

大学における **顧客志向** の
現状把握と影響構造の検討
-Research Proposal-

関西大学社会学部社会学科心理学専攻 清水ゼミ卒

(当時の)学籍番号 社07-589

白藤 康成



シラフジャスナリ（34）



学部生として



関西大学
社会学部社会学科
心理学専攻

- ゼミ生二人の超少人数清水ゼミ。
（ずっとしゃべってる私以外の二人をモデルにして）
心理学の知識、批判的思考力、
表現力などを養う。
- 大学生活の四年間は学修もそれ
以外も超楽しく、人生のゴールデン
タイム。戻りたい、ああ戻りたい、関
大生。この経験が現在の職選びの
きっかけになったことは間違いない。

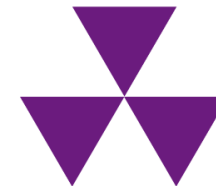
働く場所として



京都産業大学
学長室IR推進室
専任専門員

- ①心理職公務員、②ふつうの大学
職員、③専門職の大学職員といっ
たキャリアパス。
- IRや教学マネジメントを担当。調
査・分析、自己点検・評価、補助
金、データ活用環境推進、学修成
果の可視化などの業務を担う。やり
たいこととやるべきことが一致している
ありがたい環境。あと上司が神。

院生として



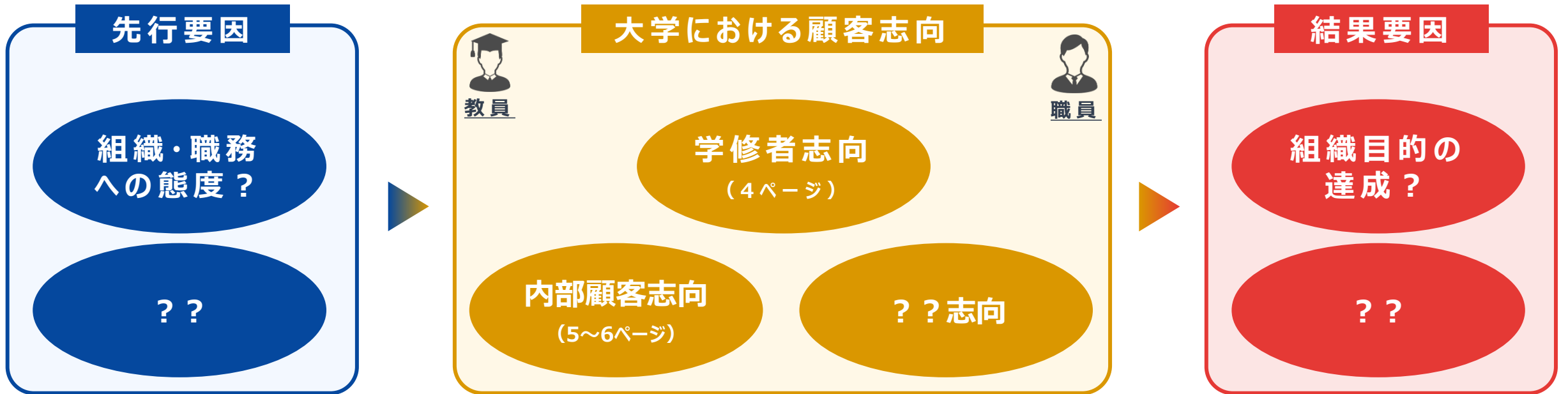
同志社大学
総合政策科学研究科
博士前期課程

- 2023年度まで人的資源管理のゼ
ミに所属。組織経営学を中心に学
び、政策学、教育学もかじる。
- 修士論文のテーマは「学修者志
向」。顧客志向の大学版。教職員
個人とその所属組織がどの程度学
生に向き合っているかについて。卒
後はいったん進学しなかったが、博
士後期課程の進学検討中。

大学が好きです。でもいろいろと思うところもあります。ので、大学に関する研究を引き続き行っていきます。



- 「大学の教員は組織の目的達成に興味がない」「大学の職員は教員に阿諛追従して人任せ」という先行研究や現場での意見が散見される。このような状態で、大学の目的は達成できるのか。いや、できない（反語）。
- 企業で求められる顧客価値の提供という組織目的。**大学の教職員は、顧客価値を探求・提供しようという志向性を有しているか。そもそも、大学における顧客志向とはどのようなものか。その顧客志向を高めるためには何をどうすればよいか。その顧客志向を高めると、どのような良いことがあるか。**



「顧客志向」をキーワードにして、その内容や現状、先行要因と結果要因を明らかにしたい。



題 大学教職員の「学修者志向」に関する研究（同志社政策科学研究：修士論文）

目的 わが国の大学の教職員の学修者志向（学生が何を学び、身に付けることができたのかに意識を向け、学生の成長に携わろうとする意思）の現状を明らかにすること。

方法 個人レベルの学修者志向と組織レベルの学修者志向を測定する尺度を作成。JSPS科研費20K14031の支援を受けてインターネット調査を行い、教員200件、職員205件のサンプル間で尺度得点を比較した。

結果 教員は個人レベルの学修者志向が組織レベルの学修者志向より高かった。逆に、職員は組織レベルの学修者志向が個人レベルの学修者志向より高かった。両レベルの志向性の適合／乖離に着目して検討した分布も同様の傾向。

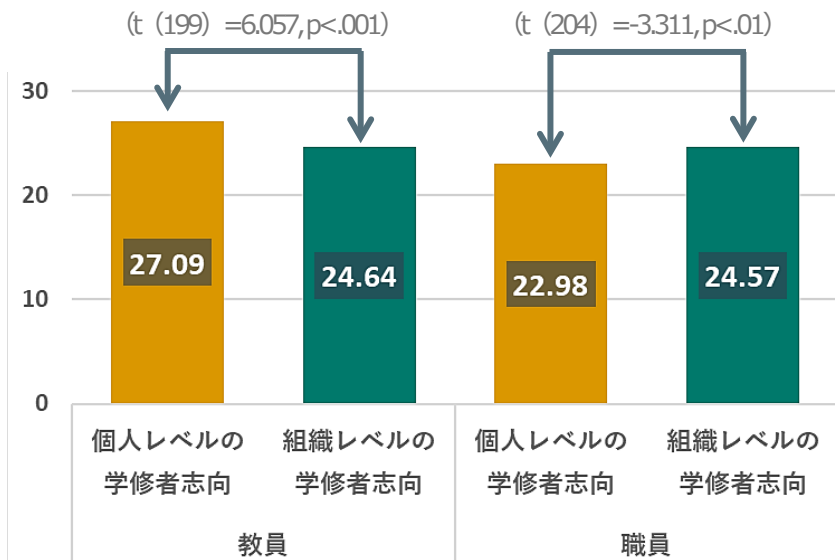


図1 教職員別かつ個人-組織レベル別の学修者志向の尺度得点（平均値）

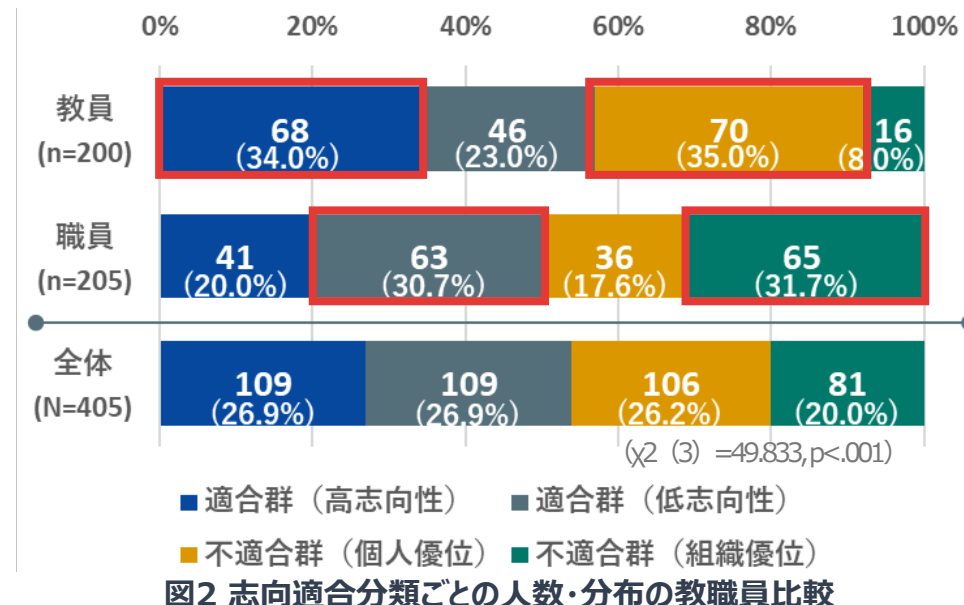


図2 志向適合分類ごとの人数・分布の教職員比較

教員は自身の学修者志向の高さを所属大学に反映できていない。職員はそもそも教員任せ。



題 学習システム・パラダイムの転換における推進アクターの役割（大学行政管理学会第27回定期総会・研究集会）

目的 教学マネジメントの推進や学修者本位の教育への転換過程において、生じうる様々な衝突やコンフリクトの解決に取り組んでいるアクターの特徴を記述すること。

方法 JSPS科研費20K14031の支援を受け、教学マネジメントの理解促進・浸透に係る取組を行っている国公立大学20校（国立：4校、公立：3校、私立：13校）のアクターを対象に、対面 or オンラインで半構造化インタビュー。

結果 組織内の構成員を顧客とみなし、その課題解決と満足度向上に努める態度を指す「内部顧客志向」に即した行動をとっている旨の語りが、複数のアクターより得られた。



外圧を用いて説得するのか、あるいは大学の自立性の観点から説得するのか、はたまた学生のためですよと言うか、相手によって説明の重点は変わってきます。相手に応じて説明役を変えることもある。（国立大学・教員）

コンフリクトは相手と何かが違うから起きているので。どこが違ってどこが同じか、相手はなぜ違う意見を持っているのか、止揚できるポイントはあるか、などを考えます。とにかく相手目線で。（私立大学・職員）

※語りは一部編集

教学場面におけるコンフリクトマネジメントを行う上で内部顧客志向が重要である可能性を示唆。

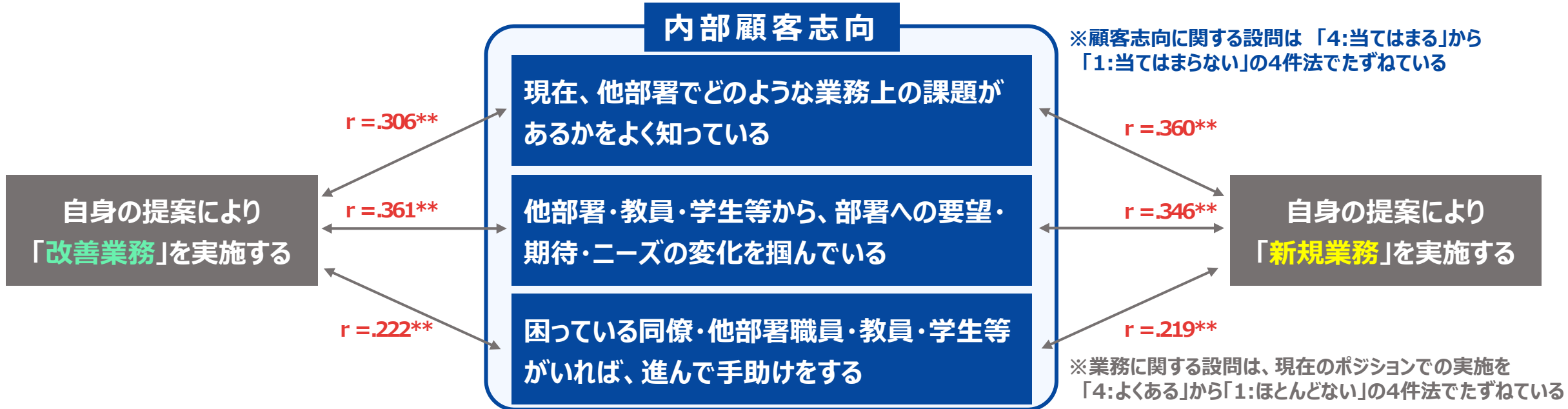


題 大学職員に求められる顧客志向に関する一考察（教育学術新聞第2952号）

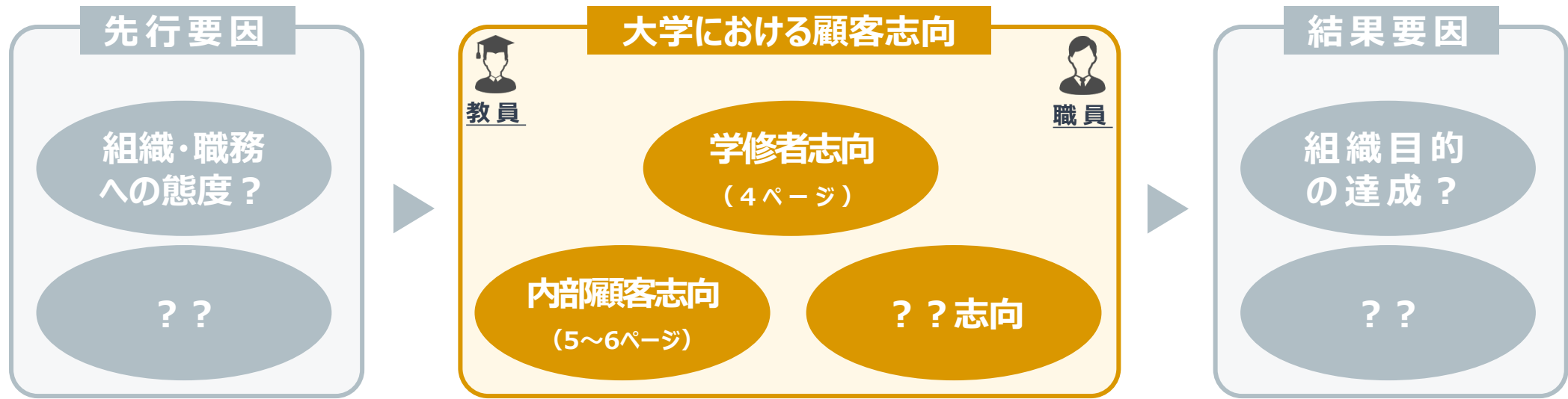
目的 大学職員の業務に焦点を当て、改善業務や新規業務の実行経験の有無、業務に対する肯定的な態度、業務外学習の状況など、多岐にわたる観点から現状を明らかにすること。

方法 JSPS科研費21K13598の支援を受けて、国公立大学に調査票を郵送 & 大学行政管理学会のメーリングリストにて調査回答を依頼して得られた大学職員661件のデータを二次分析。

結果 他部署の課題やニーズの変化を認知し、困っている同僚や教員、学生などがあれば進んで手助けをする「内部顧客志向」を有する職員は、自発的に改善業務や新規業務に取り組んでいる傾向がみられた。

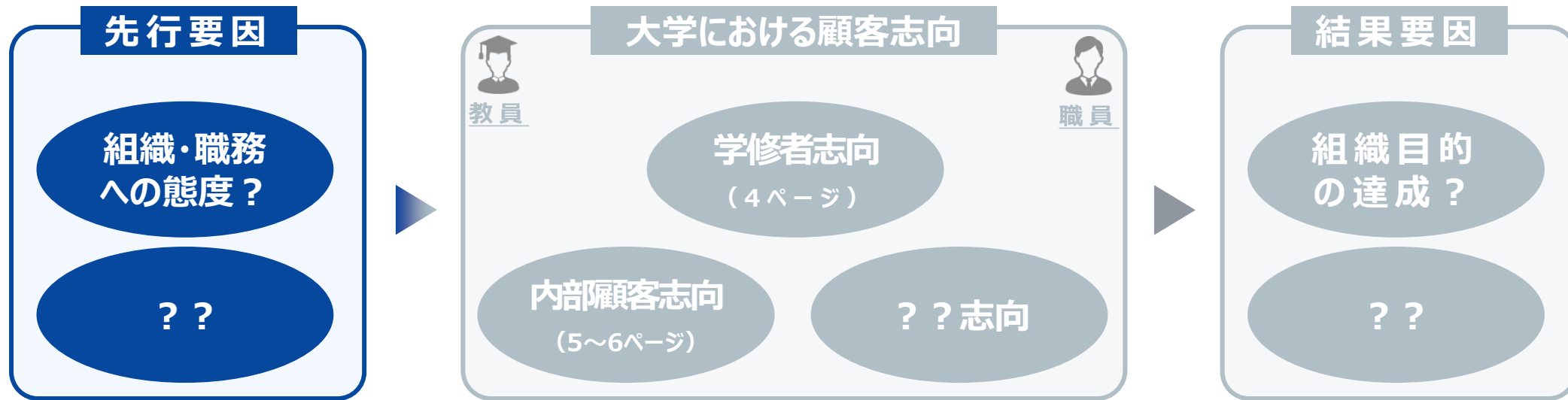


職員において、内部顧客志向が業務改善・創造の促進要因あるいは必要条件である可能性を示唆。



- ✓ 大学における顧客志向の定義の前に、大学における顧客とは誰か、改めて検討して特定が必要。
- ✓ 大学の組織目的は教育と研究。研究場面における利害関係者への志向性は顧客志向の一つになりうるか。もしそうなら研究場面における顧客の特定も必要か。
- ✓ 大学の教職員は企業人と比較して顧客志向、組織目的の達成志向が希薄だと感じるが、本当にそうか。顧客の性質が違う、組織目的の性質が違う中で、企業人と大学人を比較できるものなのか。企業と大学、企業人と大学人の同異について検討が必要。教職員間の同異も検討したい。
- ✓ 学修者志向の研究のように、教職員個人の意識・行動としての顧客志向に加えて、所属大学の組織風土としての顧客志向も射程に含むか、検討が必要。
- ✓ 顧客志向の現状把握に向けて、どのようにデータを集めるか。調査費用をどう捻出するか。

大学における顧客の特定と、顧客志向の定義が改めて必要。組織レベルの志向性を問うかどうか。



✓ 先行研究では、顧客志向の先行要因は「組織要因」と「個人要因」に大別されている。この研究ではどの要因を採用するか。

組織要因

組織レベルの顧客志向、サービス風土、支援的な職場環境、監督者のリーダーシップ、監督者との関係性、エンパワメント、同僚関係性品質、プロセス重視

▶ **所属大学の設置区分、規模、大学の機能的類型（同僚・官僚・法人・企業）や経営危機も影響する？**

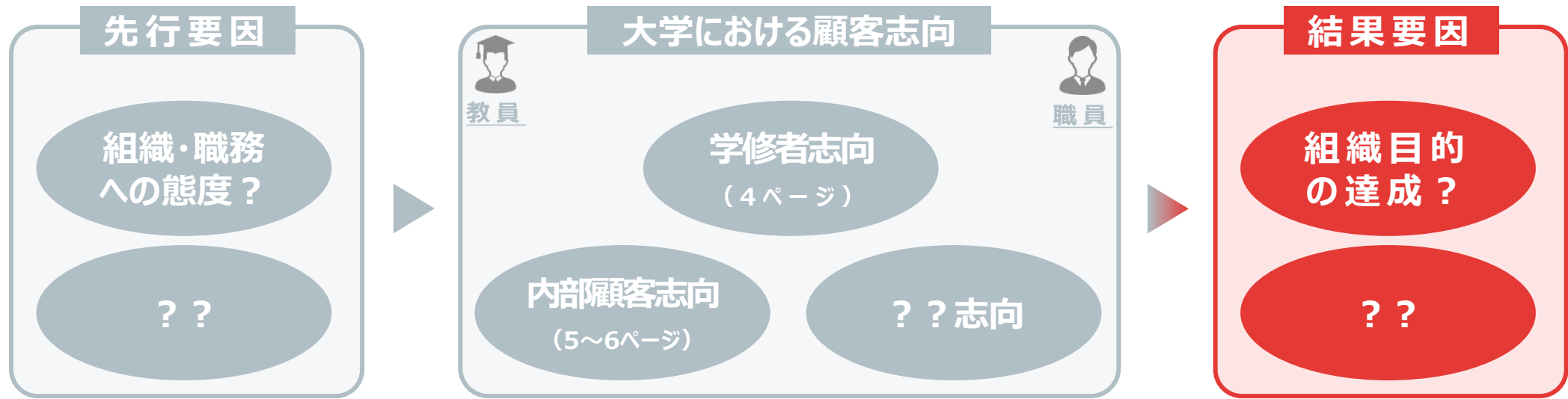
個人要因

性別、在職期間、知覚謝意、職務満足、組織コミットメント、ワークライフバランス、準拠集団、ローカル⇔コスモポリタン、学習目標志向、仕事の有意義感

▶ **教員と職員の同異、現在の職務の影響は？**

✓ 顧客志向の先行要因の仮説検証に向けて、どのようにデータを集めるか。調査費用をどう捻出するか。

先行研究によって示されてきた先行要因が大学における顧客志向にも当てはまるか、仮説の構築と検証が必要。



✓ 先行研究では、顧客志向の結果要因は「パフォーマンス」「顧客反応」「個人反応」に大別される。どの要因を採用するか。

パフォーマンス

目標達成、利益貢献、見込み客の特定、ROI（投資利益率）・ROA（総資産利益率）

▶ **大学におけるパフォーマンスを何に設定するか？志望者数？学修成果？インパクトファクター？**

顧客反応

顧客満足、顧客との長期的関係性

個人反応

職務満足、組織コミットメント、組織市民行動、役割ストレスや役割の曖昧性の低下

✓ 顧客志向の結果要因の仮説検証に向けて、どのようにデータを集めるか。調査費用をどう捻出するか。

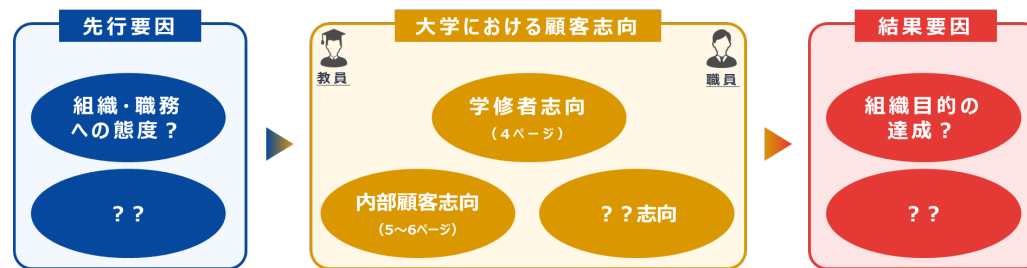
先行研究によって示されてきた結果要因が大学における顧客志向にも当てはまるか、仮説の構築と検証が必要。



- 顧客志向を軸にいくつかの研究を組み合わせて行い、博士論文として扱いたい。博士後期課程は、いつ・どこ大学院の・だれ先生に師事するか。
- 顧客志向の現状把握、および先行要因・結果要因との関係検討に向けて、どのようにデータを集めるか。調査費用をどう捻出するか。

顧客志向の検討

- 大学における顧客志向の定義の前に、大学における顧客とは誰か、改めて検討して特定が必要か。教育場面だけでなく研究場面での顧客（志向）の検討が必要か。
- 教職員個人の意識・行動としての顧客志向に加えて、所属大学の組織風土としての顧客志向も射程に含むか、検討が必要。
- 大学の教職員は企業人と比較して顧客志向、組織目的の達成志向が希薄だと感じるが、本当にそうか。顧客の性質が違う、組織目的の性質が違う中で、企業人と大学人を比較できるものなのか。企業と大学、企業人と大学人の同異について検討が必要。教職員間の同異についても検討したい。



先行要因の候補

組織要因 組織レベルの顧客志向、サービス風土、支援的な職場環境、監督者のリーダーシップや関係性、エンパワメント、同僚関係性品質、プロセス重視
 ▶ 所属大学の設置区分、規模、機能的類型や経営危機の影響は？

個人要因 性別、在職期間、知覚謝意、職務満足、組織コミットメント、WLB、準拠集団、ローカル⇄コスモポリタン、学習目標志向、仕事の有意義感
 ▶ 教員と職員の同異、現在の職務の影響は？

結果要因の候補

パフォーマンス 目標達成、利益貢献、見込み客の特定、ROI・ROA
 ▶ 大学におけるパフォーマンスの設定をどうする？

顧客反応 顧客満足、顧客との長期的関係性

個人反応 職務満足、組織コミットメント、組織市民行動、役割ストレスや役割の曖昧性の低下

以上のようなことを検討しております。どのような角度からでも、どしどしご意見ください。