

博士学位論文

(内容の要旨及び論文審査の結果の要旨)

ABULIMITI MAYILA

氏名 アブリミテイ・マイラー
学位の種類 博士 (経営情報科学)
学位記番号 博 甲 第 35 号
学位授与 令和 3 年 3 月 23 日
学位授与条件 学位規程第 3 条第 3 項該当
論文題目 中小企業における経営課題に関する研究 ―人材育成と事業承継の問題を中心として―
論文審査委員 (主査) 教授 近藤 高司¹
(審査委員) 教授 藤井 勝紀² 教授 加藤 里美¹

論文内容の要旨

中小企業における経営課題に関する研究 ―人材育成と事業承継の問題を中心として―

第 1 章 序章

将来、AI や人工知能が多くなり、ロボット等の導入が進めば、製造業等に従事する人員が少なくなるなど、就業構造はよりサービス業へとシフトしていく。経済や地域社会の改革・変革を図るのは「人」であり、人を大切に育て企業戦力とすることが重要である。今後貴重な人材育成は深刻な問題となろう。日本の独特な接客文化である「おもてなし」(最高のサービスを有する)といわれる日本の発展したサービスは世界で認知されている。そこでサービス品質を創造し提供する際に顧客と連絡を接する従業員の意識が重要と考える。日本では、多くの外国人従業員が働いているが、グローバル人材の各個人の意識は異なる文化・文明から生じているので、慢性的な人材不足時代の接客業務において、従業員がマニュアルどおりの単純なサービスを提供するだけではなく、そこに従業員の問題意識として、何かどのような影響を与えているのかを究明するは有意義である。

次に、日本では人口減少・少子高齢化の時代であり人口の急激な減少が起きており、人口構造変化により経済の安定的発展や社会の活力に不利な状況になると考える。経済・社会構造の変化の一つとして、「人口減少・高齢化社会の到来」を取り上げる。社会全体が高齢化している現状では、特に中小企業の経営者についても高齢化が急激に進

展し、跡継ぎ難や引退・廃業を決断する件数が増加してきている。現在日本の中小企業の最大の経営課題は「跡継ぎ不足」・「事業承継問題」である。約 360 万社の中小企業によって日本経済は支えられているが、技術やビジネスノウハウの承継が進まず事業を廃する決断を迫られるケースも多い。日本経済が今後も成長を続けるために、中小企業では円滑な事業承継が重要と考える。

本論文では、日本の中小企業の経営諸問題の中で、最も重要な「人材育成」と「事業承継」の経営課題に着目し、それらの実態及び取り組みを論究しビジネス円滑化のための課題を究明することを目的とする。①その中で、①日中両国における接客サービスの内容の実態を把握して優位差を理解することは不可欠である。日本の接客サービスにおける日本人と中国人の従業員の問題意識に影響を及ぼす要素を明らかにすることを目的とする。②事業承継における日本のファミリービジネスの実態、後継者のコンピテンシー、女性経営者の実態を究明することを目的として、日本の事業承継の特徴を捉え考察を行う。

第 2 章 日中両国における従業員の接客サービスの比較

サービスを提供するビジネスにおいて顧客側と提供者側が双方向で一体化している。日本のサービス業で働いているか、働いていた中国人(中国のサービス実態を理解している)がともに、日本のサービス実態も分かっている。日中両国におけるサービスの優位差を理解していると考えられる。そして、本章では、サービス提供者、特に日本のサービス業で働いているか働いた経験のある中国人の視点から日本の良いサービスの内容を把握・追及すること

¹ 愛知工業大学 経営学部 経営学科 (名古屋市)

² 愛知工業大学 経営学部 経営学科 (豊田市)

を目的とする。そのために、まず、日本のサービス業で働いているか、働いていた中国人（留学生など）を対象にアンケート実態調査を実施した。その結果に基づいて日中両国のサービス内容について比較し t 検定分析するとともに考察を行った。

第3章 日本のサービス業における日中従業員の問題意識

会社の従業員の考え方を理解することは重要である。サービス業に従事する人の問題意識の視点から、日中の従業員の問題意識の影響要因を明らかにするために、孔子的問題意識構造モデルに基づいて、日本のサービス業で働いているか、働いていた経験の有る日本人と中国人を対象にしてアンケートを実施した。アンケート結果の重回帰分析に基づいて、11項目から構成された孔子的問題意識構造モデルを基礎として、重回帰分析して、主因項目が従業員の問題意識に強く影響を及ぼしていることが分かった。

第4章 ファミリービジネスにおける事業承継に関する考察

日本の中小ファミリービジネスにおける最大の関心事は経営者の事業承継をめぐる問題である。なぜなら事業承継が意味するところは、経営トップの交代である。欧米のファミリービジネスの事業承継のプロセスモデルを概観すると、後継者が将来の経営者となるために、事業承継プロセスの中には、後継者決定及び育成、先代経営者と後継者の経営上の協力、世代交代、入社後の職務の経験を積むなどの段階が含まれる。経営学の対象として、日本では欧米のファミリービジネス研究を取り組む事業承継プロセスモデルに関する研究は少ない。本研究では、事業承継に関して、欧米のファミリービジネス研究における定義、事業承継プロセスモデル、後継者モデルを検討した。次に、日本のファミリービジネスにおける二代目以降の後継者の視点から、アンケート調査を実施し、日本のファミリービジネスの事業承継のプロセスの実態を明らかにした。

第5章 事業承継における後継者のコンピテンシーの課題

中小企業白書による、後継者への事業承継の際に起こり得る問題を見ると、親族に事業を引き継ぐ時には、中規模企業の7割強、小規模事業者の6割強が、問題になりそうなことがあると考えている。具体的な問題としては、「経営者としての資質・能力の不足」を挙げる企業が約6割に上っている。後継者として必要な資質・能力の実態を把握することは不可欠である。事業をうまく承継して、会社経営を成功させる後継者として、必要な経営能力の資質について検討が求められる。この問題意識に基づいて、会社を引継いだ経営者にアンケート調査を行い、後継者に必要なコンピテンシーの実態を詳細に探り分析を試みた。

第6章 女性経営者による中小企業のビジネス問題に関する考察

中小企業における後継者不足として、新しい視点で新規事業や改革を実施する女性経営者がクローズアップされている。最近、少子高齢化で、配偶者や娘が事業承継事例を増えている。例えば、2019年帝国データバンクによると、女性創業者は35.3%、女性同族承継は50.8%と報告された。Forbes JAPANによると、アジア及び欧米の国々では、女性創業者の比率は高い。本研究では、先行文献から日本と中国の女性経営者の動向を把握して、その特徴を明らかにすること。次に、名古屋市の女性経営者を対象にアンケート実施した。アンケート調査に基づいて分析及び考察した。その分析結果により、女性経営者の実態が明らかにした。

第7章 終章

研究成果をまとめると、人材育成課題の視点から、日中両国におけるサービスの内容の実態を把握すると優位差を理解していることである。11項目から構成された孔子的問題意識構造モデルを基礎として、主因項目が中日従業員の問題意識に強く影響を及ぼしていることが分かった。日本のサービス業における、中国人従業員を育成と対応の理解に資するものである。中国のサービス業を向上するおよび中国のサービスの質を向上に寄与することを希望する。事業承継の視点から、日本のファミリービジネスの事業承継のプロセスの実態を明らかにした。日本のファミリービジネスの承継モデルを提案した。中小企業の後継経営者に必要なコンピテンシーを明らかにした。先行研究から日本と中国の女性経営者のビジネス動向を把握して、日中女性経営者の特徴を捉えた。次に、アンケート調査結果から、名古屋市の女性経営者の実態を明らかにした。女性経営者が直面する困難が多く、人材、跡継ぎ問題などが分かった。

論文審査の結果の要旨

第1章 序章

本論文の研究目的は、日本の中小企業の経営諸問題の中で、最も重要な「人材育成」と「事業承継」の経営課題に着目し、それらの実態及び取り組みを論究しビジネス円滑化のための課題を究明すること。その中で、①日中両国における接客サービスの内容の実態を把握して優位差を理解することは不可欠である。日本の接客サービス業における日本人と中国人の従業員の問題意識に影響を及ぼす要素を明らかにすることを目的とする。②事業承継における日本のファミリービジネスの実態、後継者のコンピテンシー、女性経営者の経営実態を究明することを目的として、日本の事業承継の特徴を捉え考察を行う。

第2章 日中両国における従業員の接客サービスの比較 サービスを提供するビジネスにおいて顧客側と提供者

側が双方向で一体化している。日本のサービス業で働いているか、働いていた中国人（中国のサービス実態を理解している）がともに、日本のサービス実態も分かっている。日中両国におけるサービスの優位差を理解していると考えられる。そして、本章では、サービス提供者、特に日本のサービス業で働いているか働いた経験のある中国人の視点から日本の良いサービスの内容を把握・追及することを目的とする。そのために、まず、日本のサービス業で働いているか、働いていた中国人（留学生など）を対象にアンケート実態調査を実施した。その結果に基づいて日中両国のサービス内容について比較し、t検定分析するとともに考察を行った。

第3章 日本のサービス業における日中従業員の問題意識

会社の従業員の考え方を理解することは重要である。サービス業に従事する人の問題意識の視点から、日中の従業員の問題意識の影響要因を明らかにするために、孔子的問題意識構造モデルに基づいて、日本のサービス業で働いているか、働いていた経験の有る日本人と中国人を対象にしてアンケートを実施した。アンケート結果の重回帰分析に基づいて、11項目から構成された孔子的問題意識構造モデルを基礎として、重回帰分析して、主因項目が従業員の問題意識に強く影響を及ぼしていることが分かった。

第4章 ファミリービジネスにおける事業承継に関する考察

日本の中小ファミリービジネスにおける最大の関心事は経営者の事業承継をめぐる問題である。なぜなら事業承継が意味するところは、経営トップの交代である。欧米のファミリービジネスの事業承継のプロセスモデルを概観すると、後継者が将来の経営者となるために、事業承継プロセスの中には、後継者決定及び育成、先代経営者と後継者の経営上の協力、世代交代、入社後の職務の経験を積むなどの段階が含まれる。経営学の対象として、日本では欧米のファミリービジネス研究を取り組む事業承継プロセスモデルに関する研究は少ない。本研究では、事業承継に関して、欧米のファミリービジネス研究における定義、事業承継プロセスモデル、後継者モデルを検討した。次に、日本のファミリービジネスにおける二代目以降の後継者の視点から、アンケート調査を実施し、日本のファミリービジネスの事業承継のプロセスの実態を明らかにした。

第5章 事業承継における後継者のコンピテンシーの課題

中小企業白書による、後継者への事業承継の際に起こり得る問題を見ると、親族に事業を引き継ぐ時には、中規模企業の7割強、小規模事業者の6割強が、問題になりそうなのがあると考えている。具体的な問題としては、「経営者としての資質・能力の不足」を挙げる企業が約6割に上っている。後継者として必要な資質・能力の実態を把握

することは不可欠である。事業をうまく承継して、会社経営を成功させる後継者として、必要な経営能力の資質について検討が求められる。この問題意識に基づいて、会社を引継いだ経営者にアンケート調査を行い、後継者に必要なコンピテンシーの実態を詳細に探り分析を試みた。

第6章 女性経営者による中小企業のビジネス問題に関する考察

中小企業における後継者不足として、新しい視点で新規事業や改革を実施する女性経営者がクローズアップされている。最近、少子高齢化で、配偶者や娘が事業承継事例を増えている。例えば、2019年帝国データバンクによると、女性創業者は35.3%、女性同族承継は50.8%と報告された。Forbes JAPANによると、アジア及び欧米の国々では、女性創業者の比率は高い。本研究では、先行文献から日本と中国の女性経営者の動向を把握して、その特徴を明らかにすること。次に、名古屋市の女性経営者を対象にアンケート実施した。アンケート調査に基づいて分析及び考察した。その分析結果により、女性経営者の実態が明らかにした。

第7章 終章

研究成果をまとめると、人材育成課題の視点から、日中両国におけるサービスの内容の実態を把握すると優位差を理解していることである。11項目から構成された孔子的問題意識構造モデルを基礎として、主因項目が中日従業員の問題意識に強く影響を及ぼしていることが分かった。日本のサービス業における、中国人従業員を育成と対応の理解に資するものである。中国のサービス業を向上するおよび中国のサービスの質を向上に寄与することを希望する。事業承継の視点から、日本のファミリービジネスの事業承継のプロセスの実態を明らかにした。日本のファミリービジネスの承継モデルを提案した。中小企業の後継経営者に必要なコンピテンシーを明らかにした。先行研究から日本と中国の女性経営者のビジネス動向を把握して、日中女性経営者の特徴を捉えた。次に、アンケート調査結果から、名古屋市の女性経営者の実態を明らかにした。女性経営者が直面する困難が多く、人材、跡継ぎ問題などが分かった。

審査委員の委員3名が論文執筆者から提出された論文を詳細に審査した結果、本論文は博士（経営情報科学）の学位を受けるに十分な内容を持ち学位を受理するに値するものとの結論に達した。