

学生アルバイトの満足度の決定要因 —人間関係に着目して—

佐藤 愛

1. はじめに

今日、少子高齢化による人口減少や個人が自由な生き方を選択するといった多様な社会の尊重により離職や転職の可能性が高まり、その結果、企業の人手不足が深刻化している。

TDB景気動向調査[1]の1万1,133社の企業を対象にした人手不足に対する企業の動向調査によると、非正規労働者は29.5%と約3割、正規労働者は51.7%と半分近くの企業で人手不足が生じていることが分かる。このまま人手不足が加速すると企業は成長できず、日本の経済成長の深刻な阻害要因になるだろう。

こうした問題は、正規雇用には留まらない。総務省統計局[2]によると、日本の非正規労働者は労働者全体の約3割を占めるが、TDB景気動向調査[1]のとおりに、正社員と同様に人手不足が深刻である。

非正規雇用の人手不足は、近年さらに深刻化している。厚生労働省[3]によると、アルバイトを含む非正規労働者の過去3年間の平均転職入職率は13.5%であったが、令和5年度の転職入職率は15.3%と約1.8%上昇している¹。また、離職率も、過去3年間の平均離職率は22.6%なのに対して、令和5年度は23.8%と約1.2%上昇している。令和2年度は新型コロナウイルスで労働市場が停滞したことを考慮すると、令和5年度と過去3年間の平均値の差は実質的にはさらに高い可能性もある。

3. 研究目的

ではなぜ、アルバイトなどの非正規労働者は辞めてしまうのだろうか。

株式会社ビズHits[5]によると、アルバイトを辞める理由として、「人間関係が悪い」との回答が最も多い。これは、学業や給料という要因を抑えてトップとなっている。つまり、「人間関係」がアルバイトを続ける上で重要な要因であると考えられる。しかし、人間関係と一言にいても、上司、同僚、後輩、顧客など、アルバイトの現場における人間関係は複雑かつ多様である。

そこで本研究では、アルバイトにおける人間関係

の重要性とともに、様々な人間関係が存在する中、アルバイトをしていく上で具体的にどういった人間関係が重要なのかを明らかにしていくこととする。

4. 先行研究

ここでは、職場における人間関係の重要性について先行研究を整理する。

Alshmemriら[6]によると、アメリカの臨床心理学者であるフレデリック・ハーズバーグは、仕事の満足度に影響を与える要因について、「ハーズバーグの二要因理論」を提唱した。この理論は仕事の満足度に影響を与える動機づけ要因と衛生要因の二つのカテゴリに分け、特に「達成、承認、成長」といった動機づけ要因は仕事の満足度を高め、逆に「会社の方針と管理、給与」といった衛生要因は仕事の不満を減らす働きがあると述べた。またハーズバーグの二要因理論では「人間関係」を衛生要因と位置づけており、仕事の不満足を減らす要因にはなるものの、仕事の満足度を高める要因ではないとしている。

ハーズバーグの理論に基づく日本での研究として、田中[7]がある。この研究では、どのような要因が職務満足に影響を与えるのかを明らかにするために、18歳~74歳の日本の労働者を対象とした「労働者の働く意欲と雇用管理のあり方に関する調査、2004」[8]の調査票を使用し、かつハーズバーグの二要因理論をモデルに職務満足を規定する要因を分析した。調査から、仕事から得られる満足感や達成感といった動機づけ要因が職務満足に有意に正の影響を与えており、ハーズバーグの二要因理論を一部支持する結果が示された。一方で、職場の対人関係や仕事の成果、労働時間といった衛生要因も職務満足に正の影響を与えることが示されており、こちらはハーズバーグの二要因理論とは一致しない結果となった。

上記の研究は労働者全般についての研究であるが、田中[9]では、女子大学生のアルバイト満足感の規定要因を明らかにすることを目的に、19~22歳の女子大学生485名を対象にインターネット調査を行った。この研究では、人間関係は、働く上で重要な要因で

¹ 転職入職率とは、常用労働者数に対する転職入職者数の割合であり、転職入職者を1月1日現在の常用労働者数で割りこことで算出した[4]。また、過去3年間の平均転職入職率は、

厚生労働省[3]より、令和2年度から令和4年度の3年間の転職入職率を求め、平均をとったものである。

あるという、レスリスバーガー[10]に則り、「職場の人間関係」を内発的動機づけと位置づけ、時給や衛生、休日といった要因を外発的動機と位置づけた。調査から、人間関係を含む内発的動機も外発的動機もどちらもアルバイト満足感に正の有意な影響を与えることが分かった。

3. 本研究の新規性と仮説

3.1 新規性

田中[7]ではすべての年齢層の労働者を対象に職務満足度を規定する要因を分析しているが、中年層が多く年齢層にばらつきがある。また田中[9]では19~22歳のアルバイトをしている人と年齢を絞っているが、女子大学生のみを対象としたものであった。

加えて、田中[7][9]はどちらも、人間関係は仕事の満足度において重要な要因であると述べているが、人間関係に特化した調査ではなく、人間関係を含む動機づけ要因をひとまとめにして考察しているため、具体的にどのような人間関係が仕事の満足度に影響を与えるのかは明らかではない。

そのため本研究では女性に限らず、男女どちらも研究対象とする。また、先行研究のようなアンケート調査ではなく、インタビュー調査によってアルバイトの満足度に影響を与える人間関係を具体的かつ詳細に明らかにする。

3.2 仮説

本研究では、学生のアルバイトの満足度(以後アルバイト満足度とする)に影響を与える具体的な人間関係について調査するため、以下の四つの仮説を設定する。

- ① アルバイト満足度を上げる上で人間関係は重要ではない。
- ② 同僚との人間関係が学生アルバイトの満足度において最も重要である。
- ③ 上司との人間関係が学生アルバイトの満足度において重要である。
- ④ 顧客との人間関係が学生アルバイトの満足度において重要である。

仮説①は、人間関係がそもそもアルバイト満足度を上げる要因として重要なのか、ハーズバーグの二要因理論を再考察するために設定したものである。この仮説が棄却されれば、ハーズバーグの二要因理論は支持されないことになる。

仮説②~④では、職場での人間関係の中心となる

同僚・上司・顧客について、それぞれの人間関係がアルバイト満足度においてどれほど影響を与えるのかを検証する。なお、学生アルバイトは職業的立ち位置上、同僚と過ごす時間が最も長く、上司や顧客よりもよりコミュニケーションや信頼関係が必要となってくるため、関わる時間が長い同僚との人間関係を最も重要であると設定する。

これらの仮説を検証し、学生アルバイトの満足度に影響を与える具体的な人間関係を明らかにすることで、学生アルバイトが長期的に働けるような方策を検討する。

4. 調査の概要と調査方法

4.1 調査の概要

本研究では、はじめにGoogleフォームによるアンケート調査でアルバイト経験の有無やその期間などを尋ねるとともに、インタビュー参加者を募った。なお、アンケート内の「アルバイト満足度」は、田中[9]の質問内容を参考にした。その上で、インタビューに応じてくれた回答者に対面での調査を行った。

インタビューでは、表1に掲載した事項を尋ねた。全ての質問事項は独自で設定したものである²。アルバイト満足度において、人間関係だけでなく他の要因も影響を与えられられるため、人間関係に加えて、衛生要因と動機づけ要因に関する事項も尋ねた。これより、人間関係がアルバイト満足度における重要性と、どのような人間関係がアルバイト満足度に影響を与えるのかを直接インタビューにより深堀することで、仮説の結果を導き出す。

なお、直接インタビューは半構造化インタビューを採用した。問8「アルバイトの満足/不満足を決める上で何が重要か」は、インタビュー回答者にアルバイト満足度において重要な上位5つの要因を挙げてもらい、さらに問9から問11は5を「すごく良い」、1を「すごく悪い」として5段階で評価してもらった。

表 1 質問項目

	アルバイトの業種
問2	賃金および月給与
問3	アルバイトの勤務期間/就業時間
問4	アルバイトを始めたきっかけ
問5	アルバイトをしている理由/辞めた理由
問6	アルバイトを続けられている理由
問7	仕事に満足/不満足なのはなぜか
問8	アルバイトの満足/不満足を決める上で何が重要か
問9	同僚との人間関係は良好か

² 当初は田中[7][9]の質問をもとに調査する予定だったが、具体的な人間関係について明らかにするには、質問数が少なく内容も不十分であったため、今回は独自で設定した質問

を使用し調査を進めていくこととする。

問10	上司との人間関係は良好か
問11	顧客との人間関係は良好か
問12	アルバイトの満足度を決める上でどの人間関係が重要か

4.2 調査方法

インタビュー調査は、会津大学短期大学部の学生20人(男性6人, 女性14人)を対象に行った。対象者のうち現在もアルバイトをしており辞めた経験のない人が14人, 現在アルバイトをしているがかつて辞めた経験のある人が5人, 現在アルバイトをしていないがかつて辞めた経験のある人が1人である。インタビューの所要時間は一人当たり30分~60分であった。また調査期間はGoogleフォームが11月15日~12月31日, 直接インタビューは12月5日~1月21日である。

5. 調査結果

本研究の目的は、学生アルバイトの満足度に影響を与える具体的な人間関係を調査し、アルバイトの満足度を高め、より長期的に仕事に従事してもらうためにはどうすればよいのかを検討することである。以下では、インタビュー結果から、各仮説を検証する。

5.1 仮説①について

アルバイトを辞めた人、辞めた経験がある6人に、問5「アルバイトを辞めた理由」について尋ねたところ、特に「上司や同僚との人間関係が悪かった」という理由が挙げられた。これは、「職場の人間関係」がアルバイトをする上で不満足をもたらす要因に分類される。つまりハーズバーグの動機づけ衛生理論は支持されると考えられる。

しかしながら、問8「アルバイトの満足・不満足を決める上で何が重要か」上位5つの要因を挙げてもらったところ、20人中ほとんどが満足を決める上で「人間関係」「お金」「距離」「職場環境」「シフト関係(休み)」「仕事内容」といった衛生要因に区別されるものを挙げた。一方、「成長」や「やりがい」といった動機づけ要因に含まれる要因を挙げたのは4人と少数であった。

以上のことから、人間関係はアルバイト満足度を下げる要因になるというハーズバーグの動機づけ衛生理論を支持することが分かった。一方で、人間関係は満足度の要因としても挙げられており、人間関係は満足度を上げる要因にはならないというハーズバーグの理論は支持されないことも分かった。これを踏まえて仮説②③④も分析していく。

5.2 同僚との人間関係(仮説②)

はじめに、同僚との人間関係の重要性について分析する。

問12「アルバイトの満足度を決める上でどの人間

関係が重要か」では、インタビューした20人のうち9人が、アルバイト満足度を決める上で同僚が一番重要であると回答した。また、男女別にみると、男性は6人中4人で約67%、女性は14人中5人で約36%と、特に男性の割合が高いことが分かった。

問9「同僚との人間関係は良好か」では、インタビュー対象者20人の平均値が4.4と高い水準であることも分かった。この理由について、「仕事で分からないところを聞きやすい」「相談に乗ってくれる」「大学が同じ」「プライベートでも仲が良い」といった意見が多く見られた。

逆に同僚に対する評価が中間の人は「関わる人と関わらない人がいる」「同僚がいないから分からない」といった理由を挙げ、評価が低い人は「面倒くさい人がいる」という理由が挙げた。評価が中間な人は主に職種が影響し、評価が低い人は実際の人間関係が影響していると考えられる。

以上より、同僚との人間関係は相談・会話を通して、業務の効率化やモチベーションの向上につながるということが分かった。同僚との人間関係は重要であり、学生のアルバイト満足度に影響を与えることが示唆された。

5.3 上司との人間関係(仮説③)

次に、上司との人間関係の重要性について分析する。問12ではインタビュー対象者20人のうち10人が、アルバイト満足度において上司との人間関係が重要であると回答した。また、男女別にみると男性が6人中2人で約33%、女性は14人中8人で約57%と女性が大半の割合を占めていることが分かった。

また問10「上司との人間関係は良好か」について尋ねると、平均値が4.4と高い評価を得ており、この理由として「メリハリをつけて仕事を教えてくれる」「フレンドリーで親切」「シフトを上手く調整してくれる」といった意見が多く見られた。一方で上司との人間関係が悪いといった意見も多く見られた。

問5「アルバイトを辞めた理由」について尋ねると、「ミスをするとうるまされる」「忙しくなると機嫌が悪くなる」「人によって態度を変える」「仕事を押し付けてくる」「シフトを無理やり入れる」などの理由が挙げられ、アルバイトを辞めた経験のある6人のうち5人が上司との人間関係によってアルバイトを辞めていることが分かった。

また、辞めたアルバイト先での人間関係について、問9「同僚との人間関係は良好か」、問10「上司との人間関係は良好か」、問11「顧客との人間関係は良好か」、について評価したところ、平均値は同僚が3.0、上司が2.3、顧客が3.2と上司との人間関係の評価が低いことも分かった。つまり、上司との人間関係の良好さはアルバイトを続ける上で重要であり、アルバイト満足度に影響を与えることが示唆された。

5.4 顧客との人間関係(仮説④)

ここでは、顧客との人間関係の重要性を分析する。問12では、インタビュー対象者20人のうち女性1人が、顧客との人間関係が重要であると回答し、その理由として「サービス業において一番関わる時間が多いのが顧客だから」と回答している。さらに問11「顧客との人間関係は良好か」についてインタビュー対象者20人に尋ねると評価は3.7であり、その理由に「気さくに話しかけてくれる」「常連客が多い」「良い人もいれば良くない人もいる」「クレマーがいる」といった理由が挙げられ、顧客との人間関係の良好さを決める要因は個人によって差が出た。

問11, 12の結果より、顧客との人間関係は同僚や上司と比べて、アルバイト満足度にさほど影響を与えないことが示唆された。

6. 考察と提案

6.1 考察

学生のアルバイト満足度には同僚、上司との人間関係が重要であり、顧客はアルバイト満足度にさほど影響を与えないことが分かった。また、特に男性は同僚との人間関係を最も重視し、女性は上司との人間関係を最も重視することが分かった。さらに、上司との人間関係の良好さは、アルバイトを続ける上で重要であることも示唆された。

これらの結果の背景として主に三つのことが考えられる。まず人間関係の重要性に性差が見られた背景に、男性は仲間意識が強く、同僚との人間関係の優先順位が高いことが挙げられる。一方、女性は上司との人間関係を重視しているが、これは店長など上司になる人は比較的男性が多く、性別の違いがあることから、人間関係の構築に注力する必要があるためではないかと考えられる。

次に、同僚との人間関係が重要なのは、学生アルバイトは正社員に比べて同僚が競争相手とならないためではないか。つまり、仕事をする上で学生アルバイトは同僚との利害関係がなく、自然と仲を深めやすいため、コミュニケーションや信頼関係が生まれる。それにより、業務の作業効率やモチベーションが促進されることによって、仕事への不満を減らすことができる。よって、同僚との人間関係が良好であると、学生のアルバイト満足度はより高くなると考えられる。

最後に、上司との人間関係が重要なのは、学生アルバイトは上司と直接的な関わりを持つためであると考えられる。仕事を教えてもらったり、雇用管理をしてもらったりするのは上司によってであり、直接的な関わりを持つ人がほとんどである。そのため、上司との人間関係の良好さがアルバイトを続けることにおいて重要となってくる。

6.2 提案

したがって、学生アルバイトが仕事に満足し長期的に働くためには、「従業員同士のコミュニケーションの場をつくる」「優しく丁寧に指導する」「上司と従業員がコミュニケーションをとる機会を増やす」といったことが企業には求められる。また、仕事あるいは職場環境に対して満足している点や不満な点を定期的に話し合う必要がある。

7. 今後の課題

本研究では、直接インタビューをもとにアルバイト満足度に影響を与える具体的な人間関係について考察してきた。しかしながらサンプル数が少なく調査をする上で至らぬところがあったため、今後はこれらを踏まえて研究を進めていくこととする。

参考文献

- [1] 帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査(2024年10月)」, <https://www.tdb.co.jp/report/economic/20241113-laborshortage202410/>, (参照 2024-12-08).
- [2] 総務省統計局「労働力調査(基本集計)2024年10月分」, [労働力調査\(基本集計\)2024年\(令和6年\)10月分 \(stat.go.jp\)](https://stat.go.jp), (参照 2024-12-08).
- [3] 厚生労働省「令和5年雇用動向調査結果の概況」, [gaikyou.pdf \(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/seisaku/gaikyou/gaikyou.pdf), (参照 2024-12-08).
- [4] 厚生労働省「主な用語の定義」, <https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/17-2/dl/yougo.pdf>, (参照 2024-1-27).
- [5] 株式会社Bizヒッツ「【アルバイトを辞めた理由ランキング】男女500人アンケート調査」, [アルバイトを辞めた理由や辞めるときの伝え方は? 男女500人へのアンケート調査結果を発表! | 株式会社Bizヒッツ \(bizhits.co.jp\)](https://bizhits.co.jp), (参照 2024-12-08).
- [6] Alshmemri M, shahwan-Aki L, Maude P. 2017. "Herzberg's two-factor theory". Life Science Journal, 2017-academia.edu. https://www.academia.edu/download/79799334/03_321201sj140517_12_16.pdf, (参照 2024-11-04).
- [7] 田中規子 2009, 人間文化創成科学論叢 第12巻, 「職務満足の規定要因—フレデリック・ハーズバーグの『動機づけ衛生理論』を手がかりとして—」, 27-257-266.pdf, (参照 2024-12-08).
- [8] 東京大学社会科学研究所附属社会調査・データアーカイブ研究センター寄託, 「労働者の働く意欲と雇用管理のあり方に関する調査, 2004」.
- [9] 田中規子, 2022-3, 昭和女子大学女性文化研究所紀要 第49号, 「女子大学生のアルバイト満足感の規定要因に関する一考察」, 02 田中規子.pdf, (参照 2024-12-08).
- [10] Roethlisberger, Fritz, "Management and Morale", Cambridge: Harvard University Press. (野田一夫・川村 欣也訳, 1971, 『経営と勤労意欲』ダイヤモンド社).