

Title	業務改善の成否に影響を及ぼす要因の分析と対策の提案：就業者の抵抗意識克服の観点から
Sub Title	Analysis of factors affecting the performance of the business improvement and proposed measures : regarding the point of view from overcoming the resistance consciousness for employments
Author	茅野, 雄馬(Kayano, Yuma) 高野, 研一(Takano, Kenichi)
Publisher	慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科
Publication year	2015
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2015年度システムデザイン・マネジメント学 第204号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40002001-00002015-0029">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40002001-00002015-0029</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

修士論文

2015 年度

業務改善の成否に影響を及ぼす要因の分析と対策の提案  
—就業者の抵抗意識克服の観点から—

茅野 雄馬

(学籍番号：81433169)

指導教員 教授 高野 研一

2016 年 3 月

慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科  
システムデザイン・マネジメント専攻

# 論 文 要 旨

学籍番号	81433169	氏名	茅野 雄馬
論文題目： 業務改善の成否に影響を及ぼす要因の分析と対策の提案 －就業者の抵抗意識克服の観点から－			
<p>(内容の要旨)</p> <p>本研究は、生産性向上をするための大がかりな業務の合理化に対して就業者の反発を招く要因を分析して、組織の業務改善を成功に導くために、抵抗意識の克服の対策を提案する。</p> <p>本研究と比べてこれまでの研究は、抵抗意識の克服に対して、どの要因を重点的に対処すればよいのか明らかにしていない。理由として、これまでの研究方法は、事例調査を中心としていたため、要因と抵抗意識の因果関係を定量的に測定していない。</p> <p>そこで、本研究の調査は、業務改善のやり方や職場の人間関係などが抵抗意識にどの程度、影響を受けるのか、アンケート調査結果を統計解析して、定量的に明らかにすることとした。</p> <p>結果として、最も影響力が強い要因は、各部署において、業務の合理化を受け入れる判断基準が相違していたことであった。その際、業務改善に不確実かつ遅効的な影響があることが、各部署の合意できる基準の違いを引き起こしていることが挙げられる。こうした部署間において、業務改善に合点して業務を効率化した就業者のグループは、最善の業務のやり方が相容れないために、就業者同士に反発や対立が発生している最中においても、具体案への合意形成に到達している。</p> <p>そこで、本研究の対策は、業務の刷新に伴う組織対立のまん延を小さくするために、段階的に合意形成を行うプロセスを従来の業務改善フローに付け加えて、抵抗意識を克服するための道筋を新たに示した。</p>			
キーワード (5 語) 業務改善 抵抗意識 判断基準の相違 不確実かつ遅効的な影響 合意形成			

## SUMMARY OF MASTER'S DISSERTATION

Student Identification Number	81433169	Name	Yuma Kayano
<p>Title</p> <p style="text-align: center;">Analysis of Factors Affecting the Performance of the Business Improvement and Proposed Measures - Regarding the Point of View from Overcoming the Resistance Consciousness for Employments -</p>			
<p>Abstract</p> <p>This study proposes the measures to overcome the workers' resistance for the business improvement in order to lead the improvement to succeed by analyzing some factors to make the workers' repel a great deal rationalization of the work process for the enhancement of productivity.</p> <p>When compared with the present study, the previous one did not make it clear which the factors was dealt with importantly to overcome the resistance consciousness. This is because the relations between these factors and the resistance consciousness were not measured quantitatively, but the case study was focused on.</p> <p>Therefore, the present study proves quantitatively how the resistance consciousness of the workers is influenced by the way of the business improvement, the working relationship and so on by statistically conducting the survey with some questionnaires.</p> <p>As the result of the survey, the most highly influential factor is that each department has the different criteria for accepting reasonable tasks. In the case, the uncertain and slow-active effect on the business improvement causes the factor of the different criteria at each department. At those departments, some workers who carry out the business improvement to streamline the work process reach the best agreement among some concrete proposals while others repel each other because of irreconcilable conflicts for the most efficient way to do the work.</p> <p>Consequently, this study shows the new ways to get over the resistant consciousness by adding the process to make the best agreement step by step to the conventional way of the business improvement in order to lessen the prevailed opposition in organizations with the reform of the work process.</p>			
<p>Key Word(5 words)</p> <p>business improvement, resistance consciousness, different criteria, uncertain and slow-active effect, best agreement</p>			