

教 育 ・ 研 究 業 績 書

2023年9月16日

氏名 松木 知徳

研究分野	研究内容のキーワード	
経営学、社会心理学	組織開発、人的資源管理、サービス経営、ナレッジマネジメント、統計分析、モチベーション、マーケティング、コミュニケーション	
教育上の能力に関する事項		
事項	年月日	概要
1 教育実務の実践例		
① 中央大学 国際経営学部 (ゲスト講師)	2018年-現在	ビジネスモデル検討(1コマ/年)
② 青山学院大学 経営学部 (ゲスト講師)	2019年6月	コンサルティング実務 特別講義 1コマ
③ 中央大学 国際経営学部 (ゲスト講師)	2019年6月	企業と組織文化 1コマ
④ 芝浦工業大学 工学部 (ゲスト講師)	2019年9月	社会調査法(データ分析)2コマ
⑤ 尚美学園大学 総合政策学部	2021年-現在	ビジネス・コミュニケーション演習(対人スキル)15コマ
⑥ 尚美学園大学 総合政策学部	2021年-現在	ビジネス・コミュニケーション演習(プレゼンテーション)15コマ
⑦ SBI 大学院大学 経営管理研究科	2021年-現在	事業計画演習(ゼミ)
⑧ 中央大学 国際経営学部	2021年-現在	就職活動とキャリアプランニング 1コマ
⑨ 金沢工業大学大学院 インノベーションマネジメント研究科	2021年-現在	システム・シンキング'要論・特論 各8コマ
⑩ SBI 大学院大学 経営管理研究科	2022年-現在	経営組織論概説 7コマ
⑪ 昭和女子大学大学院 福祉社会研究専攻(ゲスト講師)	2023年	社会福祉経営の実務 1コマ
2 実務経験についての特記事項		
① チェーンホテル支配人会議での講演	2015年3月	顧客サービスと人材育成
② 建設業界の支店長向け経営塾(全10回)	2015年-16年	エリアマーケティング戦略の立案・推進
③ サービス業界マネジメント層への研修	2017年-18年	サービス価値の定義とオペレーション設計
④ 自動車販売会社でのコミュニケーション研修	2016年-17年	顧客タイプ別営業手法とデータ分析
⑤ 不動産関連企業での研修・講演	2018年5月	組織マネジメント、コミュニケーション論等
⑥ 人材サービス企業での講演	2019年4月	従業員のモチベーションと業績の関係を解説
⑦ 生命保険会社での法人営業研修	2020年11月	マーケット理解、価値提供プロセス等
⑧ IT企業での経営ワークショップ	2020年12月	環境変化の理解、人材マネジメント方針等
⑨ 化学メーカーでのマネジメント研修	2021年7月	リモートでのマネジメント
⑩ オンライン公開研修の開発・講師へのインストール	2021年3月	組織マネジメント関連
⑪ ブライダル業界でのワークショップ開発	2021年9月	組織マネジメント関連
⑫ IT企業でのコミュニケーション研修	2021年9月	オンライン・コミュニケーションスキル
そ の 他		
事項	年月日	概要
1 特許等	2019年8月	技術特許取得 コールセンター装置、特定方法及びプログラム 特許番号 6567729(発明者)
2 その他実務経験	2016年-現在 2019年10月 2021年8月	社内講座の開催 宮城県議会 障がい児・者福祉調査特別委員会にて有識者として発表 仙台市のパラリンピック採火式の主催者法人(仙台市と企画・会場運営)

研究業績等に関する事項				
著書，学術論文等の名称	単著・共著の別	発行又は発表の年月	発行所，発表雑誌等又は発表学会等の名称	概要
(学術論文)				
Survey of motivation to work among non-regular employees in the food services companies	共著 第一著者	2018年4月	International Journal of Systems & Service-Oriented Engineering (IJSSOE), 8(2), 41-61.	国内の小売、サービス業界7社の従業員における働くモチベーションの要因の経時変化を従業員意識調査のデータを用いて分析。非正規従業員は短期間で要因に対する評価が低下するのに対し、正規従業員では有意な変化がみられなかった。また、非正規従業員における働くモチベーションに与える影響の変化を3つのパターンに区分できた。
Effect of employees' values on employee satisfaction in Japanese retail & service industries	共著 第一著者	2019年1月	Advances in Human-Computer Interaction (AHCI), 4951387.	サービス業界7社の従業員に対し、店舗改善の提案を募り、そのコメントと従業員満足度の関係を調査した。フリーコメントをテキストマイニングにより、店舗改善のカテゴリーに分類し、カテゴリー数と従業員満足度の関係を分析した。結果、非正規従業員では従業員満足度が高い層は店舗の改善提案に関するカテゴリー数が多い結果が得られた。
What do employees want in a job? A case study of chain stores in the food service industry	共著 第一著者	2019年11月	Journal of Strategic Management Studies (JSMS), 11(1), 51-66.	飲食チェーン3社での従業員調査を実施した。因子分析により働くモチベーションに影響を与える要因を3つに分類(労働条件、人間関係、やりがい)。そのうえで、共分散構造分析により、3要因が働くモチベーションに与える影響を比較した結果、人間関係とやりがいについては有意な影響を確認できた。
サービスチェーンにおける非正規従業員の働くモチベーションが業績に繋がるメカニズム - 飲食チェーン3社での実証研究 -	共著 第一著者	2020年3月	マーケティングレビュー, 1(1), 76-84.	飲食チェーン3社の非正規従業員の働くモチベーションが業績に繋がるメカニズムを明らかにするため、従業員調査を実施した。サービスプロフィットチェーンの考えに基づき、従業員満足度、顧客満足度、サービス行動、業績の関係をモデル化し、共分散構造分析を用いて検証を行った。結果として、職場の人間関係が業績に影響を与えるという示唆を得られた。
新型コロナ禍のリモートワークと生産性とジョブ・エンゲージメントの関係の実証研究	共著 第二著者	2022年7月	青山経営論集, 57(1), 2-25.	コロナ禍でリモートワークを取り入れた大学の教員を対象とし、働き方に影響を与える要因、リモートワークの実施状況に応じて、生産性、ジョブ・エンゲージメント、ジョブクラフティングとの関係を、統計的手法を用いてのアンケートを分析した。
システム・ダイナミクスを用いたコールセンター経営モデルの検討 - 人事施策および販売施策の業績への影響	単著	2022年7月	サービソロジー, 6(2), 13-28.	コールセンターの人事施策、販売施策それぞれの業績影響について仮説モデルを構築して因果関係とともに、シミュレーションソフトを用いて時間経過による影響を示した。そのうえで実務者へのインタビューを通じてモデルおよびシミュレーションの結果についてフィードバックを得た。
チェーンサービス店における従業員満足、顧客満足、株主満足の同時実現に向けた店舗イキイキモデルの提案	単著	2016年3月	金沢工業大学大学院修士論文	ネット調査により、サービス店舗で働く従業員にアンケートを実施。サービスプロフィットチェーン理論に基づき、従業員満足度、顧客満足度、業績の関係性を分析。分析結果を踏まえて、従業員満足、顧客満足、業績という三者満足を統合した指標「店舗イキイキ度」を設定し、新たな調査項目を設計した。
非正規従業員の働くモチベーションに影響を与える要因の経時変化 - 飲食チェーンでの実証研究 -	単著	2020年9月	芝浦工業大学大学院博士論文	飲食チェーンで働く非正規従業員の働くモチベーションに影響を与える要因の経時変化を分析した。店舗運営のモデルを策定した。飲食チェーン大手3社に従業員意識調査を実施し、共分散構造分析を実施した。さらに、入店後の勤続期間ごとにグループを分け、多母集団同時分析を行った。入店後に人間関係の影響が強く、さらにその後は仕事のやりがいにシフトする結果が得られた。

(学会発表)				
Effects of Employee Satisfaction on Service by Employment Pattern: The ES-CS Model	共著 第一著者	2017年8月	International Joint Conference on Artificial Intelligence (国際学会)	従業員満足が顧客満足に与える影響について就業区分による違いを統計的手法を用いて分析した。
Differences in Employee Satisfaction Factors by Seniority in Japanese Retail and Service Industries.	共著 第一著者	2018年3月	International Conference on Business, Economics, and Information Technology (国際学会)	国内の小売、サービス業界7社の従業員における働くモチベーションの要因の経時変化を従業員意識調査のデータを用いて分析。非正規従業員は短期間で要因に対する評価が低下するのに対して正規従業員では有意な変化がみられなかった。また、非正規従業員における働くモチベーションに与える影響の変化を3つのパターンに区分することができた。
従業員のモチベーションが接客行動に与える要因のモデル化および大型飲食チェーンにおける検証	共著 第一著者	2018年6月	経営情報学会 PACIS2018 主催記念特別 全国研究発表大会、	大手飲食チェーン3社の店舗に勤務する従業員の調査を行い、接客行動に影響する従業員のモチベーション要因について探索的な因子分析により3因子に分類した。結果を踏まえて、店舗マネジメントのモデルを作成し、アンケート結果を同モデルに当てはめ共分散構造分析を行った結果、「マネジメントのかかわり」が接客行動に強く影響していることが確認された。
サービス業界における従業員の働くモチベーションについて - 飲食チェーン店のアンケート調査による実証研究 -	共著 第一著者	2019年3月	サービス学会第7回国内大会	国内の大手飲食チェーン3社の従業員に対するアンケート調査を実施した。働くモチベーションに影響を与える要因について店舗運営のモデルを構築し、アンケートデータを用いて共分散構造分析を実施した。労働条件よりも人間関係がより影響を与えているという結果が得られた。
サービス業界での組織開発とナレッジへの展開 - サービス業界でのサーベイ調査および改善策の検討 -	共著 第一著者	2019年6月	日本ナレッジ・マネジメント学会 第22回年次大会	サービスチェーンにおいてサービスプロフィットチェーン理論および SECI モデルを踏まえた、ナレッジマネジメントの手法を開発し、実証実験を行った。目的・意識の共有(従業員調査による定量データの取得)、現状の他人事化(全体傾向や巧拙の違いを分析)、多様な視点からのアプローチ(対策・事例をグループでディスカッション)、自組織の課題を考察(現場の事実と向き合い、アクションプランを策定) の手順を提案した。
サービスチェーンにおける従業員のコメントから掴む企業風土 - テキストマイニングによる採用ホームページの分析 -	共著 第一著者	2019年6月	人工知能学会・第2種研究会: 第62回 ことば工学研究会	飲食チェーン2社の採用ホームページに掲載される文書をテキストマイニングを用いて使用されるキーワード等の特徴を比較することにより、企業風土の違いについて考察した。
サービスチェーンにおける非正規従業員のモチベーションが業績に繋がるメカニズム - 飲食チェーン3社での実証研究 - 【ベストオーラルペーパー賞受賞】	共著 第一著者	2019年10月	日本マーケティング学会 2019年マーケティングカンファレンス	飲食チェーン3社の非正規従業員の働くモチベーションが業績に繋がるメカニズムを明らかにするため、従業員調査を実施した。サービスプロフィットチェーンの考えに基づき、従業員満足度、顧客満足度、業績の関係をモデル化し、共分散構造分析を用いて検証を行った。結果として、職場の人間関係が業績に影響を与えるという示唆を得られた。
従業員のモチベーション向上に向けた飲食チェーンにおける店舗経営モデルの構築	共著 第一著者	2019年10月	国際戦略経営研究学会. 第12回年次大会	飲食チェーン3社での従業員調査を実施した。因子分析により働くモチベーションに影響を与える要因を労働条件、人間関係、およびやりがいの3つに分類した。その上で、店舗運営モデルを作成し、共分散構造分析により、3つの要因が働くモチベーションに与える影響を比較した。結果、人間関係とやりがいについては有意に影響を確認できた。
システム・ダイナミクスを用いたサービス業界における店舗経営モデルの検討 - コールセンターにおける人事施策の業績効果 -	単著	2021年3月	サービス学会第9回国内大会	シミュレーションソフトを用いた経営モデルの設計と人事施策、マーケティング施策の効果予測および実務者へのインタビューによるモデルの妥当性検証した。