

# 労働観がおもてなし行動に与える影響

高橋将史 藤本美友紀 結城真優

## 要旨

本研究の目的は、人々の労働観がおもてなし行動にどう影響を与えるかを明らかにすることである。近年取りざたされている日本の労働問題には、日本人固有の労働観、すなわち労働を美德と捉える考え方が影響していると考えられる。また、2020年に控えた東京オリンピックの誘致で話題になったおもてなしにも、日本人的な考え方が根底にあると考えられる。そこで、この労働観とおもてなしの2つの根底には、共通した日本人特有の価値観があると考えた。そして、利他的な労働観を持つ、または労働の目的を労働自体に置く人ほどおもてなし行動をとるのではないかという研究仮説を立てた。

上記の仮説を検証するために、我々は不特定多数の大学生、および社会人を対象としたアンケート調査を行った。アンケートはGoogle Formのサービスを利用し、オンライン上で行った。学生からは98票、社会人からは7票の回答が得られ、104名を有意回答とした。

その結果、回帰分析により利他的・一時的な労働観を持つ人、あるいは自己成長の意識が強い人ほどおもてなし行動に積極的であるという有意な結果が得られた。本研究の洞察により働き方や労働体制を再考し、社会福祉や社会厚生意識を変容させて、将来福祉国家としての経済モデルの確立に役立つことが期待できる。

## はじめに

2020年の東京オリンピック招致のプレゼンテーションで発せられた『おもてなし』という言葉が世間を賑わせたことは記憶に新しい。事実、日本人のおもてなし行動は世界の人々に非常に評価されているように思われるが、そのような行動にはどのような感情、認識、判断が隠されているのだろうか。私たちはこのおもてなし精神を従来の労働観と照らし合わせ、労働に対する考え方が「おもてなし行動」の意思決定に影響を及ぼすのではないかと考えた。日本の独特な労働観がおもてなしの見返りを求めない行動に通じていると考えたからだ。ここで労働観について言及すると、私たちは昔から労働を美德と捉えることがある。つまり労働の目的を金銭などではなく、労働自体への喜びや誇りに置いているということだ。特に戦後の日本の高度成長期のサラリーマンの仕事への姿勢はたとえようがないほど熱心なものだった。そしてこの頃から「過労死」という現象が日本独自のものとして注目を集めた。いわば「働きすぎ」だったのだ。この頃の日本を支えていた労働倫理(労働であるべきとされるありかた・生き方)は簡単にいえば、仕事を生きがいとするもので、日本人にとって仕事は自発的に喜んでするものであった。この時の労働倫理は大戦中の「お国のために尽くす」という価値観が「会社のため」に移行したにすぎない。その忠誠心は揺るぎないものだったように思われる。働き過ぎ、自己犠牲の精神、会社への忠誠心といった「サラリーマンの美德」は働くことそれ自体を尊重している。しかし70年代に入り高度成長期が終わると、従来の雇用形態の枠組みには納まらない雇用形態が増加し、加えてリストラが実施、失業率の上昇などによりフリーターの増加、中年層での転職の一般化が起こった。確かに近年労働市場の状況が厳しさを増しつつあるが、このような状況下でも各個人の「労働」そのものを価値の源泉とする考え方は根深く残っているように思う。そして「人のため、世のため」と勤勉に働き続けた日本人の労働に対する向き合い方は、人を思いやる気持ちや、気遣いといった見返りを求めないおもてなし精神を生んだのではないだろうか。

要旨

はじめに

目次

本論文構成について

第一章 現状分析

第一節 労働観に関する現状分析

第二節 おもてなし行動に関する現状分析

第二章 用語定義(世界観と経済行動の画定)

第一節 本稿における労働観の定義

(1) 世界観の説明

(2) 労働観の定義

(3) 労働観を構成する要素

第二節 本稿における「おもてなし行動」の定義

(1) 「おもてなし」の概念

(2) サービスとの相違点

(3) ホスピタリティとの相違点

第三節 補足：解釈レベル理論

第三章 実証分析(方法・結果・考察)

第一節 研究指針

第二節 実験方法

(1) アンケートの収集方法

(2) 質問項目と指標の設定

(3) 分析の方法

第三節 結果

(1) 記述統計量

(2) 単回帰分析

(3) ダミー変数を用いた分析

第四節 考察

(1) 記述統計量について

(2) 単回帰分析

(3) ダミー変数を用いた分析

第四章 総括(意義・まとめ)

第一節 結論

第二節 今後の展望・将来の研究課題

脚注

おわりに

引用文献

付録：アンケート

## 本論文の構成について

本稿の最終的な目標は、おもてなしをする意思について、行動経済学的研究手法を用いてその原因を解明することである。また、説明変数の設定に際して、行動経済学の中でもとりわけ世界観について着目した研究を行うことで、今後の先行研究への連続性を持たせることも、同様に重要な命題の一つである。このことを常に念頭に置いた上で、著者は以下の過程を踏んで論文を執筆する。

最初に、第一章にて、労働観とおもてなし行動について、先行研究を中心にその現状を分析する。労働観については、まず労働観の歴史を振り返り、いかにして人々の労働観が醸成されてきたかを説明する。さらに複数の視点で労働観について考え、人々の労働観が様々な労働問題などの社会問題にもたらす影響を考察することで、労働観の重要性を再確認する。おもてなし行動については、日本で行われているおもてなしの現状を確認する。

次に、第二章において、本稿で用いる代表的な2つの概念、すなわち「労働観」「おもてなし行動」について定義付けを行う。これらの概念は一般によく使用される分、分析を行う際には厳密に定義することが求められる。また、その背景として「世界観」も述べる。さらに、本稿で用いる考え方である「解釈レベル理論」についても定義付けを行う。

そして、第一章第二章で述べてきたことを前提に、第三章では、実証分析を試みてゆく。研究指針を述べた後、データ収集に用いたアンケートについて詳述する。そしてアンケートで得られたデータを分析した結果を記し、そこから導かれる事柄を考察する。この章は「労働観がおもてなし行動に与える影響の解明」という本稿の目的にとっても重要な内容を含んでいる。

後に、第四章において、第一章から第三章で述べてきた事柄を総括する。また、さらに深く、あるいは広く研究を発展させるための課題についても記す。

## 第一章 現状分析

### 第一節 労働観に関する現状分析

世界でこれまで労働観がどのように醸成されてきたかを振り返ると、まず、伝統的なヨーロッパ社会においては、労働は人間活動の基本的な要素として捉えられてはいなかった。その起源は古代ギリシャまでさかのぼる。当時のギリシャでは、労働は市民的な自由とは対極にある概念であった。倫理的活動や制度的活動などの自由な活動に対立する、必要性に駆られて低位の者が行う活動であると考えられていたのだ。そのため、労働は都市国家における市民がすることではなく、「人間でない」奴隷に委ねられていた。こうした背景のもとで生まれたこのような考えは、その後長い間西欧社会の労働観を支配していった。

もちろん、時代を経るにつれて自立した農民たちの間で別の労働観が育っていくようになったが、中世期の西欧社会では、キリスト教が支配的であり、その禁欲的な性格から労働に対して高い価値を置くことはなかった。しかし、その後プロテスタントの考えが台頭した。現世的な利益の追求を神の教えに反したものではないとしたことは、当時の西欧社会に刺激を与え、人々の労働観に変化をもたらした。

また、古典派経済学やマルクス経済学など、経済学の観点から見た際も、労働は賃金の取得という目的のためには必要であるが、できれば回避したいマイナスの効用を持つものと考えられている。しかし、このような主流派経済学の考え方に疑問を呈した経済学者もいた。ヴェブレンは、労働の成果である商品を欲しながら、労働そのものはしたくないという近代経済人の矛盾を指摘した。古代ギリシャのように労働は人間でない奴隷がやることで、人間はその労働の成果としての商品を消費するだけにはいかないためである。

伝統的経済学において、「労働」という奴隷の時間を耐えて、「余暇」という人間的な時間を過ごすことが、経済学者の考える人間の生活であり、所得を得るためにやむを得ずする労働は、内容にかかわらず賃金という金銭的な目的のために行われるという捉え方になる。労働にかかわる満足度を図る指標がないために、伝統的経済学ではやむを得ず一面的な捉え方をしてしまう。このような、労働はやむを得なくする金銭目的なものだという考え方に現代の人々も影響を受けていると考えられる。

## 第二節 おもてなし行動に関する現状分析

### 日本のおもてなし行動の現状

本研究ではおもてなし行動を定義するにあたって中根貢著「ザ・ホスピタリティ」を参照した。おもてなしとは相手のニーズを認識し相手が気づいていない潜在的なニーズを質問や行為などの仮説ニーズを提示することにより立証・修正して、顕在化ニーズとして成立させ、それらのニーズに基づいて相手が想起していない行動を創造し、そこになかったものを新たに作り上げ、なすべき「行為」と提供する「物」を絶妙に組み合わせ提示することである。この構造を持つ行動をおもてなし行動として考えた。

### 日本におけるおもてなし行動の現状分析

日本は観光業が発達しているが、外国人に対する日本人の親切な振る舞いは昔から評価されている。実際新しい宿泊体験を提供している米国発のネットサービス「Airbnb（エアビアーアンドビー）」のデータから読み解くと、日本は「スーパーホスト」の割合が世界最高である。「スーパーホスト」とは、おもてなしや交流に関してゲストから高い評価を受けたホストをおもてなしの達人として認定する制度である。また2017年の世界経済フォーラムが発表した旅行・観光競争ランキングで、日本は世界4位をマークしている。そしてなにより「顧客への対応」という指標では近年連続で1位を独占しているが、これは日本のおもてなし力が世界最高水準であることを暗示している。

〈図 1-1〉：旅行・観光競争ランキング 2017 年版

Country/Economy	Rank	Score	Change since 2015
Spain	1	5.43	0
France	2	5.32	0
Germany	3	5.28	0
Japan	4	5.26	5
United Kingdom	5	5.20	0
United States	6	5.12	-2
Australia	7	5.10	0
Italy	8	4.99	0
Canada	9	4.97	1



《図 1-2》：人的資源と労働市場

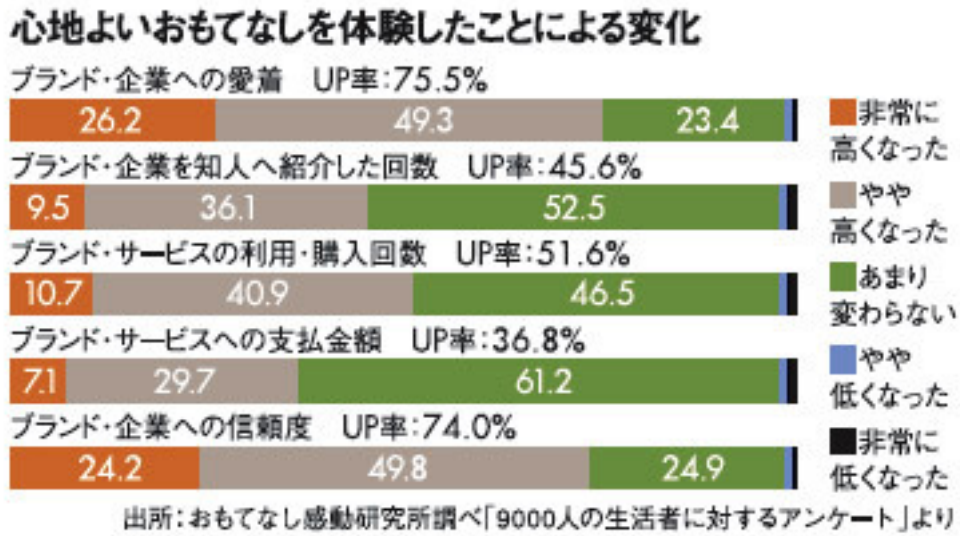
人的資源と労働市場 (Human resources and labour market) [編集]

サブピラー	● 日本の順位	典拠
正規初等教育の就学度 (Primary education enrollment rate)	3位/136	国際連合教育科学文化機関
中高等教育の修了度 (Secondary education enrollment rate)	41位/136	国際連合教育科学文化機関
スタッフ研修の程度 (Extent of staff training)	10位/136	Executive Opinion Survey
顧客対応度 (Treatment of customers)	1位/136	Executive Opinion Survey
雇用・解雇の柔軟度 (Hiring and firing practices)	112位/136	Executive Opinion Survey
熟練した従業員の雇用の容易度 (Ease of finding skilled employees)	30位/136	Executive Opinion Survey
外国人雇用の容易度 (Ease of hiring foreign labor)	113位/136	Executive Opinion Survey
費用に対する生産性の高さ (Pay and productivity)	24位/136	Executive Opinion Survey
女性労働力の割合の高さ (Female labour force participation)	76位/136	国際労働機関

「おもてなし」ビジネス

おもてなしで集客しているビジネスモデルとして代官山の蔦屋書店が挙げられる。この書店はCCC（カルチャ・コンビニエンス・クラブ）が「大人のための文化の牙城」を目指して、2011年冬に開業した書店である。商品はレンタルDVDを中心に構成され、全国屈指の品揃えを誇る「SHIBUYA TSUTAYA」と同等の8万タイトル・10万枚を取り扱う。さらにそのジャンルの知識と経験が豊富なスペシャリスト“コンシェルジュ”が計36人おり、客のニーズを踏まえて商品の提案や説明を行うために常駐している。この中の書籍や雑誌は自由に座って読むことができ、購入しなくても中身が閲覧できるようなサービスである。このようにおもてなしに溢れているため、代官山蔦屋書店はいつも人で溢れているが、書籍販売の利幅は薄いように思われる。しかし、実はこの書店にはスターバックスが併設されていて、ほとんどの来店客はここでドリンクを買った後、好きな本を手にとって、ソファに座って閲覧する。コーヒーは粗利率の高い商材で、たとえその顧客が本を購入しないまま帰っても、大概是元が取れるようになっている。つまり、書籍販売でおもてなしを提供して集客を図りながら、書籍自体ではなくコーヒー販売で稼ぐのが蔦屋書店の収益モデルとなっている。このように顧客満足度の追求はコストアップを招くと考えられる。この具体的な有効策が、おもてなしにほかならない。

《図 1-3》：アンケート：おもてなしを受けたことによる気持ちの変化



## 第二章用語定義

### 第一節 本稿における労働観の定義

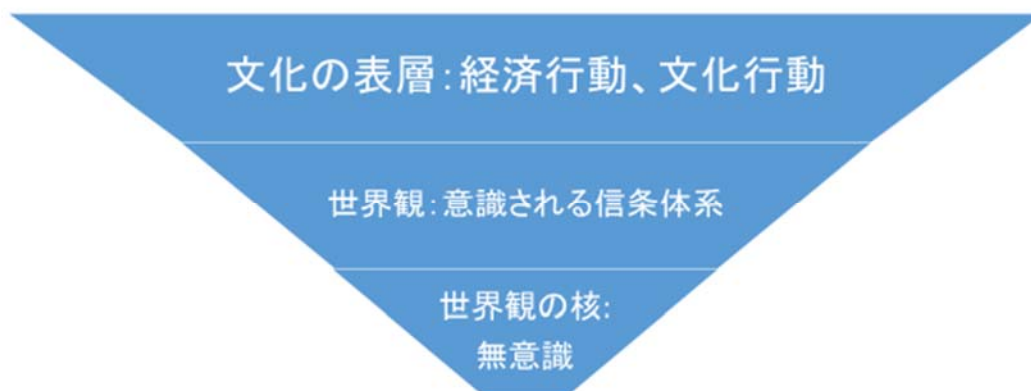
#### (1) 世界観の説明

世界観とは学問の異なる分野や学者によって様々な使い方がなされているが、経済学への応用には文化人類学における定義が最も有用である。世界観について、Hiebert(2008)は「一つの人々の集団が生活を秩序付けるために用いている、現実の性質についての認識、感情、判断に対する、基礎的な仮定と枠組み」と定義した。本稿においてもこの定義を採用することとする。

行動経済学では、人々は社会、民族、宗教、企業などの集団に属することで、ほかの集団と異なる規範を持つことがあり、規範の違いが行動の違いをもたらすとしている。アイデンティティ経済学はこうした集団のうち性別、人種、宗教などの社会的カテゴリーに注目したものであるが、世界観はそうした社会的カテゴリーや文化の背景を経済学の理論モデルや実証分析に導入することが可能になる。

文化と世界観の関係を考える際に、大垣・田中(2014)は以下のように文化を3つの区分に分けた。

《図 2-1》：文化と世界観



文化の表層には経済行動や文化行動(結婚や葬式などの通過儀礼を含む)がある。ここではその背後にあるものをすべて世界観と定義する。この世界観は、意識される信条体系の部分と意識されない世界観の核の部分とからなると考えられる。信条体系は死後の世界が存在するかどうか、神や仏が存在するかどうか、というような世界観の意識される認識面が中心である。さらに奥にある無意識の世界観の核は、論理の進め方、何を美しいと感じるかというような感情、規範や倫理を含んでいる。

世界観の無意識の部分についてデータを獲得するためには、測定したい世界観を直接問う場合と、その世界観が現れると考えられるかそう質問を用いる場合がある。本稿では労働観を問うにあたり、これらの両方を用いている。

## (2) 労働観の定義

まず、本稿において世界観として扱う「労働観」について、その定義を明らかにする。労働観とは一般的に、人々が労働の様々な側面についての評価・考え方・意識であるといえる。清川・山根(2003)は、労働観は以下の3つの下位概念によって構成されると定義している。

### 1. 「労働の本質・意義」に対する理解

人々にとって労働とは何か、なぜ働くのかなど、労働それ自体の意味や価値に対する捉え方。

### 2. 「労働倫理」観

労働に対する人々のあり方や、社会のモラルと労働の関係、あるいは家庭と仕事の関係、家庭と企業との関係など、人々と労働との関わり方に関する見方。

### 3. 「労働の環境」に対する見方

労働市場に対する見解、制度的側面や日本的雇用の捉え方、職場における人間関係など、通常経済学で取り上げられる広義の労働条件についての意識。

従来の伝統的経済学では、労働は財の生産のための生産要素の一つであり、家計において労働は費用と考えられている。しかし、人々は実際には労働によって賃金を得るだけでなく、仕事をこなすことでの達成感や満足感といった精神的な充足感や、より高度な技術やスキルの獲得、新たな人間関係の獲得など、さまざまな要素を獲得している。また、現代社会において労働は社会参画の手段でもあり、人々は労働を通じて他者や企業、そして社会全体と関係を築いている。そうした中で人々は労働を通じてどのように社会と関わっていくべきか、労働と個人や家庭との関係はどうあるべきかを考える。加えて、勤務時間や職場の人間関係、福利厚生の実度合いなど、労働そのものに付随する様々な労働条件も同様に評価の対象となる。

以上のことがらをまとめると、労働観とは個人の生活における労働の意味合いを問うたものであり、間接的に個人の生き方を問うているものといえる。

本稿のアンケート調査においては、清川・山根によって定義された労働観の下位概念のうち、「労働の本質・意義」に対する理解についてのみ問うこととした。このように労働観の定義

を限定した理由として、学生を対象にして労働倫理観や労働環境への見解を問うた場合に、学生は労働者としての社会参画が希薄であるため、有用なデータが得られにくいだらうと考えたためである。

「労働の本質・意義」に関するより詳細な要素区分および定義は、次項で説明する。

### (3) 労働観の構成要素についての説明

前項では本稿における労働観の定義を設定したが、次に労働の本質・意義について、より詳細な要素分けを行っていく。

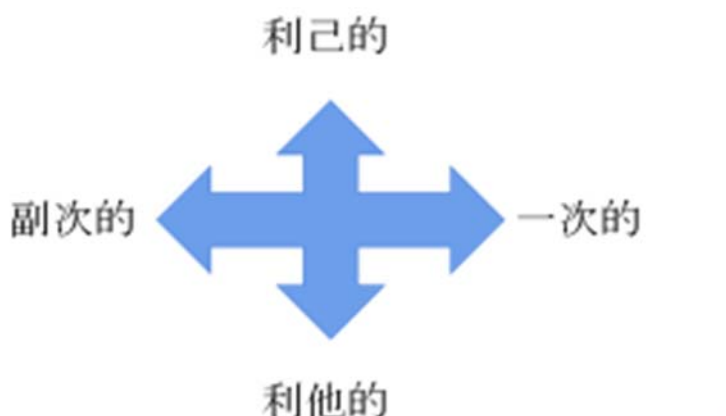
経済行動の分析に労働観を用いるにあたって、本稿では労働の本質および意義を「何のために働くか」「誰のために働くか」の2つの下位概念に分けて考え分析を行うこととした。次に、それぞれの下位概念についてお互いに対称になると考えられる2つの要素に分けて、労働観について4つの構成要素を明らかにしたうえで、アンケート調査の指針を決定した。本稿で定義した労働観の構成要素は以下の4つである。

1. 一 次 性  
労働の目的を労働それ自体や、労働によって得られる達成感、スキルなどの無形財産など、労働の本質的な要素を重視する傾向。
2. 副 次 性  
労働の目的を賃金の獲得や福利厚生など、労働の本質的な要素ではない付随的な価値を重視する傾向。
3. 利 己 性  
労働の目的を自分自身や扶養する家族の生活維持など「自分たちのために働く」ことを重視する傾向。
4. 利 他 性  
労働の目的を社会貢献など「人の役に立つために働く」ことを重視する傾向。

一次性と副次性は「何のために働くか」についての要素であり、利己性と利他性は「誰のために働くか」についての要素である。

次頁の図は、労働観の構成要素の関係性を表にしたものである。

《図 2-2》：労働観の構成要素の関係性



## 第二節 本稿における「おもてなし行動」の定義

### (1) 「おもてなし」の概念

おもてなしという言葉は、日本語の名詞「もてなし」に接頭語「お」を加えたものであり、丁寧表現の一種である。「もてなし」の定義は以下のようになる。

- ① とりなし。とりつくろい。たしなみ。  
源氏物語(末摘花)「いとわろかりしかたちざまなれど一に隠されて」
- ② ふるまい。挙動。態度。源氏物語(空蝉)「ぼうぞくなる一なり」
- ③ 取り扱い。あしらい。待遇。  
源氏物語(桐壺)「世の例にもなりぬべき御一なり。」「丁重な一を受ける」
- ④ 馳走。饗応。  
謡曲、八島「お一に語つて聞かせ申し候べし。」「何のお一もできず、失礼しました」

出典：『広辞苑 第六版』一部抜粋

用法の引用が源氏物語からとられていることからわかるように、もてなしという言葉自体は平安時代にはすでに使われていた。しかし、現在我々は①や②の意で「もてなし」という言葉を使うことはまれであり、最もよく用いられその意味の中心となっているのは③の「待遇」や④の「ごちそう」などである。

現代の「おもてなし」の精神を語るうえで外すことができないのが茶道であり、茶道においては「よそおい」「しつらい」「ふるまい」の3つの概念が最も重要とされる。よそおいとは外観を美しく飾り立てることであり、しつらいとは準備を万全にして丁重に取り計らうことであり、ふるまいとは身のこなしや動作のことを指し、特に動作の「さりげなさ」が重要

視される。以上をまとめると、茶道におけるおもてなしは「当たり前のことをさりげなく演出することであり、そのための万全な準備と気配りをする」ことであるといえ、これは現代の「おもてなし」の精神の原点であるといえる。また、茶道における「和敬清寂」「一期一会」の概念もまた、「おもてなし」の精神に深く根付いているといえる。すなわち、お互いがお互いを敬いあい、この時限りの関係性を尊重するということが、「おもてなし」の精神の肝要である。

以上の先行研究から、本稿ではおもてなし行動を「自分と相手その場限りの関係性における、非利他的な利他行動」と定義する。その場限りの関係性を強調することは、おもてなしにおける一期一会の精神を反映させるのみではなく、おもてなし行動を行う以前の関係性が行動の積極性に影響しないようにする目的もある。加えて、おもてなし行動を行ったことによる相手への見返りを研究結果に反映させないようにする目的もある。

「おもてなし行動」を定義するにあたって気を付けなければいけないことは、利他主義に基づくその他の類似する行動規範と混同しないようにすることだ。したがって、いくつかの類似する行動規範とおもてなし行動を比較して、その違いを明確にすることが求められる。

## (2) サービスとおもてなし行動との相違点

日本では、接客業をはじめとしたサービス産業を中心にあいさつ、身のこなし、思いやりなどの「おもてなしの精神」に基づいた教育方針が広く採用されているため、サービスとおもてなし行動はしばしば同一視される。

国語辞典におけるサービスの定義は以下のとおりである。

- ① 奉仕。「一精神」
- ② 給仕。接待。「一のいい店」「一料」
- ③ 商売で値引きしたり、客の便宜を図ったりすること。  
「付属品を一する」「アフター一」
- ④ 物質的生産過程以外で機能する労働。用役。用務。「一産業」

出典：『広辞苑 第六版』一部抜粋

おもてなしが「とりなし、処遇、歓待」という意味であるのに対し、サービスは「奉仕、接待」のような意味で用いられる。また、サービスは英単語の **service** が由来の外来語であり、**service** は英動詞 **serve** 「仕える、応対する」が名詞化したものである。さらに英単語 **serve** はラテン語の **servitus** 「奴隷、従者」が語源であるとされ、そこからサービスは「身分が下のものが上のものに仕える」という意味合いを含んでいる。一方で「おもてなし」という行為は客人に対する親切行為がその由来である。言い換えれば、おもてなしの関係性は主客対等、「ホストとゲスト」の関係性であり、両者の間に主従関係や身分の差は重要視されない。経済学用語においては、サービスは財の一種とみなされ、モノではなく効用や満足を売買するものとされている。小宮路(2010)はサービス財の 4 つの基本特性について以下のように

まとめている。

#### ① 無形性 (intangibility)

サービスそのものには物理的実体がなく、触知不可能 (intangible) である。

#### ② 変動性 (variability)

主にサービスの生産側・消費側の人的要因により、提供されるサービスがいつでも同一のものになるとは限らない。また、いつでも同一のものと知覚されるとは限らない。

#### ③ 消滅性 (perishability)

サービスは本質的に行為・活動・パフォーマンスであるので、サービス提供のその時その場でのみ存在し、物理的な意味での在庫ができない。

#### ④ 同時性 (simultaneity)

サービスの生産とデリバリー（流通）、消費は同時になされるものであり、三者は不可分であること。

経済学においてサービスは有償の提供物であり、そこにはコストがかかっている以上相手からは対価を得ることが当然である。言い換えれば、サービスにおいては支払ったコスト以上の対価を得ることはできないということだ。飲食業に代表されるサービス産業でなされる「おもてなしの精神に基づいたサービス」は、提供者側は対価として相応の賃金を獲得していること、被提供者側は期待する対価に見合うだけのコストを支払っていることが前提となっている。

一方でおもてなし行動は無償の行為であり、コストの対価としてなされるものではない。その行動は他者に対する思いやりや親切心、あるいは功德心からくるものであり、財の一種として取引することは不可能である。

以上の特徴から、おもてなし行動とサービスにはその由来や規範に大きな違いが見られる。

### (3)ホスピタリティとおもてなし行動の相違点

「おもてなし」に類似する西洋由来の利他主義的な行動規範としてホスピタリティというものがあげられる。両者はよく混同して使われ、主格対等の関係であること、対価を求めない無償の行為であること、他者に対する思いやりの念が行為の動機になっていることなど、ホスピタリティとおもてなし行動は多くの点で共通するところが見られる。両者の違いを明確にするためには、行為の際の心理やその表現方法を比較することが求められる。

ホスピタリティは「the friendly and generous reception and entertainment of guests, visitors, or strangers.」（『Oxford Dictionary of English』より引用）と定義されている。つまり、「ゲストまたは来客へのフレンドリーかつ寛大な歓待とエンターテイメント」となる。また、英単語 hospitality はラテン語 hospicium 「客人の保護」に由来する。

一方でおもてなしの語源は「モノを持って成し遂げる」からきている。この「モノ」とは、目に見える物体だけでなく、目に見えない気配りや心配も含まれている。つまりホスピタリティとは『行為』であり、意思や目的を持った結果の出る行動であるのに対して、おもてな



しとは結果が出る行動も結果が出ない行動もどちらも含む、まさに表裏のない「おもて、なし」の行動なのである。ホスピタリティが心構えや気構えのような目に見えないモノを目に見える形で、見えなくてもわかるように伝達するサービスであり、おもてなしとはその為の努力や舞台裏は微塵も表に出さず、主張せず、もてなす相手に余計な気遣いをさせないことがその本質である。

### 第三節 補足：解釈レベル理論

本稿の研究においてその結果を説明するのに有用であると考えられる、マーケティングや消費者行動心理学で用いられる解釈レベル理論の説明をここで行う。

解釈レベル理論(Construal Level Theory)とは、Lieberman and Trope (2008)によれば、人々がある対象や出来事に対して感じる心理的距離(psychological distance)の遠近によって、距離の遠い場合は本質的な解釈、近い場合は副次的な解釈を重要視するという。阿部(2009)によれば、解釈レベル理論が消費者行動、ひいては個人の経済行動に関係するとしている。

## 第三章 実証分析

### 第一節 研究指針

まず初めに、労働観に関する個別の質問を説明変数、おもてなし行動に関する個別の質問を被説明変数として、それぞれの質問のすべての組み合わせで単回帰分析を行う。労働観については、本稿では「一次性」「副次性」「利己性」「利他性」の4つの要素で定義されることを考慮に入れたうえで、それぞれの要素がおもてなし行動にどう影響するのかを分析することは本稿の研究において有用である。また、おもてなし行動については、状況や行動の対象となる相手の違いを考慮に入れたうえで、それぞれのケースに基づいた考察を行う必要がある。

次に、世界観と経済行動との関係性の世代間の違いを調べるために、係数ダミー変数・定数項ダミー変数を用いた回帰分析を行う。アンケート回答者の世代ごとのグループ分けは前述の解釈レベル理論に基づいて、各世代の労働に対する時間的・心理的距離の違いによる労働に対する意識の違いを説明するために有用である。

また、ダミー変数を用いた回帰分析と単回帰分析の結果の違いについても参照する。このことは世代ごとの世界観に対する経済行動の反応の特異性を判断するうえで有用である。

### 第二節 実験方法

#### (1) アンケートの収集方法

「労働観」と「おもてなし行動をする意思」に関するデータの収集手段としては、大学生・大学院生・社会人に対して、「Google フォーム」を用いてインターネット上でアンケートを作成した。アンケートは電子メールや LINE、Twitter などの SNS を用いて拡散し、回答への協力を依頼した。

学生からは 98 票、社会人からは 7 票の回答が得られ、無効な回答の 1 票を除く 104 名を有意回答とした。

#### (2) 質問項目と指標の設定

本項では、アンケートで用いた質問項目それぞれについて、具体的にいかなる指標として用いたのかを記す。アンケートの質問は、説明変数について問うものと、被説明変数について問うものの 2 種類を用意した。質問 1(1)~(4)、2(1)(2)は「労働観」を測る質問（説明変数）、質問 1~6 は「おもてなし行動」をする意思を測る質問（被説明変数）となっている。

る。

質問 1(1)～(4)では、「労働観」をそれぞれ「一次性」「副次性」「利己性」「利他性」の観点から 7 段階で評価した。数値が高いほど、それぞれの観点において強いと見なすことができる。なお、質問の仕方は測定したい世界観を直接的に問うものである。質問 2(1)では利他性の度合いを 6 段階で評価した。数値が高いほど利他性が高いとみなす。質問 2(2)は「金銭とやりがいのトレードオフにおいてそれぞれを重視する」度合いをパーセンテージで回答した。ここでは数値が高いほどやりがいを重視しているとみなすことが出来る。なお、質問の仕方は世界観が表れると思われる仮想質問を用いるものである。

後半の質問 1～6 では別個のシチュエーションを提示し「おもてなし行動をする意思」がどの程度あるかを 7 段階で評価した。数値が高いほど実際にその状況になったとき、おもてなし行動をする傾向がある、すなわち、おもてなし行動に対して積極的であると見なす。設定したシチュエーションは質問 1～3 の順に「外国人旅行者が道に迷っている」「日本人旅行者が道に迷っている」「顔見知りか道に迷っている」となっており、おもてなし行動を取る対象を変えている。質問 4～6 で設定したシチュエーションでは、違うシチュエーションと対象において、おもてなし行動への積極性を測る。なお、質問の仕方は状況を提示して「仮にそのような状況ならどうするか」を問う仮想質問である。

その他「学生か社会人か」、「学生の場合の学年」、「社会人の場合の勤務年数」を問う質問を加え、合計 15 の設問からなる。全ての質問を本稿末の補足に示す。

### (3)分析の方法

本項では収集したアンケート結果についての回帰分析方法を概説する。前節で述べたように、分析は「回帰分析」を行った。用いた指標についてまとめると、「労働観」が 6 つ、「おもてなし行動をする意思」が 5 つである。第一に、「労働観」6 つを説明変数、「おもてなし行動をする意思」6 指標を被説明変数とした単回帰分析を行った。結果は被説明変数ごとに分けて考察する。第二に、「大学 1・2 年」「大学 3 年」「大学 4 年」「社会人」にグループ分けをし、ダミー分析を行った。これらの 4 グループのうち、標本集の最も多い大学 3 年生のグループを参照グループとして定義した。ダミー変数は係数ダミーと定数項ダミーを用いて、有意水準 10%以内で有意でなかった項の値を 0 とすることでモデル選択を行った。なお、これら分析は Excel 分析ツールを使って行った。

### 第三節 分析結果

#### (1)記述統計量

《表 3-1》：説明変数の記述統計量

	X1	X2	X3	X4	X5	X6
最小値	0	0	1	0	-3	0
第一四分位数	4	2.75	4	4	-2	15
中央値	5	4	4	4	-1	20
第三四分位数	5	4	5	5	1	30
最大値	6	6	6	6	2	99.9984
平均値	4.586538	3.461538	4.115385	4.038462	-0.51923	25.70191
最頻値	5	4	4	4	-2	20
標準偏差	1.274169	1.474199	1.054879	1.336007	1.551578	17.82535

《表 3-2》：被説明変数の記述統計量

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
最小値	0	0	0	0	0	0
第一四分位数	3	3	5	4	1.75	1
中央値	4	4	6	5	3	2
第三四分位数	5	5	6	6	4	4
最大値	6	6	6	6	6	6
平均値	3.942308	3.769231	5.336538	4.605769	2.894231	2.365385
最頻値	5	5	6	6	4	1
標準偏差	1.671154	1.614442	1.039142	1.497041	1.557433	1.817166

表中の記号は以下の質問と対応する。

説明変数(世界観に関する質問)

X1＝質問 1 (あなたによって働く理由とは何か。) (1)金銭のため (副次性)

X2＝質問 1 (2)社会貢献のため (利他性)

X3＝質問 1 (3)自己成長のため (利己性)

X4＝質問 1 (4)仕事それ自体の誇りや喜びのため (一次性)

X5＝質問 2 (1)誰のために働こうとしますか? (利己性、利他性)

X6＝質問 2 (2)あなたは現在、自分が十分に満足する年収がありますが、全くやりがいのない仕事に就いています。今、あなたが非常にやりがいのある仕事に転職できるとしたら、その条件として収入の最大何%を減らせますか? (一次性、副次性)

被説明変数(経済行動に関する質問)

Y1=東京オリンピックに来た外国人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその外国人に道案内をしますか？

(日常会話レベルの意思疎通は可能なものとする)

Y2=東京オリンピックに来た日本人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか？

Y3=東京オリンピックに来た顔見知りか道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその顔見知りに道案内をしますか？

Y4=自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました。あなたは気を使ってお菓子を出したりしますか。(兄妹がいない場合は、いると仮定します)

Y5=公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。

Y6=道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。

## (2)単回帰分析

アンケートの結果から、「労働観に関する質問」を説明変数、「おもてなし行動に関する質問」を被説明変数として単回帰分析を行った。労働観に関する質問 6 問とおもてなし行動に対する質問 6 問をそれぞれ掛け合わせた 36 通りの分析を行った。標本数はアンケートの回答 105 票のうち、無効な回答を行った 1 票を除いた 104 票で行った。有意水準は 10%以内で有意とする。

回帰式は、 $y_i = \alpha + \beta x_i + \mu_i$  ( $i = \{1, 2, \dots, n\}$ ) で表す。

・説明変数：(1)金銭のため(副次性) (標本数：104)

被説明変数(Y)	回帰係数	決定係数(R <sup>2</sup> )	P 値
1. 東京オリンピックに来た外国人旅行者が～	-0.16434	0.0157	0.205025
2. 東京オリンピックに来た日本人旅行者が～	-0.06532	0.002658	0.603247
3. 東京オリンピックに来た顔見知りが～	-0.01512	0.000344	0.851791
4. 自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました～	-0.04157	0.001252	0.721393
5. 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。	-0.06906	0.003192	0.568905
6. 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。	-0.31269**	0.048072	0.025337

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

経済行動に関する質問6を被説明変数としたとき、有意水準5%以内で有効な結果が得られ、その相関係数は負であった。

・説明変数：(2) 社会貢献のため（利他性）（標本数：104）

被説明変数(Y)	回帰係数	決定係数(R <sup>2</sup> )	P 値
1. 東京オリンピックに来た外国人旅行者が～	0.217869416*	0.036937882	0.050635236
2. 東京オリンピックに来た日本人旅行者が～	0.335395189***	0.093795331	0.001567725
3. 東京オリンピックに来た顔見知りか～	0.182474227***	0.067013963	0.007967175
4. 自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました～	0.106872852	0.011075922	0.287669327
5. 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。	0.09862543	0.008715082	0.345891724
6. 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。	0.238831615**	0.0375411	0.04875132

(\*\*\*有意水準1%、\*\*有意水準5%、\*有意水準10%で有意であることを示す)

被説明変数1. 2. 3. 6. で有効な結果が得られた。有効なデータのいずれもが正の相関を持っている。

・説明変数：(3)自己成長のため（利己性）（標本数：104）

被説明変数(Y)	回帰係数	決定係数(R <sup>2</sup> )	P 値
1. 東京オリンピックに来た外国人旅行者が～	0.40738255***	0.066126811	0.008408376
2. 東京オリンピックに来た日本人旅行者が～	0.059060403	0.001489202	0.69732597
3. 東京オリンピックに来た顔見知りか～	0.078187919	0.006299917	0.423177636
4. 自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました～	0.398993289***	0.079044115	0.00383948
5. 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。	0.203020134	0.018908853	0.163922323
6. 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。	0.022818792	0.00017547	0.893828486

(\*\*\*有意水準1%、\*\*有意水準5%、\*有意水準10%で有意であることを示す)

被説明変数 1. 4. で有効な結果が得られた。有効なデータのいずれもが正の相関を持っている。

・説明変数：(4)仕事それ自体の誇りや喜びのため（一次性）（標本数：104）

被説明変数(Y)	回帰係数	決定係数(R <sup>2</sup> )	P 値
1. 東京オリンピックに来た外国人旅行者が～	0.115481172	0.008523279	0.351278216
2. 東京オリンピックに来た日本人旅行者が～	-0.033054393	0.000748223	0.782829376
3. 東京オリンピックに来た顔見知りか～	-0.001882845	5.85998E-06	0.980542749
4. 自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました～	0.264225941**	0.055603343	0.015963213
5. 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。	0.089330544	0.005872169	0.43942221
6. 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。	0.068200837	0.002514245	0.613214379

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

被説明変数 4. で有効な結果が得られた。相関係数の符号は正である。

・説明変数：質問 2 (1) 誰のために働こうとしますか？（利己性、利他性）（標本数：104）

被説明変数(Y)	回帰係数	決定係数(R <sup>2</sup> )	P 値
1. 東京オリンピックに来た外国人旅行者が～	-0.060958585	0.003203199	0.568231291
2. 東京オリンピックに来た日本人旅行者が～	0.074763456	0.005162749	0.468554079
3. 東京オリンピックに来た顔見知りか～	0.117651621*	0.030859775	0.074467438
4. 自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました～	-0.001163332	1.45374E-06	0.990308106
5. 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。	-0.002869552	8.17253E-06	0.977022922
6. 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。	0.192492632*	0.027013837	0.095466953

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

被説明変数 3. 6. で有効な結果が得られた。有効なデータのいずれもが正の相関を持っている。

・説明変数：質問 2 (2)あなたは現在、自分が十分に満足する年収がありますが、全くやりがいのない仕事に就いています。今、あなたが非常にやりがいのある仕事に転職できるとしたら、その条件として収入の最大何%を減らせますか？ (一次性、副次性) (標本数：104)

被説明変数(Y)	回帰係数	決定係数(R <sup>2</sup> )	P 値
1. 東京オリンピックに来た外国人旅行者が～	-0.001246307	0.000176723	0.893452161
2. 東京オリンピックに来た日本人旅行者が～	-0.01265442	0.019521606	0.15718723
3. 東京オリンピックに来た顔見知りか～	-0.017403052***	0.089120285	0.00208298
4. 自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました～	-0.007156771	0.007261776	0.389734351
5. 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。	0.003046909	0.001216119	0.725255387
6. 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。	-0.013128684	0.016585525	0.192604807

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

被説明変数 3. で有効な結果が得られた。有効なデータの相関係数の符号は負であった。

### (3)ダミー変数を用いた分析

アンケート結果より、大学生の学年ごとの違いおよび社会人とのカテゴリー分けを行いために、ダミー変数を用いた回帰分析を行った。カテゴリーの分類は、1:大学 1・2 年(標本数 19)、2:大学 3 年(標本数 69)、3:大学 4 年・大学院生(標本数 9)、4:社会人(標本数 7)の計 4 つである。これらの 4 グループのうち、標本数の最も多い大学 3 年生のグループを参照グループとして定義する。ダミー変数は係数ダミーと定数項ダミーを用いて、有意水準 10%以内で有意でなかった項の値を 0 とすることでモデル選択を行った。

回帰式は、 $y_i = \alpha + \gamma_1 D_1 + \gamma_2 D_2 + \gamma_3 D_3 + \beta x_i + \delta_1 X_i D_1 + \delta_2 X_i D_2 + \delta_3 X_i D_3$  である。 $\gamma$  は定数項ダミーにおける切片であり、 $\gamma_1, \gamma_2, \gamma_3$  はそれぞれダミー変数  $D_1$ =(大学 1・2 年生の人を 1、それ以外を 0)、 $D_2$ =(大学 4 年生、および大学院生の人を 1、それ以外を 0)、 $D_3$ =(社会人の人を 1、それ以外を 0)と対応する。 $\delta$  は係数ダミーによる傾きであり、 $\delta_1, \delta_2, \delta_3$  はそれぞれダミー変数  $D_1$ =(大学 1・2 年生の人を 1、それ以外を 0)、 $D_2$ =(大学 4 年生、および大学院生の人を 1、それ以外を 0)、 $D_3$ =(社会人の人を 1、それ以外を 0)と対応する。

回帰分析の結果、以下の結果で有効なデータが見られた。



説明変数：質問1 (1)金銭のため(副次性)

被説明変数：質問4 自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました。あなたは気を使ってお菓子を出したりしますか。(兄妹がいない場合は、いると仮定します)

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
-0.1539	-2.4221*	3.5099	1.7826	0.6261**	-0.6188	-0.2408

(\*\*\*有意水準1%、\*\*有意水準5%、\*有意水準10%で有意であることを示す)

大学1・2年のグループの定数項ダミーおよび係数ダミーで有効なデータが得られた。

説明変数：質問1 (1)金銭のため(副次性)

被説明変数：質問5 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
-0.2212	-2.5304*	-3.8696	1.6304	0.6101**	0.7212	-0.1472

(\*\*\*有意水準1%、\*\*有意水準5%、\*有意水準10%で有意であることを示す)

質問4を被説明変数とした時と同様、大学1・2年のグループの定数項ダミーおよび係数ダミーで有効なデータが得られた。

説明変数：質問1 (2)社会貢献のため (利他性)

被説明変数：質問2 東京オリンピックに来た日本人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか？

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
0.2623**	-1.5720	0.8715	-1.1013	0.5243*	-0.2757	0.3250

(\*\*\*有意水準1%、\*\*有意水準5%、\*有意水準10%で有意であることを示す)

回帰係数および大学1・2年生のグループの係数ダミーで有効な値が得られた。

説明変数：質問 1 (3)自己成長のため (利己性)

被説明変数：質問 1 東京オリンピックに来た外国人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその外国人に道案内をしますか？

(日常会話レベルの意思疎通は可能なものとする)

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
0.5064***	1.1405	5.7981**	-0.9826	-0.1543	-1.3773**	0.1482

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

回帰係数および、大学4年生・大学院生のグループの定数項ダミー、係数ダミーで有効なデータが得られた。

説明変数：質問 1 (3)自己成長のため (利己性)

被説明変数：質問 2 東京オリンピックに来た日本人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか？

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
0.07224	-1.29870	5.38616**	-0.85255	0.33900	-1.33030**	0.23685

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

質問 1 を被説明変数とした時と同様、大学4年生・大学院生のグループの定数項ダミー、係数ダミーで有効なデータが得られた。

説明変数：質問 1 (4)仕事それ自体の誇りや喜びのため (一次性)

被説明変数：質問 1 東京オリンピックに来た外国人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその外国人に道案内をしますか？

(日常会話レベルの意思疎通は可能なものとする)

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)

0.3974**	1.7383	3.0031**	2.1535	-0.2917	-0.7696**	-0.6492
----------	--------	----------	--------	---------	-----------	---------

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

回帰係数および、大学 4 年生・大学院生のグループの定数項ダミー、係数ダミーで有効なデータが得られた。

説明変数：質問 1 (4)仕事それ自体の誇りや喜びのため (一次性)

被説明変数：質問 6 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学 1・2 年)	定数項ダミー (大学 4 年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学 1・2 年)	係数ダミー (大学 4 年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
0.2831	0.7467	3.5780**	-0.5882	-0.1932	-1.1290***	0.5141

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

質問 1 を被説明変数にした時と同様、大学 4 年生・大学院生のグループの定数項ダミー、係数ダミーで有効なデータが得られた。

説明変数：質問 2 (1) 誰のために働こうとしますか？ (利己性、利他性)

(自分の為か、会社や家族など自分以外の為か)

被説明変数：質問 2 東京オリンピックに来た日本人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか？

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学 1・2 年)	定数項ダミー (大学 4 年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学 1・2 年)	係数ダミー (大学 4 年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
0.00643	-0.07136	-1.26503	0.08737	0.75029***	-0.82165	-0.27419

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

大学 1・2 年生のグループの係数ダミーで有効な値が得られた。

説明変数：質問 2 (1) 誰のために働こうとしますか？ (利己性、利他性)

(自分の為か、会社や家族など自分以外の為か)

被説明変数：質問 5 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
-0.08434	0.11419	-0.90323	1.03055*	0.06956	-0.38305	0.59800*

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

社会人のグループの定数項ダミー、係数ダミーにおいて有効なデータが得られた。

説明変数：質問 2 (2)あなたは現在、自分が十分に満足する年収がありますが、全くやりがいのない仕事に就いています。今、あなたが非常にやりがいのある仕事に転職できるとしたら、その条件として収入の最大何%を減らせますか？ (一次性、副次性)

被説明変数：質問 2 東京オリンピックに来た日本人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか？

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
-0.019604*	-0.004695	-1.412674	-1.871818	0.001659	0.052195	0.081709*

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

回帰係数、および社会人のグループの係数ダミーにおいて有効なデータが得られた。

説明変数：質問 2 (2)あなたは現在、自分が十分に満足する年収がありますが、全くやりがいのない仕事に就いています。今、あなたが非常にやりがいのある仕事に転職できるとしたら、その条件として収入の最大何%を減らせますか？ (一次性、副次性)

被説明変数：質問 3 東京オリンピックに来た顔見知りか道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその顔見知りか道案内をしますか？

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
-0.018539***	0.432611	-0.749940	-0.172869	-0.016804	0.035551*	0.019591

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

回帰係数および大学4年生・大学院生のグループの係数ダミーにおいて有効なデータが得

られた。

説明変数：質問 2 (2)あなたは現在、自分が十分に満足する年収がありますが、全くやりがいのない仕事に就いています。今、あなたが非常にやりがいのある仕事に転職できるとしたら、その条件として収入の最大何%を減らせますか？ (一次性、副次性)

被説明変数：質問 5 公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
0.006878	1.118816	-1.708919*	2.544844**	-0.044001*	0.058072*	-0.067931

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

大学1・2年生のグループの係数ダミー、大学4年生・大学院生のグループの定数項ダミー、係数ダミー、社会人のグループの係数ダミーにおいて有効なデータが得られた。

説明変数：質問 2 (2)あなたは現在、自分が十分に満足する年収がありますが、全くやりがいのない仕事に就いています。今、あなたが非常にやりがいのある仕事に転職できるとしたら、その条件として収入の最大何%を減らせますか？ (一次性、副次性)

被説明変数：質問 6 道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。

(標本数 カテゴリー1：19、カテゴリー2：69、カテゴリー3：9、カテゴリー4：7)

回帰係数	定数項ダミー (大学1・2年)	定数項ダミー (大学4年・大学院生)	定数項ダミー (社会人)	係数ダミー (大学1・2年)	係数ダミー (大学4年・大学院生)	係数ダミー (社会人)
-0.005661	0.504246	0.263638	2.511096*	-0.025161	-0.024711	-0.068024

(\*\*\*有意水準 1%、\*\*有意水準 5%、\*有意水準 10%で有意であることを示す)

社会人のグループの定数項ダミーにおいて有効なデータが得られた。

## 第4節 考察

### (1) 記述統計量

世界観に関する質問 1 (1)～(4)において、「質問 1 (2)社会貢献のため働く」の質問の回答の平均値は、ほかの質問 3 問と異なり「4 どちらかといえばそう思う」より小さかった。こ

のことから、アンケート結果からは金銭や自己成長といった要素に比べて、労働においてさほど社会貢献を重視していないということが明らかになった。

経済行動質に関する問1～3より、外国人旅行者や日本人観光客より、顔見知りに対して積極的におもてなし行動をとったことから、おもてなし行動の積極性は行動の主体と対象との間の共同体の距離が関係しているのではないかと考えられる。また、経済行動に関する質問6「道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。」のように、直接他者に対して行わないおもてなし行動に関する質問の解答の平均値は、「2 どちらかといえばそうしない」の値より大きかったにすぎず、ほかの経済行動に関する質問4問の回答の平均値に比べて小さかった。このことは、おもてなし行動においては「他者の直接的な介在」が重要な要素として存在するのではないかという可能性を示している。

## (2) 単回帰分析

世界観に関する質問1を説明変数とする4種類の回帰分析の結果より、労働観における副次性を重視する人はおもてなし行動と負の相関が、利他性及び一次性を重視する人は正の相関が見られてことから、先行研究において我々が立てた「利他的および一次的な労働観を持つ人はより積極的におもてなし行動をとりうる」という研究仮説と一致した。一方で研究仮説とは異なり、「自己成長を目的に働く」ことを重視する人もまたより積極的なおもてなし行動をとることが示された。これらの結果から、利他的であり本質を重視する世界観のもとで、おもてなし行動は積極的に行われることが明らかになった。同様に、他者に対する親切行動を実践することが、自己の成長につながると考える人が一定数存在することが明らかになった。このことはまた、自己成長の目的を「他者に対する貢献」と設定することで、人々の利他的な行動を促進する可能性を示す。

世界観に関する質問2(1)「誰のために働こうとしますか？」を説明変数とする回帰係数で正の相関が見られたことから、おもてなし行動は利他的精神が強いほどより積極的に、利己的精神が強いほどより消極的に行われるということが示された。加えて、利己性と利他性との間に相反性が見られることも同様に示された。

## (3) ダミー変数を用いた分析

### (I) グループ1：大学1・2年

労働観における副次性を説明変数とし、経済行動に関する質問4と質問5が被説明変数となったときに、単回帰分析の場合と異なり相関係数の傾きが正となった。このことは、大学1・2年生時に多くの学生がアルバイトなどで、自身の労働の対価として賃金を獲得するという経験を初めて経験することと関係があるのではないだろうか。すなわち、賃金の獲得を目的としたアルバイトでの経験は、同時におもてなし行動で見られるような利他精神・奉仕精神を養っている可能性が考えられる。この結果はまた、個人が自身の利益の獲得と、他者への献身・奉仕行動を両立させることができる可能性を示唆している。

また、このグループでは質問1での利他性に関する質問を説明変数としたときに回帰係数の傾きがより急であったことから、利他性に関してより理想主義的な世界観を持つことが考えられる。このことは解釈レベル理論で説明可能である。大学1・2年生は大学を卒業し就職するまでにまだ十分な時間的・心理的距離があるため、労働観の中でも「人の役に立ちたい」という理想主義的な側面を特に重視しているのではないかと考えられる。

#### (II) グループ3：大学4年生・大学院生

説明変数が質問1「(3)自己成長のため（利己性）」、「(4)仕事それ自体の誇りや喜びのため（一次性）」のとき、このグループにおいては相関係数の傾きが単回帰分析の結果と逆転し、負の傾きを示した。この結果を解釈レベル理論に基づいて考えると、一般的に大学4年生や大学院生は就職への時間的・心理的距離がより短くなり、長時間労働やパワーハラスメント、プライベートの時間の減少といった社会人として働くことへのネガティブな要素をより意識するようになる。この認識の変化が、おもてなし行動の積極性に影響を与えたと考えられる。

それ以外に考えられる理由として、大学4年生時の就職活動の存在が考えられる。4年制大学に所属する文系学生の多くは、大学3年生時から就職活動に向けた準備をはじめ、大学4年生に進級するころから本格的に就職活動が始まる。この就職活動を通じて、学生は自身の労働に関する価値観の大幅な変更を余儀なくされ、そのことが経済行動においても影響を与えた可能性がある。

#### (III) グループ4：社会人

このグループにおいては質問2(1)の利己性と利他性に関する質問、(2)の収入とやりがいに関する質問を説明変数としたときに有効なデータが得られた。利己性と利他性に関しては、定数項ダミーと係数ダミーで正の構造変化が見られたことから、利他性とおもてなし行動の関係性がより強くなった。考えられる理由としては、家庭を持つことで利他精神に大きな変化が生まれるということである。今回のアンケート調査では配偶者や子供の有無についての調査は行っていないが、結婚や出産といったイベントを経て、より利他的な世界観を持つ可能性は大いにあると考えられる。

また、収入とやりがいに関する質問では、単回帰分析の場合と異なり、おもてなし行動との間に正の相関が見られた。すなわち、収入よりやりがいを重視する人ほど、おもてなし行動をより積極的にとりうるという結果が出た。この結果については、現在の仕事に満足しているかどうかという、仕事に対する充実感と関係しているのではないだろうか。

別の理由として、その人が実際に獲得している収入の違いがあるのではないだろうか。十分な収入を獲得し生活にある程度の余裕がある人は、仕事においてより理想的・本質的な部分を重要視し、「やりがい」をより重視するようになるのではないだろうか。反対に、十分な収入がなく生活に余裕の少ない人は、労働の「生活維持のために賃金を獲得する」という側

面に注目し、やりがいよりも収入を重視するのではないだろうか。



## 第四章 総括

### 第一節 結論

第一に、利他的であり本質を重視する世界観のもとで、おもてなし行動は積極的に行われることが明らかになった。同様に、他者に対する親切行動を実践することが、自己の成長につながると考える人が一定数存在することが明らかになった。これらの結果から、個人が内面的な成長を志向することが人々の利他性の向上に役立つこと、ひいては経済成長や消費促進を目的としたビジネススタイルを変革することで、福祉面でより充実した社会の実現可能性について提言することができると思う。

また、伝統的経済学では世界観の経済行動への影響は無視されてきたが、行動経済学では大垣・田中（2014、8章5節以降）に概観されているように、世界観の経済行動への影響の研究が進みつつある。本論文研究は、この文献に労働観がおもてなし行動に与える影響の証拠を示し、世界観研究の有用性が現れたものとなった。

### 第二節 将来の展望と今後の研究課題

本稿の研究から、個人の労働観はおもてなし行動の積極性に部分的に影響を与えることが示された。

今回の研究を通じて、おもてなし行動を積極的にとりうる労働観と、おもてなし精神に基づく行動体系に一貫して存在すると考えられる無意識の世界観が存在するのではないか、という研究仮説が新たに浮かび上がった。すなわち、日本人に伝統的に受け継がれてきた倫理観が、どのように経済行動に影響を与えうるかが今後の研究課題として挙げることができる。近年、ハロウィンでの渋谷のごみの路上投棄が問題になったことをはじめ、日本人の倫理観の低下が叫ばれている。第二次大戦以降、日本は急速な近代化・工業化・西洋化を推し進めてきた。これらの変化は日本に驚異的な経済発展をもたらしたが、同時に短時間に大量に入り込んできた価値観への順応が追い付かず、その結果日本人によって古くから受け継がれてきた倫理観が失われつつある。そこで、労働を通じて日本人固有の倫理観との関係性を明らかにすることで、個人と労働の関係を見つめなおすのみならず、日本人の倫理観を見直す契機となるのではないだろうか。

また、今回の研究ではダミー変数を用いた回帰分析によって、世代間で労働観とおもてなし行動の関係に変化が見られることが明らかとなった。このことから、本稿の研究内容を発展させて、ライフステージの変化に伴って、労働観やおもてなし行動がどのように変化していくのかを調べることも有用であると思う。そのためには、大学生のみならず社会人の幅広い年代からアンケートの標本を獲得することが求められる。今回の研究では大学生と大学院生からの回答がほとんどであったため、社会人の幅広い年代からも回答を獲得すること

は本稿の研究それ自体にも新たな展開をもたらす可能性が高い。さらに、個人の労働観の推移を調べるためにはインタビューによる質的研究が有用であると考えられるので、アンケート調査による量的研究と併せて、双方の視点からの洞察が得られることを期待している。今回の研究結果をどのように現実社会に応用して役立てていくことができるかを考えることも、同様に重要である。前項では、企業がマネジメント強化やコミュニケーションスキルの発達などの手段にのみ頼るのではなく、顧客や労働者は実際に生きている人間なのだという意識をはっきりと持たせることで、システムだけではなく人倫に基づいた経営を行っていくことが求められる。

## 付録

質問1 あなたにとって働く理由はなんですか？

それぞれの設問において重要度の高さに該当するものを選んでください。

(1) 金銭のために働く

1 全くそう思わない

2

3

4

5

6

7 完全にそう思う

(2) 社会貢献のために働く

1 全くそう思わない

2

3

4

5

6

7 完全にそう思う

(3) 自己成長のために働く

1 全くそう思わない

2

3

4

5

6

7 完全にそう思う

(4) 仕事それ自体への誇りや喜びのため

1 全くそう思わない

2

3

4

5

6

7 完全にそう思う

## 質問2

(1)誰のために働こうとしますか？

- ・完全に自分以外（家族や社会など）のため
- ・大部分において自分以外のため
- ・どちらかといえば自分以外のため
- ・どちらかといえば自分のため
- ・大部分において自分のため
- ・完全に自分のため

(2)あなたは現在、自分が十分に満足する年収がありますが、全くやりがいのない仕事に就いています。今、あなたが非常にやりがいのある仕事に転職できるとしたら、その条件として収入の最大何%を減らせますか？

前提として、以下の質問であなたが取る行動は、今後の出来事に一切影響を及ぼさないものとします。

## 質問1

東京オリンピックに来た外国人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか。

（日常会話レベルの意思疎通が可能なものとする）

- 1 全くそうしない
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 完全にそうする

## 質問2

東京オリンピックに来た日本人旅行者が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか。

- 1 全くそうしない
- 2
- 3
- 4
- 5

6

7 完全にそうする

質問 3

東京オリンピックに来た顔見知りの方が道に迷っているようです。あなたは自ら進んでその人に道案内をしますか。

1 全くそうしない

2

3

4

5

6

7 完全にそうする

質問 4

自分の兄妹の友人が家に遊びに来ました。あなたは気を使ってお菓子を出したりしますか。

1 全くそうしない

2

3

4

5

6

7 完全にそうする

質問 5

公共の場で気分の悪くなっている人に声をかけますか。

1 全くそうしない

2

3

4

5

6

7 完全にそうする

質問 6

道端に倒れている見知らぬ自転車を立て直しますか。

1 全くそうしない

2

3

4

5

6

7 完全にそうする