

「情報サービス産業における組織特性と業績との関係についての研究」

—— コンティンジェンシー理論による検証と考察 ——

M031968 下 本 啓 生

1. 研究の背景

21世紀は、「情報の世紀」といわれている。20世紀末のインターネットの爆発的な普及により、アメリカを先頭に日本も高度情報化社会に突入している。日本の情報化を推し進めている情報サービス産業の技術者達は、今後ますます重要な存在になるであろう。しかし、日本の情報サービス産業は、自主ソフトウェア・プロダクトの競争力の弱さを克服し、新たな業務分野への転換を図り、サービスにおける競争力を持つ必要がある。それは、個人や組織の知識・想像力をふるに活用し、従来の受注型ビジネスから、提案力が問われるソリューション・ビジネスへの業務転換を意味する。そのためには、会社はどのような労務管理や組織運営を行っていけばいいのかが課題となる。

2. 研究目的

本研究の目的は、情報サービス産業における経営改革がいわれている中で、労務管理・人材活用の視点から、個人個人が持てる能力を最大限に発揮できるように組織へと、改革していくためのヒントを得ることである。そのために、本研究では、コンティンジェンシー理論の分析志向を基本認識に置き、状況（個人特性）と組織特性の適合を、キャリア志向と組織コミットメントによる組織成果で説明しようとしている。組織論や行動科学の成果を本研究のフレームワークに活用できれば、情報サービス産業のソフトウェア技術者の研究をさらに多角的な視点から進めることができ、知識・創造型サービスの時代での新しい個人特性や組織構造を理解することに繋がるものと考えられる。

3. 調査対象と方法

情報サービス企業に勤務するソフトウェア技術者（システム・アナリスト、システム・エンジニアなど）のマネジャー（課長相当職）を対象とした。調査手法は、自記入式質問紙票を用いて、郵送法で行った。配布質問紙票は370通、回収質問紙票（有効）は243通、有効回収率は65.7%である。

なお、データ解析にあたっては、統計解析ソフトであるSPSS11.0 for Windowsを使用した。

4. 分析の結果

分析の結果、以下のことが明らかになった。

①業績に有意な正の影響を与える要因は、組織コミットメントの「存続的要素」とプロフェッショナルの特性の「組織内での活躍」である。②転職意志に有意な影響を与える要因は、組織コミットメントの「愛

着要素」と「存続的要素」であり負の影響がある。また、プロフェッショナルの特性の「専門分野での活躍」は正の影響がある。そして、組織構造の「階層権限」は正の影響を、「規則手続」は負の影響を直接与えている。③組織コミットメントに影響を与える規定要因は、組織構造の「権限階層」は正の影響を、「自律性の制限」と「非人間性」は負の影響を与えている。④プロフェッショナルの特性に影響を与える規定要因は、組織構造の「権限階層」は正の影響を、「自律性の制限」は負の影響を与えている。⑤ソフトウェア技術者は、プロフェッショナル志向と組織人志向の二重のロイヤリティが高く、同時に、高い組織コミットメントが、業績に正の影響を及ぼし、転職意志に負の影響を及ぼす。

5. 考察

プロフェッショナル志向と組織人志向の二重のロイヤリティは、業績に対して強く影響しているが、組織コミットメントの低下は離職へ向かう可能性が高いことが明らかになった。また、この結果要因に影響を与えていた組織コミットメントの要因は、「存続的要素」であった。

ソフトウェア技術者は、立憲的側面を示唆する権限・明確性を重視すると同時に、自律性や自由裁量および人間関係を重視している。また、個人と組織の関係については、ドライな契約関係が窺える結果である。

6. 結論

柔軟性と順応性を強調するマネジメントスタイルが、組織コミットメントおよびキャリア志向に影響を及ぼしている。そして、キャリア志向の二重のロイヤリティの獲得が業績に対して強く影響し、一方では、組織コミットメントが低下してしまうと、離職へ向かう可能性が高い。以上より、情報サービス産業の組織特性は、権限委譲による水平的な相互作用が重視され、成員間の相互作用を通じた調整とコントロールが重視され、厳格な官僚制化というよりはある程度の有機的管理システムが、組織成果に有効的であるといえる。

今、情報サービス産業の日本的経営の転換期に、組織（会社）と個人との関係は、多様な広がりを持つようになってきている。会社は、新しい雇用形態を模索していく必要があるであろう。