

第 14 回マーケティングカンファレンス 2025 ポスターセッション資料

立教大学大学院ビジネスデザイン研究科 修士課程

白石 行秀

「感謝行動」による組織活性化に関する一考察
ー「感謝行動」が「関係性の質」に与える影響と
「感謝行動」促進型施策導入・定着要因の探索ー

1. 研究目的と背景

本研究は、感謝の表明と受領という「感謝行動」（正木, 2023）による職場の関係性向上と組織活性化を検討したものである。

筆者は 25 年以上の企業経験から、戦略や制度が整っていても、人間関係の質が不足すると組織が十分に機能しないことを実感した。

先行研究では、感謝行動が相互理解や信頼を高め、ワークエンゲイジメントを促進する効果が示されている（柏本ほか, 2022；森永, 2017）。

本研究では、感謝行動が「関係性の質」に与える影響を実証的に明らかにし、企業が感謝行動促進施策を導入・定着させる際の示唆を得ることを目的とした。

2. 分析方法

企業に勤務する 440 名を対象に質問紙調査を実施した。因子分析（主因子法・プロマックス回転, KMO=.946, Bartlett 検定 $p<.001$ ）の結果、「感謝行動」は以下の 5 因子に整理された。

1. 助け合い志向 : 互いを支え合う姿勢
2. 規律志向 : 責任感をもって誠実に仕事へ向き合う態度
3. チームワーク志向 : 職場全体の成果を重視する姿勢
4. マナー志向 : 場の秩序や清潔さを守る態度
5. ルール志向 : 制度や手順を遵守する意識

これらを説明変数、「関係性の質」を目的変数として重回帰分析を行った。モデルは有意であり（ $F=16.6$, $p<.001$, $R^2=.160$ ）、5 因子で「関係性の質」の 16%を説明した。

3. 分析結果と考察

標準化係数 β の結果、

- 助け合い志向が最も強い正の影響（ $\beta=.470$, $p<.001$ ）を示し、
- マナー志向は有意な負の影響（ $\beta=-.151$, $p<.05$ ）を示した。
- 他の因子は有意ではなかった。

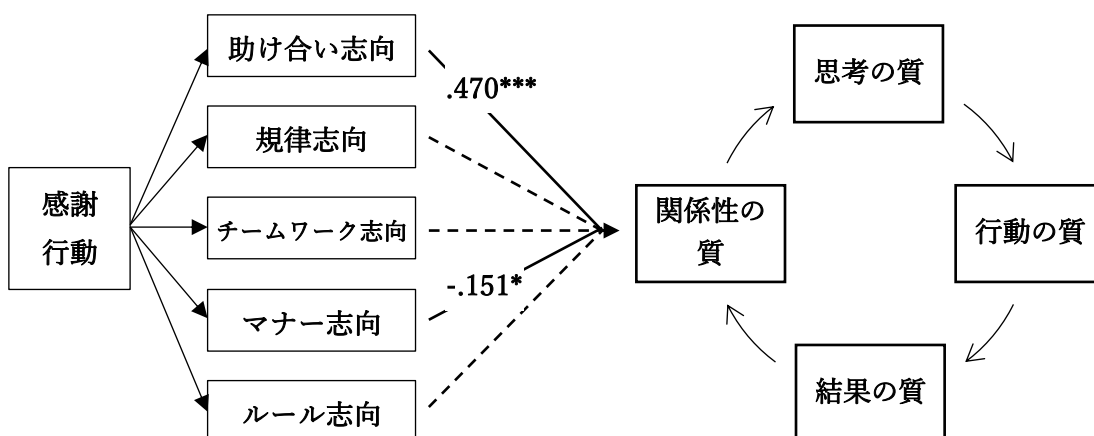
この結果から、助け合いや感謝を伴う行動は関係性を高める一方で、形式的な秩序維持は関係性を損なう可能性が示唆された。

マナー志向の負の影響は、清潔や礼儀を重視するあまり心理的距離が生まれるなど、形式主義的傾向を反映している可能性がある。

4. 理論的背景とモデル図

感謝行動は、表明・受領の双方でワークエンゲイジメントを高める（正木, 2023）ほか、対人的信頼と協働を促進する（柏本ほか, 2022）。

本研究では、柏本ほか（2022）と Kim（2018）のモデルを基に、感謝行動の下位因子が「関係性の質」に及ぼす影響を構造的に検証した。モデル全体は有意で ($F=16.6, p<.001$)、主要な正・負のパス係数は下図のとおりである。



図：感謝行動と関係性の質の関係モデル（筆者作成）（* $p<.05$, *** $p<.001$ ）

5. 今後の展望

今後は、企業が「関係性の質」を高めるために、特に「助け合い志向」を促す施策を検討する。スマートフォンアプリを活用して、「感謝行動」が定着する職場文化の形成を目指す。

6. 主要参考文献

- 正木（2023），職場において感謝がワークエンゲイジメントと文脈的パフォーマンスに与える効果
- 森永（2017），『健康経営』とは何か：職場における健康増進と経営管理の両立
- 柏本ほか（2022），職場環境における感謝が向社会的行動に及ぼす心理プロセス
- Daniel Kim（2018），What is Your Organization's Core Theory of Success

以上