

サービス残業が発生する組織風土と従業員の心理に関する研究

1240547 吉本 怜

指導教員 那須清吾

研究背景

毎年、1000 以上の企業が賃金不払残業で是正勧告を受けて払っていない賃金を支払う、取り締まりと是正の繰り返しが起きている。サービス残業という賃金の支払われない残業を労働者が行う理由は何なのか、その疑問に将来の昇進昇格に伴う給与の上昇という観点から研究を行ったものは存在する。しかし、サービス残業を行う理由に着目した研究はあまり進んでいない。

研究目的

サービス残業が発生する組織風土とそれを行う労働者の心理メカニズムを明らかにすることで、サービス残業についての仮説モデルを提案する。また仮説モデルを用いた分析を行い労働者がサービス残業をする主要因を見つけ、それによりサービス残業を減らす一助としたい。

研究方法

計画的行動理論とバランス理論を組み合わせた仮説モデルを構築し、先行研究などから構成要素とサービス残業という行動に影響を与える要因を抽出し定義した。アンケート調査によって集めた 300 人の回答データを目的変数と説明変数に分けて回帰分析を行う。質問項目ごとの回帰係数とパターン別のパーセンテージを取り出し数値の高低で、仮説モデル全体と先行研究の整合性を調査し考察を行った。

分析結果

回帰係数が最も高く表れたのは、目的変数を行動に対する態度「違法性の軽視」、説明変数を行動の結果の評価「昇格に関する評価」と目的変数を主観的規範「職場内人間関係の保全」、説明変数を同調への動機付け「上長からの指示」とした 2 つで回帰係数 0.578 という結果が得られた。またバランス理論の状況別の質問ではサービス残業への態度よりも同僚との人間関係を重要視する結果が得られた。

考察・結論

労働者のサービス残業を行う 2 つ大きな理由として、回帰係数の高い項目に着目しすると将来的な昇進昇格と周囲との人間関係を保全することが考えられる。上司の業務分担を管理する能力を向上させること。支払われない残業代によって将来的な給与の上昇を約束する暗黙の了解を取り除くことでサービス残業の発生しにくい組織を作れると考察する。