

Title	ドラッグストア企業における人材育成と知識創造プロセスの特性と分析
Author(s)	孫, 家勝
Citation	科学研究費補助金研究成果報告書: 1-4
Issue Date	2010-05-20
Type	Research Paper
Text version	publisher
URL	http://hdl.handle.net/10119/9033
Rights	
Description	研究種目: 若手研究(スタートアップ), 研究期間: 2008~2009, 課題番号: 20830030, 研究者番号: 70509447, 研究分野: 社会科学, 科研費の分科・細目: 経営学

平成 22 年 5 月 20 日現在

研究種目：若手研究（スタートアップ）

研究期間：2008～2009

課題番号：20830030

研究課題名（和文）ドラッグストア企業における人材育成と知識創造プロセスの特性と分析

研究課題名（英文）An Empirical Study of Human Resources Development & Knowledge-Creating Middle in Chain Drugstores

研究代表者

孫 家勝（Sun Jiasheng）

北陸先端科学技術大学院大学・知識科学研究科・研究員

研究者番号：70509447

研究成果の概要（和文）：

本研究は、知識創造の観点からドラッグストアチェーン店長のリーダーの特性について検討した。ミドルリーダーの特性を考える上で、目的変数を「組織の活性化」とし、状況変数を「タスク不確実性・タスク連携性と環境の不確実性」とし、説明変数を「ミドルリーダー行動」と組織行動の諸要因というモデルを考えた。

本研究は、今後の店舗レベルのミドルリーダー行動の調査研究で使用可能な具体的な測定尺度を提供することができた。また、状況要因によって優れたミドルリーダーの特徴を論じることによって、新たな視角から知識創造型ミドルリーダー育成のあり方を探る時に参考できるだろう。

研究成果の概要（英文）：

In this study, we examined the characteristics of leadership among drugstore managers from the viewpoint of the knowledge creativity. We proposed a model to consider the characteristics of leadership. We took the objective variable as the “rejuvenation of an organization”, and we considered explanatory variable as the factors of the “leadership behavior of the middle manager” and organization behavior.

This study based on survey and research regarding the actions of middle managers at stores can provide a useable, concrete criterion for rearing able middle managers. Moreover, the study ought to be instructive to pursue a new method for rearing knowledge-creating middle managers, by discussing the characteristics of leadership.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2008年度	720,000	216,000	936,000
2009年度	850,000	255,000	1,105,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,570,000	471,000	2,041,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：経営学

キーワード：経営学、人材育成、リーダーシップ、知識創造、ドラッグストア

1. 研究開始当初の背景

(1) Dill(1958);Burns and Stalker(1961)などの先駆的研究は、組織にとってより特定の環境の諸特性と、組織の内部特性との間には適合、不適合関係が存在し、組織にとって機能的な内部特性は、環境条件が異なれば相違するという事実を明らかにした。異なる状況におけるミドルリーダー行動の有効性について、必ずしも十分議論されていない。

(2) ドラッグストア企業は、それぞれ異なった外部環境を持つ複数の店舗から構成されている。リーダーシップのコンティンジェンシー理論を店舗レベルに適用すればそれぞれの店舗は、状況要因に対応したミドルリーダーの特性を生み出すことによって、店舗の効率性を向上できると考えられる。

(3) 組織の知識創造に関する先行研究は、主に成功事例を対象とした定性的分析が多かった。実際にどの程度知識創造が組織の活性化に寄与しているかについては、綿密な定量分析があまり見当たらない。そこで、本研究では、知識創造のミドルリーダーの特性に関する定量的分析を行い、「知識創造」という視点からリーダーシップ理論の再構築を図った。

2. 研究の目的

(1) 野中・竹内(1996)によれば、知識は、言語化が困難である主観的な暗黙知と言語化が可能である客観的な形式知があり、この2つの知識の相互循環作用を通じて、個人からグループ、組織、組織間へとスパイラル的に拡大、増幅していく。また、野中・竹内は組織的知識創造に最も適したマネジメント・スタイルとして、ミドル・アップダウンを挙げている。野中・竹内の研究ではミドルリーダーを知識マネジメントの中心、すなわち社内情報のタテとヨコの流れが交差する場所に位置づけようとするものである。しかし、知識創造を促進するミドルリーダーの行動スタイルについて、明示的に論じられていない。

(2) 孫・遠山(2006)は、中小企業に求められる新たなコンセプトやシステムを構築するための「学習する組織」が重要であると主張している。中小企業が抱えている課題に対して知識創造理論の観点から議論した。また、孫・吉永(2007)によるとドラッグストア店舗環境の不確実性が大きい場合と小さい場合によって、リーダー行動の効果が異なることが分かった。さらに孫・吉永・遠山(2008)によればミドルリーダーの行動を「交流志向」、「緊張醸成」、「学習の促進」、「情報の共有」の4つの要素で捉え、店舗の外部環境によっ

てそのリーダー行動有効性が一部異なることが分かった。

しかし、一連の研究は1つの企業のサンプルに依存したものであるため、研究から得られた結果がどの程度の一般性を持つのかについては、引き続き検討していく必要がある。得られた調査結果は「株式会社クスリのアオキ」の組織特性によっており、限界があると言わざるを得ない。今後、複数企業の調査による結果の精査が必要である。

したがって、本研究では複数の企業を対象にアンケート調査及びインタビュー調査を実施し、一般性を持つ知識創造型ミドルリーダーの特性を論じたい。

(3) 本研究では、知識創造型ミドルリーダーとは何か、それはどのように捉えられるか、リーダーの行動はいかなる条件の場合に有効となるかを検討する。また、複数の企業を対象にアンケート調査を実施し、タスク不確実性、タスク連携性、環境の不確実性の状況変数を取り入れ、ミドルリーダーの行動、エンパワーメント、組織コミットメント、職務満足度と組織活性化度との総合関係に関する分析を行う。例えば、タスク不確実性が大きい場合に、職場活性化度を高めるのに効果的なリーダーシップ行動とはどのようなもので、タスク不確実性の小さい場合とどのように異なるのかをインタビュー調査で得られた定性的データも踏まえた上で検討していく。

(4) 本研究は、ドラッグストアの組織における知識創造プロセスに関する実証的な調査である。本研究は知識創造理論・リーダーシップ論に関する体系的な定量的および定性的な実態調査を行い、そこから知識創造理論・リーダーシップ論に関する新たな戦略的提言を提唱しようとした実証的かつ理論的研究である。

ドラッグストア産業は2010年度には10兆円市場まで拡大するとの予測もある有望産業である。ドラッグストア産業を中心として比較的ミクロな視点での知識創造プロセスに関する実証的な研究は皆無に近い。加えて、知識創造プロセスに条件適合理論を取り入れて、ドラッグストア企業の知識創造プロセス実態調査、知識創造と人材育成、場、コミットメント、リーダーシップとの総合関連性については、これまで多くの研究が積極的に扱っていなかったと言えよう。

本研究は、今後の調査研究で使用可能な具体的な測定尺度を提供することができる。知識の活用に期待する会社の人事部や研修部ないし人材開発部は、自社におかれた環境に合うように、この研究結果を修正して用いることができるであろう。

本研究において、特にドラッグストア店舗や小売業における店長のリーダーシップを実践的に考えるに重要な基礎資料の一つであり、広く店舗運営に取り組む多くの企業に実務的含意を持っている。

3. 研究の方法

(1) 分析のための理論的フレームワークの構築と実証研究を進めるための予備的調査を実施し、文献研究のレビューを行う。次に、インタビューを行い、知識創造型ミドルリーダーのあり方についてのフィールド・スタディを行う。

(2) A社を対象に、本調査に先立ち、パイロット調査を行い、質問項目の妥当性と信頼性を確保し、ワーディングのチェックを行う。パイロット調査の分析結果に基づいて、理論的なフレームワークの再検討を行う。

(3) 次に郵送法による調査票調査を行い、調査票データの計量分析を行う。多変量解析や共分散構造分析 (Structural Equation Modeling) 等を用いる。調査票データの定量分析に加えて、具体的に解釈するための、事例研究や、企業レベルでのヒアリングで補足を進める。計量分析の結果を確認し、解釈するためのフィードバック・インタビューを行う。調査票の統計的解析だけでも、有効な研究方法であるが、サーベイデータの統計的解析による発見事実に対する感想を求めるといったインタビューを組み合わせることで、具体的な事実として肉付けをして解釈することができ、有効となると考えている。なお、インタビューを開始する前に調査の趣旨や個人情報の取り扱いなどを説明し、了承を得てインタビュー承諾書にサインしてもらう。

(4) フィードバック・インタビュー調査から得られた知見を元に調査票データの再分析を試み、論文作成する。

4. 研究成果

(1) 本研究は、急成長しているドラッグストア産業に焦点を当て、リーダーシップを知識創造の観点から問い、ドラッグストア企業における知識創造型ミドルリーダーの特性を明らかにするものである。組織の知識創造に関する先行研究は、主に成功事例を対象とした定性的分析が多かった。実際に知識創造型リーダーシップとは何か、それはどのように捉えられるか、リーダーの行動はいかなる条件の場合に有効となるかについては、まだ明らかにされていない。本研究はまず、分析のための理論的フレームワークの構築と実証研究を進めるための事例研究を行った。文献

研究のレビューによって、今まで構築してきた知識創造理論やリーダーシップ理論をベースに、新たな分析モデルを提示した。

ドラッグストア企業に求められる新たなコンセプトやシステムを構築するための「学習する組織」が重要であることを解明した。経営行動科学学会において研究発表を行った孫(2008)によればドラッグストア企業のミドルリーダーの行動を「交流志向」、「緊張醸成」、「学習の促進」、「情報の共有」の4つの要素で捉え、タスク特性による知識創造型リーダーシップのあり方が異なることが分かった。ドラッグストア企業は、それぞれ異なった環境を持つ複数の店舗から構成されている。リーダーシップのコンティンジェンシー理論を店舗レベルに適用すればそれぞれの店舗は、状況要因に対応したミドルリーダーの特性を生み出すことによって、店舗の効率性や従業員満足などを向上できると考えられる。

新たに提示した分析モデルと文献研究で分かったことを更に詳細な実証研究で検証する必要があり、異なる状況におけるミドルリーダー行動の有効性について深く掘り下げて論じた。

(2) 事例研究を踏まえて、今まで構築してきた知識創造理論やリーダーシップ理論をベースに、下記の解析モデルを使って分析を進めてきた。ミドルリーダーの特性を考える上で、目的変数を「組織の活性化」とし、状況変数を「タスク不確実性」とし、説明変数を「ミドルリーダー行動」と組織行動の諸要因というモデルを考えた。

実践経営学会において研究発表を行った孫(2009)によればドラッグストア企業のミドルリーダーの行動を「交流志向」、「緊張醸成」、「学習の促進」、「情報の共有」の4つの要素で捉え、「タスク不確実性」による知識創造型リーダーシップのあり方が異なることが分かった。

本研究はリーダーシップ効果性の評価指標を従来の業績や従業員満足度ではなく、組織活性化度という指標を用いて、確認できたミドルリーダー行動の有効性を検討した。異なるタスク環境によって、ミドルリーダー行動の有効性が異なるという興味深い結果を導いた。リーダーシップのコンティンジェンシーアプローチに新たな知見を加えた。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[学会発表] (計2件)

① 孫家勝「知識創造型ミドルリーダーの特性と分析」、実践経営学会第52回全国大

会、2009年9月12日、石巻専修大学

- ② 孫家勝「タスク特性による知識創造型リーダーシップのあり方」、経営行動科学学会第11回年次大会、2008年11月9日、中部大学名古屋キャンパス

6. 研究組織

(1) 研究代表者

孫 家勝 (Sun Jiasheng)
北陸先端科学技術大学院大学・知識科学
研究科・研究員
研究者番号：70509447

(2) 研究分担者

()

研究者番号：

(3) 連携研究者

()

研究者番号：