

営業活動におけるワークモチベーションの研究

ー最終学歴の差異に着目してー

科学コミュニケーションゼミナール 1416031 高原 裕大

1. 研究動機・研究目的

現在日本の労働人口は 6,400 万人であるが、そのうちの 860 万人が営業または販売に従事している。職業別に見ると、営業または販売事業者の労働人口の多さは第 4 位であるが、AI やテクノロジーの発達に伴い 2000 年からの約 5 年間で営業または販売業者は約 30 万人減少している。その中で、先進諸国で高等教育に進学しない若者層が高い失業率に苦しむ中、日本では約 20 万人近い高卒就職者は相対的に安定した状態で労働市場に移行している。新規高卒者は今日においても特に日本の地域労働市場を支える上で重要な労働力であり続けている。しかし、厚生労働相によると平成 30 年の学歴別に見た初任給は、大学院修士課程修了者 238.7 千円、大学卒者 206.7 千円、高専・短大卒 181.4 千円、高校卒 165.1 千円という結果が示されており、平成 24 年から平成 28 年のデータでは、賃金格差は大きな変動はなく一定なままであるが、情報通信技術の発達やグローバル化の進展といった大卒労働者への需要は増加傾向にあり日本は 2000 年以降から高学歴社会となっている。しかしながら、これらの先行研究は大学生を対象とし仕事への意識レベルの差異を明らかにしたものの、賃金格差や学力、ワークモチベーションにおいて高卒が不利であることを助長するものであり高卒者が仕事において実際どのようなワークモチベーションが存在しているのかまでは不明である。高卒労働者と大卒労働者がどのようなワークモチベーションで営業活動に取り組んでいるのかを明らかにすることが本研究の目的である。

2. 研究方法

研究方法は、半構造化面接法によるインタビュー調査を通信代理店 A 社の営業職に従事する計 6 名(男性 5 名女性 1 名.)行なった。インタビューは 1 人あたり 15 分程度とし、音声データは参加者の承諾を得た上で IC レコーダーに記録した。インタビューではありのままのエピソードを語ってもらうために回答の誘導(バイアス質問)に配慮し、先行研究の情報提示や過剰な記憶の換気は行わなかった。質問項目はアルダーファの ERG 理論をもとに生存欲求 (E:existence) 人間関係欲求 (R:relatedness) 成長欲求 (G:growth) の 3 つが判別できるように作成し、参加者ワークモチベーションの所在を引き出していく。本研究は回答の誘導を避けるために各欲求の情報提示は行わなかった。アルダーファが提唱する 3 つの欲求の内容は、物質的・生理的な欲求をすべて含み、飢え、賃金、労働条件などすべてに対する欲求である生存欲求 (E:existence)、自分に重要な人々 (家族・友人・上司・部下・敵など) との関係性を良好に保ちたいという欲求である人間関係欲求 (R:relatedness)、自分の環境に創造的、生産的な影響を与えようとする成長欲求 (G:growth) 欲求であり、大卒者と高卒者のエピソードをどの欲求に分類されるかを検討した。また、どの欲求にも当てはまらないものはその他に分類した。

3. 主な結果と考察

大卒者の特徴としては、人間関係欲求に対する発言を多く見ることができた。一般的に大学生活は高度な知識社会を支えるために自らの専門的な学問の研究を深め、多様性を持った高等教育を受けることが目的とされているが、多くは就職活動や資格を目的としていることが多いと報告されている。そのため大学機関での高等教育は就職活動などに向けての指導をすることにより企業の求める人材や就職に役立つ学びが多くなり、コミュニケーション能力の向上や、主体性、協調性を育むことが人間関係の欲求に現れ、働く上でも他者との関わりや協調性を重視することによりワークモチベーションの維持を図っているのではないかと考えられた。高卒者のワークモチベーションの特徴として成長欲求に分類される語りが多く聞かれた。高等学校卒業者の職業別就職割合の報告によると専門的、技術的職業に就職する割合が34.3%と最も多く、営業職と見られる販売従事者は17%と比較的少ない割合である。そのため、高卒者の中でも比較的少数派であることが、高卒者の多数派である既存のルートを辿るのではなく努力次第で金銭的に豊かになることを志向している発言が多く聞かれ自分の環境に創造的な側面が見られた。

4. 結論

本研究での大卒者と高卒者のワークモチベーションの特徴の比較を行うと、高卒者に比べ大卒者に人間関係の欲求が多く見られたことは、大学生活で享受するものが人間関係に関するものが多く、新しいコミュニティの形成や、様々な価値観を持った人との出会いが関連していることが示唆された。この大学生活での経験が、コミュニケーション能力の向上や協調性を育む機会になり、今日の営業活動におけるワークモチベーションとして存在していると考えた。それに対し、高卒者は大卒者に比べ大学やバイト、サークル活動などが無いため、新たなコミュニティの形成は難しくなるが、高校を卒業し早い段階で社会人としてのコミュニティに参画することにより、明確な目標やビジョンが大卒者より早い段階で立てることができ、成長欲求がワークモチベーションに大きく関連していると考えられる。

5. 卒業論文の執筆を終えて

初めに、卒論執筆にあたり指導教員の山田先生には深く感謝しています。私の中でワークモチベーションの研究を行うことはさほど苦ではなかったが、どのような理論をもとに研究を行っていいか悩んでいたところアルダーファのERG理論を使用できそうだとの助言を受け、ワークモチベーションの深い理解に繋がった。本研究は、大卒者と高卒者に焦点をあてワークモチベーションを探ることにより、学歴によるさいがどういった形で現れていくのかを研究した。しかしながら、未だ日本の社会は経団連の就職ルールの廃止など様々な制度が変わりつつある。私たちが求められているのは変化にいち早く対応し、自らの与えられたカードの中で最大限の努力をすることがこれからの変化の時代に対応し、学歴に大きく左右されることなく道を切り開けるのではないかと考える。