

Title	サービス業における職務満足と顧客満足による生産性への影響： 介護職員の人材育成マーケティング戦略
Sub Title	
Author	志賀, 陽子(Shiga, Yoko) 余田, 拓郎(Yoda, Takuro)
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2010
Jtitle	
Abstract	
Notes	
Genre	Thesis or Dissertation
URL	http://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002010-2536

80930499

志賀 陽子

主査

副査 1

副査 2

余田 拓郎

青井 倫一

渡辺 直登

研究テーマ

サービス業における職務満足と顧客満足による生産性への影響
—介護職員の人材育成マーケティング戦略—

内容の要旨

本研究の目的は企業向け研修提供者が競争優位を築くためのマーケティング戦略を考察することにある。そのために世界の先進国の支配的な経済活動となっているサービス業に着目し、更に今後の日本における超高齢化社会に向けて拡大するであろう、介護業界向けの従業員研修を対象に研究を進める。

そのために、先行研究においてはまず、サービスとしての介護としてサービスの定義、分類、評価についての先行研究をレビューした。そして企業向け研修を提供する顧客としての従業員の職務満足、それに影響を受ける顧客満足、生産性の先行研究をレビューしている。顧客満足を形成する従業員の企業への定着意思についても先行研究によりレビューした。

研究のための調査は全国の介護施設 33 施設、990 名にアンケートを実施し、それに基づいて仮説の検証を行った。これらの調査の結果、職務満足度に対して研修の受講水準は大きく影響していないことがわかったが、「管理・環境」「給与・待遇」「仕事の内容」「上司」は職務満足に大きく影響していることがわかった。技術向上の研修だけでなく、管理職の研修や理念研修等、職務満足に影響している要因について研修を実施することで職務満足が向上しサービスの生産性も向上するのではないかと結論に至る。また、定着意思については職務満足に大きく影響していること、更に職務満足が低いカテゴリにおいて研修受講水準は定着意思に影響していることがわかった。

人材の育成にはコストがかかるが、有能な人材が離職した場合の損失にはそれ以上に莫大なコストがかかる。介護業界だけでなく、サービス業全般において技術向上のための従業員研修だけでなく、職務満足を底上げするための従業員研修を行うことで生産性を上げ、企業の収益につなげることができると考える。