

2014 年度 博士論文

セルフ・モニタリングの心理的メカニズムと

その個人差が就労に及ぼす影響

指導教員 芳賀 繁 教授

現代心理学研究科 心理学専攻 博士課程後期課程 3 年

12WW001B

大嶋 玲未

論文要旨

本研究で注目するのは、社会的な適切さについての状況的手掛かりをガイドラインとして、自身の表現行動を観察し、統制する傾向性 (Snyder, 1974) を説明するセルフ・モニタリング (self-monitoring) というパーソナリティ特性である。セルフ・モニタリングは、状況的手掛かりへの敏感さに関わる“感受性”と、状況に応じた表出行動の統制と関わる“変容性”の2要因から説明され (Lennox & Wolfe, 1984) , これらの得点の高い個人は、社会的状況下において状況的に適切な行動や、相手に望まれる行動を進んで選択する傾向性が強いとされる。この傾向性は就労者にとっては望ましい特徴のひとつとされ、産業・組織心理学の分野では就労者のセルフ・モニタリングの効果にかかわる多くの研究が行われてきた (e.g., Day et al., 2002) 。

しかし先行研究においては、セルフ・モニタリングがどのような心理的メカニズムによってもたらされる個人差であり、どのような原因で就労にかかわる結果に影響を及ぼしているのかについての検討は十分でなかった。そこで本研究ではセルフ・モニタリングの個人差を個人内での一連の心理的メカニズムとして捉えたモデルを示し、全7章の研究を通じて、セルフ・モニタリングの心理的メカニズムと就労に及ぼす影響を解明することを目的とした。また、就労者がセルフ・モニタリングを高めることの意義、および後天的な育成可能性を

論じることを通じて、本研究で得られる結果を実務に役立つ形で提示することを目指した。各章の概要は、以下のとおりである。

第I章 序論

1章では、本研究で注目するセルフ・モニタリングの先行研究を概観し、課題を明らかにした。目的に鑑み、セルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムを体系化したモデルを示した。

第II章 セルフ・モニタリング 2 要因の機能とプロセス

本研究で使用する Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング尺度は、“感受性”と“変容性”の2つの下位尺度から説明される。2章では感受性、変容性の機能の差違を検討し、さらに2つの下位尺度が結果に及ぼす影響のプロセスを検討することを目的とした。具体的には、(a) セルフ・モニタリングが就労にかかわる結果指標に与える影響において、感受性は主に認知レベルの指標、変容性は主に行動レベルの指標に強く作用すること、(b) 感受性、変容性は並列的な要因ではなく、セルフ・モニタリングが結果指標に影響する過程においては感受性の変容性を介して結果指標に影響を与えるという順序が存在するとの仮説を検討した。結果から、これらの仮説は支持された。2章の知見は、セルフ・

モニタリングの2つの下位尺度が結果に及ぼす影響は異なることを示すものであり、結果からはセルフ・モニタリングの効果を検討する際には下位尺度を分けて扱う必要があることが示唆された。また、これまで並列的に捉えられてきた2つの下位尺度は、感受性から変容性へと移行する順序的なプロセスである可能性を示した。

第III章 セルフ・モニタリングと行動手掛かり情報

3章では、セルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムについて検証した。セルフ・モニタリングの調整効果とは、セルフ・モニタリングが高い場合にはセルフ・モニタリング以外の性格が結果に及ぼす影響が弱くなるという効果である。これまでこの作用が起こるメカニズムについては実証研究で触れられてこなかったが、この作用は高モニターが自分の性格や考えよりも、そのときの状況や周りからの期待にあわせて行動することにより生じていると考えられた。調整効果がこうしたメカニズムによるものだとすれば、高モニターは情緒安定性といった性格のポジティブな影響だけでなく、神経症傾向といったネガティブな影響も抑制すると考えられた。分析の結果、この予測は支持された。セルフ・モニタリングが高い就労者では、神経症傾向が職務満足感や組織市民行動に及ぼす悪影響がみられないことが明らかになった。これは、高モニターが外側の情報を行動の手掛かりとして優先することで、個人の性格が結果に及ぼす

影響を抑制していることが調整効果の心理的メカニズムである可能性を支持する一つの結果であると考えられる。さらに調整する指標が認知レベルの指標か、行動レベルの指標かによって、セルフ・モニタリングの2つの下位尺度が機能する程度は異なることが示された。

第IV章 高モニター，低モニターの就労場面での行動差

4章の課題は、セルフ・モニタリングという共通特性が就労者の行動をどのように説明するかを検討することである。質問紙調査から得られた結果のみではセルフ・モニタリングの個人差は就労行動のどのような違いとして現れるのか明らかではない。そこで4章ではセルフ・モニタリングが求められる職業の一つと考えられる美容師を対象とした観察調査を通じて、就労現場での高モニター、低モニターの行動を質的に検討し、セルフ・モニタリングの心理的メカニズムにかかわるモデルに質的な解釈を加えることを目的とした。結果から、低モニターの就労者は周囲の状況に敏感でないために高モニターの就労者よりも内面的な特徴が業務中の行動に反映しやすく、業績を予測する性格特性（たとえば、外向性）の得点が高い場合には高業績をあげやすいことが示唆された。これは3章で注目したセルフ・モニタリングの調整機能から説明可能な事象である。さらにこれまでサービス就労に適していると考えられていた高モニター

には (a) 社会的状況下での特定の目的が遂行しづらくなる, (b) 役割葛藤に陥るリスクが高くなるという弊害がある可能性が示された。

第V章 日本の就労者にセルフ・モニタリングが必要とされる条件

5章では、日本の就労者にセルフ・モニタリングが必要とされる条件について検討した。5章1節では就労者の就労条件によってセルフ・モニタリングの平均得点に違いはあるのか、さらにどのような条件の就労者に、セルフ・モニタリングは必要なのかを様々な就労条件の就労者で検討した。結果から、他者とのかわりが業務上求められる条件に従事する就労者にはセルフ・モニタリングの必要性が高いと判断される傾向があることが明らかになり、就労条件によってセルフ・モニタリングの高さや、必要とされる程度には違いがあることが示唆された。5章2節ではセルフ・モニタリングの重要性が高いとされてきたサービス就労の中でも、主に顧客との接触が一過的で短期間の“オープン型サービス”においてはセルフ・モニタリングの高さが顧客からの評価の高さと関連し、セルフ・モニタリングの重要性が高いことが明らかになった。

第VI章 セルフ・モニタリングの育成可能性

6章では、セルフ・モニタリングの後天的な育成可能性について検討した。課題の検討にあたり、先行研究及び本研究の知見からセルフ・モニタリングを、気質としての要素、動機としての要素、スキルとしての要素に整理し、育成を論じる際に最も重要となるのはスキルとしての要素である可能性を示した。セルフ・モニタリングのスキルとしての要素は、教育やトレーニングにより関連する社会的スキルを育成することで高めることが可能であるとの立場に立ち、セルフ・モニタリングと関連の強い社会的スキル及び職業意識を検討した。結果からは、感受性では解読力、チームで働く力、変容性では自己統制、表現力、関係調整、前に踏み出す力、チームで働く力にかかわる社会的スキルとの関連性が確認された。さらに仕事にかかわるキャリアへの関心が高まることでセルフ・モニタリングが向上する可能性があることを明らかにした。

第VII章 全体的考察

7章では、1—6章で得られた知見に基づき、セルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムと、就労に及ぼす影響を明らかにし、本研究の実践的含意について述べた。また、今後のセルフ・モニタリング研究で取り組むべき課題について明らかにした。

目次

第I章 序論	1
1-1. 本研究の主題	2
1-2. 相手や状況に応じて行動を決定する程度の個人差：セルフ・モニタリング	3
1-3. セルフ・モニタリングを構成する特徴	8
1-4. 応用分野におけるセルフ・モニタリングの研究動向	18
1-5. 就労に関連するセルフ・モニタリング研究	27
1-6. 本研究で扱う課題	32
1-7. セルフ・モニタリングの心理的モデル	34
1-8. 本研究の目的	37
1-9. 本研究の構成と内容	38
第II章 セルフ・モニタリング 2 要因の機能とプロセス	41
2. 第II章の目的	42
2-1. 問題と目的	43
2-2. 方法	52
2-3. 結果	55
2-4. 考察	67
第III章 セルフ・モニタリングと行動手掛かり情報	73
3. 第III章の目的	74
3-1. 問題と目的	76
3-2. 方法	83
3-3. 結果	85
3-4. 考察	100

第IV章	高モニター，低モニターの就労場面での行動差	105
4.	第IV章の目的	106
4-1.	問題と目的	108
4-2.	方法	116
4-3.	質問紙の分析結果	119
4-4.	観察調査からの発見	122
4-5.	考察	134
第V章	日本の就労者にセルフ・モニタリングが必要とされる条件	141
5.	第V章の目的	142
5-1.	就労者におけるセルフ・モニタリングの得点差およびセルフ・モニタリングが求められる条件	142
5-1-1.	問題と目的	142
5-1-2.	方法	144
5-1-3.	結果	146
5-1-4.	考察	163
5-2.	サービス職種のパターンと評価の関連性	170
5-2-1.	問題と目的	170
5-2-2.	方法	172
5-2-3.	結果	175
5-2-4.	考察	180
第VI章	セルフ・モニタリングの育成可能性	184
6.	第VI章の目的	185
6-1.	問題と目的	186
6-2.	方法	203
6-3.	結果	204
6-4.	考察	217

第VII章 全体的考察	233
7-1. 本研究の目的と各章の要旨	234
7-2. セルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムと機能の全体像	238
7-3. セルフ・モニタリングが予測する個人差	245
7-4. 本研究からの実践的含意	253
7-5. セルフ・モニタリングにかかわる今後の研究課題	261
引用文献	270
関連文献	287
謝 辞	289
付 録	291

第I章

序 論

1-1. 本研究の主題

—「空気」とはまことに大きな絶対権をもった妖怪である（山本, 1997, p.14. L6)

—それは非常に強固でほぼ絶対的な支配力をもつ「判断の基準」であり, それに抵抗する者を異端として, 「抗空気罪」で社会的に葬るほどの力をもつ超能力であることは明らかである（山本, 1997, p.16. L8)

日本においては, 相手や状況に合わせて臨機応変に立ち振る舞うことが, 日常生活を送る上で好ましいこととされる傾向がある。日本ではこうした傾向をあらわす“空気を読む”という言葉が慣用句的に用いられ, 2007年の流行語大賞候補ではKY(空気を読まない, あるいは読めないことの意)という言葉がノミネートされた。日常で“空気を読め”という言葉が発せられるとき, その文脈には, 山本(1997)が述べたように, 空気を解さないことを一種の異端と捉え, 抗空気罪を通告するような意味合いを含んでいるということは, 我々もよく知るところである。

ところが興味深いことに, 相手の顔色やその場の状況を読んで行動することに対しての人間の価値観は大きく分かれる。極端に表現すれば, 相手や状況に応じて行動することを最良のことと考える“空気至上主義”の考えを持つ人間と,

周りに影響されず、自らの意見や信念を貫き行動することが大事だと考える“抗空気主義”の考えを持つ人間が我々の身の回りには存在する。つまり空気が“非常に強固でほぼ絶対的な支配力をもつ「判断の基準」（山本, 1997, p.16. L8）”である程度には個人差があるし、空気を読み、状況に応じた振る舞いを選択することを良しとする考え方は、必ずしも万人に共通の価値基盤ではないようである。

こうした個人差は、どこから生まれるのであろうか。また、その個人差は、我々の日常生活にどのように形で影響するのであろうか。本研究ではそうした相手や状況に応じて行動を決定する程度の個人差を予測するセルフ・モニタリング (self-monitoring) というパーソナリティに注目していく。

1-2. 相手や状況に応じて行動を決定する程度の個人差：セルフ・モニタリング

本研究を通じて注目するセルフ・モニタリング (self-monitoring) という個人差は、社会心理学、パーソナリティ心理学者の Mark Snyder により提唱された概念である。Snyder (1974) や Gangestad & Snyder (2000) の記述を参考にまとめると、セルフ・モニタリングの概念は次のように説明される。

社会的な適切さについての状況的手掛かりをガイドラインとして、自身の表現行動を観察し、統制する傾向性

自身の表現行動の観察や統制の程度を説明するセルフ・モニタリングは、自己呈示や印象管理と関連が深い概念である (Snyder, 1986 齊藤訳 1998)。安藤 (2008, 第 5 章) によれば、自己呈示や印象管理は、“ある目的を達成するために他者から見られる印象に影響を与えようとする行動 (p.95)”と説明され、他者が存在するときに自分がどのように見られているのかを意識し、その印象に影響をするように働きかける目的志向的な行動である。セルフ・モニタリングで説明される印象管理の目的は、“その場において適切な自分”を呈示することである。つまりセルフ・モニタリングは、社会的な状況下で周囲の人々の目に映る自分自身を客観的にモニタリングし、周囲の期待に合う自己、その場の状況にふさわしい自己を呈示できるように、自らの振る舞いをコントロールする傾向性を説明する個人差である。

このセルフ・モニタリングの個人差は、人の行動にどのような違いをもたらすのであろうか。セルフ・モニタリングを提唱した Snyder (1986 齊藤訳 1998) は、セルフ・モニタリング傾向の高い人間に対して“高モニター (high self-monitors) ”, 低い人間に対して“低モニター (low self-monitors) ”という類型的な呼称を用いて、それぞれの特徴を説明している。

まず Snyder (1986 齊藤訳 1998) は、典型的な高モニターの特徴を次のように述べている。

自分の社会的行動がその場の状況に適切かどうかのヒントにとっても敏感で、またそのヒントを、自分を表現する行動をモニターするためのガイドラインとして使用するスキルに長けている人である。(Snyder, 1986 齊藤訳 1998, p.17)

Gangestad & Snyder (2000) によれば、高モニターは、状況に応じた適切な振る舞いのための社会的、対人的な手掛かりに対する応答性が高い。また、その場の状況に合った自己表出や印象形成に対する関心が高く、印象形成のために自らの行動を強く規制する。そのため高モニターは、たとえば誰かに面白くない冗談を言われたときでも、相手から笑うことを期待されていると感じたり、状況的に見て笑うことが適切だと感じれば、無理にでも笑って見せるだろう。高モニターは自分の気持ちよりも相手になにを期待されているか、その状況でどのような自分であることが適切かを重視した行動を選択しやすい、“場の空気を読む傾向が強い人”であるといえる。

一方、低モニターの特徴について、Snyder (1986 齊藤訳 1998) はこう述べている。

自己呈示に必要な情報には比較的うとく、自己呈示用のスキルをあまり持っていない、言い換えれば、低モニターは、自分をその場の状況に当てはめるのではなく、本音、性格、内的価値観で自分を表現している人である。(Snyder, 1986 齊藤訳 1998, p.17)

低モニターは高モニターと比較して、自己表出や印象形成に対する関心が低く、印象形成のために自らの行動を規制しようとする程度が弱い。そのため低モニターの行動は、状況に対する適切さから統制されたものではなく、自身の内的な態度、感情、気質を反映するものであると Gangestad & Snyder (2000) は説明する。つまり低モニターは、誰かに冗談を言われたとき、それを面白いと感じれば笑うが、その冗談を面白いと思わなければ相手が笑うことを期待していたとしても笑わないだろう。他者からの目よりも、自分がどうありたいか、そのときの自分がどう感じたかを重視して行動をする低モニターは“自分に正直な人”であるといえる。

なお、セルフ・モニタリングを提唱した Snyder (1986 齊藤訳 1998) はセルフ・モニタリングをパーソナリティとして捉えて、類型論、特性論の観点からその個人差を説明しており、その後の多くの研究者にもセルフ・モニタリングはパーソナリティとして捉えられている (e.g., Briggs & Cheek, 1988; Day, Schleicher, Unckless, & Hiller, 2002; Kilduff & Day, 1994; Oh & Kilduff, 2008; Sasovova, Mehra, Borgatti, & Schippers, 2010)。人間はひとりひとりに思考や行動様式の差異が存在し、そうした個人差はたびたび性格やパーソナリティとして

説明される。Allport (1961 詫摩・青木・近藤・堀訳 1982) によれば、パーソナリティ (personality) という言葉は、ギリシャ劇に用いられた演劇用の仮面を意味するペルソナ (persona) に起因する。Jung (1976) は性格構造には、表層的 (適応上) の性格と、基底構造 (自分らしさと直結する本音) の2層があるとし、ペルソナ (persona) はそのうちの表面的な構造を成すものであり、社会的アイデンティティや対人関係での位置づけを定位するために自然に身に付けた適応的な自分として機能しているものと考えた。こうした由来を持つパーソナリティという用語は、目に見える行動や表面的な性質を思わせ、環境との関係の中で形成、変容するものという意味合いで用いられている場合が多い。たとえば Allport (1961 詫摩他訳 1982) は、パーソナリティを素質や感情の確固たる構造であると考え、“個人の内部で、環境への彼特有な適応を決定するような、精神物理学的体系の力動的機構である (Allport, 1961 詫摩他訳 1982, p.40)” と定義している。Snyder (1986 齊藤訳 1998) の立場を多くの研究者が支持して self-monitoring personality と称していることに加え (e.g., Day et al., 2002; Kilduff & Day, 1994; Oh & Kilduff, 2008; Sasovova et al., 2010) , セルフ・モニタリングが Allport (1961 詫摩他訳 1982) が述べたような外的適応のための印象操作に対する態度を説明していることから、本研究においてはセルフ・モニタリングをパーソナリティ、つまり個人の適応を決定づける一定の持続性を持つ態度であるとの立場で、議論を進めることとする。

個人は、どのような特徴の違いによって高モニター、低モニターに分かれるのであろうか。また、その違いは個人の日常にどのような影響を及ぼすのであろうか。次節ではセルフ・モニタリングの個人差を説明する構成概念について整理したい。

1-3. セルフ・モニタリングを構成する特徴

本節ではセルフ・モニタリングがどのような特徴によって説明されるかを整理したい。すなわち、セルフ・モニタリングがどのような尺度によって測定され、その尺度はどのような下位概念によって構成されるかについてである。

Snyder (1974) によりセルフ・モニタリングの測定尺度が開発されて以降、現在までに複数のセルフ・モニタリング尺度が発表されてきた。Day et al. (2002) によれば、代表的なものはSnyder (1974) の25項目版、Gangestad & Snyder (1985) の18項目版、Lennox & Wolfe (1984) の13項目版の3つである。Day et al. (2002) がメタ分析により現存するセルフ・モニタリング測定尺度の使用頻度を調査した結果、組織的環境にかかわる136のセルフ・モニタリング研究のうちSnyder (1974) の尺度は69サンプル、Gangestad & Snyder (1985) の尺度は34サンプル、Lennox & Wolfe (1984) の尺度は14サンプル、その他の尺度は19サンプルで使用されていた。そこで以下では代表的な3つの尺度の内容について整理する。

Snyder (1974) の25項目版尺度

最も多くの研究者に利用されている尺度は、セルフ・モニタリングの概念を提唱したSnyderが1974年に作成したオリジナルの25項目版である (Day et al., 2002)。尺度の内容をTable 1-1に示す。

Table 1-1

Snyder (1974) のセルフ・モニタリング尺度 (Snyder, 1986 齊藤訳 1998)

-
- 1 人のマネをするのは下手である。(F)
 - 2 私は自分の感情や考えをそのままストレートに行動に表している。(F)
 - 3 パーティーや集まりなどで、相手の人に好かれるようなことを言ったり、やったりはしない。(F)
 - 4 自分が本当に信じていることしか話せない。(F)
 - 5 自分があまりよく知らない話題でも、即興でスピーチができる。(T)
 - 6 自分を印象づけたり、人を楽しませようとして演技することがある。(T)
 - 7 どう行動していいかわからないときは、他の人の行動を参考にする。(T)
 - 8 私は多分いい俳優になれると思う。(T)
 - 9 どんな映画や本や音楽がいいか、友人にアドバイスを求めることはめったにない。(F)
 - 10 実際よりも深く感動しているような振りをすることがある。(T)
 - 11 コメディを見ているとき、一人のときより、他の人と一緒のときの方がよく笑う。(T)
 - 12 集まりの中で、自分が注目的になることはめったにない。(F)
 - 13 状況と相手によって、まったく別人のように振るまうことが時々ある。(T)
 - 14 人に好かれるようにするのは、得意ではない。(F)
 - 15 本当は楽しくないときでも、楽しそうな振りをすることがよくある。(T)
 - 16 私は外に見せている顔と心の内とが違うことがある。(T)
 - 17 人を喜ばせたり、機嫌をとろうとして、自分の意見や行動を変えたりはしない。(F)
 - 18 私は自分をエンターテイナー（人を楽しませるのが上手な人）だと思うことがある。(T)
 - 19 周囲とうまくやったり人から好かれようとして、周囲の期待に自分を合わせる傾向がある。(T)
 - 20 ジェスチャーのようなゲームや即興劇は、苦手である。(F)
 - 21 相手や状況に合わせて行動を変えるのは難しい。(F)
 - 22 パーティーでは、ジョークや話はできるだけ、他の人にまかせるようにしている。(F)
 - 23 人前に出ると気まずく感じ、思うように自分が出せない。(F)
 - 24 (必要なら)相手の人の目をまっすぐ見て、ウソをつくことができる。(T)
 - 25 本当は嫌いな人でも、親しげに振るまうことができる。(T)
-

a)(T)はtrue項目, (F)はfales項目

なお、Snyder (1974) はこの尺度をtrue-false式で発表しているが、後の研究においては回答をリッカート・スケールで尋ねることも多くなっている (Day et al., 2002)。Snyder (1974) は以下の5つの要素からセルフ・モニタリングを説明した。

- (a) 社会行動の適切さへの関心
- (b) 社会的比較情報への注意
- (c) 自己呈示統制・修正能力
- (d) 適切な状況での能力の使用
- (e) さまざまな状況での社会行動の変わりやすさ

しかしSnyder (1974) による尺度は、尺度の内的構造について指摘や批判を受けることとなった (e.g., Briggs, Cheek, & Buss, 1980; Gabrenya & Arkin, 1980; Lennox & Wolfe, 1984)。Briggs et al. (1980) は、高モニターの記述には (a) 社会的行動への適切性、(b) 重要な手掛かりへの感受性、(c) セルフ・レギュレーション (自己統制) といった3つの特徴が含まれているにも拘わらず、尺度の内的構造が分析によって検討されていない点を指摘し、因子分析によって Snyder (1974) の因子構造を検討している。Briggs et al. (1980) は因子分析の結果から、Snyder (1974) が想定した5つの要素ではなく、次の3つの要素をセルフ・モニタリングの下位概念として提案した。

- (a) 演技 (acting)
- (b) 外向性 (extraversion)
- (c) 他者志向性 (other-directeness)

Briggs et al. (1980) と類似した因子はGabrenya & Arkin (1980) からも確認されており、のちにGangestad & Snyder (1985) により発表された短縮版の18項目版の尺度においても、Briggs et al. (1980) に基づく3因子構造が採用されている。

Gangestad & Snyder (1985) の 18 項目版尺度

Snyder (1974) による 25 項目版の尺度の発表から 10 年ほどのち、Gangestad & Snyder (1985) によって 18 項目版の尺度が発表されている。これは 25 項目版の尺度の内容を再検討し、セルフ・モニタリングの測定に直接関連しないと判断された項目を除いて作成された尺度である (Gangestad & Snyder, 1985)。項目を Table 1-2 に示す。

Table 1-2

Gangestad & Snyder (1985) のセルフ・モニタリング尺度 (Snyder, 1986 齊藤訳
1998)

1	人のマネをするのは下手である。(F)
2	パーティーや集まりなどで人に好かれるようなことを言ったり、やったりはしない。(F)
3	私は自分が本当に信じていることしか話せない。(F)
4	自分があまり知らない話題でも、即興でスピーチができる。(T)
5	自分を印象づけたり、人を楽しませようとして、演技をすることがある。(T)
6	私はたぶんいい俳優になれると思う。(T)
7	集まりの中で、自分が注目的になることはめったにない。(F)
8	状況と相手によって、まったく別人のように振るまうことが時々ある。(T)
9	人に好かれるようにするのは、得意ではない。(F)
10	私は外でみせている顔と心のうちとが違うことがある。(T)
11	人を喜ばせたり、機嫌をとろうとして、自分の意見や行動を変えたりはしない。(F)
12	私は自分をエンターテイナー (人を楽しませるのが上手な人) だと思うことがある。(T)
13	ジェスチャーのようなゲームや即興劇は、苦手である。(F)
14	相手や状況に合わせて行動を変えるのは難しい。(F)
15	パーティーでは、ジョークや話はあるだけ、他の人にまかせるようにしている。(F)
16	人前に出ると気まずく感じ、思うように自分が出せない。(F)
17	(必要なら) 相手の目をまっすぐ見て、ウソをつくことができる。(T)
18	本当は嫌いな人でも、親しげに振るまうことができる。(T)

^{a)}(T)はtrue項目, (F)はfalse項目

Gangestad & Snyder (1985) によれば、18項目版の尺度と25項目版の尺度の相関は $r = .93$ と非常に高いが、18項目版の尺度はオリジナルの25項目版と比較して (a) 内的整合性が高い (25項目版： $\alpha = .66 < 18$ 項目版： $\alpha = .70$)、(b) 回転前の第1因子の共通分散の説明率が高く、因子としてより純粹である (25項目版： $51\% < 18$ 項目版： 62%)、(c) 25項目版は全体スコアと回転前の第2因子の間に若干の相関がみられるが ($r = .15$)、18項目版は全体のスコアと回転前の第2因子が無相関である ($r = .03$) といった点において改良されている。内容としても改良されており、さらに25項目版よりも簡便で調査に取り入れやすいことから、

1985年の開発以降はオリジナルの25項目版の尺度に代わってよく使用されている。

Lennox & Wolfe (1984) の13項目版尺度

Snyder (1974) , Gangestad & Snyder (1985) に続いて使用される頻度の高い尺度が, Lennox & Wolfe (1984) の改訂版セルフ・モニタリング尺度 (RSMS) である (Day et al., 2002) 。Lennox & Wolfe (1984) は, Snyder (1974) によって説明されるセルフ・モニタリングの次元性はセルフ・モニタリングの構成概念を超え, 1つの因子が他の因子と競合するような状況にあり, 全体としてなにを測定しているのかが不明瞭である点, 既存の他概念との弁別ができていない点を指摘し, 4つの研究を通じてセルフ・モニタリングをより妥当性の高い尺度に発展させることを目指した。

まず Lennox & Wolfe (1984) が取り組んだのは, 性格主要5因子の一つである“外向性”との弁別である。外向性とは, 外に向けて行動していく志向性の程度を予測する人間の基本性格特性である。外向性の高い人物もセルフ・モニタリングの高い人物も, その関心が自身の外側に向けられている点では共通しており, 外側から見たときには社会的な人物と捉えられる可能性が高いこと, さらに社会的に振る舞うだけのコミュニケーション能力や社会的スキルが高いと考えられることから, 他者から見た高外向性と高モニターは, 同じように描写さ

れると考えられる。しかし両者が根本的に異なる概念である理由と、弁別上の意義は、セルフ・モニタリングが社交性を“使い分ける程度”を説明することにあると考えられる。Snyder (1986 齋藤 1998) によれば、外向性の高い人物は状況、役割、相手に“関係なく”社会的で明快な人物であるが、セルフ・モニタリングの高い人物は、状況、役割、相手に“よっては”社会的で明快な人物である。この違いはたとえば、どんなコミュニティでも明るく社会的に振る舞う人物（外向性の高い個人）と、ある特定のコミュニティの中でのみ社会的な態度をとる人物（外向性の低い高モニター）を弁別するとき役に立つ。つまり、外向性の高い個人は本人の意志や志向性から他者に対して明るく社会的に接する一方で、外向性が低く、セルフ・モニタリングだけが低い個人は、状況的にそうする方が望ましいという理由から社会的に振る舞っているということになる。こうした理由から、外向性とセルフ・モニタリングが弁別されることの妥当性や意義はあると考えられるが、Briggs et al. (1980) をはじめとした先行研究からは Snyder (1974) の尺度から“外向性”と命名された項目のまとまりが抽出されている。

Briggs et al. (1980) はセルフ・モニタリングの外向性因子とアイゼンク人格目録の外向性には強い関連性がみられる可能性があることを示唆し、外向性因子の大部分がセルフ・モニタリングの構成概念として不適切であることを問題点の一つに挙げている。つまり、Snyder (1974) の作成した尺度の項目にはセルフ・モニタリングだけでなく外向性を測定する内容が含まれてしまっており、セルフ・モニタリングと外向性の弁別がされていない可能性が考えられた。Lennox &

Wolfe (1984) が Snyder (1974) のセルフ・モニタリング 25 項目とアイゼンク人格目録の外向性との関連性を同時に因子分析にかけたところ、4 つの項目はセルフ・モニタリングよりもアイゼンク人格目録の外向性に対して高い負荷量を示していた。Lennox & Wolfe (1984) はこれらをセルフ・モニタリングを説明する項目として不適当だとして取り除き、再度尺度の項目を整理して因子分析を行った。さらに 2 度の質問紙調査の結果から “状況間可変性 (cross-situational variability) ” , “適切さへの関心性 (concern for appropriateness) ” , “自己呈示変容能力 (ability to modify self-presentation) ” の 3 因子を抽出した。しかし、そのうち状況間可変性、適切さへの関心性の 2 因子は、アイゼンク人格目録の神経症傾向 (状況間可変性 : $r = .24, p < .01$, 適切さへの関心性 : $r = .27, p < .01$) , ネガティブな評価への懸念 (状況間可変性 : $r = .35, p < .01$, 適切さへの関心性 : $r = .64, p < .01$) と有意な正の関連性がみられた。Snyder (1980) は高モニターについて、自信に満ち、洞察力があり、社会的な印象操作に長けた人物であるとの説明を行っていることから、この 2 因子は社会への適応的な態度を説明するセルフ・モニタリングの構成概念として妥当ではないと判断し、これらを “適切さへの関心性尺度 (concern for appropriateness scale) ” として独立させた。一方、残された “自己呈示変容能力 (ability to modify self-presentation) ” はセルフ・モニタリングの定義と合致し、構成概念としての妥当性は高いと考えられた。だが Snyder (1979) の狭義の高モニターの定義において “高モニターはとりわけ他者の自己表出や自己呈示に敏感である (Snyder, 1979, p.89) ” と述べており、この

説明に該当する因子が尺度の内容に含まれていなかったことから、新たに他人の表出行動への敏感さにかかわる項目を加えて自己呈示変容能力の項目とともに因子分析を行うことで、Snyder (1979) の説明に合致し、社会的不安との正の関連性が確認されない2因子から構成される改訂版セルフ・モニタリング尺度を開発した。最終的な尺度の構成概念は以下のとおりである。

(a) 他者表出行動への敏感さ (sensitivity to expressive behavior of others)

(b) 自己呈示変容能力 (ability to modify self-presentation)

“他者表出行動への敏感さ” (以下, “感受性” と表記する) は, 他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり, 読み取ったりする能力と関わりの強い要因である。感受性の強い人物は, 他者からの期待や状況の変化に気付きやすい傾向にあり, 低い人物はその逆である。

“自己呈示変容能力” (以下, “変容性” と表記する) は, 周囲に合わせて, 自らの振る舞いを変化させるかどうかという実際の自己呈示の結果と関わりの強い要因である。変容性の強い人物は適切な自己呈示に対する動機が強く, 適切な自己呈示のためならば, 自らが本来選択するであろう行動から振る舞いを変えることも厭わない傾向にあり, 低い人物はその逆である。尺度の項目をTable 1-3に示す。

Table 1-3

Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング尺度 (小口訳: 小口 (1995) より引用)

他者の表出行動への敏感さ (感受性)

- 1 人の目を見れば, その人の感情を読み取ることができる
- 2 人と話している時, 相手のごくわずかな変化にも敏感である
- 3 人の感情や真意をつかむことにかけては, 直感がすぐれている
- 4 みんながくだらない冗談だと思っているときには, 面白そうに笑っていてもそれがわかる
- 5 自分が何か適当でないことを言った時は, 相手の目でわかる
- 6 人にうそを言われても, たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる

自己呈示変容能力 (変容性)

- 7 人が集まっているところでは, 周囲の期待に応じて行動を変えることができる
 - 8 人に与える印象を思い通りにコントロールできる
 - 9 自分のやり方が人に良い印象を与えていないと気づいたら, すぐに変えることができる
 - 10 相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である (R)
 - 11 これまでの経験からして, どんな場面におかれても, 必要に応じて行動を変えることができる
 - 12 愛想よくする方が得だと思っても, なかなかそれができない (R)
 - 13 何が期待されているかがわかれば, それにあった行動をとるのはたやすい
-

^{a)}(R)は逆転項目

この尺度はSnyder (1974) やGangestad & Snyder (1985) の尺度の問題点を改善し, よりセルフ・モニタリングを説明する上での妥当性が高い尺度であると考えられる。組織的環境に関連するセルフ・モニタリング研究の知見をメタ分析的な手法により統合したDay et al. (2002) は, 3つの代表的なセルフ・モニタリング尺度のうち, Snyder (1974) の25項目版 ($\alpha = .71$) やGangestad & Snyder (1985) の18項目版 ($\alpha = .73$) と比較して, Lennox & Wolfe (1984) の13項目版が尺度として最も信頼性が高く, 因子構造が安定していることを示唆している ($\alpha = .81$)。本研究では, (a) セルフ・モニタリングを測定する上で尺度の妥当性と信頼性が最も高いと考えられる点, (b) 3つの代表的なセルフ・モニタリングの測定尺度の中で項目数が最も少なく, 回答者の負担が少ない点から,

本研究においては“感受性”，“変容性”から説明されるLennox & Wolfe（1984）の13項目版の尺度を，セルフ・モニタリングの測定に使用することとする。

1-4. 応用分野におけるセルフ・モニタリングの研究動向

セルフ・モニタリングで説明される状況に応じた自己表出や印象の統制の程度は，特に対人関係や組織行動を規定する重要な要因となり，我々の日常生活におけるさまざまな行動パターンや志向性の違いを説明すると考えられてきた（e.g., Day et al., 2002; Snyder, 1986 齊藤訳 1998）。そのため，セルフ・モニタリングは提唱以降，多くの研究者たちの関心を集め，一時は最も人気のあるパーソナリティ尺度の一つ（Briggs & Cheek, 1988）と呼ばれるまでになった。本節ではその概念が提唱された1974年以降のセルフ・モニタリングの研究動向，および，扱われてきた研究テーマについて概観したい。

セルフ・モニタリングにかかわる研究の発表件数の推移

Snyder（1974）以降に発表されたセルフ・モニタリング研究の変遷を調査するために，Google Scholar および海外文献データベース Web of Science（URL：<http://apps.webofknowledge.com/>）で2014年10月にSnyder（1974）の被引用文献

を検索したところ、Google Scholar では3,110件、Web of Science では1,544件の被引用文献がヒットした(2014年10月29日時点)。はじめに、1974年から2014年10月時点での Snyder (1974) の被引用文献数の推移を Figure 1-1 に示す。

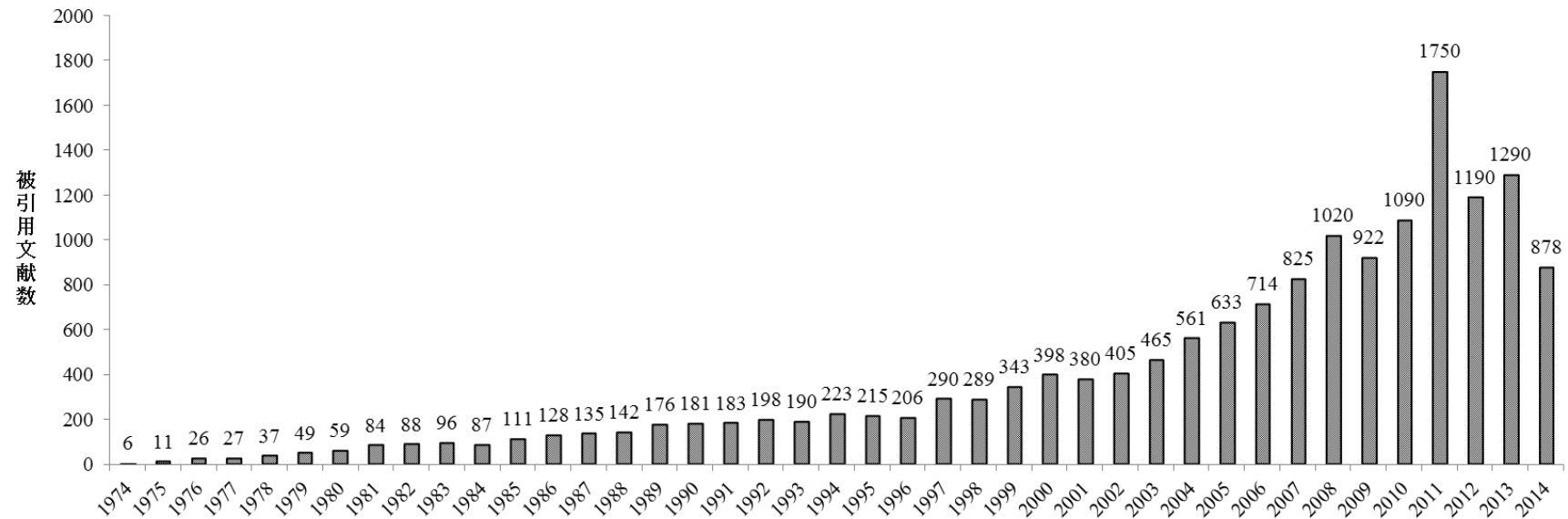


Figure 1-1. Google ScholarにおけるSnyder (1974) の被引用文献数の推移 (検索総数3,110件) (2014年10月参照)

セルフ・モニタリング理論の発表以降、被引用文献数は年々増加し、1985年には100本、2008年には1,000本を超える論文が発表されている。最も発表研究数が多い2011年と比較すると現在は発表研究数の低下がみられるが、過去5年ほどを見ても例年1,000本近くの論文が発表されていることがわかる。

セルフ・モニタリング研究の発表された国/地域の比較

続いてセルフ・モニタリング研究がどのような国や地域で盛んに研究をされているかを検討するために、Web of ScienceにおいてSnyder (1974)の被引用文献としてヒットしたもののうち、レポート分析が可能であった1,030本の論文を対象に、発表国/地域別のレポートを算出した。被引用件数が多かった上位20位の国/地域とレコード件数、全体中の比率をTable 1-4にまとめる。

Table 1-4

Web of ScienceによるSnyder (1974) の被引用文献数の国/地域別のレコード分析の結果 (レポート総数1,030件) (2014年10月参照)

順位	国/地域	レコード件数 (1,030レコード中)	全体中の比率
1	USA	726	70.49%
2	CANADA	87	8.45%
3	ENGLAND	54	5.24%
4	GERMANY	53	5.15%
5	JAPAN	26	2.52%
6	AUSTRALIA	26	2.52%
7	NETHERLANDS	24	2.33%
8	PEOPLES R CHINA	23	2.23%
9	BELGIUM	19	1.85%
10	SPAIN	17	1.65%
11	ISRAEL	14	1.36%
12	SOUTH KOREA	13	1.26%
13	FRANCE	13	1.26%
14	SWITZERLAND	12	1.17%
15	HONG KONG	12	1.17%
16	SINGAPORE	11	1.07%
17	TURKEY	10	0.97%
18	TAIWAN	10	0.97%
19	ITALY	10	0.97%
20	SWEDEN	6	0.58%

レコード件数はアメリカにおいて726本と、最も多かった。日本においては26本の論文がヒットし、世界では5番目のレコード件数であった。

日本国内での発表件数を調査するため、発表国内文献データベース CiNii で2014年9月に“セルフ・モニタリング”のキーワードを検索したところ、343件の研究がヒットした(2014年9月4日時点)。しかし、ヒットした研究の中には、

自己の行動を観察，記録，評価するという意味合いでのセルフモニタリング法（自己監視法）（宮下，1985）を始め，同音異義の概念が多数混在していたことから，（a）Snyder（1974）が提唱したセルフ・モニタリングの概念を用いているもの，さらに（b）公表論文であるもの（大会発表論文集は除外）の2つの条件で再度カウントをしたところ，78件の論文が確認された。このうち，最も古くに発表された研究は，岩淵・田中・中里（1982）である。岩淵他（1982）はSnyder（1974）の尺度が多次元的な構造で再現されるかを検討するために Snyder（1974）を邦訳した尺度を用いて因子分析を行い，外向性，他者志向性，演技性という Briggs et al.（1980）とほぼ同様の3因子構造を確認した。また1998年には，Snyder（1986）の著書を翻訳した“カメレオン人間の性格—セルフ・モニタリングの心理学—”が公刊されている。

セルフ・モニタリングが研究された学術分野

次にセルフ・モニタリングがどのような研究領域で注目されてきたかを確認するため、Web of Science において Snyder (1974) の被引用文献としてヒットしたもののうちレポート分析が可能であった 1,030 本の論文を対象に、Web of Science にて学術分野類型のレポートを算出した。被引用件数が多かった学術分野の上位 20 件、ジャーナルの上位 10 件を Table 1-5, 6 にまとめる。

Table 1-5

Web of Scienceによる研究分野別のレコード分析の結果（レポート総数1,030件）（2014年10月参照）

順位	Web of Science の分野	和訳	レコード件数 (1,030レコード中)	全体中の比率
1	PSYCHOLOGY SOCIAL	社会心理学	429	41.65%
2	PSYCHOLOGY APPLIED	応用心理学	160	15.53%
3	MANAGEMENT	マネージメント	149	14.47%
4	BUSINESS	ビジネス	132	12.82%
5	PSYCHOLOGY MULTIDISCIPLINARY	学際的心理学	116	11.26%
6	COMMUNICATION	コミュニケーション	57	5.53%
7	PSYCHOLOGY EXPERIMENTAL	実験心理学	49	4.76%
8	PSYCHOLOGY CLINICAL	臨床心理学	39	3.79%
9	PSYCHOLOGY DEVELOPMENTAL	発達心理学	33	3.20%
10	PSYCHOLOGY	心理学	29	2.82%
11	SOCIAL SCIENCES INTERDISCIPLINARY	学際的社会科学	24	2.33%
12	PSYCHOLOGY EDUCATIONAL	教育心理学	21	2.04%
13	SOCIOLOGY	社会学	16	1.55%
14	PSYCHIATRY	精神医学	14	1.36%
14	EDUCATION EDUCATIONAL RESEARCH	教育研究	14	1.36%
15	WOMEN S STUDIES	女性研究	12	1.17%
15	ETHICS	倫理学	12	1.17%
16	POLITICAL SCIENCE	政治学	11	1.07%
17	PUBLIC ENVIRONMENTAL OCCUPATIONAL HEALTH	環境労働衛生	10	0.97%
18	PSYCHOLOGY MATHEMATICAL	数理心理学	9	0.87%
18	MATHEMATICS INTERDISCIPLINARY APPLICATIONS	学際的数理学	9	0.87%
19	NEUROSCIENCES	神経科学	8	0.78%
20	HOSPITALITY LEISURE SPORT TOURISM	ホスピタリティーレジャースポーツ観光	7	0.68%

Table 1-6

Web of Scienceによる掲載ジャーナル別のレコード分析の結果（レポート総数1,030件）（2014年10月参照）

順位	ジャーナル名	レコード件数 (1,030レコード中)	全体中の比率
1	JOURNAL OF PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGY	67	6.51%
2	PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGY BULLETIN	53	5.15%
3	PERSONALITY AND INDIVIDUAL DIFFERENCES	36	3.50%
4	JOURNAL OF PERSONALITY	32	3.11%
5	JOURNAL OF RESEARCH IN PERSONALITY	29	2.82%
6	JOURNAL OF APPLIED SOCIAL PSYCHOLOGY	28	2.72%
7	JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY	24	2.33%
8	PSYCHOLOGICAL REPORTS	19	1.85%
9	EUROPEAN JOURNAL OF PERSONALITY	16	1.55%
10	LEADERSHIP QUARTERLY	13	1.26%
10	JOURNAL OF SOCIAL PSYCHOLOGY	13	1.26%

Table 1-5の研究分野別の結果をみると、社会心理学、応用心理学に続き、就労にかかわる分野、実験、臨床、発達分野において研究が盛んに行われていることが伺える。Table 1-6の掲載ジャーナルに関しては社会心理学、パーソナリティ心理学の分野が中心であり、7,8位に応用心理学の領域、10位に産業・組織心理学の領域のジャーナルがランクインしていることわかる。

1-5. 就労に関連するセルフ・モニタリング研究

Table 1-5, 6 の結果から、就労にかかわる分野はセルフ・モニタリングが注目されてきた研究領域の一つであることがわかる。

セルフ・モニタリングをはじめとする個人のパーソナリティは、産業場面を始めとしたさまざまな社会的場面での個人の行動の説明に役立つと考えられ、産業・組織心理学の領域でも1990年代以降、就労者のパーソナリティと就労者の行動や、仕事上のパフォーマンスに及ぼす影響に関する知見が蓄積されてきた。その中で注目されたパーソナリティは、Big Fiveに代表される。これは外向性 (extraversion) , 協調性 (agreeableness) , 誠実性 (conscientiousness) , 神経症傾向 (neuroticism) , 開放性 (openness) の5つを人の基本的性格とし、これらの傾向によって個人の特徴を説明するモデルである。産業・組織心理学の領域では、就労者の職務態度やパフォーマンスの規定要因として注目を集め

た。現在までにメタ分析的な手法を用いて、それらの関連性に関わる知見を統合した研究もいくつか行われている (e.g., Barrick & Mount, 1991; Tett, Jackson, & Rothstein, 1991; Salgado, 1997; Hertz & Donovan, 2000)。しかしながら産業・組織心理学分野におけるパーソナリティの研究はこの Big Five 関連の内容に過度に傾倒し、他のパーソナリティ尺度が研究から締め出されていることに対する批判意見もみられた (Day & Schleicher, 2006)。その中で、組織行動や職務態度、仕事上のパフォーマンスに対する説明力が高いと考えられたパーソナリティの一つが、セルフ・モニタリングである (Day et al., 2002; Day & Schleicher, 2006)。

Table 1-5 ではセルフ・モニタリングの研究にかかわる 1,030 件のレポートのうち、マネジメントにかかわる論文が 149 件、ビジネスにかかわる論文が 132 件確認された。これらの領域ではどのようなセルフ・モニタリングの研究が行われてきたのであろうか。特筆すべきものは、(a) キャリアの成功にかかわる要因との関連性についての研究、(b) サービス関連領域での研究である。

(a) キャリアの成功と関連する要因との関連性についての研究

Day & Schleicher (2006) によれば、人間は人生や職業の選択において (a) 受諾と同意、(b) 地位、権力、資源のコントロール、(c) 予測可能性と秩序 の 3 パターンの動機によって行動を決定することが予測され、これら 3 つのパターンはそれぞれ、(a) グループのメンバーとうまくやること (getting along)、(b)

地位の向上 (getting ahead) , (c) 世の中の道理にかなうこと (making sense) に置き換えられるとした。さらに人々はそれらをキャリアの成功の指標と考え、他者から評価されることに対して尽力する傾向を予測するセルフ・モニタリングは、それらに対して努力する程度の一部を予測すると考えた (Day & Schleicher, 2006)。実際に実証研究の知見からは、これらの予測を支持する数々の要因との関連性が報告されている。まず、高モニターはリーダーとしての素質が高く (Cronshaw & Ellis, 1991; Day et al., 2002; Dobbins, Long, Dedrick, & Clemons, 1990; Ellis, 1988; Garland & Beard, 1979; Gardner & Avolio, 1998; Sosik & Dinger, 2007) , 昇進しやすいこと (Kilduff & Day, 1994) , 組織内で中心的な役職や立場に就きやすいことが示されている (Mehra, Kilduff, & Brass, 2001; Sypher & Sypher, 1983)。さらに、高モニターはコミュニケーション能力が高く (Sypher & Sypher, 1983) , 組織内での難しい立ち回りのポジションにおいても効果的に立ち回ることができ (Baron, 1989; Caldwell & O'Reilly, 1982) , 上司評価が高い (Mehra et al., 2001)。Day et al. (2002) のメタ分析の結果においても、セルフ・モニタリングは職務関与やリーダーシップといった職務の成功に影響すると考えられる要因との関連性の強さが示されており、Day & Schleicher (2006) はキャリアの成功にかかわる3つの要因のうち、(a) グループのメンバーとうまくやること (getting along) , (b) 地位の向上 (getting ahead) に関しては低モニターよりも高モニターにおいて優れていると結論づけている。

(b) サービス関連領域での研究

高モニターは他者志向的であり、高いコミュニケーション能力を有する上に (Sypher & Sypher, 1983) , その場にふさわしい行動をとるのに必要な, その場の状況や周囲の人についての情報に関心を向けやすい (Snyder & Tanke, 1986) 。こうした特徴から, たとえば販売業や美容師など, 他者とのコミュニケーションが職務の中核を占めるサービス就労においては, 高モニターは特に高いパフォーマンスを発揮することが予測される。

サービス就労者は, サービスという商品を顧客に受け渡す結果やプロセスに携わる, 重要な担い手になっていると考えられる。サービスという商品にどのような特徴があるかを今枝 (2010) , 南方・酒井 (2006) , 清水 (1990) の記述を参考にまとめると, (a) 無形性: モノは有形だが, サービスは形を成さない (b) 同時性: サービスは提供と同時に消費される。そのため, 回収ややり直しがきかない (c) 共同生産性: サービスの提供には顧客も参加をし, 相互作用の中で発生する (d) 変動性: 提供者側の要因, 提供時の環境要因, 顧客側の要因などにより, サービスが顧客に与える印象や品質は毎回異なる, 以上のような特徴がある。

たとえば美容師を例に考えてみると, 顧客にとっての商品となるサービスは“髪を切ってもらうこと”などの, 行為である。その行為そのものは商品としての形を成さない (無形性) 。そして一度サービスを提供し, 髪を切ってしまう,

その結果が顧客の期待に沿わないものだったとしても取り返しがつかない（同時性）。また、同じ髪を切るというサービスでも、どの美容師がカットしたかによって仕上がりの印象や品質は異なり、提供される顧客によってもその評価は異なる。また同じ顧客でも、そのときの状況や顧客の気分によってサービスの評価は異なる（変動性）。そのためサービス提供時には、美容師は顧客の要望に耳を傾けたり、コミュニケーションをとりながら、顧客と協働して満足いく結果に仕上がるように調整することが必要になる（共同生産性）。

こうした商品としての特徴から、サービスを扱う職業においては顧客とのコミュニケーションのあり方が商品の質や価値の高さに結びつくと考えられる。そのためサービスの提供側にとっては、セルフ・モニタリングが予測する相手の期待に則した行動を選択しようとする態度、適切な状況察知能力、自己呈示や印象操作の能力に伴う対人スキルの高さといった特徴の重要性は特に高いと考えられる。

サービス業に従事している 180 名を対象にパーソナリティと健康や就労満足度、個人属性の関連性を検討した小口（1995）は、その場にふさわしい行動や表情で顧客に対応できることがサービス就労者に求められる要件の一つだとし、セルフ・モニタリングをその測定指標として用いている。セルフ・モニタリングの実証研究においても販売員（Caldwell & O'Reilly, 1982; Dubinsky, Howell, Ingram, & Bellenger, 1986; Spiro & Weitz, 1990; Moser & Galais, 2007; 大嶋・小口,

2013; 八城, 2005) , 美容師 (Parkinson, 1991) , 航空業のキャビンアテンダントやグランドホステス (山口・小口, 2000) , 旅館客室係 (山口・小口, 2001) などサービス就労者を対象とした研究は多く見られ, これらの知見からはサービス就労に従事する場合においては低モニターよりも高モニターが望ましいことを示唆する結果が得られている。

1-6. 本研究で扱う課題

前節までではセルフ・モニタリングが説明する個人差や構成概念について整理し, 産業・組織心理学の領域を中心にセルフ・モニタリングにかかわる先行研究を概観した。しかしセルフ・モニタリングの先行研究, 特に産業・組織心理学の領域で行われた研究においては, セルフ・モニタリングが個人の職務態度や就労者自身に対してどのような影響を及ぼすかといった“個人差の結果”にフォーカスして結果が論じられる傾向があった。そのため, セルフ・モニタリングがどのような心理的プロセスを経て発現する個人差であり, セルフ・モニタリングが個性として発現するまでのどのような機能が結果に結びついているかについては, 体系的に整理されていなかった。

セルフ・モニタリングが結果にもたらす影響の検討に関して言えば, 研究者によってセルフ・モニタリングの変数としての位置づけは様々であった。たと

例えば、高モニターではリーダーシップが強いという知見は、セルフ・モニタリングを規定要因、リーダーシップを従属変数とした際の結果であるため、いわばセルフ・モニタリングの直接的な効果といえる。しかしセルフ・モニタリングの個人差は、個人の態度と行動の一致の程度を予測する個人差になることから (Snyder & Tanke, 1976) , その個人の性格といった内面的な特徴が結果に与える影響を弱める効果があることに注目し、セルフ・モニタリングを調整変数として扱った研究も数多くみられる (e.g., Barrick, Parks, & Mount, 2005; Chang, Rosen, Siemieniec, & Johnson, 2012; Scott, Barnes, & Wagner, 2012) 。個人のどのような心理的なメカニズムによってそうした直接的な効果や調整変数としての効果がみられるのか、体系的に整理した研究は見当たらない。またLennox & Wolfe (1984) はセルフ・モニタリングを感受性、変容性の2要因で捉えるモデルを提唱しているが、実証的研究では、セルフ・モニタリングを単一次元で検討することが多く (e.g., DeMarree, Wheeler, & Petty, 2005; Mehra et al., 2001; Mehra & Schenkel, 2008; Moser & Galais, 2007) , セルフ・モニタリングの下位概念が単独ではどのような機能を持ち、それらを統合してセルフ・モニタリングして捉えたときの効果と比較して結果にどのような違いがみられるのかについても検討が十分ではない。セルフ・モニタリング理論の発表以降、セルフ・モニタリングはパーソナリティ心理学および社会心理学をはじめとした様々な分野の研究者に注目され、研究知見が蓄積されてきた。セルフ・モニタリングがどのような心理的メカニズムによって説明される個人差であり、どのような機能が結果

に影響を及ぼすのか，その全体像を示すことで，これまでの研究で明らかにされてきたセルフ・モニタリングの機能や効果を体系的に把握することができるようになるだろう。

1-7. セルフ・モニタリングの心理的モデル

目的に鑑み，本節ではLennox & Wolfe（1984）のセルフ・モニタリング2要因モデルに基づいて，セルフ・モニタリングの心理的メカニズムを，個人差の発現の契機から実際に行動として表出するまでの一連のプロセスとしてモデル化した（Figure 1-2）。このモデルはセルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムの全体像を表したものであり，本研究の各章で解明するセルフ・モニタリングの機能を位置づける際に役立つ。

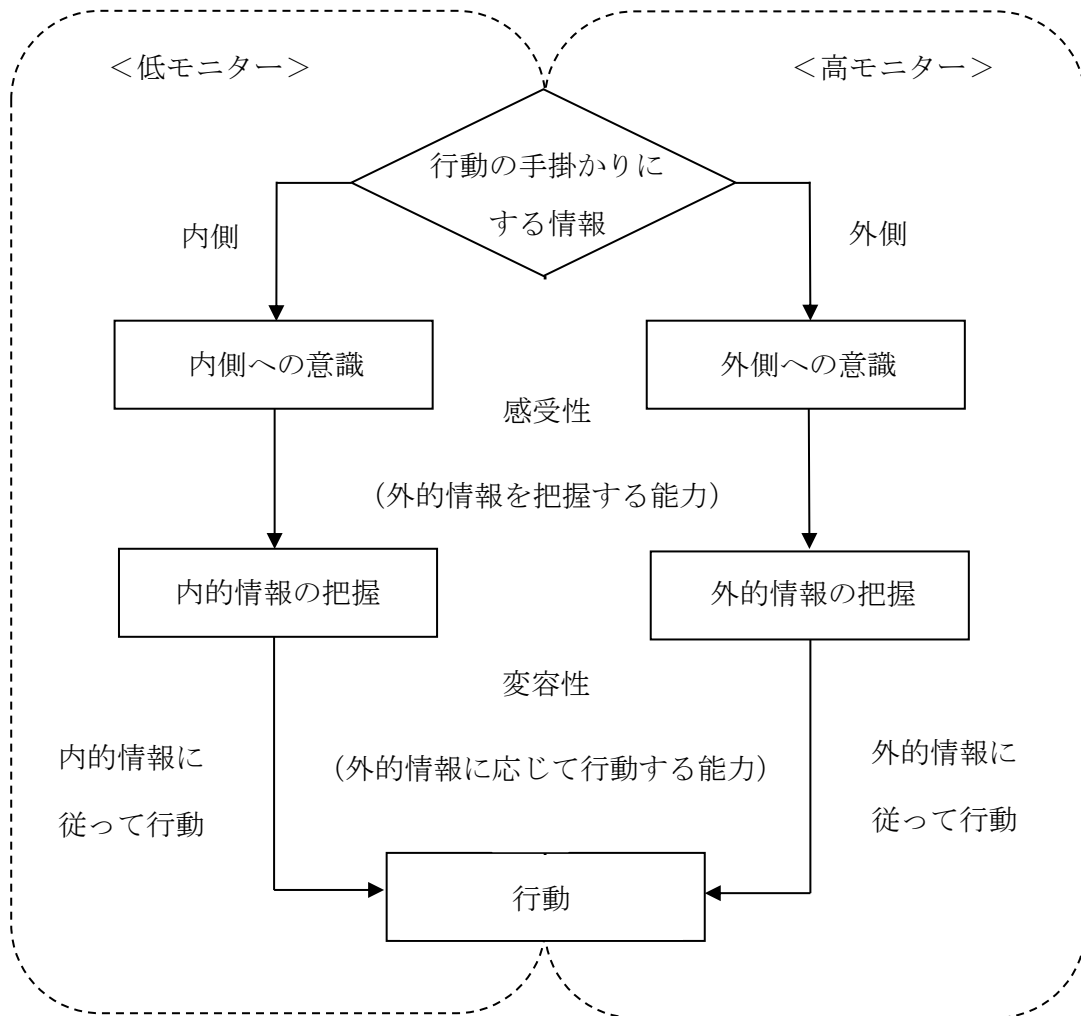


Figure 1-2. セルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的モデル

まず、セルフ・モニタリングの個人差をもたらす心理的プロセスの起点には、“行動の手掛かりにする情報”を設定した。Snyder & Tanke (1976) によれば、人は社会的状況下で (a) 状況的、対人的に適切な行動をとるのに必要となる情報、(b) 自身の状態、素質、態度など内面についての情報のどちらかを行動の手掛かりに利用しており、セルフ・モニタリングは、個人がどちらの情報を重視する傾向にあるかを説明するという (Snyder & Tanke, 1976)。セルフ・モニタリングの最終的な目的となる行動は、適切な自己呈示や印象操作であると考えられる。それを実行し、成功させるためには、今自分がどのような状況に置かれているのかを把握したり、相手の期待や顔色を読んだ上でどのような振る舞いが最適かを判断する必要がある。そのためセルフ・モニタリング傾向の強い人物は、日常的に自分の外側の情報を行動の手掛かりにして行動を決定する傾向が強いと考えられる。

高モニターが自身の外側の情報、つまり周囲の人々が何を考え、自分に何を期待しているかなどに意識を向けた後には、セルフ・モニタリングの目的となる適切な自己呈示や印象操作を実行するプロセスに移行すると考えられる。

Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング尺度は感受性、変容性の2要因から構成されるが、因子項目をみると、感受性では「人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる」、変容性では「人が集まっているところでは、その場の状況に応じて行動を変えることができる」など、それぞれスキルや能

力に近い内容であることが伺える。そのため Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング 2 要因モデルで直接的に測定しているのは、適切な自己呈示や印象操作の実行に際しての“感受”、“変容”に必要となるスキルや能力であると考えられる。さらにこの Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング 2 要因に関して八城 (2005) は、周囲の状況や他者の期待場面から始まり、望ましい自己呈示行動が顕在化するまでの一連のプロセスであると述べている。また Lennox & Wolfe (1984) は高モニターを、他者の自己表出や自己呈示に対して敏感であり、さらに、その手掛かりを、自身の自己呈示の統制に利用する人物であると述べた。感受性の能力によって正しく認知した外的情報を使用しない限りは変容性の能力で説明される適切な自己呈示や印象操作は実行できないことから、この 2 つの特徴の関係性は並列的ではなく、感受性から変容性へと移行する順序的なプロセスであると考えることが妥当であるだろう。

1-8. 本研究の目的

本研究ではFigure 1-2のモデルに沿って、セルフ・モニタリングの個人差をもたらす心理的メカニズム、および、その個人差が就労者に及ぼす影響を解明することを目的とする。さらに本研究の知見に基づき、就労者がセルフ・モニタリングを高めることの意義やセルフ・モニタリング特性が後天的に変化する可

能性について講じ、本研究で得られた結果を就労者の実務や、雇用者が採用、教育を行う際に活かせる知見として提示することを目指す。

1-9. 本研究の構成と内容

本研究は、序論から全体的考察までの全7章から構成される。以下では、本研究の構成と各章の内容を述べる。

1章では、セルフ・モニタリングの概念を説明するとともに、産業・組織心理学の領域を中心にセルフ・モニタリングにかかわる先行研究を整理した。また現在までの研究で残された課題を提示した上で、セルフ・モニタリングの個人差をもたらす心理的メカニズムを、セルフ・モニタリングが発現する契機から実際に行動として表出するまでの一連のプロセスとして捉えたモデルを示した。以降の章では、1章で作成したモデルと対応させながらセルフ・モニタリングの心理的メカニズムと機能を解明していく。

2章では、Lennox & Wolfe (1984) で測定されるセルフ・モニタリングの2つの下位尺度“感受性”と“変容性”が就労にもたらす影響の差異と、結果への影響プロセスを明らかにすることを目的とする。具体的には、(a) セルフ・モニタリングが結果指標に与える影響において、感受性が認知レベルの指標、

変容性が行動レベルの指標により強く作用するか、(b) セルフ・モニタリングが就労にかかわる結果に影響を与える過程において、感受性が変容性を介して結果に影響するという順序的なプロセスが存在するか、以上の2点を検証する。

3章では、セルフ・モニタリングの個人差によって社会的状況下で行動の手掛かりにする情報に違いが存在する可能性を検討するために、セルフ・モニタリングの調整効果に注目する。具体的には、セルフ・モニタリングが高いと自身の内面的な情報を行動を決定する際の手掛かりにする傾向が弱くなるため、性格特性のポジティブな影響だけでなく、ネガティブな影響も抑制するであろうという仮説を検証していく。

4章では、先行研究においてセルフ・モニタリングの効果が注目されてきた条件の一つであるサービス就労に注目をし、美容師を対象とした参与観察調査により、セルフ・モニタリングの個人差が現実場面での就労者の行動をどのように説明するかを検討する。観察調査を通じてセルフ・モニタリングという共通特性が就労上の行動にどのように結び付くかを検討するとともに、本研究で検証するモデルに質的観点からの解釈を加えることを目指す。

5章では、セルフ・モニタリングが就労者に必要とされる条件について検討する。1節では性差や年齢、職種、業種など様々な条件の就労者に対して検討を行い、どのような条件の就労者においてセルフ・モニタリングが高いこと

が求められるかについて考察する。2節ではサービス就労の中でも特にセルフ・モニタリングが必要とされるのはどのような条件かを検討する。

6章では、セルフ・モニタリングの育成を目指そうとする場合にはどのような働きかけが有効となるかを検討する。6章の結果から、セルフ・モニタリングを構成する能力の現場での育成可能性について考察していく。

7章では、各章で得られた知見の整理を通じてセルフ・モニタリングの心理的メカニズムの全体像を改めて提示し、その機能と効果を紐付ける。またセルフ・モニタリングが就労者にもたらす制約についても言及し、セルフ・モニタリングという個人差の観点から就労者の採用や教育、育成に向けた実践的含意を提示する。

本研究では以上の7章を通じて、先行研究で残された課題を検討しながらセルフ・モニタリングの心理的メカニズムの全体像を解明することを目的とする。またモデルに基づきセルフ・モニタリングの個人差がもたらす就労への効果や制約について明らかにし、就労者がセルフ・モニタリングを高めることの意義や、後天的な育成可能性を検討することを通じて、就労者の採用や教育にとって有益な知見を提示することを目指していく。

第II章

セルフ・モニタリング 2 要因の機能とプロセス

2. 第II章の目的

2章では、Lennox & Wolfe (1984) で測定されるセルフ・モニタリングの下位尺度“感受性”，“変容性”それぞれの機能，および，結果への影響プロセスを明らかにすることを目的とする。

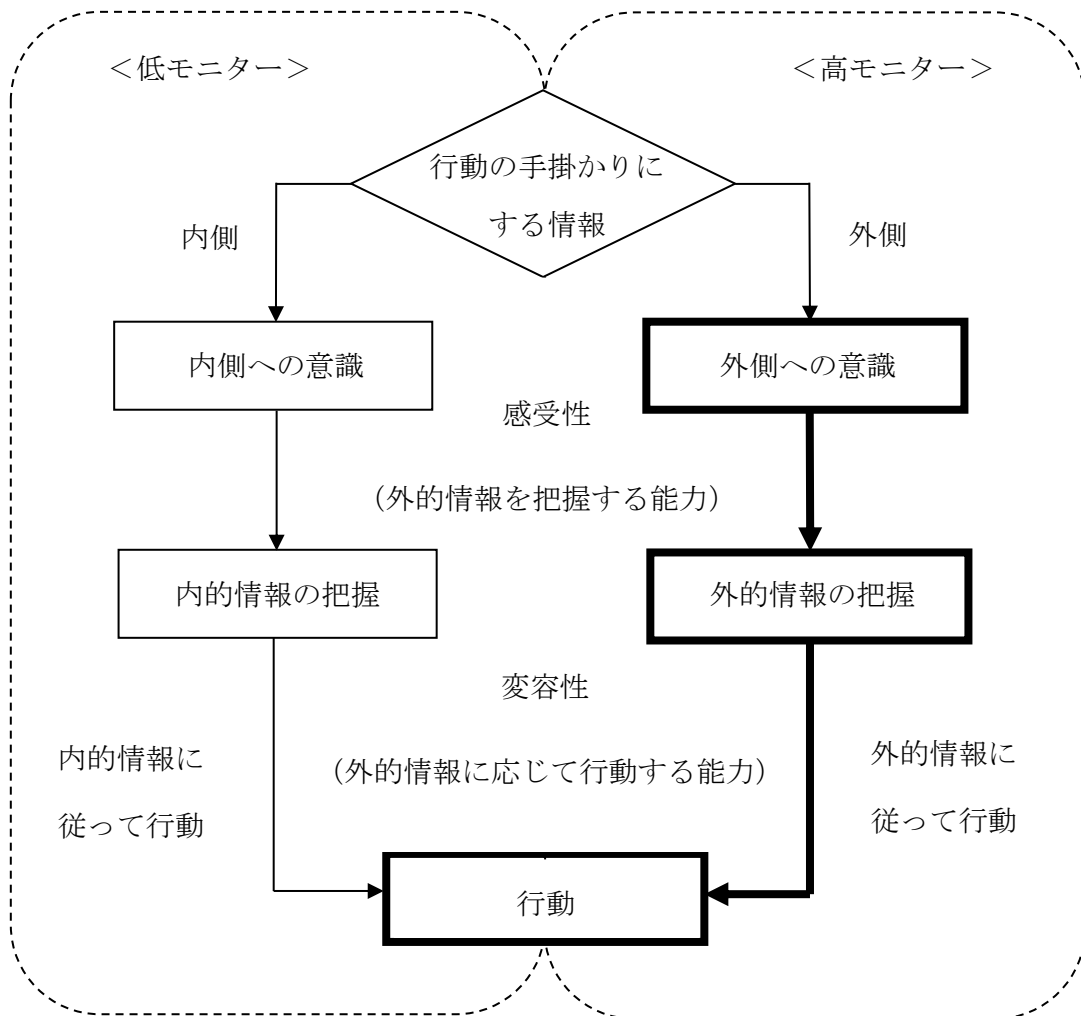


Figure 2-1. 本章で注目する箇所

2-1. 問題と目的

2-1-1. セルフ・モニタリングの次元性

産業領域のセルフ・モニタリング研究において最も多くの研究者に引用される文献の一つに、2002年に *Journal of Applied Psychology* に掲載された Day et al. (2002) によるメタ分析研究がある (2014.10.4 時点で Web of Science Core Collection による被引用文献数 86 件, Google Scholar による被引用文献数 219 件)。Day et al. (2002) は主に産業領域で行われた 136 のセルフ・モニタリング研究 ($N = 23,191$) の知見調査し、就労や組織行動にかかわる要因とセルフ・モニタリングとの関連性にかかわる知見を統合した。興味深いことに、彼らはセルフ・モニタリングを単一次元で捉えてメタ分析を行っており、セルフ・モニタリングを構成する下位尺度ごとの結果には一切言及していない。本研究 1 章で述べたように、セルフ・モニタリングの測定に関しては Snyder (1974) , Gangestad & Snyder (1985) , Lennox & Wolfe (1984) が代表的である。Snyder (1974) のオリジナル 25 項目版は true-false 回答方式の尺度であるが、オリジナル版以降に開発された尺度は多次元構造で説明されている (Gangestad & Snyder, 1985; Lennox & Wolfe, 1984) 。ところが Day et al. (2002) に代表されるように、就労や組織行動にかかわる先行研究では、セルフ・モニタリングは単一次元で検討されるこ

とが多い (e.g., DeMarree et al., 2005; Mehra et al., 2001; Mehra & Schenkel, 2008; Moser & Galais, 2007)。

セルフ・モニタリングが単一次元で検討されることが多い理由として、3点考えられる。1点目が、Gangestad & Snyder (2000) がセルフ・モニタリング現象の単一次元性を主張したことである。彼らはセルフ・モニタリングの次元性を確認するために、1981年以降に発表された200以上のセルフ・モニタリングにかかわる実証的論文からセルフ・モニタリングの外的基準変数を9つの概念的カテゴリーに分類し、外的基準変数をセルフ・モニタリングの因子空間の中にプロットした。その結果セルフ・モニタリングの外的基準変数はほぼ1つの領域に分類されたことから、セルフ・モニタリングを単一次元であると結論付けた。しかしながら、彼らの研究にはいくつかの問題が存在する。まず、得られた結果はセルフ・モニタリングの一部の文献から導かれたものであり、セルフ・モニタリングにかかわるすべての文献を調査した結果ではない (Gangestad & Snyder, 2000)。特に Day et al. (2002) は、Gangestad & Snyder (2000) の外的基準変数の選定には組織的な行動にかかわる指標が検討に含まれていないことに触れ、組織的状況の検討にこの結果が適用されるかについては疑問を呈している。さらに Gangestad & Snyder (2000) が言及しているのは彼ら自身が作成した尺度次元の結果であり、Lennox & Wolfe (1984) をはじめとした他の研究者が作成した尺度次元は彼らの検討には含まれていない。最後に、Gangestad & Snyder

(2000) の結論は文献レビューに基づく独自の定量的な調査方法で導きだされたものであり、Tally や Box-Score メソッド、メタ分析による効果量の推定といった統計的手法は用いられていない (Gangestad & Snyder, 2000)。以上の理由から、セルフ・モニタリングが単一次元とする結論には議論の余地が残る。

2 点目に、セルフ・モニタリングを多次元で捉えた際の因子構造が研究者間で一致していないことが挙げられる。Gangestad & Snyder (2000) は、因子分析によってセルフ・モニタリング尺度が多次元的な構造であることが示されたことで、セルフ・モニタリング理論は論議と混乱に包まれたと述べている。たとえば、Snyder (1974) の尺度は内的構造から Briggs et al. (1980) や Lennox & Wolfe (1984) に批判を受けた。また、本研究では、尺度の妥当性と信頼性が高く、項目数が最も少なく利便性が高いと考えられたことから Lennox & Wolfe (1984) の 13 項目をセルフ・モニタリングの測定尺度として採用している。しかしながら、Lennox & Wolfe (1984) の尺度も Snyder & Gangestad (1986) により、(a) 測定項目が類似していることや、(b) 反応バイアスが生じる可能性が高いこと、(c) 表面的妥当性が担保されていないことから批判を受けている。つまり、セルフ・モニタリング尺度を多次元で捉えた際の因子構造については、研究者間で一致した見解が得られていない。こうした議論の混乱が、それらの尺度を使用して他の要因との関連性を検討する研究者たちがセルフ・モニタリングを単一次元として扱うことが多くなった理由の一つであると考えられる。

こうした状況に加え、3点目に、Snyder (1974) のセルフ・モニタリング自体の説明が明確であり、“状況に合わせる人（高モニター）”，“状況に合わせない人（低モニター）”という個人差の説明が人々の感覚的な理解を得るものであったため、研究者たちに下位尺度ごとに結果を論じる必要性が見出されなかった可能性がある。特に高モニター、低モニターという個人差が就労にどのように影響するかが注目された産業・組織心理学の領域では、その個人差を説明する態度の一側面を抜き出して論じるよりも、セルフ・モニタリングで説明される人物像の全体をもって結果を解釈することが、より研究の目的にかなうものであったと思われる（e.g., Blakely, Andrews, & Fuller, 2003; Mehra et al., 2001; Mehra & Schenkel, 2008; Moser & Galais, 2007）。また、前述のようにセルフ・モニタリングの捉え方に関して研究者間で主張が分かれたことから、開発者ごとに名称が異なる多次元から結果を論じ、解釈を複雑にする必要性は殊更低かったと考えられよう。

しかしながら、セルフ・モニタリングが説明する適切な印象操作には複合的な能力が必要になると考えられ、セルフ・モニタリングを単次元であるとした Gangestad & Snyder (2000) も、セルフ・モニタリングを多次元的に捉えることには概念的な意義があることを示唆している。そのため、研究者たちがセルフ・モニタリングを単次元で扱うことによって、セルフ・モニタリングの効果にかかわる解釈の幅を狭めている可能性があることは否定できないだろう。2

章の目的は、セルフ・モニタリングを多次元で論じることの意義を検討し、下位尺度間の関係性を提示することである。本章ではセルフ・モニタリングを単一次元で検討することにより解釈の幅を狭めた可能性がある要因として、“組織内政治の知覚”に注目する。セルフ・モニタリングの下位尺度ごとの機能の検討を通じて、セルフ・モニタリングを多次元で捉える意義を講じたい。

2-1-2. 高モニターは組織内の政治に敏感か？

組織の中には、表沙汰にはされないがその組織の意思決定に強い影響を及ぼす、独自の政策やコネクションが存在する。多くの就労者にとって身近なこうした事象は、学術領域では組織内政治（organizational politics）として説明されてきた。組織内政治とは、組織から非公式の、また、是認されない影響手段で得られる支配力のマネジメント（Mayes & Allen, 1977）と定義される。心理学の分野では、組織内政治が組織にどの程度特徴的に現れているかに関する個人の主観的評価に関心をもたれ、それらは組織内政治の知覚（perceptions of organizational politics）（Ferris & Kacmar, 1992）として説明された。

Ferris & Kacmar（1992）は、組織内政治の知覚の規定要因には（a）組織的影響、（b）職務環境の影響、（c）個人的影響があると述べ、個人的影響として、年齢、性別、マキャベリアニズム、そしてセルフ・モニタリングを挙げている。

高モニターは社会的な手掛かりに敏感であるために、組織内に存在する政治的な事象を知覚しやすいと考えられてきたのである (e.g., Ferris & Kacmar, 1992)。ところが、実証的研究はこの予測を支持していない。たとえば Ferris & Kacmar (1992) ではセルフ・モニタリングと組織内政治の知覚の関連性は $r = .02$, Valle & Perrew (2000) では $r = -.06$ と、その関係性は予測に反して無相関であった。また Chang et al. (2012) では、人間の行動は複数のパーソナリティの相互作用により規定されると考え、組織内政治の知覚が組織市民行動に及ぼす影響における誠実性とセルフ・モニタリングの交互作用による調整効果を検討した。しかし彼らの研究においても、研究全体の目的である 2 次の調整効果に関する予測は支持されたものの、セルフ・モニタリングと組織内政治の知覚の関連性は $r = .03$ と無相関であった。このように、現在までに確認されるセルフ・モニタリングと組織内政治の知覚との関連性を検討した研究では、両者の間には本来予測した関連性がみられていない。しかしながら、これらはセルフ・モニタリングを多次元で検討していないことが影響した可能性が考えられる。前述の Ferris & Kacmar (1992) では Snyder (1987) の 25 項目を単一次元, Valle & Perrew (2000), Chang et al. (2012) では Lennox & Wolfe (1984) の 13 項目を単一次元で検討している。つまり、いずれの研究者もセルフ・モニタリングの多次元性を考慮せず分析に使用している。組織内政治の知覚は個人の組織内での暗黙の政治的事象を認知する程度を指すが、Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング 2 要因のうち、そうした状況への敏感さを説明しているのは感受性のみである。

つまり、下位尺度ごとに検討した場合には、Ferris & Kacmar (1992) や Valle & Perrewe (2000) の予測が支持される可能性があるだろう。そこで以下の仮説が導かれる。

仮説 1：感受性が高い個人は、組織内政治の知覚が強いであろう。

2-1-3. 高モニターは政治的な振る舞いを行うか？

組織内政治を正確に認知し、自分に有利なように活用することは、就労者にとっては仕事上のパフォーマンスやキャリアの成功をも左右する重要な課題である。組織内政治を効果的に活用するために必要となる個人の能力は、“政治スキル (political skill)”として説明される。政治スキルは、職場で他者を効果的に理解し、さらにその個人の個人的、そして (または) 組織的な目標を強化するために他者に影響を与えるよう、そのような知識を用いる能力 (Ahearn, Ferris, Hochwarter, Douglas, & Ammeter, 2004) と定義される。Chang et al. (2012) は、高モニターは行動と環境をコントロールする卓越した感覚を有しており、そうした能力は組織での様々な政治行動に従事するときに有効に機能する可能性があると考えた。さらに高モニターは自らの行動を周囲に合わせようとする動機が強いことから、おそらく政治スキルが高く、組織ではより政治的に振る舞うであろうと考えられてきた。Ferris, Treadway, Kolodinsky, Hochwarter, Kacmar, &

Douglas (2005) は政治スキル尺度の作成に際して、Snyder (1987) のセルフ・モニタリング尺度との関連性を検討している。2回の調査の相関の結果からは、政治スキル全体ではセルフ・モニタリングとの関連性が $r = .39$ ($p < .001$) と $r = .33$ ($p < .01$), 政治スキルの下位尺度ごとの検討では $r = .11 - .37$ ($n.s. - p < .001$), $r = .13 - .32$ ($n.s. - p < .01$) と正の相関が確認されており、高モニターは政治的なスキルに秀でていた可能性が示唆された。しかし彼らの研究においても、セルフ・モニタリングは単次元で分析されている。政治スキルの最終目標が、その組織内でうまく立ち回るために自らのセルフイメージを管理すること (e.g., Chang et al., 2012) であるならば、直接的にそうした印象管理にかかわる態度を説明しているのは、他者から実際に観察される行動表出の程度を説明する変容性である。そのため、直接的な影響としては、変容性は感受性より強く政治スキルを規定する可能性があるだろう。そこで、以下の仮説が導かれる。

仮説 2: セルフ・モニタリングが政治スキルに及ぼす直接的な影響は、感受性よりも変容性で強いであろう。

2-1-4. 感受性、変容性は順序的なプロセスか？

さらに本章ではセルフ・モニタリング 2 要因の機能の検討と合わせて、セルフ・モニタリングが結果に影響するまでのプロセスを検討したい。本章の冒頭

に提示した Figure 2-1 のモデルでは、セルフ・モニタリングの結果と考えられる状況に応じた行動の表出をセルフ・モニタリングの終着点としている。本章ではこのプロセスを検証するため、セルフ・モニタリングが組織内政治の知覚、政治スキルを高める際の影響プロセスについて検討したい。これまで感受性、変容性は並列的に扱われてきた。しかし八城（2005）は、セルフ・モニタリングは周囲の状況や他者の期待を察知する段階から、望ましい自己呈示行動が顕在化するまでの一連のプロセスであると主張し、セルフ・モニタリングのプロセスモデルを提案している。八城（2005）の予測は実証的に検証されていないが、高モニターが、感受した外的情報を手掛かりに行動を変容させることによって初めてセルフ・モニタリングで説明されるような“空気を読む行動”を可能にしており、時系列的としては手掛かりとする外的情報の認知がなされなければ行動変容自体が発生しないことを考えれば、セルフ・モニタリングが結果に及ぼす影響においては八城（2005）が主張したように感受性から変容性に移行する順序的なプロセスが存在するはずである。具体的には、セルフ・モニタリングが組織内政治の知覚、政治スキルに影響する過程においては、感受性が変容性を介して影響を与えるという媒介のパスが存在すると考えられるだろう。そこで、以下の仮説が導かれる。

仮説 3：セルフ・モニタリングが組織内政治の知覚，政治スキルに影響するプロセスには，感受性が変容性を介して組織内政治の知覚，政治スキルを高める媒介のパスが存在するであろう。

2-1-5. 本章の目的

2 章では以上の 3 つの仮説の検証を通じて，(a) セルフ・モニタリングの低位尺度ごとの機能について検討すること，さらに (b) セルフ・モニタリングが組織内政治の知覚，政治スキルに及ぼす影響の検討を通じて，セルフ・モニタリングが結果に影響を及ぼすプロセスを検討することを目的とする。

2-2. 方法

調査対象者

全国の正社員の就労者 515 名を対象にインターネット調査を行い，作業現場での業務従事者 206 名を除いた 309 名の正社員の就労者（男性 231 名，女性 78 名）から本章で扱う政治行動にかかわるデータを得た。調査対象者の平均年齢は 44.20 歳 ($SD = 8.16$ 歳) であった。

調査の手続き

約 117 万人のモニターを保有するインターネットリサーチを専門とする A 社に委託をし、インターネット調査を行った。モニターは事前に A 社の登録規定に同意してモニターとしての会員登録をしておき、回答を行うとモニターには A 社が規定する所定のポイントが付与されることになっている。A 社が所有するモニター会員うち、(a) 調査実施時点で日本の会社や組織に正社員として勤務していること、(b) 高度に専門性の強い職務にあたる就労者でなく（たとえば、医師、弁護士など）、一般企業に所属していることが想定される業種、職種であることを条件にスクリーニングをかけ、500 名からデータを回収するように依頼した。なお、本調査は就労者の安全態度を促進する要因について検討する調査と同時に実施したものであったため、回収希望数の 500 サンプルのうち 200 サンプルは現業系、つまりラインや作業現場での職務に従事する就労者から回答を回収するように依頼をした。現業系の就労者ではオフィスワークの就労者と組織内政治に対する捉え方が異なると考えられたことから、本調査で注目する“組織内政治の知覚”および“政治スキル”への回答は、現業系を除く 300 名から回収するように依頼した。最終的にスクリーニングの結果事前に提示した条件に合致した 515 名に A 社より回答画面の URL が送信され、指定されたウェブサイト上で質問項目に回答するように教示をした。作業現場での従事者 206 名を除いた 309 名の正社員の就労者から本章で扱う政治行動にかかわるデー

タを得た。調査画面では、回答する調査が“お仕事に関するアンケート”であることが回答者に告げられた。

調査期間

スクリーニング調査、本調査ともに 2014 年 9 月に実施、回収した。

分析に使用した変数

セルフ・モニタリング Lennox & Wolfe (1984) を岩淵他 (1982) と Buss (1980, 大淵訳 1991) が翻訳したものを小口 (1995) が一部改訳した 13 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

組織内政治の知覚 Kacmar & Carlson (1997) の Perception of Politics Scale を開発者の許可を得て翻訳した 15 項目を使用した。翻訳した尺度は、校閲会社に依頼し照合翻訳を行った。「1. 全くそう思わない」から「5. 非常にそう思う」の 5 件法で回答を求めた。

政治スキル Ferris et al. (2005) の Political Skill Inventory を開発者の許可を得て翻訳した 18 項目を使用した。翻訳した尺度は、校閲会社に依頼し照合翻訳を

行った。「1. 全くそう思わない」から「7. 非常にそう思う」の7件法で回答を求めた。

上記の変数の他に，“セルフ・モニタリングの必要性にかかわる認知”，“主要5因子性格”，“組織市民行動”，“安全行動意思”，“安全態度”，“安全リーダーシップ”，“フェイス項目”についての回答を求めた。

2-3. 結果

2-3-1. 各尺度の構造

各尺度の構造を確認するために、因子分析を実施した。セルフ・モニタリングの因子分析（最尤法，Promax 回転）を行った。その結果，2つの因子に同程度の因子負荷量を示していた1項目を除外した2因子構造が妥当であると判断した。「人の目を見れば，その人の感情を読みとることができる」などの項目に代表される“感受性 ($\alpha = .85$)”，「人が集まっているところでは，周囲の期待に応じて行動を変えることができる」などの項目に代表される“変容性 ($\alpha = .74$)”の2因子が抽出された（Table 2-1）。またセルフ・モニタリングが単次元で検討されていた先行研究（Chang et al., 2012; Ferris & Kacmar, 1992; Ferris et al., 2005）

と結果を比較するため、感受性、変容性の得点平均値を“セルフ・モニタリング ($\alpha = .86$) ”として、下位尺度ごとの検討と合わせてその後の分析に使用した。

Table 2-1
セルフ・モニタリングの因子分析結果（最尤法, Promax 回転）

質問項目		I	II
I 感受性 ($\alpha = .85$)			
sm12	人の目を見れば、その人の感情を読みとることができる	.89	-.30
sm13	人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	.83	-.16
sm6	自分が何か適当でないことを言ったときは、相手の目でわかる	.75	-.11
sm8	人と話をしているとき、相手のごくわずかな変化にも敏感である	.72	.05
sm7	みんながくだらない冗談だと思っているときには、おもしろそうに笑っていてもそれがわかる	.65	-.02
sm1	人の感情や真意をつかむことにかけては、直感がすぐれている	.64	.13
II 変容性 ($\alpha = .74$)			
sm5	人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	.12	.68
sm9	自分のやり方が人により印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	.24	.54
sm11	これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を変えることができる	.27	.54
sm3r	相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である	-.23	.49
sm10	何が期待されているかがわかれば、それに合った行動をとるのはたやすい	.31	.44
sm4r	愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	-.19	.44
因子間相関		I	II
		—	.69
累積寄与率		55.15%	

組織内政治の知覚では、因子分析（最尤法）の結果、十分な因子負荷量を示さなかった6項目を除いた1因子構造が妥当であると判断した。「有力な他者に同意することは、この組織において最も良い選択肢だ」などの項目に代表される“組織内政治の知覚 ($\alpha = .74$) ”の1因子が抽出された（Table 2-2）。

Table 2-2

組織内政治の知覚の因子分析結果（最尤法）

質問項目		I
I 組織内政治の知覚 ($\alpha = .74$)		
pop5	有力な他者に同意することは、この組織において最も良い選択肢だ	.63
pop7	体制に挑むことよりも静かにしている方が容易な場合もある	.57
pop6	この組織では事を荒立てないに越したことはない	.53
pop13	規定の賃金政策や昇進政策は、どのように昇給や昇進が決定するかとは関係がない	.51
pop15	ここでの昇進は政治的に決定されるため、それほど価値がない	.49
pop12	私は昇給の決定政策に沿った昇給を受けたことはない	.48
pop9	自分自身で決めるよりも誰かに言われたことを考える方が無難だ	.46
pop1	この組織の人々は他者を引きずり下ろすことによって彼ら自身の評価を高めようと試みる	.40
pop14	昇進や昇給の決定に関しては、政策は無関係だ	.35

累積寄与率 32.89%

政治スキルでは、因子分析（主因子法, Promax 回転）の結果、2つの因子に同程度の因子負荷量を示していた2項目を除外した2因子構造が妥当であると判断した。「私が自分の発言や行動に誠実であると人々が信じることは大切だ」などの項目に代表される“政治的能力 ($\alpha = .91$) ”, 「私は職場での多くの時間や努力を人脈作りに費やす」などの項目で説明される“ネットワーキング能力 ($\alpha = .88$) ”の2因子が抽出された (Table 2-3)。

Table 2-3

政治スキルの因子分析結果（主因子法, Promax 回転）

質問項目		I	II
I 政治的能力 ($\alpha = .91$)			
ps7	私が自分の発言や行動に誠実であると人々が信じることは大切だ	.88	.27
ps10	私はいつも他者に影響を与えるために適切な行動や発言が無意識にわかるように思われる	.72	.04
ps14	私は人々を理解することがとても上手い	.69	.06
ps11	私は他者に対する自分自身の表現方法について良い直観や機転を備えている	.67	.18
ps12	私は他者の動機や隠された意図を感知することが非常に得意だ	.66	.07
ps16	私は周りの多くの人々を快適にし、ほっとさせることができる	.63	.09
ps17	私は他者と気軽に効果的に交流することができる	.59	.18
ps15	私にとって多くの人々と調和したよい関係を築くことは簡単だ	.55	.23
ps8	他者と交流するとき、私は自分の発言や行動に正直になるようにする	.55	.00
ps13	私は人々の顔の表情に細心の注意を払う	.54	.07
ps9	私は他者に心から興味を持っているように見せようとする	.44	.29
II ネットワーキング能力 ($\alpha = .88$)			
ps1	私は職場での多くの時間や努力を人脈作りに費やす	-.16	.97
ps2	職場では、私は有力者をたくさん知っていて、コネが多い	-.01	.76
ps3	私は職場で大きな事業を始めるためにコネクションや人脈を使うのが得意だ	.16	.71
ps6	私は職場の権力者と関係を築くことが得意だ	.08	.67
ps5	私は職場での多くの時間を他者との関係を築くことに費やす	.02	.67
因子間相関		I	II
		—	.72
		累積寄与率 58.21%	

抽出されたすべての因子において十分な信頼性が確認されたため ($\alpha = .74$

— .91), 各因子に含まれる項目の平均値をそれぞれ下位尺度得点として、その後の分析に使用した。

2-3-2. 変数間の関連性の検討

変数間の関連性を検討するために相関係数を算出した (Table 2-4)。

Table 2-4

変数間の相関係数

変数	1	2	3	4	5	6
<セルフ・モニタリング>						
1 セルフ・モニタリング	—					
2 感受性	.90 ***	—				
3 変容性	.87 ***	.57 ***	—			
<組織内政治の知覚>						
4 組織内政治の知覚	.08	.16 **	-.03	—		
<政治スキル>						
5 政治的能力	.66 ***	.55 ***	.63 ***	.11 †	—	
6 ネットワーキング能力	.44 ***	.36 ***	.43 ***	-.03	.70 ***	—

† $p < .10$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

組織内政治の知覚に関しては、セルフ・モニタリングとの関連性はみられなかった ($r = .08, n.s.$)。セルフ・モニタリングを下位尺度ごとに検討したところ、感受性と組織内政治の知覚では有意な正の相関がみられ ($r = .16, p < .01$)、変容性と組織内政治の知覚では関連性がみられなかった ($r = -.03, n.s.$)。

政治スキルに関して、政治的能力では、セルフ・モニタリング ($r = .66, p < .001$)、感受性 ($r = .55, p < .001$)、変容性 ($r = .63, p < .001$) との間に有意な正の相関が確認された。ネットワーキング能力では、セルフ・モニタリング ($r = .44, p < .001$)、感受性 ($r = .36, p < .001$)、変容性 ($r = .43, p < .001$) との間に有意な正の相関が確認された。

2-3-3. セルフ・モニタリング 2 要因が組織内政治の知覚に及ぼす影響の差異

はじめに仮説 1 にかかわる分析として、セルフ・モニタリングが組織内政治の知覚に及ぼす影響を検討する。まず単次元のセルフ・モニタリングを独立変数、組織内政治の知覚を従属変数とした単回帰分析を行ったところ、セルフ・モニタリングが組織内政治の知覚に及ぼす影響は有意ではなかった ($R^2 = .01$, $n.s.$, $\beta = .08$, $n.s.$)。続いて、セルフ・モニタリングの下位尺度が組織内政治の知覚に及ぼす影響を検討するため、感受性と変容性を独立変数、組織内政治の知覚を従属変数とした重回帰分析を行った (Figure 2-2)。

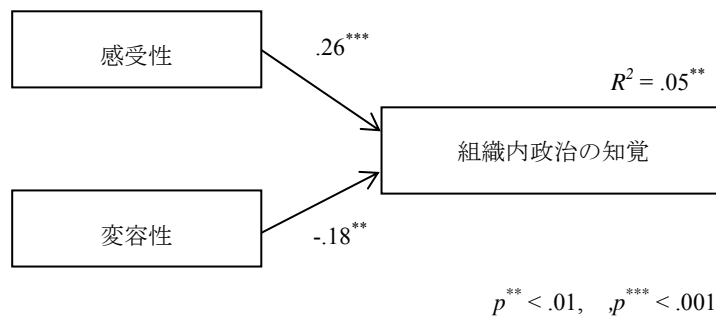


Figure 2-2. 組織内政治の知覚に及ぼす影響

結果から、感受性から組織内政治の知覚への標準化係数は正の影響が有意であった ($\beta = .26$, $p < .001$)。しかし変容性からは、標準化係数は負の影響が有意であった ($\beta = -.18$, $p < .01$)。また多重共線性は生じていなかった ($VIF = 1.49$)。

セルフ・モニタリングを単一次元で捉えた場合には組織内政治の知覚に及ぼす影響はみられなかったが、セルフ・モニタリングを下位尺度ごとに検討すると、感受性では有意な正の影響が確認された。一方で、変容性では正の影響がみられなかった。よって、仮説1は支持された。

2-3-4. セルフ・モニタリング 2 要因が政治スキルに及ぼす影響の差異

続いて仮説2にかかわる分析として、セルフ・モニタリングが政治スキルに及ぼす影響を検討する。まず単一次元のセルフ・モニタリングを独立変数、政治スキルの下位尺度である政治的能力、ネットワーキング能力をそれぞれ従属変数とした単回帰分析を行ったところ、セルフ・モニタリングが政治的能力に及ぼす正の影響 ($R^2 = .43, p < .001, \beta = .66, p < .001$)、ネットワーキング能力に及ぼす正の影響 ($R^2 = .19, p < .001, \beta = .44, p < .001$) がともに有意であった。続いて、セルフ・モニタリングの下位尺度が政治スキルに及ぼす影響を検討するため、感受性と変容性を独立変数、政治的能力、ネットワーキング能力をそれぞれ従属変数とした重回帰分析を行った (Figure 2-3,4)。

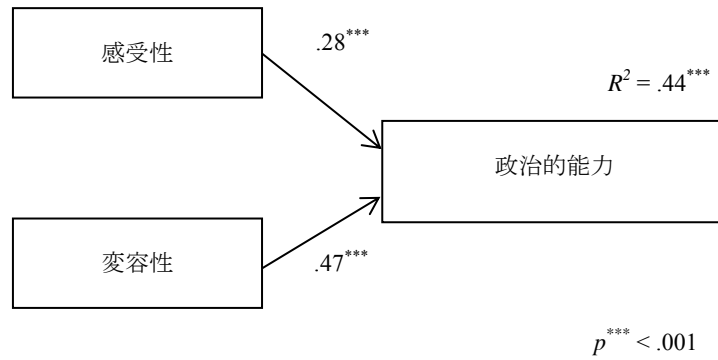


Figure 2-3. 政治的能力に及ぼす影響

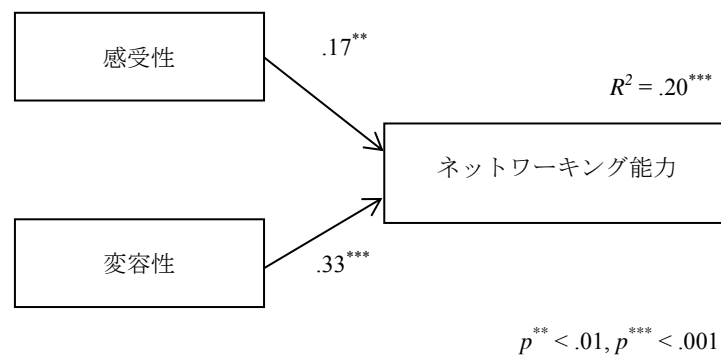


Figure 2-4. ネットワーキング能力に及ぼす影響

政治的能力では，感受性からの標準化係数 ($\beta = .38, p < .001$)，変容性からの標準化係数 ($\beta = .73, p < .001$) はともに正の影響が有意であった。また，多重共線性は生じていなかった ($VIF = 1.49$)。ネットワーキング能力では，感受性からの標準化係数 ($\beta = .17, p < .01$)，変容性からの標準化係数 ($\beta = .33, p < .001$)

はともに正の影響が有意であった。また、多重共線性は生じていなかった (VIF = 1.49)。

続いて感受性と変容性が政治スキルに及ぼす影響の差異を確認するために、感受性と変容性が政治スキルに及ぼす影響のパスに等値制約を仮定して、パス解析を行った。等値制約を仮定したモデル、仮定しないモデルを比較したところ、政治的能力ではモデル間のカイ二乗値は $\chi^2 = 6.730$ ($p < .01$) と有意であった。等値制約を仮定したモデルではカイ二乗値が有意に低くなったことから、感受性と変容性が政治的能力に及ぼす影響は等値でなかった。感受性 $\beta = .28$ 、変容性 $\beta = .47$ と変容性で強く、政治能力への影響は変容性で強いといえる。また、ネットワーキング能力では、モデル間のカイ二乗値は $\chi^2 = 3.384$ ($p < .10$) と有意傾向であった。等値制約を仮定したモデルではカイ二乗値が低くなる傾向がみられたことから、感受性と変容性がネットワーキング能力に及ぼす影響は等値でない傾向があった。感受性 $\beta = .17$ 、変容性 $\beta = .33$ と変容性で強いことから、ネットワーキング能力への影響は変容性で強い傾向にあるといえる。

セルフ・モニタリングが政治スキルに及ぼす影響を下位尺度ごとに検討すると、感受性よりも変容性の正の影響が強い、あるいは、強い傾向がみられた。よって、仮説 2 は部分的に支持された。

2-3-5. セルフ・モニタリング 2 要因が知覚された組織内政治、政治スキルに及ぼす影響のプロセス

セルフ・モニタリングが結果に及ぼす影響のプロセスを検討するため、構造方程式モデリングを用いて、感受性が知覚された組織内政治の知覚、政治スキル（政治的能力、ネットワーキング能力）に及ぼす影響における変容性の媒介効果を検討した。

はじめに、組織内政治の知覚への影響プロセスを検討する（Figure 2-5）。

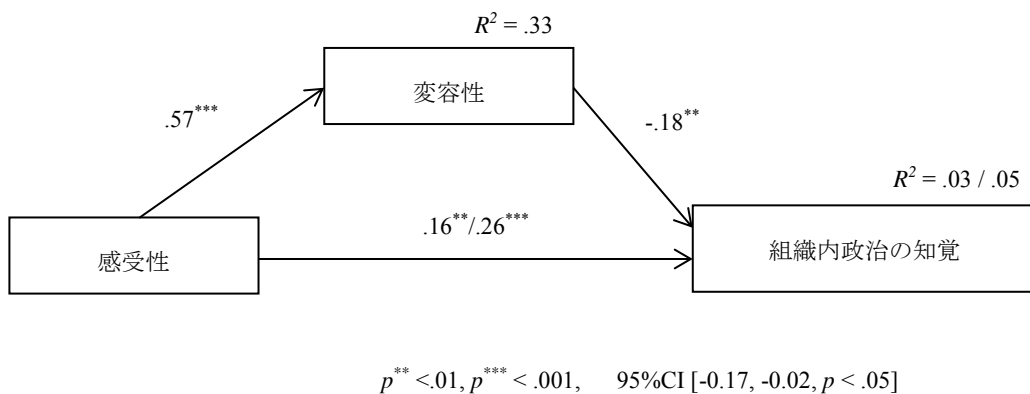


Figure 2-5. 組織内政治の知覚に及ぼす影響のプロセス

モデルにおける変容性の媒介効果を検討するために、ブートストラップ法（リサンプリング回数 1,000 回）によって 95%信頼区間を算出したところ、感受性が組織内政治の知覚に及ぼす影響における変容性の信頼区間には 0 が含まれていなかった（95%CI = -0.17, -0.02, $p < .05$ ）。よって感受性が組織内政治の知覚に及ぼす影響においては変容性が部分媒介する可能性が示された。

続いて、政治スキル（政治的能力、ネットワーキング能力）への影響プロセスを検討する（Figure 2-6,7）。

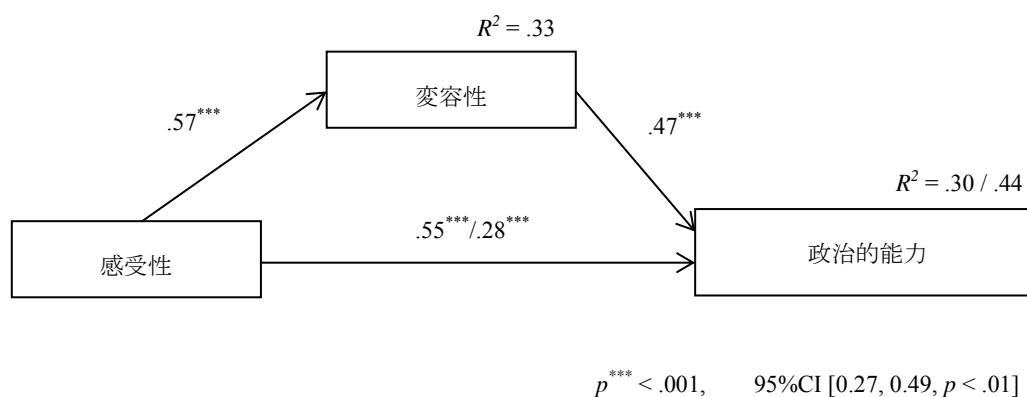


Figure 2-6. 政治的能力に及ぼす影響のプロセス

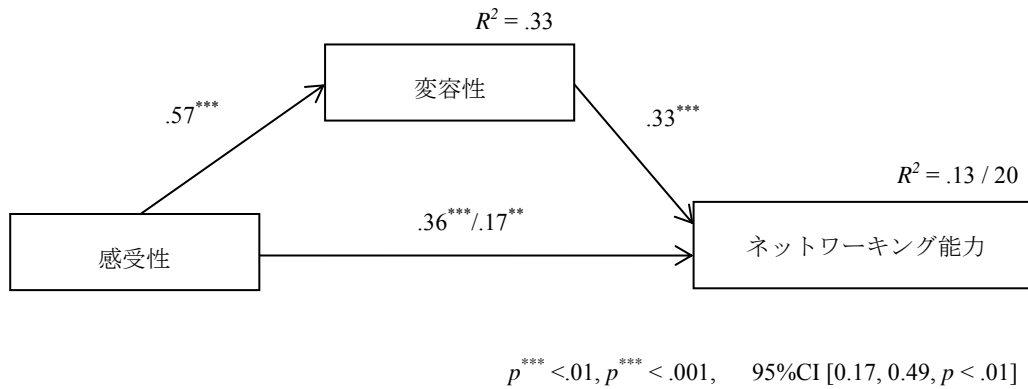


Figure 2-7. ネットワーキング能力に及ぼす影響のプロセス

各モデルにおける変容性の媒介効果を検討するために、ブートストラップ法（リサンプリング回数 1,000 回）によって 95%信頼区間を算出したところ、感受性が政治的能力（95%CI = 0.27, 0.49, $p < .01$ ）、ネットワーキング能力（95%CI = 0.17, 0.49, $p < .01$ ）に及ぼす影響における変容性の信頼区間には 0 が含まれていなかった。よって、感受性が政治スキルに及ぼす影響においては変容性が部分媒介する可能性が示された。

セルフ・モニタリングが組織内政治の知覚、政治スキルに影響するプロセスにおいて、感受性から変容性、政治スキルに至る媒介のパスが確認された。よって、仮説 3 は支持された。

2-4. 考察

2章では、セルフ・モニタリングの下位尺度である感受性、変容性の機能を検討するため、組織内政治の知覚、政治スキルとの関連性を下位尺度ごとに検討した。また、セルフ・モニタリングが結果に影響を及ぼすプロセスを検討した。

2-4-1. セルフ・モニタリングが政治スキル、組織内政治の知覚に及ぼす影響

はじめに、感受性、変容性が結果に及ぼす影響からセルフ・モニタリング2要因の機能を検討する。まず政治スキルに対しては、感受性よりも変容性の影響が強かった。政治スキルの目的は、個人や組織の目標強化であり、そのためには状況に応じて自らが行動をする必要がある。そのため、直接的には行動レベルの能力である変容性が強く影響したと考えられるだろう。しかし Ahearn et al. (2004) の定義に従えば、政治スキルには職場で他者を効果的に理解する能力と、理解した情報を適切に用いる能力の両方が必要になる。また政治スキルには、政治的な行動を行う手掛かりとして必要になる能力を測定する「私はいつも他者に影響を与えるために適切な行動や発言が無意識にわかるように思われる」、 「私は人々を理解することがとても上手い」といった認知的な項目も

含まれている。そのために外的情報の認知にかかわる感受性においても、直接的な正の影響がみられた可能性がある。

次に組織内政治の知覚に関して述べたい。先行研究ではセルフ・モニタリングと組織内政治の知覚には関連性がみられず (Chang et al., 2012; Ferris & Kacmar, 1992; Valle & Perrew, 2000) , 本調査においても, セルフ・モニタリングを単一次元で捉えた場合にはセルフ・モニタリングと組織内政治の知覚の間には関連性が確認されなかった。しかしながらセルフ・モニタリングを下位尺度ごとに検討すると, 感受性は, 組織内政治の知覚に正の影響を及ぼしていた。組織内政治への知覚は外的手掛かりへの敏感さが影響すると考えられるため, 認知レベルの能力である感受性において本来予測した影響がみられたのであろう。組織内政治の知覚と政治スキルに及ぼす影響を検討した結果からは, 感受性は主に外的情報の認知に関連する指標, 変容性は主に印象操作に関連する行動的な指標に強く影響を及ぼす傾向が示唆された。

本調査において想定外の結果は, 変容性が組織内政治の知覚に負の影響を及ぼしていたことである。この結果は, 2つの要因の機能の差異の検討に繋がる興味深い結果である。組織内政治の知覚は「有力な他者に同意することは, この組織において最も良い選択肢だ」, 「体制に挑むことよりも静かにしている方が容易な場合もある」といった項目に代表される。Ferris, Russ, & Fandt (1989) の組織内政治の知覚にかかわるモデルよれば, 組織内政治の知覚がもたらす結

果は、職務関与、職務満足度、職務不安、組織からの撤退、転職、欠勤であり、組織内政治の知覚が高まると、それらすべてにネガティブな影響を与えることが予測されている。つまり、知覚された組織内政治は、組織内政治の負の側面を測定する傾向が強い尺度である。しかし Ferris et al. (1989) はこのネガティブな影響を抑制する可能性がある調整変数として、(a) 知覚されたコントロールと、(b) 理解を挙げている。木村 (2003) によれば知覚されたコントロールは、“他者や状況に対する自分の影響力に関する自己評価 (p.83)” のことである。Chang et al. (2012) は高モニターについて、行動と環境をコントロールする能力に秀でており、組織内政治を有効に活用することが可能であると考えたが、本研究の知見からも、政治スキルにはセルフ・モニタリングの2次元のうち、変容性の直接的影響が強く表れた。Ferris et al. (1989) の知覚されたコントロールと、Lennox & Wolfe (1984) の変容性は、概念的にも、組織内政治に関して期待される効果についても類似している。さらに本研究では媒介効果の検討から、セルフ・モニタリングが結果に影響する過程には、感受性を変容性を媒介のパスが存在することが示され、セルフ・モニタリングが感受性から変容性へと至る順序的なプロセスで説明される概念であることを支持する結果が得られた。つまり、感受性によって組織内政治を強く認知しても、状況を自らコントロールできる能力や影響力の自覚によってネガティブな影響が打ち消されることで、セルフ・モニタリングの効果全体では組織内政治の知覚への影響が見られなくなった可能性が考えられる。

本研究の知見からは、感受性は主に認知にかかわる指標、変容性は主に行動にかかわる指標に強く機能することに加え、感受性と変容性は相互作用によって結果への影響を規定する相互補完的な要因であることが示された。つまり、感受性のみ高い個人と、変容性のみ高い個人、セルフ・モニタリング全体が高い個人では、結果にもたらす影響が異なる可能性が示された。特にセルフ・モニタリングに関しては、たとえば境界連結的な立場での役割葛藤が強いこと (e.g., Mehra & Schenkel, 2008) など、外的情報を認知することに関連するネガティブな結果が報告されている。しかし、こうした関係性においても、特に感受性のみが高い個人でその傾向が顕著であり、変容性が合わせて高い場合、状況を自らコントロールできる能力が備わっていることから、感受性のみが高い就労者と比較してそのネガティブな影響は少ない可能性が考えられる。さらに本研究の結果のように感受性と変容性が結果に及ぼす影響の符号自体が異なる場合、それらをセルフ・モニタリングとして単次元で検討すると、双方が互いの影響を打ち消すように作用する可能性が考えられる。そのためセルフ・モニタリングと組織内政治の知覚の関連性がみられなかった Ferris & Kacmar (1992) , Valle & Perrew (2000) , Chang et al. (2012) では、セルフ・モニタリングを単次元で捉えることで本来確認されるはずの事象を捉え損ねていた可能性があるだろう。こうした理由から今後ある要因へのセルフ・モニタリングの影響を検討する際には、セルフ・モニタリングを単次元で捉えず、その多次元性まで考慮することが望ましいだろう。感受性と変容性が結果に及ぼす

影響の差異まで検討することは、セルフ・モニタリングが就労にもたらす効果についての知見の蓄積にも繋がると考えられる。

2-4-2. 本調査からの課題

最後に本章で報告した課題を挙げたい。本調査ではセルフ・モニタリングが組織内政治の知覚と政治スキルに及ぼす影響を検討したが、組織内政治の知覚、政治スキルについては日本語版の尺度が存在せず、開発者の許可を得て著者が独自に翻訳したものを測定に使用した。そのため、日本人を対象とした際の尺度の妥当性は担保されていない。また組織内政治の知覚は、本来“一般的政治行動 (general political behavior) ”, “出世のための協調 (go along to get ahead) ”, “賃金政策と昇進政策 (pay and promotion policies) ”の3因子構造 (Kacmar & Carlson, 1997) , 政治スキルは“ネットワーキング能力 (networking ability) ”, “仮現誠実性 (apparent sincerity) ”, “社会的鋭敏性 (social astuteness) ”, “対人影響力 (interpersonal influence) ”の4因子構造であるが (Ferris et al., 2005) , 本調査では組織内政治の知覚は“組織内政治の知覚”の1因子, 政治スキルでは“政治的能力”, “ネットワーキング能力”の2因子が抽出され, 予測された因子構造とは異なった。組織内での政治の捉え方には文化差があると考えられ, そのために先行研究との因子構造が大きく異なった可能性が考えられる。本調査の主な目的

が独立変数であるセルフ・モニタリング下位尺度の機能の検討および結果への影響プロセスの検討であったこと、抽出された因子が組織内政治の知覚 (Kacmar & Carlson, 1997) や政治スキル (Ferris et al., 2005) の概念的定義を十分に説明する内容であったことから、本調査の目的を検討する際には大きな支障はきたさないと判断したが、今後セルフ・モニタリングと政治行動の関連性についてその内容まで加味して精緻に検討をする場合には、妥当性が担保された尺度を用いる必要があるだろう。

以上のような課題は残るものの、Lennox & Wolfe (1984) の 2 要因に関して機能と結果への影響プロセスが明らかにされたことは、本章からの大きな発見である。具体的には、(a) 感受性は主に認知的な指標、変容性は主に行動的な指標に強く影響を及ぼしており、(b) 両者は相互作用で結果を規定し、それぞれ単独では結果が異なる可能性があることから、セルフ・モニタリングの下位尺度は分けて検討することが望ましいこと、(c) 感受性、変容性は並列的な関係性ではなく、感受性（認知）、変容性（行動）へと移行する順序的なプロセスであること、以上の 3 点が示唆された。よって以降の章においても、セルフ・モニタリングの効果に言及する際には、2 次元で検討を行う。また Figure 2-1 モデルのプロセスの検討については、モデルの上位に位置する行動の手掛かりに用いる情報の差異を検討に含めながら、引き続き 3 章で検討したい。

第III章

セルフ・モニタリングと行動手掛かり情報

3. 第III章の目的

3章では、個人が行動の手掛かりに用いる情報の差異に注目し、そうした個人差の影響と考えられるセルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムと効果について検討する。

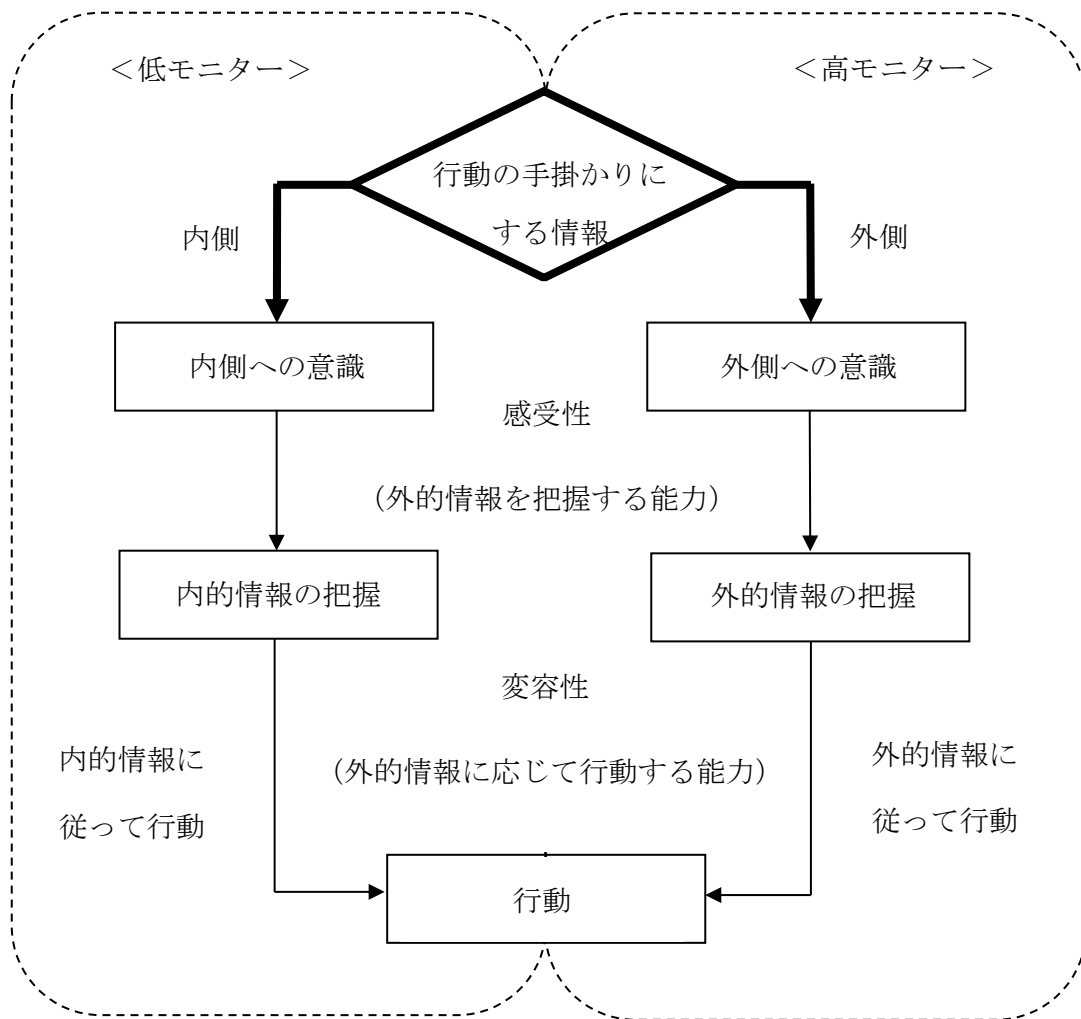


Figure 3-1. 本章で注目する箇所

3-1. 問題と目的

2章ではセルフ・モニタリングを説明する感受性、変容性の2つの下位概念に注目をし、それぞれが結果に影響を及ぼす直接的な機能やプロセスについて検討をした。3章で注目するのは、Figure 3-1のモデルでは2章で検証した箇所の上位に位置する行動の手掛かりにする情報の差異による機能と、それらが就労者にもたらす効果についてである。

3-1-1. セルフ・モニタリングの調整機能

セルフ・モニタリング理論が発表されて以降、セルフ・モニタリングの個人差とその個人差がもたらす結果にかかわる知見は、産業・組織心理学の分野をはじめ、多くの領域で研究者達の関心を集めた。その中で態度や行動、結果を規定する変数としての効果とともに、セルフ・モニタリングの調整変数としての効果が注目された (e.g., Allen, Weeks, & Moffitt, 2005; Barrick et al., 2005; Becherer & Richard, 1978; DeMarree et al., 2005; Sosik & Dinger, 2007)。態度と行動にかかわる88の研究知見をメタ分析によって調査したKraus (1995)からは、セルフ・モニタリングは態度や行動の関係性を変化させる調整変数として機能することが確認されている ($mean\ q = .29$)。

セルフ・モニタリングの調整効果は主に、その個人を説明する性格、意思、価値観といった内面的な特徴が結果に及ぼす影響が、セルフ・モニタリングによって抑制される効果である。転職意図と転職行動の関連性を検討したAllen et al. (2005) は、セルフ・モニタリングとリスク嫌悪が、転職意図と転職行動の関係性を弱める調整変数として機能することを明らかにした。つまり、低モニターにおいては離職意図が実際の離職行動を予測したが、高モニターにおいてはこの予測力が弱くなっていた。またBarrick et al. (2005) では、就労者の主要5因子性格が対人的パフォーマンスの評価に及ぼす影響と、その関連性におけるセルフ・モニタリングの調整効果を検討した。結果として、外向性、情緒的安定性、開放性が対人的パフォーマンスの評価に及ぼすポジティブな影響力は、高モニターでは弱まった。結果からBarrick et al. (2005) は、主要5因子性格は人的パフォーマンスの重要な予測要因となるが、それは低モニターにのみに限る結果であると述べている。これらの先行研究の知見からは、セルフ・モニタリングは就労にかかわる行動の規定変数になるばかりでなく、個人の意思や内面的な特徴が、実際の就労にかかわる行動や、他者からの能力評価といったアウトプットに与える影響の強度を変化させる調整変数として機能することが示唆されている。

3-1-2. セルフ・モニタリングの動機的側面

ところでこのセルフ・モニタリングの調整機能は、どのようなメカニズムによって生じるものなのであろうか。セルフ・モニタリングの調整効果を扱った先行研究では、調整効果により結果指標にもたらされる影響の記述が強調されることが多く、セルフ・モニタリングの調整機能が生起する原因については言及しないか、個別の結果指標との関係性に限定した解釈が行われる傾向にあった (e.g., Allen et al., 2005; Barrick et al., 2005; Becherer & Richard, 1978; DeMarree et al., 2005; Sosik & Dinger, 2007)。しかし先行研究の意見を集約すると、セルフ・モニタリングの調整機能には、セルフ・モニタリングが実行される動機によって説明される行動手掛かり情報の差異が影響している可能性が考えられる。

Snyder & Tanke (1976) によれば、人は社会的状況下で、2 つの基本情報をもとに行動パターンを選択するという。1 つ目が状況に適した行動をとるのに必要となる、状況、周囲の人々についての情報、2 つ目が自分自身の性格など内面についての情報である。このどちらの情報を行動の手掛かりとして重視するかの程度には個人差があるとされ、セルフ・モニタリング志向性は、その個人が外的情報、内的情報のどちらを行動の手掛かりとして用いる傾向にあるかを予測していると考えられる (Snyder & Tanke, 1976)。Snyder & Tanke (1976) の記述からは、セルフ・モニタリングの高い人物は外的情報を、セルフ・モニタリングの低い人物は内的情報を手掛かりとする傾向性が強いことが示唆される。

つまり、高モニターは、就労をはじめとした社会的状況下で、外側の情報を行動の手掛かりにするために、周囲の期待や、自身の置かれた状況から行動を決定する傾向にある。すると自身の内面的な情報を判断や行動の手掛かりとして用いられる程度が弱くなるために、自身の内面的な情報が自身の振る舞いを規定する程度が弱くなり、それに伴いアウトプットへの影響の程度も小さくなると考えられる。そうした行動の手掛かりに用いる情報の差異が、セルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムであると考えられるだろう。

行動の手掛かりとする情報の差異によりセルフ・モニタリングの調整機能が生じるとすれば、高モニターでは性格が及ぼすポジティブな影響（Barrick et al., 2005）だけでなく、ネガティブな影響も同様に抑制すると考えられる。本章では、職務にネガティブな影響を及ぼすとされる性格として神経症傾向（neuroticism）に注目し、セルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムと効果を検討する。

3-1-3. 神経症傾向の悪影響を調整するセルフ・モニタリング

産業領域で行われてきた就労者のパーソナリティに関わる研究は、特に主要5因子性格に代表される（e.g., Barrick & Mount, 1991; Tett et al., 1991; Salgado, 1997; Hurtz & Donovan, 2000）。本章では、主要5因子性格の一つである“神経症傾向”が就労に及ぼすネガティブな影響に注目する。神経症傾向は、Barrick et al. (2005)

が検討した情緒安定性 (emotional stability) の逆転概念にあたり, “傷つきやすい”, “不安になりやすい” といった情緒的な不安定さから説明される性格特性である (和田, 1996)。情緒的な安定性を測定する次元のネガティブな側面をあらわすこの傾向性は, 就労にかかわる結果にネガティブな影響をもたらす特徴とされてきた。看護者の個人特性とバーンアウト症候群の関連性を検討した福島・名嘉・石津・與古田・高倉 (2004) は, 神経症傾向はバーンアウト症候群を説明する 3 つの下位尺度のうち, 精神的な疲労感の上昇や精神的なエネルギーの枯渇と関わる“情緒的消耗感”, クライアントに対する否定的, 悲観的態度や感情と関わる“脱人格化”の 2 つの下位尺度と関連が強いことを明らかにし, バーンアウト症候群と強く関連することを示唆している。さらに神経症傾向は就労をはじめとした社会的行動の重要な決定要因となるとされ, 職務として規定された以外の仕事に関連した事柄を進んで行う組織市民行動に負の影響を及ぼし (Kumar, Bakhshi, & Rani, 2009), 神経症傾向の高い個人は仕事への充足感を意味する職務満足感が低い (Judge, Heller, & Mount, 2002) などの結果が示されている。就労者や組織からは, これらの傾向がもたらすネガティブな影響を軽減させる条件の検討が望まれるだろう。

本調査ではこのネガティブな影響を抑制する可能性のある要因として, セルフ・モニタリングに注目したい。Barrick et al. (2005) は神経症傾向の逆転概念である情緒的安定性を用いて, 主要 5 因子性格が対人的パフォーマンスの評価にもたらすポジティブな影響を抑制することを示した。しかし, 主要 5 因子の

ネガティブな側面の影響については検討しておらず、セルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムについても言及していない。セルフ・モニタリングの調整機能が、個人が行動の手掛かりとする情報の差異によって説明されるものであるならば、神経症傾向のように職務にネガティブな影響を及ぼす個人特性が結果に及ぼす影響も抑制することが予測される。主要5因子性格のポジティブな側面、ネガティブな側面が結果に及ぼす影響がともにセルフ・モニタリングにより抑制されるとすれば、それはセルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムが行動の手掛かりにする情報の差異によるものであることを示唆する一つの結果になるだろう。さらに就労者にとってネガティブな結果をもたらす性格の悪影響を軽減する要因について検討することは、就労者がよりよく働くためのヒントとなる可能性もあるだろう。よって、本調査では下記の仮説を検証する。

仮説1：神経症傾向が高い就労者であっても、セルフ・モニタリングが高い場合、職務満足感が高いであろう。

仮説2：神経症傾向が高い就労者であっても、セルフ・モニタリングが高い場合、組織市民行動が高いであろう。

3-1-4. 調整変数としてのセルフ・モニタリング下位尺度の機能

さらに2章の知見からは、セルフ・モニタリングが結果に及ぼす直接的な影響は、認知レベルの指標では感受性、行動レベルの指標では変容性の影響が強いことが示された。本調査ではセルフ・モニタリングの調整効果を検討するが、最終的な目的変数である職務満足認知、組織市民行動の遂行といった結果はそれぞれ本人の認知、行動がかかわることから、2章と同様の結果の傾向性は、調整効果に関してもみられると考えられる。つまり、感受性は職務満足感、変容性は組織市民行動に対して調整変数として有効に機能する可能性があるだろう。そこで、以下の仮説が導かれる。

仮説3：神経症傾向が職務満足感に及ぼす影響のセルフ・モニタリングの調整効果は、感受性の影響が強いだらう。

仮説4：神経症傾向が組織市民行動に及ぼす影響のセルフ・モニタリングの調整効果は、変容性の影響が強いだらう。

3-1-4. 本章の目的

本章では4つの仮説の検証を通じて、行動手掛かり情報の差異がもたらすと考えられるセルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムと効果を検討する。さらにセルフ・モニタリングの下位尺度ごとの調整機能について検討する。

3-2. 方法

調査対象者

運輸企業 B 社にて、常勤職員として外勤の運輸業務に従事する 133 名（男性 123 名、女性 10 名）を調査対象とした。平均年齢は 38.02 歳（ $SD = 10.27$ 歳）であった。

調査時期

2011 年 2 月から 3 月にかけて質問紙調査を実施した。

調査方法

調査票は、該当企業との事前打ち合わせによって決定した部数を、調査機関から一括して企業に送付した。送付後、調査票は該当企業の担当者によって該当部署の社員に配布された。対象者は調査票に回答後、担当者に調査票を提出し、担当者は調査実施機関へ調査票を一括して返送した。調査票の受け取り、管理、返送は、すべて同担当者により行われた。

分析に使用した変数

セルフ・モニタリング Lennox & Wolfe (1984) を岩淵他 (1982) と Buss (1980, 大淵訳 1991) が翻訳したものを小口 (1995) が一部改訳した 13 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

神経症傾向 和田 (1996) の Big Five 尺度のうち、神経症傾向を測定する 12 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

職務満足感 安達 (1998) による職務満足感測定尺度 33 項目のうち、該当企業と相談の上該当企業に尋ねる項目としてふさわしくないと判断された 2 項目（「私の会社では、休憩時間は自分の思うように利用することができる」、「残業も含めて今の労働時間は適当だと思う」）を除外した 31 項目を使用した。「1. そう思わない」から「4. そう思う」の 4 件法で回答を求めた。

組織市民行動 Walz & Niehoff (2000) を福場・小口 (2010) が邦訳した組織市民行動尺度 17 項目を用いた。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

上記の変数の他に、“主要 5 因子性格”，“オープナー”，“フェイス項目”についての回答を求めた。

3-3. 結果

3-3-1. 各尺度の構造と変数間の関連性

本調査で使用する尺度の構造を確認するために、各尺度に因子分析を実施した。

セルフ・モニタリング尺度では因子分析（最尤法, Promax 回転）の結果, Lennox & Wolfe（1984）で想定される“感受性（ $\alpha = .84$ ）”と“変容性（ $\alpha = .82$ ）”の2因子構造が確認された（Table 3-1）。信頼性は十分な値であったため、各因子に含まれる項目平均値を下位尺度得点として使用した。

Table 3-1
セルフ・モニタリングの因子分析結果（最尤法, Promax 回転）

質問項目		I	II
I 感受性 ($\alpha = .84$)			
sm8	人と話をしているとき、相手のごくわずかな変化にも敏感である	.90	-.29
sm6	自分が何か適当でないことを言ったときは、相手の目でわかる	.74	-.11
sm12	人の目を見れば、その人の感情を読みとることができる	.71	.10
sm7	みんながくだらない冗談だと思っているときには、おもしろそうに笑っていてもそれがわかる	.70	-.05
sm13	人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	.54	.18
sm1	人の感情や真意をつかむことにかけては、直感がすぐれている	.49	.32
II 変容性 ($\alpha = .82$)			
sm3r	相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である (R)	-.18	.77
sm11	これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を変えることができる	.10	.69
sm5	人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	-.07	.68
sm9	自分のやり方が人により印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	.16	.61
sm10	何が期待されているかがわかれば、それに合った行動をとるのはたやすい	.13	.60
sm4r	愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない (R)	-.22	.56
sm2	人に与える印象を思い通りにコントロールできる	.27	.47
因子間相関		I	II
		I	-.55
		II	—
		累積寄与率	55.34%

^{a)} (R)は逆転項目

Big Five 尺度の神経症傾向を測定する 12 項目に対して因子分析（最尤法, 回転なし）を行った結果, “神経症傾向 ($\alpha = .92$) ”が抽出された (Table 3-2)。信頼性係数は十分な値であったため, 項目平均値を下位尺度得点として使用した。

Table 3-2
神経症傾向の因子分析結果（最尤法, 回転なし）

質問項目	I
I 神経症傾向 ($\alpha = .92$)	
big7 不安になりやすい	.85
big27 傷つきやすい	.82
big2 悩みがち	.80
big12 心配性	.77
big17 気苦労の多い	.74
big37 神経質な	.67
big22 弱気になる	.67
big32 動揺しやすい	.65
big42r くよくよしない (R)	.61
big47 悲観的な	.58
big57 憂鬱な	.57
big52 緊張しやすい	.55
	累積寄与率 52.62%

a) (R)は逆転項目

職務満足感尺度の項目について因子分析（最尤法, Promax 回転）を実施し, 因子負荷量と解釈可能性から 5 項目を除外した 4 因子構造が妥当であると判断した。“職務内容 ($\alpha = .86$) ”, “給与 ($\alpha = .86$) ”, “人間関係 ($\alpha = .83$) ”, “職場環境 ($\alpha = .80$) ”の 4 因子が抽出された (Table 3-3)。信頼性は十分な値であったため, 各因子に含まれる項目平均値を下位尺度得点として使用した。

Table 3-3

職務満足感の因子分析結果（最尤法, Promax 回転）

質問項目	I	II	III	IV
I 職務内容 ($\alpha = .86$)				
sh4 今の仕事は私に適していると思う	.89	-.05	-.08	-.16
sh1 私は今の仕事に興味を持っている	.78	.16	-.02	.13
sh6 私の仕事は「やり甲斐のある仕事をした」という感じが得られる	.65	.02	-.16	.17
sh2 私は仕事を通じて人間として成長した	.60	.15	.10	-.10
sh3 私はこの会社に勤めていることを誇らしく思う	.59	.07	.01	.18
sh7 私は職場のみんなに認められている	.56	.02	.15	-.05
sh8 私はよい仕事をして昇進できると思う	.56	-.09	.17	-.02
sh9 私はこの会社において、着実な人生設計がたてられる	.52	.13	-.01	.03
II 給与 ($\alpha = .86$)				
sh21 私の給与は同僚と比べてみて公平である	.02	.81	.26	-.29
sh20 私の給与は私が会社にする貢献に見合っている	-.04	.78	.00	.08
sh18 私の給与は私の年齢、地位にふさわしい	-.06	.75	-.11	.09
sh17 私の仕事の成果と給与は釣り合いがとれている	.10	.68	-.08	.09
sh19 私の生活に必要なものを確保するために現在の収入は足りている	-.13	.61	-.10	.20
sh16 私の会社の給料だけでどうやら暮らせる	.10	.60	-.05	-.01
III 人間関係 ($\alpha = .83$)				
sh27 私の職場のチームワークはよい	.05	-.10	.84	-.03
sh25 私の職場の人間関係はよい	-.03	-.06	.74	.20
sh26 私の同僚は仕事以外の個人的なことで相談に乗ってくれる	-.05	-.07	.70	.02
sh31 私の同僚は仕事のうえで協力的である	.00	.06	.58	.00
sh24 私の上司は仕事以外の個人的なことで相談に乗ってくれる	.02	.01	.49	.13
sh29 私と同僚の間には適切な距離が保たれている	.10	.18	.43	.01
IV 職務環境 ($\alpha = .80$)				
sh12 私の会社では各部門の協力的体制がうまくできている	-.07	.00	.05	.75
sh10 私の会社ではみんなの意見がとりあげられている	-.09	.03	.14	.71
sh11 私の会社では、昇進や昇格は公平に行われる	.22	.01	-.07	.61
sh13 私の会社の幹部は幹部として仕事にあかるい	.10	.03	.00	.51
sh15 私の会社では事業計画や会社の発展の様子を従業員に知らせてくれる	-.05	.06	.17	.50
sh14 私の会社は福利厚生の実に力を入れている	.10	.08	.06	.31
因子間相関	I	II	III	IV
I	—	.45	.46	.58
II		—	.28	.50
III			—	.50
IV				—
			累積寄与率	55.78%

組織市民行動の項目について因子分析（最尤法, Promax 回転）を実施し、十分な因子負荷量を示さなかった 5 項目を除外した 3 因子構造が妥当であると判断

した (Table 3-4)。第 1 因子は「何か重要な行動を起こす前に上司に知らせる」など、自身の振る舞いにより他者に問題が生じることを回避する行動に関わる項目に代表されることから“礼儀正しさ ($\alpha = .73$) ”, 第 2 因子は「企業にかかわるミーティングには積極的に参加する」など、組織に責任をもって関与する行動に関わる項目に代表されることから“市民美德 ($\alpha = .67$) ”, 第 3 因子は「たとえ求められていなくても、新任者が適応できるよう援助する」など、他者援助に関わる項目に代表されることから“愛他主義 ($\alpha = .69$) ”とした。抽出された各因子の α 係数から内的整合性に大きな問題はないと判断し、各因子に含まれる項目の得点平均値を下位尺度得点として使用した。また、変数間の関連性を Table 3-5 に示す。

Table 3-4
組織市民行動の因子分析結果（最尤法, Promax 回転）

質問項目	I	II	III
I 礼儀正しさ ($\alpha = .73$)			
ocb7 何か重要な行動を起こす前に上司に知らせる	.86	.00	-.21
ocb9 自分の行動や決断によって、影響を受ける可能性のある上司や他者に相談する	.66	-.19	.12
ocb4 誰も見ていなくても会社の規則や、手続きには従う	.63	.21	-.01
ocb8 他の従業員を厄介事から守るような方法を考える	.41	.08	.13
ocb10 他者の権利を悪用しない	.36	-.16	.24
II 市民美德 ($\alpha = .67$)			
ocb15 企業にかかわるミーティングに積極的に参加する	-.01	.82	-.14
ocb17 企業の成長について知っている	-.04	.75	.02
ocb16 企業にとって最も大切なことについて自分の考えを伝えるために非難を覚悟で進んで行く	-.09	.49	.03
ocb5 昼休みや休憩を決して取り過ぎない	.11	.33	.19
III 愛他主義 ($\alpha = .69$)			
ocb2 たとえ求められていなくても、新任者が適応できるよう援助する	.11	.11	.66
ocb1 他人を助けるために喜んで時間を割く	-.06	-.13	.64
ocb3 自分の周りにいる人に手を貸せるようにいつでも準備している	-.01	.18	.60
因子間相関	I	II	III
	I	—	.43
	II		—
	III		
		累積寄与率	56.24%

Table 3-5
各変数間の相関係数

変数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<セルフ・モニタリング>										
1 感受性	—									
2 変容性	.51 ***	—								
<神経症傾向>										
3 神経症傾向	-.07	-.37 ***	—							
<職務満足感>										
4 職務内容	.38 ***	.43 ***	-.25 **	—						
5 職務環境	.25 **	.26 **	-.14	.56 ***	—					
6 給与	.24 **	.17 †	-.19 *	.38 ***	.44 ***	—				
7 人間関係	.16	.16 †	-.16 †	.42 ***	.52 ***	.24 **	—			
<市民美德>										
8 礼儀正しさ	.33 ***	.26 **	-.05	.34 ***	.20 *	.21 *	.22 *	—		
9 市民美德	.34 ***	.45 ***	-.34 ***	.48 ***	.27 **	.13	.25 **	.33 ***	—	
10 愛他主義	.36 ***	.45 ***	-.14	.46 ***	.20 *	.13	.23 *	.47 ***	.43 ***	—

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3-3-2. 神経症傾向が職務満足感に及ぼす影響におけるセルフ・モニタリングの調整効果

はじめに、神経症傾向が職務満足感に及ぼす影響において、セルフ・モニタリングが調整変数として機能するかを検討する。セルフ・モニタリングの下位尺度である感受性得点 ($Me = 3.17$)、変容性得点 ($Me = 3.14$) と、神経症傾向得点 ($Me = 3.42$) をそれぞれ中央値分割し、高低の 2 群に分けた。次に、(a) 感受性高低と神経症傾向高低を独立変数、職務満足感の下位尺度得点 (“職務内容”, “職場環境”, “給与”, “人間関係”) を従属変数とする 2 要因の分散分析、(b) 変容性高低と神経症傾向高低を独立変数、職務満足感の下位尺度得点を従属変数とする 2 要因の分散分析を行った。まず Table 3-6 では、感受性と神経症傾向を独立変数とした結果を示す。

Table 3-6

職務満足感における分散分析の主効果と交互作用（神経症傾向×感受性）

		神経症傾向×感受性					
		平均値 (SD)		F 値			
		神経症傾向		主効果		交互作用	
		高群	低群	神経症傾向	感受性	神経症傾向 × 感受性	
職務内容	感受性	高群	3.13 (0.29)	2.98 (0.54)	1.45 ($\eta_p^2 = .01$)	9.41 ** ($\eta_p^2 = .07$)	7.15 ** ($\eta_p^2 = .05$)
		低群	2.57 (0.65)	2.94 (0.56)			
職場環境	感受性	高群	2.75 (0.51)	2.84 (0.50)	2.53 ($\eta_p^2 = .02$)	1.77 ($\eta_p^2 = .02$)	0.41 ($\eta_p^2 = .00$)
		低群	2.57 (0.43)	2.78 (0.60)			
給与	感受性	高群	2.99 (0.51)	2.79 (0.57)	1.25 ($\eta_p^2 = .01$)	2.25 ($\eta_p^2 = .02$)	9.96 ** ($\eta_p^2 = .08$)
		低群	2.53 (0.63)	2.95 (0.43)			
人間関係	感受性	高群	3.03 (0.49)	3.18 (0.43)	4.24 * ($\eta_p^2 = .03$)	3.45 † ($\eta_p^2 = .03$)	0.14 ($\eta_p^2 = .00$)
		低群	2.84 (0.37)	3.05 (0.58)			

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

職務内容において、感受性と神経症傾向では交互作用が 5%水準で有意、感受性の主効果が 1%水準で有意であった（低群 $M = 2.78 < 高群 M = 3.04$, $F(1, 120) = 9.41$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .07$ ）。単純主効果を検定したところ、感受性低群で神経症傾向の単純主効果が有意（高群 $M = 2.57 < 低群 M = 2.94$, $F(1, 120) = 7.68$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .06$ ），神経症傾向高群で感受性の単純主効果が有意であった（低群 $M = 2.57 < 高群 M = 3.13$, $F(1, 120) = 14.18$, $p < .001$, $\eta_p^2 = .11$ ）（Figure 3-2）。

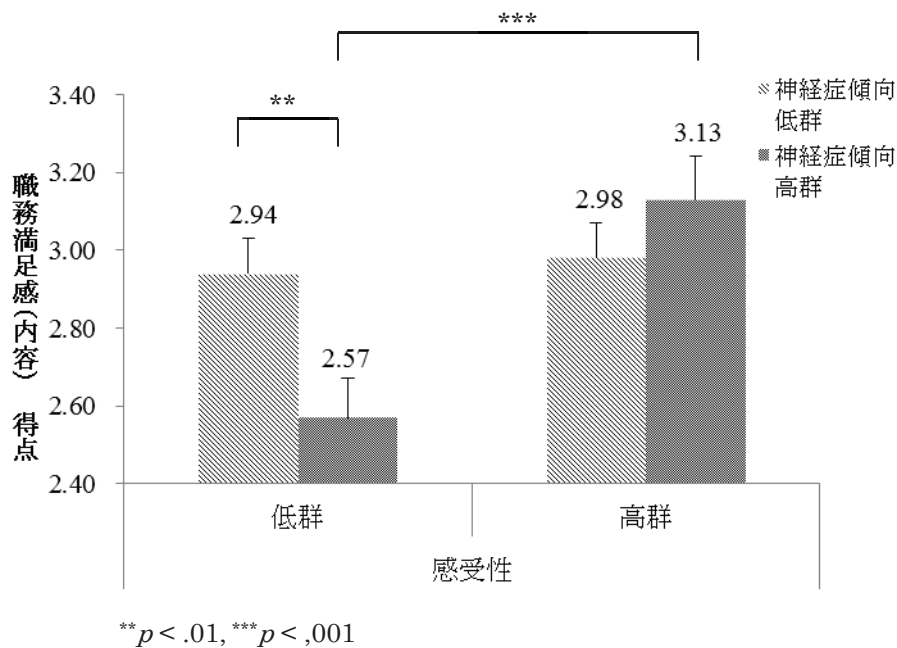


Figure 3-2. 職務満足感（職務内容）における単純主効果の検定（神経症傾向×感受性）。エラーバーは標準偏差。

給与では、感受性と神経症傾向の交互作用が0.1%水準で有意であった。単純主効果を検定したところ、感受性低群で神経症傾向の単純主効果が有意（高群 $M = 2.53 < 低群 M = 2.95$, $F(1, 120) = 9.34$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .07$ ），神経症傾向高群で感受性の単純主効果が有意であった（低群 $M = 2.53 < 高群 M = 2.99$, $F(1, 120) = 9.33$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .07$ ）（Figure 3-3）。

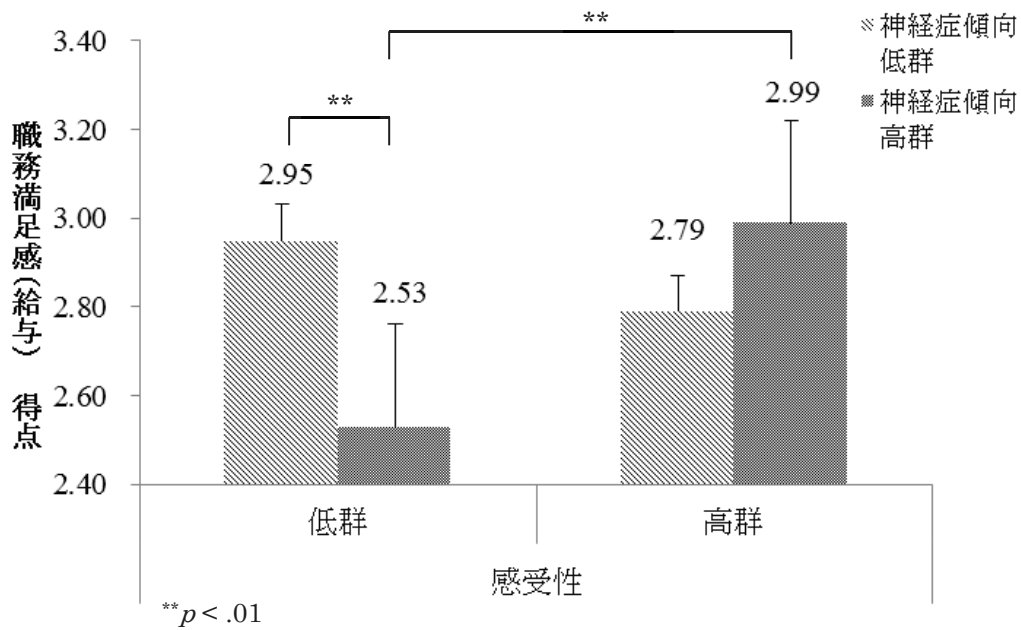


Figure 3-3. 職務満足感（給与）における単純主効果の検定（神経症傾向×感受性）。エラーバーは標準偏差。

また、人間関係では、神経症傾向の主効果が5%水準で有意であった（高群 $M = 2.93 < \text{低群 } M = 3.12, F(1, 120) = 4.24, p < .05, \eta_p^2 = .03$ ）。

次の Table 3-7 では、変容性と神経症傾向を独立変数とした結果を示す。

Table 3-7

職務満足感における分散分析の主効果と交互作用（神経症傾向×変容性）

		神経症傾向×変容性				
		平均値 (SD)		F 値		
		神経症傾向		主効果		交互作用
		高群	低群	神経症傾向	変容性	神経症傾向 × 変容性
職務内容	変容性 高群	3.13 (0.30)	3.07 (0.47)	0.47 ($\eta_p^2 = .00$)	15.47 *** ($\eta_p^2 = .11$)	1.62 ($\eta_p^2 = .01$)
	低群	2.62 (0.64)	2.81 (0.62)			
		n = 22	n = 41			
		n = 30	n = 30			
職場環境	変容性 高群	2.78 (0.53)	2.87 (0.45)	1.72 ($\eta_p^2 = .01$)	3.69 † ($\eta_p^2 = .03$)	0.11 ($\eta_p^2 = .00$)
	低群	2.57 (0.41)	2.72 (0.65)			
		n = 22	n = 41			
		n = 30	n = 30			
給与	変容性 高群	2.86 (0.53)	2.84 (0.52)	1.16 ($\eta_p^2 = .01$)	0.38 ($\eta_p^2 = .00$)	1.66 ($\eta_p^2 = .01$)
	低群	2.67 (0.67)	2.91 (0.51)			
		n = 22	n = 41			
		n = 30	n = 30			
人間関係	変容性 高群	3.02 (0.49)	3.20 (0.41)	3.07 † ($\eta_p^2 = .03$)	4.03 * ($\eta_p^2 = .03$)	0.06 ($\eta_p^2 = .00$)
	低群	2.87 (0.38)	3.00 (0.62)			
		n = 22	n = 41			
		n = 30	n = 30			

† $p < .10$, * $p < .05$, *** $p < .001$

神経症傾向と変容性の交互作用はいずれも有意ではなく、職務内容で変容性の主効果が0.1%水準で有意であった（低群 $M = 2.72 < 高群 M = 3.09$, $F(1, 119) = 15.47$, $p < .001$, $\eta_p^2 = .11$ ）。また、人間関係で変容性の主効果が5%水準で有意であった（低群 $M = 2.93 < 高群 M = 3.14$, $F(1, 119) = 4.03$, $p < .05$, $\eta_p^2 = .03$ ）。

感受性の低群では、神経症傾向低群よりも高群で職務内容と給与に関する職務満足感が有意に低かった。しかし感受性高群では、神経症傾向によるこれらの職務満足感の差異は確認されず、職務内容と給与に関する職務満足感は神経

症傾向の高低群で同程度得られていた。一方で、変容性では職務満足感との交互作用は有意ではなかった。以上から、仮説3は支持された。

3-3-3. 神経症傾向が組織市民行動に及ぼす影響におけるセルフ・モニタリングの調整効果

続いて、神経症傾向が組織市民行動に及ぼす影響においてセルフ・モニタリングが調整変数として機能するかを検討する。(a) 感受性高低と神経症傾向高低を独立変数、組織市民行動の下位尺度得点(“市民美德”, “礼儀正しさ”, “愛他主義”)を従属変数とする2要因の分散分析, (b) 変容性高低と神経症傾向高低を独立変数、組織市民行動の下位尺度得点を従属変数とする2要因の分散分析を行った。まずTable 3-8では、感受性と神経症傾向を独立変数とした結果を示す。

Table 3-8

組織市民行動における分散分析の主効果と交互作用（神経症傾向×感受性）

		神経症傾向×感受性					
		平均値 (SD)		F 値			
		神経症傾向		主効果		交互作用	
		高群	低群	神経症傾向	感受性	神経症傾向 × 感受性	
市民美德	感受性	高群	3.12 (0.61) n = 23	3.34 (0.52) n = 38	11.25 ** ($\eta_p^2 = .08$)	8.96 ** ($\eta_p^2 = .06$)	1.40 ($\eta_p^2 = .01$)
		低群	2.70 (0.65) n = 27	3.16 (0.42) n = 37			
礼儀正しさ	感受性	高群	3.87 (0.35) n = 23	3.91 (0.48) n = 38	0.01 ($\eta_p^2 = .00$)	14.12 *** ($\eta_p^2 = .10$)	0.41 ($\eta_p^2 = .00$)
		低群	3.60 (0.60) n = 27	3.54 (0.42) n = 37			
愛他主義	感受性	高群	3.52 (0.45) n = 23	3.58 (0.40) n = 38	1.52 ($\eta_p^2 = .01$)	12.25 ** ($\eta_p^2 = .09$)	0.37 ($\eta_p^2 = .00$)
		低群	3.15 (0.62) n = 27	3.32 (0.52) n = 37			

** $p < .01$, *** $p < .001$

神経症傾向と感受性の交互作用はいずれも有意ではなく、市民美德では、神経症傾向の主効果が1%水準で有意（高群 $M = 2.90 < 低群 M = 3.25$, $F(1,121) = 11.25$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .08$ ），感受性の主効果が1%水準で有意であった（低群 $M = 2.96 < 高群 M = 3.25$, $F(1, 121) = 8.96$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .06$ ）。礼儀正しさでは、感受性の主効果が0.1%水準で有意であった（低群 $M = 3.56 < 高群 M = 3.90$, $F(1, 121) = 14.12$, $p < .001$, $\eta_p^2 = .10$ ）。愛他主義では、感受性の主効果が0.1%水準で有意であった（低群 $M = 3.24 < 高群 M = 3.56$, $F(1, 121) = 12.25$, $p < .001$, $\eta_p^2 = .09$ ）。

次の Table 3-9 では、変容性と神経症傾向を独立変数とした結果を示す。

Table 3-9

組織市民行動における分散分析の主効果と交互作用（神経症傾向×変容性）

		神経症傾向×変容性				
		平均値 (SD)		F 値		
		神経症傾向		主効果		交互作用
		高群	低群	神経症傾向	変容性	神経症傾向 × 変容性
市民美德	変容性 高群	3.18 (0.65) n = 21	3.25 (0.52) n = 44	9.47 ** ($\eta_p^2 = .07$)	6.02 * ($\eta_p^2 = .04$)	5.63 * ($\eta_p^2 = .04$)
	低群	2.69 (0.60) n = 29	3.24 (0.43) n = 30			
礼儀正しさ	変容性 高群	3.86 (0.39) n = 21	3.80 (0.45) n = 44	0.12 ($\eta_p^2 = .00$)	4.95 * ($\eta_p^2 = .04$)	0.07 ($\eta_p^2 = .00$)
	低群	3.63 (0.58) n = 29	3.62 (0.53) n = 30			
愛他主義	変容性 高群	3.59 (0.49) n = 21	3.58 (0.49) n = 44	0.35 ($\eta_p^2 = .00$)	19.37 *** ($\eta_p^2 = .14$)	0.52 ($\eta_p^2 = .00$)
	低群	3.13 (0.55) n = 29	3.24 (0.39) n = 30			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

市民美德において、変容性と神経症傾向では交互作用が5%水準で有意、神経症傾向の主効果が1%水準で有意（高群 $M = 2.89$, < 低群 $M = 3.25$, $F(1, 120) = 9.47$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .07$ ）、変容性の主効果が5%水準で有意であった（低群 $M = 2.97$, < 高群 $M = 3.23$, $F(1, 120) = 6.02$, $p < .05$, $\eta_p^2 = .04$ ）。単純主効果を検定したところ、変容性低群で神経症傾向の単純主効果が有意（高群 $M = 2.69$ < 低群 $M = 3.24$, $F(1, 120) = 15.12$, $p < .001$, $\eta_p^2 = .11$ ）、神経症傾向高群で変容性の単純主効果が有意であった（低群 $M = 2.69$ < 高群 $M = 3.18$, $F(1, 120) = 9.80$, $p < .01$, $\eta_p^2 = .08$ ）（Figure 3-4）。

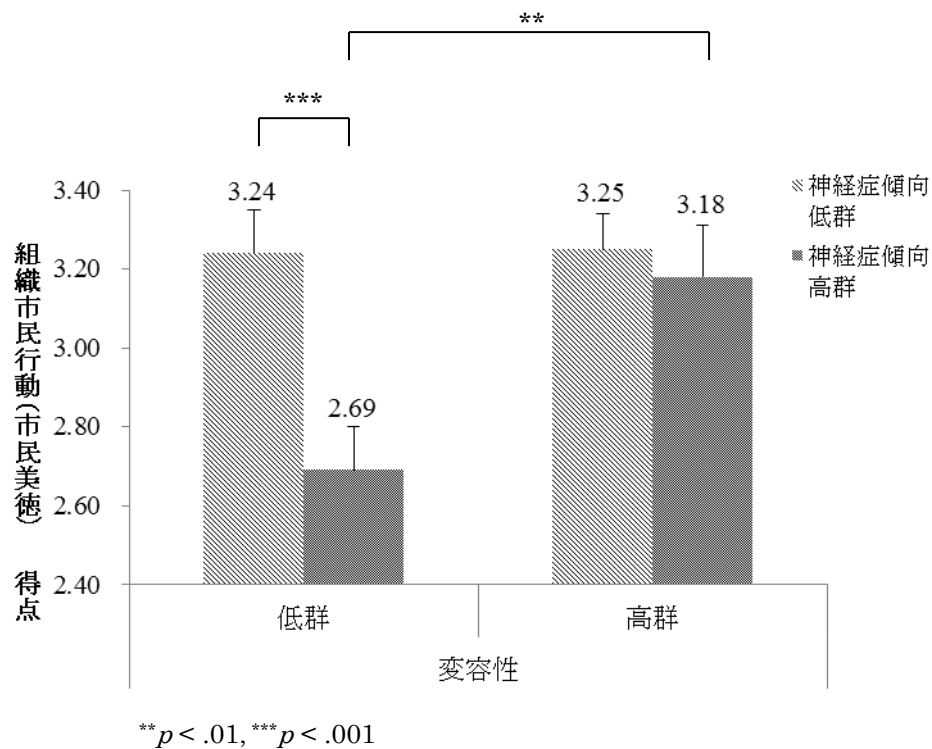


Figure 3-4. 組織市民行動（市民美德）における単純主効果の検定（神経症傾向×変容性）。エラーバーは標準偏差。

また、礼儀正しさにおいて、変容性の主効果が5%水準で有意であった（低群 $M = 3.62 <$ 高群 $M = 3.82$, $F(1, 120) = 4.95, p < .05, \eta_p^2 = .04$ ）。愛他主義において、変容性の主効果が0.1%水準で有意であった（低群 $M = 3.19 <$ 高群 $M = 3.58$, $F(1, 120) = 19.37, p < .001, \eta_p^2 = .14$ ）。

結果から、神経症傾向が高い場合であっても変容性が高いと、市民美德は高いことが確認された。しかし感受性では、神経症傾向と感受性の交互作用はい

ずれも有意ではなかった。よって、仮説4は支持された。また、下位尺度ごとに結果は異なったものの、神経症傾向が高くともセルフ・モニタリングが高い場合、職務満足感および組織市民行動が高いことが確認された。以上から、仮説1,2は支持された。

3-4. 考察

3章では、セルフ・モニタリングの個人差によって説明されると考えられる行動の手掛かりに用いる情報の差異に注目し、セルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムについて検討した。さらに、セルフ・モニタリングの下位尺度ごとに、調整機能を検討した。

3-4-1. セルフ・モニタリングの調整効果

Barrick et al. (2005) では、情緒安定性が本来及ぼすはずのポジティブな影響をセルフ・モニタリングが抑制していた。さらに本調査では、高モニターは神経症傾向が高くとも、職務内容や給与に関わる職務満足感や、組織市民行動の一つである市民美德に及ぼすネガティブな影響が少ないことが示された。つまり、高モニターはその影響がポジティブか、ネガティブかに拘わらず、内面的

な特徴が結果に及ぼす影響を抑制していた。この結果は、高モニターにおいては自身の内面の情報の参照程度が少ない可能性を示唆するものであると考えられる。すなわち、セルフ・モニタリングの個人差により行動の手掛かりに用いる情報に差異が存在するとする Figure 3-1 太線部分の予測は支持されたと考えられる。

セルフ・モニタリングを下位尺度ごとに検討すると、職務満足感は感受性と、組織市民行動は変容性と神経症傾向との交互作用が有意であり、それぞれの指標に有効なセルフ・モニタリングの下位尺度は異なる可能性が示唆された。感受性は外的情報を参照する程度と直接的に関連すると考えられる。感受性の高い就労者では職務満足感が客観的な情報から判断され、神経症傾向が職務に及ぼすネガティブな影響が少なかったと考えられる。つまり外的情報に目を向けることによって、神経症傾向の影響が顕在化されなかった可能性があるだろう。一方の組織市民行動は、他者から観察可能な行動レベルの指標である。こうした指標には、個人がどのように振る舞いたいかという動機が関わると考えられる。そのため、自身の表出行動を周囲に望まれる方向に統制する程度を表す変容性の影響が強かったと考えられよう。感受性、変容性ごとに調整機能が異なり、感受性は認知レベルの指標、変容性は行動レベルの指標に強く作用したことは、2章で得られた知見を改めて支持する結果である。

また結果から、職務満足感と組織市民行動の下位尺度によってもセルフ・モニタリングの効果に差異がみられた。たとえば、職務満足感への感受性と神経

症傾向の交互作用は職務内容と給与に関わる満足感で有意であったが、職場環境と人間関係に関わる満足感では有意でなかった。こうした違いが見られた理由として、測定している条件の性質の違いが考えられる。まず、感受性と神経症傾向の交互作用がみられた職務内容と給与について考えたい。これらの条件は予め職務記述書などによって規定されており、就労者はその条件を受容した上で就労を決めている。また、これらの条件は制度的なものであるため、就労決定後の変動が少ないと考えられ、参照する外的情報として安定しているといえる。しかし一方で職場環境と人間関係は、それを事前に予想して就労を決めることが難しい上に、職務内容と給与に比べると条件が変動する可能性も高い。感受性の高い就労者は状況から受ける影響が大きいいため、その条件が客観的に満足できるものでないと判断した場合には、満足感を得られない可能性がある。職務内容と給与のように状況的な影響を受けにくく、安定した条件においては、就労者自身がその条件に納得した上で就労を選択した場合、その条件を情報として参照した際の満足感も高い水準で保たれる可能性が高い。そのため、感受性が高いことで神経症傾向がこれらの満足感に及ぼすネガティブな影響が効果的に軽減された可能性が考えられよう。また組織市民行動への変容性と神経症傾向の交互作用は、市民美德において有意であった。「たとえ求められていなくても、新任者が適応できるよう援助する」などの項目に代表される愛他主義や、「何か重要な行動を起こす前に上司に知らせる」などの項目に代表される礼儀正しさは、任意性の強い行動である一方で、変容性と神経症傾向の交互作用

用がみられた市民美德は、「企業にかかわるミーティングには積極的に参加する」などの項目に代表され、職務の遂行と直接的に関わる行動である。こうした行動が行われない場合、自身の信頼が低下したり、職場に悪影響を与える可能性が考えられる。そのため、変容性が特に強く作用した可能性があるだろう。

3-4-2. 3章の含意

3章からは (a) セルフ・モニタリングの個人差は行動手掛かり情報の差異を予測し、その差異は、性格をはじめとした個人の内面の情報が結果にもたらす影響を調整するように機能する可能性があること、(b) セルフ・モニタリングの調整機能は行動手掛かり情報の差異によるものであることから、調整する影響がポジティブであっても、ネガティブであっても果たす機能は変わらないと考えられること、(c) 調整機能においても規定変数としての機能同様、感受性は主に認知的な指標、変容性は主に行動的な指標に強く影響を及ぼすこと、以上の3点が示唆された。また、高モニターでは外的な情報を行動の手掛かりにする傾向が強いため、内面的なポジティブな情報、ネガティブな情報の影響がともに少なかったと考えられることから、本研究 Figure 3-1 のモデルのアウトラインは確認された。本研究のモデルは、セルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムを説明する際に有用であると考えられる。高モニターは行動の手掛かりとする情報が外側であるため、外側の情報を認知する感受性のプロセスに入り、

認知した情報に応じて状況に応じた行動が表出すると考えられる。一方で低モニターは行動手掛かり情報が内側にあるため、内側の情報を認知するプロセスを経て、神経症傾向をはじめ、性格をはじめとした内的な情報がそのまま行動に反映されていると考えられる。本章では、これまで明らかにされていなかったセルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムをセルフ・モニタリングの機能の全体像の中に位置づけ、さらにセルフ・モニタリングの下位尺度ごとに調整機能が異なることを示した。

以上の2,3章では質問紙調査による量的なデータに基づき、セルフ・モニタリングの機能にかかわるモデルを検証した。続く4章では、質的なデータを使用し、本研究で作成されたモデルが実際の就労場面でどのように解釈されるかを検討したい。

第IV章

高モニター, 低モニターの就労場面での行動差

4. 第IV章の目的

2,3章ではセルフ・モニタリングの直接的, 調整的な効果に注目をし, セルフ・モニタリングの心理的メカニズムや機能について明らかにした。では, 本研究で作成されたモデルから, 実際の就労場面における高モニター, 低モニターの行動はどう解釈できるだろうか。

4章では, 特にセルフ・モニタリングが高いことが望ましいと考えられてきた職業の一つである美容師を対象とした観察調査を通じて, 本研究で作成されたモデルの妥当性を質的に検証するとともに, 実際の就労場面における高モニター, 低モニターの行動が, 本研究のモデル内でどのように解釈されるかを検討する。

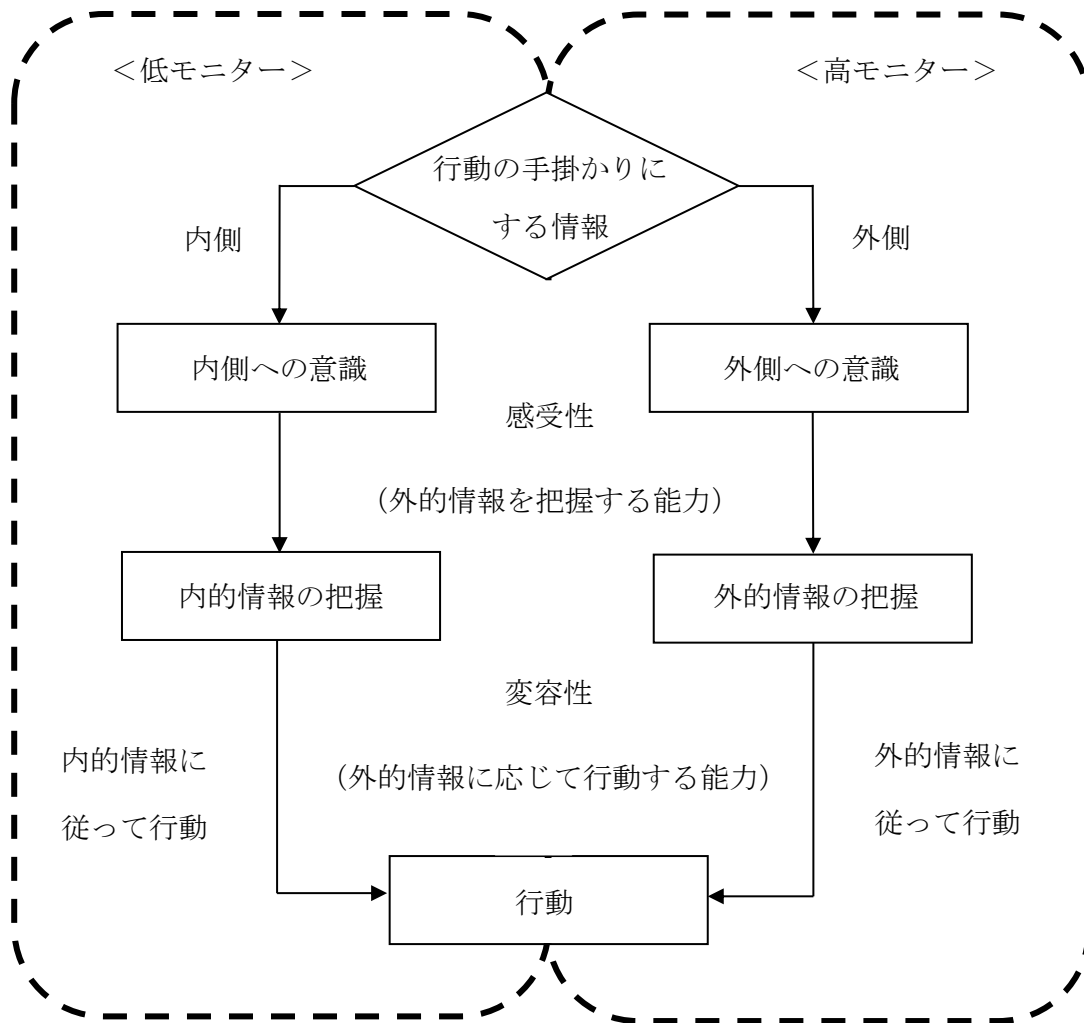


Figure 4-1. 本章で注目する箇所

4-1. 問題と目的

本研究で作成したセルフ・モニタリングの心理的メカニズムを説明するモデルのアウトラインに基づき、2章ではセルフ・モニタリング2要因の直接的な機能、3章ではセルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムについて検討した。しかし、前章までの知見は質問紙調査による量的なデータから検討されたものであるため、本研究のモデルから現実の就労場面で観察される事象がどのように解釈されるか、また、セルフ・モニタリングの個人差が就労者にどのような振る舞いの差違をもたらすかは説明できない。大野（2011, 第14章）は、人格的テーマを扱う際、量的調査による共通特性の一般性の探求に焦点を絞るだけでなく、その共通特性が日常生活の中でどのように現れるか、その結果が日常のレベルでも妥当なものかを検討することが重要であることを指摘し、量的・質的研究双方を補完的に折衷することの必要性を示している。これまでセルフ・モニタリング研究は量的研究を中心に知見が蓄積されてきたが、セルフ・モニタリングという共通特性が就労者の行動をどのように説明するか、就労者のどのような振る舞いの違いに結び付いているかを明らかにすることは、就労者に対するセルフ・モニタリングの機能と効果を解明する上で有用であると考えられる。そこで4章では、就労現場での高モニター、低モニターの行動を観察調査によって質的に検討する。

4-1-1. 調査対象者の選定

研究に先立ち、観察調査を行う対象を選定する必要がある。就労にかかわるセルフ・モニタリングの機能と効果について明らかにするという目的を鑑みれば、観察調査についてもセルフ・モニタリングの重要性が高いとされてきた職業に従事する就労者を対象とすることが適当であると考えられる。就労にかかわるセルフ・モニタリング研究を概観した序論1-5では、セルフ・モニタリングの効果は (a) キャリア・サクセスと関連する指標との関連性、(b) サービス関連領域のパフォーマンスとの関連性において特に注目されてきたと述べた(序論1-5参照のこと)。セルフ・モニタリングの効果が認められてきたということは、これらの条件においては、セルフ・モニタリングによって説明されるなにかしらの行動差が、量的研究で抽出されるような結果に結びついているのだと考えられる。上記の条件のうち、キャリア・サクセスとセルフ・モニタリングの関連性を短期的な観察調査から検討することは困難であると考えられたため、本章ではサービス業に従事する就労者を対象に観察調査を行うこととした。

4-1-2. セルフ・モニタリングとサービス就労

近年、日本のサービス産業は改めて注目を集めている。2020年の五輪開催地決定の際に、国際オリンピック委員会総会の最終プレゼンテーションで用いられた“おもてなし”の言葉が全世界から注目を集め、日本がそのサービスの質の高さやホスピタリティ精神を世界水準としてアピールしたことは記憶に新しい。毎日新聞（2013）によれば、日本経済再生の大きな契機として期待されている2020年の五輪招致において、宿泊、観光、外食などのサービス産業には7,600億円超の大きな経済効果が見込まれているという。サービス産業を中心とした各業界では21万人の雇用が創出されることも見込まれており（みずほ, 2013）、今後様々な成長戦略が推進されることが予想される。

こうした風潮の中、サービス提供者の教育や育成は重要な戦略の一つとしてますます注目されていくと考えられる。それは、サービスが原則として人から人へと提供される中で価値が創造されるものであり、さらに、その価値はサービスを受ける顧客の主観や、その場の状況に大きく依存するためである（内藤, 2009）。文部科学省（2014）では、高水準のサービスを行うための知識と専門性を有し、生産性の向上やイノベーションの創出に貢献する資人材を育成することを目標とした“サービス・イノベーション人材育成推進プログラム”を推進す

るなど、サービス就労者を育成するための取り組みは、現在、国を挙げて支持されている。

本研究では就労者におけるセルフ・モニタリングの機能と効果について検討しているが、セルフ・モニタリングはとりわけ、サービス産業に従事する就労者においてパフォーマンスを予測する個人差として注目されてきた。なぜなら、その場にふさわしい行動や表情で顧客に対応することは、サービス就労者に求められる能力のひとつであると考えられるためである（小口, 1995）。実証的研究からも、この予測を支持する結果が得られている。たとえば山口・小口（2000）では航空業のキャビンアテンダント、グランドホステスへの就職を目標としていた専門学校の女子学生 156 名を対象にセルフ・モニタリングと実際の採用の関連性を検討し、セルフ・モニタリングの高い個人はキャビンアテンダント、グランドホステスに採用されやすいことを示唆した。百貨店に勤務する 22 名を対象とした大嶋・小口（2013）は、セルフ・モニタリングと主要 5 因子性格のひとつである誠実性に注目をし、2 つの特性を同時にあわせもった人物は、中核的リーダーシップや、対人コミットメントが高いことを明らかにしている。

総務省統計局（2012）の最新の国勢調査によれば、我が国で宿泊業や外食業などに代表されるサービス産業の従事者（職業分類 大分類 E —サービス職業従事者）は労働力人口全体の 11.5%であり、その割合は平成 7 年より一貫して増加傾向にある（総務省統計局, 2012）。さらにサービス産業の経済的発展の可能性

から、その労働力人口は今後ますます増加していくことが予測される。そうであるとなれば、サービス組織では相手や状況に応じたふるまいをとることのできる高モニターの需要も高まり、従業員のセルフ・モニタリングを高めるような取り組みにも関心をもたれると考えられる。以上のことから、日本のサービス就労者に注目をしてセルフ・モニタリングの個人差を検討することには意義があると考えられる。

4-1-3. 本調査におけるサービス産業の定義と調査対象者

サービス産業の分類は研究者により諸説あるため（南方・酒井, 2006）, 研究に先立ち、本調査で指すサービス就労の範囲について定義しておきたい。セルフ・モニタリングがサービス就労者において望ましい特徴とされる所以が、高モニターがその場にふさわしい行動や表情で顧客に対応する傾向が強いためであることを鑑みると（小口, 1995）, セルフ・モニタリングの重要性が高い条件は、対人サービスが中心的業務となる接客業であると考えられるだろう。総務省統計局（2010）の職業分類では“大分類E —サービス職業従事者”に該当する職業が狭義の“サービス産業”と分類される。この大分類に含まれる職業は、“個人の家における家事サービス、介護・身の回り用務・調理・接客・娯楽など個人に対するサービス及び他に分類されないサービスの仕事（総務省統計局, 2010,

p.59) ”である。この区分に含まれる職種には、人と人との直接的なかかわり合い自体に商品としての価値が発生すると考えられるため、セルフ・モニタリングで説明される能力が直接的に求められるだろう。そこで本調査では総務省統計局（2010）の職業分類では“大分類E—サービス職業従事者”に該当する職業を“サービス職種”，それらに該当する職業に従事する就労者を“サービス就労者”と定義する。

この区分の中で、本調査では中分類 29，小分類 106 に該当する美容師を調査対象とする（総務省統計局, 2010）。美容師を対象とするのは、セルフ・モニタリングが特に必要とされる職種の一つと考えられるためである。美容師の訓練生 39 名に顧客対応経験についてのインタビューと質問紙調査を行い、感情表出の操作やセルフ・モニタリングをはじめとしたパーソナリティと職務満足感、パフォーマンス、心理的幸福との関連性を検討した Parkinson（1991）は、美容師の職務において社会的パフォーマンスは欠くことのできないものであり、顧客とのコミュニケーションの中で顧客の要望を聞き、好みに関する情報を引き出しつづける必要があると述べている。こうした特徴から、美容師はフライトアテンダントやスーパーマーケットのキャッシャーなどと比較してより高い柔軟性が求められ、顧客対応も個別的な職務である（Parkinson, 1991）。そのため、セルフ・モニタリングで説明されるような顧客や状況に応じた臨機応変な対応が強く要求される職業の一つであると考えられ、また、美容師を観察対象とし

た場合には、セルフ・モニタリングで説明される行動が観察される機会も多いと考えられる。そこで本章では美容師を対象に観察調査を行い、セルフ・モニタリングの個人差からサービス行動の特徴がどのように説明されるかについて検討をしていく。

4-1-4. 低モニターはサービス就労に適さないか？

また本章では、これまで量的調査において注目されることが少なかった“低モニター”に特に注目したい。サービス関連領域におけるセルフ・モニタリング研究の関心の中心は高モニターのサービス適性の高さについてであり、セルフ・モニタリングが低いサービス就労者についての記述がなされることはほとんどなかった（e.g., 小口, 1995; 大嶋・小口, 2013; 山口・小口, 2000）。先行研究においてセルフ・モニタリングはパーソナリティ、つまり、個人のある一定の持続的を持つ性格的特徴として説明されている（e.g., Day et al., 2002）。長期的な視点では外部からの働きかけによりこれを向上させられる可能性は否定できないとしても、パーソナリティとして捉えられる個人の態度や能力の育成には、一定の時間や労力が必要になると考えられる。そうであるとすれば、特に今後サービス産業のますますの発展が見込まれる日本においては、高モニターがサービス就労に及ぼすメリットに注目するばかりではなく、低モニターがどのよう

な場合にサービス就労で活躍できるかを検討することも重要であろう。観察調査の大きなメリットの一つは、そうした量的調査では捉えることが難しい個別事例を詳細に検討することが可能になることであると考えられる。そこで本調査ではサービス就労で高業績をあげる低モニターを観察の中心として高モニターとの行動を比較観察するとともに、低モニターがサービス就労で活躍する条件の検討を試み、本研究のモデルの中でそうした人々の行動がどのように解釈されるかを検討したい。

4-1-5. 本章の目的

本調査では、サービス業種の中でもセルフ・モニタリングの重要性が高いと考えられる美容師を対象に参与観察調査を行い、セルフ・モニタリングの個人差によってサービス提供場面での行動の特徴がどのように説明されるかについて検討することを第一の目的とする。またその中で、サービス業績をあげる低モニターの特徴を質的に検討し、低モニターがサービス就労で活躍する条件について検討していく。

4-2. 方法

参与観察調査の方法

参与観察を行ったフィールドは、関東圏に6つの美容院を展開する美容院Cである。美容院Cの6店舗では、火曜日を除く9時—18時（一部店舗では平日のみ10—19時）に営業をしている。観察調査に先立ち、2011年11月に美容院Cに勤務する美容師およびスタッフ31名に質問紙調査を行った。その後美容院Cの6店舗中4店舗に勤務する22名の美容師を対象に観察調査を行う許可を得、2名の観察者が観察日ごとに入れ替わり、各日1名体制で各店舗の参与観察調査を行った。また観察期間中に、対象4店舗に勤務する美容師のみに追加の質問紙調査を実施した。観察期間は2012年11月—2013年2月の計15日間、観察合計時間は169時間であった。観察者はスタッフの出勤が始まる午前7時半を目安にフィールドに入り、営業後の終礼終了時まで店舗の受付業務、クローク業務を手伝いながら、スタッフの様子を観察した。データ入力には各店舗受付付近に設置したノートPCへの打ち込みを基本とし、状況に応じて店内を移動し、店内の様子をフィールドノートに記録した。また必要に応じて、業務中の美容師に対してインフォーマル・インタビューを実施した。フィールドノートおよびノートPCに記録した内容は、フィールドを出た後数時間以内に整理をし、フィールドデータとして保管した。

事前の質問紙調査の内容

セルフ・モニタリング Lennox & Wolfe (1984) を岩淵他 (1982) と Buss (1980, 大淵訳 1991) が翻訳したものを小口 (1995) が一部改訳した 13 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

主要 5 因子性格 Gosling, Rentfrow, & Swann (2003) の Ten Item Personality Inventory (TIP-J) を、小塩・阿部・カトローニ (2012) が邦訳した 10 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

個人要因 氏名、年齢、性別、職種、勤務店舗、勤続年数、勤舗年数、仕事の主観的楽しさを尋ねた。

上記の変数の他に、“誠実性”，“職務満足感”，“組織市民行動”，“オープナー”，“変革型リーダーシップ”についての回答を求めた。

調査期間中に追加で回収した変数

上司からの評価 “対象者が感受性と変容性で説明される能力をどれほど有していると感じるか”，“顧客評価”，“上司からの評価（対象者が店長以上の役職の場合、部下からの評価）”，“期待値の高さ”，“施術の丁寧さ”，“時間の正確さ”，

“総合技術力”を、それぞれ5件法で尋ねた。回答は、店長以下の役職の対象者の回答については各店舗の店長、店長の回答に関しては美容院Cの社長に対して回答を求めた。さらに対象者の“美容師としての強み”、“今後に期待している箇所”、“店舗内で対象者がどのような存在かについて”を自由記述で回答を求めた。

外的指標 “個人の技術売上”、“指名客数”、“購買客数”、“顧客の再来率”、“客単価”、“店舗ごとのスタイリスト平均売上”を回収した。2011、2012年度の年度ごとのデータおよび2011年10月ひと月のデータを得た。

上記の変数の他に、本人回答の質問紙を配布し、“解釈レベル”、“達成動機”、“顧客との心的距離”、“顧客との親しさ”、“店舗でどの程度顧客と親しくするよう指示されているか”、“明確な夢目標の程度”、“目標達成にかかると感じる時間”、“美容師を目指したきっかけ”、“美容師に向いていると感じる部分”について回答を求めた。

4-3. 質問紙の分析結果

4-3-1. 内的属性と業績との関連性の検討

本調査では、調査が行われた 2012 年度一年間の平均技術売上額を業績指標として用いた。質問紙調査を行った 32 名のうち、本部スタッフ 1 名を除く 31 名の業績ならびに内的属性のデータを技術売上順に列挙した結果を Table 4-1 に示す。調査にあたって、本人および上司からセルフ・モニタリングに関して回答を求めたが、上司評価のセルフ・モニタリング得点に関してはすべての上司が 4 あるいは 5 を中心に回答をしており、回答の妥当性が担保できないと考えられたことから、本調査においては本人評価のセルフ・モニタリング得点を使用することとした。セルフ・モニタリングの因子分析の結果から最終的に 2 項目を除外した 1 因子構造が妥当だと判断し、得点平均値を“セルフ・モニタリング ($\alpha = .81$)”得点として使用した。さらに主要 5 因子性格を測定する TIP-J 尺度では、“神経症傾向”および“開放性”は信頼性が十分でなかったことから使用を見合わせ、“誠実性”、“協調性”、“外向性”の対応項目平均値を下位尺度得点として使用した。

Table 4-1

調査対象者の業績および内的属性

No.	店舗	観察対象店舗	年齢	性別	職種	技術売上	顧客単価	指名客数	セルフ・モニタリング	上司評価の感受性	上司評価の変容性	誠実性	外向性	協調性	総合技術力	勤続年数(カ月)	勤舗年数(カ月)
1	A	○	37	男性	店長	1980000	10935	181	3.64	5	5	3.50	3.50	3.00	5.00	211	75
2	B	○	27	女性	店長	1370000	9021	132	3.73	5	5	2.00	4.50	4.00	4.00	103	91
3	A	○	25	男性	スタイリスト	1210000	9425	120	2.45	4	5	3.00	4.50	4.00	4.00	56	34
4	B	○	36	男性	マネージャー	1210000	9046	128	4.27			2.50	2.50	3.00		235	132
5	A	○	44	男性	マネージャー	1080000	11661	90	3.82			4.00	3.50	4.00		300	1
6	C	○	46	男性	マネージャー	1160000	9442	122	3.82			3.50	2.00	5.00		323	71
7	A	○	30	女性	スタイリスト	1060000	9753	98	3.55	4	5	2.50	1.50	3.50	3.00	31	22
8	C	○	35	女性	店長	1050000	9399	107	2.55	5	4	1.00	3.00	2.50	4.50	186	91
9	B	○	26	女性	スタイリスト	880000	8383	75	4.18	4	4	3.00	3.50	4.00	3.50	67	36
10	A	○	25	女性	スタイリスト	780000	8727	74	3.55	4	3	2.00	2.00	3.00	3.00	82	1
11	D	○	25	女性	スタイリスト	530000	5884	60	3.18	5	4	2.00	3.50	3.50	4.00	56	19
12	C	○		女性	スタイリスト	520000	7825	65	2.45	5	5				5.00		
13	B	○	24	女性	スタイリスト	460000	7231	20	4.18	4	4	4.00	3.50	3.00	2.50	44	2
14	A	○	24	女性	スタイリスト	400000	8691	28	2.45	5	4	2.50	3.50	3.50	2.00	56	13
15	C	○	23	女性	スタイリスト	370000	6983	30	3.09	4	5	2.50	2.00	4.00	3.50	43	10
16	D	○	30	女性	マネージャー・店長	330000	5337	47	4.09	5	5	1.00	2.00	4.50	3.50	44	20
17	D	○	22	女性	スタイリスト	280000	4656	24	2.64	5	3	3.00	2.50	3.50	3.50	32	11
18	C	○	22	男性	スタイリスト	220000	5496	12	3.45	4	4	4.00	3.00	4.50	3.50	31	
19	B	○	23	男性	スタイリスト	160000	5678	4	4.09	5	4	4.50	5.00	4.00	2.50	31	
20	A	○	19	女性	アシスタント	130000			2.82	4	4	1.50	4.50	4.50			
21	A	○	20	女性	アシスタント	120000			3.64	4	3	1.50	2.00	2.00		82	1
22	C	○	21	女性	アシスタント	120000			3.09	4	4	2.00	4.00	3.50		6	1
23	B	○	21	女性	アシスタント	110000			3.73	4	4	2.00	3.50	3.50		6	5
24	E		30	男性	店長				3.00			3.00	2.00	4.50		128	44
25	E		26	男性	スタイリスト				3.82			2.50	4.50	5.00		78	26
26	E		27	女性	スタイリスト				3.82			4.50	4.00	4.50		86	74
27	E		23	女性	スタイリスト				2.91			1.00	4.00	3.00		31	5
28	F		24	女性	スタイリスト				3.64			4.00	4.50	3.00		20	
29	F		23	男性	スタイリスト				3.64			1.00	4.50	5.00			
30	F		22	女性	スタイリスト				3.27			1.50	3.00	3.50		32	
31	F		24	男性	スタイリスト				3.27			1.00	3.00	4.50		31	

変数間の関連性を検討したところ、年齢 ($\rho = .72, p < .001$)、勤続年数 ($\rho = .61, p < .001$)、総合技術力 ($\rho = .38, p < .10$) で技術売上との順位相関係数が有意であったが、内的属性においては技術売上との関連性がみられなかった ($\rho = -.05 - .15$)。

高モニターと低モニターの就労中の行動差を検討することを目的とするためには、同じ店舗に勤務する美容師を観察の中心とし、その中での高モニターと低モニターの行動を比較観察することが望ましいと考えられた。さらに顧客の対応数によっても就労中に観察される美容師の行動が異なるため、業績が同程度の美容師を比較することが望ましいと考えられた。そこで美容院 C の中でも高い業績をあげる高モニター、低モニターが存在する A 店で、No.1, 3, 5 を対象に観察調査を行うこととした。なお、以降の文章では No.1 を H1、No. 3 を L1、No. 5 を H2 と表記することとする。本調査で高モニターとして注目する H1 (美容院 C 平均得点 : 3.41 点, H1 得点 : 3.64 点) は A 店の店長、H2 (美容院 C 平均得点 : 3.41 点, H2 得点 : 3.82 点) は A 店のマネージャーである。低モニターとして注目する L1 は美容院 C 内の店長、マネージャーを除いたスタイリストの中で最も売り上げの高い、いわゆる“若手 No.1 スタイリスト”であるが、セルフ・モニタリングは美容院 C 内で最も低い人物である (美容院 C 平均得点 : 3.41 点, L1 得点 : 2.45 点)。本調査ではこの 3 名を中心に、A 店の焦点観察を行うこととした。

4-4. 観察調査からの発見

4-4-1. セルフ・モニタリングから説明されるサービス提供場面での行動の差異

セルフ・モニタリングの個人差によって美容師のサービスの態度にどのような違いがもたらされるかを検討するために、A店で最も高モニターであるH2(美容院C平均得点:3.41点,H2得点:3.82点)と、次点のH1(美容院C平均得点:3.41点,H1得点:3.64点)と、最も低モニターであるL1の接客中の行動を比較した。はじめに示すのは、高モニターH1,H2が顧客に対してカウンセリングを行う場面である。

<エピソード1: H1(高モニター,セルフ・モニタリング得点:3.64点) カウンセリング場面>

顧客情報:40代男性,ショートヘア

H1 “だいが長さ伸びましたけど、大変ですかね...? (顧客:うーん。ちょっと...) (H1, 顧客の目と手の先を追う。) 失礼します。(H1, 顧客の前髪を持ち上げる。) これくらい...ですかね。 (指先を動かしながら顧客の顔色を見る) 短すぎなくていい?ちょっと気になる? (H1, 顧客の顔色を見る) うーん...ここが上がると、すごくスッキリした感じにはしていただけるかな...。こっちからこう... (前髪持ち上げる) ちらせるかんじですかね?前回のブローの感じだと、スタイルもやりやすくして頂けるかな、と思うんですけど... (顧客:はい。) じゃあ、そんな、かんじで。(笑顔) じゃあ最初にマッサージさせていただいて、そこからカットとトリートメントさせていただきますね。今日はこれからどちらか?”

<エピソード2: H2 (高モニター, セルフ・モニタリング得点: 3.82点) カウンセリング場面>

顧客情報: 60代女性, ショートヘア

H2 “色は合わせましょうか (カルテを書きながら)。いつものように...トリートメントは (H2, 顧客の顔を見る) , 一緒に... (顧客, 縦に2回頷く) しちゃって, いいですかね。 (顧客, また2回頷く) はい。”

Snyder (1986 齊藤訳 1998) によれば, 高モニターは自分の行動を決める手掛かりとなる周辺情報に敏感であり, 低モニターと比較すると長い時間, 周辺情報に目を向ける特徴がある。A店で高モニターであるH1とH2のカウンセリングにおいては, (a) 顧客の顔を見る (実線箇所) , (b) 顧客の反応を伺う発言や間を作り (波線箇所) , 反応を待ってから返答をするという2つの共通点を確認された。高モニター美容師は, 顧客の表情に常時目を配ることで自身の行動手掛かりとして参照し, 相手の反応によって自身の振る舞いを決定していることが伺える。

次に, 低モニターL1 (美容院C平均得点: 3.41点, L1得点: 2.45点) のサービス提供場面での行動を観察する。以下の<エピソード3,4>は, L1のカウンセリング中の様子である。

<エピソード3： L1（低モニター，セルフ・モニタリング得点：2.45点） カウンセリング場面>

顧客情報： 30代男性，ショートヘア

- L1 “前回と比べてどうですか？今，ここにボリューム感ありますよね...長さとかどうします？（顧客：ショートにしようかな...結構変わるかな？）正直，ショートになればなるほど，形変わります。1cmの差がでかいんです。もっと，こう襟の長さが...どうしても，ここがこうでちゃう。でも，短いともう少しでる長さがなくなるんですよ。今スタイリングでここ（左サイドを指す）がこういうかんじ（前に動かす）になってるんですけど，（顧客：ほんとだ）基本的には頭の方から，こうは入らないんですよ。放射線状に入るときでこう来てこっちが，こうきて，これだと左右で同じ幅になるんですよ。（顧客：あー。ほんとだー）そういう形があったとしても，長さがでてくると...。普段はスタイリングでも，ショートだとかうしないですよ。ぐーっ（ジェスチャーで自分の髪を後ろから前にもってきながら）ってなるんですよ。（顧客：あー，なるほど...。じゃあ，そんなかんじで...。）”

<エピソード4： L1（低モニター，セルフ・モニタリング得点 2.45点） カウンセリング場面>

顧客情報： 30代女性，ロングヘア

- L1 “明るくなってますね。（顧客：パツと見はいいんですけど...）なんとなく，こっち（トップ）とこっち（サイド）が一緒に...統一させたいかな。多分，ここが落ち着いちゃうと，ここと，ここで，一回使っている色で全部染めちゃうと，落ち着くんで。こっちは同じ色なんだけど，ちょっと明るい色で。アッシュとブラウンでめらせていただく。こっちはブラウンとアッシュで，染めてあげる。そんなにこっちが気にならない，そんな感じでやっていきます。（カルテを見る）...それとも，根元の色に合わせてやっていた方がいいですかね？××さんの肌白いんで，明るくす

るとより強調されます。この感じを変えたくない感じですよね？（顧客：そうですね、あんまり変えないかんじかなあ。）そうしたら、あんまり変えずにちょっとだけ明るくしましょう。”

L1の視点は鏡の先の顧客の頭部周辺に集中することが多く、高モニターのH1, 5のように常に顧客の顔色を伺い、その反応によって振る舞いを決定する姿は観察されなかった。さらに、顧客の反応を伺う発言（波線箇所）は確認されたものの、質問は提案を行うために必要な内容（エピソード3）や、提案内容の確認（エピソード4）が中心であり、全体を通じてはL1が会話をリードし、積極的な提案が行われている様子が確認された。

4-4-2. 他者に対する積極性に関連する外向性

L1の接客においては、＜エピソード3,4＞にみられるような積極的な提案が観察される。こうした“他者に対する積極性”を説明する代表的な性格特性に、“外向性”がある。外向性とは、外に向けて行動していく志向性の程度を予測する特性であり、販売業をはじめとした対人的な業務が発生する職種では職務上の成功を予測するとされる性格特性である（e.g., Vinchur, Schippmann, Switzer., & Roth, 1998）。L1の主要5因子性格の得点をみると、美容院Cの外向性の平均値が3.30点であるのに対し、L1の得点は4.50点と、A店で最も高得点であった。

3章で示したように、セルフ・モニタリングの先行研究からは、高モニターが周辺情報のモニタリングを行おうとする動機は、その人物の性格的特徴が本来その人物に及ぼすはずの行動や、それに伴うアウトプットに及ぼす影響を抑制

するほどに強く機能することが示されている。たとえば Barrick et al. (2005) は、セルフ・モニタリングは性格とアウトプットの調整変数として機能し、主要 5 因子性格が対人的パフォーマンスの評価に及ぼす影響を抑制することを明らかにした。また本研究 3 章では、主要 5 因子性格のひとつである神経症傾向が職務満足感や組織市民行動に及ぼすネガティブな影響をセルフ・モニタリングが抑制することを示した。Barrick et al. (2005) や 3 章の知見は、個人の基本的性格が高モニターよりも低モニターにおいて顕現化されやすいことを示唆するものである。同時に、セルフ・モニタリングが個人の成果を決定付ける上で基本的性格よりも影響力の強い要因であることを示唆するものである。つまり、外向性といった個人を特徴づける性格的特徴が、L1 においては低モニターであることが作用して、直接的に提案行動に反映されている可能性が高い。セルフ・モニタリングの低さが、外向性に説明される行動を妨害せずに表出させるように機能するとすれば、L1 は業績と結びつくような場面でも積極的な行動を行うことで、業績を向上させている可能性が考えられた。そこで以降では、美容院 C において業績に直接結びつくと考えられる場面に限定して、焦点観察を行った。

4-4-3. 別の場面でも観察されるセルフ・モニタリングの調整効果

焦点観察を行ったのが“次回予約提案場面”である。美容院 C では顧客の会計支払い時に、美容師が顧客に対して次回の来店日を積極的に提案し、次回予約を獲得することが推奨されている。その理由として、この企業では“提案型のサロンになる”という取り組みが推進されていること (No.24 へのインフォーマル・インタビューより)、さらに次回の予約を獲得することで組織には一定の

売上が見込まれる、顧客の来店サイクルが安定化するなどのメリットが生じることなどが挙げられる。また担当顧客への次回の施術が確約されることは、個人業績の向上にも直結する行為である。しかしこれは組織からは推奨される行為であると同時に、顧客からは次回の来店を強制されるように認識される危険性を孕んだ行為である。そのため予約提案行動をされた際の顧客の反応は、(a) 合意反応：美容師からの提案を1回で受諾する、あるいは顧客自ら次回予約を申し出る、(b) 否定反応：美容師の提案に対して悩む仕草、代替案、否定的な反応を示す、あるいは美容師からの提案を拒否する、以上の2パターンが観察された。顧客が(b) 否定反応を現した場合、美容師が顧客の反応を優先させた場合には提案が取り下げられる可能性が高いが、顧客の反応を行動の手掛かりとしない場合、提案は遂行される可能性が高いと考えられる。美容院Cの中で業績が高く、外向性が美容院C平均の3.30点以上であった人物のうち、低モニターのL1（外向性得点：4.50点、セルフ・モニタリング得点：2.45点）、高モニターのH1（外向性得点：3.50点、セルフ・モニタリング得点：3.64点）、H2（外向性得点：3.50点、セルフ・モニタリング得点：3.82点）に注目し、次回予約提案に対して顧客から(b) 否定反応を示された状況のみを焦点観察した結果をFigure 4-2に示す。

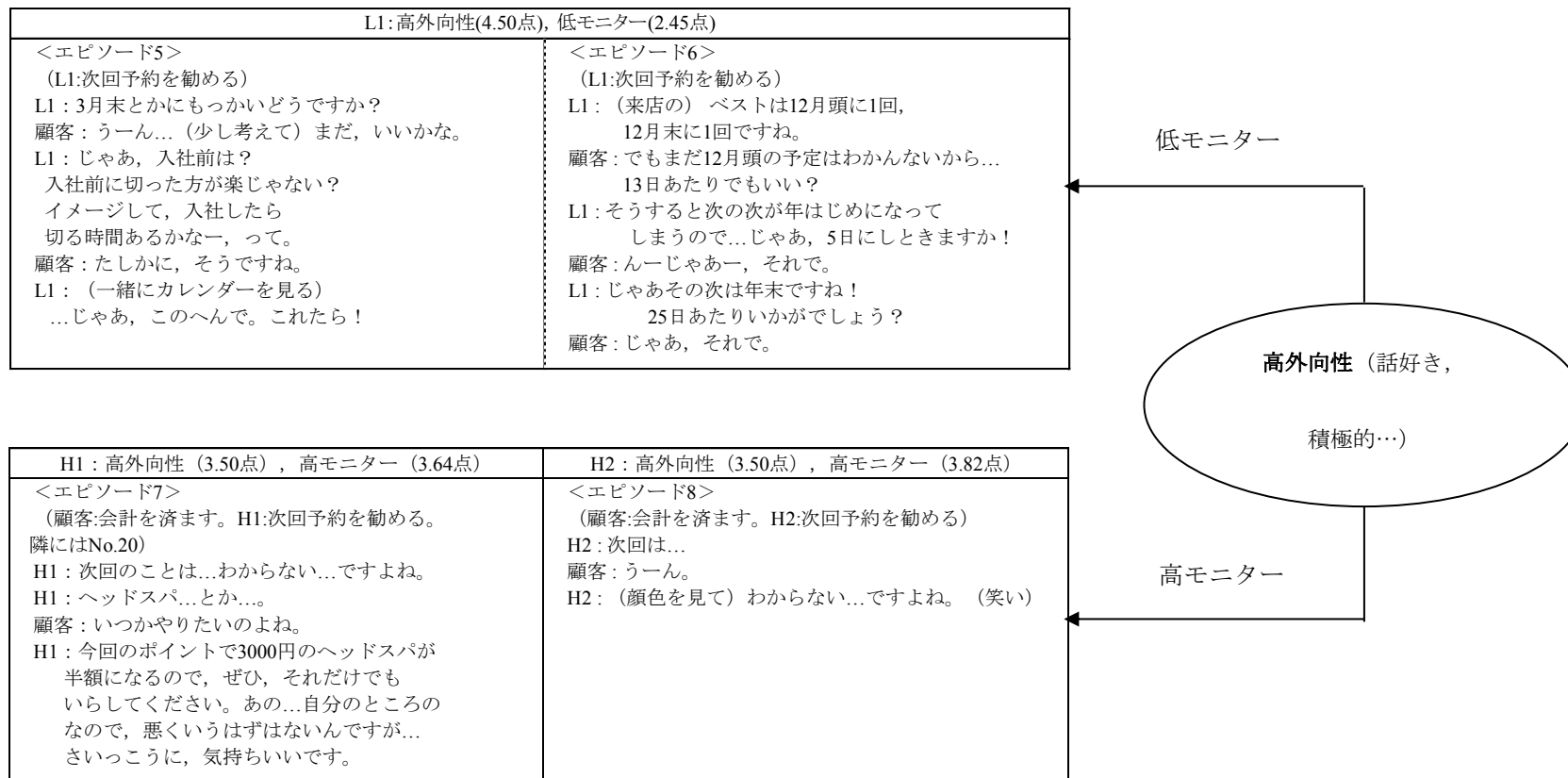


Figure 4-2. 顧客が美容師の提案に対して否定反応を示した場面での美容師の反応

＜エピソード 5, 6＞は高業績群，高外向性，低モニターの L1 のエピソードである。＜エピソード 5＞では，繰り返される積極的提案に対しても顧客が合意しなかったため結果的には予約獲得に失敗したが，L1 が顧客に対して具体的な来店希望時期を告げる形で提案が終了している。こうした積極的な提案スタイルは，一見すると成功が難しいと思われる場面での提案成功に結び付くことも多い。＜エピソード 6＞の顧客は具体的な代替案を L1 に示すが，L1 は当初の“月頭と月末に 1 回ずつ”という提案を貫くことで最終的には 2 回分の予約獲得に成功した。L1 のこうした積極的な提案スタイルは，積極性が予測される外向性の高さから推測できる行動であると考えられる。

しかし，L1 のような積極的な提案スタイルは，L1 同様に高外向性であっても，同時にセルフ・モニタリングが高い場合には観察されなかった。＜エピソード 7, 8＞は異なる 2 名の高モニターの次回予約提案場面であるが，両者ともに顧客が暗に難色を示すと，“（次回のことは）わからないですよ”と顧客から予測される返答を自ら口にする形で，提案を取り下げている。また＜エピソード 7＞の H1 はヘッドスパを担当するアシスタント No.20 とともに顧客対応をしていた。H1 は次回予約提案に失敗したあと No.20 の担当であるヘッドスパを顧客に紹介するが，最終的には具体的な来店希望時期は口にせずに提案を終えている。この H1 の反応は，目の前の顧客の否定的な反応，居合わせた部下の存在，組織から与えられた美容師としての役割すべてに配慮した上で選択された行動であったと考えられる。

4-4-4. セルフ・モニタリングにより生じる接客場面での役割葛藤

予約提案場面に対して、美容院 C における高モニターを中心にインフォーマル・インタビューを行った。その結果、顧客に否定反応を示された際の次回予約提案場面には、(a) 組織からの要請 (b) 顧客の反応 という拮抗した外的行動手掛かりが存在することがわかった (Table 4-2)。

Table 4-2

次回予約提案時の外的手掛かりと、否定反応時にそれぞれのサインに従った際の高モニターの行動方略

外的手掛かり	(a) 組織の要請	(b) 顧客の反応
期待される 行為	提案を遂行する	顧客の意思を尊重する
手掛かりに 従った際の行動	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客の非言語的サインからの回避 (e.g., 顧客から目をそらす) ・提案の強行 (e.g., 自分に打ち勝つ (No.10 へのインフォーマルインタビューより)) 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客を不愉快にしない振る舞いの選択 (e.g., 提案を打ちとめる, 提案自体を避ける)
行動に対する 解釈	<ul style="list-style-type: none"> ・(提案をしないことは) 私たちの怠慢 (No.10 へのインフォーマル・インタビューより) 	<ul style="list-style-type: none"> ・気分悪くなって, こなくなったら, しょうがない (No.9 へのインフォーマル・インタビューより)
手掛かりに従 った際の, 自らの 選択に対する 解釈	<ul style="list-style-type: none"> 来店サイクルを縮め, 顧客に美を提供 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客に不快感を与えない

<エピソード 7, 8>のように (b) 顧客の反応を手掛かりとして顧客の反応に則して顧客を不愉快にしない振る舞いが選択された場合, 顧客に押し付けは行

わずに済むため、顧客視点からは望ましい接客行動と捉えられる可能性は高い。しかし、顧客の次回来店の時期は未定となるため、(a) 組織に要請される提案行動の遂行としては失敗である。しかし<エピソード7>の H1 は顧客の反応を優先させながらも組織の要請や部下の反応を意識した発言をしていることから、高モニターにおいては行動の手掛かりとして選択されなかった外的手掛かりも感受まではしていることが伺える。就労者のセルフ・モニタリングと境界連結的立場、役割葛藤の関連性を検討した Mehra & Schenkel (2008) は、職階、勤続年数、性別の統制を行ってもセルフ・モニタリングは役割葛藤には正の相関があり、高モニターは低モニターと比較して、役割葛藤に遭遇する傾向にあることを明らかにした。高モニターにとっては外的手掛かりが行動の決定要素であるため、感受したそれぞれの外的手掛かりに応えようとする動機が存在すると考えられる。そうした動機が存在しながらすべての外的手掛かりに応じることが不可能な状況が、高モニターを役割葛藤状態に陥らせると推測される。また同時に、H1, H2 のように外向性とセルフ・モニタリングが同時に高い場合においては外向性で予測される行動よりも外的行動手掛かりに従うというセルフ・モニタリングの高さから予想される態度が優先され、L1 で観察されるような、外向性から予測される積極的な提案行動が行われなくなる可能性が示唆された。

4-4-5. 組織内の低モニターを援助する高モニター

では、低モニター美容師は、組織内では単独で高業績を生み出すことができるのであろうか。観察を通じて明らかになったことは、低モニターが活躍す

る組織においては、高モニターが低モニターのサポーターとしての重要な役割を果たしているということである。

以下はC店において観察された、C店店長 No.8（美容院Cセルフ・モニタリング平均得点：3.41点、No.8セルフ・モニタリング得点：2.55点、低モニター、以下、L2と表記）と、C店スタイリストのNo.18（美容院Cセルフ・モニタリング平均得点：3.41点、No.18セルフ・モニタリング得点：3.45点、高モニター、以下、H3と表記）の、顧客対応中のエピソードである。

<エピソード9：L2が大学生の顧客に対応中。隣ではH3が別の顧客に対応中>

L2の顧客、資格試験に合格した話をする。L2、合格と聞いて“へー、おめでとー。”と笑顔。顧客は身振りを付けながら話を進める。L2、相槌を打ちながら話を聞いていたが、“あ、ちょっと。”と言いながら別の顧客のところへ走っていった。顧客は喋りかけで話を止める。右隣の席で別の顧客のブローをしていたH3が“それ、何級なんですかー？”と会話を繋ぐ。顧客がH3の席を振り返り、また続きを喋り始めた。

H3はC店に常駐するスタイリストの中では、最もセルフ・モニタリング得点の高い人物である。調査中に実施したアンケートにおいて、C店店長であるL2に対して“H3は店舗内でどのような存在か”と尋ねたところ、以下のような回答が得られた。

(H3)は)場を盛り上げる存在,細かい所によく気づいてくれる,店を良くしようと,うわつつらだけでなく,本気のコミュニケーションをとることで店を私を後ハイを導いてくれる存在。

他店舗の店長に対するアンケートやインフォーマル・インタビュー結果からも,店舗内で発生する様々な社会的相互場面では,その店舗内でセルフ・モニタリング得点が高いスタッフが,他者同士の関係性の調整役として立ち回っていることがわかった。セルフ・モニタリング傾向の強いスタッフは,所属組織で観察される他者同士のやりとりに目を配る傾向にあり,他者同士のコミュニケーションの橋渡しをすることにより,他のメンバーがパフォーマンスを発揮できる組織づくりに貢献していると考えられる。

4-5. 考察

本調査では美容師を対象とした参与観察調査を通じて,セルフ・モニタリングの差異によってサービス提供場面における就労者の行動がどのように説明されるかについて検討した。また,高いサービス業績をあげる低モニターの特徴を検討した。

本調査では,セルフ・モニタリングの高さがサービス業績に結びつくとの予測のもとで観察調査を行ったが,質問紙調査の結果からは,セルフ・モニタリングとサービス業績の間には関連性がみられなかった。さらに対象者のプロフィールをみると,セルフ・モニタリングが重要と考えられてきた美容師の中には,L1のように高業績をあげる低モニターが存在することがわかった。さ

らにこれまでサービス適性が高いと考えられてきた高モニターは、サービス業績の観点からは弊害となりうる特徴を備えている可能性が示唆された。以降では、高モニター、低モニターごとに、本観察調査から示された知見を整理したい。

4-5-1. 高モニターであることによって生じるサービス提供場面での弊害

Snyder & Tanke (1976) によれば、高モニターは状況的な情報に基づいて自身の行動をモニターする傾向にある。彼らにとって外側な情報は自身の行動を決定づける重要な手掛かりであるため、外側の情報に対する動機づけが低モニターよりも強いと考えられる。〈エピソード 1, 2〉の高モニターの接客行動からは、(a) 顧客の顔を見る、(b) 顧客の反応を窺うような発言や間を作り、反応を待ってから返答をするという特徴が確認された。高モニターはその外的情報を行動手掛かりとする動機の強さ故に、サービス提供場面で絶えず相手の表情や反応に目を配り、その反応によって自身の振る舞いを調整していると考えられる。こうした行動方略に従えば必然的に目の前の相手を不愉快にしない行動が選択されるため、結果的に顧客志向性の高い行動が選択される可能性が高いだろう。またそうした外的情報に向けての動機づけの高さは顧客に対してだけでなく、職場の仲間に対しても同様に働くため、〈エピソード 7〉における H1 のような周囲に存在する部下に配慮した発言にも結び付き、上司や部下からの評価といった人的パフォーマンスの向上にも繋がると考えられる。こうした外的情報に対する動機づけの高さに起因する他者志向性の強さが、高モニターがサービス就労において望ましいとされてきた所以であろう。

しかし彼らのそうした特徴はときに、思わぬ方向に機能することもある。現場からの発見は、高モニターの行動の手掛かりとなる外的情報は、現実場面では必ずしも一つではないということである。特にサービス就労は人と人とのやりとりの中で価値が発生するという職業上の性質から、複数の拮抗した外的手掛かりが同時に出現するリスクが高い。高モニターであるとその外的手掛かり一つ一つに対して動機づけが働くために、“顧客の反応にかかわらず、提案行動を遂行する”といった一つの外的手掛かりや自分自身の目的にコミットした行動が遂行しにくくなる可能性が示唆されたのである。また Mehra & Schenkel (2008) は高モニターが役割葛藤に陥りやすいことを明らかにしたが、それは高モニターが外的情報を行動の手掛かりにすることによって抱えることになるリスクであるといえる。こうした (a) 社会的状況下での特定の目的の遂行しづらさ、(b) 役割葛藤のリスクの高さは、本観察調査から確認された高モニターの弊害である。本調査からはサービス提供場面という本来高モニターが効果を発揮するとされてきた社会的状況下における高モニターの弊害が示され、さらにその理由が現実場面に則した質的データから明らかになった。

4-5-2. 高業績をあげる低モニターの特徴

先行研究では、サービス就労者においては高モニターであることが望ましいとされ、特に美容師はセルフ・モニタリングが必要な職種の一つであると考えられた (Parkinson, 1991)。ところが、美容院 C の“若手 No.1 スタイリスト”である L1 は、セルフ・モニタリングが美容院 C 内で最も低かった。観察記録から注目すべき L1 の特徴は、外向性の高さ (4.50 点) であった。外向性は他者に対

する積極性を予測し、販売業をはじめとした対人的な職種では職務の成功に結びつく特性である（e.g., Vinchur et al., 1998）。L1 の外向性の高さから説明される特徴は、高業績に結びつく場面で積極的な提案行動として表出していた。

Figure 4-2 の〈エピソード 5, 6〉からは、L1 が高モニターH1, H2 のように外的手掛かりを受け取らないことで、自らの職務遂行に集中でき、高外向性の特徴を発揮することができた可能性が伺える。Barrick et al. (2005) や、本研究 3 章の知見では、主要 5 因子性格がアウトプットに与える影響の強度はセルフ・モニタリングによって調整されることを明らかにした。〈エピソード 7, 8〉で高モニターの H1, H2 は顧客の発した行動手掛かりを優先したために、自身の持つ性格的特徴が発揮されず、組織から推奨される予約獲得に失敗した。この結果はまさに Barrick et al. (2005) や本研究 3 章から説明される現象であり、現実場面におけるセルフ・モニタリング調整効果の外的妥当性を証明するものであった。さらに低モニターは外的手掛かりによって主要 5 因子性格の効果が阻害されることがないため、外向性のように職務上有利に機能する特徴を有していた場合には、高モニターよりもその特徴が直接的に行動に反映しやすいことがわかった。つまりセルフ・モニタリングの調整効果を別の観点から解釈すれば、低モニターを“状況に応じた行動をとらない人物”ではなく、“状況に影響されずに個人の持つ強みを発揮できる人物”と捉えることができる可能性が示唆された。

ただし〈エピソード 9〉で観察されたように、自身の信念や考えに基づき行動をする傾向が強い低モニターは、接客に関して周囲の高モニターからサポートやフォローを受ける傾向が強かった。サービス就労は他者とのやりとりによって価値が生まれることから、顧客との円滑なコミュニケーションを図ることが不可欠である。コミュニケーションの重要性が高い就労条件下で低モニターが

活躍するためには、自身の行動のみならず、チームメンバーの動向にまで目を配り、状況に応じてコミュニケーションが円滑に運ぶようにサポートをする、高モニターの果たす役割は大きいと考えられる。

4-5-3. 本調査の問題点と今後の課題

本調査の問題を2点挙げたい。1点目が、職種を選定の問題である。本調査では先行研究の知見から、セルフ・モニタリングの重要度が高いと考えられている美容師に注目して調査を行った。しかし質問紙調査の分析結果からは、美容師の業績においては勤続年数や技術力の影響が強く、セルフ・モニタリングをはじめとした内的特徴と業績との関連性はみられなかった。この結果は、美容師においては社会的相互作用よりも、技術に置かれる価値が高い職業である可能性を示すものである。販売業や他の種類の接客業では異なる結果が得られた可能性も考えられるため、今後は対象を広げ、他のサービス職種でも検討を行うことが必要であるだろう。2点目が、本調査が典型例に注目した研究であった点である。本調査ではセルフ・モニタリングの自己評価が組織内でも高低群に分布しており、観察記録からそれぞれ高モニター、低モニターの特徴が現れていたこと、さらに組織内でもトップクラスの業績をあげていたことからH1、L1、H2に特に注目をした。しかしながら、これらの若干名から示された知見をもって高モニターや低モニターのすべての特徴を説明することはできない。今後は勤続年数や性別といった条件の異なる対象に対しても本調査の知見と比較しながら観察調査を行い、本調査の結果の一般化可能性について検証していくことが必要である。

4-5-4. 4章の実践的含意

最後に、本研究のモデルに本章からの解釈を加えた実践的含意を3点挙げたい。1点目が、高モニターの相手や状況に応じた振る舞いは、サービス提供場面における顧客志向的な行動や対人的パフォーマンスには結びつくが、必ずしも業績のような外的指標には影響しない可能性である。セルフ・モニタリングは社会的状況下で顕在化する特徴であるため、特に人との関わり合いの中で価値が発生するサービス就労では望ましいとされてきた。しかし実際は手掛かりとなる相手や組織が多いことは拮抗したサインを受け取るリスクに結びつき、高モニターはそのいずれの手掛かりにも動機づけられる可能性があるため、実際には業績のような外的指標には直接的に結びつかない可能性が示唆された。2点目が、低モニターが社会的状況下でこそ高モニターよりも自分の長所を発揮できる可能性である。特に低モニターは状況に影響されにくく性格的特徴が行動として顕在化する傾向が強いため、外向性のように業績に結び付くような特徴を有していた場合、周囲に影響されずにその長所を行動に反映できる点が強みであることが示唆された。これは本研究のモデルでいえば、3章の調整効果で説明される現象である。顧客志向性や対人的パフォーマンスの観点からはセルフ・モニタリングで説明されるような臨機応変な振る舞いを行うスキルを向上させる取り組みも重要であるが、同時にセルフ・モニタリングの低い人々には、社会的状況下でこそ自身の強みを表出できる特徴があることを理解させ、また、彼らの教育者や本人にセルフ・モニタリング以外の長所を強く認識させ、それらを育成させる取り組みに力を入れることが、低モニターを教育する際の重要な方策になると考えられる。3点目が、入社時に実施される適性検査や自己分析の有効性は、その個人のセルフ・モニタリングの程度によって個人差が生じる

可能性である。高モニターである場合、社会的状況下に置かれた際にその場にいる相手や状況に行動を委ねる傾向が強いため、セルフ・モニタリング以外の特徴が職務上の行動を予測しない可能性が考えられる。しかし低モニターの場合には自身の内面に従って行動をする傾向が強いため、適性検査や自己分析が実際の就労上の行動を予測する程度は高モニターよりも強いと考えられるだろう。セルフ・モニタリングの項目は本研究で用いている 13 項目 (Lennox & Wolfe, 1984) をはじめ、項目数が比較的少ない尺度である。そのため企業で検査を実施する際にセルフ・モニタリングの尺度項目を同時に実施することでその適性検査の反映度合いを測定することが出来、よりその条件にふさわしい人物が選出できる可能性があるだろう。

以上のように、本章ではセルフ・モニタリングという共通特性がサービス就労上の行動にどのように結び付くかを質的に検討し、現実場面で観察されるセルフ・モニタリングの調整効果を捉えることが出来た。今後も質的・量的な観点からの検討を相互に行うことにより、セルフ・モニタリングにかかわる知見が現場において援用可能な形で蓄積されることが望まれる。

続く 5 章では本章の課題にもとづき再度量的調査に立ち返り、セルフ・モニタリングの能力がどのような条件の就労者に必要とされるかについて、検討を行いたい。

第V章

日本の就労者にセルフ・モニタリングが必要とされる条件

5. 第V章の目的

2—4章では、セルフ・モニタリングの心理的メカニズムおよび就労に影響を及ぼす機能について検討した。5章では、日本の就労者においてセルフ・モニタリングが必要とされる“条件”に注目をする。

5-1. 就労者におけるセルフ・モニタリングの得点差およびセルフ・モニタリングが求められる条件

5-1-1. 問題と目的

5章1節では、日本の就労者においてセルフ・モニタリング得点に差異がみられる条件を明らかにするとともに、就労者自身が仕事に従事する上でセルフ・モニタリングを必要な能力と考える程度には、業種、職種条件によって差異がみられるかを検討する。

セルフ・モニタリングの先行研究におけるサンプリングの問題

セルフ・モニタリングは社会的状況下での個人の特徴を予測するパーソナリティであり、産業・組織心理学の領域では組織内での個人の振る舞いを決定づける個人差の一つとして注目を集めてきた (e.g., Day et al., 2002; Day & Schleicher, 2006)。しかしながらMehra & Schenkel (2008) を始めとしたいくつ

かの研究では、産業・組織心理学の領域で行われてきたセルフ・モニタリング研究には、サンプルの選定に偏りがあった可能性を示唆している。たとえばセルフ・モニタリングが予測する臨機応変な行動や他者志向的な行動はコミュニケーション能力が求められる職業や、対人的パフォーマンスが中核的な業務となる職業において特に有効性が高いと考えられてきた。そのため、たとえばフランチャイズ店に勤務する販売員を対象とした研究 (e.g., Caldwell & O'Reilly, 1982) , 航空業のキャビンアテンダント, グランドホステスを対象とした研究 (山口・小口, 2000) , 保険外交員を対象とした研究 (Moser & Galais, 2007) など、国内外の研究ともに他者との接触機会が多い職業の従事者を中心にサンプルが選定される傾向があった。しかしながら、これらはいずれもセルフ・モニタリングが説明する特徴から鑑みて選定されたサンプルであり、セルフ・モニタリングの得点を広範囲の業種、職種の対象者から同時に回収した研究は少ない。また、そうした就労条件による就労者のセルフ・モニタリングの得点差について言及した研究は、筆者の調査した限り見当たらない。さらに、当事者として実際の職務にあたる就労者たちは、どのような業種、職種においてセルフ・モニタリングの必要性が高いと捉えているかについても明らかではない。就労者のセルフ・モニタリング得点の高い条件や、実際に職務にあたる当事者達にセルフ・モニタリングが必要だと考えられている業種、職種条件においては、セルフ・モニタリングで説明される能力が就労者に対して求められる傾向が特に強いと考えられる。そのため、広範囲の業種条件、職種条件のサンプルからデータを回収し、条件による得点の差異を客観的な数値データとして提示しておくことは、セルフ・モニタリング研究の基礎的知見として意義があるだろう。そこで本章では日本における広範囲の業種、職種に従事する就労者に対して調査を行い、セルフ・モニタリングを説明する感受性、変容性は就労者のどのよ

うな条件において得点差がみられるのか、さらに就労者からはどのような条件において必要性が高いと考えられているのかを検討することを目的とする。

5-1-2. 方法

調査対象者

全国の正社員の就労者 515 名（男性 422 名，女性 93 名）を対象にインターネット調査を行った。調査対象者の平均年齢は 44.20 歳（ $SD = 8.16$ 歳）であった。

調査の手続き

約 117 万人のモニターを保有するインターネットリサーチを専門とする A 社に委託をし、インターネット調査を行った。モニターは事前に A 社の登録規定に同意してモニターとしての会員登録をしており、回答を行うとモニターには A 社が規定する所定のポイントが付与されることになっている。A 社が所有するモニター会員うち、(a) 調査実施時点で日本の会社や組織に正社員として勤務していること、(b) 高度に専門性の強い職務にあたる就労者でなく（たとえば、医師、弁護士など）、一般企業に所属していることが想定される業種、職種であることを条件にスクリーニングをかけ、500 名からデータを回収するように依頼した。なお、本調査は就労者の安全態度を促進する要因について検討する調査と同時に実施したものであったため、回収希望数の 500 サンプルのうち 200

サンプルは現業系，つまりラインや作業現場での職務に従事する就労者から回答を回収するように依頼をした。スクリーニングの結果事前に提示した条件に合致した 515 名を対象に，A 社より回答画面の URL が送信され，指定されたウェブサイト上で質問項目に回答するように教示をした。調査画面では，回答する調査が“お仕事に関するアンケート”であることが回答者に告げられた。

調査期間

スクリーニング調査，本調査ともに 2014 年 9 月に実施，回収した。

分析に使用した尺度

セルフ・モニタリング Lennox & Wolfe (1984) を岩淵他 (1982) と Buss (1980, 大淵訳 1991) が翻訳したものを小口 (1995) が一部改訳した 13 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

セルフ・モニタリングの必要性にかかわる認知 Lennox & Wolfe (1984) の“感受性”，“変容性”それぞれで説明される能力に関して自身の業種，職種でどの程度必要であると感じているかを尋ねるため，「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり，読み取ったりする能力は，私の業種（職種）では必要である」「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり，読み取ったりする能力は，私の業種（職種）では必要である」との項目について，「1. 全くあてはまらない」から「5. 非

常にあてはまる」の5件法で業種、職種それぞれに対して計4項目で回答を求めた。

フェイス項目 勤続年数、現在の会社（組織）での在職期間、週あたりの勤務時間、業種、職種、雇用形態、採用コースを尋ねた。またインターネット会社から回答者の基本情報として、性別、年齢、都道府県、地域、職業にかかわるデータを得た。

本調査のデータは、2章“セルフ・モニタリング2要因の機能とプロセス”で使ったデータである。上記の変数の他に、“組織内政治の知覚”、“政治スキル”、“主要5因子性格”、“組織市民行動”、“安全行動意思”、“安全態度”、“安全リーダーシップ”についての回答を求めた。

5-1-3. 結果

セルフ・モニタリングの因子構造の検討

本調査は就労者のセルフ・モニタリング得点を条件によって比較することを目的としているが、比較を行うためにはセルフ・モニタリングの因子構造が同質の条件間で検討を行う必要がある。そこで本調査では、比較する条件ごとにLennox & Wolfe (1984)で想定される2因子構造を想定した多母集団同時分析を実施し、十分な適合度が得られた条件間で感受性、変容性得点の比較を行うこととした。

はじめに 515 名のデータを用い、セルフ・モニタリングを測定する 13 項目に対して Lennox & Wolfe (1984) で想定される因子構造を想定した確証的因子分析を行った。適合度は $RMR = .04$, $CFI = .93$, $RMSEA = .07$ と許容できる値が得られた。信頼性係数を算出したところ、「自分が何か適当でないことを言った時は、相手の目でわかる」などの 6 項目で構成される“感受性”では $\alpha = .85$ 、「愛想よくする方が得だと思っけていても、なかなかそれができない（逆転項目）」などの 7 項目で構成される“変容性”では $\alpha = .78$ と、両因子ともに十分な値が確認されたことから、両因子に含まれる項目の得点平均値を下位尺度得点とした。

回答者の業種および職種の分類

本調査においては、A社の設定している業種、職種のカテゴリーを使用して、回答者に対して選択式で業種、職種の回答を求めた。回収したデータのうち各カテゴリーに含まれる回答者数は、業種で $n = 1-57$ 、職種で $n = 1-119$ と大きくばらつきがみられたため、分析を行うために心理学を専攻する3名が類似したカテゴリーを集約し、業種を4カテゴリー、職種を4カテゴリーの枠組みに整理した。なお本調査では、(a) 単独では n の数が少なく、他の業種、職種と併合することが難しいと考えられた条件、(b) “その他”のカテゴリーに分類され、職務の特徴が把握できない条件、以上の2条件に当てはまる業種、職種に関しては分類から除外した。除外データは、業種では水産 ($n = 1$)、鉱業 ($n = 1$)、官庁・自治体 ($n = 1$)、その他団体 ($n = 6$)、その他 ($n = 9$) の計18名、職種では、調理 ($n = 1$)、経営管理/コンサルタント(会計/戦略など) ($n = 1$)、コン

サルタント（IT関係）（ $n=2$ ），大工（ $n=1$ ）の計5名であった。最終的に使用した業種の分類をTable 5-1，職種分類をTable 5-2に示す。

Table 5-1
本調査における業種の分類 (n = 497)

カテゴリ名	データ収集時カテゴリ名
インフラ (n = 73)	電気・ガス・水道 (n = 8) 鉄道 (n = 1) 道路輸送 (n = 5) 水上輸送 (n = 2) 倉庫 (n = 8) 郵便・運輸サービス (n = 2) 通信 (n = 5) SIer/NIer・システムコンサルファーム・ベンダー (n = 10) 情報サービス (n = 8) ソフトウェア (n = 24)
製造 (n = 201)	食品・飲料 (n = 11) 家具・装備品 (n = 3) 衣料・繊維 (n = 5) 木材・木製品 (n = 3) パルプ・紙 (n = 3) 化学・化学品・化粧品 (n = 12) 薬剤・医薬品 (n = 3) ゴム製品 (n = 5) プラスチック製品 (n = 3) 窯業・土石業 (n = 3) 鉄鋼・非鉄 (n = 9) 金属製品 (n = 11) 機械器具 (n = 14) 電気機器 (n = 28) 輸送用機器 (n = 15) 精密機器 (n = 13) 情報通信機器 (n = 3) その他製造 (n = 57)
サービス (n = 133)	衣服繊維卸 (n = 1) 食料飲料卸 (n = 1) 電気機器卸 (n = 1) その他機器卸 (n = 2) その他卸 (n = 16) 百貨店 (n = 2) スーパー・コンビニエンスストア (n = 1) 食品・飲料小売 (n = 3) 家電・電気器具小売 (n = 3) 医薬品・化粧品小売 (n = 3) その他小売 (n = 14) 飲食店 (n = 6) 旅行 (n = 1) 宿泊所・ホテル (n = 5) 娯楽 (n = 2) 老人福祉・介護 (n = 4) 教育 (n = 2) その他サービス (n = 32) 出版・印刷 (n = 7) 広告・調査 (n = 1) 銀行・信託 (n = 12) 証券・先物 (n = 2) その他金融 (n = 1) 保険 (n = 11)
建設不動産 (n = 90)	建設 (n = 85) 不動産 (n = 5)

Table 5-2

本調査における職種分類 (n = 510)

カテゴリ名	データ収集時カテゴリ名
営業 (n = 64)	営業 / 営業企画 (n = 64)
間接部門 (n = 277)	企画 (n = 3) 経営企画 / 事業企画 (n = 4) 財務 / 会計 / 経理 (n = 35) 法務 / 知的財産 (n = 6) 総務 (n = 29) 施設・設備管理 (n = 2) 倉庫管理 (n = 1) 警備 / 守衛 (n = 2) 清掃関連スタッフ (n = 1) ビル施設管理/メンテナンス (n = 1) 施工管理 (n = 27) 人事 / 労務 (n = 5) 購買 / 仕入 (n = 17) クリエイター / デザイナー (n = 7) 建築士 (n = 8) 設計 (n = 25) プランニング / 測量 / 積算 (n = 5) 一般事務 / 営業事務 (n = 28) 情報システム (n = 24) 研究 / 開発 (n = 47)
サービス部門 (n = 29)	売り場担当 (n = 8) ホール / フロアスタッフ (n = 4) ホテル / 宿泊サービス (n = 4) ドライバー / 配送スタッフ (n = 4) カスタマーサポート (n=9)
生産 / 製造 / 工事部門 (n = 140)	生産 / 製造 (n = 119) 工事 (n = 21)

本調査では、就労者の基本情報と業種、職種の情報に加えて、就労者自身の採用コースを尋ねた。採用コースとは、“労働者の職種、資格等に基づき複数のコースを設定し、コースごとに異なる配置・昇進、教育訓練等の雇用管理を行うシステム”として厚生労働省（2005）により提示されたコース別雇用管理制度の枠組みであり、総合職、一般職、準総合職、中間職、専門職、現業職の6つの採用コースで説明される（厚生労働省, 2005）。本研究においては厚生労働省（2005）によるコース別雇用管理制度の枠組みと各採用コースの定義を回答者に提示し、自身に当てはまる採用コースを選択式で回答するよう求めた。回答者に提示した厚生労働省（2005）の枠組み及び定義をTable 5-3に示す。なお、総合職、準総合職、中間職は同一条件として扱われることが多いこと、準総合職（ $n = 10$ ）、中間職（ $n = 38$ ）の回答者数が比較的少数であったことから、分析にあたってはこれらの条件をまとめて“総合職”とした。

Table 5-3
本調査における採用コースの分類（厚生労働省, 2005）

採用コース名	定義
総合職	基幹的業務又は企画立案、対外折衝等総合的な判断を要する業務に従事し、原則転居を伴う転勤がある。
一般職	主に定型的業務に従事し、原則転居を伴う転勤がない。
準総合職	総合職に準ずる業務に従事し、原則一定地域エリア内のみの転勤がある。
中間職	総合職に準ずる業務に従事するが、原則転居を伴う転勤はない。
専門職	特殊な分野の業務において専門的業務に従事する。
現業職	技能分野の業務に従事する。

セルフ・モニタリングと年齢，勤続年数，週あたりの勤務時間の関連性

セルフ・モニタリングと，就労者の年齢，勤続年数，週あたりの勤務時間との関連性を検討するために，相関係数を算出した（Table 5-4）。結果，勤続変数と感受性の中に有意な負の相関が確認された。

Table 5-4

セルフ・モニタリングと年齢，勤続年数，週あたりの勤務時間の関連性

項目	1	2	3	4	5
1 感受性	—				
2 変容性	.60 ***	—			
3 年齢	.01	.07	—		
4 勤続年数	-.11 *	-.07	.44 ***	—	
5 週あたりの勤務時間	-.04	-.06	.00	-.03	—

* $p < .05$, *** $p < .001$

性別，職条条件，採用コースによるセルフ・モニタリングの得点差

続いて，性別，採用コース条件，業種条件，職種条件によって就労者のセルフ・モニタリング得点に差異がみられるかを検討した。

はじめにセルフ・モニタリング得点の性差を確認した。男性，女性間でセルフ・モニタリング得点が比較可能かを検討するために，Lennox & Wolfe (1984)の因子構造で性別をグループ条件に設定した多母集団同時分析を実施した。配置不変性を確認したところ，適合度は $RMR = .06$, $CFI = .92$, $RMSEA = .05$ と許容できる値が確認された。続いて測定不変性を確認したところ， $RMR = .06$, CFI

= .93, RMSEA = .05 と許容できる値が確認された。男性, 女性間でセルフ・モニタリングの因子構造が同質であり, 因子負荷量が等価であることが確認されたことから, 男性, 女性間でセルフ・モニタリング得点は比較可能であると判断した。そこで性別を独立変数, 感受性, 変容性を従属変数とした *t* 検定を実施したところ, 感受性 ($t(513) = 1.13, n.s., d = 0.13$), 変容性 ($t(513) = 0.32, n.s., d = 0.04$) とともに性差は確認されなかった (Table 5-5)。

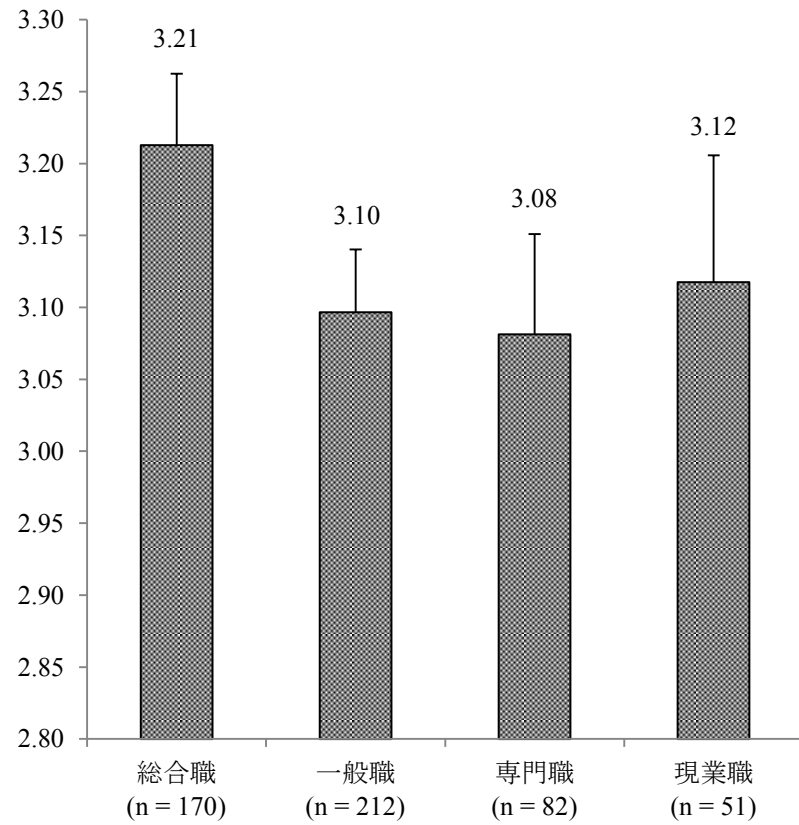
Table 5-5

セルフ・モニタリング得点の性差

		<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
感受性	男性	422	3.12	0.63
	女性	93	3.20	0.65
変容性	男性	422	3.03	0.57
	女性	93	3.05	0.55

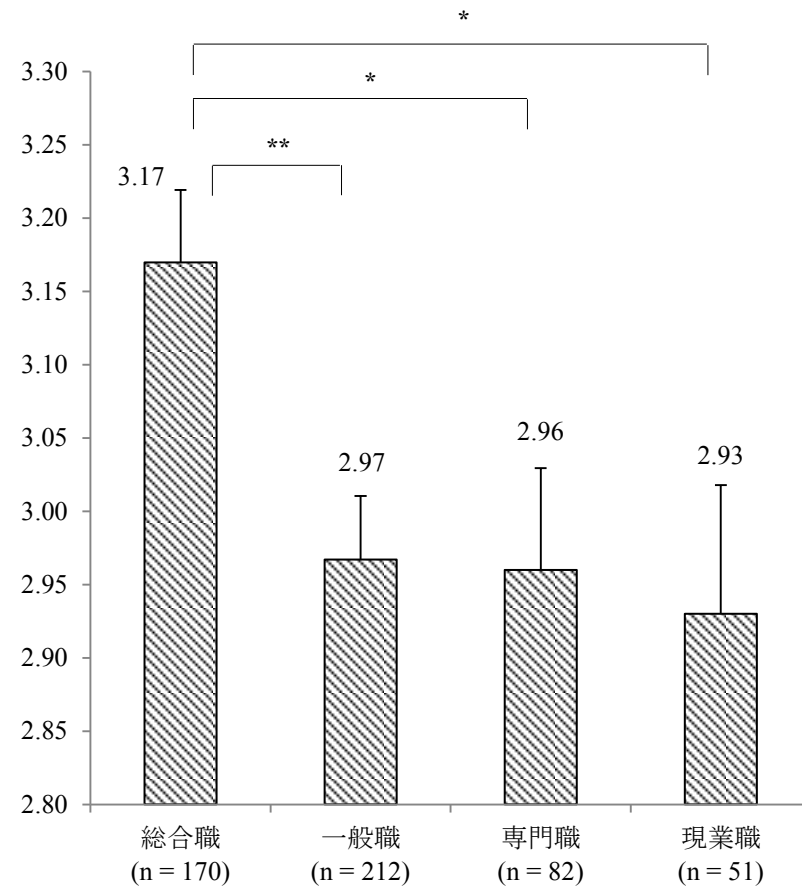
続いて採用コース条件によってセルフ・モニタリング得点に差異がみられるかを検討するために, Lennox & Wolfe (1984) の因子構造で採用コースをグループ条件に設定した多母集団同時分析を実施した。配置不変性を確認したところ, 適合度は RMR = .06, CFI = .91, RMSEA = .04 であった。次に測定不変性を確認したところ, 適合度は RMR = .08, CFI = .91, RMSEA = .04 であった。配置不変性, 測定不変性ともに許容できる値が確認されたことから, 採用コース条件間でセルフ・モニタリング得点は比較可能であると判断した。そこで採用コースを独立変数, 感受性, 変容性を従属変数とした分散分析を行った (Figure 5-1)。そ

の結果、感受性においては採用コースによる群間差はみられなかったが ($F(3, 511) = 1.31, n.s., \eta_p^2 = .01$) , 変容性においては有意な得点差が認められた ($F(3, 511) = 5.43, p < .01, \eta_p^2 = .03$)。Tukey の HSD 法による多重比較を行ったところ、総合職群 ($M = 3.17$) と一般職群 ($M = 2.97, p < .01, d = 0.36$) , 専門職群 ($M = 2.96, p < .05, d = 0.38$) , 現業職群 ($M = 2.93, p < .05, d = 0.41$) の間に有意な得点差がみられた。



* $p < .05$, ** $p < .01$

(a) 感受性



(b) 変容性

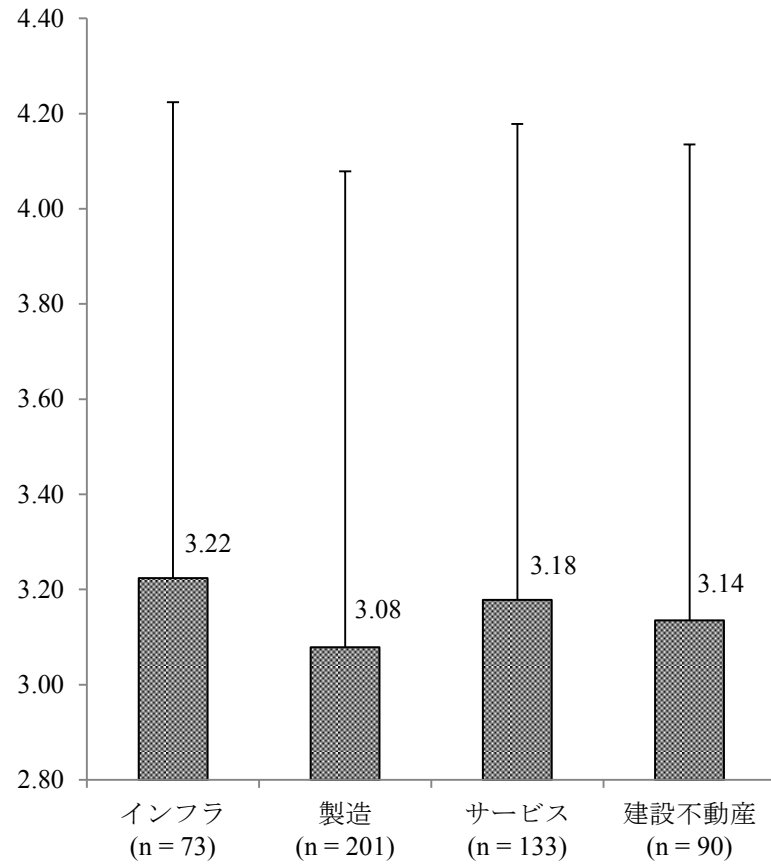
Figure 5-1. 採用コースによるセルフ・モニタリング得点の差異。エラーバーは標準誤差。

業種、職種によるセルフ・モニタリングの得点差

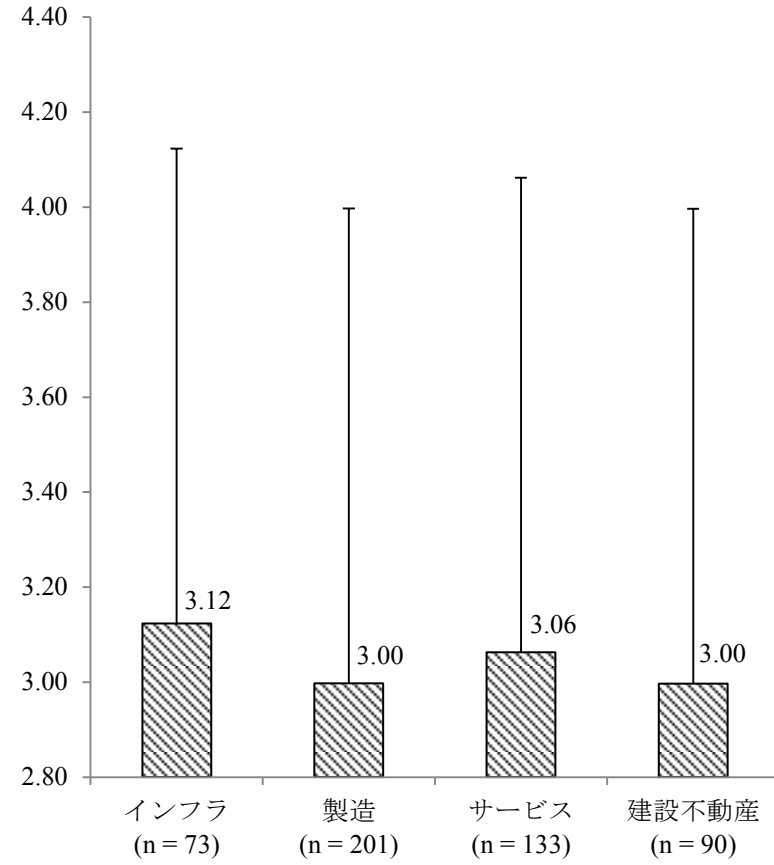
続いて業種、職種条件によってセルフ・モニタリング得点に差異がみられるかを検討するために、Lennox & Wolfe (1984) の因子構造で業種、職種をグループ条件に設定した多母集団同時分析を実施した。業種条件で配置不変性を確認したところ、適合度は $RMR = .07$, $CFI = .87$, $RMSEA = .05$ であった。また、測定不変性を確認したところ、適合度は $RMR = .09$, $CFI = .86$, $RMSEA = .05$ であった。配置不変性、測定不変性ともに許容できる値が確認されたことから、業種条件間でセルフ・モニタリング得点は比較可能であると判断した。職種条件で配置不変性を検討したところ、適合度は $RMR = .08$, $CFI = .88$, $RMSEA = .05$ であった。測定不変性を確認したところ、適合度は $RMR = .09$, $CFI = .88$, $RMSEA = .05$ であった。配置不変性、測定不変性ともに許容できる値が確認されたことから、職種条件間でセルフ・モニタリング得点は比較可能であると判断した。

業種、職種両条件の配置不変性、測定不変性が確認されたことから、業種条件、職種条件を独立変数、感受性、変容性を従属変数とした分散分析を行った。

業種条件では、感受性 ($F(3, 493) = 1.18, n.s., \eta_p^2 = .01$)、変容性 ($F(3, 493) = 1.12, n.s., \eta_p^2 = .01$) とも条件による有意な得点差はみられなかった (Figure 5-2)。職種条件では、感受性 ($F(3, 506) = 0.88, n.s., \eta_p^2 = .01$)、変容性 ($F(3, 506) = 1.68, n.s., \eta_p^2 = .01$) とも条件による有意な得点差はみられなかった (Figure 5-3)。

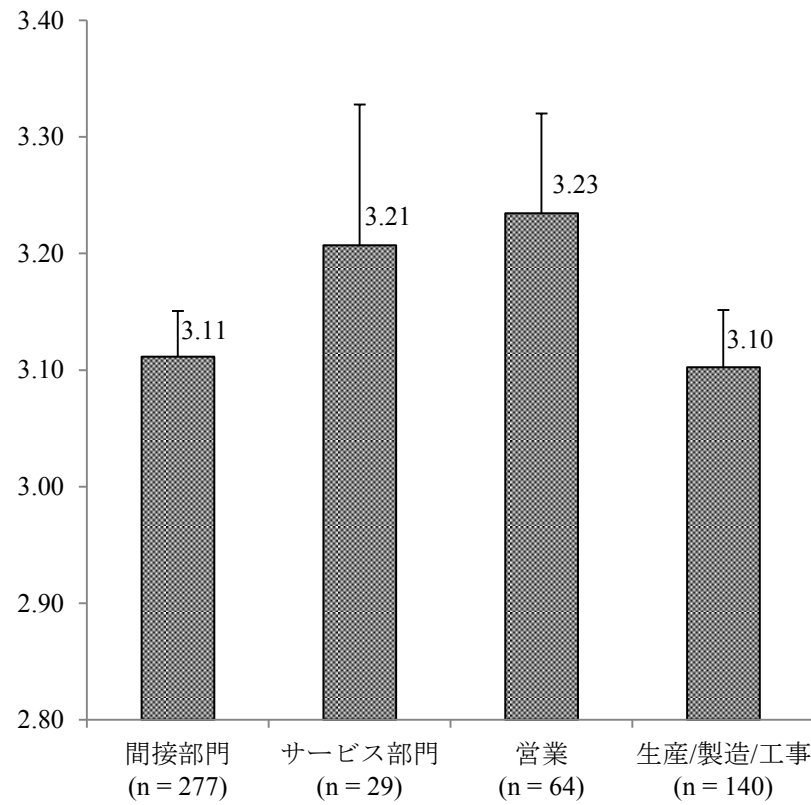


(a) 感受性

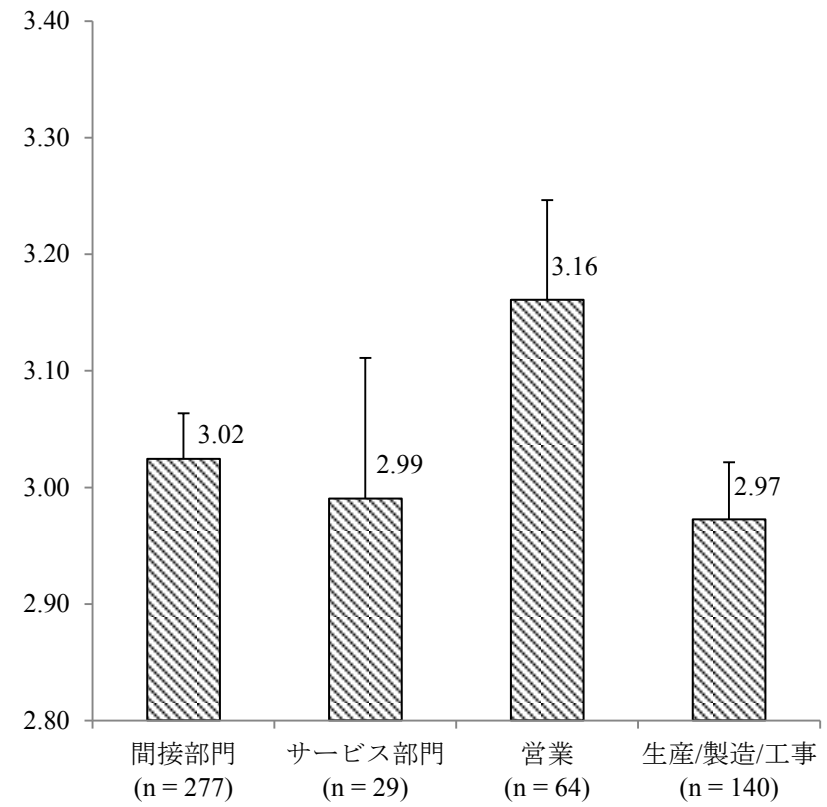


(b) 変容性

Figure 5-2. 業種による感受性, 変容性得点の差異。エラーバーは誤差変数。



(a) 感受性



(b) 変容性

Figure 5-3. 職種による感受性、変容性得点の差異。エラーバーは誤差変数。

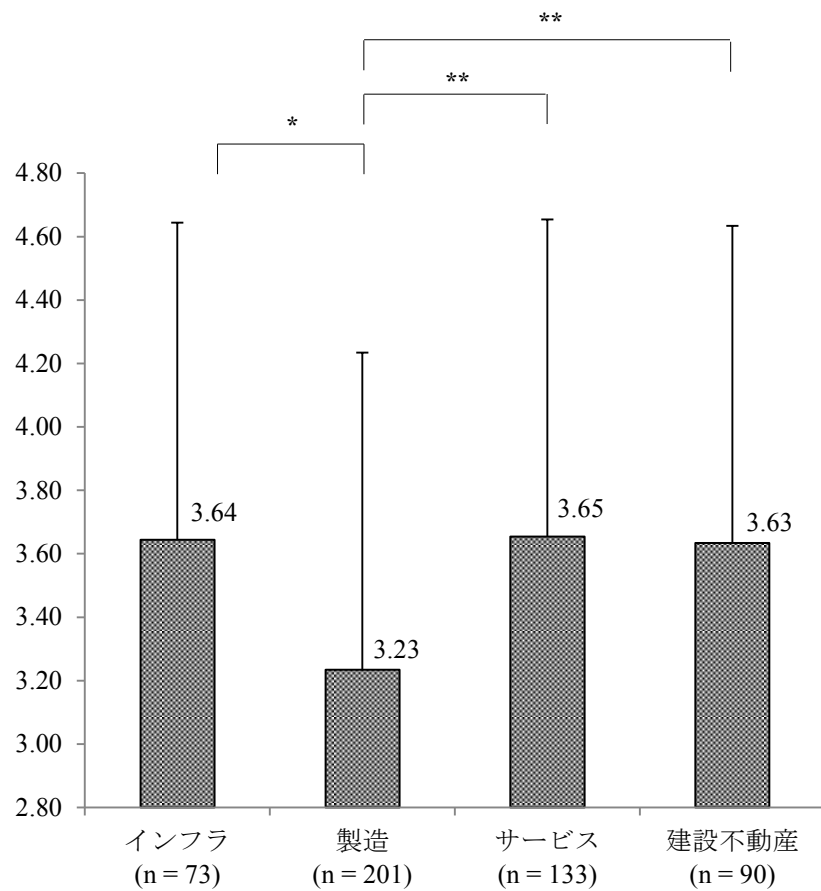
業種、職種によるセルフ・モニタリングの必要程度

業種、職種条件によって就労者が仕事上でセルフ・モニタリングを必要と感じる程度に差異がみられるかを検討するために、(a) 業種を独立変数とし、「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の業種では必要である」「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の業種では必要である」の2項目の回答得点をそれぞれ従属変数とした分散分析、(b) 職種を独立変数とし、「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の職種では必要である」「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の職種では必要である」の2項目の回答得点をそれぞれ従属変数とした分散分析を行った。

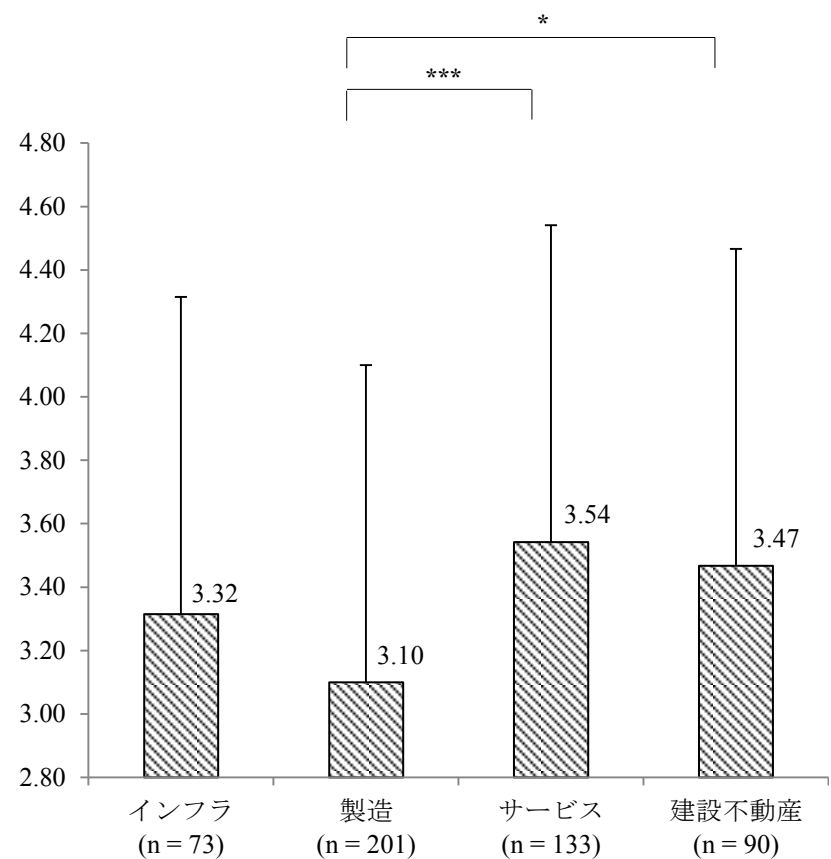
業種では、感受性を必要と感じる程度 ($F(3, 493) = 6.78, p < .001, \eta_p^2 = .04$)、変容性を必要と感じる程度 ($F(3, 493) = 6.91, p < .001, \eta_p^2 = .04$) とともに条件による有意な得点差がみられた (Figure 5-4)。Tukey の HSD 法による多重比較を行ったところ、感受性では製造業群 ($M = 3.23$) とインフラ業群 ($M = 3.64, p < .05, d = 0.41$)、サービス業群 ($M = 3.65, p < .01, d = 0.40$)、建設不動産業群 ($M = 3.63, p < .01, d = 0.42$)、変容性では製造業群 ($M = 3.10$) とサービス業群 ($M = 3.54, p < .001, d = 0.47$)、建設不動産業群 ($M = 3.47, p < .05, d = 0.42$) の間に有意な得点差がみられた。

職種では、感受性を必要と感じる程度 ($F(3, 506) = 3.16, p < .05, \eta_p^2 = .02$)、変容性を必要と感じる程度 ($F(3, 506) = 5.05, p < .01, \eta_p^2 = .03$) において条件による有意な得点差がみられた (Figure 5-5)。Tukey の HSD 法による多重比較を行ったところ、感受性では生産/製造/工事群 ($M = 3.34$) とサービス部門群 ($M = 3.90, p < .05, d = 0.55$)、変容性では生産/製造/工事群 ($M = 3.13$) とサービス部門群 (M

= 3.69, $p < .05$, $d = 0.63$) , 営業群 ($M = 3.56$, $p < .05$, $d = 0.47$) の間に有意な得点差がみられた。



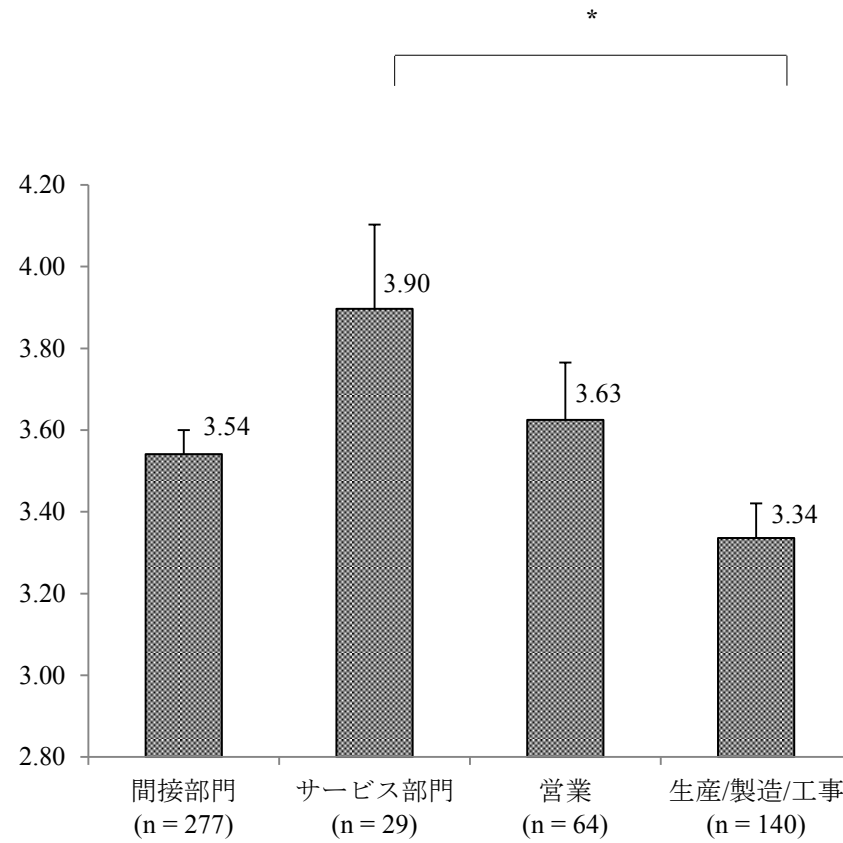
(a) 感受性



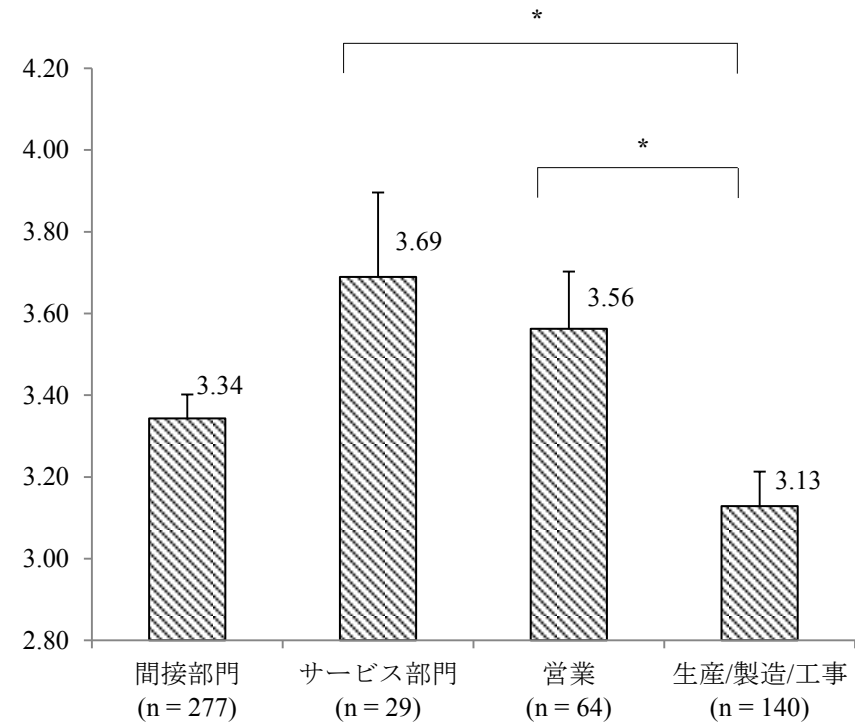
(b) 変容性

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Figure 5-4. 業種による感受性, 変容性の必要程度の差異。エラーバーは誤差変数。



(a) 感受性



(b) 変容性

* $p < .05$

Figure 5-5. 職種による感受性, 変容性の必要程度の差異。エラーバーは誤差変数。

5-1-4. 考察

5章1節では、就労者の従事する業種、職種をはじめとした条件に注目し、どのような条件において就労者のセルフ・モニタリング得点に差違がみられるかを検討した。また実際に職務に従事する就労者には、どのような業種、職種条件においてセルフ・モニタリングの必要性が高いと捉えられているかを検討した。

勤続年数とセルフ・モニタリングの関連性

セルフ・モニタリングと年齢、勤続年数、週あたりの勤務時間を検討した結果から、勤続年数と感受性には負の関連性が確認された。先行研究では勤続年数とセルフ・モニタリングの関連性については、一致した見解が得られていない。たとえばフランチャイズ店において販売員の職務上のパフォーマンスとセルフ・モニタリングの関連性を検討した Caldwell & O'Reilly (1982) では、勤続年数とセルフ・モニタリングの間には $r = .19$ ($p < .05$) の正の関連性が確認されたが、保険外交員を対象に調査を行った Moser & Galais (2007) では勤続年数とセルフ・モニタリングの間には負の相関が確認されている ($r = -.25, p < .01$)。本研究ではセルフ・モニタリングと勤続年数の間には負の相関が確認されたため、Moser & Galais (2007) と同様の結果であった。Day & Schleicher (2006) は、人間は年齢の増加に伴い、自身の地位を向上させようとする動機よりも、自身を合理化する動機づけが高まるため、自身の態度や信条に従って振る舞うようになる可能性があるとして述べている。企業に勤務する就労者においても役職や立場の向上に伴い自身の信念を持つことの重要性は高まる可能性が高く、同時に新人と比較して組織内で周囲の他者に自身を合わせる必要性は低下すると考え

られる。そのため、勤続年数の増加に伴いセルフ・モニタリングを行おうとする動機が低くなる可能性が考えられる。しかしながらこの関係性は組織内での立場が確立することに伴う印象操作の必要性の低下による結果である可能性があるため、平均勤続年数自体が長くない場合や、勤続年数が長くとも仕事の内容として印象操作が求められるような就労条件下の就労者においては同様の結果はみられない可能性がある。ここで先行研究をみてみると、勤続年数とセルフ・モニタリングに正の関連性がみられた Caldwell & O'Reilly (1982) の調査サンプルは平均年齢 30.5 歳、平均勤続年数 20.2 カ月の 93 名のフランチャイズ店に勤務する販売員である。平均勤続年数が 2 年未満と短いことから、このサンプルの中では勤続年数の高い就労者においても組織内での立場は確立しておらず、セルフ・モニタリングにかかわる動機が低くなかった可能性がある。また販売員という職業柄、セルフ・モニタリングで説明されるような臨機応変さが求められる就労条件下にあった可能性が考えられる。一方勤続年数とセルフ・モニタリングの負の関連性が確認された Moser & Galais (2007) のサンプルは平均年齢 43 歳、平均勤続年数 13.64 年の保険契約員 137 名であり、また本研究のサンプルは平均年齢は 44.28 歳、平均勤続年数 14.50 年の就労者 515 名であった。これらの調査対象の平均年齢や勤続年数を鑑みると、役職が高く組織内での立場の確立した対象者がサンプルに含まれていた可能性が考えられる。そのため Day et al. (2002) の予測のように、勤続年数の増加に伴い周囲に合わせる必要性や動機が低下し、勤続年数とセルフ・モニタリングに負の関連性がみられた可能性があるだろう。このように平均勤続年数や職務上の条件によって勤続年数とセルフ・モニタリングの関連性にかかわる結果は異なる可能性が考えられるため、今後はこの関連性に影響を及ぼす条件についても精緻に検討することが望まれる。

就労者の条件によるセルフ・モニタリングの得点差，および業種，職種によるセルフ・モニタリングが必要とされる程度の差異

就労者の条件によってセルフ・モニタリング得点に差異がみられるかを検討した結果，性別，業種，職種では条件間で有意な得点差はみられなかったが，採用コース条件では総合職で，一般職，専門職，現業職よりも有意に変容性の得点が高いことがわかった。Day & Schleicher (2006) によれば，セルフ・モニタリングは昇進，リーダーの資質を予測する特徴であり，対人的パフォーマンスや，キャリアの成功を予測する要因との関連性が強い。総合職は，企業の基幹となる業務を担い，昇進やリーダーの役割を担う可能性が高い採用コースである。そのため職務上で対人的パフォーマンスをあげることが求められ，セルフ・モニタリングで説明される能力が必要になるものと考えられる。一方，一般職は企業の基幹となる業務にはかかわらず，専門職や現業職では対人的パフォーマンスよりも専門的な技量が重視されるため，総合職と比較すると職務を行う上でセルフ・モニタリングで説明される能力の重要度は低いと考えられる。そのため総合職と比較して相対的に就労者の変容性の得点が低かった可能性があるだろう。

さらに本調査では，自身の業種，職種ではセルフ・モニタリングがどの程度必要だと感じるかを尋ね，条件によって就労者がセルフ・モニタリングを必要と感じる程度に差異がみられるかを検討した。

業種条件においては，感受性では製造業群よりもサービス業群，インフラ業群，建設不動産業群で得点が有意に高く，変容性では製造業群よりもサービス業群，建設不動産業群で得点が有意に高かった。まず接客業に代表されるサービス産業は，生産業，加工業とは職務の性質が異なり，職務上の手段として有

形財を用いたとしても、基本的には無形財を商品として生産し、社会に供給する点にその特徴があるとされる（清水, 1990）。こうした職務の性質から、サービス就労者は商品価値を生成するプロセスに常に直接的に関与し、その成果の重要な担い手となることが予測される。またサービスという無形価値自体が人間同士の相互関係の中で発生するという商品としての性質があるため、サービス業では相対的にセルフ・モニタリングで説明される能力の必要性が高い可能性が考えられる。また建設不動産業も売買や賃貸などで顧客との直接的なやりとりが発生すると考えられる業種であり、流動する金銭の額が大きいことから、仕事を成功させる上では顧客との関係性の構築が必要不可欠であると考えられる。そのため、セルフ・モニタリングから予測される対人スキルの高さが求められる業種の一つであると考えられるだろう。

また職種条件においては、感受性では生産/製造/工事群よりもサービス部門群において有意に得点が高く、変容性では生産/製造/工事群よりもサービス部門群、営業群の得点が有意に高かった。生産/製造/工事群は、ものを作成、加工したり、器具や設備の設置、修理、点検を行うことが中核的な業務であることから、職務を遂行する上で対人的なパフォーマンスの重要性は低いと考えられる。一方で、営業やサービスに従事する就労者は職務を遂行する上で直接的に人と関わることが求められる。他者とのやりとりの中で直接的な利益を生み出す職業においては、当事者達にもセルフ・モニタリングの重要性が高く捉えられたと考えられるだろう。先行研究においてもサービス就労を始めとした他者との接触機会が多い職務はセルフ・モニタリングが必要な就労条件と考えられてきたが、実際に営業従事者においては他者とのコミュニケーションが職務の中核的な業務とならない生産/製造/工事群と比較してサービス従事者や営業従事者はセルフ・モニタリングが自身の職務において必要な能力と考える傾向が強いことが

明らかになった。そのため、他者とのコミュニケーションが強く求められる職務条件の従事者を中心にセルフ・モニタリングの効果にかかわる知見を蓄積してきた先行研究におけるサンプル選定の妥当性は高かったと考えられる。

本調査の問題と今後の課題

最後に、本調査の問題点と今後の課題を4点挙げたい。1点目に、業種や職種条件の分類にかかわる問題が挙げられる。本調査では調査会社の業種や職種の分類に従ってデータを回収したが、たとえば営業/営業企画のように、予め特徴の異なる職務内容で分類が集約されている条件が存在した。また本調査ではそれぞれの条件の特徴を鑑み独自に業種、職種を統合したが、集約の方法についても今後はより客観的な方法を検討する必要があるだろう。2点目に、様々な業種、職種条件を回収したが、同質の因子構造で比較検討を行うために詳細な分析が行えなかった点が挙げられる。本調査の知見にもとづき、有意な結果がみられた条件においてはサンプル数を増やし、どのような条件でセルフ・モニタリングが求められるかについてより詳細な条件で検討を行うことが望まれる。3点目に、役職を検討に含めなかったことが挙げられる。セルフ・モニタリングはキャリアの成功とかかわりが強い特徴とされるため (Day & Schleicher, 2006)、組織内での立場や役職もセルフ・モニタリングの得点差をもたらす条件になった可能性があるが、本調査では役職についての回答を調査項目に含めていなかった。今後の調査ではキャリアにかかわる条件も含めて検討を行うことが望ましいだろう。4点目に、セルフ・モニタリングが必要と感じる程度に関わる結果の、信頼性の問題が挙げられる。本調査では検討の一つとして、就労者の業種、職種条件によって就労者が仕事上でセルフ・モニタリングを必要と考える程度に差異がみられるかを調査した。検討のために用いたのは Lennox & Wolfe (1984)

の感受性、変容性の定義を使用して独自に設定した「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の業種では必要である」、「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の業種では必要である」、「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の職種では必要である」、「他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力は、私の職種では必要である」の計4項目であった。同調査内で就労者には、自身のセルフ・モニタリングにかかわる13項目の質問への回答を求めていたことから、類似した質問項目の繰り返しは回答者を混乱させる可能性があると考えられたこと、業種、職種の2条件に関してそれぞれ複数の質問項目で回答を求めた場合、回答者の負担も大きいと考えられたことから、本調査では感受性、変容性がどうかをそれぞれ1項目で直接的に尋ねた。しかし、独自に作成した項目であるため質問項目の信頼性は確認されておらず、さらに一つの内容に関してシングルアイテムで回答を求めていたことから、今回得られた結果の回答の正確性は担保されているとは言い難い。今後の調査では項目数を増やし、信頼性が担保された方法で調査を行う必要があるだろう。

以上のような問題は考えられるが、日本の広範囲の業種、職種条件からデータを回収して実際のセルフ・モニタリングの得点を条件ごとに示し、セルフ・モニタリングが当事者たちに求められる業種、職種条件について数値データから検討した本節の知見は、日本におけるセルフ・モニタリング研究の基礎的データとして価値があるものと考えられる。本節の知見を踏まえ、セルフ・モニタリングの重要性が高いことが明らかになった条件については今後より詳細な検討をすることが望まれるだろう。

そこで5章2節では、先行研究および本節の知見からセルフ・モニタリングの必要性が高い条件の一つであるサービス就労に注目をし、セルフ・モニタリングが必要とされる条件について、より詳細に検討したい。

5-2. サービス職種のパターンと評価の関連性

5-2-1. 問題と目的

5章1節の知見から、日本の就労者においてセルフ・モニタリング得点に差異がみられる条件と、セルフ・モニタリングが必要とされる業種、職種条件が明らかになった。しかし前節のデータは幅広い業種、職種条件の就労者から回収したものであったため、セルフ・モニタリングの必要性が確認された条件において詳細な検討が行えなかった点が課題として残った。そこで5章2節ではセルフ・モニタリングの重要性が確認された条件の一つであるサービス就労に注目をし、セルフ・モニタリングが求められる条件について更に詳細に検討したい。

サービス就労は先行研究においてもセルフ・モニタリングの重要性が高い就労条件として注目されてきたが、これまでサービス就労者を対象に行われてきた研究ではサービス職務を一括りに捉えているものが多く、就労者の従事するサービス就労の種類や条件にまで注目した研究はみられなかった。現在日本においてはサービス産業が改めて注目されていることから、就労者のセルフ・モニタリングの効果が発揮されるサービスの種類や条件まで含めて検討することには意義があるだろう。そこで本節では、顧客との相互関係の持続性からサービス職務を2つのパターンに分類し、条件よるセルフ・モニタリングの影響の差異に注目する。

サービス就労とセルフ・モニタリングの関連性

保険外交員の新規契約数とセルフ・モニタリングの関連性における勤続年数の調整効果を検討した Moser & Galais (2007) では、セルフ・モニタリングの高い保険外交員は、新規の顧客が多い新人のうちには契約数が多いことが確認された。しかし同時に、セルフ・モニタリングの高い保険外交員においては在職年数が長くなるにつれて保険契約数が低下する傾向にあることが確認された。Moser & Galais (2007) はこの結果を受け、セルフ・モニタリングの高い人物は短期的には高い対人的パフォーマンスをあげるが、長期的な観点からは行動に一貫性がなくなることで他者からの信頼を失い、対人的パフォーマンス低下させる可能性があることを示唆している。

サービス就労の種類を顧客との相互制御関係の観点から分類した上原 (1990) は、サービスを (a) 顧客との相互制御関係が固定化されているかどうか、(b) 相互制御関係の広がり持続性の2軸により分類している。後者の広がり持続性に関して上原 (1990) は、サービスに際する顧客との関係性の継続期間や広がりから“クラブ型”と“オープン型”の2つに大別している。クラブ型サービスとは、たとえば会員制サービスのように、限定された特定の顧客と長期的な関係性を結ぶサービス職務である (上原, 1990)。もう一方のオープン型サービスとは、たとえば浮動客相手のサービスのように、不特定多数の顧客と一過的な関係性を結ぶサービス職務である (上原, 1990)。前述の Moser & Galais (2007) の結果からは、セルフ・モニタリングは顧客との付き合いが長期にわたる条件のサービス職務よりも、顧客との付き合いが短期的なサービス職務において有効性が高い可能性が予測される。特に不特定の顧客に対応し、顧客一人あたりの接触時間が短いオープン型サービスにおいては、限られた対応時間の中での効果的な印象操作の重要性が高くなることが予想されるため、クラブ型サービ

ス（顧客と限定的かつ持続的な関係性を築く職務）よりもセルフ・モニタリングの高さがパフォーマンスに結びつきやすい可能性があるだろう。そこで本調査ではパフォーマンスを測定する指標として、顧客からの評判に関わる指標と、管理者からの評価に関わる指標を効果指標に用い、サービス職務のパターンによるセルフ・モニタリングの影響の差異を検討することを目的とする。こうした効果指標を用いるのは、サービス就労におけるセルフ・モニタリングの効果は、業績といった数値的な指標よりも対人的パフォーマンスにかかわる指標に強く影響する可能性が考えられるためである。こうした予測から、以下の仮説が導かれる。

仮説：セルフ・モニタリングは、顧客と限定的かつ持続的な関係性を築くクラブ型サービスに従事する就労者よりも、顧客と不特定かつ一過的な関係性を築くオープン型サービスに従事する就労者において、顧客からの評判や管理者からの評価に関連するであろう。

本調査では、以上の仮説を検証する。

5-2-2. 方法

調査対象者

音楽に関わるサービスを提供する企業 D 社の協力を得て、従業員 33 名（女性 33 名）を調査対象とした。対象者の平均年齢は 34.18 歳（ $SD = 8.54$ 歳）、平均勤続年数は 37.30 カ月（ $SD = 30.02$ カ月）であった。本調査では、企業 D 社内の 2 つの職種にかかわる部署に調査を依頼した。（a）音楽教室講師（ $n = 14$ ）：固

定の生徒に対して、週に1, 2回楽器を教える。顧客となる生徒や保護者との付き合いは時に年単位に及ぶため、顧客と限定的で持続的な関係性を築くことが不可欠である。そのため上原(1990)のクラブ型サービスに分類されると考えられる。(b) 派遣演奏スタッフ ($n=19$) : イベント会場に派遣され、単発で楽器の演奏を行う。顧客となるのは派遣される会場にいる多数の聴衆および会場の担当者であり、その接触は不特定かつ顧客との関係も一過的である。そのため上原(1990)のオープン型サービスに分類されると考えられる。(a) 音楽教室講師の平均年齢は27.07歳 ($SD=5.27$ 歳), 平均勤続年数は45.64カ月 ($SD=40.33$ カ月), (b) 派遣演奏スタッフの平均年齢は39.42歳 ($SD=6.42$ 歳), 平均勤続年数は30.00カ月 ($SD=14.53$ カ月)であった。

調査期間

2011年12月に企業D社の管理者を通じて対象者に調査票を配布し、同月に回収した。

調査方法

調査票は、該当企業との事前打ち合わせで決定した部数を、筆者が調査機関から持参した。調査票は該当企業の管理者によって該当部署のスタッフに配布された。対象者は調査票を回答後、管理者に調査票を提出した。調査票の受け取り、配布、回収、管理は、すべて企業D社の管理者により行われた。調査の実施にあたって調査協力者には、アンケートの回答は調査者のみが扱い、すべての結果は統計的に処理されること、調査によって回答者に迷惑をかけること

はないことを約束した。また評価を行う管理者には結果のフィードバックに関して、調査結果は統計的に処理され、個別の結果のフィードバックは行わないこと、公表の際にも統計的な分析結果のみを用い、第三者から個人が特定されるような内容は公表しないことを説明し、事前にこれらの承諾を得た上で調査を実施した。調査を通じて得られたすべてのデータの取り扱いには十分に注意をし、得られたデータは大学の鍵付のロッカーにて厳重に保管した。

分析に使用した変数

セルフ・モニタリング Lennox & Wolfe (1984) を岩淵他 (1982) と Buss (1980, 大淵訳 1991) が翻訳したものを小口 (1995) が一部改訳した 13 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

評価指標 企業 D 社の管理者に事前に聞き込みを行い、従業員への評価を行う上で影響を及ぼしているという回答が得られた要因から評価指標を設定し、同管理者 1 名に、ひとりひとりの従業員への評価を求めた。設定された評価指標は、楽器の演奏技術を尋ねる“技術力”，人柄の良さを尋ねる“人柄”，生徒や顧客からの受けの良さを尋ねる“顧客からの評判”，上司から見てどれほどの信頼がおける人物かを尋ねる“上司からの信頼”，企業にどれほど忠義をつくしているかを尋ねる“忠誠心”，教室や部署へのコミットの度合いを尋ねる“企業へのコミット度”，器量や容貌について尋ねる“ルックス”，その人物を雇用する上でかかる経費と雇用効果のバランスについて尋ねる“コストパフォーマンス”，上司からの全体評価である“全体評価”の 9 項目であった。“顧客からの評判”の評価項目は、音楽教室講師群では“生徒・保護者からの評判の良さ”，派遣演奏スタッフ群では

“担当者からの評判の良さ”と文言を変更した。それぞれの指標に対して「1. まったく良くない」から「5. 非常に良い」の5件法で回答を求めた。本調査では個人の性格特性が関連しうる評価指標として、“人柄”，“顧客からの評判”，“上司からの信頼”，“忠誠心”，“組織へのコミット度”，“全体評価”を分析に使用した。

上記の変数の他に、調査票では“主要5因子性格”，“誠実性”，“職務満足感”，“オープナー”，“顧客の自伝的記憶への傾聴性”についての回答を求めた。

5-2-3. 結果

尺度の構造

セルフ・モニタリングを測定する13項目について因子分析（最尤法, Promax 回転）を実施した。十分な負荷量を示さなかった3項目を除外した“感受性 ($\alpha = .79$)”，“変容性 ($\alpha = .70$)”の2因子構造が妥当であると判断した (Table 5-6)。 α 係数からは許容できる信頼性が確認されたため、各因子に含まれる項目の平均値をそれぞれ下位尺度得点として、分析に使用した。

Table 5-6

セルフ・モニタリング尺度の因子分析結果（最尤法, Promax 回転）

質問項目		I	II
I 感受性 ($\alpha = .79$)			
sm12	人の目を見れば、その人の感情を読みとることができる	.72	.23
sm8	人と話をしているとき、相手のごくわずかな変化にも敏感である	.70	-.02
sm13	人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	.65	-.28
sm7	みんながくだらない冗談だと思っているときには、おもしろそうに笑っていてもそれがわかる	.64	.12
sm6	自分が何か適当でないことを言ったときは、相手の目でわかる	.54	.21
II 変容性 ($\alpha = .70$)			
sm3r	相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である	-.40	.83
sm5	人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	.08	.74
sm2	人に与える印象を思い通りにコントロールできる	.25	.49
sm10	何が期待されているかがわかれば、それに合った行動をとるのはたやすい	.15	.47
sm4r	愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	.08	.42
		因子間相関	I II
			— .35
a) (R) は逆転項目		累積寄与率	56.33%

セルフ・モニタリング評価得点の関連性

続いてセルフ・モニタリングと評価指標間の関連性を検討した。なお、本調査では回答漏れや回収時の事情により7名の評価の回収が行えなかったため、評価との関連性については7名を除く26名から得られた回答に対して分析を行った。

はじめにサンプル全体での相関係数を算出したところ、感受性と顧客からの評判で、有意な正の相関が示された ($r = .47, p < .05$) (Table 5-7)。

Table 5-7

変数間の相関関係（全体）

変数	1	2	3	4	5	6	7	8
<セルフ・モニタリング>								
1 感受性	—							
2 変容性	.34 [†]	—						
<評価指標>								
3 人柄	-.26	-.07	—					
4 顧客からの評判	.47 [*]	.20	.25	—				
5 上司からの信頼	.14	.29	.71 ^{***}	.41 [*]	—			
6 忠誠心	-.12	.14	.70 ^{***}	.11	.84 ^{***}	—		
7 組織へのコミット度	.00	.01	.41 [*]	.40 [*]	.49 [*]	.54 ^{**}	—	
8 全体評価	.05	.17	.67 ^{***}	.50 ^{**}	.80 ^{***}	.67 ^{***}	.67 ^{***}	—

[†] $p < .10$, ^{*} $p < .05$, ^{**} $p < .01$, ^{***} $p < .001$

続いてサービス・タイプ別に相関係数を算出し、変数間の関連性を検討した (Table 5-8)。

Table 5-8

変数間の相関関係（サービス・タイプ別）

変数	1	2	3	4	5	6	7	8
<セルフ・モニタリング>								
1 感受性	—	.44 [†]	-.49	.77 ^{**}	.07	-.27	.19	.24
2 変容性	.16	—	.03	.33	.39	.21	.23	.30
<評価指標>								
3 人柄	-.12	-.51 [†]	—	-.12	.71 ^{**}	.74 ^{**}	-.29	.31
4 顧客からの評判	.32	.08	.42	—	.33	-.13	.22	.68 [*]
5 上司からの信頼	.18	.04	.62 [*]	.44	—	.82 ^{**}	.10	.67 [*]
6 忠誠心	-.03	-.06	.64 [*]	.18	.84 ^{***}	—	.05	.39
7 組織へのコミット度	-.16	-.31	.80 ^{**}	.46	.67 ^{**}	.78 ^{**}	—	.53 [†]
8 全体評価	-.17	-.19	.82 ^{***}	.42	.83 ^{***}	.82 ^{***}	.75 ^{**}	—

[†] $p < .10$, ^{*} $p < .05$, ^{**} $p < .01$, ^{***} $p < .001$

注) 上段：派遣演奏スタッフ (オープン型サービス), 下段：音楽教室講師 (クラブ型サービス)

派遣演奏スタッフ群（オープン型サービス）では、感受性と顧客からの評判で正の相関が示された（ $r = .77, p < .01$ ）。一方で音楽教室講師群（クラブ型サービス）では変容性と人柄の負の関連性が有意傾向であった（ $r = -.51, p < .10$ ）。

セルフ・モニタリング高低群におけるサービス・タイプ別の評価得点の差異

サービス・タイプ別の相関の結果、派遣演奏スタッフ群（オープン型サービス）において感受性と顧客からの評判に正の相関が確認された。そこで、感受性を中央値（ $Me = 3.60$ ）によって高低群に分類し、評価との突き合わせが可能な26名から得られた回答データを用いて、感受性高低を独立変数、顧客からの評判得点を従属変数として、サービス・タイプごとに t 検定を行った (Figure 5-6)。各群に含まれる人数は、派遣演奏スタッフ群（オープン型サービス）では感受性低群7名、高群4名、音楽教室講師群（クラブ型サービス）では感受性低群8名、高群6名であった。

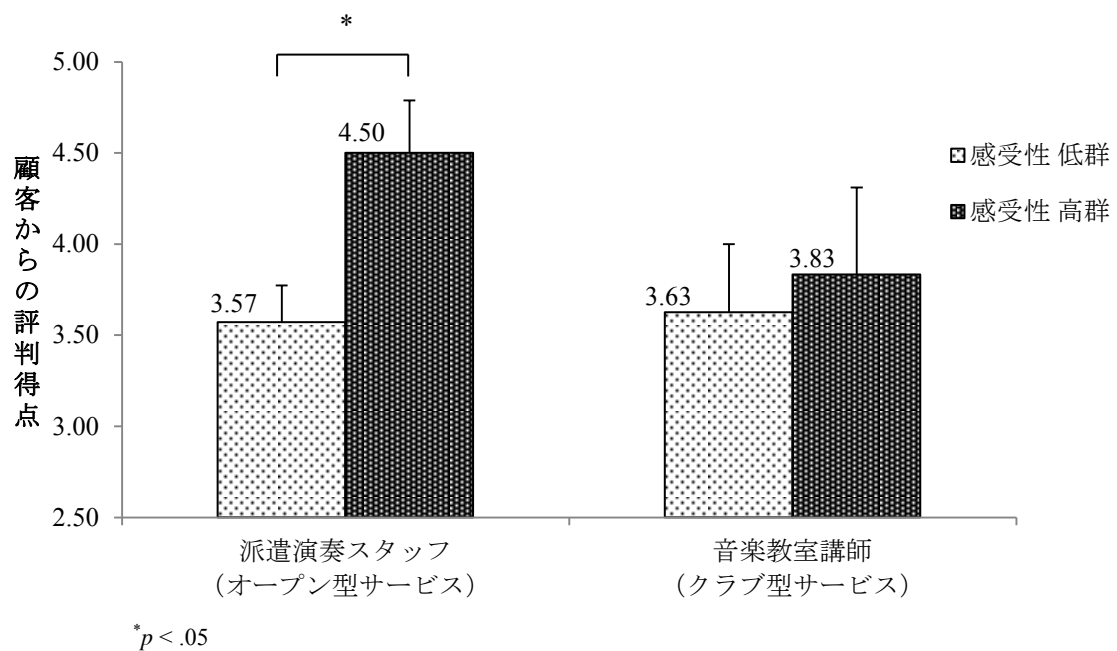


Figure 5-6. 感受性高低群におけるサービス・タイプ別の顧客からの評判得点。エラーバーは標準誤差。

t 検定の結果、派遣演奏スタッフ群（オープン型サービス）において、感受性低群よりも高群で顧客からの評判得点が有意に高かった（感受性低群 $M = 3.57 <$ 高群 $M = 4.50, t(9) = 2.70, p < .05, d = 1.69$ ）。一方、音楽教室講師群（クラブ型サービス）では、感受性の高低群で有意な得点差はみられなかった（感受性低群 $M = 3.63 <$ 高群 $M = 3.83, t(12) = 0.35, n.s., d = 0.18$ ）。

限定的な顧客と持続的な関係を築く音楽教室講師群（クラブ型サービス）では、感受性の高低による評価得点の差異はみられなかった。しかし不特定の顧客と一過的な関係を築く派遣演奏スタッフ群（オープン型サービス）では、感受性の低い人物よりも高い人物で顧客からの評判が高いと評価されていた。よって、仮説は部分的に支持された。

5-2-4. 考察

本調査では、サービス就労においてセルフ・モニタリングが特に必要とされる条件を検討するため、音楽企業 D 社のサンプルを、クラブ型サービス（顧客と限定的かつ持続的な関係性を築く職務）に分類されると考えられる音楽教室講師群と、オープン型サービス（顧客と不特定かつ一過的な関係性を築く職務）に分類されると考えられる派遣演奏スタッフ群の 2 群に分け、サービス・タイプによるセルフ・モニタリングと評価指標との関連性の差異を検討した。

セルフ・モニタリングと他者評価の関連性のサービス職務条件による差異

オープン型サービスにあたる派遣演奏スタッフ群においては感受性と顧客からの評判の間に有意な関連性がみられたが、クラブ型サービスにあたる音楽教室講師では関連性は確認されなかった。また t 検定を行ったところ、派遣演奏スタッフ群（オープン型サービス）においては感受性低群よりも高群で顧客からの評判得点が有意に高かったが、音楽教室講師群（クラブ型サービス）で同様の検討した結果は有意ではなかった。この結果は、セルフ・モニタリングが不特定の顧客と一過的な関係性を築くサービス職務で評価との関連性が強いとする本調査の仮説を支持する結果である。セルフ・モニタリングは印象操作に関わる特性であるため、顧客との短い接触時間の中で相手に望まれるサービスを提供する条件においては有効性が高いと考えられる。しかし、同じ顧客との接触の機会が多くなったり、顧客との接触時間が長くなるような場合では、他者からは瞬間的な印象の良し悪しだけでなく、全体像から評価されるようになる

と考えられる。そのため、セルフ・モニタリングが対人的パフォーマンスにかかわる結果指標に及ぼす効果が弱まったものと考えられよう。

また、本調査ではセルフ・モニタリングと管理者からの全体評価の間には両条件ともに有意な正の関連性が認められなかった。オープン型サービスにおいては、接触する顧客自体は不特定であるものの、上司である管理者との関係性は継続する。そのためセルフ・モニタリングによる印象操作の程度は管理者よりも顧客に対する評価に差異をもたらした可能性が考えられよう。

本調査の問題点と今後の課題

最後に、本調査の問題点を3点挙げたい。1点目が、サンプルの問題である。本調査で分析に使用したデータは26名と少なかったことから、本調査で得られた結果が安定的なものであるとは言い難い。今後はよりサンプル数を増やして追加調査を行うことが望まれる。また本調査におけるサンプルはいずれも音楽大学の在学学生あるいは卒業生であったが、こうしたサンプルの特殊性が結果に影響を与えた可能性も考えられる。今後は異なる対象に対しても調査を行い、本調査と同様の結果が得られるかを確認する必要があるだろう。2点目に、結果に影響を与えた原因の明確な特定ができなかった点が挙げられる。今後は同じ顧客との関係性の限定性や、接触時間あるいは接触頻度を量的に測定し、効果の差異に影響する要因を明確にすることが望まれる。また本調査では上原(1990)のサービス分類を用いたが、サービスの分類方法については諸説ある(南方・酒井, 2006)。今後はより汎用性の高い分類方法についても論じていく必要があるだろう。3点目が、勤続年数や技術力を始めとした結果に影響を及ぼしうる要因を統制できなかったことである。前述のようにセルフ・モニタリングとパフ

パフォーマンスの関連性は勤続年数による影響を受けることが示されており (e.g., Moser & Galais, 2007), さらに本調査で対象としたサンプルにおいては演奏技術といったスキルも評価に影響を与えうる要因だと考えられる。そのため今後は結果に影響を及ぼしうる要因の影響を統制した上で検討を行うことが望まれるだろう。

5章の含意

5章1節では感受性、変容性は就労者のどのような条件によって差異がみられるのかを検討し、さらに、それらの能力は実際の就労者達にはどのような条件で必要だと考えられているかを明らかにした。5章2節ではセルフ・モニタリングの重要性が高いことが確認された条件の一つであるサービス就労に注目をし、クラブ型サービス（顧客と限定的かつ持続的な関係性を築く職務）とオープン型サービス（顧客と不特定かつ一過的な関係性を築く職務）の従事者を比較してセルフ・モニタリングの高さが特に求められるサービス就労の条件を検討した。1節の知見からは、感受性は勤続年数と負の相関がみられること、採用コースでは総合職の就労者において変容性が高いこと、サービス職や営業職などの顧客とのやりとりが直接的に発生することが想定される職種においてセルフ・モニタリングの重要性が高い傾向があることが示された。また2節の知見からは、セルフ・モニタリングの重要性が高いと考えられるサービス就労においても、特に顧客と不特定かつ一過的な関係性を築くタイプのサービス職務においてセルフ・モニタリングが顧客評価と結びつくことが示唆された。本章ではセルフ・モニタリングが必要とされる条件を、広範囲の条件から検討し、さらに特にセルフ・モニタリングの重要性が高い条件の一つであるサービス就労にお

いても顧客との接触の期間や頻度によってセルフ・モニタリングの効果が一定でない可能性を示した。今後はセルフ・モニタリングの心理的メカニズムや機能といった個人内での問題の検討に加え、セルフ・モニタリングが有効に機能する条件にも注目して知見を蓄積することによって、セルフ・モニタリング理論の応用可能性が広がるであろう。

第VI章

セルフ・モニタリングの育成可能性

6. 第VI章の目的

6章では、セルフ・モニタリングの育成を目指す場合にはどのような働きかけが有効となるかを検討する。

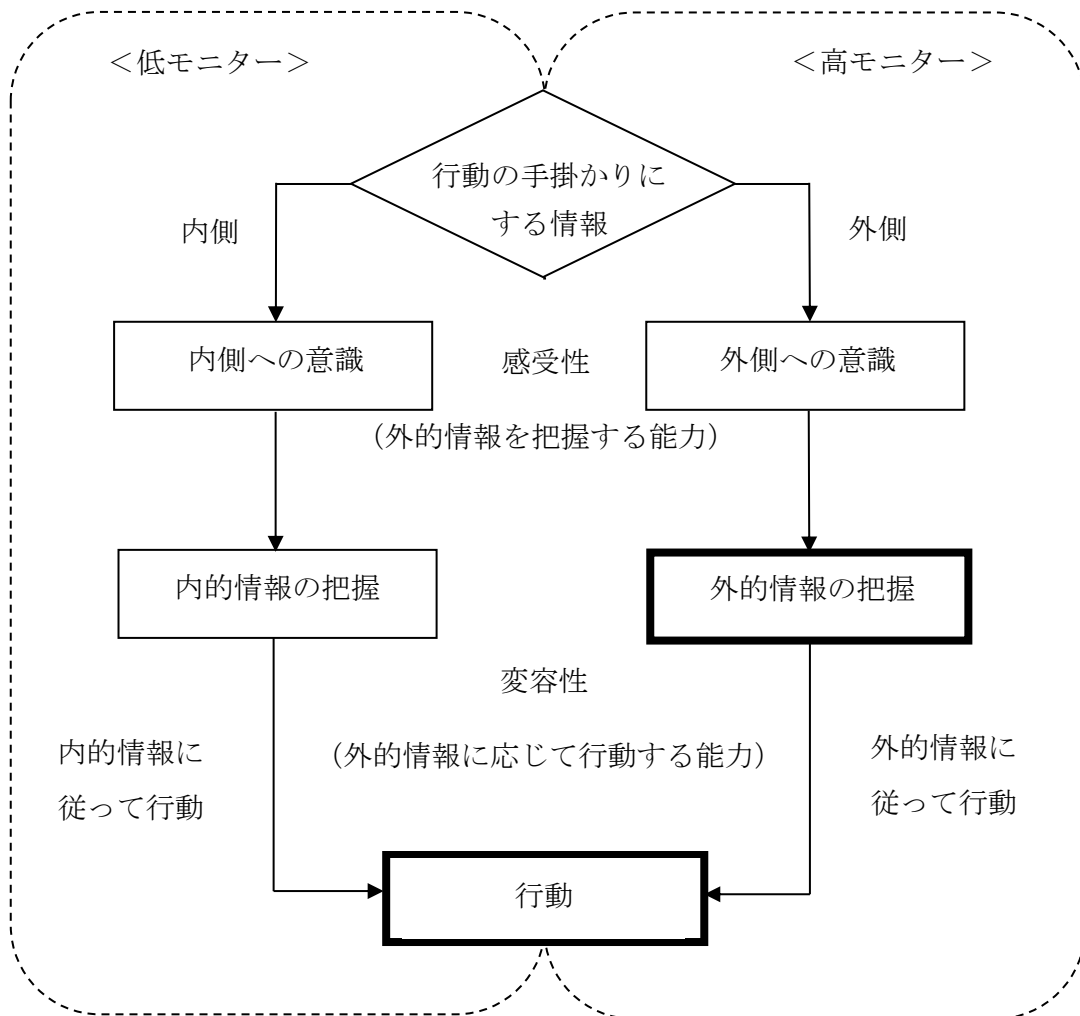


Figure 6-1. 本章で注目する箇所

6-1. 問題と目的

5章の結果から、就労者の従事する業種や職種条件によってセルフ・モニタリングが必要とされる程度が異なること、またセルフ・モニタリングが就労者に強く求められる条件とされるサービス就労においても、顧客との接触時間が短く、対応が一過的であるオープン型サービスに従事する就労者において特にセルフ・モニタリングの重要性が高いことが明らかにされた。こうした条件下では他者に合わせた振る舞いの変容が求められると考えられるため、就労者の中にはセルフ・モニタリングを学習によって身に着けることを望む場合もあるであろう。

しかし、ここで一つの疑問が生じる。はたしてセルフ・モニタリングは本人の意識や周囲からの働きかけによって高めることのできる特徴なのであるか？この問題を論じるに先立ち、セルフ・モニタリングは生まれもつての特徴なのか、それとも、学習によって身につく特徴なのかをおさえておく必要がある。そこで本章のはじめに、先行研究の知見および本章までの研究で得られた知見を踏まえ、セルフ・モニタリングの個人差を決定づける要素について (a) 気質としての側面、(b) 動機としての側面、(c) スキルとしての側面の3点から整理し、セルフ・モニタリングという個人差が学習によって変化する可能性について検討したい。

6-1-1. セルフ・モニタリングの個人差を決定づける要素

セルフ・モニタリングの気質としての側面

はじめに、セルフ・モニタリングが先天的に決定される特徴であるとする立場から検討したい。セルフ・モニタリングが容易に変化する特徴でないと考えられていることは、Snyder (1986 齊藤訳 1998) がセルフ・モニタリングをパーソナリティとして説明していること、その後の研究者もセルフ・モニタリングが個人の行動に影響を及ぼす継続性のある特徴であることを支持し、セルフ・モニタリング特性 (self-monitoring personality) と呼称していること (e.g., Day et al., 2002) , 今なおパーソナリティ心理学の分野でセルフ・モニタリングが盛んに研究されているという事実から窺い知れる。パーソナリティは個人の態度や行動を決定づける継続性のある特徴であるため、セルフ・モニタリングで説明される特徴も原則として、トレーニングなどによって変更することはできないと考えられてきた (e.g., Chang et al., 2012) 。また Gangestad (1984, Snyder (1986 齊藤訳 1998) の引用による) の双生児研究に代表されるいくつかの研究は、セルフ・モニタリングの個人徴が遺伝子レベルで存在することを示唆している。

Gangestad (1984, Snyder (1986 齊藤訳 1998) の引用による) は 149 組の一卵性双生児と 76 組の二卵性双生児を対象に、セルフ・モニタリング志向の一致率を評定した。その結果、血液型や指紋の照合から一卵性双生児であることが明白であった一卵性双生児のペア、つまり、遺伝子が完全に共通している双子では、セルフ・モニタリングの一致率は $r = .99$ であった。一方で、二卵性双生児、つまり一般の兄弟と同じで半分程度の遺伝子が共通していると考えられる双子では、その一致率は $r = .74$ であった。この結果は、セルフ・モニタリングが遺

伝的要因に起因するものである可能性を示唆するものであった。Snyder (1986 齊藤訳 1998) は、生後数か月の乳幼児のうちから観察される環境変化への適応度や社会的刺激に対する反応度、言語を習得していく際の個人差は、セルフ・モニタリングの遺伝的な素因の差異に起因する可能性があることを示唆している。

では、セルフ・モニタリングは生まれ持った状態から変化しない特徴なのであろうか？実証研究はセルフ・モニタリングが先天的な要素のみで説明される可能性を支持しない。たとえば Reifman, Klein, & Murphy (1989) や Day et al. (2002) の実証的研究からは、セルフ・モニタリングは年齢に伴い変化する可能性が示されている。Reifman et al. (1989) は幅広い年齢層の2つのサンプルにセルフ・モニタリング得点を調査し、20—67歳の53名のサンプル ($r = -.30, p < .05$) , 18—73歳の64名のサンプル ($r = -.32, p < .01$) いずれにおいてもセルフ・モニタリングと年齢には負の相関が確認された。この結果を受けて Reifman et al.

(1989) は、セルフ・モニタリングは人生の変遷や自己概念の発達と関連する特徴であり、年齢に伴い変化すると結論づけている。これらの研究知見から示唆されるのは、セルフ・モニタリングには先天的な素因が存在するが、その特徴が後天的に変化する可能性は否定されるものではないということである。これは他のパーソナリティに関しても共通して言えることである。心優しく穏やかな気質の持ち主であったとしても、たとえば生育環境が劣悪であればそうした気質が予測する人柄に育たないことが考えられるように、人間が生まれつき有した遺伝的要因はその人物のパーソナリティや行動をすべて規定するものではない。さらにセルフ・モニタリングで説明される個人差は、状況に応じた自己呈示や印象操作といった具体的行動を予測する態度であることから、後天的な変化可能性が否定される根拠はないと考えられる。実際にセルフ・モニタリングの提唱者の Snyder (1986 齊藤訳 1998) も、高モニターには遺伝的要因

が存在するが、遺伝的要因をほとんど持たない人物であっても、後天的にスキルとして表現行動、自己呈示の統制が可能になる可能性については認めている。そのため Gangestad (1984, Snyder (1986 齊藤訳 1998) の引用による) に代表される結果は、セルフ・モニタリングで説明される態度を予測する素因が生得的に存在するという客観的な証拠が示されていること、さらにその素因がその後の個人のセルフ・モニタリングの発達やその変化の方向性に一定の影響を与える可能性があることを示唆するものであっても、生涯を通じて個人のセルフ・モニタリング傾向が変わらないことを支持するものではないといえる。

では、後天的にセルフ・モニタリングが変化する可能性があるとするれば、その変化にはどのような要素がかかわるのであろうか。前章までで整理された知見に基づけば、セルフ・モニタリングの後天的な変化には2つの要素がかかわると考えられる。1つは本研究2章で検討した、状況を察知する、行動を変容することにかかわる“スキルとしての要素”である。そして3章で検討した、そうしたスキルを用いることにかかわる“動機としての要素”である。以降の項では、それぞれの側面について先行研究を踏まえながら知見を整理していく。

セルフ・モニタリングの動機としての側面

まず本研究で提示したモデル (Figure 6-1) において上位に位置する、セルフ・モニタリングの動機としての側面から検討したい。セルフ・モニタリングにかかわる動機を論じる際には、本研究3章で検討したように、人間がなぜ自己呈示や印象操作を行うかといった問題に立ち返る必要がある。

Goffman (1956) によれば、人は他者に与える印象をコントロールしようという動機を持ち、社会的に認められたい、相互作用を自分に有利に進めたいという欲求を有しているという。そのため Hogan, Jones, & Cheek (1985) は、人間が自己呈示や印象操作を行うことは、その本人にとって些末なパーティーゲームのようなものではなく、集団生活をする動物としてのルーツを持つ人間の基本的プロセスに起因するものであると述べた。つまり、人間が生存したり、生殖を成功させるためには、他者に合わせた行動をとれることが必要であった。そのため効果的に自己呈示や印象操作を行うことは生存や生殖の成功のために必要な、人間の基本的戦術であると考えられるのである (Goffman, 1956)。こうした背景から、人は社会的状況下では2つの基本情報をもとに行動パターンを選択していると Snyder & Tanke (1976) は説明する。1つ目が状況に適した行動をとるのに必要となる、状況、周囲の人々の様子をはじめとした自分の外側にある情報、2つ目が自分自身の性格やその日の気分をはじめとした自分の内側にある情報である。前者を優先させることが Goffman (1956) から予測される基本的戦術に則った行動であるが、このどちらの情報も行動の手掛かりとして重視するかの程度には個人差があるとされ、セルフ・モニタリング志向性は、その個人が外側にある情報、内側にある情報のいずれを行動の手掛かりとして用いる傾向にあるかを予測しているという (Snyder & Tanke, 1976)。つまり自己呈示や印象操作に対する動機づけが高い個人は外側の情報への志向性に駆り立てられる傾向が強いと考えられ、こうした動機の個人差がセルフ・モニタリング傾向には影響していると考えられるのである。

効果的な自己呈示や印象操作を行う戦術は、個人が集団社会で生存する上で初めて必要とするものといえるため、個人がその手段を用いる程度はその個人のかかわる集団社会の性質にも影響を受けると考えられる。たとえば他者に合

合わせるが必要な業種、職種に従事したり、他者に合わせるが必要な立場に置かれた場合には、その集団の中で生存をする上で必要になるために、効果的な自己呈示や印象操作を行おうとする動機が高まると考えられるだろう。この意見を支持する研究の一つが、Day et al. (2002) の就労にかかわるセルフ・モニタリング研究知見をまとめたメタ分析の結果である。Day & Schleicher (2006) は Day et al. (2002) でセルフ・モニタリングと年齢に逆相関がみられた結果を受け、その理由について年齢を重ねると自身の地位を向上させようとする動機よりも、自分を合理化する動機づけの方が高まるためであろうと考察している。つまり、その集団社会に適応したり地位を向上させることが必要な段階のうち、効果的な自己呈示や印象操作が必要になることから、それに伴う動機も高くなると考えられる。しかし、集団内での立場が確立すると、自分の信念を持つことが求められ、後輩や部下といった周囲を自分に合わせさせる機会も多くなることから、自分を合理化する動機が強まると考えられる。こうした年齢に伴う組織内での立場の変化により周囲に合わせた自己呈示や印象操作を行おうとする動機が弱まることで、年齢に伴いセルフ・モニタリングが低下している可能性があることを Day et al. (2002) は示唆している。実際に本研究 5 章 1 節で実施した就労者 515 名を対象とした調査において、セルフ・モニタリングと勤続年数に負の相関関係が確認されたことも、Day et al. (2002) の説明を支持する結果であると考えられる。

セルフ・モニタリングのスキルとしての側面

しかし、単にセルフ・モニタリングにかかわる動機が強まるだけでは個人のセルフ・モニタリングそのものは容易には変化しないと考えられる。なぜなら

セルフ・モニタリングの成功が“周囲に合わせた適切な行動をとること”であることを考えれば、それを成功させるためには自己呈示や印象操作を実行するスキルを有していることが不可欠であるためである。Snyder (1986 齊藤訳 1998) はセルフ・モニタリングの個人差を説明する上で重要となる印象管理における社会的相互作用を、(a) 他者が出すサインに注意すること、(b) 表向きの顔を崩さないようにし、自己呈示のスキルをたくさん持っていること、(c) 躊躇せずに印象をコントロールする技術を使うことの3点にまとめている。Lennox & Wolfe (1984) の尺度自体は「人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる (感受性)」「人に与える印象を思い通りにコントロールできる (変容性)」など具体的な行動を尋ねる内容であるため、直接的にはこのセルフ・モニタリングのスキルとしての側面を測定していると考えられる。そのため、セルフ・モニタリングを行おうとする動機が強くともスキルを有していない場合、Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリングの得点は低くなると考えられる。実際に周囲に合わせようと心がけていてもうまく合わせられない人物、あるいは、スキルを有しているにも関わらず周囲に合わせようとしない人物は存在すると考えられることから、セルフ・モニタリングにかかわる戦術を実行するためには動機、スキルの両方が必要になると考えられよう。

6-1-2. セルフ・モニタリングはどのような特徴か？

ここまで整理した知見を集約すると、セルフ・モニタリングとは、個人が社会的に認められるために外側の情報を参照しようとする動機の程度に影響を受けるものであり、そうした動機に紐づいて個人が向上させるスキルが融合する

ことで成功する、個人の自己呈示や印象操作にかかわる持続的な態度を予測するパーソナリティ特性であるといえる。また個人の発達的な観点からみれば、この個人差を決定づける素因は遺伝子レベルから説明されるものであるが、その特徴自体は動機やスキルと強く関連することから、集団社会で生き抜くために他者に合わせる必要性が高まる、職場での役職が上がり人を率いる立場になるといった、当人が身を置く環境の変化や、それに伴う本人の意識の変革によって、後天的に変化するものと捉えることができるであろう。

では、ここで再度、セルフ・モニタリングの学習によって後天的に向上する可能性について考えてみたい。セルフ・モニタリングが後天的に向上する際に影響すると考えられるのが、動機とスキルである。このうち育成を検討する上で問題となるのは、スキルとしての側面であろう。なぜならばセルフ・モニタリングが必要とされるような業種や職種に従事したり、その他本人が必要と感じれば、効果的な自己呈示や印象操作を行おうとする動機は自ずと高まると考えられる。しかしどんなに必要に迫られても、実際に周囲を察知し、変容するスキルがなければ、それらを成功裡に終えることはできないためである。そのため、セルフ・モニタリングをスキルとしての様相の強いパーソナリティ特性として捉える研究者もみられる。たとえば Furnham & Capon (1983) はセルフ・モニタリングについて、パーソナリティよりはソーシャル・スキルの構成概念としての色合いが強く、ソーシャル・スキルのトレーニングによって個人のセルフ・モニタリングが向上する可能性があるとしている。また Barrick et al. (2005) はセルフ・モニタリングを特性とスキルの統合的概念としながらも、スキルとしての様相が強い要因として位置づけている。つまりセルフ・モニタリングを育成するためには、セルフ・モニタリングを説明するスキルをいかに高めるかが課題になると考えられる。

前述のように Lennox & Wolfe (1984) の尺度は、直接はセルフ・モニタリングのスキルとしての側面を測定していると考えられる。そのため、感受性、変容性それぞれと、ソーシャル・スキルなどの現実的に育成可能とされる社会的スキルとの関連性を検討し、2 要因がスキルとしてどのような特徴を持つかを紐解くことで、自己呈示や印象操作の実行にかかわるセルフ・モニタリングのスキルとしての側面の具体的な育成方法を論じることが可能になると考えられる。そこで本研究では、Lennox & Wolfe (1984) の下位尺度である感受性、変容性が直接的にはセルフ・モニタリングの最終目的となる自己呈示や印象操作を実行するスキルとしての側面を説明しているという立場に立ち、感受性、変容性にスキルとしてどのような特徴があるかを検討することを通じて、セルフ・モニタリングのスキルとしての側面の育成方法について検討する。

なおスキルの定義やカテゴリー、種類は数多く存在するが、セルフ・モニタリングが社会的状況下での自己呈示や印象操作と関連するパーソナリティであることを鑑みれば、セルフ・モニタリングとの関連性の検討には社会的状況下で発揮されるスキルであるソーシャル・スキルやコミュニケーション・スキルを使用することが妥当であると考えられる。藤本・大坊 (2007) によれば、コミュニケーション・スキルやソーシャル・スキルという言葉は学術領域により意味合いが異なる。たとえば異文化コミュニケーション学ではスキルという言葉には先方に特有の文化に適応するためのストラテジーという意味合い、社会心理学では対人関係を円滑に運ぶ能力という意味合い、社会言語学では話し手や聞き手としての能力という意味合いが強く含まれており、コミュニケーション・スキル、ソーシャル・スキルという言葉は一般的にはこれらの定義を包括、無弁別に指すことが多いという (藤本・大坊, 2007)。本研究では藤本・大坊 (2007) を踏まえ、コミュニケーションや対人関係の構築や維持に際して求められる諸

能力を包括してスキルとして扱うこととするが、以降の節では名称の区別のため、感受性、変容性といったセルフ・モニタリングの一要素としてのスキルを“セルフ・モニタリング・スキル”，それらとの関連性を検討するコミュニケーションや対人関係の構築や維持に求められる育成可能な諸能力を“社会的スキル”と表記することとする。

6-1-3. セルフ・モニタリングと社会的スキルの関連性にかかわる先行研究

ここで、セルフ・モニタリングと社会的スキルの関連性を検討した先行研究を概観したい。セルフ・モニタリングと社会的スキルの関連性に関わる代表的な初期的研究の一つに、1983年に *Personality and Individual Differences* において発表された Furnham & Capon (1983) がある。彼らはイギリスの成人、学生、南アフリカの看護師計 236 名を対象にセルフ・モニタリングとコミュニケーション上の困難を予測する尺度（アサーティブネス尺度，社会不安・苦悩尺度，社会的状況尺度）との関連性を検討した。結果からは、ソーシャル・スキルが低いイギリスの成人はセルフ・モニタリングが有意に低いことがわかった。また、イギリスの成人ではセルフ・モニタリングと社会不安・苦悩尺度に有意な負の相関 ($r = -.45, p < .01$)，イギリスの学生ではセルフ・モニタリングとアサーティブネス尺度に有意な負の相関 ($r = -.32, p < .02$)，南アフリカの看護師ではセルフ・モニタリングと社会的状況尺度に有意な負の相関が確認され ($r = -.38, p < .05$)，セルフ・モニタリングとコミュニケーション上の困難には負の関連性があることが明らかになった。Furnham & Capon (1983) の結果を受けて Anderson (1987) は文化の異なるニュージーランドとアメリカ 2 か国の大学生を対象に

セルフ・モニタリングとソーシャル・スキルの関連性を検討し、ニュージーランド ($r = .38, p < .001$) , アメリカ ($r = .32, p < .001$) 双方の学生ともにセルフ・モニタリングとソーシャル・スキルに関連性があることを確認した。また日本においても、千葉 (1998) が看護師を対象にストレッサ (ストレスの原因) とストレスイン (ストレスの結果) の関連性の調整要因として社会スキルを測定する KiSS-18 とセルフ・モニタリングを取り上げた中で KiSS-18 と感受性 ($r = .40, p < .001$) , 変容性 ($r = .45, p < .001$) に強い関連性があることを確認したことはじめ、セルフ・モニタリングとソーシャル・スキルの関連性は多数の研究から報告されている (e.g., 千葉, 1998; 林・横田・高間, 2002; 鈴木, 1998; 吉川・飯塚・長崎, 2001) 。これらの知見はセルフ・モニタリングと社会的スキルのあらゆる文化に共通して関連性があることを示すものであり、いくつかの研究では社会的スキルがセルフ・モニタリングを構成する重要な要素になりうる可能性を示唆している (e.g., Furnham & Capon, 1983; Riggio & Friedman, 1982) 。

しかし、セルフ・モニタリングと社会的スキルにかかわる先行研究からは課題が2点考えられる。1点目が、先行研究各々で用いている社会的スキルの測定尺度が異なるため、蓄積された結果からセルフ・モニタリングがどのような社会的スキルと関連が強いかに関しての普遍的な結論を見出すことが困難な点である。前述のように、コミュニケーション・スキルやソーシャル・スキルという言葉には概念的定義が諸説あり、それぞれの社会的スキルの測定尺度には文化に共通する側面と、文化に特有な側面の両面が混在する (藤本・大坊, 2007) 。これらを踏まえると、セルフ・モニタリングと社会的スキルの関連性に関して普遍的な知見を得るためには、あらゆる文化に共通する社会的スキルのみを測定する尺度を検討に用いる必要がある。あるいは、ある特定文化の対象者を想定してセルフ・モニタリングの育成可能性を検討する場合には、その文化に特

有の社会的スキルとの関連性を検討をすることに意義があると考えられる。2 点目が、ほとんどの先行研究ではセルフ・モニタリングと社会的スキルとの関連性に関して、下位尺度ごとの検討がなされていない点である。セルフ・モニタリングをソーシャル・スキルの構成概念であると主張した Furnham & Capon (1983) はセルフ・モニタリングと社会的スキルの関連性を単次元で検討しているが、セルフ・モニタリングは多次元的な構成概念であり、それぞれの次元によって特色が異なることから、今後の研究ではそれらを分けて論じることが必要であることを示唆している。しかし前述に紹介した先行研究でセルフ・モニタリングを多次元で捉えているのは Lennox & Wolfe (1984) を 2 次元で捉えた千葉 (1998) のみであり、それ以外の研究はセルフ・モニタリングを単次元で捉えて社会的スキルとの関連性を検討している。さらに社会的スキルもまた多義的な概念であるとする考え方が一般的であり (e.g., 藤本・大坊, 2007), さらにセルフ・モニタリングと関連する社会的スキルは一つではないことが先行研究でも示唆されているが (Riggio & Friedman, 1982), セルフ・モニタリングを多義的に捉えた研究においても社会的スキルに関しては単次元で捉える研究が多く (e.g., 千葉, 1998), どのような社会的スキルがセルフ・モニタリングと関連性が強いかを、下位尺度ごとに整理した研究は見当たらない。本研究 2 章で明らかにされたように Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング 2 要因はそれぞれ異なる性質を持つ要因であることから、今後はセルフ・モニタリング、社会的スキルの双方とも多義的に捉えて論じることが必要であると考えられる。

そこで本章では先行研究からの 2 つの課題を踏まえ、(a) 文化や社会に共通する社会的スキルを集約した尺度である ENDCORE (藤本・大坊, 2007) と、(b) 日本に特有な社会的スキルである社会人基礎力 (経済産業省, 2006) を測定に使

用し、それらの社会的スキルとセルフ・モニタリングの関連性を、感受性、変容性の下位尺度ごとに検討することで、セルフ・モニタリングがどのような社会的スキルと関連が強いかを再検討することを目指す。

6-1-4. 本章で注目する変数

ENDCORE とは

本章ではまず、(a) 文化や社会に共通する社会的スキルを集約した尺度として、藤本・大坊 (2007) が開発した ENDCORE に注目する。

セルフ・モニタリングは様々な社会的スキル尺度との関連性が検討されてきた (e.g., Anderson, 1987; Furnham & Capon, 1983; Riggio & Friedman, 1982)。しかしながら、測定される社会的スキルはそれぞれ尺度ごとに独自の因子によって構成されているため、こうした知見の蓄積からセルフ・モニタリングがどのような社会的スキルと関連があるかに関して普遍的な結論を導き出すことは難しい。藤本・大坊 (2007) は既存の社会的スキル尺度には、(a) 尺度ごとに概念が重複している因子が存在する、(b) それぞれの尺度で抽出される社会的スキルには偏りがあり、尺度に特有の因子も多く存在するといった問題があることを指摘し、既存の社会的スキル尺度のカテゴリーを KJ 法により集約した ENDCORE モデルを提唱した。ENDCORE は主要性格特性の Big Five モデルのように社会的スキルにかかわる最大公約数的な共通項を見出すことを目指して作成された尺度であり、“自己統制”、“表現力”、“解読力”、“自己主張”、“他者受容”、“関係調整”の、様々な文化や社会に共通する 6 カテゴリーの社会的スキルから構成される (藤本・大坊, 2007)。

本章でセルフ・モニタリングと ENDCORE との関連性に注目する理由は 2 点である。1 点目が、ENDCORE が社会的スキルにかかわる最大公約数的な汎用形尺度として開発された尺度であり、特定の文化や状況に特有の内容を含んでいないという点である（藤本・大坊, 2007）。ENDCORE の 6 カテゴリーに含まれる社会的スキルは、すべての文化、社会で他者との基本的なコミュニケーションを取る際に必要となる必要最低限の能力に焦点を当てたものであり、それらは文化に特有のスキル（ストラテジー）や、人間関係の形成維持に必要なスキル（ソーシャル・スキル）の基盤となる能力である（Figure 6-2）。そのためセルフ・モニタリングと ENDCORE の関連性を検討することで、セルフ・モニタリングがどのような社会的スキルにかかわるかに関して、あらゆる文化に普遍的な知見を得る事が出来ると考えられよう。

2 点目に、ENDCORE がカテゴリー間の関係性がモデルによって明確に示されており、社会的スキル間の関連性が把握しやすい点である。藤本（2013）は ENDCORE で説明される 6 つの社会的スキルの関係性を検証し、その結果を体系化したモデルを提示している（Figure 6-3）。そのため感受性や変容性と特定の社会的スキルとの関連性が見出された場合、当該スキルを向上させるためにはどのような社会的スキルを向上させる必要にあるのかが捉えやすいというメリットがあると考えられる。

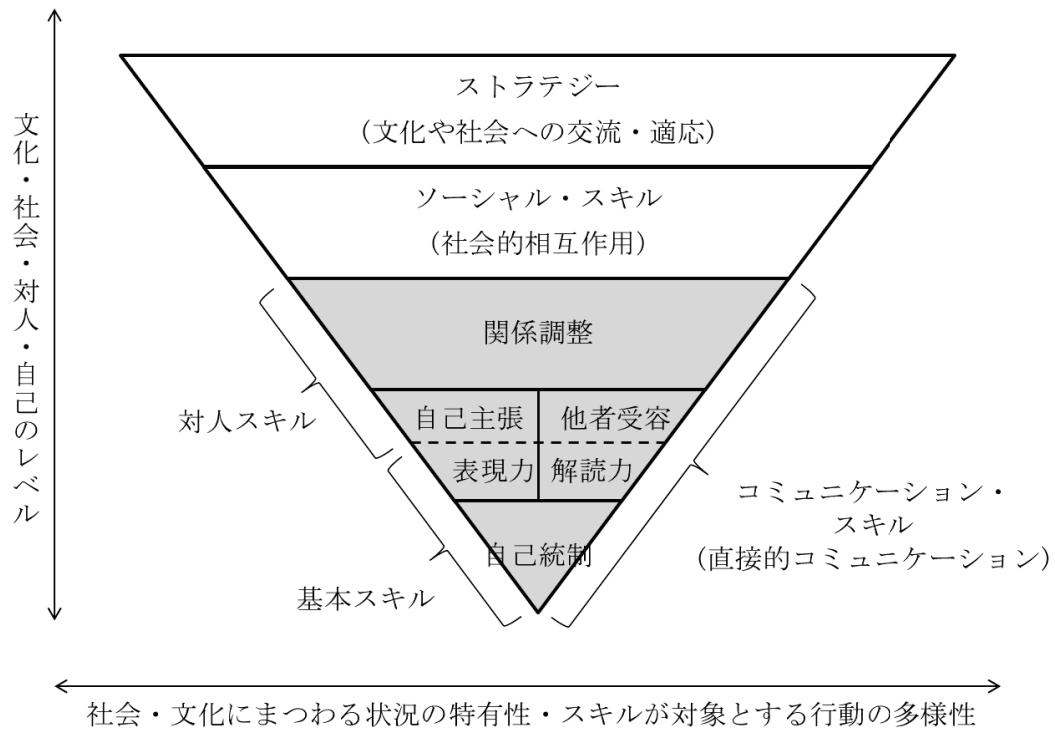


Figure 6-2. 社会的スキルを階層構造として捉えた“スキルの扇” (藤本・大坊, 2007, p.348, Figure 1 を一部修正)

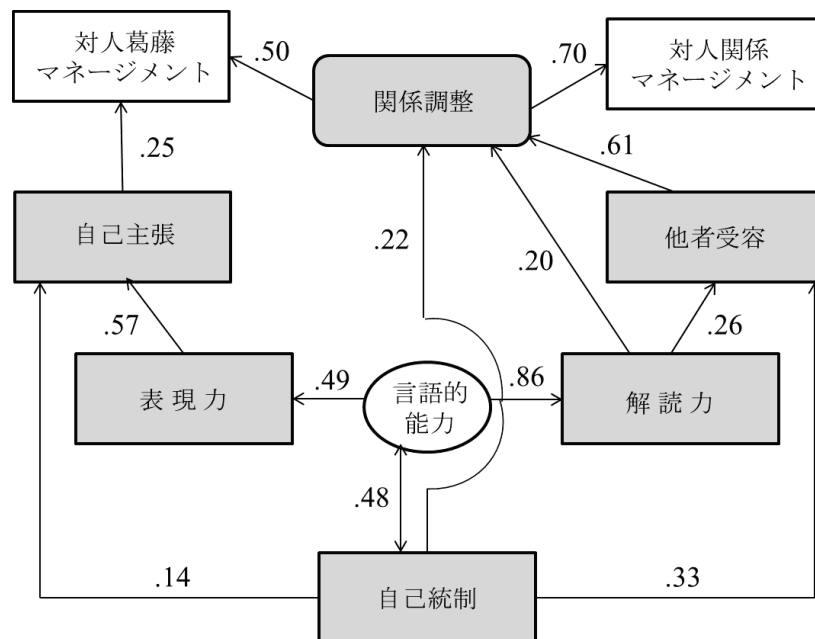


Figure 6-3. ENDCORE の最適化モデル (藤本, 2013, p.163, Figure 4)

社会人基礎力とは

さらに本章では (b) 日本に特有な社会的スキルとして、経済産業省 (2006) が提唱した社会人基礎力に注目する。

社会人基礎力は、経済産業省が社会人として求められる能力の明確化に取り組むことを目的として産官学の有職者を対象に開催した研究会で提唱された能力カテゴリーであり、“社会に出てどのような仕事に就いても求められる必要最低限な能力 (経済産業省, 2010, p.2)”と説明される“前に踏み出す力”, “考え抜く力”, “チームで働く力”から構成される 3 能力と 12 の能力要素である (経済産業省, 2006)。これらは個人の持つ能力を周囲の人々との関わりの中で発揮し、成果を生み出すために必要な能力であり、教育や日常生活を通じて培った能力を、社会生活で活用する際に必要となる基礎的な能力と捉えることができる (経済産業省, 2006)。

本章でセルフ・モニタリングと社会人基礎力との関連性を検討する理由は、社会人基礎力が国内において注目され、産官学連携で育成方法の検討が進められている能力カテゴリーであるためである。経済産業省は 2007 年より、社会人基礎力の効果的な育成方法と評価方法を検討するため、全国 7 つの大学において社会人基礎力の育成・評価を行うモデルプログラム開発事業を実施した。その後こうした事業はインターンシップ・プログラムの開発や企業との連携などにより産官学連携で推進され、2008 年には 9 大学、2009 年には 12 大学で同様の開発事業が実施されている。また 2009 年には教員による授業研究会やシンポジウムが開催され、社会人基礎力の育成と評価方法について検討されたことを始め、社会人基礎力育成の取り組みの実施に関する関連情報や、実施内容や効果にかかわる報告も現在までに蓄積されている (e.g., 経済産業省, 2010)。推進事業の拡大に伴い育成方法についての関心も高まりつつある社会人基礎力とセ

セルフ・モニタリングの関連性の検討は、セルフ・モニタリング・スキルを高める方法を検討する際の一助となるだろう。

以上の理由から、本章では ENDCORE、社会人基礎力とセルフ・モニタリング下位尺度との関連性の検討を通じ、文化的に共通の、あるいは日本に特有の社会的スキルと、セルフ・モニタリング・スキルとの関連を検討することを第一の目的とする。

職業にかかわる意識はセルフ・モニタリングに影響するか？

また、5章で示唆されたようにセルフ・モニタリングが就労者にとって重要性が高いと考えられる特徴の一つであるとすれば、職業にかかわるキャリア意識が強い人物においては、セルフ・モニタリング・スキルが高い可能性も考えられる。そこで本章では ENDCORE や社会人基礎力といった社会的スキルと合わせて、職業キャリア・レディネス (occupational career readiness) とセルフ・モニタリングの関連性に注目する。

職業キャリア・レディネスは自己のキャリアに対して積極的な関心の程度を示す“関心性 (concern) ”、取り組み姿勢の自律性の程度を示す“自律性 (autonomy) ”、将来の見通しを持って計画的に取り組む程度を示す“計画性 (planning) ”の3つの態度特性から構成され、進路を選択しなければならない状況において、それらを自ら選択する準備態勢に関連するキャリア成熟 (career maturity) の訳語である (坂柳, 1996)。これら3つの態度特性が備わった学生は、自らのキャリア形成に対する態度が成熟していることが予測される。セルフ・モニタリングが就労者に必要と考えられる能力であれば、キャリアにかかわる意識の高い人物はセルフ・モニタリングを就労の上で重要性の高い能力の一つ

として認識し、そうした社会的スキルを高めるように日頃から意識している可能性が考えられるだろう。そこで、次の仮説が導かれる。

仮説：職業キャリア・レディネスは、セルフ・モニタリングに正の影響を及ぼすだろう。

6-1-5. 本章の目的

6章では、(a) 文化や社会に共通する社会的スキルを集約した尺度である ENDCORE (藤本・大坊, 2007) と、(b) 日本に特有の社会的スキルである社会人基礎力 (経済産業省, 2006) と感受性、変容性の関連性の検討を通じて、セルフ・モニタリングと関連の強い社会的スキルを検討することを第一の目的とする。さらに、職業にかかわるキャリアにかかわる意識が強い人物はセルフ・モニタリングが高いかどうかを検討することを第二の目的とする。

6-2. 方法

調査対象者

都内私立大学に通う3—4年生110名 (男性38名, 女性72名) を調査対象とした。平均年齢は21.16歳 ($SD = 0.80$ 歳) であった。

調査時期

2013年11月から12月にかけて質問紙調査を実施した。

分析に使用した変数

セルフ・モニタリング Lennox & Wolfe (1984) を岩淵他 (1982) と Buss (1980, 大淵訳 1991) が翻訳したものを小口 (1995) が一部改訳した 13 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

ENDCORE 藤本・大坊 (2007) の 6 項目を使用した。「1. まったく当てはまらない」から「5. 非常に当てはまる」の 5 件法で回答を求めた。

社会人基礎力 西道 (2009) の社会人基礎力の測定に関する尺度 15 項目を用いた。「1. まったくない」から「5. 非常にある」の 5 件法で回答を求めた。

職業キャリア・レディネス 坂柳 (1996) の職業キャリア・レディネス尺度 27 項目を使用した。「1. まったくあてはまらない」から「5. 非常にあてはまる」の 5 件法で回答を求めた。

上記の変数の他に、調査票では“職業興味”, “主要 5 因子性格”, “フェイスシート”についての回答を求めた。

6-3. 結果

6-3-1. 各尺度の構造と記述統計および相関係数

各尺度の因子構造を検討した。はじめに、セルフ・モニタリングの因子構造を探索的に検討するため、セルフ・モニタリングを測定する 13 項目について探索的因子分析 (最尤法, Promax 回転) を行ったところ、Lennox & Wolfe (1984) で想定される 2 因子構造が確認された (Table 6-1)。第 1 因子は “感受性 ($\alpha = .82$)”,

第2因子は“変容性 ($\alpha = .79$)”とした。 α 係数はいずれの因子についても高い値が得られたため、各因子に含まれる項目の得点平均値を下位尺度得点としてその後の分析に使用した。

続いて ENDCORE については、各スキルについて1項目ずつで尋ねる短縮版を使用したことから、各項目の得点を直接“自己統制”，“表現力”，“解読力”，“自己主張”，“他者受容”，“関係調整”としてその後の分析に使用した。各スキルと質問項目の対応を Table 6-2 に示す。

社会人基礎力を測定する項目については、現在育成プログラムの開発が進められている社会人基礎力の3つの能力カテゴリーの枠組みを崩さずにセルフ・モニタリングとの関連性の検討を行うことに本研究の意義があると考えられたことから、西道(2009)のうち経済産業省(2006)が提唱した3つの能力カテゴリーを測定する12項目を使用して確証的因子分析を行った。適合度指標は $RMR = .06$, $CFI = .95$, $RMSEA = .04$ であり、許容できる値であると判断した。第1因子は、社会人基礎力の“前に踏み出す力”で想定される“主体性”(「人から言われるのではなく、やらないといけないことを見つけて、自分から進んで取り組む力」)や“働きかけ力”(「目標を達成するために周りの人を呼びかけて一緒に行動する力」)などで構成されることから“前に踏み出す力 ($\alpha = .59$)”，第2因子は、社会人基礎力の“考え抜く力”で想定される“課題発見力”(「目標を達成するために解決すべき問題を見つける力」)や“計画力”(「目標を達成するための方法やすべきことの順番を考えて準備する力」)などで構成されることから“考え抜く力 ($\alpha = .62$)”，第3因子は、社会人基礎力の“チームで働く力”で想定される“傾聴力”(「人が話しやすい雰囲気をつくって、人の意見をきちんと理解して聞く力」)や“柔軟性”(「自分の考えだけにとらわれずに、自分とは違う考えや立場も尊重して理解しようとする力」)などで構成されることから“チー

ムで働く力 ($\alpha = .60$) ”とした。 α 係数は一部の因子で低い値を示したものの、各因子を構成する項目数が 3—5 項目と少ないことから、本研究では 4 因子それぞれに含まれる項目の得点平均値を下位尺度得点とした。各因子に含まれる項目を Table 6-3 に示す。

職業キャリア・レディネスの 27 項目について因子分析(最尤法, Promax 回転)を行った。十分な因子負荷量を示さなかった 5 項目を除外して再度因子分析を行い、最終的には 3 因子構造が妥当であると判断した (Table 6-4)。第 1 因子には「職業生活を通して、さらに自分自身を向上させたい」、「職業生活を充実させるためには、面倒なことでも積極的にチャレンジする」など、坂柳 (1996) の“自律性”で想定された項目で構成されることから“自律性 ($\alpha = .83$) ”、第 2 因子は「職業選択や就職は自分にとって重要な問題なので、真剣に考えている」、「将来、充実した職業生活を送るために参考となる話は、注意して聞いている」など、“関心性”で想定された項目に代表されることから“関心性 ($\alpha = .81$) ”、第 3 因子は「どのような職業に就きたいか、まだわからない (逆転項目)」、「自分は将来どのような職業についているか、わからない (逆転項目)」など、“計画性”で想定された項目から構成されることから“計画性 ($\alpha = .79$) ”とした。 α 係数はいずれの因子についても高い値が得られたため、各因子に含まれる項目の得点平均値を下位尺度得点としてその後の分析に使用した。変数間の関連性を Table 6-5 に示す。

Table 6-1

セルフ・モニタリングの因子分析の結果（最尤法, Promax 回転）

項目	I	II
I 感受性 ($\alpha = .82$)		
sm12 人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる	.97	- .19
sm8 人と話している時、相手のごくわずかな変化にも敏感である	.71	.11
sm13 人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	.69	- .11
sm7 みんながくだらない冗談だと思っているときには、面白そうに笑っていてもそれがわかる	.63	.08
sm1 人の感情や真意をつかむことにかけては、直感がすぐれている	.40	.30
sm6 自分が何か適当でないことを言った時は、相手の目でわかる	.35	.22
II 変容性 ($\alpha = .79$)		
sm11 これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を変えることができる	-.04	.83
sm3r 相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である(R)	-.09	.67
sm4r 愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない(R)	-.09	.62
sm2 人に与える印象を思い通りにコントロールできる	.02	.54
sm10 何が期待されているかがわかれば、それにあった行動をとるのはたやすい	.03	.52
sm9 自分のやり方が人に良い印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	.25	.49
sm5 人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	.09	.46
	因子間相関	—
		累積寄与率 50.21%

a) (R)は逆転項目

Table 6-2

藤本・大坊（2007）による ENDCORE（簡易版） 6 項目

メインスキル	項目
en1 自己統制	自分の感情や行動をうまくコントロールする
en2 表現力	自分の考えや気持ちをうまく表現する
en3 解読力	相手の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取る
en4 自己主張	自分の意見や立場を相手に受け入れてもらえるように主張する
en5 他者受容	相手を尊重して相手の意見や立場を理解する
en6 関係調整	周囲の人間関係にはたらきかけ良好な状態に調整する

Table 6-3

西道（2009）による社会人基礎力を測定する 12 項目

能力領域	項目
I 前に踏み出す力	
sh1 主体性	人から言われるのではなく、やらないといけないことを見つけて、自分から進んで取り組む力
sh2 働きかけ力	目標を達成するために周りの人に呼びかけて一緒に行動する力
sh3 実行力	言われたことをやるだけでなく、自分で目標を設定して、粘り強く行動する力
II 考え抜く力	
sh4 課題発見力	目標を達成するために解決すべき問題を見つける力
sh5 計画力	目標を達成するための方法ややるべきことの順番を考えて準備する力
sh6 創造力	解決すべき問題について、解決方法を工夫して考える力
sh7 情報収集力	自分に必要な情報や資料をさがしたり、選び出したりする力
III チームで働く力	
sh11 傾聴力	人が話しやすい雰囲気をつくって、人の意見をきちんと理解して聞く力
sh12 柔軟性	自分の考えだけにとらわれずに、自分とは違う考えや立場も尊重して理解しようとする力
sh13 状況把握力	グループの中で自分がどんな役割をすればよいのかを理解する力
sh14 規律性	集団や社会生活の規則やルールを守って適切に行動できる力
sh15 職業理解力	学校で学んだことや体験したことを自分の生活や周りの人たちの仕事と結びつけて考える力
IV 伝える力	
sh8 発信力	自分の考えをわかりやすく整理して、相手に理解してもらえるように伝える力
sh9 説得力	自分の考えや意見を相手が納得するように伝える力
sh10 プレゼンテーション力	伝えたい情報をわかりやすいように工夫して伝える力

Table 6-4

職業キャリア・レディネスに関する因子分析の結果（最尤法, Promax 回転）

項目	I	II	III	
I 自律性 ($\alpha = .83$)				
m24 職業生活を通して、さらに自分自身を向上させたい	.78	.08	-.07	
m15 職業生活を充実させるためには、面倒なことでも積極的にチャレンジする	.71	.04	-.02	
m14 職業人になってからは、責任を自覚して仕事に取り組もうと思う	.65	.08	-.07	
m23r 職業人になっても、責任の重い仕事はやりたくない(R)	.63	-.15	.19	
m4 職業人になったら、自分から進んで積極的に仕事を行おうと思う	.62	.08	.15	
m6 職場で難しい問題にぶつかっても、自分なりに克服していこうと思う	.61	.14	.00	
II 関心性 ($\alpha = .81$)				
m21 職業選択や就職は自分にとって重要な問題なので、真剣に考えている	.11	.67	-.27	
m10 職業や就職に関する記事には、よく目を通すようにしている	.00	.62	-.07	
m20 将来、充実した職業生活を送るために参考となる話は、注意して聞いている	.20	.58	-.23	
m3 どのような職業が自分に向いているのか、真剣に考えたことがある	-.02	.57	.23	
m9 職業選択や就職は、自分の個性と就職機会の両面から十分考えている	-.01	.49	.08	
m1 将来の職業や就職について、とても関心を持っている	.24	.48	.00	
m11 将来の職業や就職先について、いろいろ比較し検討している	.06	.47	.17	
m2 希望する職業に就くにはどうすればよいか、調べたことがある	.19	.44	.06	
m18 すでに計画に従って就職試験のための勉強をしている	-.09	.36	.17	
III 計画性 ($\alpha = .79$)				
m8r どのような職業に就きたいか、まだわからない(R)	.15	-.21	.91	
m16r 自分は将来どのような職業についているか、わからない(R)	.17	-.10	.62	
m7 希望する職業に就くための具体的な計画を立てている	-.26	.48	.52	
m26r 今希望している職業は、またすぐ変わるかもしれない(R)	-.04	-.11	.46	
m27r 就きたい職業は決めたが、それに向けての積極的な努力は特にしていない(R)	.13	.04	.43	
m17 どのような職業人になりたいのか、自分なりの目標をもっている	.07	.35	.42	
m25 自分の将来の職業生活の様子は、だいたい想像できる	-.20	.23	.40	
	因子間相関	I	II	II
	I	—	.55	.33
	II		—	.50
			累積寄与率	49.38%

^{a)} (R)は逆転項目

Table 6-5

各変数間の関連性

項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<セルフ・モニタリング>														
1 感受性	—													
2 変容性	.47 ***	—												
<ENDCORE>														
3 自己統制	.13	.41 ***	—											
4 表現力	.26 **	.40 ***	.22 *	—										
5 解読力	.55 ***	.39 ***	.21 *	.26 **	—									
6 自己主張	.24 *	.22 *	.18 †	.36 ***	.33 ***	—								
7 他者受容	.18 †	.34 ***	.42 ***	.07	.25 **	.04	—							
8 関係調整	.41 ***	.51 ***	.41 ***	.26 **	.55 ***	.28 **	.44 ***	—						
<社会人基礎力>														
9 前に踏み出す力	.26 **	.39 ***	.19 *	.33 **	.41 ***	.35 ***	.27 **	.26 **	—					
10 考え抜く力	.21 *	.27 **	.30 **	.07	.09	-.03	.16	.27 **	.25 **	—				
11 チームで働く力	.42 ***	.54 ***	.37 ***	.30 **	.47 ***	.31 **	.44 ***	.56 ***	.43 ***	.39 ***	—			
<職業キャリア・レディネス>														
12 自律性	.29 **	.28 **	.20 *	.19 *	.34 ***	.31 **	.18 †	.28 **	.56 ***	.21 *	.43 ***	—		
13 関心性	.32 **	.29 **	.23 *	.26 **	.38 ***	.31 **	.24 *	.34 ***	.52 ***	.20 *	.42 ***	.52 ***	—	
14 計画性	.11	.27 **	.21 *	.29 **	.12	.20 *	.17 †	.26 **	.50 ***	.24 *	.23 *	.38 ***	.51 ***	—

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

6-3-2. ENDCORE がセルフ・モニタリングに及ぼす影響

本研究では、Lennox & Wolfe (1984) の尺度はセルフ・モニタリングのスキルの側面を測定しているとの立場に立っている。そこで Lennox & Wolfe (1984) の2つの下位尺度は、ENDCORE や社会人基礎力といったコミュニケーションの基盤となる基礎的スキルや職業にかかわる意識によって説明が可能であると仮定し、ENDCORE, 社会人基礎力, 職業キャリア・レディネスからセルフ・モニタリングに及ぼす影響を検討することとする。

はじめに ENDCORE がセルフ・モニタリングの下位尺度に及ぼす影響を検討するために、ENDCORE 下位尺度（自己統制, 表現力, 解読力, 自己主張, 他者受容, 関係調整）を独立変数, セルフ・モニタリング下位尺度（感受性, 変容性）を従属変数とした重回帰分析を行った (Table 6-6)。また, 重回帰分析において有意な決定係数のみを記載したパス解析の結果を Figure 6-4 に示す。

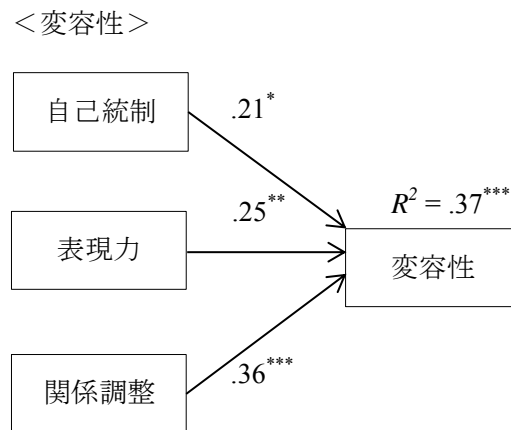
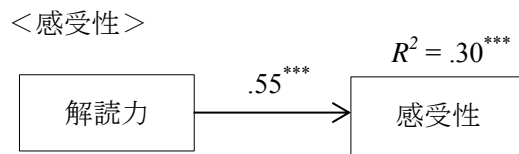
ENDCORE 下位尺度では, 感受性には解読力 ($\beta = .55, p < .001$), 変容性には自己統制 ($\beta = .21, p < .05$), 表現力 ($\beta = .25, p < .01$), 関係調整 ($\beta = .36, p < .001$) の標準化係数が有意であった。

Table 6-6

ENDCORE 下位尺度が感受性，変容性に及ぼす影響

		ENDCORE					
		自己統制	表現力	解読力	自己主張	他者受容	関係調整
感受性	β	-.06	.12	.43 ***	.02	.02	.16
	R^2	.33 ***					
変容性	β	.18 *	.25 **	.13	-.02	.11	.26 *
	R^2	.39 ***					

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$



$p^* < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Figure 6-4. ENDCORE 下位尺度が感受性，変容性に及ぼす影響

6-3-3. 社会人基礎力がセルフ・モニタリングに及ぼす影響

社会人基礎力がセルフ・モニタリングの下位尺度に及ぼす影響を検討するために、社会人基礎力下位尺度（前に踏み出す力，考え抜く力，チームで働く力）を独立変数，セルフ・モニタリング下位尺度（感受性，変容性）を従属変数とした重回帰分析を行った（Table 6-7）。また，重回帰分析において有意な決定係数のみを記載したパス解析の結果を Figure 6-5 に示す。

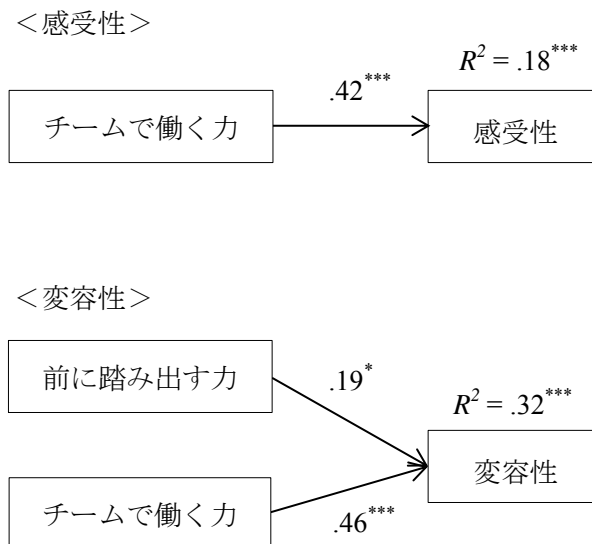
社会人基礎力下位尺度では，感受性にはチームで働く力（ $\beta = .42, p < .001$ ），変容性には前に踏み出す力（ $\beta = .19, p < .05$ ），チームで働く力（ $\beta = .46, p < .001$ ）の標準化係数が有意であった。

Table 6-7

社会人基礎力下位尺度が感受性，変容性に及ぼす影響

		社会人基礎力		
		前に踏み出す力	考え抜く力	チームで働く力
感受性	β	.09	.04	.36 **
	R^2		.18 ***	
変容性	β	.19 *	.06	.44 ***
	R^2		.33 ***	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$



$p^* < .05, p^{***} < .001$

Figure 6-5. 社会人基礎力下位尺度が感受性，変容性に及ぼす影響

6-3-4. 職業キャリア・レディネスがセルフ・モニタリングに及ぼす影響

職業キャリア・レディネスがセルフ・モニタリングの下位尺度に及ぼす影響を検討するために、職業キャリア・レディネス下位尺度（自律性，関心性，計画性）を独立変数，セルフ・モニタリング下位尺度（感受性，変容性）を従属変数とした重回帰分析を行った（Table 6-8）。また，重回帰分析において有意な決定係数のみを記載したパス解析の結果を Figure 6-6 に示す。

職業キャリア・レディネス下位尺度では，感受性で関心性（ $\beta = .32, p < .01$ ）の標準化係数が有意，変容性で関心性（ $\beta = .29, p < .01$ ）の標準化係数が有意であった。職業キャリア・レディネスの関心性において感受性，変容性への正の影響がみられたことから，仮説は部分的に支持された。

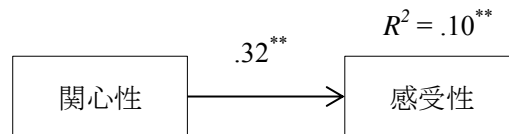
Table 6-8

職業キャリア・レディネス下位尺度が感受性，変容性に及ぼす影響

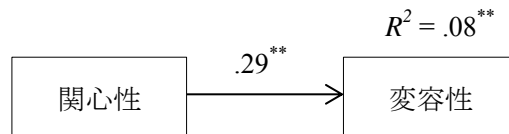
		職業キャリア・レディネス		
		自律性	関心性	計画性
感受性	β	.18	.28 *	-.10
	R^2		.13 **	
変容性	β	.11	.23 †	.11
	R^2		.14 **	

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$

<感受性>



<変容性>



$p^{**} < .01$

Figure 6-6. 職業キャリア・レディネス下位尺度が

感受性，変容性に及ぼす影響

6-4. 考察

6章では、様々な文化に共通の社会的スキル、日本で注目されている社会的スキル、職業キャリア・レディネスとセルフ・モニタリングの関連性の検討を通じて、セルフ・モニタリング・スキルの育成可能性について検討することを目的とした。

6-4-1. 文化に共通する社会的スキル（ENDCORE）とセルフ・モニタリングの関連性

本調査では文化に共通する社会的スキルを最大公約数的に集約した尺度である ENDCORE（藤本・大坊, 2007）とセルフ・モニタリングとの関連性を検討するために、ENDCORE がセルフ・モニタリングの下位尺度に及ぼす影響を仮定して重回帰分析を行った。その結果、感受性には解読力、変容性には自己統制、表現力、関係調整が有意な正の影響を及ぼしていた。藤本・大坊（2007）は ENDCORE を構成する 6 種類の社会的スキルのカテゴリそれぞれに 4 種類ずつのサブスキルを設定した ENDCOREs 尺度を開発している。これらのサブスキルは各社会的スキルのカテゴリを構成する具体的行動であるため、訓練を行う際にはこのサブスキルで説明される行動を促進する方法を検討することが有効であると考えられる。そこで感受性、変容性への影響が確認された ENDCORE の社会的スキルのカテゴリそ

れぞれにおけるサブスキルを確認し、日常生活の中でセルフ・モニタリングに影響する社会的スキルを高める方法について考察したい。

まず感受性には ENDCORE の基本的スキルである解読力が影響を及ぼしていた。藤本・大坊（2007）によれば解読力は、（a）「相手の考えを発言から正しく読み取る」の項目で説明される“言語理解”，（b）「相手の気持ちをしぐさから正しく読み取る」の項目で説明される“身体理解”，（c）「相手の気持ちを表情から正しく読み取る」の項目で説明される“表情理解”，（d）「相手の感情や心理状態を敏感に感じ取る」の項目で説明される“情緒感受”という異なるチャネルから説明される理解にかかわる4つのサブスキルで説明される（藤本・大坊, 2007）。つまり相手の言語、身体、表情の表現を正しく読み取る能力が感受性に直接的に影響する社会的スキルということになり、これらを向上させることで、感受性スキルは向上する可能性が考えられる。人は顔面表情、凝視、瞳孔の大きさ、姿勢や身振り、対人距離といったものを他者についての身体的情報源とするが（Bull, 1983 高橋訳 1986），菊池・堀毛（1994）によれば、中でも顔面表情は感情が最も顕著に現れるチャネルである。そのため、まず解読力を高める最初のステップとしては、相手の表情を正しく解読する能力を鍛えることが有効であると考えられる。ではこうした能力は、どのような取り組みで鍛えられるであろうか。菊池・堀毛（1994）は感情の理解力を高める訓練として、（a）周囲の人々に関心をもつこと、（b）対象となった人の行動の仕方、感情表現を細かく観察すること、（c）感情についての判断、

理解の結果についてのフィードバックに注目することを挙げている。まず、相手の感情を正確に読み取るためには、相手から可能な限りの感情判断手掛かりを得る必要があるため、相手に対して意識して関心を持ち、取り入れる情報量を多くするように心がけることは判断手掛かりを増やす上では有効であると考えられる。その際には人の感情が最もよく現れる顔面表情を中心に相手を観察し、声の調子、身振りといった身体的表出をはじめとした相手が発する周辺手掛かりも参照しながら、相手がそのときどのような感情でいるかを意識して推測するようにすることが大切である（菊池・堀毛, 1994）。その際、その判断が正しいものであったかどうかを確認し、誤りであった場合にはなぜ誤りであったかを振り返ることが重要になるが、菊池・堀毛（1994）によればそうした相手への感情の推測の正誤について相手から直接的なフィードバックを入手できることはまれである。そのため日常生活においては、相手の行動の結果に照らして自分の判断が正しいものであったかを評価する方法が有効であると菊池・堀毛（1994）は説明している。集団社会で生活する上では、他者の感情や行動を観察する機会は日常的に発生する。そのため日常の中でこれらの点を意識して他者を注意深く観察するように心がけることで、解読力にかかわる社会的スキルが鍛えられ、それに伴い感受性スキルが高まる可能性があるだろう。

次に変容性には自己統制、表現力、関係調整が影響を及ぼしていた。つまり、変容性スキルを向上させるためには、この3つのカテゴリーの社会的スキルを向上さ

せることが効果的ということになる。ENDCORE のモデルに従えば、この 3 つのカテゴリーの中で自己統制と表現力の 2 つが ENDCORE の基盤となる基礎的スキルであり、関係調整はより上位で説明される対人スキルである (Figure 6-2 参照のこと)。つまり変容性を高めるためには、まず自分の感情を統制して、自身の意思のままに表現を行うという 2 つの基本的スキルが必要であると考えられる。

まず自己統制は、(a) 「自分の衝動や欲求を抑える」の項目で説明される“欲求抑制”，(b) 「自分の感情をうまくコントロールする」の項目で説明される“感情統制”，(c) 「善悪の判断に基づいて正しい行動を選択する」の項目で説明される“道徳観念”，(d) 「まわりの期待に応じた振る舞いをする」の項目で説明される“期待応諾”という自律的行動に関する 4 つのサブスキルで説明される (藤本・大坊, 2007)。サブスキルをみると、判断の志向性にかかわる項目 (c) や、表現力と重なる具体的行動 (d) に加えて、自身の感情を (a) 抑制し、(b) 統制する能力が必要となることがわかる。菊池・堀毛 (1994) は日常生活で自身の行動の統制を考える際には、(a) 気持ちが落ち着くまでの時間を置くこと、(b) 言語化による行動の統制を行うことが有効な手段となることを示唆している。人間が集団社会で生活をする上では、感情や行動が不用意に乱されるような局面にも遭遇する。たとえば対峙している相手が怒りや攻撃といった感情をぶつけてきたときに、反射的に相手につられた反応を返してしまうこともあるだろう。このように自身の感情が乱されたとき、次の行動をとる前に意識をして時間を置くことは、激した感情を落ち着

かせる上で効果的であると菊池・堀毛(1994)は述べている。また菊池・堀毛(1994)によれば、人は言語化によって行動の統制を行うことが可能である。たとえば“落ち着け”, “リラックスする”などと自分に言い聞かせることは、自身の行動を統制する上では有効な手段になる(菊池・堀毛, 1994)。自身の感情を抑制することができないうちは、感情に自身の行動が不必要に振り回され、考えたとおりの表情や行動を表出することは出来ないと考えられる。そのため変容性スキルを高めることを考える場合には、まず自身の感情の統制が重要であることを意識し、感情が乱れたと感じたときには行動をする前に時間を置くことを心がけ、自分の意図する方向に感情や行動が向かうよう、自身に声掛けをすることから始めることが効果的であろう。

次に表現力は、(a) 「自分の考えを言葉でうまく表現する」の項目で説明される“言語表現”, (b) 「自分の気持ちをしぐさでうまく表現する」の項目で説明される“身体表現”, (c) 「自分の気持ちを表情でうまく表現する」の項目で説明される“表情表現”, (d) 「自分の感情や心理状態を正しく察してもらおう」の項目で説明される“情緒伝達”という異なるチャネルから説明される発信にかかわる4つのサブスキルで説明される(藤本・大坊, 2007)。表現力に関しては即興劇の手法を用いたトレーニング(日経ビジネス associe, 2012; 塩田, 2004)を始め集中的な訓練方法も提唱されているため、表現に対して苦手意識がある場合にはそうしたプログラムを訓練として取り入れることも有効であるだろう。日常生活の中で表現力を高

めることを考えるのであれば、解読力の訓練の手順と同様、まず顔面表情が感情を最も伝えるチャンネルであることを意識し、自身の思う表情を表出したあとに、対峙している相手に意識的に目を向けるようにすることが重要である。相手の顔面表情や行動をフィードバックと捉えてこちらの感情がどのように伝わったかを判断し、次回の表現の表出の仕方を意識して調整することが、日常生活の中では表現力を鍛える有効な訓練となるであろう。また、自身の表現力を高めることを考える際には顔面表情以外のチャンネルに気を配ることも重要である。菊池・堀毛（1994）によれば顔面表情は最も良く人の感情を伝えるチャンネルであると同時に、人は顔面表情の統制のみに注力しやすいため、他者からは顔面表情と周辺的な身体の動きとの矛盾からごまかしが発見されることがあるという。これをノンバーバル・リーケッジ（非言語的漏洩）という（菊池・堀毛, 1994）。そのため最も印象への影響の大きい顔面表情の表現がある程度意識的にコントロールできるようになった後には、相手が顔面表情以外のチャンネルからも情報を得ていることを意識して、身体的表現にまで意識を配るようにすることで、表現の質をより高めることができるであろう。

最後の関係調整は、（a）「人間関係を第一に考えて行動する」の項目で説明される“関係重視”，（b）「人間関係を良好な状態に維持するように心がける」の項目で説明される“関係維持”，（c）「意見の対立による不和に適切に対処する」の項目で説明される“意見対立対処”，（d）「感情的な対立による不和に適切に対処する」の項目で説明される“感情対立対処”という、対人関係に対する志向性（a, b）

および、関係を悪化させうる葛藤に対する対処能力 (c, d) をあわせた 4 つのサブスキルで説明される (藤本・大坊, 2007)。志向性については動機との関わりが深いと考えられるが、葛藤の対処の成功には能力が強く影響すると考えられる。菊池・堀毛 (1994) によれば対立といった葛藤場面においては回避の手段、つまり、相手と接触をしないようにする、可能な限り距離をする、最小限の接触で済ませ相手から働きかけられないようにする、相手を刺激する言動を慎む、積極的に相手が喜ぶ言動をとることで相手からの行動が表示しないように仕向ける、感情を当人に直接向けるのを避けるといった行動には一定の有効性がある。しかしそれらが本質的な解決にならないとすれば、相手とのコミュニケーションの改善を図ることが必要になると菊池・堀毛 (1994) は述べている。根本的なコミュニケーションの改善には ENDCORE で説明される社会的スキルのすべての要素が必要になると考えられるが、藤本・大坊 (2007) によれば関係調整は ENDCORE の 6 つの社会的スキルの中では最も上位、つまり、ソーシャル・スキルに近い位置に想定される、対人関係に働きかけるメタ行動に関する能力である (Figure 6-2 参照のこと)。これらの応用的なスキルの基盤にあたるのが、解読力、自己統制、表現力の 3 つの基礎的スキルである (藤本・大坊, 2007)。つまり基礎的スキルである解読力、自己統制、表現力を高めることは関係調整をはじめとしたより上位のスキルや、コミュニケーション・スキルを総合的に向上させることに繋がるため、本質的に相手とコミュニケーションをとることを考える際には、まず解読力、自己統制、表現力の 3 つの基礎的スキルを高める取り組みが有効と考えられるだろう。

6-4-2. 日本に特有の社会的スキル（社会人基礎力）とセルフ・モニタリングの関連性

また本研究では、日本の就労者に求められる社会的スキルを集約した尺度である社会人基礎力（経済産業省, 2006; 西道, 2009）とセルフ・モニタリングとの関連性を検討するために、社会人基礎力がセルフ・モニタリングの下位尺度に及ぼす影響を仮定して重回帰分析を行った。その結果、チームで働く力は感受性と変容性、前に踏み出す力は変容性に有意な正の影響を及ぼしていた。

まず注目すべきは、チームで働く力の影響である。チームで働く力は感受性、変容性の双方に影響を及ぼしていたことから、セルフ・モニタリング・スキルを向上させるためには他者と協働する能力を高めることが有効である可能性が示唆された。チームで働く力は、多様な人とともに、目標に向けて協力する力と説明される能力領域である（経済産業省, 2006）。様々な相手と一つの目的に向けて協力をするためには、他者に対して関心を持ち、自身の立ち位置を意識しながらチームに貢献することが求められる。そうした状況においては ENDCORE で説明されるような社会的スキルが総合的に必要になると考えられ、それらの高まりが感受性、変容性の向上に寄与すると考えられよう。また Briggs et al. (1980) がセルフ・モニタリングの構成要素の一つに他者志向性を設定しているように、セルフ・モニタリン

グは周囲の他者に対する志向性ともかかわりが深いと考えられることから、チーム志向にかかわる動機の高まりがセルフ・モニタリング・スキルの向上に寄与する可能性も考えられる。では、チームで働く力はどのように育成されるのであろうか。産学連携の課題解決型学習の学習過程における学生の行動や意識の特徴を考察した柳田（2014）は、学生間の水平的連携、つまり、横で連携をする経験がチームで働く力を高めることを明らかにしている。さらにテキスト分析の結果から、チームで働く力が向上する学習過程においてはチーム活動の中で自己の存在感が高まったことを感じる経験が重要であることが明らかになった。つまり、チーム活動を通して横の連携を形成するといった経験をし、さらに存在感という認知面を学習過程に反映させていくことにより、チームで働く力は効果的に育成されることが考えられる。また柳田（2014）は、この過程において教員は学生が意見交換をしやすい環境を作り出し、チーム活動過程を尊重して任せること、さらにチーム内での意見の衝突や活動の停滞において見守りつつ調整を効果的に行うことが重要だとしている。こうした点を意識した教育プログラムを教育現場や就労現場で実施することにより、チームで働く力は効果的に高まり、そうした取り組みは個人のセルフ・モニタリング・スキルの育成にも繋がる可能性があるだろう。

また変容性を向上させるためにはチームで働く力に加えて、前に踏み出す力の育成が有効であることが明らかになった。前に踏み出す力は、一步前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力と説明される能力領域である（経済産業省, 2006）。

これは他者に働きかける積極的な能力を説明する能力領域であるため、セルフ・モニタリングの中でも積極的な自己呈示や印象操作の実行にかかわる変容性に対して影響がみられたのであろう。前に踏み出す力は物事に進んで取り組む、他者に働きかける、目標を設定し確実に行動するといった主体性や自律性で説明される職業領域であるため、様々な活動への積極的な参加や、インターンシップや課題達成型の授業といった主体的な行動が求められる取り組みの中での育成されることが期待されている。たとえば課題解決に向けた長期プロジェクト型学習である Project Based Learning (PBL) は、目標達成に挑む経験は自律性を促す取り組みとして前に踏み出す力を高める効果が期待されている学習スタイルの一つである (e.g., 太田, 2009; 真鍋, 2010)。現状では効果にかかわる実証的な研究知見は少ないが、今後これらの活動が前に踏み出す力との結びつきにかかわる知見が蓄積されることで、前に踏み出す力を効果的に育成する方法も確立されると考えられよう。

近年、社会人基礎力は特に大学教育の中で注目され、大学では社会人基礎力の育成にかかわるカリキュラムや授業も充足しつつある (経済産業省, 2006)。その際セルフ・モニタリングが必要とされるサービス業種をはじめ、特定の職種への育成に力を注ぐ大学においては、チームで働く力と、前に踏み出す力の育成が特に重要になると考えられる。また近年、企業内でも社会人基礎力を育成する取り組みも注目され、社会人基礎力を高める取り組みは新人を対象とした研修プログラムにも援用されている。その際にも特にセルフ・モニタリングが必要な条件にある企業にお

いては、特にチームで働く力と前に踏み出す力の育成を重視したプログラムを取り入れることが有効であると考えられるだろう。このように日本の教育現場、就労現場で注目されている社会人基礎力がセルフ・モニタリング・スキルに及ぼす効果を検討できたことは、日本における就労者育成の観点からも意義があったと考えられる。

6-4-3. 職業キャリア・レディネスがセルフ・モニタリングに及ぼす影響

また本調査では社会的スキルと同時にキャリアにかかわる意識に注目をし、職業キャリア・レディネスの高まりがセルフ・モニタリングに影響をすると仮定した。重回帰分析の結果から、職業キャリア・レディネスの関心性が高い場合、感受性や変容性は高くなることがわかった。関心性は、自己のキャリアに対して積極的な関心の程度を示し、自らの就職のために必要なものを得ようとする意思が含まれている（坂柳, 1996）。セルフ・モニタリングは職業において求められることも多いことから、自らのキャリアに対して積極的な関心のある者では、セルフ・モニタリングのような周囲に合わせる能力を就職する上で必要なスキルとして捉え、周囲に合わせた振る舞いをとるように心掛けている可能性があるだろう。セルフ・モニタリング・スキルの育成を考える際には、ENDCORE や社会人基礎力で説明されるよう

な具体的な行動であるに加えて、こうしたキャリアにかかわる意識を高めることも重要な方策の一つになる可能性があるだろう。

6-4-4. 6章の含意

6章で得られた知見を Figure 6-7 に整理する。本調査からは、(a) 感受性、変容性ごとに関連する社会的スキルが異なることから、セルフ・モニタリング・スキルの育成を考える際にはまず感受性、変容性のいずれが低いのかを自覚する必要があること、(b) 感受性が低い場合は解読力、チームで働く力、変容性を高めたい場合には自己統制、表現力、関係調整、前に踏み出す力、チームで働く力にかかわる社会的スキルを高めることが有効であること、(c) 社会的スキルに加えて自らのキャリアへの関心の高まりがセルフ・モニタリングの向上に影響する可能性があること、以上の3点が示唆された。本章ではセルフ・モニタリングを、気質としての要素、動機としての要素、スキルとしての要素に整理したが、育成を考える際に最も課題となるのはスキルとしての要素であると考えられる。そのため本調査で明らかになった社会的スキルや意識の育成は、セルフ・モニタリング・スキルを学習によって向上させることを考える際に有効性の高い手段であるといえるだろう。

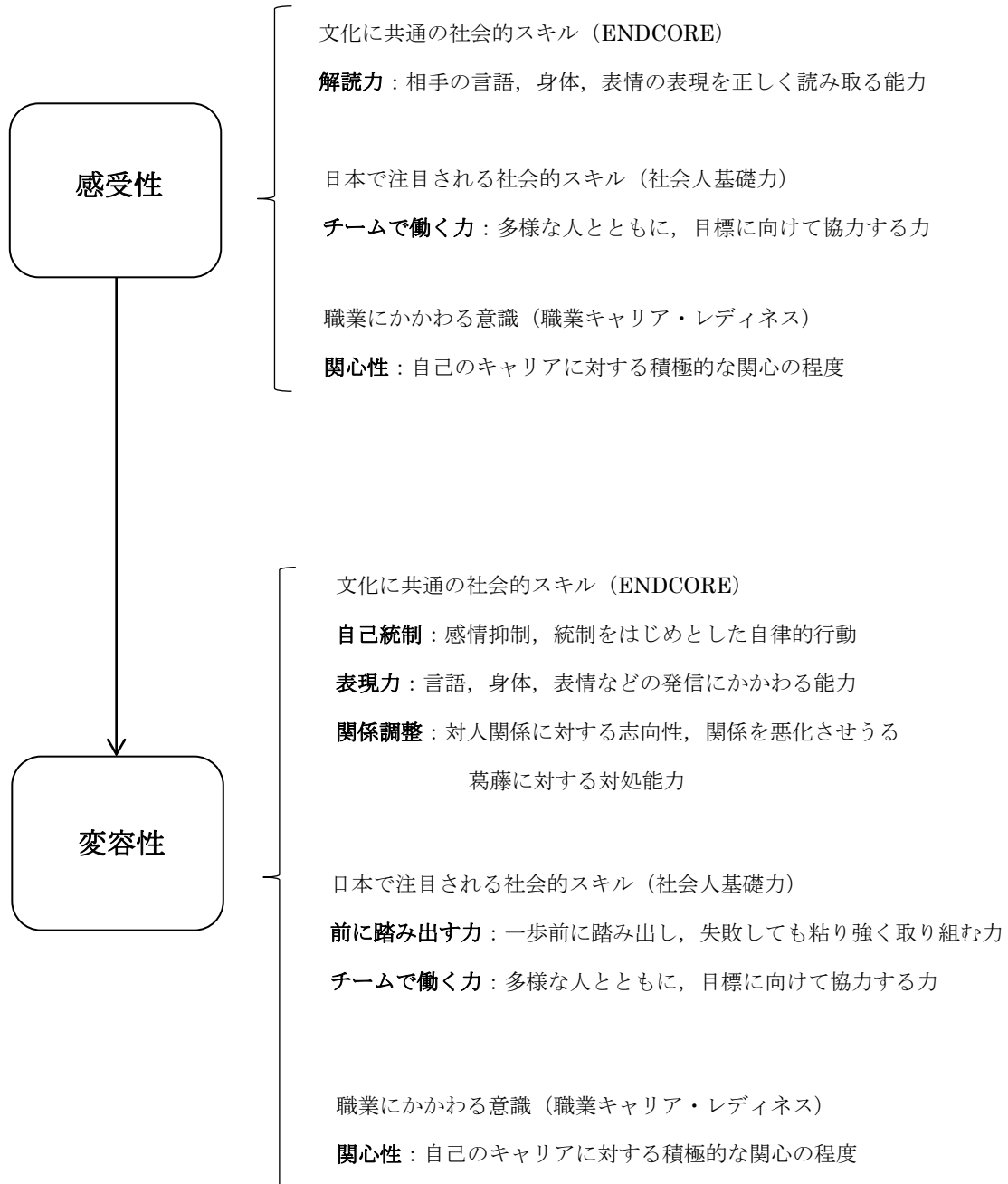


Figure 6-7. セルフ・モニタリング 2 要因に影響を及ぼす社会的スキルと意識

6-4-5. 本調査の問題点と今後の課題

最後に、本調査の問題点と課題を挙げたい。問題点の1点目として、本調査で得られた知見の一般化にかかわる問題がある。本調査では大学生を対象としてデータを回収したため、就労者を想定した場合の結果の一般化可能性が担保されていない。今後は本調査で得られた結果を踏まえ就労者を対象に調査を行い、就労者を対象とした場合にも同様の知見が得られるかを確認することが必要である。2点目として、使用した尺度の脆弱性の問題がある。本調査では回答者の負担を鑑み ENDCORE に関して6カテゴリーの社会的スキルをシングルアイテムで尋ねる尺度を使用した。しかし藤本・大坊（2007）は ENDCORE には回答のしやすさにおいてメリットがあるとともに、尺度としては脆弱性があると述べている。ENDCORE は各カテゴリーに対して4つずつのサブスキル項目から構成される ENDCOREs 尺度も存在することから、今後の調査においては ENDCOREs を用いて検討を行うことが望ましいだろう。

また今後の課題としては、セルフ・モニタリング・スキルを育成するトレーニングを開発し、その有効性を確認することが挙げられる。本調査はセルフ・モニタリングにかかわる社会的スキル、意識を明らかにすることを目的とした横断的調査であったことから、実際にこれらの社会的スキル、意識のトレーニングによりセルフ・モニタリング・スキルが向上するかについては確認されていない。今後は本調査の知見にもとづき感受性スキル、変容性スキルを育成するトレーニング・プ

プログラムを開発し、これらをもつことによりセルフ・モニタリングの得点が向上するかを検討することが必要である。

なお、セルフ・モニタリング・スキルを向上させるトレーニング・プログラムを開発した際に、セルフ・モニタリングそのものの向上可能性の解釈に関しては注意が必要である。Lennox & Wolfe (1984) の尺度は直接はセルフ・モニタリングのスキルとしての側面を測定していると考えられることから、セルフ・モニタリングとかわりの強い社会的スキルや意識を向上させる取り組みによってセルフ・モニタリングの得点自体を向上させることは不可能ではないと考えられる。しかしながら、セルフ・モニタリングという個人差そのものを集中的なトレーニングや教育のみで向上させられると考えることは、現実的ではない。まず、セルフ・モニタリング自体はスキルとしての様相は強いもののパーソナリティ特性として捉えられる概念であり、社会的スキルのような能力のみで説明される特徴ではない。素因としての気質的な側面や、セルフ・モニタリング・スキルを用いようとする動機的な側面が影響してはじめて、セルフ・モニタリングで測定されるスキルの側面がパーソナリティ特性としての継続性をもつものと考えられる。そのため仮にトレーニングや教育により尺度で測定されるようなスキルとしての能力が育成され、一時的にセルフ・モニタリングの得点が向上したとしても、それによって個人のセルフ・モニタリング特性そのものが変化したと捉えることは、セルフ・モニタリングのパーソナリティ特性としての性質を否定することに繋がりがかねない。そのためトレーニングや教育により育成が期待されるのはあくまでも自己呈示や印象操作に必要なセル

フ・モニタリングのスキルとしての側面であり，セルフ・モニタリングというパーソナリティ特性そのものの変化可能性を論じる際には，生まれ持つての気質の影響の強さの影響や，動機を高める条件の検討，さらには気質，動機，スキルの交互作用の影響まで含めて検討する必要があることには留意すべきである。

今後は本調査におけるサンプルや尺度の問題点を踏まえた追加調査を行い本調査で得られた知見の頑健性を確認するとともに，それらの行動，意識を促進する実証的なトレーニングを開発，実施して効果測定を行い，研修プログラムを確立させることによって，自己呈示や印象操作の実行に必要なセルフ・モニタリングのスキルとしての側面の育成を図ることが可能になるであろう。

第VII章

全体の考察

7-1. 本研究の目的と各章の要旨

本研究では適切な自己呈示や印象操作の実行にかかわる個人差であるセルフ・モニタリングに注目をし、先行研究によって残された知見を検討しながら、セルフ・モニタリングの個人差をもたらす心理的メカニズムと就労に果たす機能を解明することを目的とした。また、就労者がセルフ・モニタリングを高めることの意義、および後天的な育成可能性を論じることを通じて、本研究で得られる結果を実務に援用可能な形で提示することを目指した。最終章となる7章では、本研究で得られた知見の統合を行いながら、セルフ・モニタリングの個人差をもたらす心理的メカニズムの全体像とその個人差が就労に及ぼす影響について整理し、本研究の実践的含意について述べる。はじめに、1—6章の概要は以下のとおりである。

1章では、セルフ・モニタリングの概念について整理し、産業・組織心理学の領域を中心にセルフ・モニタリングにかかわる先行研究を概観した。また先行研究から残された課題を明らかにし、セルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムを体系化したモデルを示した。

2章では、本研究で使用する Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング尺度を構成する2つの下位尺度“感受性”と“変容性”の機能の差違と、2つの下位

尺度が結果に及ぼす影響過程を明らかにすることを目的とした。具体的には、(a) セルフ・モニタリングが就労にかかわる結果指標に与える影響において、感受性は主に認知レベルの指標に作用し、変容性は主に行動レベルの指標に作用すること、(b) セルフ・モニタリングが結果指標に影響する過程には、感受性が変容性を介して結果指標に影響を与えるという媒介のパスが存在することを検証した。結果から、上記の2つの予測は支持された。2章の知見は、セルフ・モニタリングの2つの下位尺度が結果に与える影響はそれぞれ特徴が異なることを示すものであり、それぞれの結果を分けて扱うことの必要性が示唆され、これまで並列的に捉えられてきた2つの下位尺度は、感受性から変容性へと移行する順序的なプロセスであることが明らかになった。

3章では、セルフ・モニタリングの個人差によって行動の手掛かりにする情報に差違がみられる可能性に注目し、その影響によって生じると考えられるセルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムを検証した。3章の結果からは、高モニターは自身の性格が結果指標に及ぼす望ましい影響ばかりでなく、悪い影響も抑制することが示された。これは、高モニターにおいては自身の内側の性格情報よりも、環境や周囲の状況などの外的情報を行動や判断として参照する傾向が強い可能性を示唆するものであると考えられる。そのため、セルフ・モニタリングの個人差をもたらす心理的プロセスの起点には社会的状況下での意識の方向性が存在する可能性が示された。また2章で確認された傾向と同様、セルフ・モニ

タリングを調整変数として捉えた場合においても、調整する指標が認知レベルの指標か、行動レベルの指標かによって、セルフ・モニタリングの2つの下位尺度が機能する程度は異なることが示された。3章の知見から、セルフ・モニタリングの調整機能のメカニズムをセルフ・モニタリングの心理的モデルの全体像の内に位置づけることができ、さらにその効果についての詳細も明らかになった。

4章では、美容師を対象とした観察調査を通じて、セルフ・モニタリングの個人差によって個人のサービス提供場面にどのような差異がみられるかを検討した。またセルフ・モニタリングの先行研究が量的調査を中心に展開してきた点を指摘し、本研究で作成されたセルフ・モニタリングの心理的メカニズムにかかわるモデルに質的な解釈を加えることを目指した。結果から、低モニターは周囲の状況に敏感でないために高モニターよりも内面的な特徴が業務中の行動に反映しやすく、業績を予測する性格特性（たとえば、外向性）を有していた場合には高業績をあげやすいことが示された。これは3章で注目したセルフ・モニタリングの調整機能から説明可能な事象である。さらにこれまでサービス就労に適していると考えられていた高モニターには（a）社会的状況下での特定の目的が遂行しづらくなる、（b）役割葛藤に陥るリスクが高くなるという弊害がある可能性が示唆された。4章の知見から、本研究で作成されたモデルに質的な観点からの解釈が加えられ、さらに高モニターの就労者、低モニターの就労者それぞれが就労現場で活躍するためのヒントが得られた。

5章では、就労者の職務上の“条件”に注目をし、どのような条件に従事する就労者においてセルフ・モニタリングの重要性が高いかを検討した。様々な業種、職種条件の就労者を対象とした5章1節では、サービス就労や営業職といった他者とのかかわりが求められる職務の就労者には職務を遂行する上でセルフ・モニタリングが必要だと捉えられている傾向があることを始め、セルフ・モニタリングが就労者に必要とされる条件が明らかになった。また5章2節ではセルフ・モニタリングが必要とされる仕事の一つであるサービス就労の中でも、主に顧客との接触が一過的で短期間の“オープン型サービス”でセルフ・モニタリングの高さが顧客からの評価の高さに結びつくことが示された。5章の知見からセルフ・モニタリングの効果について検討する際には、就労者のセルフ・モニタリングの心理的プロセスや機能に加え、セルフ・モニタリングが効果を発揮しやすい条件まで検討に含めることが重要であることが示唆された。

6章ではセルフ・モニタリングは教育やトレーニングによって高めることが可能か、さらに高めようとする際にはどのような取り組みが有効かを検討した。はじめにセルフ・モニタリングを、気質としての要素、動機としての要素、スキルとしての要素に整理し、育成を考える際に最も課題となるのはスキルとしての要素である可能性を示した。さらにスキルとしてのセルフ・モニタリングの要素、つまり直接的に尺度によって測定される2つの下位尺度の得点は、教育やトレーニングによって関連する社会的スキルを育成することで高めることが可能であ

るとの立場に立ち、感受性が低い場合は解読力，チームで働く力，変容性を高めたい場合には自己統制，表現力，関係調整，前に踏み出す力，チームで働く力にかかわる社会的スキルを高めることが有効であること，さらに仕事にかかわるキャリアへの関心が高まることでセルフ・モニタリングが向上する可能性があることを明らかにした。就労者にとっては望ましい能力と捉えられることが多いセルフ・モニタリングの育成可能性について検討し，さらに具体的な育成方法にも言及した。

7-2. セルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムと機能の全体像

本節では1—6章から得られた知見を統合し，セルフ・モニタリングの個人差をもたらす心理的メカニズムと機能の全体像について考察したい。

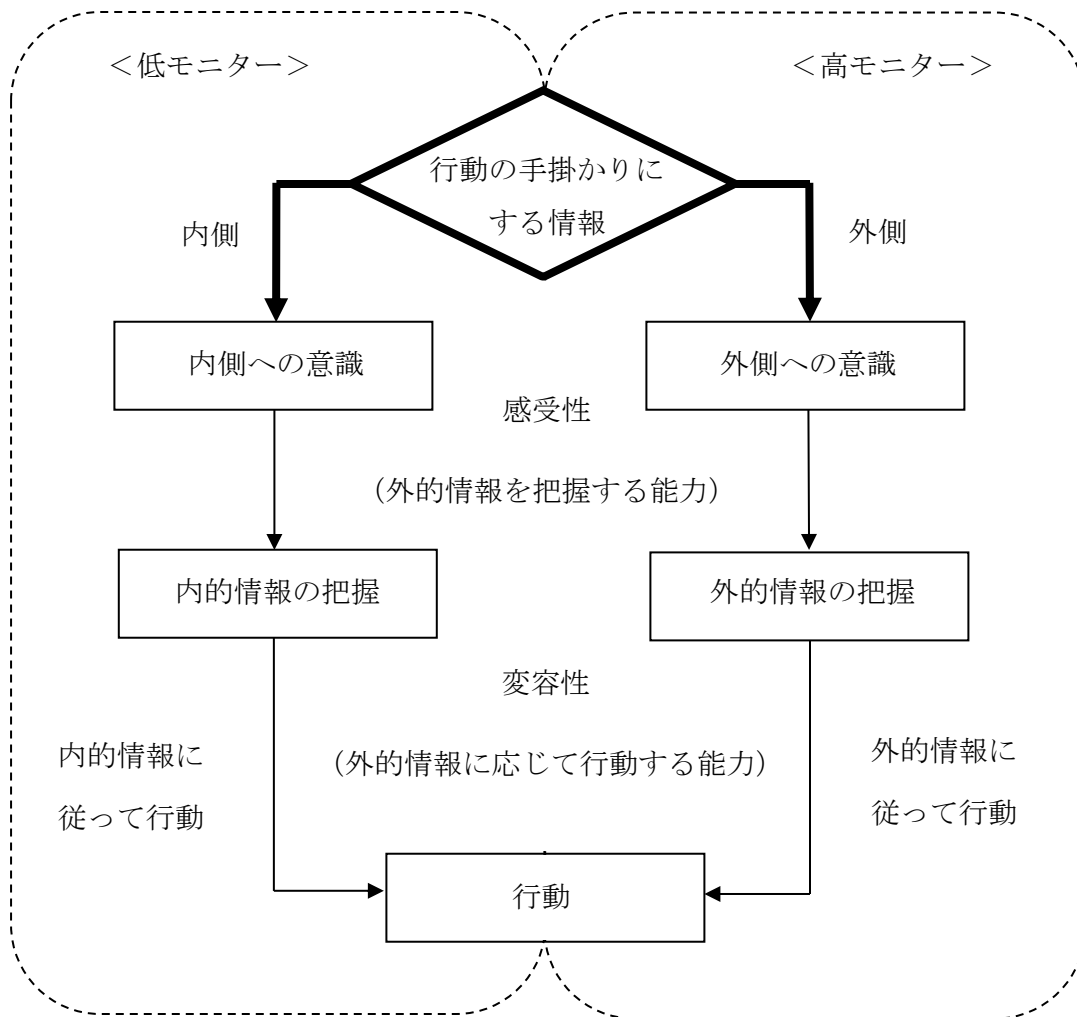


Figure 7-1. セルフ・モニタリングの動機にかかわる箇所 (本研究第3,4章)

セルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムの起点は、人が適切な自己呈示や印象操作を行おうとする動機によって説明される。社会的動物である人間は生存、生殖のために他者と共生していく必要があることから、メンバーから

集団の一員として認められるために、その場の状況や、周囲の人々が発する情報を手掛かりに自身の行動を決定しようとする傾向がある。そのため人は社会的状況下で自身の行動を決定するとき、自身の性格や気分、自身の考えや信念といった内側の情報、その場の状況や相手の期待、周囲の人々の発するサインといった外側の情報のいずれかを行動の手掛かりとして選択することになる (e.g., Snyder & Tanke, 1976)。外側の情報を行動の手掛かりとして使用することは人間が集団の中で生きていくために身に着けた基本的方略であると考えられるが、Snyder & Tanke (1976) によれば、日常で内側、外側のどちらの情報を行動の手掛かりにしやすいかには、個人差がみられる。つまり、自分以外の他者が存在する状況でもその時の自身の気分や自身の考えに従って行動をする個人もいれば、他者が存在する状況では絶えず相手の顔色を伺い、自分に期待されていることに意識を向ける個人もいる。この行動の手掛かりとする情報の志向性の差異が、セルフ・モニタリングの心理的プロセスの契機となる動機的な個人差であると考えられる。

こうした動機の個人差からは、本研究3章で扱ったセルフ・モニタリングの調整機能が説明可能である。神経症傾向は職務満足感や組織市民行動に悪影響を及ぼす性格特性の一つであるが、3章では高モニターの就労者においては、神経症傾向が高くとも、職務内容や給与に関わる職務満足感や、組織市民行動に及ぼす悪影響が低モニターよりも小さいことが示された。つまり、セルフ・モニタリングは神経症傾向という個人の内面的な特徴が結果に及ぼす影響を抑制していた。高モニターは

低モニターと比較して、外側の情報を参照しやすい個人である。そのため、神経症傾向などの内面的な情報の参照度合いが低モニターよりも小さいために、自身の内面が自身の振る舞いを規定する程度が弱くなり、それに伴いアウトプットへの影響の程度も小さくなるのだと考えられる。これまでセルフ・モニタリングの調整効果のメカニズムについては明らかにされていなかったが、Barrick et al. (2005) では主要5因子性格が結果に及ぼすポジティブな影響、本研究3章ではネガティブな影響がともに抑制された結果は、行動の手掛かり情報の方向性（内側、外側）の差異が、セルフ・モニタリングの調整効果の発生メカニズムにかかわっている可能性を示唆するものであると考えられる。

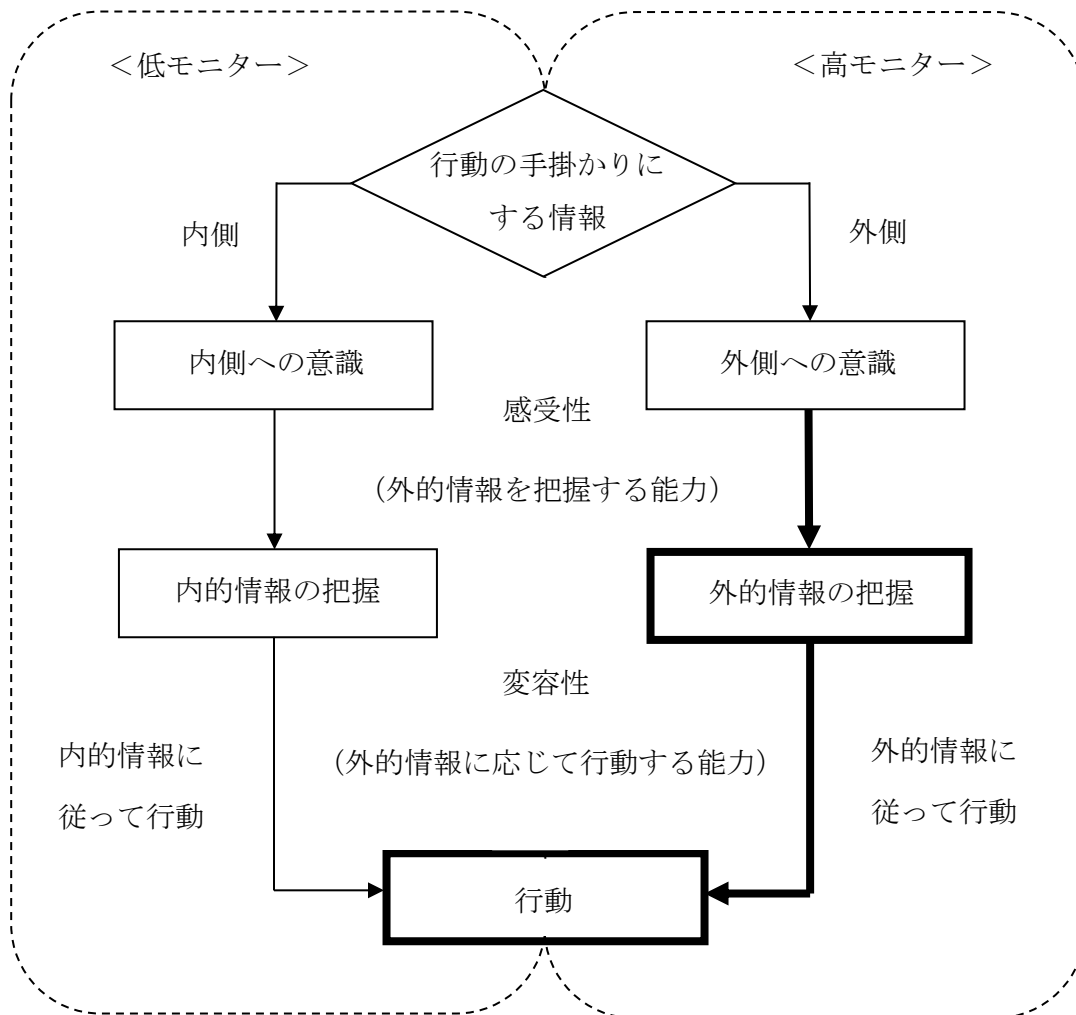


Figure 7-2. セルフ・モニタリングのスキルにかかわる箇所 (本研究第2,6章)

セルフ・モニタリングの最終的な目的は適切な自己呈示や印象操作を行うことであるため、高モニターの心理的プロセスにおいては、外側に意識が向けられたあと、実際に状況を正確に察知したり、状況に応じた適切な行動を呈示するというスキルがかかわるプロセスに移行していくことになる。

適切な自己呈示、印象操作の実際の実行に関連するのが Figure 7-2 の太線箇所である。Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング尺度は、他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取る能力と関わりの強い“感受性”と、周囲に合わせて、自らの振る舞いを変化させるかどうかという実際の自己呈示の結果にかかわる“変容性”という適切な自己呈示、印象操作に必要な2つの具体的な能力にかかわる下位尺度から構成されることから、スキルにかかわる Figure 7-2 の太線箇所は Lennox & Wolfe (1984) の尺度で直接的に測定される側面であると考えられる。先行研究ではこれまで、下位尺度を統合して単次元の“セルフ・モニタリング因子”として効果を検討することが多かったが (e.g., DeMarree et al., 2005; Mehra et al., 2001; Mehra & Schenkel, 2008; Moser & Galais, 2007) , 組織内政治の知覚、政治スキルとの関連性を下位尺度ごとに検討した2章の知見からは、感受性は組織内政治の知覚、変容性は政治スキルと関連しており、主に外的情報の認知に関連する指標には感受性、印象操作に関連する行動的な指標には変容性が強く影響を及ぼすという効果の違いがある可能性が示唆された。特に組織内政治の知覚への影響をみると、セルフ・モニタリングを単次元で捉えた場合にはセルフ・モニタリングと組織内政治

の知覚の間には関連性が確認されなかったが、セルフ・モニタリングを下位尺度ごとに検討したときには感受性が組織内政治の知覚に正の影響を及ぼしていた。組織内政治への知覚には行動の手掛かりとする外側の情報への敏感さが影響すると考えられるため、感受性において本来予測した影響がみられたものと考えられる。このようにセルフ・モニタリングを単一次元のみで検討すると本来確認されるはずの事象を捉え損ねてしまう可能性もあることが明らかになったため、今後セルフ・モニタリングの影響を検討する際には、単一次元のみならず、多次元で捉えた結果まで検討する必要があることが示唆された。

またこれまで感受性と変容性は並列的な要因として扱われてきたが、2章の知見からは、セルフ・モニタリングの心理的プロセスにおいては感受性が変容性を媒介して結果に影響することが示唆された。そのため多くの先行研究のように、2つの下位尺度を統合して“セルフ・モニタリング”と捉えて効果を検討したとしても、実際の個人の内部では感受性が変容性を介して結果に影響するという心理的プロセスが発生していることになる。セルフ・モニタリング全体の効果は感受性、変容性の交互作用によって決定されることになるため、感受性、変容性が結果に及ぼす影響の符号が異なる場合、それらを単一次元で検討すると心理的プロセスを経る中で、双方が影響を打ち消しあうように作用することもありうる。たとえば2章では政治的スキルに及ぼす影響は感受性、変容性ともに正の符号であったため、セルフ・モニタリングを単一次元で検討した際にも正の影響を及ぼしていたが、組織内政治の

知覚に関しては、感受性は正の影響、変容性は負の影響を及ぼしていたため、セルフ・モニタリングを単次元として検討した場合には組織内政治の知覚への影響はみられなかった。セルフ・モニタリングと社会的スキルとの関連性を検討した6章の知見からは、感受性にはENDCOREの解読力、社会人基礎力のチームで働く力、変容性にはENDCOREの自己統制、表現力、関係調整、社会人基礎力の前に踏み出す力、チームで働く力という異なるスキルがそれぞれ関連していることが示された。2要因を説明する社会的スキルはそれぞれ異なるため、この2つの下位尺度で説明される能力は必ずしも同時に保有されるものではないと考えられる。そのため、セルフ・モニタリングを単次元で捉えることは、異なる特徴を持つ能力の交互作用の効果のみに注目して、主効果を見逃すことと同然であるといえる。今後ある事象への効果を検討する際には、セルフ・モニタリングの下位尺度は分けて検討することが望ましいといえる。

7-3. セルフ・モニタリングが予測する個人差

次に本研究のモデルから、就労者としての高モニターの特徴、低モニターの特徴について整理したい。

7-3-1. 就労者としての高モニターの特徴

まず Figure 7-3 の箇所で説明されるセルフ・モニタリング傾向の強い人物，高モニターの特徴について整理する。

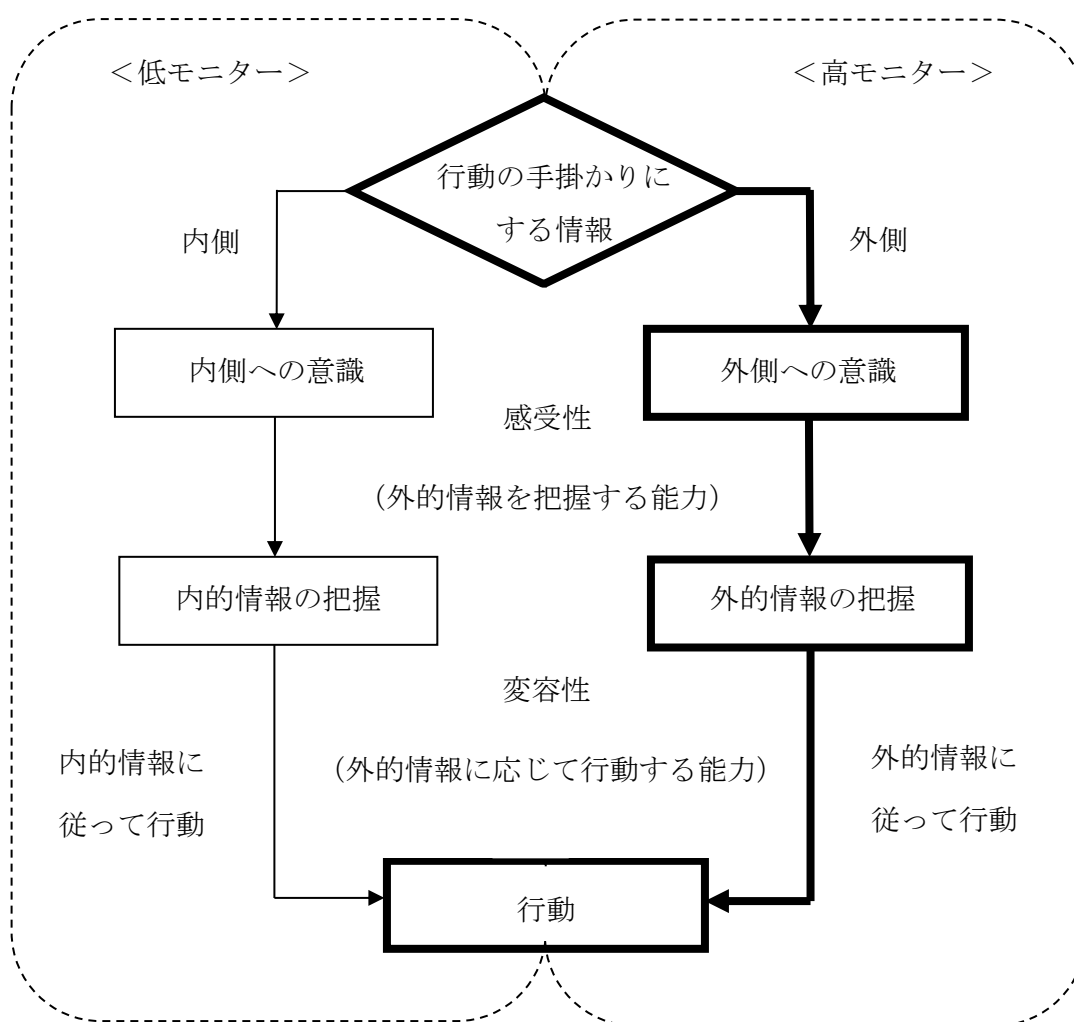


Figure 7-3. 高モニターの心理的メカニズム

高モニターの強みと弊害

本研究の知見および先行研究の知見から、高モニターの強みと弊害についてまとめたい。まず高モニターの強みの1つとして、状況や周囲の人々の動向に意識を向ける態度、および、適切な自己呈示や印象操作を行う能力から予測される対人スキルやコミュニケーション能力の高さが挙げられる。Day & Schleicher (2006) はキャリアの成功にかかわる要因を (a) グループのメンバーとうまくやること、(b) 地位の向上、(c) 世の中の道理にかなうことの3点にまとめ、このうち (a)、(b) に関しては低モニターよりも高モニターが優れていると結論づけた。グループのメンバーと友好的関係を築いたり、地位を向上させるためには企業、組織内外の人々と円滑なコミュニケーションを図ることが必要不可欠であり、セルフ・モニタリングから予測される周囲の状況に適応しようと尽力する態度や、実際に適切な自己呈示や印象操作のスキルはその成功のために必要となる重要な特徴の一つであると考えられる。5章で明らかにしたようにこの特徴には特に必要とされる条件が存在するものの、ほとんどの職務は他者との相互作用の中で行われるものであることから、高モニターは幅広い職務において活躍する人物であることが予想されるだろう。2点目として、個人の内面的な特徴や情報が職務に及ぼす悪影響が少ないことが挙げられる。3章では内面的な特徴として基本性格特性である主要5因子性格に注目をして議論を進めたが、人間にとって行動の手掛かりとする内側の情報は基本性格特性ばかりでなく、その日の気分、個人の持つ考えや信念など、自分自身にかかわ

る様々な情報が当てはまる。本研究のモデルに従えば、たとえばその日の機嫌が悪かったり、悩みを抱えていたり、思い込みがあったりといった職務を妨げるような内面的な情報があったとしても、高モニターは自身の外側の情報を参考に行動をする傾向が強いため、低モニターと比較してそうした自分自身の事柄が職務のパフォーマンスに及ぼす影響は少ないものと考えられる。つまり職務に悪影響を及ぼす内面的な特徴を有していた場合、職務上はセルフ・モニタリングの高さは仕事上の強みになると考えられる。

弊害の1点目としては、ストレス・マネジメントの問題が挙げられる。高モニターは異なる価値観や心情を持つ集団の調停的な立場に立ちやすい傾向があり、役割葛藤に遭遇する傾向にあることが示されている (Mehra & Schenkel, 2008)。高モニターはコミュニケーション能力の高さから境界連結的な立場においてもうまく立ち回れるため、組織内ではそうした立場に選定されやすいと考えられる。また、そうした役割葛藤の生じやすさは、一日の業務時間内といった短時間の間にも観察される。4章の観察調査の結果からは、高モニターの行動の手掛かりとなる外的情報は、現実場面では一つではないことがわかった。たとえば顧客との接触場面では複数の他者からの期待といった拮抗した外的手掛かりが同時に出現することがあり、高モニターであるとその外的手掛かり一つ一つに対して動機づけが働く。これも一種の役割葛藤であると考えられる。他者と他者の板挟みになる立場に身を置きやすいが、そうした状況下でストレスを感じやすいことは、高モニターの抱える大きな

弊害の一つであるといえるだろう。こうしたジレンマを抱える高モニターのストレスをどのように管理するべきかに関しても、今後検討が蓄積される必要があるだろう。弊害の2点目としては、高モニターは複数の外的な情報から影響を受けるため、職務上の特定の目的が遂行しづらいことが挙げられる。高モニターは周囲に存在する複数の外的情報から影響を受けながら自身の振る舞いを決定しているため、就労現場では特定の目的にコミットした行動が取りにくくなる可能性が示唆された。特にセルフ・モニタリングが主な手掛かりとしているのは周囲の人々の顔色や動向であることから、4章のサービス就労のように、他者との関わりが多く発生する条件下において特定の目的にコミットし続けることは特に困難であるといえる。そのため、高モニターは職場においては円滑なコミュニケーションを築き、顧客に対しては顧客志向的な振る舞いを選択できる可能性が高い一方で、様々な他者や状況に対して動機づけが働くために特定の物事へのコミットメントの度合いは高くなりにくいことを、彼らを雇用する立場にある人々は把握するべきであるだろう。また高モニターは低モニターよりも環境の影響を受けやすいことから、サービス職種や営業職といった高モニターが多く存在すると考えられる職場においては、特に就労者ひとりひとりを取り巻く環境の整備には努めるべきであろう。特に高モニターは様々な局面で複数の期待や要望に影響を受けて役割葛藤を生じやすいことを理解し、周囲のサポート体制を整えることが必要だろう。

7-3-2. 就労者としての低モニターの特徴

次に Figure 7-4 の箇所で説明されるセルフ・モニタリング傾向の弱い人物，低モニターの特徴について整理する。

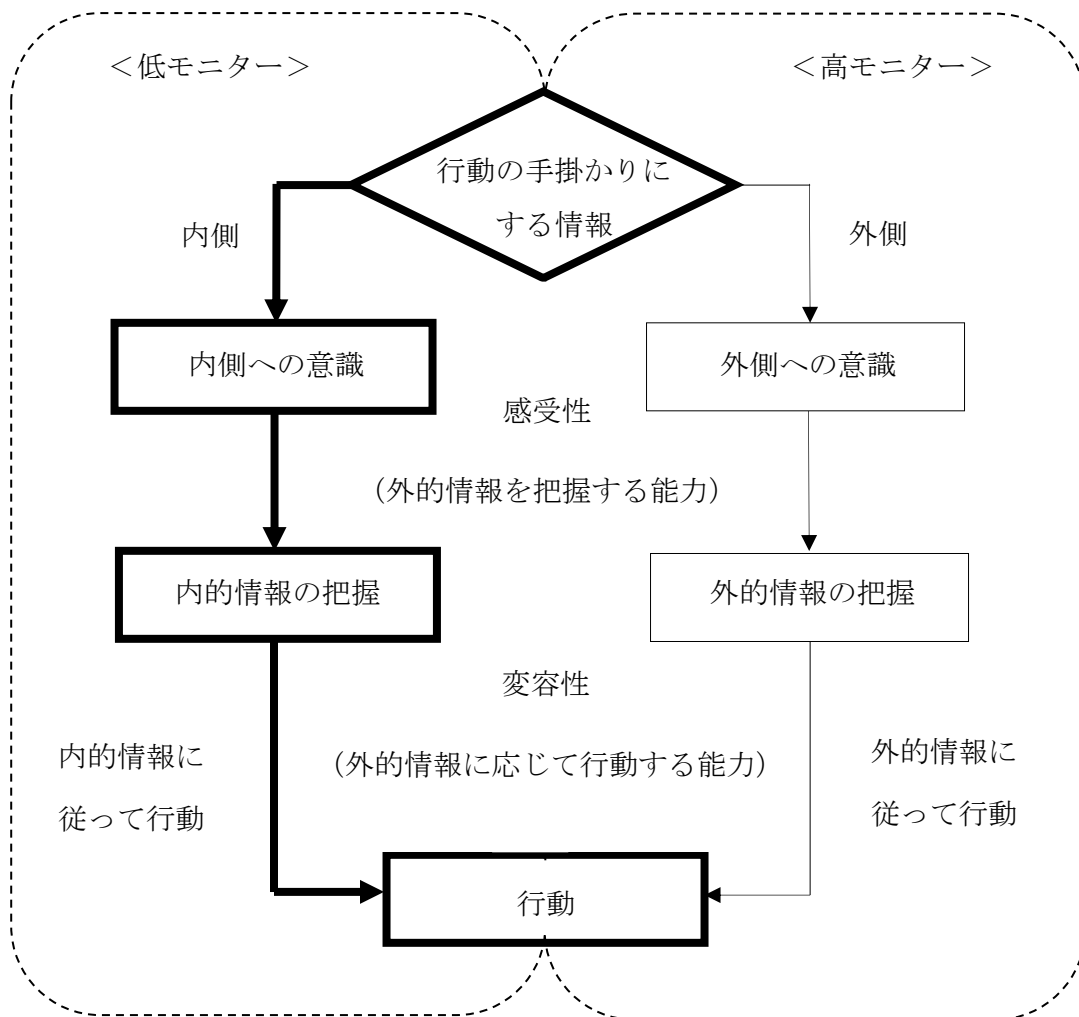


Figure 7-4. 低モニターの心理的メカニズム

低モニターの強みと弊害

低モニターであることの強みとして、個人が有している望ましい特徴や長所が職務に反映されやすく、周囲の環境からの影響を受けにくい点が挙げられる。セルフ・モニタリングの調整効果は高モニターにおいて個人の内面的な特徴が結果に反映されにくくなるというものであるが、裏を返せば、低モニターにおいては本人の内面的な特徴がそのままその人物の行動を説明し、結果に反映される傾向が強いということである。そのため、たとえばサービス就労者にとっての外向性のように、本来その条件の仕事において望ましいとされる特徴を有していた場合、その効果は高モニターのように外部からの影響を受けることなく職務態度に現れるため、高いパフォーマンスに結びつく可能性が考えられる。つまり、低モニターであることは、就労者として“環境や状況に影響されずに個人の持つ強みを発揮できる点”が強みである。そのため低モニターの就労者は、どのような環境や状況であっても自身の強みを仕事に活かすことができるという長所があることを理解し、自身が仕事をすすんで得意だと感じていることや、自身の性格で長所と感じている点を強く認識し、日常的にその強みを活かせるように職務にあたることが重要であると考えられる。また低モニターの就労者を雇用する人々においては、彼らの有している強みを本人に積極的に伝えることで認識を共有し、その強みを職務上で活かす、あるいは伸ばす方針で教育を行うことが好ましいと考えられる。

低モニターの弊害としては、他者の期待や周囲の動向への関心が低いことにより、就労中の行動が自分本位になりやすいことが挙げられるだろう。4章では美容師を対象に低モニターと高モニターの行動を比較観察したが、高モニター美容師は(a)顧客の顔を見る、(b)顧客の反応を伺う発言や間を置き、反応を待ってから返答をするといった相手主体の行動をとることで顧客との円滑なコミュニケーションを図っていた一方で、低モニター美容師は顧客対応中、顧客の顔色でなく鏡の先の顧客の頭部周辺に集中しており、顧客の顔色や反応に行動を意識する姿はほとんど観察されなかった。4章で注目した低モニター美容師の場合は、外向性が高いという強みがこの点をカバーし、顧客からの評判や信頼を得て高いパフォーマンスを発揮していたが、こうした強みがない人物が顧客の顔色や行動を意識せずに提案や営業を行った場合、高いパフォーマンスは期待されないだろう。低モニターにおいては周囲から受ける影響が小さい分、個人の有している強みが発揮される可能性は高いが、そうしたセルフ・モニタリングの低さをカバーするような職務上の特徴的な強みを有していない場合にはコミュニケーション上の失敗にも結び付く可能性があることが、低モニター弊害であるといえるだろう。またこうしたコミュニケーション上の弱みが存在するために、4章の観察調査を実施した美容院各店舗においては、低モニターが顧客対応中に高モニターにフォローを入れられたり、顧客とのやりとりに対して低モニターが高モニターに注意を受ける姿も観察された。高モニターは周辺情報に敏感であるため、社会的状況下では他者同士のやりとりにも目を配る傾向があり、他者同士のコミュニケーションの橋渡しをすることにより他の

メンバーがパフォーマンスを発揮しやすい組織づくりに貢献していると考えられる。そのため雇用者は、低モニターが組織内で能力を発揮する背景には、高モニターが組織内で果たすサポーターとしての援助的役割が大きい可能性がある点には留意すべきである。そのため就労現場では、就労者個人のセルフ・モニタリングに注目することと併せて、組織内でのチーム・バランスまで考慮することが必要であると考えられる。

7-4. 本研究からの実践的含意

次に実際の就労現場では本研究の知見をどのように活用できるのか、その実践的含意を整理したい。

7-4-1. セルフ・モニタリング尺度を採用試験に利用する

Lennox & Wolfe (1984) のセルフ・モニタリング尺度は 13 項目と簡便で、回答者の負担も少ないことから、企業や組織における採用検査においても取り入れやすい尺度であると考えられる。本研究の知見からは、セルフ・モニタリングを採用検査として導入するメリットが 2 点挙げられる。

(a) 企業・組織内で中核的な役割を担いやすい人物，対人的パフォーマンスをあげやすい人物を予測できる

セルフ・モニタリングを測定することによるメリットの1点目として，セルフ・モニタリングの高さによって企業や組織内で中核的な役割を担いやすい人物や，効率的に対人的パフォーマンスをあげやすい人物を予測できることが挙げられる。先行研究からは，高モニターはコミュニケーション能力が高く（Sypher & Sypher, 1983），立ち回りが難しいポジションにおいてもうまく立ち回ることができることがわかっている（Baron, 1989; Caldwell & O'Reilly, 1982）。さらに高モニターはリーダーとしての素質が強く（Cronshaw & Ellis, 1991; Day et al., 2002; Dobbins et al., 1990; Ellis, 1988; Garland & Beard, 1979; Gardner & Avolio, 1998; Sosik & Dinger, 2007），昇進をする傾向にあり（Kilduff & Day, 1994），組織内における中心的な役職や立場に就きやすい（Mehra et al., 2001; Sypher & Sypher, 1983）。多様な条件の日本の就労者を対象にセルフ・モニタリングを調査した5章1節の知見からは，採用コースの中では総合職の就労者においてはセルフ・モニタリングが必要とされる傾向が強い可能性が示された。企業や組織で成功するために必要な能力を備えていることが示唆されていることから（Day & Schleicher, 2006），組織における業務の中核を担う立場にある就労者においてはセルフ・モニタリングで説明される能力が求められると考えられる。そのため総合職の社員をはじめ，組織内で中核的な職務を行うことが期待される人物を採用する際には，セルフ・モニタリングは適性を

測る指標の一つとして使用できるであろう。また、5章1節の知見からは、サービス産業に含まれる業種、サービス就労職や営業職といった対人的パフォーマンスが求められる職種に従事する就労者においてもセルフ・モニタリングが必要とされる傾向が強いことが示された。そうした他者との関わりの中でパフォーマンスが決定される仕事や、他者とのやりとりが職務の中心となるような条件の就労者を採用する際には、セルフ・モニタリング尺度は有効性の高いツールになるといえるだろう。その際、5章2節ではセルフ・モニタリングが必要な条件であるサービス就労においても、会員制クラブなどの顧客と限定的かつ持続的な関係性を築くタイプのサービス（クラブ型サービス）よりも、ファーストフード店などの顧客と不特定かつ一過的な関係性を築くタイプのサービス（オープン型サービス）でセルフ・モニタリングが顧客評価と結びつくことが明らかになった。高モニターは相手に応じた臨機応変な対応を得意とすることからサービス就労者としての適性が高いと考えられてきたが、適切な自己呈示や印象操作自体は一瞬のパフォーマンスであるため、顧客との接触が持続的、長期的になると、そうした印象操作の巧さのみでは顧客評価は高くないと考えられる。このように就労者の条件、仕事上の条件によってもセルフ・モニタリングが求められる程度や有効に機能する程度は異なることには留意した上で、セルフ・モニタリングが有効性を増す条件においてはセルフ・モニタリング尺度を積極的に採用活動に活用する意義があると考えられる。

(b) 適性検査で測定される他の特徴が、職務上の態度や行動に反映する程度を予測できる

2点目が、適性検査で測定される他の特徴との併用的な利用可能性である。セルフ・モニタリングの調整効果からは、セルフ・モニタリング傾向の低い人物は内面的な特徴がそのまま職務に反映され、セルフ・モニタリング傾向の高い人物は内面的な特徴が職務に反映されにくい傾向が予測される。企業や組織では独自に就労者に求める人物像があり、それに基づき適性検査を導入することも多くあるが、そうした適性検査を実施したとしても、内面が職務に反映されにくい高モニターにおいてはその適性検査の傾向が実際の入社後の職務態度を予測する程度が低い可能性がある。一方で低モニターは自身の内面的な情報に基づき行動する傾向が強いため、適性検査でみられた傾向がそのまま入社後の職務態度や行動に反映される可能性が高いだろう。つまり、セルフ・モニタリング傾向をその企業や組織で求める人物像に合わせた質問項目と同時に測定することによって、適性検査の結果がそのまま行動に反映される人物か（低モニター）、反映の程度が低い人物か（高モニター）を予測することが可能になると考えられる。そのため就労者に求める特徴や人物像が明確であり、それに基づく測定指標が設けられている場合には、セルフ・モニタリング尺度は併用的な有用性があると考えられよう。

7-4-2. セルフ・モニタリングの育成可能性

セルフ・モニタリングがある条件においては重要性の高い就労者の特徴の一つであるとすれば、教育現場や就労現場ではセルフ・モニタリングを後天的に高める方法について関心をもたれると考えられる。そこで次節では6章の知見をもとに、就労者のセルフ・モニタリングの育成可能性と、育成方法について考察したい。

セルフ・モニタリングの個人差をもたらす要因

6章では先行研究の知見および本研究1—5章の知見を踏まえ、セルフ・モニタリングという個人差がなにによって決定されるかについて整理した。セルフ・モニタリングの個人差には、(a) 気質、(b) 動機、(c) スキルの要素が関連する。Gangestad (1984, Snyder (1986 齊藤訳 1998) の引用による) の双生児研究において遺伝子が完全に共通している一卵性の双子でセルフ・モニタリング傾向がほぼ一致したことは、セルフ・モニタリングの個人差には遺伝的な素因が存在することを示唆するものである。しかしながら人がセルフ・モニタリングで説明されるような状況に応じた自己呈示や印象操作を行う主な目的が集団社会に適応するためであることを考えると、集団社会に適応しようとする動機の高まり、また印象操作や自己呈示に必要なスキルを身につけることによって、セルフ・モニタリング傾向は後

天的に高まる可能性があると考えられる。そのため変化可能性の観点からセルフ・モニタリングを整理すれば、(a) 先天的な側面：遺伝的な要素、(b) 後天的な側面：動機の要素、スキルの要素に集約することができると考えられる (Figure 7-5)。

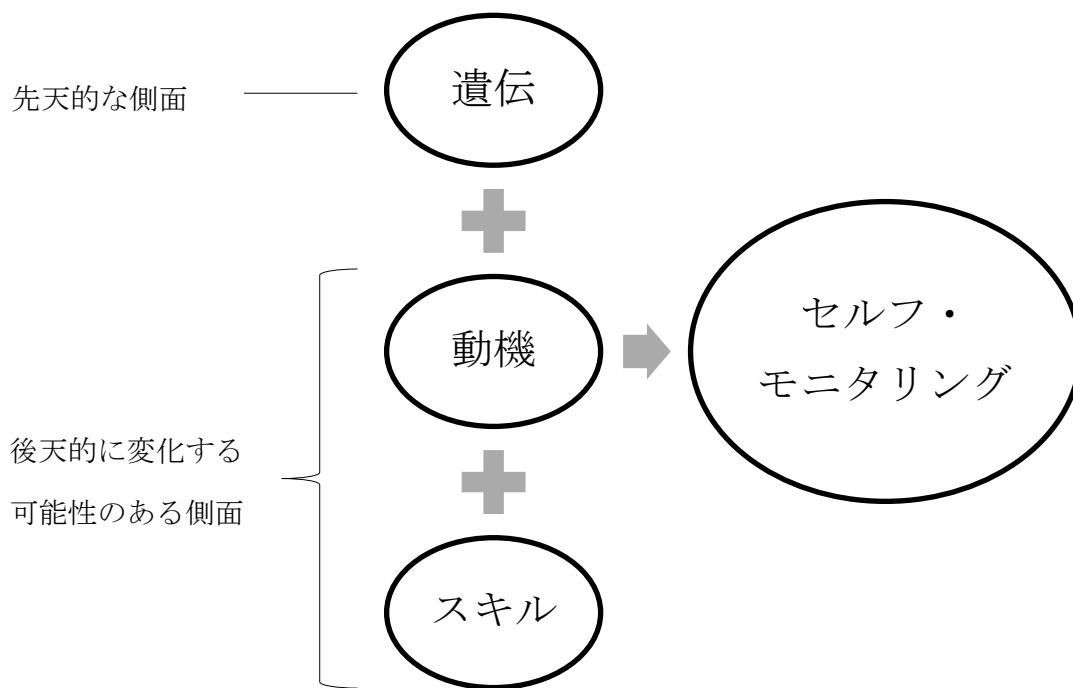


Figure 7-5. セルフ・モニタリングの個人差を決定する要因

本研究では (a) 先天的な側面については調査を行っていないため、セルフ・モニタリングの生まれ持った個人差がその後の個人のセルフ・モニタリング傾向に

どのような影響を及ぼすのかについては、今後の検討課題である。しかしながら遺伝的な要素は個人のセルフ・モニタリングの発達に関わるものであるため、実際のセルフ・モニタリングの個人差を説明する心理的メカニズムに関連するのは (b) 後天的な側面である動機、スキルの要素であると考えられる。

セルフ・モニタリングの動機によって説明される個人差は具体的な能力ではなく、行動の手掛かりを内側に求めるか、外側に求めるかの意識の差であるため、個人が周囲に合わせる必要があると感じる状況に置かれたり、周囲に合わせて行動を決定することが日常生活を送る上で有効な方略であると感じれば、この動機としての要素は自ずと高まると考えられる。またセルフ・モニタリングが集団の中で他者とうまく関わるために行われるものであることを考えると、セルフ・モニタリングを行う根底には他者志向的な意識があると考えられるため、教育や研修などで動機を高めることを考える際には、組織内での調和や協働意識を培うプログラムが有効になる可能性も考えられる。

しかしながらセルフ・モニタリングが適切な自己呈示や印象操作の実行の程度にかかわる個人差であることを考えれば、動機のみが高まっても、自己呈示や印象操作に必要なスキルを有していない場合にはセルフ・モニタリングは高くないと考えられる。そこでセルフ・モニタリングを後天的に変化させる際に要となると考えられるのが、感受性、変容性で説明されると考えられるスキルの要素をどのように向上させるかという問題である。つまり周囲の様子を察知する、行動を変容

させるために必要なスキルを身につけた上で、本人が意識的に適切な自己呈示、印象操作を遂行するように動機づけられることで、本研究のモデルの高モニターのルートで個人の行動が説明できるようになると考えられる。

6章の知見からは、セルフ・モニタリングのスキルの要素を高めるためには、(a) 感受性、変容性のいずれのスキルの育成が必要かを自覚する必要があること、(b) 感受性は解読力、チームで働く力、変容性は自己統制、表現力、関係調整、前に踏み出す力、チームで働く力を高めることで育成される可能性があること、(c) 社会的スキルだけでなく、自らの職業的キャリアへの関心の高まりがセルフ・モニタリングの向上に寄与する可能性があること、以上の3点が示唆され、それぞれの社会的スキルを日常の中で高める方法について詳細に検討した。本研究で扱った ENDCORE や社会人基礎力は、近年教育現場や就労現場を中心に育成方法の検討が進められている社会的スキルである。社会人基礎力をはじめとしたスキルにかかわるトレーニングは近年産官学連携で注目を集め、特に社会人基礎力に関しては、教育現場でもその育成にかかわるカリキュラムや授業が充足しつつある(経済産業省, 2006)。また学生や就労者のキャリア教育にかかわるプログラムについても開発が進められ、教育現場や就労現場では効果的なキャリア支援の方法に関して具体的な検討が進められている(日本キャリアデザイン学会, 2014)。これした取り組みによって関連する社会的スキルやキャリア意識が高まることに伴い、セルフ・モニタリングのスキルの要素は効果的に育成される可能性があるだろう。また集団社会で

生活する上では他者の感情や行動を観察する機会は日常的に発生するため、日常的な機会を利用して、6章の考察で言及した諸点を意識的にトレーニングすることによっても、セルフ・モニタリングにかかわる社会的スキルは鍛えることができる可能性がある。しかしながら、本研究ではそうした手段によってセルフ・モニタリングにかかわるスキルが向上する可能性があることを示唆したのみで、実際に関連する社会的スキル、意識の変化によってセルフ・モニタリングに変化がみられるかという実証的な検討までは行えなかった。6章の問題点を改善して得られた知見の妥当性を再検討した上で、実証的研究によりセルフ・モニタリングのスキルを高める方法を確立させることは、セルフ・モニタリングの育成を検討する際の今後の課題である。

7-5. セルフ・モニタリングにかかわる今後の研究課題

最後に本研究の知見に基づき、セルフ・モニタリング研究における今後の課題を整理したい。

7-5-1. Lennox & Wolfe (1984) の構成概念の再検討

1 点目が、セルフ・モニタリングの構成概念についてである。個人のセルフ・モニタリング傾向を測定するツールとしては、Snyder (1974) , Gangestad & Snyder (1985) , Lennox & Wolfe (1984) に代表される複数の尺度が存在する。本研究では、感受性、変容性の 2 因子でセルフ・モニタリングは説明可能であると考えたこと、さらに先行研究により尺度としての信頼性が最も高いことが示されていたこと (Day et al., 2002) から Lennox & Wolfe (1984) の 13 項目をセルフ・モニタリングの測定尺度として使用した。しかしながら本研究においてセルフ・モニタリングの個人差を決定づける要素について整理する中で、セルフ・モニタリングの心理的プロセスの全容を説明する上で外側の情報に対する動機づけの高さが重要な一側面になることが明らかになった。Lennox & Wolfe (1984) はセルフ・モニタリングのスキルを説明する要素のみで構成されていると考えられるため、適切な自己呈示や操作を行おうとする動機はあってもそのためのスキルがない個人、あるいはスキルがあっても実行に移す動機がないためにセルフ・モニタリングで説明される行動が表出しない個人といった個人差を説明できない。そのため Lennox & Wolfe (1984) の測定尺度には、感受性、変容性に加えて、動機の高さを説明する因子が必要であると考えられる。

Lennox & Wolfe (1984) は4つの研究を通じてSnyder (1974) のセルフ・モニタリング尺度構造を再検討し、本研究で使用した改訂版セルフ・モニタリング尺度を開発した。因子分析ではセルフ・モニタリングの構成概念として3因子が抽出されたが、そのうち“状況間可変性 (cross-situational variability) ”, “社会的比較情報への注意 (attention to social comparison information) ”の2因子については神経症的傾向やネガティブな評価への懸念との相関が高く、そうした社会的な不安はSnyder (1980) の高モニターの定義と合致しないという理由からこれを“適切さへの関心性尺度 (concern for appropriateness scale) ”としてセルフ・モニタリング尺度とは独立させた。状況間可変性因子は「私は人によって自分の異なる側面を見せる傾向がある」「異なる状況や相手によって、私はしばしば非常に別人のように行動する」などの項目、社会的比較情報への注意因子は「グループの全員がある決められたやり方で振る舞っていたときには、それが適切な方法であるに違いないと感じる」「私は流行でない洋服は積極的に身に着けないようにする」などの項目で構成される。このうち社会的比較情報への注意因子は、周囲の情報に注意を向ける傾向の強さを測定しており、セルフ・モニタリングの動機を説明する因子に最も近いものと考えられる。Lennox & Wolfe (1984) は2因子を構成する項目を取り除いた後、社会的不安との正の関連性がみられなかった“自己呈示変容能力 (変容性) ”因子を構成する項目に、Snyder (1980) の定義に鑑みて新たに“他者表出行動への敏感さ (感受性) ”にかかわる項目を追加し、感受性、変容性の2因子からなる改定版セルフ・モニタリング尺度を完成させた。たしかにこの感受性、変容性の2因子の尺度構造はセル

フ・モニタリングの概念的定義を説明する上では妥当性が高いように思われる。しかし、(a) セルフ・モニタリングを提唱したSnyder自身も、セルフ・モニタリング志向性はその個人が社会的状況下で行動を決定する際に外側、内側のどちらの情報を手掛かりとして用いる傾向にあるかを説明するとしていること (e.g., Snyder & Tanke, 1976) , (b) 適切さへの関心性尺度はSnyder (1974) のセルフ・モニタリング尺度を構成していた内容によって構成される尺度であり、これをセルフ・モニタリングから独立させた場合のセルフ・モニタリング尺度との関係性や概念的な位置づけが不明確であること、(c) 個人のセルフ・モニタリング傾向はセルフ・モニタリング得点全体の結果から判別されるため、動機にかかわる因子単独では社会的不安と正の関連性がみられたとしても、対人スキルの高さを説明する変容性と合わせたときにはセルフ・モニタリング全体では社会的不安との関連性がみられなくなる可能性も考えられること、以上の3点の理由から、今後は適切さへの関心性尺度で測定される要素をセルフ・モニタリング尺度の構成概念として加えることを検討する必要があると考えられる。その際、現状の適切さへの関心性尺度には「私は流行でない洋服は積極的に身に着けないようにする」のように社会的不安と関連が強いと思われる内容と、「社会的状況下での振る舞う方法に関して少しでも不明確であれば、私は他者の振る舞いの手掛かりに目を向ける」といった外部への適応にかかわる内容の両方が含まれているように思われる。そこで適切さへの関心性の項目ごとに社会的不安との関連性を検討し、社会的不安と正の関連性がみられない内容のみを抽出し、残された項目の内容を鑑みて項目数を調整することによって、高

モニターの説明に合致したより適応的な側面を測る因子を開発できる可能性も考えられるだろう。セルフ・モニタリングの動機的な要素を加えることで、セルフ・モニタリングの心理的なメカニズムやセルフ・モニタリングの個人差が職務にもたらす影響についてより精緻に検証できるようになると考えられることから、今後は上述の点を踏まえて尺度の改訂についても検討が進められることが望ましい。

7-5-2. セルフ・モニタリングを多次元で捉えての再検討

2点目に、先行研究で検討されてきたセルフ・モニタリングの個人差の影響に関して、セルフ・モニタリングを多次元で捉えて再検討をする必要性が挙げられる。たとえば注目すべきものの一つが、役割葛藤の認知にセルフ・モニタリングが及ぼすネガティブな影響についてである。先行研究では高モニターは役割葛藤に陥りやすい傾向が示されているが (e.g., Day et al., 2002; Mehra & Schenkel, 2008)。これらは主に、高モニターが周囲の人々の様子やその場の状況など、外側の情報を認知する傾向が強いことによるネガティブな結果であると考えられる。そのため、感受性と変容性の2要因でいえば、主に感受性がネガティブな影響を及ぼしている可能性が高い。2章では組織内のネガティブな認知とかかわる組織内政治の知覚へのセルフ・モニタリングの影響を検討したが、感受性は組織内政治の知覚に正の影響を及ぼしていた。しかし一方で、変容性は組織内政治の知覚に負の影響を及ぼしており、

セルフ・モニタリング全体では組織内政治の知覚への影響はみられなかった。この結果は、感受性のみが高い場合には組織内のネガティブな認知は高まるが、同時に変容性が高い場合にはその状況を自らコントロールできる能力が備わっていることから、ネガティブな認知への影響を抑制するように作用する可能性を示唆するものであった。これと同様に、役割葛藤の認知に及ぼすセルフ・モニタリングの影響は感受性で強くみられ、変容性はその影響を抑制するように作用する可能性も考えられる。仮にこの予測が支持されれば、変容性にかかわるスキルを高めることによって、役割の認知にかかわる悪影響は抑制される可能性が考えられる。こうした検討は高モニターのストレス・マネジメントの観点からも重要であると考えられることから、今後は特に認知にかかわる要因でセルフ・モニタリングのネガティブな影響が指摘されてきた結果については、セルフ・モニタリングを多次元的に捉えて再検討すべきだと考えられる。

7-5-3. 個人のセルフ・モニタリング傾向に変化をもたらす原因の検証

3点目として、個人のセルフ・モニタリング傾向が生涯の中でどのように変化するのかを解明することが挙げられる。6章ではセルフ・モニタリングがどのような要因であるかを (a) 気質、(b) 動機、(c) スキルの3点から整理し、そのうち動機、スキルの側面は後天的に変化する可能性があると考え、セルフ・モニタリン

グの育成方法にして検討した。だが本研究では、セルフ・モニタリングは日常生活の中でどのようなきっかけで変化をするのかについては検討しなかった。5章では勤続年数と感受性に負の関連性が確認されたことを含め、先行研究でも年齢 (e.g., Reifman et al., 1989) および勤続年数 (e.g., Caldwell & O'Reilly, 1982; Moser & Galais, 2007) とセルフ・モニタリングに有意な相関が確認されている。これらの結果は、セルフ・モニタリングが日常生活の中で変化しうる個人差である可能性を示唆する結果である。Reifman et al. (1989) は結果から、セルフ・モニタリングが人生の変遷や自己概念の発達と関連する特徴であることを示唆しているが、セルフ・モニタリングが日常のどのような経験により変化するかは実証研究からは明らかにされていない。特に本研究ではセルフ・モニタリングのスキルはトレーニングによって向上できる可能性があるとして述べたが、セルフ・モニタリングにかかわる動機については、個人の置かれた環境の変化や、経験が蓄積されることに伴い変化する可能性があると考えられる。教育やトレーニングといった外部からの働きかけのみで、個人の動機を高い状態で保持し続けることは困難であると考えられるため、どのようなライフイベントや経験によってセルフ・モニタリングにかかわる動機が変化するかについては、セルフ・モニタリング研究においては興味深いテーマである。このテーマに取り組むに先立ってまず本節 (a) で述べたようにセルフ・モニタリングの動機的な要素を測定する因子を開発することが必要であるが、そうした側面の測定まで可能になれば、継時的な調査を実施し、セルフ・モニタリングに大きな変化が生じた人物に対してインタビュー調査を行うなどの方法により、個人のセルフ・

モニタリング傾向に変化をもたらす原因について探ることが可能になるだろう。セルフ・モニタリングの変化の条件の解明は、セルフ・モニタリングの後天的な育成方法の検討にも繋がると考えられる。

7-5-4. セルフ・モニタリング尺度の回答の正確性の問題

4点目が、セルフ・モニタリング尺度の回答の正確性の問題である。4章では美容師のセルフ・モニタリング得点を、美容師本人と、スーパーバイザーである上司の2者から回収したが、両者の回答は一致していなかった。4章の観察調査においては自己回答式のセルフ・モニタリング得点の高、低群の分類で、セルフ・モニタリングで説明される高モニター、低モニターの特徴が観察されたため、今回のサンプルにおける自己回答式の回答には一定の正確性があるものと判断した。しかしセルフ・モニタリングで説明される能力は、集団社会では高いことが望ましいと考えられることが多いため、その回答は社会的な望ましさに影響を受ける可能性がある。実際に先行研究では、自己回答式のセルフ・モニタリング尺度においては、客観的な判断が行えない可能性について言及されている (Ames & Kammrath, 2004; 吉田・高井, 2008)。そのため今後の調査において実際の行動と回答の乖離が確認されるとすれば、個人のセルフ・モニタリング傾向をより正確に測定する方法についても検討する必要があるだろう。

7-5-5. セルフ・モニタリング・スキルのトレーニング・プログラムの開発

5点目が、セルフ・モニタリングにかかわるスキルを高める際に有効なトレーニング・プログラムの開発である。6章からは (a) 感受性、変容性ごとに関連する社会的スキルは異なること、(b) 感受性を高める場合には解読力、チームで働く力、変容性を高める場合には自己統制、表現力、関係調整、チームで働く力の育成が有効であること、(c) 社会的スキルに加え、自らの職業キャリアへの関心の高まりがセルフ・モニタリング・スキルの向上に寄与する可能性があることが示唆され、感受性、変容性で説明されるスキルの向上方法について検討した。しかし本研究で感受性、変容性との関連性が見出された社会的スキルや意識を高めることで、個人のセルフ・モニタリング傾向が変化するかまでは、本研究からは確認されていない。本研究6章の知見は調査対象者が学生であったことや、測定尺度の妥当性が担保されていないといった課題が考えられたため、これらを改善して再調査を行って6章で得られた知見の妥当性を確認する必要があるものの、より正確なデータから6章の知見の妥当性が検証された後には、感受性スキル、変容性スキルを育成するトレーニング・プログラムを開発し、そうした取り組みを実施することによって個人のセルフ・モニタリング得点が向上するかを検証することが望まれる。

引用文献

- Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston. (オルポート, G. W. 詫摩武俊・青木孝悦・近藤由紀子・堀正 (共訳) (1982). パーソナリティ —心理学的解釈 新曜社)
- 安達智子 (1998). セールス職者の職務満足感 —共分散構造分析を用いた因果モデルの検討— 心理学研究, **69**, 223-228.
- Ahearn, K. K., Ferris, G. R., Hochwarter, W. A., Douglas, C., & Ammeter, A. P. (2004). Leader political skill and team performance. *Journal of Management*, **30**, 309-327.
- Allen, D. G., Weeks, K. P., & Moffitt, K. R. (2005). Turnover intentions and voluntary turnover: The moderating roles of self-monitoring, locus of control, proactive personality, and risk aversion. *Journal of Applied Psychology*, **90**, 980-990.
- Ames, D. R., & Kammrath, L. K. (2004). Mind-reading and metacognition: Narcissism, not actual competence, predicts self-estimated ability. *Journal of Nonverbal Behavior*, **28**, 187-209.
- Anderson, R. A. (1987). Correlates of self-monitoring, sex role typing, and social skills in newzealand and the united states. *The Journal of Social Psychology*, **127**, 677-679.
- 安藤清志 (2008). 自己呈示からみた対人的自己 岡田努・榎本博明 (編) 自己心理学 5 パーソナリティ心理学へのアプローチ pp.95-111.

- Baron, R. A. (1989). Personality and organizational conflict: Effects of type A behavior pattern and self-monitoring. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **44**, 281-296.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, **44**, 1-26.
- Barrick, M. R., Parks, L., & Mount, M. K. (2005). Self-monitoring as a moderator of the relationships between personality traits and performance. *Personnel Psychology*, **58**, 745-767.
- Becherer, R. C., & Richard, L. M. (1978). Self-monitoring as a moderating variable in consumer behavior. *Journal of Consumer Research*, **5**, 159-162.
- Blakely, G. L., Andrews, M. C., & Fuller, J. (2003). Are chameleons good citizens? A longitudinal study of the relationship between self-monitoring and organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology*, **18**, 131-144.
- Briggs, S. R., & Cheek, J. M. (1988). On the nature of self-monitoring: Problems with assessment, problems with validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, **54**, 663-678.
- Briggs, S. R., Cheek, J. M., & Buss, A. H. (1980). An analysis of the self-monitoring scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, **38**, 679-686.

Buss, A. H. (1980). *Self-consciousness and social anxiety*. San Francisco: Freeman. (バス,

A. H. 大淵憲一 (監訳) (1991). 対人行動とパーソナリティ 北大路書房)

Bull, P. E. (1983). *Body movement and interpersonal communication*. New York: Wiley in

Chichester. (ブル, P. E. 高橋超 (編訳) (1986). しぐさの社会心理学 北大路書

房)

Caldwell, D. F., & O'Reilly III, C. A. (1982). Boundary spanning and individual

performance: The impact of self-monitoring. *Journal of Applied Psychology*, **67**,

124-127.

Chang, C. H., Rosen, C. C., Siemieniec, G. M., & Johnson, R. E. (2012). Perceptions of

organizational politics and employee citizenship behaviors: Conscientiousness and

self-monitoring as moderators. *Journal of Business and Psychology*, **27**, 395-406.

千葉京子 (1998). 看護婦のバーンアウトと調整要因の検討 —継続教育機関に在籍

する看護婦を対象として— 日本赤十字武蔵野短期大学紀要, **11**, 67-71.

Cronshaw, S. F., & Ellis, R. J. (1991). A process investigation of self-monitoring and

leader emergence. *Small Group Research*, **22**, 403-420.

- Day, D.V., Schleicher, D. J., Unckless, A. L., & Hiller, N. J. (2002). Self-monitoring personality at work: A meta-analytic investigation of construct validity. *Journal of Applied Psychology*, **87**, 390-401.
- Day, D.V., & Schleicher, D. J. (2006). Self-monitoring at work: A motive-based perspective. *Journal of Personality*, **74**, 685-713.
- DeMarree, K. G., Wheeler, S. C., & Petty, R. E. (2005). Priming a new identity: Self-monitoring moderates the effects of nonself primes self-judgments and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, **89**, 657-671.
- Dobbins, G. H., Long, W. S., Dedrick, E. J., & Clemons, T. C. (1990). The role of self-monitoring and gender on leader emergence: A laboratory and field study. *Journal of Management*, **16**, 609-618.
- Dubinsky, A. J., Howell, R. D., Ingram, T. N., & Bellenger, D. N. (1986). Salesforce socialization. *Journal of Marketing*, **50**, 607-612.
- Ellis, R. J. (1988). Self-monitoring and leadership in groups. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **14**, 681-693.
- Ferris, G. R., & Kacmar, K. M. (1992). Perceptions of organizational politics. *Journal of Management*, **18**, 93-116.

Ferris, G. R., Russ, O. S., & Fandt, P. M. (1989). Politics in organizations. In Giacalone, R. A., & Rosenfield, P. (Eds.), *Impression management in the organization*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. pp. 143-170.

Ferris, G. R., Treadway, D. C., Kolodinsky, R. W., Hochwarter, W. A., Kacmar, C. J., & Douglas, C. (2005). Development and validation of political skill inventory. *Journal of Management*, **31**, 126-152.

藤本学 (2013). コミュニケーション・スキルの実践的研究に向けた ENDCORE モデルの実証的・概念的検討 パーソナリティ研究, **22**, 156-167.

藤本学・大坊郁夫 (2007). コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み パーソナリティ研究, **15**, 347-361.

福場美貴・小口孝司 (2010). 店長の変革的リーダーシップが部下の組織市民行動に及ぼす影響 産業・組織心理学会第 26 回大会発表論文集, 109-112.

福島裕人・名嘉幸一・石津宏・與古田孝夫・高倉実 (2004). 看護者のバーンアウトと 5 因子性格特性との関連 パーソナリティ研究, **12**, 106-115.

Furnham, A., & Capon, M. (1983). Social skills and self-monitoring processes. *Personality and Individual Differences*, **4**, 171-178.

- Gabrenya, W. K., Jr., & Arkin, R. M. (1980). Factor structure and factor correlates of the self-monitoring scale. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **6**, 13-22.
- Gangestad, S., & Snyder, M. (1985). "To carve nature at its joints": On the existence of discrete classes in personality. *Psychological Review*, **92**, 317-349.
- Gangestad, S. W., & Snyder, M. (2000). Self-monitoring: Appraisal and reappraisal. *Psychological Bulletin*, **126**, 530-555.
- Gardner, W. L., & Avolio, B. J. (1998). The charismatic relationship: A dramaturgical perspective. *The Academy of Management Review*, **23**, 32-58.
- Garland, H., & Beard, J. F. (1979). The relationship between selfmonitoring and leader emergence across two task situations. *Journal of Applied Psychology*, **64**, 72-76.
- Goffman, E. (1956). The Nature of Deference and Demeanor. *American Anthropologist*, **58**, 473-502.
- Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., & Swann, W. B., Jr. (2003). A very brief measure of the big-five personality domains. *Journal of Research in Personality*, **37**, 504-528.
- 林稚佳子・横田恵子・高間静子 (2002). 看護職者の関係維持スキルと個人の内的属性との関係 富山医科薬科大学看護学会誌, **4**, 59-74.

Hogan, R., Jones, W., & Cheek, J. M. (1985). Socioanalytic theory: An alternative to armadillo psychology. In B. R. Schlenker (Ed.), *The self and social life*. New York: McGraw-Hill. pp.175-198.

Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, **85**, 869-879.

今枝昌宏 (2010). サービスの経済学 東洋経済新報社

岩淵千明・田中国夫・中里浩明 (1982). セルフ・モニタリング尺度に関する研究 心理学研究, **53**, 54-57.

Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, **87**, 530-541.

Jung, C. G. (1976). *Psychological types*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Kacmar, K. M., & Carlson, D. S. (1997) Further validation of the perceptions of politics scale (POPS): A multiple sample investigation. *Journal of Management*, **23**, 627-658.

経済産業省 (2006). 社会人基礎力に関する研究会 —「中間取りまとめ」— 経済産業省 2006年1月20日 <<http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/honbun.pdf>> (October 19, 2014)

経済産業省 (2010). 社会人基礎力 育成の手引き—日本の将来を託す若者を育てる
ために 朝日新聞出版

菊池章夫・堀毛一也 (編) (1994). 社会的スキルの心理学 100 のリストとその理論
川島書店

Kilduff, M., & Day, D. V. (1994). Do chameleons get ahead? The effects of
self-monitoring on managerial careers. *Academy of Management Journal*, **37**,
1047-1060.

厚生労働省 (2005). 平成 16 年度コース別雇用管理制度の実施・指導等状況 厚生労
働省 2005 年 8 月 8 日 <<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2005/08/h0808-1.html>>
(October 26, 2014)

Kraus, S. J. (1995). Attitudes and the prediction of behavior: A meta-analysis of the
empirical literature. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **21**, 58-75.

Kumar, K., Bakhshi, A., & Rani, E. (2009). Linking the “big five” personality domains to
organizational citizenship behavior. *International Journal of Psychological Studies*, **1**,
73-81.

木村琢磨 (2003). 組織内政治と企業内キャリア—文献サーベイ— 生涯学習とキャ
リアデザイン, **8**, 77-94.

Lennox, R. D., & Wolfe, R. N. (1984). Revision of the self-monitoring scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, **46**, 1349-1364.

毎日新聞 (2013). 20年東京五輪：観光業界，外食産業も「最大のチャンス」 朝日新聞 2013年9月9日
<<http://mainichi.jp/sports/news/20130910k0000m020086000c.html>> (September 26, 2014)

真鍋和博 (2013). インターンシップタイプによる基礎力向上効果と就職活動への影響 インターンシップ研究年報, **13**, 9-17.

Mayes, B. T., & Allen, R. W. (1977). Toward a definition of organizational politics. *Academy of Management Review*, **2**, 672-678.

Mehra, A. M., Kilduff., & D. J. Brass. (2001). The social networks of high and low self-monitors: Implications for workplace. *Administrative Science Quarterly*, **46**, 121-146.

Mehra, A., & Schenkel, M. T. (2008). The price chameleons pay: Self-monitoring, boundary spanning and role conflict in the workplace. *British Journal of Management*, **19**, 138-144.

日本キャリアデザイン学会 (2014). キャリアデザイン支援ハンドブック ナカニシヤ出版

日経ビジネス associe (2012). インプロ 想定外の出来事に対応するコツが満載! どんな状況も瞬時に生かす即興劇のトレーニング 日経ビジネス associe, **11**, 130-134.

南方建明・酒井理 (2006). サービス産業の構造とマーケティング 中央経済社

宮下照子 (1985). セルフモニタリング法(自己監視法)(用語解説) 行動療法研究 **11**, 57.

みずほ (2013). 2020 東京オリンピックの経済効果～五輪開催を触媒に成長戦略の推進を～ みずほ総合研究所 2013 年 9 月 27 日

<<http://www.mizuho-ri.co.jp/publication/research/pdf/urgency/report130927.pdf>>

(September 26, 2014)

文部科学省 (2014). サービス・イノベーション人材育成推進プログラム 文部科学省 2012 年 3 月 28 日 <http://www.mext.go.jp/a_menu/koutou/service/> (September 20, 2014)

Moser, K., & Galais, N. (2007). Self-monitoring and job performance: The moderating role of tenure. *International Journal of Selection and Assessment*, **15**, 83-94.

内藤耕 (2009). サービス・イノベーション —生産性向上に向けた科学的工学的的手法 システム制御情報学会, **53**, 368-373.

小口孝司 (1995). サービス提供者のパーソナリティ 日本労働研究機構調査研究報告書 No.62, 158-173.

Oh, H., & Kilduff, M. (2008). The ripple effect of personality on social structure: Self-monitoring origins of network brokerage. *Journal of Applied Psychology*, **93**, 1155-1164.

大嶋玲未・小口孝司 (2013). サービス提供者の特性に関する研究 立教大学心理学研究, **55**, 9-20.

大野久 (2011). 量的研究と質的研究の長短所と補完的折衷：体系的折衷調査法の提案 岩立志津夫・西野泰広 (編) 研究法と尺度 (発達科学ハンドブック 第2巻) 新曜社 pp.174-185.

小塩真司・阿部晋吾・カトローニピノ (2012). 日本語版 Ten Item Personality Inventory (TIPI-J)作成の試み パーソナリティ研究, **21**, 40-52.

太田和男 (2009). 文系大学院におけるプロジェクト型インターンシップ教育の有効性: 先進的事例であるコロンビア大学と本邦大学のケーススタディーによる比較の視点から 日本インターンシップ学会年報, **12**, 1-8.

Parkinson, B. (1991). Emotional stylists: Strategies of expressive management among trainee hairdressers. *Cognition & Emotion*, **5**, 419-434.

- Reifman, A., Klein, J. G., & Murphy, S. T. (1989). Self-monitoring and age. *Psychology and Aging*, **4**, 2245-2246.
- Riggio, R. E., & Friedman, H. S. (1982). The interrelationships of self-monitoring factors, personality traits, and nonverbal social skills. *Journal of Nonverbal Behavior*, **7**, 33-45.
- 西道実 (2009). 小・中学校におけるキャリア教育プログラムの効果測定 プール学院大学研究紀要, **49**, 193-228.
- 坂柳恒夫 (1996). 大学生のキャリア成熟に関する研究 —キャリア・レディネス尺度(CRS)の信頼性と妥当性の検討— 愛知教育大学教科教育センター研究報告, **20**, 9-18.
- Sasovova, Z., Mehra, A., Borgatti, S. P., & Schippers, M. C. (2010). Network churn: The effects of self-monitoring personality on brokerage dynamics. *Administrative Science Quarterly*, **55**, 639-670.
- Salgado, J. F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the european community. *Journal of Applied Psychology*, **82**, 30-43.
- Scott, B. A., Barnes, C. M., & Wagner, D. T. (2012). Chameleonic or consistent? A multilevel investigation of emotional labor variability and self-monitoring. *Academy of Management Journal*, **55**, 905-926.

- 清水滋 (1990). 現代サービス産業の知識 有斐閣選書
- 塩田るみ (2004). 「感じる力」を磨くトレーニング3 センサリーマナー 即興劇の手法を用いて“感じ合う力”“臨機応変な対応力”を引き出す 人材教育, **16**, 48-50.
- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, **30**, 526-537.
- Snyder, M. (1979). Self-monitoring processes. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. Vol. 12. New York: Academic Press. pp. 86-128.
- Snyder, M. (1980). The many me's of the self-monitor. *Psychology Today*, **13**, 33-40.
- Snyder, M. (1986). *Public appearances, private realities: The psychology of self-monitoring*. New York: W. H. Freeman. (スナイダー, M. 齊藤勇 (監訳) (1998). カメレオン人間の性格 —セルフ・モニタリングの心理学— 川島書店)
- Snyder, M. (1987). *Public appearances/private realities: The psychology of self-monitoring*. New York: Freeman.
- Snyder, M., & Gangestad, S. (1986). On the nature of self-monitoring: Matters of assessment, matters of validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, **51**, 125-139.

- Snyder, M., & Tanke, E. D. (1976). Behavior and attitude: Some people are more consistent than others. *Journal of Personality*, **44**, 510-517.
- Sosik, J. J., & Dinger, S. L. (2007). Relationships between leadership style and vision content: The moderating role of need for social approval, self-monitoring, and need for social power. *The Leadership Quarterly*, **18**, 134-153.
- 総務省統計局 (2010). 平成 22 年国勢調査に用いる職業分類 総務省統計局 2010 年 5 月 <<http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2010/users-g/pdf/syokugyo.pdf>> (September 26, 2014)
- 総務省統計局 (2012). 平成 22 年国勢調査 職業等基本集計結果 総務省統計局 2012 年 11 月 16 日 <<http://www.stat.go.jp/data/kokusei/2010/kihon3/pdf/gaiyou.pdf>> (September 26, 2014)
- Spiro, R., & Weitz, B. (1990). Adaptive selling: Conceptualization, measurement and nomological validity. *Journal of Marketing Research*, **27**, 61-69.
- 鈴木晶夫 (1991). 社会的スキルと表情表出能力及び表情認知能力との関連についての検討 早稲田大学人間科学研究, **4**, 19-26.

- Sypher, B. D., & Sypher, H. H. (1983). Self-monitoring and perceptions of communication ability in an organizational setting. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **9**, 297-304.
- Tett, R. P., Jackson, D. N., & Rothstein, M. (1991). Personality measures as predictors of job performance: A meta-analytic review. *Personnel Psychology*, **44**, 703-742.
- 上原征彦 (1990). サービス概念とマーケティング戦略 明治学院論叢, **459**, 79-85.
- Valle, M., & Perrewe, P. L. (2000). Do politics perceptions relate to political behaviors? Tests of an implicit assumption and expanded model. *Human Relations*, **53**, 359-386.
- Vinclair, A. J., Schippmann, J. S., Switzer, F. S. III., & Roth, P. L. (1998). A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology*, **83**, 586-597.
- 和田さゆり (1996). 性格特性用語を用いた BigFive 尺度の作成 心理学研究, **67**, 61-67.
- Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (2000). Organizational citizenship behaviors: Their relationship to organizational effectiveness. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, **24**, 310-319.

- 山口一美・小口孝司 (2000). サービス産業における採用および就労満足に関連するパーソナリティ 社会心理学研究, **16**, 83-91.
- 山口一美・小口孝司 (2001). 旅館客室係の評価を規定する心理学的要因 —スマイル, アイコンタクト, パーソナリティからの検討— 観光研究, **12**, 9-18.
- 柳田純子 (2014). 産学連携による課題解決型学習を通してのキャリア形成支援～学習成果の評価指標の検討～ 東京情報大学研究論集, **17**, 73-100.
- 山本七平 (1997). 「空気」の研究 文藝春秋
- 八城薫 (2005). セルフ・モニタリングの2 要因モデルの検討と展開 昭和女子大学大学院生活機構研究科博士論文 (未公刊)
- 吉田琢哉・高井次郎 (2008). 期待に応じた自己認知の変容と精神的健康との関連：自己概念の分化モデル再考 実験社会心理学研究, **47**, 118-133.
- 吉川洋子・飯塚雄一・長崎雅子 (2001). 女子学生の社会的スキルと自尊感情およびセルフモニタリングとの関連 島根県立看護短期大学紀要, **6**, 97-103.

関連文献

- 大嶋玲未・廣川佳子・芳賀繁 (2014) . 大学生の社会人基礎力が職業キャリア・レディネスに及ぼす効果とその規定要因としての主要 5 因子性格の影響 キャリアデザイン研究 **10**, 33-44.
- 大嶋玲未・福場美貴・小口孝司 (2014) . 組織管理者が若年従業員の組織市民行動に及ぼす影響 ～奉仕型リーダーシップの促進的効果と信頼性の媒介効果～ 産業・組織心理学研究 **28**, 3-13.
- 大嶋玲未・廣川佳子・小口孝司 (2014) . 神経症傾向が職務満足感と組織市民行動に及ぼすネガティブな影響を軽減するセルフ・モニタリング パーソナリティ研究, **22**, 262-272.
- 大嶋玲未・小口孝司 (2014) . サービス提供者のセルフ・モニタリング, 誠実性と評価指標の関連性 立教大学心理学研究, **56**, 23-32.
- 大嶋玲未・小口孝司 (2013) . サービス提供者の特性に関する研究 立教大学心理学研究, **55**, 9-20.
- 大嶋玲未・廣川佳子・向井志緒子・小口孝司 (2013). “空気が読めること”で顧客志向的行動ができるのか? — 美容師のセルフ・モニタリングに注目した事例研究 日本パーソナリティ心理学会第 22 回大会論文集, 104.

- 大嶋玲未・小口孝司 (2013). 美容師のセルフ・モニタリングに注目した事例的研究
— 高業績をあげる低モニター美容師の特徴 産業・組織心理学会第 29 回大
会発表論文集, 156-159.
- 大嶋玲未・小口孝司・阿部佳奈子・廣川佳子 (2013). セルフ・モニタリングが学生
の職業レディネス, 職業観, 職業選択に及ぼす影響 日本心理学会第 77 回大
会発表論文集, 117.
- 大嶋玲未・廣川佳子 (2012). サービス提供者の望ましいパーソナリティに関する研
究 日本パーソナリティ心理学会第 21 回大会発表論文集, 80.
- 大嶋玲未・小口孝司 (2012). セルフ・モニタリングと誠実性がサービス業績と上司
評価に及ぼす影響 産業・組織心理学会第 28 回大会発表論文集, 20-23.
- 大嶋玲未・雑賀玲衣・小口孝司 (2012). “聞き上手なサービス提供者”の規定因およ
び効果の検討 日本グループ・ダイナミクス学会第 59 回大会, 162-163.
- 大嶋玲未・小口孝司 (2012). サービス提供者におけるパーソナリティと職務要因と
の関連性 日本心理学会第 76 回大会論文集, 1177.
- 大嶋玲未・小口孝司 (2011). セルフ・モニタリングと誠実性がサービス業従事者の
職務要因に及ぼす影響 産業組織心理学会第 27 回大会発表論文集, 15-18.

謝 辞

本論文は、著者が立教大学大学院現代心理学研究科に入学した2010年4月から2014年11月までの研究成果をとりまとめたものです。周囲の方々のご指導とお力添えにより、本論文を完成させることができました。

指導教官の芳賀繁教授は、いつも温かくご親身なご指導ご鞭撻を賜り、本論文の完成までを見守ってくださいました。芳賀教授のご指導のもと、芳賀研究室の皆様と共に学べた日々は、私にとって学生生活の宝物となりました。心から、深く感謝を申し上げます。また、入学時よりご指導ご鞭撻を賜り、様々な学びの機会やチャンスを与えて頂き、多くのご教示を賜りました小口孝司教授には、心から感謝いたしております。ここに記して、心より御礼申し上げます。

本論文4章の執筆あたっては、大野久教授のもとで学ばせて頂きました。様々なご示唆を頂き、質的研究の重要性や、楽しさを学ばせて頂きましたこと、心より御礼申し上げます。

また、本論文執筆にあたり、何度も丁寧なご指導を頂き、大変有益なご助言やご示唆を賜りました日本大学大学院の田中堅一郎教授に、心より感謝申し上げます。

調査協力にご快諾頂き、たくさんの貴重なデータを提供して下さった企業担当者の皆様、調査協力者の方には、大変お世話になりました。本当にありがとうございます。

立教大学大学院に入学して以降の5年間は、たくさんの方々に支えられてきたと、強く感じております。日高聡太准教授には、研究計画や発表に対して様々なご示唆を賜り、また、院生生活をいつも温かく見守って頂きました。宮崎弦太先生には、いつも的確なご指導と有益なご助言を賜り、本研究のとりまとめに際しても、何度も分析のご指導を賜りました。ここに記して、深く御礼申し上げます。井手正和先輩には大学院入学当初からこれまで様々なご助言を賜り、いつも激励して頂きました。先輩の背中からは、研究者を志す上で大切なことをたくさん教えて頂きました。修士課程在学中から共に学んだ廣川佳子さんには、日々様々な面において多大なご協力を賜り、いつも側で支えて頂きました。心から、感謝いたします。

また、公私にわたり親しくして頂き、日々活力を与えてくださいました立教大学現代心理学研究科の同期の皆さん、後輩の皆さん、本当にありがとうございました。

最後に、長きに渡る学生生活をいつも応援し、惜しみのない支援をしてくださった両親、祖母、弟、親戚には、深く感謝しております。

たくさんの温かな方々に支えられ、このような恵まれた環境で勉学に励ませて頂きましたこと、心より感謝しております。ここに記して、等しく感謝申し上げます。

2014年11月25日

立教大学 現代心理学研究科 心理学専攻
博士課程後期課程3年
大嶋 玲未

付 録

本研究で使用了た質問紙

付録 1.

2章 / 5章 1節で使用した質問紙

お仕事に関するアンケート

<スクリーニング調査>

SQ1 あなたのご職業(雇用形態)をお知らせください。※複数あてはまる方は、メインの職業についてお答えください。
※学生の方は「10.学生」とお答えください。

1. 経営者・役員
2. 公務員
3. 会社員(正社員)
4. 会社員(契約)
5. 会社員(派遣)
6. 自営業
7. 自由業
8. パート・アルバイト
9. 専業主婦(主夫)
10. 学生
11. 無職
12. その他

SQ2 あなたのご職業の「業種」を選択してください。※完全に該当しない場合、最も近いと思われるものを選択してください。

1. 水産・農林
2. 鉱業
3. 建設
4. 食品・飲料
5. 繊維工業
6. 衣料・繊維
7. 木材・木製品
8. 家具・装備品
9. パルプ・紙
10. 化学・化学品・化粧品
11. 薬剤・医薬品
12. ゴム製品
13. プラスチック製品
14. 窯業・土石業
15. 鉄鋼・非鉄
16. 金属製品
17. 機械器具
18. 電気機器
19. 輸送用機器
20. 精密機器
21. 情報通信機器
22. その他製造
23. 化学医薬卸
24. 衣服繊維卸
25. 食料飲料卸
26. 電気機器卸
27. 輸送機器卸
28. その他機器卸
29. その他卸
30. 百貨店
31. スーパー・コンビニエンスストア
32. 衣服・履物小売
33. 食品・飲料小売
34. 各種車輛小売
35. 家庭機具小売
36. 家電・電気器具小売
37. 医薬品・化粧品小売
38. その他小売
39. 銀行・信託

40. 消費者金融
41. クレジット
42. 証券・先物
43. 保険
44. その他金融
45. 不動産
46. 鉄道
47. 道路輸送
48. 水上輸送
49. 航空輸送
50. 倉庫
51. 郵便・運輸サービス
52. 飲食店
53. 旅行
54. 通信
55. 電気・ガス・水道
56. 賃貸・リース
57. 宿泊所・ホテル
58. 理容・美容
59. 娯楽
60. 放送
61. 出版・印刷
62. 広告・調査
63. SIer/NIer、システムコンサルファーム、ベンダー
64. 情報サービス
65. ソフトウェア
66. 病院・医療
67. 老人福祉・介護
68. 教育
69. その他サービス
70. 官庁・自治体
71. その他団体
72. その他

SQ3 あなたのご職業の「職種」を選択してください。※ 完全に一致しない場合、最も近いと思われるものを選択してください。
※ 複数の職種をお持ちの方は、主に業務をされているものを選択してください。

1. 営業／営業企画
2. 財務／会計／経理
3. 総務
4. 施設・設備管理
5. 人事／労務
6. 法務／知的財産
7. 売り場担当
8. ホール/フロアスタッフ
9. 調理
10. 旅行手配/ツアーコンダクター
11. ホテル/宿泊サービス
12. ドライバー/配送スタッフ
13. 鉄道・航空・船舶乗務員
14. 倉庫管理
15. 警備/守衛
16. 清掃関連スタッフ
17. ビル施設管理/メンテナンス
18. 不動産販売
19. マンション管理
20. 購買／物流
21. 仕入／商品管理
22. 一般事務／営業事務
23. 企画
24. 広報／IR
25. 調査／マーケティング
26. 経営企画／事業企画
27. 経営管理／コンサルタント(会計／戦略など)
28. コンサルタント(人事)

29. コンサルタント(IT関係)
30. カスタマーサポート
31. 情報システム
32. 研究／開発
33. 生産／製造
34. 生産技術／生産計画
35. 品質管理／検査
36. インテリアデザイナー・インテリアコーディネーター
37. クリエイター／デザイナー
38. 建築士
39. 設計
40. プランニング・測量・積算
41. 施工管理
42. 工事
43. 大工
44. MR／医療用具営業(医薬)
45. 管理栄養士、栄養士
46. 訪問介護員(ホームヘルパー)
47. 介護福祉士
48. 保健師
49. 医師(歯科・眼科医師以外)
50. 歯科医師
51. 眼科医師
52. 獣医師
53. 薬剤師
54. 看護師
55. 准看護師
56. 看護助手
57. 理学療法士
58. 作業療法士
59. 歯科衛生士
60. 歯科技工士
61. 医療事務
62. 介護事務
63. その他医療機関従事者
64. 弁護士
65. 弁理士、司法書士、行政書士
66. 公認会計士、税理士
67. 美容師、理容師
68. 美容部員
69. 保育士
70. 幼稚園教員
71. 教員(小学校～大学院・専門学校)
72. 教員(その他)
73. 学校事務職員・用務員・教育委員会
74. その他

<本調査>

Q1 現在の会社(あるいは組織)での在職期間

1. 【 】年
2. 【 】か月

Q2 週あたりの勤務時間

1. 【 】時間

<コース形態の分類>

総合職 : 基幹的業務又は企画立案、対外折衝等総合的な判断を要する業務に従事し、原則転居を伴う転勤がある。
 準総合職 : 総合職に準ずる業務に従事し、原則一定地域エリア内のみの転勤がある。
 中間職 : 総合職に準ずる業務に従事するが、原則転居を伴う転勤はない。
 一般職 : 主に定型的業務に従事し、原則転居を伴う転勤がない。
 専門職 : 特殊な分野の業務において専門的業務に従事する。
 現業職 : 技能分野の業務に従事する。

Q3 上記の分類を参考に、あなたの採用コースを選択してください。

1. 総合職
2. 準総合職
3. 中間職
4. 一般職
5. 専門職
6. 現業職
7. その他【 】

Q4 以下のそれぞれの項目は、あなたの普段の生活や活動から考えて、あなた自身にどの程度当てはまりますか。
 1.全く当てはまらない～5.非常に当てはまるのうちで、ご自身にもっとも当てはまる数字を選択してください。

	1	2	3	4	5
	全く	やや	ど	やや	非
	あ	や	ち	や	常
	て	あ	ら	あ	に
	は	て	と	て	あ
	ま	は	も	は	て
	ら	ま	い	ま	は
	な	ら	え	る	ま
	い	な	な		る
	い	い	い		
1. 人の感情や真意をつかむことにかけては、直感力がすぐれている	○	○	○	○	○
2. 人に与える印象を思い通りにコントロールできる	○	○	○	○	○
3. 相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である	○	○	○	○	○
4. 愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	○	○	○	○	○
5. 人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	○	○	○	○	○
6. 自分が何か適当でないことを言ったときは、相手の目でわかる	○	○	○	○	○
7. みんながくだらない冗談だと思っているときには、おもしろそうに笑っていてもそれがわかる	○	○	○	○	○
8. 人と話をしているとき、相手のごくわずかな変化にも敏感である	○	○	○	○	○
9. 自分のやり方が人により印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	○	○	○	○	○
10. 何が期待されているかがわかれば、それに合った行動をとるのはたやすい	○	○	○	○	○

- | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 11. | これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を変えることができる | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 12. | 人の目を見れば、その人の感情を読みとることができる | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 13. | 人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 14. | 職場の飲み会に積極的に参加する | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 15. | 職場の飲み会に参加することには意義があると思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 16. | 職場の飲み会に参加することで、同僚や上司との距離が近くなると思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 17. | 職場の飲み会は、仕事のノウハウを共有する場であると思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 18. | 自分の職場には飲み会の文化が根づいている | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Q5 以下のことばがあなた自身にどのくらい当てはまるかについて、1.全く違うと思う～7.強くそう思うの数字のうちもっとも適切なものを選択してください。文章全体を総合的に見て、自分にどれだけ当てはまるかを評価してください。

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----|-------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| | 全く
違うと
思う | お
およ
そ違
うと
思う | 少
し違
うと
思う | ど
ち
ら
だ
も
な
い | 少
し
そ
う
思
う | ま
あ
ま
あ
そ
う
思
う | 強
く
そ
う
思
う |
| 1. | 活発で、外向的だと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 2. | 他人に不満をもち、もめごとを起こしやすいと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 3. | しっかりしていて、自分に厳しいと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 4. | 心配性で、うろたえやすいと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 5. | 新しいことが好きで、変わった考えをもつと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 6. | ひかえめで、おとなしいと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 7. | 人に気をつかう、やさしい人間だと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 8. | だらしなく、うっかりしていると思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 9. | 冷静で、気分が安定していると思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 10. | 発想力に欠けた、平凡な人間だと思う | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Q6 次の能力は、あなたが現在就いている職種(たとえば、営業・人事・販売等)、あるいは、業種(たとえば、金融業、不動産業、建設業等)で働く上で、どの程度必要だと思いますか。
1. 全くそう思わない～5. 非常にそう思うのうちで、もっとも当てはまると思う数字を選択してください。

	1	2	3	4	5
	全く そう 思わ ない	あ ま り そ う 思 わ な い	ど ち ら と も い え な い	や や そ う 思 う	非 常 に そ う 思 う
1. 【他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力】は、私の職種では必要である	○	○	○	○	○
2. 【他者の様子や周囲の状況を感じ取ったり、読み取ったりする能力】は、私の業種では必要である	○	○	○	○	○
3. 【周囲に合わせて、自らのふるまいを変化させる能力】は、私の職種では必要である	○	○	○	○	○
4. 【周囲に合わせて、自らのふるまいを変化させる能力】は、私の業種では必要である	○	○	○	○	○

Q7 ここ最近のあなたの職場での勤務の様子を振り返ってみてください。
以下に示されるのは職場や組織における様々な行動です。各々について、あなたが行っているものかどうかについて
1. まったく行わない ～ 5. つねに行うのうちから適当な番号を選んで、その数字を選択してください。

	1	2	3	4	5
	ま っ た く 行 わ な い	め っ た に 行 わ な い	た ま に 行 う	し ば し ば 行 う	つ ね に 行 う
1. 同僚の仕事上のトラブルを進んで手助けする	○	○	○	○	○
2. 職場では机をいつもきれいにし、汚さないように努める	○	○	○	○	○
3. 会社の新しい展開や内部の事情を、いち早く知るよう努める	○	○	○	○	○
4. 多くの仕事を抱えている人の手助けをする	○	○	○	○	○
5. 仕事は無駄な会話で時間をつぶさないようにする	○	○	○	○	○
6. 社内報や掲示物にまめに目を通して、社内の最新情報を知っておく	○	○	○	○	○
7. 文房具・消耗品を使いやすいように整理し、配置する	○	○	○	○	○
8. 不必要に仕事の手を休めないよう心がける	○	○	○	○	○
9. 参加が義務づけられていなくても、会社が主催する行事や祭典には参加する	○	○	○	○	○
10. 職場では自分の身の回りをきれいに掃除する	○	○	○	○	○
11. 仕事上のトラブルを抱えている人を、進んで手助けする	○	○	○	○	○
12. 仕事に必要以上の休息をとらないようにする	○	○	○	○	○
13. 仕事上のささいなことに対して、くどくど不平を言わないようにする	○	○	○	○	○

14. 自分の周りにいる同僚や部下、上司に手を貸せるようにいつも準備している	○	○	○	○	○
15. 休んでいる人の仕事を代わりに手伝ってあげる	○	○	○	○	○
16. 昼休みや休憩時間を長くとりすぎないように努める	○	○	○	○	○
17. 他の部署(あるいは課)にいる人の仕事を助けてあげる	○	○	○	○	○
18. 会社(あるいは組織)の備品や消耗品を無駄づかいしないよう努める	○	○	○	○	○
19. 他の部署(あるいは課)を尋ねに来た訪問者の対応をする	○	○	○	○	○
20. 上司の仕事であっても進んで手伝う	○	○	○	○	○
21. 一度受けた仕事は最後まで責任をもって実行する	○	○	○	○	○
22. 同僚や部下からの疑問や質問には、丁寧に答える	○	○	○	○	○
23. 仕事の時間以外でも、顧客が会社に対して良い印象をもってもらえるよう努力する	○	○	○	○	○
24. 自分の意見を職場の人たちに押しつけない	○	○	○	○	○
25. 自分から積極的に仕事を見つける	○	○	○	○	○
26. 自分の仕事に注意を行き届かせる	○	○	○	○	○
27. 職場の人に迷惑にならないように注意して行動する	○	○	○	○	○
28. 仕事で間違いに気がついたらすぐに正す	○	○	○	○	○
29. 個人的に得た有益な情報を、適切なきに職場に提供する	○	○	○	○	○
30. 仕事上の役割を果たすためには、家庭も犠牲にする	○	○	○	○	○
31. 仕事の場以外でも積極的に自分の会社(組織)を宣伝する	○	○	○	○	○
32. 自分の会社(あるいは組織)が開催するイベントの情報を自主的に紹介する	○	○	○	○	○
33. 優秀な人材を自分の会社に入るように勧める	○	○	○	○	○

Q8 職場でのことについてお尋ねします。以下のそれぞれの項目は、あなたの所属する組織、あるいは部署にどれくらい当てはまりますか。1. 全くそう思わない ~ 5.非常にそう思うのうちで、ご自身にもっとも当てはまる数字を選択してください。

	1	2	3	4	5
	全く そう 思わ ない	あ ま り そ う 思 わ な い	ど ち ら と も い え な い	や や そ う 思 う	非 常 に そ う 思 う
1. この組織の人々は他者を引きずり下ろすことによって彼ら自身の評価を高めようと試みる	○	○	○	○	○
2. この部署にはいつも決して誰にも干渉されない影響力の大きいグループがある	○	○	○	○	○
3. 従業員にはたとえ確立された考えに対して批判的なものであったとしても、率直に正々堂々と意見を述べるのが推奨される	○	○	○	○	○
4. ここにはイエスマンが存在する余地はない;もし上司と意見が合わないとしても、良いアイデアが望まれる	○	○	○	○	○
5. 有力な他者に同意することは、この組織において最も良い選択肢だ	○	○	○	○	○
6. この組織では事を荒立てないに越したことはない	○	○	○	○	○
7. 体制に挑むことよりも静かにしている方が容易な場合もある	○	○	○	○	○

- | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8. 他者が聞きたいことを話すことは、時に真実を言うよりも良いことだ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. 自分自身で決めるよりも誰かに言われたことを考える方が無難だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. 私はこの部署で働いていて、政治的な賃金政策や昇進政策を見たことがない | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. 公表された政策と矛盾する昇給や昇進が誰かになされたようなことは、記憶にない | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. 私は昇給の決定政策に沿った昇給を受けたことはない | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. 規定の賃金政策や昇進政策は、どのように昇給や昇進が決定するかとは関係がない | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. 昇進や昇給の決定に関しては、政策は無関係だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. ここでの昇進は政治的に決定されるため、それほど価値がない | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q9 職場でのことについてお尋ねします。以下のそれぞれの項目は、所属する組織、あるいは部署でのあなた自身にどれくらい当てはまりますか。1. 全くそう思わない ~ 7.非常にそう思うのうちで、ご自身にもっとも当てはまる数字を選択してください。

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|-----------------------|--|--------------------------------------|---|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | 全く
そう
思わ
ない | ほ
と
ん
ど
そ
う
思
わ
な
い | や
や
そ
う
思
わ
な
い | ど
ち
ら
と
も
い
え
な
い | や
や
そ
う
思
う | お
お
よ
そ
う
思
う | 非
常
に
そ
う
思
う |
| 1. 私は職場での多くの時間や努力を人脈作りに費やす | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. 職場では、私は有力者をたくさん知っていて、コネが多い | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. 私は職場で大きな事業を始めるためにコネクションや人脈を使うのが得意だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. 私は職場の同僚や仲間内で、自分が本当に物事を成し遂げる必要があるときに支援を求められる大きなネットワークを持っている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. 私は職場での多くの時間を他者との関係を築くことに費やす | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. 私は職場の権力者と関係を築くことが得意だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. 私が自分の発言や行動に誠実であると人々が信じることは大切だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. 他者と交流するとき、私は自分の発言や行動に正直になるようにする | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. 私は他者に心から興味を持っているように見せようとする | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. 私はいつも他者に影響を与えるために適切な行動や発言が無意識にわかるように思われる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. 私は他者に対する自分自身の表現方法について良い直観や機転を備えている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. 私は他者の動機や隠された意図を感知することが非常に得意だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. 私は人々の顔の表情に細心の注意を払う | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. 私は人々を理解することがとても上手い | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. 私にとって多くの人々と調和したよい関係を築くことは簡単だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. 私は周りの多くの人々を快適にし、ほっとさせることができる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. 私は他者と気軽に効果的に交流することができる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. 私は人々に自分を好きにさせることがうまい | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Q10 職場での仕事にやり方について伺います。1. まったくあてはまらない～ 5. よくあてはまるのうちで、ご自身にもっとも当てはまる数字を選択してください。なお、質問文中の「事故」とは、「トラブルや不具合が起きて、働くあなたや同僚、顧客、会社や組織、また仕事の進行等に害が及ぶ状態」を指します。「安全」とは、「ケガ、損害、損失、ミス、トラブルなどが起きないこと」を指します。

	1	2	3	4	5
	まったくあてはまらない	あまりあてはまらない	どちらともいえない	ややあてはまる	よくあてはまる
1. 安全規則や作業手順などは必ず守っている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 大丈夫だと自信があるときには安全規則や作業手順に従わないこともある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 作業に取り掛かる前に手順や安全上の注意点をチェックしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 過去に起きた事故の事例を作業に反映させている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 多少危険をおかしても、工程(作業予定)に間に合うように作業したり、させたりしている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 安全を確保するための工夫を怠らない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 仕事で判断に迷ったら、必ず安全なやり方をとる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 安全が確認できないときは作業を中断する	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 安全教育・安全訓練に積極的に参加している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. 作業中の指差し確認や声出し確認はもう古いと思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. 安全のための設備や施設、チェックシステムが十分に整っていれば、事故は防止できる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. 安全確保は作業員個人より会社の姿勢の問題だ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. 安全規則や作業の基本を守れば、事故は防止できる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. 安全確保は安全担当部署の職責だ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. 安全を確保できるかどうかは、経営者や上司の行動次第だ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. 自分は作業員として、安全確保よりも業務に専念したい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. 皆が安全規則を守っていないのに自分だけ守るのは馬鹿らしい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. 事故を起こす現場は、会社(事業所)の姿勢に問題があると思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. 自信がある作業では、少々手順を省略しても問題になるようなエラーや事故を起こすことはない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. 安全を確保する最初の一步は、安全規則の順守を徹底することだ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. 「安全な作業員」とは、安全規則を厳守する作業員だ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. 作業前に心身の状態をベストにするように心掛けている	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. 安全を確保する最初の一步は、自分の行動だ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. 仕事をやる際に、作業員が自分で考えて行動することは、安全上、良い結果に結びつくと思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. 現場のみんなが気分よく作業できるように、自分なりに努力している	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. ルールを守らなくても事故はそれほど頻繁に起こるものではない	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. 事故を起こす現場は、組織風土に問題があると思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. 一人ひとりの従業員がいくら頑張っても、安全は確保できるものではない
29. 安全が確保できるかどうかは、職場の雰囲気の問題だ
30. 結局のところ、事故を起こすのは作業者個人の問題だ

Q11

あなたの職場の作業リーダー(グループリーダー、チームリーダーなど)を1人思い浮かべてください。思い浮かべた人物(文中では××さんとします)は、以下の項目にどれくらい当てはまりますか。
1.まったくあてはまらない～5.よくあてはまるのうちで、ご自身にもっとも当てはまる数字を選択してください。
なお、質問文中の「安全」とは、「ケガ、損害、損失、ミス、トラブルなどが起きないこと」を指します。

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ま | あ | ど | や | よ |
| | っ | ま | ち | や | く |
| | た | り | ら | あ | あ |
| | く | あ | と | て | て |
| | あ | て | も | は | は |
| | て | は | い | ま | ま |
| | は | ま | え | る | |
| | ま | ら | な | | |
| | ら | な | い | | |
| | な | い | | | |
| 1. ××さんには分からないことを聞いたり、相談しやすい | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. ××さんは作業の進捗や効率よりも安全が大事だと日頃から主張している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. ××さんは部署の安全意識を高めている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. ××さんは私たちが重要な仕事をしているという雰囲気を作り出している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. ××さんは作業を行うときは必ず安全に気をつけている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. ××さんの安全に関する知識は優れている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. ××さんと一緒に働くと気分がいい | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. ××さんはみんなから尊敬されている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. ××さんは見本のような人だ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. 安全に関しては、××さんの指示や判断はいつも信頼できる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. ××さんの仲間であることを誇りに思う | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. ××さんは将来を素晴らしいものとして期待させてくれる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. ××さんは組織からの信望が厚い | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. ××さんはみんなに信頼されている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. ××さんは安全な作業のやり方を具体的に示してくれる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. ××さんは他の作業者が安全について意見を出すことを歓迎している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. ××さんはみんなに他の作業者の立場を理解するように促している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. ××さんは安全対策の意味を教えてくれる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. ××さんの安全に対する使命感が伝わってくる | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. ××さんは周りの人みんなを安全に作業しようという気にさせている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. ××さんは他の作業者が安全に働いているかどうか気にかけている | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22. ××さんは他の作業者が不安全な行動をしているのを見つけたら注意している | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

- | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 23. | ××さんは他の作業者が安全に作業できるよう率先して気を配っている | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 24. | ××さんは作業者一人一人の安全に関心がある | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 25. | ××さんは安全に関することからについて他の作業者からよく意見や考え方を聞いている | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 26. | ××さんは安全に仕事をしていると褒めたり評価したりしてくれる | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 27. | ××さんは誰とでも親しく接している | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 28. | ××さんは他の作業者一人一人の安全に気を配っている | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 29. | ××さんは安全に対して努力すると、昇進や昇給などが保証してくれる | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 30. | ××さんは安全な作業が賞や昇進に結びつくことをよく話す | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

付録 2.

3章で使用した質問紙

サービス行動に関するアンケート

<調査へのご協力のお願ひ>

このアンケートは、サービス行動向上の要因と個人の持つパーソナリティにはどのような関連があるのかを心理学的側面から実証するため、複数の業界において調査する目的で実施させていただくものです。
アンケートの回答は調査者のみ扱わせていただき、すべて統計的に処理されますので、個人にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

ご多用のところ大変恐縮ではございますが、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

<回答上のお願ひ>

- ・ご記入は、黒または青のボールペンか、濃い鉛筆でお願いいたします。
- ・ご回答は、本文の注意書きなどにしたがって、記入もれのないように、ご記入下さい。
- ・質問文を読んで、あなたに当てはまる選択肢の数字を○で囲んでください。
- ・回答にあたってはあまり深く考え込まず、思いついたままにお答えください。

【1】あなたが仕事全般についてもっている意識についてお伺いします。
項目を読んであなた自身にあてはまる番号に○をお付けください。

ど
ち
ら
か
と
思
え
ば
ど
ち
ら
か
と
思
え
ば
そ
う
思
わ
な
い
そ
う
思
わ
な
い
そ
う
思
う
そ
う
思
う

【職務内容】

1. 私は今の仕事に興味を持っている	1	2	3	4
2. 私は仕事を通じて人間として成長した	1	2	3	4
3. 私はこの会社に勤めていることを誇らしく思う	1	2	3	4
4. 今の仕事は私に適していると思う	1	2	3	4
5. 社外の人々は、私の仕事を尊敬に値する仕事だと思っている	1	2	3	4
6. 私の仕事は「やり甲斐のある仕事をした」という感じが得られる	1	2	3	4
7. 私は職場のみんなに認められている	1	2	3	4
8. 私はよい仕事をして昇進できると思う	1	2	3	4
9. 私はこの会社において、着実な人生設計がたてられる	1	2	3	4

【職場環境】

1. 私の会社ではみんなの意見がとりあげられている	1	2	3	4
2. 私の会社では、昇進や昇格は公平に行われる	1	2	3	4
3. 私の会社では各部門の協力体制がうまくできている	1	2	3	4
4. 私の会社の幹部は幹部として仕事にあかるい	1	2	3	4
5. 私の会社は福利厚生の実施に力を入れている	1	2	3	4
6. 私の会社では事業計画や会社の発展の様子を従業員に知らせてくれる	1	2	3	4

【給与】

1. 私の会社の給料だけでどうやら暮らせる	1	2	3	4
2. 私の仕事の成果と給与は釣り合いがとれている	1	2	3	4
3. 私の給与は私の年齢、地位にふさわしい	1	2	3	4
4. 私の生活に必要なものを確保するために現在の収入は足りている	1	2	3	4
5. 私の給与は私が会社にする貢献に見合っている	1	2	3	4
6. 私の給与は同僚と比べてみて公平である	1	2	3	4

【人間関係】

1. 私と顧客(仕事相手)の間には信頼関係が成り立っている	1	2	3	4
2. 私と私の上司との間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
3. 私の上司は仕事以外の個人的なことで相談に乗ってくれる	1	2	3	4
4. 私の職場の人間関係はよい	1	2	3	4
5. 私の同僚は仕事以外の個人的なことで相談に乗ってくれる	1	2	3	4
6. 私の職場のチームワークはよい	1	2	3	4
7. 私は、私のする仕事について顧客(仕事相手)から感謝される	1	2	3	4
8. 私と同僚の間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
9. 私の上司は、仕事における指導監督ぶりが適切である	1	2	3	4
10. 私の同僚は仕事のうえで協力的である	1	2	3	4

〔2〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらい当てはまりますか。
 まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまるの中で、ご自身にもっとも当てはまる
 数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 人の感情や真意をつかむことにかけては、直感力がすぐれている	1	2	3	4	5
2. 人に与える印象を思い通りにコントロールできる	1	2	3	4	5
3. 相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である	1	2	3	4	5
4. 愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	1	2	3	4	5
5. 人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
6. 自分が何か適当でないことを言った時は、相手の目でわかる	1	2	3	4	5
7. みんながくだらない冗談だと思っているときには、面白そうに笑っていてもそれがわかる	1	2	3	4	5
8. 人と話している時、相手のごくわずかな変化にも敏感である	1	2	3	4	5
9. 自分のやり方が人に良い印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	1	2	3	4	5
10. 何が期待されているかがわかれば、それにあった行動をとるのはたやすい	1	2	3	4	5
11. これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
12. 人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる	1	2	3	4	5
13. 人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	1	2	3	4	5

〔3〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらい当てはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまるの内で、ご自身にもっとも当てはまる
数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 話好き	1	2	3	4	5
2. 悩みがち	1	2	3	4	5
3. 独創的な	1	2	3	4	5
4. いい加減な	1	2	3	4	5
5. 温和な	1	2	3	4	5
6. 無口な	1	2	3	4	5
7. 不安になりやすい	1	2	3	4	5
8. 多才の	1	2	3	4	5
9. ルーズな	1	2	3	4	5
10. 短気	1	2	3	4	5
11. 陽気な	1	2	3	4	5
12. 心配性	1	2	3	4	5
13. 進歩的	1	2	3	4	5
14. 怠惰な	1	2	3	4	5
15. 怒りっぽい	1	2	3	4	5
16. 外向的	1	2	3	4	5
17. 気苦労の多い	1	2	3	4	5
18. 洞察力のある	1	2	3	4	5
19. 成り行きまかせ	1	2	3	4	5
20. 寛大な	1	2	3	4	5
21. 暗い	1	2	3	4	5
22. 弱気になる	1	2	3	4	5
23. 想像力に富んだ	1	2	3	4	5
24. 不精な	1	2	3	4	5
25. 親切的な	1	2	3	4	5
26. 無愛想な	1	2	3	4	5
27. 傷つきやすい	1	2	3	4	5
28. 美的感覚の鋭い	1	2	3	4	5
29. 計画性のある	1	2	3	4	5
30. 良心的な	1	2	3	4	5

31. 社交的	1	2	3	4	5
32. 動揺しやすい	1	2	3	4	5
33. 頭の回転の速い	1	2	3	4	5
34. 無頓着な	1	2	3	4	5
35. 協力的な	1	2	3	4	5
36. 人嫌い	1	2	3	4	5
37. 神経質な	1	2	3	4	5
38. 臨機応変な	1	2	3	4	5
39. 軽率な	1	2	3	4	5
40. とげがある	1	2	3	4	5
41. 活動的な	1	2	3	4	5
42. くよくよしない	1	2	3	4	5
43. 興味の広い	1	2	3	4	5
44. 勤勉な	1	2	3	4	5
45. かんしゃくもち	1	2	3	4	5
46. 意思表示しない	1	2	3	4	5
47. 悲観的な	1	2	3	4	5
48. 好奇心が強い	1	2	3	4	5
49. 無節操	1	2	3	4	5
50. 自己中心的	1	2	3	4	5
51. 積極的な	1	2	3	4	5
52. 緊張しやすい	1	2	3	4	5
53. 独立した	1	2	3	4	5
54. 几帳面な	1	2	3	4	5
55. 素直な	1	2	3	4	5
56. 地味な	1	2	3	4	5
57. 憂鬱な	1	2	3	4	5
58. 呑み込みの速い	1	2	3	4	5
59. 飽きっぽい	1	2	3	4	5
60. 反抗的	1	2	3	4	5

- 〔4〕 以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらい当てはまりますか。
まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまるの中で、ご自身にもっとも
当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 話し相手からその相手自身についての話をよく聞かされる	1	2	3	4	5
2. 聞き上手だと言われる	1	2	3	4	5
3. 私は他人の言うことを素直に受け入れる	1	2	3	4	5
4. 人は私に秘密を打ち明け信頼してくれる	1	2	3	4	5
5. 人は気楽に心を開いてくれる	1	2	3	4	5
6. 私という相手はくつろいだ気分になれる	1	2	3	4	5
7. 人の話を聞くのが好きである	1	2	3	4	5
8. 人の悩みを聞くと同情してしまう	1	2	3	4	5
9. 人に何を考えてるのか話すように持ち掛ける	1	2	3	4	5
10. 私は他人がその人自身の話の腰を折るようなことはしない	1	2	3	4	5

- 〔5〕 以下に述べられていることに関して、あなた自身の考えにもっとも当てはまる
数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 他人を助けるために喜んで時間を割く	1	2	3	4	5
2. たとえ求められていなくても、新任者が 適応できるよう援助する	1	2	3	4	5
3. 自分の周りにいる人に手を貸せる ようにいつでも準備している	1	2	3	4	5
4. 誰も見ていなくても会社の規則や、手続きには従う	1	2	3	4	5
5. 昼休みや休憩を決して取り過ぎない	1	2	3	4	5

6. いつも時間を守る	1	2	3	4	5
7. 何か重要な行動を起こす前に上司に知らせる	1	2	3	4	5
8. 他の従業員を厄介事から守るような方法を考える	1	2	3	4	5
9. 自分の行動や決断によって、影響を受ける可能性のある上司や他者に相談する	1	2	3	4	5
10. 他者の権利を悪用しない	1	2	3	4	5
11. いつも仕事を辞めることについて話している	1	2	3	4	5
12. 利用者はいつもつまらないことに文句を言うために多くの時間を費やす	1	2	3	4	5
13. 小さな事件を大袈裟に騒ぐ傾向にある	1	2	3	4	5
14. 肯定的側面より何が間違っているかについて焦点を当てる	1	2	3	4	5
15. 企業にかかわるミーティングに積極的に参加する	1	2	3	4	5
16. 企業にとって最も大切なことについて自分の考えを伝えるために非難を覚悟で進んで行く	1	2	3	4	5
17. 企業の成長について知っている	1	2	3	4	5

〔6〕最後に、下記の項目に御回答をお願いいたします。

- ① 性別（当てはまる数字に○をお付け下さい。） 1. 男性 2. 女性
- ② 年齢 _____ 歳
- ③ 転職経験はおありですか。 1. あり 2. なし
- ④ 勤務地域はどちらですか。 _____ 地域
- ⑤ 現在の会社に勤められて何年になりますか。 _____ 年
- ⑥ 現在の職種 1. 監督職 2. 係職
- ⑦ 現在の職種に就かれてから、何年になりますか。 _____ 年

以上です。お忙しいところ、ご協力賜り、誠にありがとうございました。

付録 3.

4章で使用した質問紙

<事前調査で使用した質問紙>

サービス行動に関するアンケート

<調査へのご協力のお願ひ>

このアンケートは、サービス行動向上の要因を心理学的側面から実証することを目的に実施させていただくものです。

アンケートの回答は調査者のみ扱わせていただき、すべて統計的に処理されますので、個人にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

ご多用のところ大変恐縮ではございますが、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

<回答上のお願ひ>

- ・ ご記入は、黒または青のボールペンか、濃い鉛筆でお願いいたします。
- ・ ご回答は、本文の注意書きにしたがって、記入漏れのないようにご記入下さい。
- ・ 質問文を読んで、あなたに当てはまる選択肢の数字を○で囲んでください。
- ・ 回答にあたってはあまり深く考え込まず、思いついたままにお答えください。

〔1〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
 まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも当てはまる
 数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 人の感情や本心をつかむことにかけては、直感力がすぐれている	1	2	3	4	5
2. 人に与える印象を、思い通りにコントロールできる	1	2	3	4	5
3. 相手や場面に応じて、行動を変えるのが苦手である	1	2	3	4	5
4. 愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	1	2	3	4	5
5. 人が集まっているところでは、まわりの期待に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
6. 自分がなにか、その場に適さないことを言った時は、相手の目でわかる	1	2	3	4	5
7. みんながくだらない冗談だと思っているときには、面白そうに笑っていてもそれがわかる	1	2	3	4	5
8. 人と話している時、相手のごくわずかな変化にも敏感である	1	2	3	4	5
9. 自分のやり方が人に良い印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	1	2	3	4	5
10. 何が期待されているかがわかれば、それにあった行動をとるのはたやすい	1	2	3	4	5
11. これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて自分の行動を変えることができる	1	2	3	4	5
12. 人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる	1	2	3	4	5
13. 人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	1	2	3	4	5

〔2〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
 まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまる の内で、
 ご自身にもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 活発で、外向的だと思う	1	2	3	4	5
2. 他人に不満をもち、もめごとを起こしやすい	1	2	3	4	5
3. しっかりしていて、自分に厳しいと思う	1	2	3	4	5
4. 心配性で、うろたえやすいと思う	1	2	3	4	5
5. 新しいことが好きで、変わった考えをもっている	1	2	3	4	5

6. ひかえめで、おとなしいと思う	1	2	3	4	5
7. 人に気をつかう、やさしい人間だと思う	1	2	3	4	5
8. だらしなく、うっかりしていると思う	1	2	3	4	5
9. 冷静で、気分が安定していると思う	1	2	3	4	5
10. 発想力に欠けた、平凡な人間だと思う	1	2	3	4	5

〔3〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 話し相手から、その相手自身について話をよく聞かされる	1	2	3	4	5
2. 聞き上手だと言われる	1	2	3	4	5
3. 私は、他人の言うことを素直に受け入れる	1	2	3	4	5
4. 人は私に秘密を打ち明け、信頼してくれる	1	2	3	4	5
5. 人は私に、気楽に心を開いてくれる	1	2	3	4	5
6. 私といると相手は、くつろいだ気分になれる	1	2	3	4	5
7. 人の話を聞くのが好きである	1	2	3	4	5
8. 人の悩みを聞くと、同情してしまう	1	2	3	4	5
9. 人に、何を考えてるのか話すように持ちかける	1	2	3	4	5
10. 私は、人の話の腰を折るようなことはしない	1	2	3	4	5

〔4〕以下に述べられていることに関して、あなた自身にもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 店舗や会社の将来について興味深い構想を描いている	1	2	3	4	5
2. 自分の将来計画を語り、他のスタッフ達を触発する	1	2	3	4	5
3. 他のスタッフ達を自分の夢に上手く関与させることができる	1	2	3	4	5
4. 口で指示するというより、やって示すタイプである	1	2	3	4	5
5. 他のスタッフ達の良いお手本となる	1	2	3	4	5

6. 先頭に立って模範を示す	1	2	3	4	5
7. 店舗内での協力関係を強める	1	2	3	4	5
8. 他のスタッフ達がチームプレーヤーになるように励ます	1	2	3	4	5
9. スタッフ達のチーム態度・精神を向上させている	1	2	3	4	5
10. 他のスタッフ達が、各々にとって最もよい働きをすることを求めている	1	2	3	4	5
11. 2番手では満足しない	1	2	3	4	5
12. 他のスタッフ達の感情を考えないで行動する	1	2	3	4	5
13. 行動する前には、他のスタッフ達の個人的な感情を考慮する	1	2	3	4	5
14. 他のスタッフ達の個人的な感情を尊重する	1	2	3	4	5
15. 他のスタッフ達のやり方を考えさせる質問を投げかける	1	2	3	4	5

〔5〕以下に述べられていることに関して、あなた自身の考えにもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	まったく当てはまらない	当てはまらない	どちらでもない	当てはまる	非常に当てはまる
1. 仲間を助けるために喜んで時間を割く	1	2	3	4	5
2. たとえ求められていなくても、新しいスタッフが適応できるよう援助する	1	2	3	4	5
3. 自分の周りにいる人に手を貸せるようにいつでも準備している	1	2	3	4	5
4. 誰も見ていなくても会社の規則や、手続きには従う	1	2	3	4	5
5. 昼休みや休憩を決して取り過ぎない	1	2	3	4	5
6. いつも時間を守る	1	2	3	4	5
7. 何か重要な行動を起こす前に上司に知らせる	1	2	3	4	5
8. 他のスタッフをやっかい事から守るような方法を考える	1	2	3	4	5
9. 自分の行動や決断によって、影響を受ける可能性のある上司や仲間と相談する	1	2	3	4	5
10. 他者の権利を悪用しない	1	2	3	4	5
11. いつも仕事を辞めることについて話している	1	2	3	4	5
12. 顧客はいつもつまらないことに文句を言うために多くの時間を費やすと感じる	1	2	3	4	5
13. 小さな事件を大きさに騒ぐ傾向にある	1	2	3	4	5
14. 物事の肯定的な側面より、何が間違っているかについて焦点を当てる	1	2	3	4	5
15. 店舗や会社にかかわるミーティングや勉強会には積極的にのぞむ	1	2	3	4	5
16. 会社のためならば、非難を覚悟で自分の考えをきちんと伝える	1	2	3	4	5
17. 会社の成長について知っている	1	2	3	4	5

〔6〕あなたが仕事全般についてもっている意識についてお伺いします。
項目を読んであなた自身にあてはまる番号に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 今の仕事は私に適していると思う	1	2	3	4
2. 私の仕事は「やりがいのある仕事をした」という感じが得られる	1	2	3	4
3. 私の仕事ぶりは職場のみんなに認められている	1	2	3	4
4. 私の会社では各部門や各店舗の協力体制がうまくできている	1	2	3	4
5. 私の会社は福利厚生 of 充実 に力を入れている	1	2	3	4
6. 私の会社ではみんなの意見がとりあげられている	1	2	3	4
7. 私の仕事の成果と給与は釣り合いがとれている	1	2	3	4
8. 私の給与は私の年齢、地位にふさわしい	1	2	3	4
9. 私の生活に必要なものを確保するために現在の収入は足りている	1	2	3	4
10. 私と顧客の間には信頼関係が成り立っている	1	2	3	4
11. 私と私の上司との間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
12. 私と同僚の間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
13. 私の同僚は仕事のうえで協力的である	1	2	3	4

〔7〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまるの内で、
ご自身にもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. いい加減	1	2	3	4	5
2. ルーズ	1	2	3	4	5
3. 成り行きまかせ	1	2	3	4	5
4. 怠けもの	1	2	3	4	5
5. 不精な	1	2	3	4	5
6. むとんちゃくな	1	2	3	4	5
7. 軽率な	1	2	3	4	5
8. 計画性がある	1	2	3	4	5
9. 節操がない	1	2	3	4	5
10. 几帳面	1	2	3	4	5
11. 勤勉	1	2	3	4	5
12. 飽きっぽい	1	2	3	4	5

〔8〕最後に、下記の項目に御回答をお願いいたします。

① 氏名

② 年齢 _____ 歳

③ 性別 男性 ・ 女性

④ 職種（あてはまるものに○をお付け下さい。）

マネージャー ・ 店長 ・ チーフ ・ スタイリスト ・ アシスタント

⑤ 勤務店舗 _____ 店

⑥ 現在の企業でお仕事を始められて、何年になりますか。 _____ 年 _____ 月

⑦ 現在の店舗に配属されて、何年になりますか。 _____ 年 _____ 月

⑧ 現在の“仕事の楽しさ”をパーセンテージで表すと、どのくらいですか？
（あてはまるものひとつに○をお付け下さい。）

{ 0 ・ 10 ・ 20 ・ 30 ・ 40 ・ 50 ・ 60 ・ 70 ・ 80 ・ 90 ・ 100 % 程度

以上です。お忙しいところ、ご協力賜り、誠にありがとうございました。

<調査期間中の調査で使用した質問紙<スタッフ・店長・マネージャー回答)>

お名前

以下の行動を読み、aとbどちらがよくその行動を表していると思うかを選んでください。

- | | | |
|----------------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 リストを作る | a 整理する | b 書き留める |
| 2 読書 | a 印刷された文字列をたどる | b 知識を得る |
| 3 軍隊に入る | a 国防に関わる | b 兵役義務の申告登録をする |
| 4 衣類を洗濯する | a 衣類の匂いをとる | b 洗濯機に衣類を入れる |
| 5 りんごを採る | a 食べ物を得る | b 枝からりんごをもぐ |
| 6 木を切り倒す | a 斧を振るう | b 薪を集める |
| 7 じゅうたんを敷くために
部屋の大きさを測る | a 改装の準備をする | b メジャー（ものさし）を使う |
| 8 家を掃除する | a きれい好きなところを見せる | b 床に掃除機をかける |
| 9 部屋の壁を塗り替える | a はけを動かす | b 部屋の見た目を新しくする |
| 10 家賃を支払う | a 住む場所を確保する | b お金を振り込む |
| 11 観葉植物の世話を
する | a 植物に水をやる | b 部屋の雰囲気をよくする |
| 12 ドアに鍵をかける | a 鍵をロックする | b 家を護る |
| 13 投票 | a 選挙に影響を及ぼす | b 投票用紙に記入をする |
| 14 木に登る | a 見晴らす | b 枝につかまる |
| 15 性格検査に回答する | a 質問に答える | b 自分を知る |
| 16 歯磨き | a 虫歯を防ぐ | b 口の中で歯ブラシを動かす |
| 17 テストを受ける | a 質問に回答する | b どのくらい知っているのかを
明らかにする |
| 18 あいさつをする | a 「こんにちは」と言う | b 友好を示す |
| 19 誘惑に抵抗する | a 「いいえ！」と言う | b 道徳意識の強さを示す |
| 20 食べる | a 栄養をとる | b 食べ物を噛んで飲み込む |
| 21 畑を耕す | a 種をまく | b 新鮮な野菜を手に入れる |
| 22 車で旅行をする | a 地図を見る | b 景色を眺める |
| 23 虫歯を治療する | a 歯を守る | b 歯医者に行く |
| 24 子供と話す | a 子供にものを教える | b わかりやすい言葉を使う |
| 25 ドアベルを鳴らす | a 指を動かす | b 誰かいるか調べる |

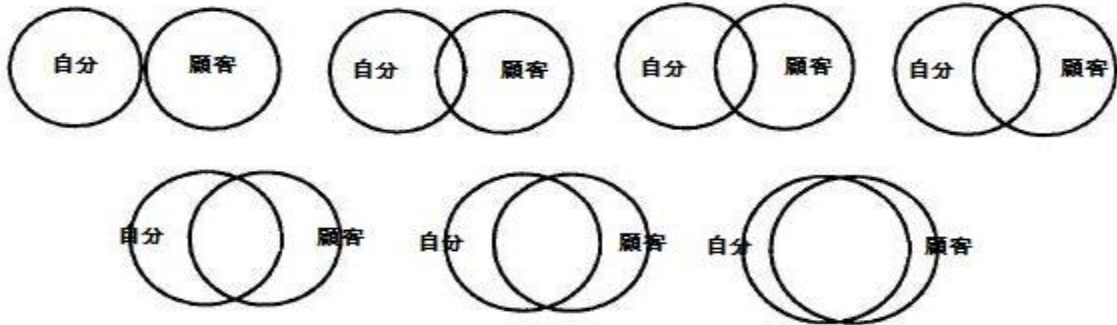
<調査期間中の調査で使用した質問紙(スタッフ回答)>

質問紙
(スタッフ様 回答)

- ・お客様との関係性や、目標意識、職業意識などについてお伺いする質問紙です。
- ・全3ページです。あまり深く考えずに、直感でお答えください。
- ・答えづらい回答があった場合、飛ばして頂いて問題ありません。

以下の質問に回答するにあたり、特定のお客様とのコミュニケーションを想定するのではなく、できるだけ一般的な普段の自分の考えをお答えください。回答が難しい場合は、未記入で構いません。

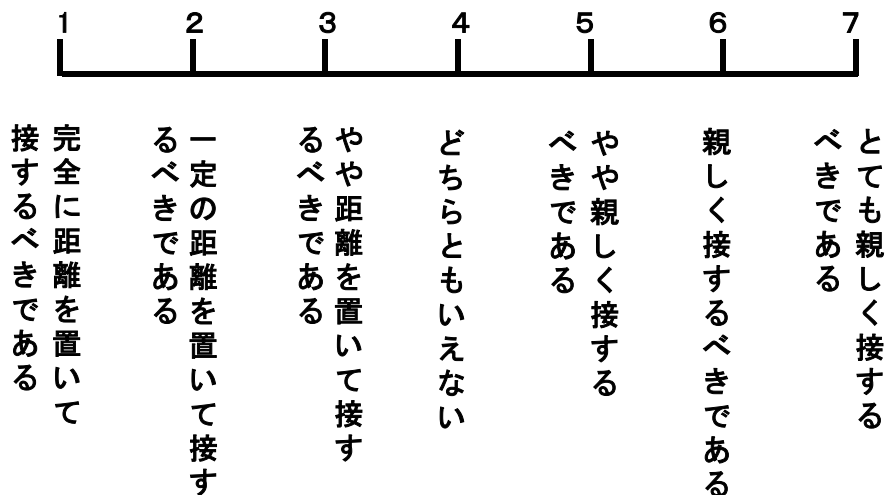
問1. ご自身とお客様との心の距離感を最もよく表していると思う図に丸を付けてください。



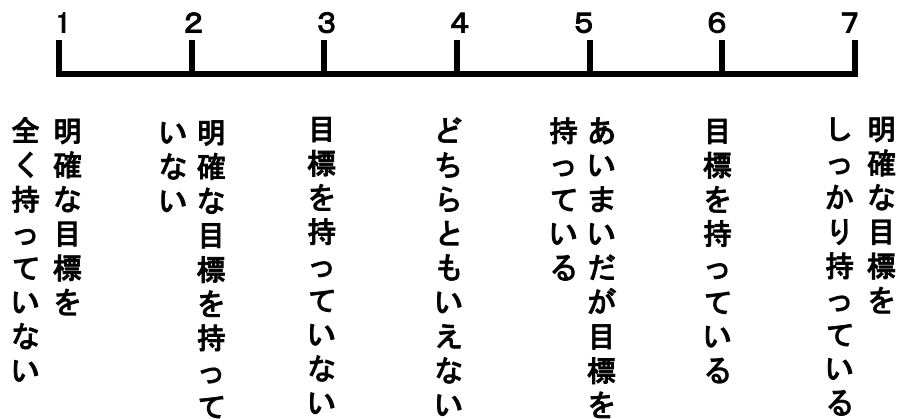
問2. ご自身とお客様はどのくらい親しいと感じていますか。



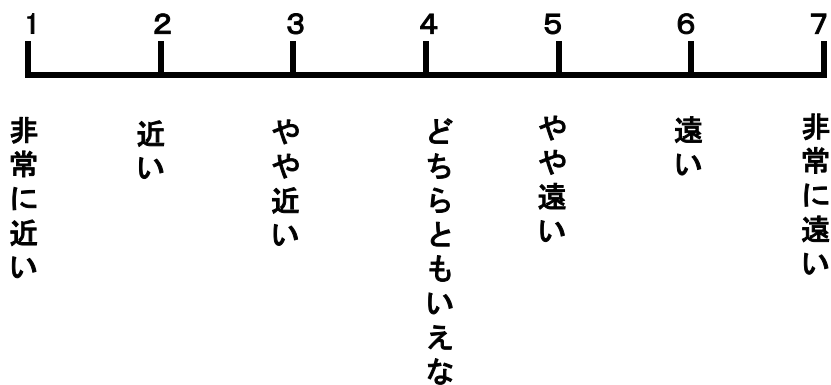
問3. 普段店舗の上司から、お客様とどのくらい親しく接するべきであると



問4. 現在明確な夢や目標を持っていますか。



問5. 問4で答えた目標についてお聞きします。



あなた自身のことについてお聞きします。

問6. あなたが美容師になろうと思った理由(または、きっかけ)はなんですか？
以下の四角の中に、お書きください。

問7. あなたがご自身のことを振り返って、「美容師に向いているなあ」と思うのは
どんなところですか？以下の四角の中に、お書きください。

問8. 以下のいろいろな考え方について、ご自身の普段の生活や行動から最も自分に当てはまると思う数字に○を付けてください。

	まったく当てはまらない	やや当てはまらない	どちらともいえない	やや当てはまる	非常に当てはまる
1 周りの人々が賞賛してくれるようなすばらしいことをしたい。	1	2	3	4	5
2 難しい仕事をうまくやりとげたと人に言いたい。	1	2	3	4	5
3 社会の高い地位をめざすことは非常に重要だと思う。	1	2	3	4	5
4 重要な人々と知り合いになるように努める。	1	2	3	4	5
5 技能や努力が必要であると一般に考えられていることをしたい。	1	2	3	4	5
6 いつも何か目標をもっていたい。	1	2	3	4	5
7 何でも手がけたことには最善をつくしたい。	1	2	3	4	5
8 仕事をうまくやるためには難しいことでも時間をかけてやる。	1	2	3	4	5
9 自分の好きなことにうまくなるためには努力する。	1	2	3	4	5
10 何か小さなことでも自分にしかできないことをしたいと思う。	1	2	3	4	5
11 他人から与えられたことをするより失敗の可能性が50%あっても自分で計画してやることの方が好きだ	1	2	3	4	5
12 世に出て成功したいと強く願っている	1	2	3	4	5
13 他の人が以前に失敗していることでもやりたい	1	2	3	4	5
14 何かの仕事や職業または専門の分野で第一人者になりたい	1	2	3	4	5
15 私は他の会社で人に仕えるよりは50%の破産の危険があっても自分で事業を経営したい	1	2	3	4	5

氏名:

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

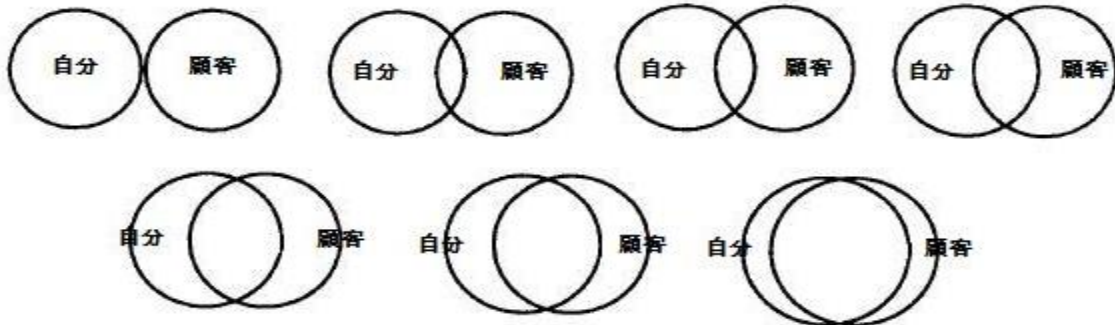
<調査期間中の調査で使用した質問紙(店長・マネージャー回答)>

質問紙
(店長・マネージャー様 回答)

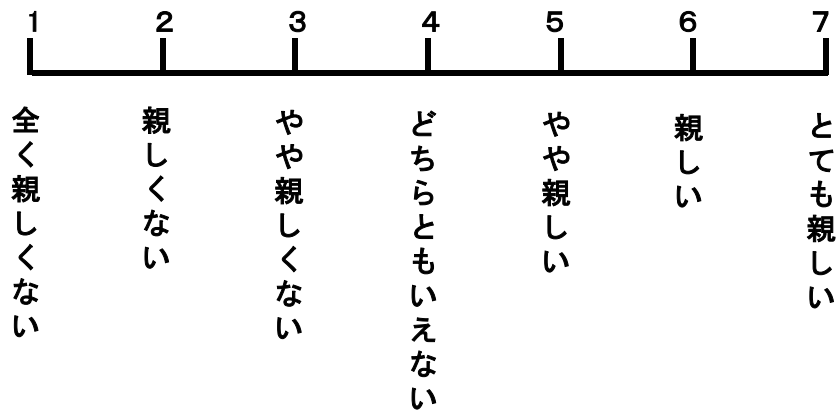
- ・お客様との関係性や、目標意識、職業意識などについて伺いする質問紙です。
- ・全3ページです。あまり深く考えずに、直感でお答えください。
- ・答えづらい回答があった場合、飛ばして頂いて問題ありません。

以下の質問に回答するにあたり、特定のお客様とのコミュニケーションを想定するのではなく、できるだけ一般的な普段の自分の考えをお答えください。回答が難しい場合は、未記入で構いません。

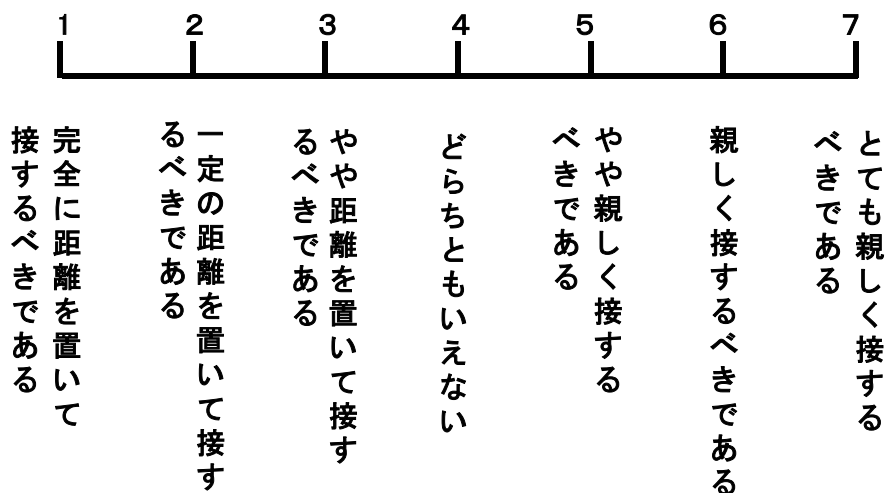
問1. ご自身とお客様との心の距離感を最もよく表していると思う図に丸を付けてください。



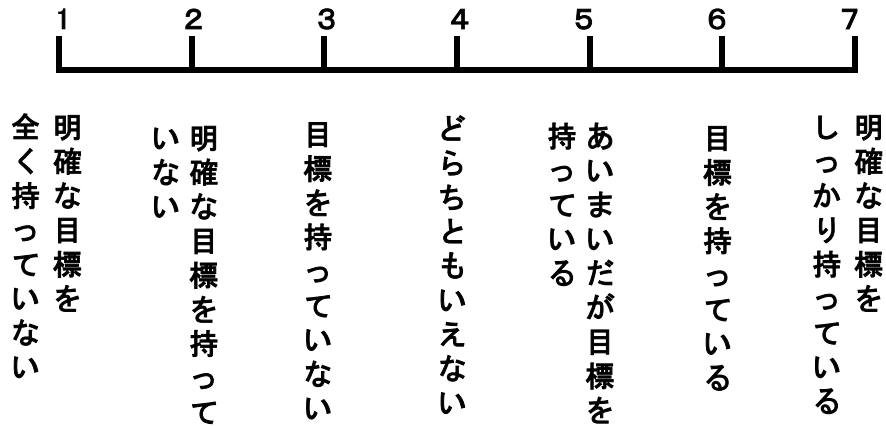
問2. ご自身とお客様はどのくらい親しいと感じていますか。



問3. 普段店舗のスタッフに対して、お客様とどのくらい親しく接するべきであると



問4. 現在明確な夢や目標を持っていますか。最も近いと感じる数字に○を付けてください。



問5. 問4で答えた目標についてお聞きします。



あなた自身のことについてお聞きします。

問6. あなたが美容師になろうと思った理由(または、きっかけ)はなんですか？
以下の四角の中に、お書きください。

問7. あなたがご自身のことを振り返って、「美容師に向いているなあ」と思うのは
どんなところですか？以下の四角の中に、お書きください。

問8. 以下のいろいろな考え方について、ご自身の普段の生活や行動から最も自分に当てはまると思う数字に○を付けてください。

	まったく当てはまらない	やや当てはまらない	どちらともいえない	やや当てはまる	非常に当てはまる
1 周りの人々が賞賛してくれるようなすばらしいことをしたい。	1	2	3	4	5
2 難しい仕事をうまくやりとげたと人に言いたい。	1	2	3	4	5
3 社会の高い地位をめざすことは非常に重要だと思う。	1	2	3	4	5
4 重要な人々と知り合いになるように努める。	1	2	3	4	5
5 技能や努力が必要であると一般に考えられていることをしたい。	1	2	3	4	5
6 いつも何か目標をもっていたい。	1	2	3	4	5
7 何でも手がけたことには最善をつくしたい。	1	2	3	4	5
8 仕事をうまくやるためには難しいことでも時間をかけてやる。	1	2	3	4	5
9 自分の好きなことにうまくなるためには努力する。	1	2	3	4	5
10 何か小さなことでも自分にしかできないことをしたいと思う。	1	2	3	4	5
11 他人から与えられたことをするより失敗の可能性が50%あっても自分で計画してやることの方が好きだ	1	2	3	4	5
12 世に出て成功したいと強く願っている	1	2	3	4	5
13 他の人が以前に失敗していることでもやりたい	1	2	3	4	5
14 何かの仕事や職業または専門の分野で第一人者になりたい	1	2	3	4	5
15 私は他の会社で人に仕えるよりは50%の破産の危険があっても自分で事業を経営したい	1	2	3	4	5

氏名:

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

<評価用質問紙(店長回答)>

店舗スタッフ個別評定 質問紙
(各店舗 店長様回答)

- ・店舗のスタッフの皆さんに関して、店長の所感をお伺いする質問紙です。
- ・各スタッフ1枚の構成となっております。あまり熟考せずにお答えください。
- ・答えづらい回答があった場合、飛ばして頂いて問題ございません。

〇〇〇〇さんについて、お伺いします。

〇〇〇〇さんを思い返しながら、店長が感じる程度に最も近い数字に○を付けてください。

		まったく当てはまらない	やや当てはまらない	どちらともいえない	やや当てはまる	非常に当てはまる
1	〇〇〇〇さんは、お客様や周りのスタッフの表情の変化や、行動の変化に敏感に気付く	1	2	3	4	5
2	〇〇〇〇さんは、相手や場面に応じて、自分のふるまいを適切に変化させる	1	2	3	4	5
3	〇〇〇〇さんは、顧客評価が高いと思う	1	2	3	4	5
4	〇〇〇〇さんは、上層部（会長、社長、自身やマネージャー、他店の店長、本部など）からの評価が高い	1	2	3	4	5
5	〇〇〇〇さんに対する期待値は高い	1	2	3	4	5

差支えありませんでしたら、以下の3問の記述にもお答えください。

6. 店長から見た、〇〇〇〇さんの美容師としての強み（魅力的だと感じる点や、セールスポイントだと考える点）を、お書きください。

7. 店長から 〇〇〇〇さんを見たときに、今後の成長のために必要だと感じる、または今後に期待していることがあれば、お書きください。

8. 〇〇〇〇さんは、本店のメンバー内でどのような存在だと思われますか。仕事上の印象でも、普段の印象でも構いません。ご自由にお書きください。
（例：場を盛り上げるムードメーカー、後輩の手本となる存在、など）

<評価用質問紙(社長回答)>

各店長 個別評定
質問紙

- ・各店舗の店長様に関しての、社長の所感をお伺いする質問紙です。
- ・各店長につき1枚の構成となっております。あまり熟考せずに、お答えください。
- ・答えづらい回答があった場合、飛ばして頂いて問題ございません。

〇〇〇〇 店長 について、お伺いします。

〇〇〇〇 店長 を思い返しなが、社長が感じる程度に最も近い数字に
○を付けてください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	や や 当 て は ま ら な い	ど ち ら と も い え な い	や や 当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1 〇〇〇〇 店長 は、周りのスタッフやお客様の表情の変化や、 行動の変化に敏感に気付く	1	2	3	4	5
2 〇〇〇〇 店長 は、相手や場面に応じて、 自分のふるまいを適切に変化させる	1	2	3	4	5
3 〇〇〇〇 店長 は、顧客評価が高いと思う	1	2	3	4	5
4 〇〇〇〇 店長 は、部下からの評価が高いと思う	1	2	3	4	5

差支えありませんでしたら、以下の3問の記述にもお答えください。

5. 社長から見た、〇〇〇〇 店長 の美容師としての強み（美容師、パフォーマーとして魅力的だと感じる点）を、お書きください。

6. 社長から見た、〇〇〇〇 店長 のリーダーとしての強みや特徴を、お書きください。

7. 〇〇〇〇 店長 は、Withの組織内でどのような存在だと思われますか。
仕事上の印象でも、普段の印象でも構いません。ご自由にお書きください。
(例：場を盛り上げるムードメーカー、他店長を牽引する存在、など)

<評価用質問紙(マネージャー・社長回答)>

スタイリスト技術評価 質問紙

- ・技術力が、業績や指名客数に及ぼす影響を検討することを目的としています。
- ・各店舗1枚、全4ページとなっております。あまり熟考せずに、お答えください。

××店のスタイリスト について、お伺いします。
 各スタイリストの施術に関して、ご自身が感じる程度に最も近い数字に○を付けてください。

	まったく当てはまらない	やや当てはまらない	どちらともいえない	やや当てはまる	非常に当てはまる
1 ○○○○さんの施術は、丁寧である	1	2	3	4	5
2 ○○○○さんが施術にかかる時間は、正確である	1	2	3	4	5
3 ○○○○さんは、総合的に見て技術力が高いと感じる	1	2	3	4	5

付録 4.

5 章 2 節で使用した質問紙

<派遣演奏スタッフ回答(オープン型サービス)>

サービス行動に関するアンケート

<調査へのご協力のお願ひ>

このアンケートは、サービス行動向上の要因と個人の持つパーソナリティにはどのような関連があるのかを心理学的側面から実証することを目的に実施させていただくものです。

アンケートの回答は調査者のみ扱わせていただき、すべて統計的に処理されますので、個人にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

ご多用のところ大変恐縮ではございますが、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

<回答上のお願ひ>

- ・ ご記入は、黒または青のボールペンか、濃い鉛筆でお願いいたします。
- ・ ご回答は、本文の注意書きにしたがって、記入漏れのないようにご記入下さい。
- ・ 質問文を読んで、あなたに当てはまる選択肢の数字を○で囲んでください。
- ・ 回答にあたってはあまり深く考え込まず、思いついたままにお答えください。

〔1〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも
当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 人の感情や真意をつかむことにかけては、直感力がすぐれている	1	2	3	4	5
2. 人に与える印象を思い通りにコントロールできる	1	2	3	4	5
3. 相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である	1	2	3	4	5
4. 愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	1	2	3	4	5
5. 人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
6. 自分が何か適当でないことを言った時は、相手の目でわかる	1	2	3	4	5
7. みんながくだらない冗談だと思っているときには、面白そうに笑っていてもそれがわかる	1	2	3	4	5
8. 人と話している時、相手のごくわずかな変化にも敏感である	1	2	3	4	5
9. 自分のやり方が人に良い印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	1	2	3	4	5
10. 何が期待されているかがわかれば、それにあった行動をとるのはたやすい	1	2	3	4	5
11. これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
12. 人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる	1	2	3	4	5
13. 人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	1	2	3	4	5

〔2〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも当てはまる
数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 活発で、外向的だと思う	1	2	3	4	5
2. 他人に不満をもち、もめごとを起こしやすい	1	2	3	4	5
3. しっかりしていて、自分に厳しいと思う	1	2	3	4	5
4. 心配性で、うろたえやすいと思う	1	2	3	4	5

5. 新しいことが好きで、変わった考えをもっている	1	2	3	4	5
6. ひかえめで、おとなしいと思う	1	2	3	4	5
7. 人に気をつかう、やさしい人間だと思う	1	2	3	4	5
8. だらしなく、うっかりしていると思う	1	2	3	4	5
9. 冷静で、気分が安定していると思う	1	2	3	4	5
10. 発想力に欠けた、平凡な人間だと思う	1	2	3	4	5

〔3〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、
ご自身にもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 話し相手からその相手自身について話をよく聞かされる	1	2	3	4	5
2. 聞き上手だと言われる	1	2	3	4	5
3. 私は他人の言うことを素直に受け入れる	1	2	3	4	5
4. 人は私に秘密を打ち明け信頼してくれる	1	2	3	4	5
5. 人は私に気楽に心を開いてくれる	1	2	3	4	5
6. 私といると相手はくつろいだ気分になれる	1	2	3	4	5
7. 人の話を聞くのが好きである	1	2	3	4	5
8. 人の悩みを聞くと同情してしまう	1	2	3	4	5
9. 人に何を考えてるのか話すように持ち掛ける	1	2	3	4	5
10. 私は人の話の腰を折るようなことはしない	1	2	3	4	5

〔4〕あなたが仕事全般についてもっている意識についてお伺いします。
項目を読んであなた自身にあてはまる番号に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 今の仕事は私に適していると思う	1	2	3	4
2. 私の仕事は「やり甲斐のある仕事をした」という感じが得られる	1	2	3	4
3. 私の仕事ぶりは職場のみんなに認められている	1	2	3	4
4. 私の会社では各部門の協力体制がうまくできている	1	2	3	4
5. 私の会社は福利厚生の実に力を入れている	1	2	3	4

6. 私の会社ではみんなの意見がとりあげられている	1	2	3	4
7. 私の仕事の成果と給与は釣り合いがとれている	1	2	3	4
8. 私の給与は私の年齢、地位にふさわしい	1	2	3	4
9. 私の生活に必要なものを確保するために現在の収入は足りている	1	2	3	4
10. 私と取引先企業の担当者の間には信頼関係が成り立っている	1	2	3	4
11. 私と私の上司との間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
12. 私と同僚の間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
13. 私の同僚は仕事のうえで協力的である	1	2	3	4

〔5〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも当てはまる
数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. いい加減な	1	2	3	4	5
2. ルーズな	1	2	3	4	5
3. 成り行きまかせ	1	2	3	4	5
4. 怠惰な	1	2	3	4	5
5. 不精な	1	2	3	4	5
6. 無頓着な	1	2	3	4	5
7. 軽率な	1	2	3	4	5
8. 計画性のある	1	2	3	4	5
9. 無節操	1	2	3	4	5
10. 几帳面な	1	2	3	4	5
11. 勤勉な	1	2	3	4	5
12. 飽きっぽい	1	2	3	4	5

〔6〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
 まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも
 当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. (取引先企業の)担当者が話した内容は、記憶している。	1	2	3	4	5
2. 担当者に関する事柄はよく覚えている。	1	2	3	4	5
3. 担当者とのやりとりは正しく記憶している。	1	2	3	4	5
4. 担当者との話の内容について思い出したり、考えたりする。	1	2	3	4	5
5. 担当者の関心がありそうだと思う話題を話す。	1	2	3	4	5
6. 担当者と交わした会話は、いつのことだったか覚えている。	1	2	3	4	5
7. 担当者が一度話したことは忘れない。	1	2	3	4	5
8. 担当者の好みや趣味などをよく覚えている方だ。	1	2	3	4	5

〔7〕最後に、下記の項目に御回答をお願いいたします。

- ① 年齢 _____ 歳
- ② 現在のお仕事(音楽関係のお仕事)を始められて、何年になりますか。 _____ 年 _____ カ月
- ③ 現在の企業でお仕事を始められて、何年になりますか。 _____ 年 _____ カ月
- ③. 現在の“仕事の楽しさ”をパーセンテージで表すと、どのくらいですか？
あてはまるもの一つに○をつけて下さい。
- [0 ・ 10 ・ 20 ・ 30 ・ 40 ・ 50 ・ 60 ・ 70 ・ 80 ・ 90 ・ 100] % 程度

以上です。お忙しいところ、ご協力賜り、誠にありがとうございました。

<音楽教室講師回答(クラブ型サービス)>

サービス行動に関するアンケート

<調査へのご協力のお願ひ>

このアンケートは、サービス行動向上の要因と個人の持つパーソナリティにはどのような関連があるのかを心理学的側面から実証することを目的に実施させていただくものです。

アンケートの回答は調査者のみ扱わせていただき、すべて統計的に処理されますので、個人にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

ご多用のところ大変恐縮ではございますが、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

<回答上のお願ひ>

- ・ ご記入は、黒または青のボールペンか、濃い鉛筆でお願いいたします。
- ・ ご回答は、本文の注意書きにしたがって、記入漏れのないようにご記入下さい。
- ・ 質問文を読んで、あなたに当てはまる選択肢の数字を○で囲んでください。
- ・ 回答にあたってはあまり深く考え込まず、思いついたままにお答えください。

〔1〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
 まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも当てはまる
 数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 人の感情や真意をつかむことにかけては、直感力がすぐれている	1	2	3	4	5
2. 人に与える印象を思い通りにコントロールできる	1	2	3	4	5
3. 相手や場面に応じて行動を変えるのが苦手である	1	2	3	4	5
4. 愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	1	2	3	4	5
5. 人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
6. 自分が何か適当でないことを言った時は、相手の目でわかる	1	2	3	4	5
7. みんながくだらない冗談だと思っているときには、面白そうに笑っていてもそれがわかる	1	2	3	4	5
8. 人と話している時、相手のごくわずかな変化にも敏感である	1	2	3	4	5
9. 自分のやり方が人に良い印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えることができる	1	2	3	4	5
10. 何が期待されているかがわかれば、それにあった行動をとるのはたやすい	1	2	3	4	5
11. これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
12. 人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる	1	2	3	4	5
13. 人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることができる	1	2	3	4	5

〔2〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
 まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも当てはまる
 数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 活発で、外向的だと思う	1	2	3	4	5
2. 他人に不満をもち、もめごとを起こしやすい	1	2	3	4	5
3. しっかりしていて、自分に厳しいと思う	1	2	3	4	5

4. 心配性で、うろたえやすいと思う	1	2	3	4	5
5. 新しいことが好きで、変わった考えをもっている	1	2	3	4	5
6. ひかえめで、おとなしいと思う	1	2	3	4	5
7. 人に気をつかう、やさしい人間だと思う	1	2	3	4	5
8. だらしなく、うっかりしていると思う	1	2	3	4	5
9. 冷静で、気分が安定していると思う	1	2	3	4	5
10. 発想力に欠けた、平凡な人間だと思う	1	2	3	4	5

〔3〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまる の内で、
ご自身にもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら だ も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 話し相手からその相手自身について話をよく聞かされる	1	2	3	4	5
2. 聞き上手だと言われる	1	2	3	4	5
3. 私は他人の言うことを素直に受け入れる	1	2	3	4	5
4. 人は私に秘密を打ち明け信頼してくれる	1	2	3	4	5
5. 人は私に気楽に心を開いてくれる	1	2	3	4	5
6. 私といると相手はくつろいだ気分になれる	1	2	3	4	5
7. 人の話を聞くのが好きである	1	2	3	4	5
8. 人の悩みを聞くと同情してしまう	1	2	3	4	5
9. 人に何を考えてるのか話すように持ち掛ける	1	2	3	4	5
10. 私は人の話の腰を折るようなことはしない	1	2	3	4	5

〔4〕あなたが仕事全般についてもっている意識についてお伺いします。
項目を読んであなた自身にあてはまる番号に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 今の仕事は私に適していると思う	1	2	3	4
2. 私の仕事は「やり甲斐のある仕事をした」という感じが得られる	1	2	3	4
3. 私の仕事ぶりは職場のみんなに認められている	1	2	3	4

4. 私の会社では各部門の協力体制がうまくできている	1	2	3	4
5. 私の会社は福利厚生の実に力を入れている	1	2	3	4
6. 私の会社ではみんなの意見がとりあげられている	1	2	3	4
7. 私の仕事の成果と給与は釣り合いがとれている	1	2	3	4
8. 私の給与は私の年齢、地位にふさわしい	1	2	3	4
9. 私の生活に必要なものを確保するために現在の収入は足りている	1	2	3	4
10. 私と生徒さんの間には信頼関係が成り立っている	1	2	3	4
11. 私と私の上司の間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
12. 私と同僚の間には適切な距離が保たれている	1	2	3	4
13. 私の同僚は仕事のうえで協力的である	1	2	3	4

〔5〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまる の内で、
ご自身にもっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. いい加減な	1	2	3	4	5
2. ルーズな	1	2	3	4	5
3. 成り行きまかせ	1	2	3	4	5
4. 怠惰な	1	2	3	4	5
5. 不精な	1	2	3	4	5
6. 無頓着な	1	2	3	4	5
7. 軽率な	1	2	3	4	5
8. 計画性のある	1	2	3	4	5
9. 無節操	1	2	3	4	5
10. 几帳面な	1	2	3	4	5
11. 勤勉な	1	2	3	4	5
12. 飽きっぽい	1	2	3	4	5

〔6〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらいあてはまりますか。
 まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまる の内で、ご自身にもっとも
 当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら ど も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 生徒さんが話した内容は、記憶している。	1	2	3	4	5
2. 生徒さんに関する事柄はよく覚えている。	1	2	3	4	5
3. 生徒さんとのやりとりは正しく記憶している。	1	2	3	4	5
4. 生徒さんとの話の内容について思い出したり、考えたりする。	1	2	3	4	5
5. 生徒さんの関心がありそうだと思う話題を話す。	1	2	3	4	5
6. 生徒さんと交わした会話は、いつのことだったか覚えている。	1	2	3	4	5
7. 生徒さんが一度話したことは忘れない。	1	2	3	4	5
8. 生徒さんの好みや趣味などをよく覚えている方だ。	1	2	3	4	5

〔7〕最後に、下記の項目に御回答をお願いいたします。

- ① 年齢 _____ 歳
- ② 現在のお仕事(音楽関係のお仕事)を始められて、何年になりますか。 _____ 年 _____ 月
- ③ 現在の企業でお仕事を始められて、何年になりますか。 _____ 年 _____ 月
- ③. 現在の“仕事の楽しさ”をパーセンテージで表すと、どのくらいですか？
あてはまるもの一つに○をつけて下さい。
- [0 ・ 10 ・ 20 ・ 30 ・ 40 ・ 50 ・ 60 ・ 70 ・ 80 ・ 90 ・ 100] % 程度

以上です。お忙しいところ、ご協力賜り、誠にありがとうございました。

＜上司評定の質問紙＞

[1] あなたは、以下のそれぞれの項目について、〇〇〇〇さん をどれくらい評価しますか。まったく良くない～ 非常に良い の内で、もっとも当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 良 く な い	良 く な い	ど ち ら だ も な い	良 い	非 常 に 良 い
1. 技術力	1	2	3	4	5
2. 人柄	1	2	3	4	5
3. 顧客からの評判	1	2	3	4	5
4. あなたからの信頼	1	2	3	4	5
5. 忠誠心	1	2	3	4	5
6. 会社へのコミット度	1	2	3	4	5
7. ルックス	1	2	3	4	5
8. コスト(経費と効果のバランス)	1	2	3	4	5
9. 総合評価	1	2	3	4	5

付録 5.

6 節で使用した質問紙

大学生のキャリア観に関する調査

このアンケートは、なにによって大学生のキャリア観が決まっているのかを調べることを目的としたものです。

それぞれの設問の説明に沿って、あまり深く考え込まず、思いついたまま回答をしてください。

答えていただいた内容は、コンピューターを用いて統計的に処理されますので、回答者の個人情報が特定されることや、回答して頂いた情報が外部に漏れることは、一切ありません。また、このアンケートの回答が調査以外の目的で使用されることはありません。

以上の内容に同意の上で、調査にご協力いただけるという方は、下記に年齢、学年、学部、性別を記入して、次ページからの質問に回答して下さい。

ご不明な点やご質問がある場合には、下記の連絡先まで、ご遠慮なくお問い合わせください。

年齢（ ）歳

学年（ ）年次

学部（ ）学部

性別（ 男性 ・ 女性 ）

〔1〕以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらい当てはまりますか。
まったく当てはまらない ～ 非常に当てはまるの中で、ご自身にもっとも
当てはまる数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	当 て は ま ら な い	ど ち ら で も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 将来の職業や就職について、とても関心を持っている	1	2	3	4	5
2. 希望する職業に就くにはどうすればよいか、調べたことがある	1	2	3	4	5
3. どのような職業が自分に向いているのか、真剣に考えたことがある	1	2	3	4	5
4. 職業人になったら、自分から進んで積極的に仕事を行おうと思う	1	2	3	4	5
5. 充実した職業生活を送れないのは、自分自身の責任が大きいと思う	1	2	3	4	5
6. 職場で難しい問題にぶつかっても、自分なりに克服していこうと思う	1	2	3	4	5
7. 希望する職業に就くための具体的な計画を立てている	1	2	3	4	5
8. どのような職業に就きたいか、まだわからない	1	2	3	4	5
9. 職業選択や就職は、自分の個性と就職機会の両面から十分考えている	1	2	3	4	5
10. 職業や就職に関する記事には、よく目を通すようにしている	1	2	3	4	5
11. 将来の職業や就職先について、いろいろ比較し検討している	1	2	3	4	5
12. 自分は何のために働くのか、真剣に考えたことがない	1	2	3	4	5
13. 就職の準備は、他の人から言われなくても自主的に進めることができる	1	2	3	4	5
14. 職業人になってからは、責任を自覚して仕事に取り組もうと思う	1	2	3	4	5
15. 職業生活を充実させるためには、面倒なことでも積極的にチャレンジする	1	2	3	4	5
16. 自分は将来どのような職業についているか、わからない	1	2	3	4	5
17. どのような職業人になりたいのか、自分なりの目標をもっている	1	2	3	4	5
18. すでに計画に従って就職試験のための勉強をしている	1	2	3	4	5
19. 将来の職業生活をどう過ごすかは、あまり関心がない	1	2	3	4	5
20. 将来、充実した職業生活を送るために参考となる話は、注意して聞いている	1	2	3	4	5
21. 職業選択や就職は自分にとって重要な問題なので、真剣に考えている	1	2	3	4	5
22. 職業の選択・決定では周囲の雰囲気には流されることはない	1	2	3	4	5
23. 職業人になっても、責任の重い仕事はやりたくない	1	2	3	4	5
24. 職業生活を通して、さらに自分自身を向上させたい	1	2	3	4	5
25. 自分の将来の職業生活の様子は、だいたい想像できる	1	2	3	4	5
26. 今希望している職業は、またすぐに変わるかもしれない	1	2	3	4	5
27. 就きたい職業は決めたが、それに向けての積極的な努力は特にしていない	1	2	3	4	5

〔2〕 以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらい備わっていると思いますか。
まったくない ~ 非常にあるの中で、ご自身にもっとも当てはまる数字に○を
お付けください。

	ま っ た く な い	な い	ど ち ら で も な い	あ る	非 常 に あ る
1. 人から言われるのではなく、やらないといけなことを見つけて、 自分から進んで取り組む力	1	2	3	4	5
2. 目標を達成するために周りの人に呼びかけて一緒に行動する力	1	2	3	4	5
3. 言われたことをやるだけでなく、自分で目標を設定して、粘り強く行動する力	1	2	3	4	5
4. 目標を達成するために解決すべき問題を見つける力	1	2	3	4	5
5. 目標を達成するための方法ややるべきことの順番を考えて準備する力	1	2	3	4	5
6. 解決すべき問題について、解決方法を工夫して考える力	1	2	3	4	5
7. 自分に必要な情報や資料をさがしたり、選び出したりする力	1	2	3	4	5
8. 自分の考えをわかりやすく整理して、相手に理解してもらえるように伝える力	1	2	3	4	5
9. 自分の考えや意見を相手が納得するように伝える力	1	2	3	4	5
10. 伝えたい情報をわかりやすいように工夫して伝える力	1	2	3	4	5
11. 人が話しやすい雰囲気をつくって、人の意見をきちんと理解して聞く力	1	2	3	4	5
12. 自分の考えだけにとらわれずに、自分とは違う考えや立場も尊重して 理解しようとする力	1	2	3	4	5
13. グループの中で自分がどんな役割をすればよいのかを理解する力	1	2	3	4	5
14. 集団や社会生活の規則やルールを守って適切に行動できる力	1	2	3	4	5
15. 学校で学んだことや体験したことを自分の生活や周りの人たちの仕事と 結びつけて考える力	1	2	3	4	5

〔3〕 以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらい当てはまりますか。
まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまるの中で、ご自身にもっとも当てはまる
数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	ま っ た く 当 て は ま ら な い	ど ち ら で も な い	当 て は ま る	非 常 に 当 て は ま る
1. 自分の感情や行動をうまくコントロールする	1	2	3	4	5
2. 自分の考えや気持ちをうまく表現する	1	2	3	4	5
3. 相手の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取る	1	2	3	4	5
4. 自分の意見や立場を相手に受け入れてもらえるように主張する	1	2	3	4	5
5. 相手を尊重して相手の意見や立場を理解する	1	2	3	4	5
6. 周囲の人間関係にはたらきかけ良好な状態に調整する	1	2	3	4	5

〔4〕 以下のそれぞれの項目は、あなた自身にどれくらい当てはまりますか。
 まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまるの中で、ご自身にもっとも当てはまる
 数字に○をお付けください。

	ま っ た く 当 て は ま ら な い	ま っ た く 当 て は ま ら な い	ど ち ら だ け に あ て は ま る	ま っ た く 当 て は ま ら な い	ま っ た く 当 て は ま ら な い
1. 活発で、外向的だと思う	1	2	3	4	5
2. 他人に不満をもち、もめごとを起こしやすい	1	2	3	4	5
3. しっかりしていて、自分に厳しいと思う	1	2	3	4	5
4. 心配性で、うろたえやすいと思う	1	2	3	4	5
5. 新しいことが好きで、変わった考えをもっている	1	2	3	4	5
6. ひかえめで、おとなしいと思う	1	2	3	4	5
7. 人に気をつかう、やさしい人間だと思う	1	2	3	4	5
8. だらしく、うっかりしていると思う	1	2	3	4	5
9. 冷静で、気分が安定していると思う	1	2	3	4	5
10. 発想力に欠けた、平凡な人間だと思う	1	2	3	4	5
11. 私は、困難なことを達成できなかった場合、もう一度行う時には、前よりも いっそう熱心に取り組むようにしている	1	2	3	4	5
12. 私は、苦手なことよりも、得意なことをするほうが好きである	1	2	3	4	5
13. 私は新たに学習を必要とすることに取り組むのが好きである	1	2	3	4	5
14. 私があることをうまくできるのかどうかについての他人の評価は、 私にとって重要である	1	2	3	4	5
15. 私にとって難しいことを行わなければならない時には、私は全力で取り組む	1	2	3	4	5
16. 私は、自分が間違わないと分かっていることを行うときは、とても気分が良い	1	2	3	4	5
17. 人の感情や真意をつかむことにかけては、直感力がすぐれている	1	2	3	4	5
18. 人に与える印象を思い通りにコントロールできる	1	2	3	4	5
19. 相手や場面にに応じて行動を変えるのが苦手である	1	2	3	4	5
20. 愛想よくする方が得だと思っても、なかなかそれができない	1	2	3	4	5
21. 人が集まっているところでは、周囲の期待に応じて行動を変えることができる	1	2	3	4	5
22. 自分が何か適当でないことを言った時は、相手の目でわかる	1	2	3	4	5
23. みんながくだらない冗談だと思っているときには、面白そうに笑っていても それがわかる	1	2	3	4	5
24. 人と話している時、相手のごくわずかな変化にも敏感である	1	2	3	4	5
25. 自分のやり方が人に良い印象を与えていないと気づいたら、すぐに変えること ができる	1	2	3	4	5
26. 何が期待されているかがわかれば、それにあった行動をとるのはたやすい	1	2	3	4	5
27. これまでの経験からして、どんな場面におかれても、必要に応じて行動を 変えることができる	1	2	3	4	5
28. 人の目を見れば、その人の感情を読み取ることができる	1	2	3	4	5
29. 人にうそを言われても、たいていその人の言い方やしぐさから見破ることが できる	1	2	3	4	5

[5] 以下に示したそれぞれの仕事に、あなたはどれくらい興味がありますか。
 まったく当てはまらない ~ 非常に当てはまるの中で、ご自身にもっとも当てはまる
 数字に○をお付けください。

	ま っ た く 興 味 が な い	興 味 が な い	ど ち ら で も な い	興 味 が あ る	非 常 に 興 味 が あ る
1. データにかかわる仕事 (事実やデータの記録、確認、整理 など)	1	2	3	4	5
2. アイデアにかかわる仕事 (創作、発見、解釈、抽象的な考えをまとめる など)	1	2	3	4	5
3. 対人的な仕事 (ひとを援助する、説得する、動機づける、指導する など)	1	2	3	4	5
4. 対物的な仕事 (生産、輸送、整備、修理 など)	1	2	3	4	5

[6] あなたには、将来就きたいと思っている職業(業界)はありますか。

1. はい
2. いいえ

[7] [6]で 1.はいと答えた方にお伺いします。
 もし具体的な職業名が決まっていれば、お書きください。

質問は以上です。ご協力を、ありがとうございました。