

モチベーションを向上させるフィードバックとは（要旨）

武蔵大学経済学部経営学科

山崎専門ゼミナール 2年

天間花菜美 若林直文 川口結子 深石翔

2019年の冬から世界中に広がった新型コロナウイルスによって、外出自粛を余儀なくされ、仕事も同じようにテレワークの措置がとられた。リクルートキャリア(2020)が実施したアンケート調査によると、テレワーク導入前は、働くことに対するモチベーションが「やや低い」「非常に低い」とする回答は全体の14.1%だったのに対し、テレワーク導入後は22.5%と、導入後が8.4%ポイントも高いという結果になった。

さらに同調査の結果からは、モチベーションの高さに関係していた「上司や同僚からのフィードバック」の機会が、テレワーク導入後は減ってしまい、そのためにモチベーションが低下した可能性を指摘することができる。以上のような問題意識のもと、本研究では「上司や同僚からのフィードバック」のあり方と内発的モチベーション（自己決定感や有能感）との関係に着目し、以下の3つの仮説を立てた。

仮説1：フィードバックにおいては、「数値などを伴った具体的なもの」よりも、「抽象的で、

最終的には自分で考えて選択させるようなもの」の方が自己決定感が高まる。

仮説2：自己決定感は、同期から「最終的には自分で考えて選択させるようなフィードバック」

と受けた時に比べ、上司から「最終的には自分で考えて選択させるようなフィードバック」を受けた時の方が高まる。

仮説3：有能感は、上司から「肯定的なフィードバック」を受けた時よりも、同期から「肯

定的なフィードバック」を受けた時の方が高まる。

研究方法として、10代から60代の男女166名にアンケート調査を行った。分析方法としては、相関分析を活用した。

検証の結果、仮説1に関しては、おおむね支持された。よって、誰かにフィードバックを与える際は、抽象的な方が受け手の自己決定感を高め、結果的に受け手の内発的モチベーションを高める可能性がある。

仮説2も支持された。内発的モチベーションを高めるために効果的なフィードバックをするためには、普段は指示的な立場にある上司から受け取る側に「最終的には自分で考えて選択させるようなフィードバック」をすることが重要と考えられる。

仮説3は一部に有意な負の相関があったが、全体として支持されなかった。上司から否定的なフィードバックをもらったときに、有能感が低くなることは分かったが、フィードバックを与える側が同期であった場合、肯定的なフィードバックと有能感との間には関係はみられなかった。