

Web上の転職サイトの情報を用いた 職場への総合評価に影響を与える要因の分析と考察

Analyses and Consideration of the Factors Affecting the Comprehensive Evaluation for the Workplace Using Information of a Job Search Site on the Web

原 田 匠 悟

Syougo HARADA

(和歌山大学大学院教育学研究科)

竹之下 遼

Ryo TAKENOSHITA

(和歌山大学大学院システム工学研究科)

則 定 百合子

Yuriko NORISADA

(和歌山大学)

原 田 利 宣

Toshinobu HARADA

(和歌山大学)

2019年10月10日受理

Abstract

In recent years, early retirement of young people is remarkable. In particular, 30% of new graduates within three years leave their jobs. In order to increase the retention rate of young people and the satisfaction level of the workplace, it is necessary to understand that there are various problems such as social environment, employers, employees, etc., and work towards solutions. Thus, in this study, we selected companies in the education and learning support industry with a high turnover rate of 46.2% after 3 years of employment for new university graduates as case studies. And, the purposes of this study were to categorize companies and clarify relationships between evaluation trends for work and work environment of employees (evaluation words that appears in the reviews) and company types using the evaluation points for evaluation items of the job change site entered by employees. Lastly, we considered these results from a psychological viewpoint.

Keywords : *Text mining, Job search site, Comprehensive evaluation for the workplace, Multivariate analysis*

1. はじめに

昨今、少子化による人手不足や、労働条件や就業環境が劣悪で、労働者を酷使・選別するブラック企業の増加、それらの課題に国の対応が追いついていないこと等、労働者を取り巻く環境は、大きな変化や深刻な問題を抱えている。その中で、若年者の早期離職が顕著にみられる。「新規学卒者の3年以内の離職状況」によれば、特に3年以内の新規大卒就職者のうち、3割が離職している。特に、新規大卒就職者の産業分類別(大分類)就職3年後の離職率の推移では、「宿泊業・飲食サービス業」、「生活関連サービス業・娯楽業」、「教育・学習支援業」の業界では、新規大卒就職者の離職率は5割前後と高い割合となっている^[1]。新卒3年以内離職者が「初めての正社員勤務先」を離職した離職理由としては、労働条件や就職先とのミスマッチが多く挙げられた^[2]。このミスマッチを最小限に抑えるためには、様々な企業に対する従業員の評価を収集・分析し、どのような企業に対し、どのような評価をしているのかを明らかにする必要がある。

そこで、本研究では新規大卒就職者の産業分類別(大分類)就職3年後の離職率が46.2%と高い教育・学習支援業界の企業をケーススタディとして、従業員、元従業員(以下、従業員)が入力した転職サイトにおける評価項目に対する評価点を利用して、企業をタイプ分類するとともに、従業員の各企業での仕事や職場環境への評価(満足な点や不満な点)の傾向と企業タイプとの関係を明らかにすることを目的とする。またそれらの結果に対して心理学的な観点から考察を行う。

具体的には、まず、教育・学習支援業界における企業90社に対する、転職サイト中で回答された8つの評価項目と総合評価に対するスコア値と10種の評価カテゴリについてのクチコミ(総数約30,000件)を抽出する。次に、抽出された8つの評価項目と総合評価のスコア値を用いて、主成分分析とクラスター分析を用いた仕事や職場環境への評価や満足度に関する要因分析結果を基にした企業のタイプ分類を行う。さらに、各企業の10種の評価カテゴリに対するクチコミ内の評価ワードの同定と各出現率を求め、それらを統計解析するこ

とにより企業タイプ別に頻出するクチコミの内容と企業タイプの特徴との関係を分析する。最後に、職場への満足度を向上させる手がかりを探るため、それらの結果に対して心理学的観点からの考察を行う。

本研究では、Web上の転職サイトにおけるクチコミに対しテキストマイニングを用いて分析を行い、クチコミの内容と企業タイプの特徴との関係を明らかにする。ここで、テキストマイニングとは、一般的に、質的データを形態素(意味を持つ最小の言語単位)に分解した後、それらの形態素を数量化し、統計や多変量解析等を用いて形態素間の関連性を掘り起こす分析方法のことである。テキストマイニングの利点は、①大量(数多くの研究対象者数)のデータ処理が可能であること、②形態素を数値に置き換え、統計分析を用いて処理するため、研究者によるデータの恣意的な解釈を回避できること、③バラバラに見えるデータから共通性を見出すことが可能であること、等が挙げられる^[3]。Web上のデータにテキストマイニングを用いた研究として、上門らは転職サイトの職務経歴書から、会員の内在する特徴を抽出し、離脱の有無を決定づける要因について明らかにした^[4]。また、前島らは製造業を対象とし、企業の経営理念に含まれる単語をテキストマイニングにより分析を行って、それらが早期離職や経常利益、給与等に異なる影響を及ぼすことを示した^[5]。これらの若年者の企業に対する評価や離職につながる要因に関する研究は、100名程度の被験者に質問紙調査や自由記述調査を行い、分析したものや1,000名程度を対象にした簡潔な質問項目からなるWebアンケートを分析したものが多く、したがって、100社近い企業の多くの被験者(従業員)が回答した約30,000件に及ぶクチコミ(評価文)を分析し、また企業タイプの違いでクチコミの内容がどのように異なるのかを分析した例はほとんどない。

よって、本研究の特徴は、ビッグデータを用いたテキストマイニングの研究と、従業員の仕事や職場環境への評価に関する研究を融合したことである。

2. 研究対象にした転職サイトの概要とその評価項目とクチコミにおける評価カテゴリに対する考察

2.1 研究対象の転職サイトの概要

インターネットの登場で、求人情報をオンラインで提供するWebサイトが次々と誕生している。そのひとつである転職サイトは、転職情報サイト、求人サイト、求人情報サイトと呼ばれ、オンライン上で求人情報の提供、転職活動に関連するノウハウや企業に関する情報を提供するサイトのことを指している。一般的な転職サイトは、中途採用を行う企業から求人広告の掲載を行うことで広告費を得て運営されている。ユーザーにとっても無料で手軽に情報を得ることができるため、転職の際の利用手段として広く普及してきている。そ

の数は、国内だけで大小併せて300近くあると言われていた。本研究では転職サイトにおける評価項目に対する評価点を利用して研究を行うが、対象とする転職サイトを「Vorkers(ヴォーカーズ)<https://www.vorkers.com>」とした。

ここで、Vorkersを選んだ理由としては、国内最大級の企業掲載数、ユーザー数、さらに本研究の対象であるクチコミの多さ(特に、クチコミの文書量)を特徴としているからである。Vorkersのクチコミの文書量が多いのは、投稿者が本サイトに投稿する場合、10種の評価カテゴリへの記述において、総計で500文字以上の記述が投稿条件となっているためである。他の転職サイトの多くでは、このような条件がないため、極めて短い短文のみの投稿が散見され、本研究の目的のひとつであるクチコミの分析に不向きであると考えた。

次に、分析対象業界は、教育・研修支援業界とした。その理由は、前述の通り新規大卒就職者の産業分類(大分類)就職3年後の離職率が46.2%と、数ある業種の中でも離職率が相対的に高く、業界が大手から中小企業まで多くの企業により構成されており、様々な問題を潜在的に抱えていると考えられたからである。よって、教育・研修支援業界において、Vorkersにおけるクチコミ数の多い順にソートし、分析に耐えうる最低クチコミ数100以上が投稿されている企業まで、計90社を選出し、ケーススタディとした。

そこで、株式会社ヴォーカーズより、このクチコミ数の多い上位90社における後述する8つの評価項目におけるスコア値と総合評価点、ならびに10種の評価カテゴリにおける全クチコミのデータ約30,000件を提供してもらい、分析用データとした。以下、約30,000件のデータ概要をまとめる。

- * データ取得期間：2007年9月～2017年12月
- * 回答者延べ数(男女延べ人数)：29,649名(男性：17,995名、女性：11,654名)
- * 在職期間：1年未満：10,963件、1年以上～3年未満：7,757件、3年以上～5年未満：7,644件、5年以上～10年未満：2,277件、10年以上～15年未満：620件、15年以上～20年未満：388件
- * 回答時の在籍状況：在籍：9,934件、退職済：19,715件
- * 入社形態：新卒：12,194件、中途：17,455件

2.2 企業に対する評価項目とクチコミにおける10種の評価カテゴリに対する心理学的観点からの考察

先行研究では、野田らが若手社員の職場適応感の理解について職場適応感尺度を用い質問紙調査を実施している^[6]。職場適応感尺度とは、野田らが久保の「青年用適応感尺度」^[7]を参考に、文頭に「職場において」等の文を加え提示したものである。『居心地の良さの感

覚』(11項目)、『課題・目的の存在』(7項目)、『被信頼・受容感』(6項目)、逆転項目で『劣等感のなさ』(6項目)によって構成される。回答形式は「全くあてはまらない」から「非常によくあてはまる」までの5件法である。これを主因子法による因子分析(バリマックス回転)を行った結果、第1因子は『良好な人間関係』、第2因子は『課題・目的の存在』、第3因子は『被信頼・受容感』、第4因子は『劣等感のなさ』、ならびに第5因子は『職場安心感』としている。野田らは、若手社員の職場不適応感の改善には、職場での貢献やライフスキルの向上よりも、職場適応まで一定期間不安を抱えざるを得ない若手社員にとって、職場での人間関係形成に関わる要因が重要であることを明らかにした。一方、若手社員と年長社員の間に職場適応感に差異は認められなかったことから、単に経験や職歴によって職場適応感が影響されるわけではないことを示した。

また、岡本は、労働政策研究・研修機構(JILPT)の「就業形態の多様化の中での日本人の働き方調査」、電機連合の組合員意識調査「仕事にやりがいを感じる理由」、JILPTの「従業員の意識と人材マネジメントの課題に関する調査」の3つのパイロット調査によって職務満足要因を抽出し、それを元にアンケート調査項目を作成し実態調査を行った^[8]。職務満足要因は「個人の能力・技能の発揮・成長」、「仕事への充実感・達成感」、「責任ある仕事・使命感」、「知的的好奇心・自立心」の内発的動機づけ要因と、「経済的報酬」、「対人関係」、「個人の対評価・昇格・昇進」、「会社の方針(情報)と実行」の外発的動機づけ要因に整理される。岡本はこれらに属する質問項目を修正・追加し、アンケート調査を実施し、主因子法による因子分析を行い、4因子を抽出した。第1因子は『仕事のやりがい感』、第2因子は『個人に対する会社の評価』、第3因子は『自律的な取り組み』、第4因子は『職場の親和感』としている。従業員が抱く職務満足の実態は、これら4つのコンセプトにまとめられることを示した。

次にVorkersでは下記の8つの評価項目と総合評価(以後、総合評価も評価項目のひとつとし、9つの評価項目と呼ぶ)に対するスコア値が企業ごとに示されて

いる。

会社評価項目：

- 1) 待遇面の満足度、2) 人事評価の適正感、3) 法令順守意識、4) 人材の長期育成、5) 20代成長環境、6) 社員の相互尊重、7) 風通しの良さ、8) 社員の士気、9) 総合評価

また、下記の10種の評価カテゴリにおけるクチコミが企業ごとに示されている。

評価カテゴリ：

- 1) 組織体制・企業文化、2) 年取・給与制度、3) 入社理由と入社後ギャップ、4) モチベーション・評価制度、5) 女性の働きやすさ、6) ワーク・ライフ・バランス、7) 成長・キャリア開発、8) 退職検討理由、9) 企業分析 [強み・弱み・展望]、10) 経営者への提言

Vorkersの企業に対する9つの評価項目とクチコミのための10種の評価カテゴリと先行研究の因子を比較すると、表1のように対応させることができる。これらの各因子に対応する評価項目・評価カテゴリに加え、3) 法令順守意識の評価項目や2) 年取・給与制度、3) 入社理由と入社後ギャップ、といった多様な評価カテゴリにより過去の心理学的研究の質問項目を包含した研究ができると考えた。

このように、過去の心理学的研究の中で抽出された因子とVorkersの評価項目、クチコミのための評価カテゴリは重なる部分が多く網羅している。加えて、Vorkersのクチコミは多様な切り口からの質問が行われ、自由記述を得ていることが特徴である。また、1社当たりに回答されたクチコミ数が100件以上とすることにより、数で信頼性を確保できると考えた。

なお、現在、転職サイトVorkersは、openwork(オープンワーク)とサイト名が変更されている。

3. 主成分分析とクラスター分析を用いた職場への満足度に関する要因分析とそれを基にした分類と考察

本節では、Vorkersにおける教育・研修支援業界のクチコミ数の多い上位90社をケーススタディとし、各企業の9つの評価項目におけるスコア値を用いて主成分分析を行った。ここで、主成分分析を用いた理由とし

表1 9つの評価項目、クチコミのための10種の評価カテゴリとの比較

	先行研究における因子	9つの評価項目	クチコミのための10の評価カテゴリ
野田らの研究	第1因子 良好な人間関係	6) 社員の相互尊重、7) 風通しの良さ	5) 女性の働きやすさ
	第2因子 課題・目的の存在	4) 人材の長期育成、5) 20代成長環境	4) モチベーション・評価制度、7) 成長・キャリア開発
	第3因子 被信頼・受容感	2) 人事評価の適正感、6) 社員の相互尊重	4) モチベーション・評価制度
	第4因子 劣等感のなさ		
	第5因子 職場安心感	9) 総合評価	1) 組織体制・企業文化
岡本の研究	第1因子 仕事のやりがい感	1) 待遇面の満足度	4) モチベーション・評価制度
	第2因子 個人に対する会社の評価	2) 人事評価の適正感	4) モチベーション・評価制度
	第3因子 自律的な取り組み	4) 人材の長期育成、5) 20代成長環境	7) 成長・キャリア開発
	第4因子 職場の親和感	6) 社員の相互尊重、7) 風通しの良さ、9) 総合評価	1) 組織体制・企業文化、5) 女性の働きやすさ

※野田らの研究における第4因子『劣等感のなさ』(これはネガティブな評価なので評価項目、評価カテゴリには含まれない)

て、9つの属性をできるだけ少ない次元数に圧縮し、その要因を探ることを目的としたためである。分析結果、第1～3主成分(主成分負荷量)の累積寄与率が80%を超えたため、第3主成分までを解釈の対象とし、下記の3軸を抽出した。

第1軸(寄与率52.10%) :

(-側)すべての評価項目のスコア値が低い

(+側)すべての評価項目のスコア値が高い

解釈: ブラック企業の傾向が強いのか、弱いのかの判断の軸

第2軸(寄与率18.40%) :

(-側)20代成長環境、人事評価の適正感、社員の士気

(+側)法令順守意識、待遇面の満足度

解釈: 若年者に責務ある仕事を積極的に任せるか、古い会社で年功序列かの軸

第3軸(寄与率10.25%) :

(-側)風通しの良さ、社員の相互尊重

(+側)人事評価の適正感、人材の長期育成

解釈: ベンチャー的フラットな組織か、しっかりした人事評価、育成プログラムを持つ企業かの軸

次に、90社の第1～3軸までの主成分得点を用いてクラスター分析(最長距離法)を行った。その結果、A～Eの5つのクラスターに分類することができた(表2)。各クラスターの特徴を以下に記す。ただし、企業No. 5、37は他のクラスターと離れているため、外れ値として除外した。

■クラスターA(第1軸+-、第2軸-、第3軸+-) : 総合的な評価は中間で、20代成長環境、人事評価の適正感、社員の士気は相対的に高いが、待遇面の満足度は中庸タイプ【総合評価は中庸で、若い社員に責任ある仕事をさせる企業群】

■クラスターB(第1軸-、第2軸+、第3軸+-) : 総合的な評価は低く、法令順守意識、待遇面の満足度は相対的に高いが、20代成長環境、人事評価の適正感、社員の士気は低いタイプ【総合評価は低い年功序列型で、責任ある仕事をしてみたい若い社員にはやや不満のある企業群】

■クラスターC(第1軸-、第2軸+-、第3軸+-) : 総合的な評価は低く、法令順守意識、待遇面の満足度、20代成長環境、人事評価の適正感、社員の士気は中庸タイプ【総合評価は低い、他は中庸的な企業群】

■クラスターD(第1軸+、第2軸+、第3軸+-) : 総合的な評価は高く、法令順守意識、待遇面の満足度は相対的に高いが、20代成長環境、人事評価の適正感、社員の士気は低いタイプ【総合評価は高い年功序列型の大手企業で、責任ある仕事をしてみたい若い社員にはやや不満のある企業群】

■クラスターE(第1軸+、第2軸-、第3軸+-) : 総合的な評価は高く、20代成長環境、人事評価の適正

表2 90社における第1～3主成分負荷量

企業No.	主成分得点		
	主成分No.1 (第1軸)	主成分No.2 (第2軸)	主成分No.3 (第3軸)
5	7.331	-1.823	-0.466
37	7.830	1.153	0.436
23	-0.099	-1.356	0.226
3	0.457	-0.960	0.242
24	0.261	-1.042	-0.250
2	0.412	-0.888	1.050
63	0.299	-0.674	0.831
50	0.223	-0.210	0.413
14	-0.238	-0.657	0.173
42	-0.293	-0.841	0.360
15	-0.867	-1.447	0.108
85	-1.197	-1.358	-0.211
6	-0.192	-1.568	-0.836
27	-0.614	-1.796	-0.974
72	-0.909	-1.007	0.996
81	-1.077	-0.419	0.559
13	-0.612	-0.141	0.011
20	-1.310	-0.349	-0.197
64	-1.081	-0.546	-0.217
41	-2.338	-0.260	2.208
40	0.360	-1.561	1.766
11	-0.134	-0.130	2.226
76	-0.985	-0.386	2.446
48	-0.336	0.678	0.104
8	0.090	0.703	-0.331
19	-0.165	0.308	-0.667
79	0.553	-0.128	-1.326
31	0.279	1.083	-1.546
84	-0.694	0.350	-1.605
35	-0.886	1.181	0.367
59	-1.362	1.410	0.730
77	-1.334	1.309	0.765
18	-0.850	1.562	-0.316
33	-1.214	1.520	-0.378
80	-1.331	1.604	-0.316
88	-1.161	0.472	0.014
4	-1.383	1.040	-0.283
25	-1.735	0.810	-0.058
67	-0.091	1.506	1.128
73	-0.236	0.697	1.666
56	-0.118	0.115	1.090
83	-0.228	0.004	1.337
58	-3.222	0.519	-0.825
12	-2.401	0.455	-0.945
55	-2.401	0.430	-1.470
57	-2.482	1.022	0.281
26	-1.824	0.671	-0.949
66	-1.606	1.331	-0.918
17	-2.350	-1.918	-0.281
71	-3.220	-1.500	-0.516
49	-2.411	-0.223	-0.400
69	-2.440	-0.463	-0.734
7	-1.665	0.281	-0.546
78	-1.569	0.075	-0.555
21	-1.496	-0.226	-0.585
62	-1.543	-0.516	-0.911
46	-1.955	-0.052	0.225
53	-2.261	-0.343	0.420
30	-2.714	-0.058	-0.045
86	-2.581	0.375	0.255
82	-1.915	-0.610	0.820
90	-1.643	-0.293	0.472
44	-2.300	-0.910	-0.101
29	-1.989	-0.832	0.249
32	-2.153	-0.842	0.470
65	4.376	0.674	0.859
68	3.242	1.665	2.201
28	2.102	1.568	-0.396
1	2.826	2.016	-0.251
60	2.247	2.301	-0.732
10	1.753	2.823	-0.217
61	2.051	1.901	0.652
89	2.357	2.507	0.551
43	0.509	3.461	0.780
51	0.436	1.935	-0.363
70	0.306	2.320	-0.618
34	3.978	0.383	-2.614
36	1.330	0.350	-2.899
9	0.799	-2.993	0.204
16	1.736	-2.811	0.400
75	1.154	-1.750	-1.532
39	1.923	-0.922	-0.488
45	2.039	-1.516	-1.225
52	2.711	-0.771	1.789
74	3.335	-1.328	0.689
22	3.280	-2.383	0.277
47	2.546	-2.042	-0.490
54	2.690	-0.012	-0.151
38	3.974	-0.528	-0.389
87	3.413	-1.183	0.000

感、社員の士気は相対的に高いタイプ【総合評価は高いベンチャー型企業で、若い社員に責任ある仕事をさせる企業群】

さらに、第1～3軸における9つの評価項目におけるスコア値の主成分負荷量を用いてクラスター分析(最長距離法)を行った。その結果、9つの評価項目をI～Vの5つのクラスターに分類することができた(図1)。

各クラスターの特徴を以下に記す。

■クラスターI：「法令順守意識」のみからなるクラスターである。

■クラスターII：「待遇の満足度」と「人材の長期育成」からなるクラスターである。「待遇の満足度」と「人材の長期育成」が関連していることは興味深い。

■クラスターIII：「社員の相互尊重」と「風通しの良さ」からなるクラスターである。「社員の相互尊重」がなければ、「風通しの良さ」は生じない。これらの2つの評価項目は、そもそも原因と結果のような関係である。前出の野田らの研究結果の第1因子『良好な人間関係』や岡本の研究結果の第4因子『職場の親和感』とほぼ同義と考える。また、このクラスターの中に、「総合評価」が含まれることは興味深い。

■クラスターIV：「人事評価の適正感」のみからなるクラスターである。野田らの研究結果の第3因子『被信頼・受容感』とほぼ同義と考える。

■クラスターV：「20代成長環境」と「社員の士気」からなるクラスターである。「20代成長環境」がある職場は、「社員の士気」が高いといえる。野田らの研究結果の第2因子『課題・目的的存在』や岡本の研究結果の第3因子『自律的な取り組み』とほぼ同義と考える。

以後、クラスターI～Vを、それぞれ評価基準①～⑤と呼ぶことにし、①法令順守意識、②待遇面の満足度・人材の長期育成、③社員の相互尊重・風通しの良さ、④人事評価の適正感、⑤社員の士気、成長環境と名付けた。

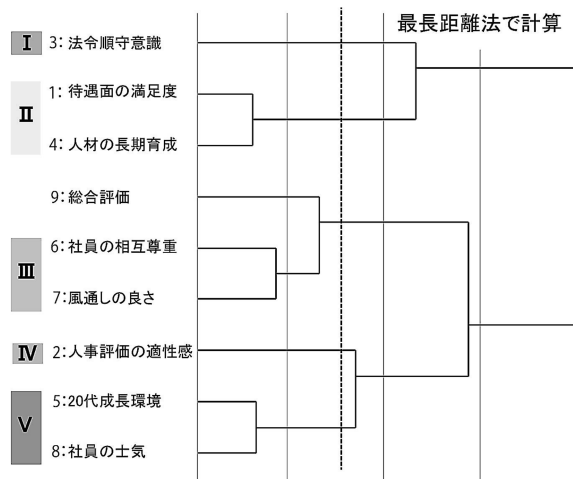


図1 クラスター分析結果

4. Web上の10種の評価項目におけるクチコミを用いた職場への評価に関する分析

4.1 転職サイトの各評価項目に対するクチコミにおける評価ワード抽出方法概説

4.1.1 形態素解析

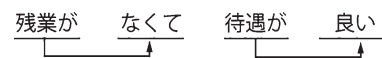
人名・地名等の固有名詞や日付・時間等の数値表現を総称して固有表現という。固有表現の出現箇所を同定し、その種類(固有表現クラス)を判断することを固有表現抽出と呼び、質疑応答、情報抽出等のより高次のテキスト処理のために必要不可欠な基礎技術の1つとして認識されている。本研究では評価ワード辞書と評価表現辞書を用いて、クチコミから固有表現を抽出する。固有表現の同定には形態素解析と係り受け構文解析を利用する。形態素解析とは、文章中の単語を区切り、その品詞を判別する技術である。例えば、「私の職場は残業が多い」という文章を形態素解析すると以下のような結果となる。

私	の	職場	は	残業	が	多い
名詞	助詞	名詞	助詞	名詞	助詞	形容詞

形態素解析を行うソフトウェアは MeCab、Juman、Cabocha 等、多くのものが存在する。本研究では、辞書カスタマイズの必要が無い点、システムへの組み込みが容易である点から、Yahooデベロッパーネットワークの日本語形態素解析を利用する^[9]。

4.1.2 係り受け構造解析

係り受け構造解析とは、文章を文節単位に区切り、その係り受け関係を判別する自然言語処理技術の1つである。日本語においては、文章における任意の1つの文節は、少なくともその文節の後の1つの文節と係り受け関係を持つ特徴がある。例えば「残業がなくて待遇が良い」という文章を係り受け構造解析する場合は以下のような結果となる。



本研究では、係り受け構造解析に関しても同様に、Yahooデベロッパーネットワークの日本語係り受け解析を利用する^[10]。

4.2 形態素解析と係り受け構造解析を使ったクチコミにおける固有表現の同定と抽出

4.2.1 評価ワード辞書と評価表現辞書の構築

感性工学の分野では、モノやコトの感性評価を表す言葉を評価ワードと呼ぶ。この評価ワードは主に、名詞、形容詞や形容動詞で表されることが知られている。本研究では、評価ワード辞書を用いて、クチコミから評価ワードを抽出する。評価ワード辞書構築のために、各クラスターから1～2社ずつの計8社を選択し、そ

れら企業における約3,000件のクチコミを読んで、特徴的な計83個の評価ワードを抽出した。その後、抽出した評価ワードの基本形と類義語を評価ワード辞書に登録した。構築した評価ワード辞書を表3に示す。

次に、抽出されたクチコミ中の評価表現に、名詞から「良い」「悪い」等の極性語に係り受け関係があり、ポジティブかネガティブの極性を示すものが含まれる。よって、本節では、前節での評価ワードとは別に、名詞+極性語(以下、これを極性語句と呼ぶ)を登録した評価表現辞書を作成する。これにより、例えば「離職率が高い」の名詞である「離職率」だけでは判別できない評価表現に対して、「離職率が高い」はネガティブであると、より正確な分析が可能となる。そこで、先述のように各クラスターの企業から1~2社ずつを抽出し、計8社に関するクチコミ約3,000件から極性語句を合計25個抽出し、評価表現辞書とした(表4)。以後、評価ワード83語と極性語句25語を併せて、単に評価ワードと呼ぶことにする。よって、計108語の評価ワードを得た。

4.2.2 評価ワードの5つの評価基準への分類

次に、108語の評価ワードを、3章で定義した5つの評価基準①~⑤へ分類するとともに、ポジティブワードかネガティブワードかで、さらに分類を行った。分類は、前述の先行研究や心理学に対する知識のある複数人の意見を参考に決定した。その分類結果を表5~9に示す。その結果、次のようなことが推察された。

①法令順守意識において、ポジティブワードは「残業がない」「休暇が取りやすい」等6語、ネガティブワードは「残業が多い」「休日がない」等10語が抽出できた。ネガティブワードのほうがやや多い結果となった。①法令順守意識における評価ワードの合計は16語であった。

②待遇面の満足度・人材の長期育成において、ポジティブワードは「待遇が良い」「働きやすい」等9語、ネガティブワードは「待遇が悪い」「退職率が高い」等9語が抽出できた。ポジティブワードとネガティブワードは同数となった。②待遇面の満足度・人材の長期育成における評価ワードの合計は18語であった。

③社員の相互尊重・風通しの良さにおいて、ポジティブワードは「風通しが良い」「信頼関係が高い」等16語、ネガティブワードは「風通しが悪い」「閉鎖的」等16語が抽出できた。ポジティブワードとネガティブワードは同数となった。③社員の相互尊重・風通しの良さにおける評価ワードの合計は32語となり、評価基準①、②における評価ワードに比べ、約1.5倍の評価ワードが抽出された。

④人事評価の適正感において、ポジティブワードは「評価される」の1語、ネガティブワードは「評価が低い」「異動が多い」等3語が抽出できた。ネガティブ

表3 作成した評価ワード辞書

基本形	類義語
ネームバリュー	ネームバリュー、大手、ブランド、知名度
年功序列	年功序列
実力主義	実力主義、個人主義、成果主義、成果至上主義
裁量	裁量が大、裁量のある、自由裁量、裁量権、自由な裁量
活気のある	活気のある、活気もあ、活気ある
体育会系	体育会系
放任主義	放任主義、放任、任せ
オーナー企業	オーナー企業、ベンチャー企業、ベンチャー気質
古い	古い、古く、前近代的、古風、老舗、古株、アナログ
整っている	整って、整う
興味がある	興味がある、興味があって、興味があつた
保守的	保守的
営業力	営業力、接客能力
不透明	不透明、ブラックボックス
キャリアアップ	キャリアアップ
将来性	将来性
整っていない	整っていない、整っておらず
士気が低い	士気が低い、士気の低い、士気の低さ
人材不足	人材不足、社員数が少ない
前向き	前向き、ポジティブ
売上至上	売上至上、売上第一、数字至上、セールス至上
明るい	明るい、明るく
堅実な	堅実
活躍する	活躍でき、活躍して、活躍する
優しい	優しい
やりがい	やりがい
脆弱な	脆弱、弱い、脆い
確信的	確信
若い	若い、若く
尊重する	尊重
自由な	自由で、自由な、自由に
トップダウン体制	トップダウン、上意下達、上下関係が厳し、上下関係の厳し、厳しい上下関係
優秀な	優秀、優れた
穏やかな	穏やか
成長性	成長性
評価される	評価され、認められ
見込みない	見込みない
厳しい	厳し
流動的	流動
静か	静か
のんびりした	のんびり
アットホーム	アットホーム、家族的
馴れ合い	馴れ合
感謝される	感謝され
教材開発	教材開発
プレゼンテーション能力	プレゼン、プレゼンテーション
コミュニケーション能力	コミュカ、コミュニケーションカ、コミュニケーション能力
負担	負担
疲労	疲労、疲れ、疲弊
社会的常識	社会的常識、倫理観
迷走する	迷走
良い環境	環境が良、環境の良、良い環境、いい環境
ワンマン	ワンマン
フラットな	フラット、平等
チャレンジできる	チャレンジでき、挑戦でき
異動多い	異動
行き詰る	行き詰、限界
質が低い	質の低、質が低、質も低、質が悪、質も悪、質の悪
合理主義	合理主義、合理的
安定する	安定
変化のある	変化の激し、変化が激し、変化に激し、変更、入れ替わ
ビジョン	ビジョン、見通し
ゆるい	緩い、ゆるゆる、ゆるめ、ゆったり、ゆる
和気藹々	和気藹々、和気あいあい
閉鎖的	閉鎖的
法令順守	法令順守、コンプライアンス遵守、法令遵守
縦割り	縦割り
遅い	遅い、遅く、スピードに欠け、スピード感に欠け、スピード感の欠如
エネルギー	エネルギー
ノウハウ	ノウハウ
切磋琢磨	切磋琢磨
モチベーション	モチベーション、やる気
会議	会議
堅い	堅い、堅く
過酷	過酷、激務
ファミリー企業	ファミリー企業、同族会社、家族経営
隠蔽	隠蔽
情熱的	情熱的、熱心
建設的	建設的
左脳	左脳、知能集団、地頭のいい、優秀な
不信	不信
目標	目標、目的
ノルマ	ノルマ、アウトプット、成果

表4 作成した評価表現辞書

基本形	類義語
休日がない	休日がない、休日のない、プライベートがない、プライベートのない、ワークライフバランスが悪、ワークライフバランスの悪、休みがほほない、バランスはとりにくい、休憩がない、休みが少
信頼関係が高い	信頼関係が高、仲が良い、仲のいい、仲の良い、仲がいい
風通しが良い	風通しが良、風通しがいい、風通しの良、風通しのいい
風通しが悪い	風通しが悪、風通しの悪
閉鎖的	閉鎖的に、閉鎖的で、閉鎖し難
離職率が高い	離職率高、離職率が非常に高、離職率増加
働きやすい	働きやす
働きにくい	働きにく、働かない
差別がある	差別がある、差別のある、男性社会、男尊女卑
人が良い	人のいい、人の良い、人が良い
退職率が高い	退職率高
まとまりがない	まとまりのない、まとまりがな
回数が強い	回数がある、回数が強い
待遇が良い	待遇が良、待遇がいい
異動が多い	異動が多い
温度差がある	温度差がある
柔軟性が乏しい	柔軟性が乏しい
残業が多い	残業過多、残業が多、残業の多い、残業も多
評価が低い	評価がかなり低い、評価が低い、評価されない、評価の低
業績が悪い	業績が悪、業績悪化
待遇が悪い	待遇が悪、待遇がわる
離職率が低い	離職率が低、離職率が非常に低
休暇が取りやすい	休暇がとりやすい、休みやすい、休みが取れる、休みが取れや、休暇が取れや、休みがとれや、休暇がとれや
給与への満足	給与がいい、給与が高い、給料いい、給料高い
給与への不満	給与が悪い、給与が低い、給料悪い、給料低い

表 5 評価基準①

①法令順守意識	
ポジティブワード	ネガティブワード
残業ない	残業が多い
休暇が取りやすい	休日がない
意識が高い	ノルマ
整っている	不信
法令順守	隠蔽
社会的常識	過酷
	負担
	疲労
	整っていない
	厳しい

表 6 評価基準②

②待遇面の満足度・人材の長期育成	
ポジティブワード	ネガティブワード
実力主義	年功序列
キャリアアップ	放任主義
やりがい	待遇が悪い
離職率が低い	業績が悪い
待遇が良い	退職率が高い
働きやすい	働きにくい
合理主義	離職率が高い
安定する	流動的
給与への満足	給与への不満

表 7 評価基準③

③社員の相互尊重・風通しの良さ	
ポジティブワード	ネガティブワード
尊重する	保守的
自由な	トップダウン体制
のんびりした	調整にくい
アットホーム	柔軟性が乏しい
団結力が強い	温度差がある
人が良い	まとまりがない
風通しが良い	風通しが悪い
信頼関係が高い	堅い
切磋琢磨	迷走する
フラットな	ワンマン
ゆるい	閉鎖的
優秀な	縦割り
静か	遅い
左脳	売上至上
和気藹々	オーナー企業
優しい	ファミリー企業

表 8 評価基準④

④人事評価の適正感	
ポジティブワード	ネガティブワード
評価される	評価が低い
	異動が多い
	差別がある

ワードのほうがやや多い結果となった。④人事評価の適正感における評価ワードの合計は4語となり、他の評価基準における評価ワードに比べ、圧倒的に少ない結果となった。

⑤社員の士気、成長環境において、ポジティブワードは「チャレンジできる」「活気のある」等28語、ネガティブワードは「人材不足」「士気が低い」等10語が抽出できた。ポジティブワードのほうが3倍近く多い結果となった。⑤社員の士気、成長環境における評価ワードの合計は38語となり、他の評価基準における評価ワードに比べ、圧倒的に多い結果となった。特にポジティブワードにおける評価ワードの種類が多さが特徴的である。

表 9 評価基準⑤

⑤社員の士気、成長環境	
ポジティブワード	ネガティブワード
ネームバリュー	古い
将来性	人材不足
堅実な	脆弱な
若い	硬直的
穏やかな	会議(多い)
成長性	行き詰る
感謝される	質が低い
建設的	不透明
良い環境	見込めない
チャレンジできる	士気が低い
変化のある	
ビジョン	
裁量	
エネルギー	
情熱的	
活気のある	
体育会系	
前向き	
興味がある	
営業力	
教材開発	
プレゼンテーション能力	
コミュニケーション能力	
ノウハウ	
モチベーション	
目標	
明るい	
活躍する	

4.3 各企業タイプ別における同定された評価ワードの基本統計量からの全体概要の考察

本節では、企業タイプ別に自動抽出された評価ワードとその数を利用して、心理学の観点から企業タイプ別の特徴を分析する。各企業における各評価ワードの出現率を算出した。

ここで評価ワードの出現率 ij (%)とは、以下の式(1)で算出した。

$$\text{出現率 } ij = \frac{(\text{企業 } i \text{ における評価ワード } j \text{ が現れるクチコミ数})}{(\text{企業 } i \text{ における総クチコミ数})} \times 100 \quad (1)$$

例として、算出した評価基準①のポジティブワード、ネガティブワードにおける各評価ワードの出現率を表10に示す。紙面の関係上、評価基準②～⑤については割愛した。

次に、各評価ワードの出現率の結果から企業タイプ別に考察を行う。まず、各企業タイプにおける各評価基準でのポジティブワード、ネガティブワードの出現率の平均値(表10の濃灰色部)を抽出したものを表11に示す。その結果、以下のことが推測された。

■クラスターA：①法令順守意識のネガティブワード出現率が5つの企業タイプの中で最も高く、③社員の相互尊重・風通しの良さのポジティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も低いことが特徴である。全体的な評価は中間であるが、休日が少ない、ノルマや負担が多いと感じる人が多いことが考えられる。

■クラスターB：①法令順守意識のネガティブワード出現率が5つの企業タイプの中で最も低いこと、②待遇面の満足度・人材の長期育成のポジティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も低いことが特

徴である。企業のコンプライアンス意識は悪くはないが、安定性、将来性が高い評価をされることが少なく、総合的な評価が低くなっている。

■クラスターC：②待遇面の満足度・人材の長期育成のネガティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も高いこと、③社員の相互尊重・風通しの良さのネガティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も高いことが特徴である。他のクラスターに属する企業と比較して、給与等に対する不満が特に高く、トップダウン、ワンマン傾向への指摘も多い。

■クラスターD：②待遇面の満足度・人材の長期育成のネガティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も低いこと、③社員の相互尊重・風通しの良さのポジティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も高いこと、さらに④人事評価の適正感のポジティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も低いことが特徴である。給与等に対する不満は少なく、社内の人間関係も良好である傾向が現れている。一方で、年功序列型の大企業が多いため、若年者は自身に対するより高い評価を望んでいることが考えられる。

■クラスターE：③社員の相互尊重・風通しの良さのネガティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も低いこと、さらに④人事評価の適正感のポジティブワードの出現率が5つの企業タイプの中で最も高いことが特徴である。ベンチャー企業が多く、風通しの良さや人間関係に不満が少なく、自身が十分な評価を受けているとする人が多いと考えられる。

ただし、⑤社員の士気、成長環境に関しては、どの企業クラスターにおいても平均値にほぼ差がなかった。

4.4 各評価ワード、各評価基準における各企業タイプ間での多重比較検定結果の考察

本節では、各評価ワード、各評価基準における各企業タイプ間で、多重比較分析を行う。多重比較分析とは、独立した群が3群以上あるとき、どの群とどの群の平均値に有意差があるのかを検定する方法である。本論では、企業クラスターが5群あるため、この多重比較分析により、5群におけるすべての2群の組み合わせにおいて平均値に有意差があるのかを調べる。ここで、多重比較分析にはいくつかの方法がある。本論では、企業クラスターA～Eにおける各企業の評価ワードの出現率が必ずしも正規分布とは限らないため、ノンパラメトリックの扱えるSteel-Dwass法を用いた。

例として、企業クラスターA～Eにおける各企業の「休日がない」の出現率を用いて実際に分析した結果が表12である。

分析の結果、企業クラスターAB間において、5%有意で出現率の平均値に差があると結論付けられる。

同様にして、すべての評価ワード、評価基準における各企業クラスター間で、多重比較分析を行った結果、

22語の評価ワード、4つの評価基準において、企業クラスター間での評価ワード出現率の平均値に差が認められた。その結果を表13に示す。企業クラスター間での評価ワード出現率の平均値に差が認められた評価ワードについて、明らかとなった傾向をまとめる。

- 1) 出現率の平均値に差が認められる評価ワードには、下位概念が多い。下位概念とは、二つの概念が包括・被包括の関係にある時、包括される方の概念である。逆に包括する方の概念を上位概念という。例えば、評価基準②待遇面の満足度・人材の長期育成における「待遇が悪い」という抽象的な評価ワードについて、企業クラスター間で差はみられなかったが、しかし、「待遇が悪い」に包括される「放任主義」、「給与への不満」という下位概念の評価ワードについては、企業クラスター間で差がみられた。下位概念の評価ワードはそれぞれの企業クラスターの特徴を端的に捉えたものが多い。企業クラスターAは、①法令順守意識の評価の低さに影響している「休日がない」、「ノルマ」等の評価ワードが、他企業クラスターの間で出現率に差が現れた。また企業クラスターCは、③社員の相互尊重・風通しの良さの「トップダウン体制」、「ワンマン」等ネガティブワードが、企業クラスターDやEとの間で出現率に差が現れた。下位概念に属するより具体的な評価ワードにおいて、出現率に差が出やすいことが推察される。
 - 2) 上位概念の評価ワードにおいて差がみられるのは、企業クラスターDとその他の企業との間が多い。企業クラスターDの企業は、総合評価を含め、全ての評価基準においても総じて評価が高い。特に②待遇面の満足度・人材の長期育成、③社員の相互尊重・風通しの良さに属する多くの評価ワードにおいて、企業クラスターCとの間に有意差がみられた。「働きやすい」、「のんびりした」という抽象的な表現のポジティブワードであれば、待遇、福利厚生制度等が整っており、安定性のある大企業が属する企業クラスターDにおいて、評価ワードの出現率が高くなることが明らかとなった。
 - 3) 一方で、⑤社員の士気、成長環境に属する「良い環境」という抽象的なポジティブワードにおいて、企業クラスターDと企業クラスターEの間で出現率に差がある。この評価ワードについては、全ての評価基準において総じて評価が高い傾向にある企業クラスターDよりも、若い世代における成長に対し良い環境である企業クラスターEの方が高い評価を得たことが示された。若年者にとって、自身の成長のため挑戦できることが重視され、能力開発に取り組める環境が整っていることが高い評価につながることを推察される。
- 次に、企業クラスター間での評価ワード出現率の平

表10 評価基準①におけるポジティブ・ネガティブワード出現率

企業No.	①法令順守意識										合計								
	ポジティブワード					ネガティブワード													
	残業が多い	休暇が取りやすい	取組んでいる	取組んでいる	取組んでいる	1.ボイ	合計	残業が多い	休日がない	ノルマ	不信	隠蔽	過酷	負担	整っていない	厳しい	疲労	1.ボイ	合計
5	0.733	0.122	0.367	0.976	0.367	0	0	0.244	0.489	7.457	0.367	0	0.611	0.611	0.122	0.122	0.468	0	0.648
37	0	0.325	0	0	0.325	0	0	0	0	10.39	0	0	0	0.325	0	0	0	0	0.648
23	2.491	0	0	0	0	0	2.491	0.356	0.356	5.338	0	0	0.712	2.135	0.712	0	1.423	0	11.032
3	1.12	0	0.28	1.12	0	0	2.52	0.56	1.261	5.322	0	0	0.84	2.801	0.42	0.14	0.7	0	12.044
24	2.28	0	0	0.565	0	0	2.825	0	1.13	11.562	0	0	0.565	1.877	0	0	0	0	15.538
2	1.48	0.247	0.123	0.483	0	0	2.343	0.123	0.483	8.138	0.123	0	0	0.517	0.817	0.123	0	0	10.904
63	2.532	0	0	0	2.532	0	5.064	0	0	7.595	0	0	0	0	0	0	0	0	12.66
50	1.07	1.07	0.535	0	0	0	2.675	0	1.07	2.674	0	0	1.604	0	0	0	0	0	5.348
14	1.489	0.213	0	0.851	0	0	2.553	0.638	0.638	4.468	0	0	0.638	4.681	0	0	0	0	11.489
42	0.855	0	0	0	0	0	0.855	0.427	0.427	14.567	0	0	0	1.708	0	0	0	0	17.947
15	0.801	0.45	0.676	0.676	0	0	2.703	0.676	1.126	6.757	0	0	2.703	1.251	0.676	0	0	0	13.965
85	3.614	0	0	0.624	0	0	9.638	0	0	9.639	0	1.205	1.205	4.819	0	2.41	1.205	0	20.483
6	1.653	0.138	0.689	1.515	0.275	0	4.27	0.138	1.653	6.336	0	0	0.826	1.515	1.102	0	0	0	11.57
27	1.916	0.363	0	1.148	0	0	3.448	0.363	0.766	4.981	0	0	0.363	0.766	1.148	0	0	0	13.863
72	1.515	0	0	0	0	0	1.515	0	3.03	4.545	0	0	0	1.515	3.03	0	0	0	12.12
81	1.22	0	0	2.439	0	0	3.659	0	2.439	12.95	0	1.22	0	0	0	0	0	0	15.854
13	1.515	0.253	0.758	0.758	0	0	3.284	1.515	0.758	2.273	0	0	1.01	1.768	0.253	0	0	0	7.577
20	1.695	0	0	1.895	0.565	0.847	4.902	0.847	0.847	5.885	0	0	0.282	3.107	0.282	0.282	0	0	11.014
64	1.37	0	0	0	0	0	1.37	0	1.37	2.74	0	0	0	9.589	1.37	0	0	0	15.069
41	3.333	0	0	0	0.556	0	3.889	0	1.111	1.111	0	0	0	1.111	0	0	0	0	3.333
40	1.288	0	1.717	3.004	0	0	6.009	0.429	0.858	1.717	0	0	0.858	3.433	0	0	0	0	7.295
11	0.667	0.222	0.222	0.444	0.667	0.667	3.333	0	0.444	7.111	0.444	0	0	2.222	0.444	0.222	0.667	0	11.333
76	0.82	0	0	0	0	0	0.82	0	2.459	2.459	0	0	0	4.918	0.82	0	0	0	10.656
平均	1.657	0.142	0.238	0.987	0.219	0.072	3.315	0.290	1.059	6.049	0.006	0.057	0.992	2.103	0.357	0.223	0.386	0	11.521
48	1.299	0.433	0.433	0.866	0.433	0	3.464	0	0.433	5.628	0	0	0	0	0	0	0	0	6.494
8	1.506	0.602	0.151	1.657	0.151	0	4.067	0.301	0.151	3.614	0	0	0.301	0.904	1.205	0	0.602	0	7.078
19	1.173	0	0.293	0	0	0	1.466	0.293	1.173	9.564	0	0	0.293	0.587	0.293	0	0	0	11.143
78	1.053	0	0	0	0	0	1.053	0	2.105	1.053	0	0	0	0	0	0	0	0	3.158
31	2.395	0.299	0.599	0	0.299	0	3.592	0	0.299	3.593	0	0	0.599	1.497	0	0	0	0	8.888
84	2.222	0	0	0	0	0	2.222	0	1.111	7.778	0	0	0	0	3.333	0	0	0	13.333
35	0.465	1.395	0	0	0.465	0	2.325	0	0.465	2.791	0	0	0.93	0.465	0	0	0	0	5.116
58	1.22	1.22	0	0	0	0	2.44	3.859	3.859	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7.318
77	4.11	0	0	2.74	0	0	6.85	0	0	4.11	0	0	0	0	0	0	0	0	4.11
18	2.821	0	0.769	1.282	0.256	0	5.128	0.513	0.769	2.821	0	0	0.256	1.795	0	0	0	0	7.769
33	0.847	1.271	0.424	0	0	0	2.542	0	0.424	2.119	0	0	0.424	0.424	0.847	0	0	0	4.238
60	4.478	0	2.985	0	0	0	7.463	0	4.478	0	0	0	0	4.478	0	0	0	0	8.956
88	0	0	1.22	0	0	0	1.22	0	0	9.756	0	0	0	0	0	0	0	0	9.756
4	1.153	0	0.824	0.165	0.165	0	2.307	0.329	0.165	1.977	0.165	0	0.659	1.483	0.165	0.824	0.165	0.824	5.767
25	1.992	0.398	0.398	0.398	0	0	3.186	1.992	0.398	2.39	0	0	0	0.797	0	0	0	0	5.577
67	1.408	0	2.113	0	0	0	3.521	0.704	0.704	10.563	0	0	0	0	0	0	1.408	0	13.279
73	2.778	0	0	0	0	0	2.778	1.389	1.389	8.333	0	0	0	0	0	0	0	0	11.111
56	0.862	0.862	0	0	0	0	1.724	0.862	0.862	1.724	0	0	0	0	3.448	0	0	0	6.896
83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.289	0	0	0	0	0	0	0	0	1.289
平均	1.673	0.341	0.494	0.409	0.093	0.009	3.018	0.529	0.439	4.592	0.064	0.000	0.182	0.419	0.739	0.009	0.320	0	7.291
11	1.626	0	0.913	1.526	0.613	0	4.578	1.626	0	0	0	0	0	3.217	0	0	0	0	8.943
12	2.119	0.424	0.212	0.636	0.212	0	3.603	0	0.212	1.483	0	0	0.424	0.212	0.847	0	0	0	3.178
55	4.348	0	0	0	0	0	4.348	0	0.725	0.725	0.725	0	0	2.899	0	0	0	0	5.074
57	1.333	1.333	0	0	0	1.333	3.999	0	0	2	0	0	0	1.333	0	0	0	0	3.333
26	0.308	0	0	1.566	0	0	1.874	0	0.308	4.668	0	0	1.167	0.308	0	0	0	0	3.887
66	2.113	0	0.704	0	0.704	0	3.521	0	0	8.451	0	0	0	0	0	0	0	0	8.451
17	0.503	0.251	0	0.754	0	0	1.508	0.251	0.503	6.533	0	0	0.754	2.01	0.251	0	0.251	0.251	10.553
71	1.842	0	0	0	0	0	1.842	0.871	0	4.854	0	0	0	1.842	2.913	0	0	0	10.88
49	0.855	0.855	0	0	0	0	1.71	0	0.855	4.274	0.427	0	0	1.708	0	0	0.855	0	8.547
69	1.351	0	0	4.054	0	0	5.405	1.351	0	4.054	0	0	0	1.351	0	0	0	0	6.756
7	1.111	0	0.794	0.159	0.159	0.317	2.54	0	1.27	3.968	0	0	0	1.111	0.159	0.159	0.794	0.794	7.461
78	0.82	0	3.279	0	0	0	4.099	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	1.736	0	1.042	1.389	0.347	0	4.514	1.042	1.042	3.125	0	0	1.389	4.167	1.042	0.684	0.684	0.684	13.195
62	0	0	0.893	0	0	0	0.893	0	0.893	8.929	0	0	0	0.557	0	0	0	0	15.178
46	0.862	0	0	2.885	0.481	0	4.328	0	0.862	5.769	0	0	0	0.862	0.862	0.481	0	0	9.138
53	2.674	0.535	0.535	0	0	0	3.744	0	0	4.813	0	0	0	1.07	1.07	0.535	1.07	0.535	8.558
30	0.843	0.314	0.629	0	0	0	1.886	0.314	0.314	8.065	0	0	0.314	3.459	0.314	0	1.572	15.092	
86	2.987	0	0	0	0	0	2.987	0.465	1.86	5.185	0	0	1.299	3.968	0	0	0	0	14.286
82	5.97	0	0	0	0	0	5.97	2.985	1.493	0	0	0	0	1.493	1.493	2.985	0	10.448	
90	2	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
44	2.288	0	0.571	0	0	1.143	4	0.571	1.143	1.714	0.571	0	0	0.571	0.571	0	0	0	5.141
29	0.465	0	0																

表12 「休日がない」における多重比較分析結果

多重比較: Steel-Dwass			
水準1	水準2	統計量	P 値
A	B	2.746	0.046 *
A	C	2.433	0.103
A	D	2.313	0.136
A	E	0.674	0.960
B	C	0.013	1.000
B	D	0.375	0.996
B	E	2.091	0.217
C	D	0.250	0.999
C	E	1.721	0.412
D	E	1.827	0.349

表13 有意差のあった評価ワードおよび評価基準

①法令順守意識		有意に差のある評価ワード群、企業クラスター
登っている	ポジティブワード	有意差なし 企業クラスターBD間において5%有意あり
休日がない	ネガティブワード	企業クラスターAB間において5%有意あり
ノルマ		企業クラスターAB間において5%有意あり
過酷		企業クラスターAC間において5%有意あり
負担		企業クラスターAB, BE間において5%有意あり 企業クラスターAB, BC間において1%有意あり
②待遇面の満足度・人材の長期育成		
キャリアアップ	ポジティブワード	有意差なし 企業クラスターAD, CD間において5%有意あり
働きやすい		企業クラスターAD間において1%, BD, CD, DE間において5%有意あり
年功序列	ネガティブワード	企業クラスターCD間において1%有意あり
放任主義		企業クラスターCD間において5%有意あり
給与への不満		企業クラスターAE, BE間において5%有意あり
		企業クラスターCD間において1%有意あり
③社員の相互尊重・風通しの良さ		
のんびりした	ポジティブワード	有意差なし 企業クラスターAB, AD間において1%, BC, CD間において5%有意あり
信頼関係が高い		企業クラスターAD, CD, DE間において5%有意あり
左脳		企業クラスターAC間において1%, CE間において5%有意あり
保守的	ネガティブワード	企業クラスターBC間において5%有意あり
トップダウン体制		企業クラスターCE間において5%有意あり
ワンマン		企業クラスターCD間において5%有意あり
		企業クラスターCD間において5%有意あり
④人事評価の適正感		
該当なし	ポジティブワード	有意差なし
異動が多い	ネガティブワード	有意差なし 企業クラスターAB間において1%, AE間において5%有意あり
⑤社員の士気・成長環境		
良い環境	ポジティブワード	有意差なし 企業クラスターDE間において5%有意あり
裁量		企業クラスターBE間において5%有意あり
営業力		企業クラスターAB間において5%有意あり
教材開発		企業クラスターAE間において5%有意あり
ノウハウ		企業クラスターAD, DE間において5%有意あり
該当なし	ネガティブワード	有意差なし

れたと考えられる。

②待遇面の満足度・人材の長期育成

* ネガティブワード：企業クラスターCと企業クラスターDの間で「ネガティブワード」全体の出現率に差がある。総合評価が最も高い企業クラスターDと待遇面への満足度が低い企業クラスターCにおいてはネガティブワード全体の出現率にそれが表れたと考えられる。

③社員の相互尊重・風通しの良さ

* ポジティブワード：企業クラスターB、Dと企業クラスターAの間、企業クラスターB、Dと企業クラスターCの間で「ポジティブワード」全体の出現率に差がある。総合評価が最も高くどの評価用語の出現率も均等に高い企業クラスターDと「左脳」という評価ワードが頻出した企業クラスターBがともにポジティブワード全体の出現率が高くなったと考えられる。

* ネガティブワード：企業クラスターCと企業クラスターEの間で「ネガティブワード」全体の出現率に差がある。ベンチャー企業でフラットな組織

が多い企業クラスターEとワンマン企業の多い企業クラスターCにおいてはネガティブワード全体の出現率にそれが表れたと考えられる。

④人事評価の適正感：ポジ／ネガティブワードともに有意差なし

⑤社員の士気、成長環境：ポジ／ネガティブワードともに有意差なし

5. まとめ

本研究では、下記のような研究成果が得られた。

- 1) 転職サイトVorkersにおける教育・研修支援業界のクチコミ数の多い上位90社をケーススタディとし、各企業の9つの評価項目におけるスコア値を用いて主成分分析を行った。その結果、第3主成分までを解釈できた。また、その主成分得点を用いてクラスター分析を行った結果、90社をA～Eの5つの企業タイプに分類することができた。
- 2) 9つの評価項目における第1～3主成分を用いてクラスター分析を行った結果、5つのクラスター(評価基準①～⑤)に分類することができた。本研究では、①法令順守意識、②待遇面の満足度・人材の長期育成、③社員の相互尊重・風通しの良さ、④人事評価の適正感、⑤社員の士気、成長環境と名付けた。
- 3) 各クラスターの企業から1～2社ずつを抽出し、計8社に関するクチコミ約3,000件から評価ワードを83語、極性語句を合計25個抽出し、計108語の評価ワードを得た。108語の評価ワードが、5つの評価基準①～⑤のどれに関連するかで分類するとともに、ポジティブワードかネガティブワードかで、さらに分類を行った。
- 4) 各企業に対するクチコミ計約30,000件における、108語の評価ワードの出現率を自動的に算出した。次に、評価ワード、評価基準における各企業クラスター間で、多重比較分析を行った結果、22つの評価ワード、4つの評価基準において、企業クラスター間での評価ワード出現率の平均値に有意差が認められた。さらに、有意差のあった評価ワードとそれに関連する企業クラスター(タイプ)の特徴との間の関連を考察した。その結果、関連する企業クラスター(タイプ)の特徴をよく表すとともに、それらの評価ワードは下位概念の用語が多いことが考察された。

今日、ネット上には企業に対する莫大な評価情報がある。今後の展望として、それらの情報を用い、詳細に分析することにより、企業タイプに応じた離職率を下げるためのヒントを導き出すことが可能と考える。

謝辞

本研究において貴重な評価データ、クチコミを提供していた

だき、研究に用いることを許可していただきました株式会社ヴォーカーズ(現オープンワーク株式会社)に深く感謝いたします。

参考文献

- [1] 厚生労働省：新規大卒就職者の産業分類別(大分類)就職3年後の離職率の推移
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000137940.html> (2018年12月20日閲覧)。
- [2] 独立行政法人労働政策研究・研修機構：若年者の離職状況と離職後のキャリア形成(若年者の能力開発と職場への定着に関する調査)
<https://www.jil.go.jp/institute/research/2017/164.html> (2018年11月22日閲覧)。
- [3] 日和恭世：ソーシャルワーク研究におけるテキストデータ分析に関する一考察，評論・社会科学，pp.141-155，2013。
- [4] 上門雄也，大和田勇人，金盛克俊，鈴木正昭：テキストマイニングを用いた転職サイトの会員離脱予測，人工知能学会全国大会論文集 JSAI2017(0)，1K25-1K25，2017。
- [5] 前島誉，大江秋津，柴直樹：製造業における経営理念が早期離職に与える影響—テキストマイニングとパネル分析を用いた実証研究—，経営情報学会全国研究発表大会要旨集，2017f(0)，pp.67-70，2017。
- [6] 野田亜衣子，奇恵英：若手社員の職場適応感の理解とその心理学的援助に関する研究 臨床心理学，福岡女学院大学大学院紀要，13，pp.63-71，2016。
- [7] 大沢真知子，馬欣欣：高学歴女性の学卒時のキャリア意識と転職行動—「逆選択」はおきているのか—，日本女子大学現代女性キャリア研究所紀要，7，pp.87-107，2015。
- [8] 岡本英嗣：中堅企業・正社員の職務満足からみた人材マネジメントの課題，都内を中心にした正社員の实態調査から 日本経営学会誌，29(0)，pp.68-80，2011。
- [9] Yahoo! JAPAN テキスト解析 Web API Yahoo デベロッパーネットワーク 日本語形態素解析
<https://developer.yahoo.co.jp/webapi/jlp/ma/v1/parse.html>
- [10] Yahoo! JAPAN テキスト解析 Web API Yahoo デベロッパーネットワーク 日本語係り受け解析
<https://developer.yahoo.co.jp/webapi/jlp/da/v1/parse.html>