に関することに集中している
6. 私と今の仕事は、切っても切り離せない関係にある
7. 私は仕事にはとらわれていない
8. 私の目標のほとんどは、仕事に関するものだ
9. 今の仕事は私という存在の中心だ
10. いつでも今の仕事に夢中になりたい

質問紙調査の質問項目に関してt検定を行い、次のような結果が得られた。有意差があったのは十項目中の九項目であった。有意差のあった項目の中でベトナム企業の平均値で3を超えている項目は八項目あり、「1.私にとって最も重要なことは、今の仕事に関することである」、「3.私はとても仕事に熱中している」、「4.私の生活は、今の仕事抜きでは語れない」、「5.私の興味は仕事に関することに集中している」、「6.私と今の仕事は、切っても切り離せない関係にある」、「8.私の目標のほとんどは、仕事に関するものだ」、「9.今の仕事は私という存在の中心だ」、「10.いつでも今の仕事に夢中になりたい」である。

これら八項目中七項目で日本企業での平均値が3を下回っており、今回の調査において仕事への関与度における日本とベトナムの考え方には違いがあるといえる。除外されたのは「3.私はとても仕事に熱中している」の項目である。特に差の大きく現れた項目は「2.私にとって、仕事は今の自分の一部に過ぎない」（平均値日本 3.81, ベトナム 1.99）と「10.いつでも今の仕事に夢中になりたい」（平均値日本 2.32, ベトナム 4.24）の二項目である。質問項目の内容をみると、生活における仕事の重要性（中心性）であり、いかに現在の仕事が生計において重要であるかを示しているといえる。ベトナム経済が発展段階にあるとするならば、ワークライフバランスの考え方に違いを求めることができる。なぜならば、経済発展の著しい段階であれば、働けば働くほどに生活が改善されていく傾向が強い。この点から仕事に取り組む熱意が高いことが予想され、現在の仕事への関与度が高いことが推測され

る。また今回の調査対象であった日本企業の所在地は沖縄にあることから、沖縄の風土を考
えることも必要かもしれないが今後の課題としたい。

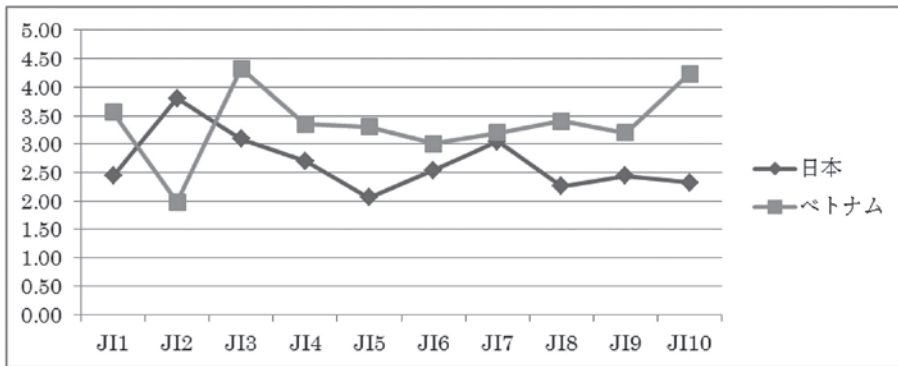


図 8. 仕事への関与度 日本とベトナム比較

表 25. 仕事への関与度 グループ統計量

	国籍	度数	平均値	標準偏差	平均値の 標準誤差
JI1*	日本	151	2.44	1.030	.084
	ベトナム	204	3.55	.937	.066
JI2*	日本	151	3.81	.877	.071
	ベトナム	204	1.99	.985	.069
JI3*	日本	151	3.09	.843	.069
	ベトナム	204	4.33	.684	.048
JI4*	日本	151	2.70	1.044	.085
	ベトナム	204	3.35	.808	.057
JI5*	日本	151	2.07	.899	.073
	ベトナム	204	3.31	.914	.064
JI6*	日本	151	2.54	1.038	.084
	ベトナム	204	3.00	.970	.068
JI7	日本	151	3.05	.919	.075
	ベトナム	204	3.20	1.149	.080
JI8*	日本	151	2.26	.868	.071
	ベトナム	204	3.41	.913	.064
JI9*	日本	151	2.44	1.075	.087
	ベトナム	204	3.20	1.069	.075
JI10*	日本	151	2.32	1.030	.084
	ベトナム	204	4.24	.745	.052

* $p < 0.001$

表 26. 仕事への関与度 独立サンプルの検定

		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定		
		F	有意確率	t	df	有意確率 (両側)
JI1	等分散が仮定されている	1.487	0.223	-10.574	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-10.426	305.397	0.000
JI2	等分散が仮定されている	0.662	0.416	18.048	353	0.000
	等分散が仮定されていない			18.363	341.098	0.000
JI3	等分散が仮定されている	0.42	0.518	-15.228	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-14.765	282.204	0.000
JI4	等分散が仮定されている	16.393	0	-6.62	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-6.376	272.846	0.000
JI5	等分散が仮定されている	0.707	0.401	-12.751	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-12.782	326.131	0.000
JI6	等分散が仮定されている	7.447	0.007	-4.306	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-4.262	310.759	0.000
JI7	等分散が仮定されている	12.443	0	-1.319	353	0.188
	等分散が仮定されていない			-1.363	350.871	0.174
JI8	等分散が仮定されている	1.621	0.204	-11.967	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-12.059	331.903	0.000
JI9	等分散が仮定されている	1.441	0.231	-6.54	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-6.535	322.447	0.000
JI10	等分散が仮定されている	26.097	0	-20.284	353	0.000
	等分散が仮定されていない			-19.355	259.922	0.000

第4節 おわりに

組織コミットメントと職務の関与度について日本とベトナムにおける比較を考察してきた。どちらに関してもベトナム企業での数値の高さが目立つ結果となった。これについてはBPO業務の捉え方からの違いとして考えると次のようになる。BPO業務は企業における間接業務をアウトソーシングするという発想の元でビジネスとして成立している。いわゆるコストカットの要素が強い。これは受注元の国・企業と受注先の国・企業の考え方に大きく影響することが推測される。この部分に関する考察は本調査の総括の部分にて触れる。