

〈報告〉

民間フィットネスクラブにおける
 インターナル・マーケティングに関する研究
 ～非正規従業員の就労意識から～

檜山 優一*;**・青山 芳之**

A study about the internal marketing in the private fitness club
 —Attention to working awareness of the non-regular employee—

Yuichi HIYAMA*;** and Yoshiyuki AOYAMA**

1. 緒 言

近年、日本では、国民の健康に対する関心の一層の高まりを背景に、フィットネスクラブの市場規模や施設数は堅調な伸びを見せてきた。しかし、2007年度に入って、施設数の伸びに反し、市場規模が減少を見せ始めたため、顧客の流出に危機感を感じた既存店は、サービスの本質的な改善、顧客満足の向上に積極的に取り組むようになっている。

これは、サービスを扱う企業にとっての製品は、人間の行為によって提供される経験財であるため、従業員の提供するサービスの質が顧客満足に影響を与えるためである。そこで、顧客に対するマーケティングに加え、従業員を内部顧客として捉えたインターナル・マーケティング（社内サービスや社内マネジメント）によって従業員の職務満足を高めることで、サービスの質を向上させる必要があるとされる（図1参照）。

これまで、多くの研究者によってフィットネスクラブ従業員の職務満足が研究されてきたが、従業員の8割を占める非正規従業員の職務満足を対象とし

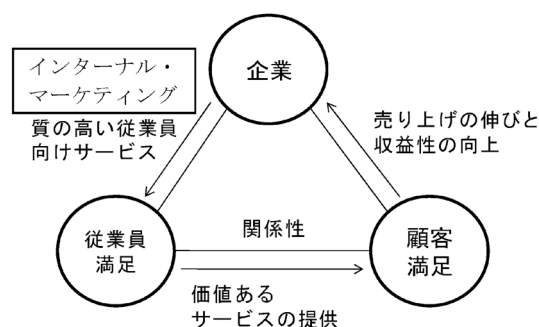


図1 サービス・プロフィット・トライアングル

た研究はほとんどなされていない。そこで、本研究では、これまで多くの職務満足研究で援用されているハーズバークの二要因理論によって、「非正規従業員の総合的な職務満足に影響を与える要因を明らかにすることを目的とした。先行研究¹⁾によって非正規従業員の提供するサービスが顧客満足を低下させていると指摘されているため、仮説は「フィットネスクラブにおける非正規従業員の職務満足は、正規従業員に比べ低い」とした。

2. 方 法

調査は、平成20年11月から12月にかけて、フィットネスクラブC社12施設の従業員（N=248）を対象として質問紙調査を行った。職務満足の項目及び二要因理論の解釈は、木村、大鋸²⁾が行った調査項

* (株)シジシージャパン

CGC JAPAN CO., LTD.

** 順天堂大学大学院スポーツ健康科学研究科

Graduate School of Health and Sports Science,
 Juntendo University

目を参考とし、5段階リッカート尺度を用いて調査した。

サンプルの雇用形態は、正規従業員19.4%に対し、非正規従業員79.0%であり、経済産業省¹⁾の調査とほぼ一致した。

3. 結果及び考察

雇用形態別の職務満足と比較した結果、正規従業員に比べ、非正規従業員の満足が高いことが明らかとなった。「総合的な満足」は5%水準で、動機づけ要因項目合計、衛生要因項目合計は共に1%水準で有意差が認められた。また、職務満足の個別項目においても、「同僚との関係」、「仕事量」、「労働時間」、「施設の充実度」、「休日」、「勤務形態」、「給与」が1%水準で、「職場の雰囲気」、「上司との関係」、「教育や研修」が5%水準で有意差が認められた(図2参照)。

これにより、本研究の仮説は棄却された。

仮説が棄却された原因として、長期にわたり職務に就く正規従業員は、職場に対する要求水準が高いことが考えられる。また、非正規従業員においては、満足の低い従業員は離職し、満足の高い従業員のみが残っているという可能性も考慮する必要があると言える。さらに、職務選択の際に重視した項目について、 χ^2 検定を行ったところ、正規従業員が仕事や会社を重視しているのに対し、非正規従業員は労働環境を重視していることが明らかとなった。従って、重視項目の違いも原因と考えられる。

しかし、要求の高さと雇用形態を独立変数とし、満足を従属変数とした二元配置分散分析したところ、要求が高いと満足が高いという結果になった。これは、要求と満足を同時に調査したために起こった可能性が考えられ、今後は時間経過を考慮した調査が必要であると思われる。

本研究の課題であった非正規従業員の総合的な満足に影響を与える要因を職務満足の個別項目との関係から重回帰分析を用いて、影響を与える要因を探ったところ、動機づけ要因の「責任と権限」、「仕事の達成感」、「仕事自体の面白さ」、及び衛生要因の「職場の雰囲気」、「職場へのアクセス」、「上司からの評価」、「教育や研修」が大きく影響を与えていた。

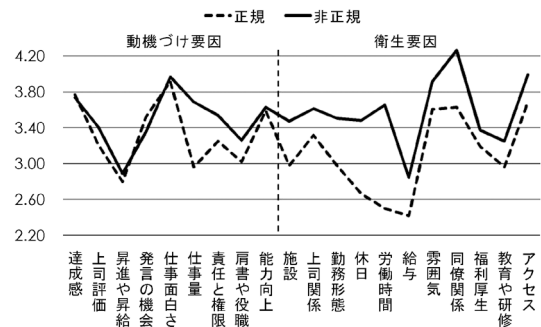


図2 雇用形態別職務満足

これまで、非正規従業員の職務満足には、衛生要因の不満解消が重要であるとされていたが、動機づけ要因の満足向上も重要であることが明らかとなった。

4. 結論

本研究の結果から、フィットネスクラブ非正規従業員は職務に対して満足していることが明らかとなった。しかし、先行研究¹⁾で、非正規従業員が顧客の満足を低下させていると報告されていることから、現状では非正規従業員を生かしきれていないことが考えられる。そこで、以下の3点を改善し、非正規従業員を生かすインターナル・マーケティングが重要であるという結論が導き出された。

- (1) 非正規従業員にも適度な責任と権限を与え、仕事の面白さや達成感を感じさせる
- (2) 上司が、非正規従業員をきちんと評価し、職場の雰囲気向上に努める
- (3) 教育や研修体制をきちんと整備する

(当論文は、平成20年度順天堂大学大学院スポーツ健康科学研究科の修士論文を基に作成されたものである)

参考文献

- 1) 後藤聖治：民間フィットネスクラブにおけるカスタマーサービスの現状と課題に関する研究，順天堂大学大学院修士論文，2008
- 2) 経済産業省，特定サービス産業動態統計月報
- 3) 木村和彦，大鋸順：フィットネスクラブ従業員の職務特性と職務満足に関する研究，スポーツ産業学研究 Vol. 5 No. 1, 1995, p. 1-11

(平成21年3月31日 受付)
(平成21年3月31日 受理)