

## システム情報工学研究科特定課題研究報告書概要

年 度	平成 23 年度	学位名		修士(ビジネス)
専 攻	経営・政策科学	専攻	著者氏名	加藤 崇
指導教員氏名 岡田 幸彦				
報告書題目  水戸信用金庫のサービスと組織に関する実証研究 (支店間比較)				
報告書概要 <p>本研究では、支店間比較によってみとしんの強み・弱みを明らかにし、今後の理想的な支店の確立のための基礎資料を得ることを目的としている。研究方法は、みとしん職員 1070 人に対して、Oractika を使用したアンケート調査を実施し、みとしん 76 支店ごとのシステム温・体温の散布度を計測した。仮説は 3 つ設定した。仮説 1 : 2000 年以前のみとしんの営業エリアと、2000 年以降合併した営業エリアにおいて、支店間のシステム温・体温に差異がみられる。仮説 2 : 適温（活性化）の状態にある支店と、水風呂（非活性化）の状態にある支店では、職員意識に差異が見られる。仮説 3 : みとしん全体、また各領域において、見通し指数が高いほど満足比率は高くなり、退出願望比率は低下する。</p> <p>仮説検証の結果、仮説 1 では、合併前エリアの支店と、合併後エリアの支店とのぬるま湯率には有意差が認められた。ぬるま湯領域に属する職員の 52.7% が、実際に職場の雰囲気や「ぬるま湯」と感じていることが明らかになった。ぬるま湯領域は組織のシステムがメンバーの変化性向を受け止め、促す仕組み、制度が築かれていないことが考えられる。ぬるま湯領域にある支店は、システム温の項目を意識した経営によって適温、つまり活性化と呼ぶべき状態に近づけることが可能である。仮説 2 ではオラクティカ 111 項目中、38 項目に±10 ポイント以上の差が表れ、37 項目に有意差が認められた。適温領域の支店において最も特徴が表れていたことは「Q3-29 職場のコミュニケーションはよく出来ており、風通しは良いといえる。」の質問項目である。つまり、適温領域の支店は職場内で多くのコミュニケーションをとっている傾向にあることが考察される。また、水風呂領域の職員は成果主義と評価に不満を感じていることが判明した。仮説 3 ではみとしん職員の満足比率、退出願望比率は見通し指数によって説明できることが明らかになった。満足比率が低く、退出願望比率が高い傾向にある水風呂領域の支店は、見通し指数の質問項目を念頭に置いた経営によって、職員の満足比率の上昇・退職願望比率の低下が期待されることが考察された。</p>				
審査日 平成 24 年 1 月 25 日				
審査員 (大学名 職名) (学位) (氏名)				
主査 筑波大学 准教授 博士(経済学) 大久保 正勝				
副査 筑波大学 准教授 博士(商学) 岡田 幸彦				
副査 筑波大学 准教授 Ph.D. in Regional Science 太田 充				