

論文の内容の要旨

氏名：倉川清志

博士の専攻分野の名称：博士（工学）

論文題名：組織内感謝メッセージ交換システムの人事評価への応用に関する研究

人事評価とは、会社等組織における従業員の業務の遂行度、業績や能力を評価し、賃金や昇進等の人事施策に反映させる仕組みのことである。評価指標は国の体制等によっても異なるが、我が国のような資本主義体制下の組織では、評価した結果は報酬の多寡によって価値化されて表される場合が多い。そのため、人は自ら研鑽を積んで才力を高め、自らの能力を発揮できる組織に属するよう努める。組織の中における自らの働き等は、その組織が定めた評価指標に基づいて評価され、その結果として高い評価であれば報酬に反映されて満足感が高まり、そうでなければ不満感が高まる。客観的な人事評価手法は従来から複数の種類が知られているが、どのような評価手法を用いてどのように運用するかは、組織の規模や構造によって異なるため、経営者の多くは頭を悩ませ、都度見直しながら運用しているのが一般的である。

筆者は企業経営に長年携わってきたが、会社の生産性向上と人事評価は密接に関係することから、これまで様々な人事施策を試みてきた。その中でも筆者が力を入れてきたのは、上長による面談など主観の排除が困難な「情意評価」を含む賞与査定を、定量的なデータに基づく評価方法で実施する試みである。まず筆者らは、仕事またはそれ以外の場面で社員同士が行っている感謝の気持ちのやりとりに着眼した。謝意の交換は他者によるその社員の評価に値し、これを電子的に記録すれば情意評価に利用できると考えた。続いて筆者らは、査定対象期間内に社員同士が謝意をメッセージにより交換し、このメッセージの送受信相手や回数进行分析することにより客観性を確保した情意評価の実施方法を提案した。

本提案方式の有効性を確認するため、社員間で謝意とその重みを交換する社内メッセージ交換システム(tBC)を開発した。更に2019年11月から2021年11月までの2年間に渡って、6ヶ月を1期とする4期に分割して社内で運用し、賞与査定への適用可能性を評価した。前半2期は予備実験として運用上の問題点等を洗い出し、後半2期は本実験と位置付けて実際の賞与配分に利用した。その結果、tBCを用いたメッセージの記録から情意評価が可能であることと、賞与査定に利用可能であることを確認できた。すなわち、従来は毎年定期的に上司による面談によって情意評価を行っていたが、評価実験以降は常時tBCを運用することによって主観の排除が困難な面談による情意評価を廃止することができた。なお、上司との定期的な面談はコミュニケーションの一環として有効であるため、評価結果の確認のための面談としてその後も実施している。

本論文は全7章で構成されており、それぞれの章の内容を以下に示す。まず第1章では、本研究の背景、目的及び本論文の構成について述べる。続いて第2章では、本研究に関連する人事評価の方法及び関連するシステムについて述べる。

第3章では、本研究で提案する情意評価方法と、これを実現するための中核となる、社員間で謝意とその重みを交換する感謝メッセージ交換システム(tBC)の実現方式及びシステム構成について述べる。

第4章では、tBCが人事評価を行うための仕組みとして社内で運用可能か否かを確認するため、2019年11月から2021年11月までの2年間で、6ヶ月を1期とする4期に渡って社内で運用し、そのうちの前半2期について、予備実験として運用上の問題点等を洗い出した結果を述べる。

第5章では、第4章で明らかになった問題点を改善し、今度は賞与査定への適用可能性の評価を目的として実施した。上述した4期のうち後半2期を実際に賞与配分に利用した結果について述べる。その結果、tBCを用いたメッセージの記録から情意評価が可能であることと、本方式による賞与配分額は従来の方法と比べて同等で、賞与査定に利用可能であることを確認できた。

第6章では、本システムを今後謝意メッセージの交換だけでなく、その他のビジネスシーンや生活の場で活用する方法を述べ、社会インフラとしてどのような位置づけとなり得るのかを具体的な活用例を提示して紹介する。

第7章は、結論として全体のまとめと今後の展望について述べる。

以上、本研究で提案した組織内メッセージ交換システム tBC 上で行う社員間の謝意及びその重みの交換により、賞与査定における情意評価が客観性を保った上で可能であることが示された。これにより、会社等の組織内における人事評価の一部として、感謝の気持ちを賞与という形式で価値化が可能であることが示されるとともに、今後更に人事評価のための支援ツールとしての活用可能性が示された。

本研究により、会社等組織における人事のための評価指標として、客観性が高く評価に要する負荷が少ない手法の一つとして、謝意メッセージの交換システムが有効であることが明らかになった。