

〈論文〉

ホテルにおける PBL 型インターンシップと ウェルビーイング ーワーク・エンゲージメントとキャリア意向への影響

吉 田 雅 也

要 旨

パンデミック終息後にますます旺盛になる宿泊需要に対して、我が国の宿泊産業では人手不足が深刻化している。業界の待遇改善などが求められる一方、新卒学生の獲得も大きな課題となっている。先行研究では、ホテルにおけるインターンシップ経験が、将来の就職意図に影響を与えることが示唆されているが、いかにしてインターン生にポジティブな体験を提供することができるかが重要である。Schaufeli & Bakker (2004) は仕事の要求度－資源モデル (Job Demand-Resources model: JD-R model) を示し、ワーク・エンゲージメントの重要性を指摘しているが、インターンシップにおいてワーク・エンゲージメントが果たす役割についての研究はみられない。本研究では、2023 年 8 月に志賀高原オリンピックホテルで実施された PBL 型インターンシップ・プログラムに参加した学生に対する調査により、インターンシップにおけるワーク・エンゲージメントが、宿泊業への就職意図にポジティブな影響を与えることを明らかにした。また、インターンシップ・プログラムのあり方に関して今後の研究の方向性について課題を示した。

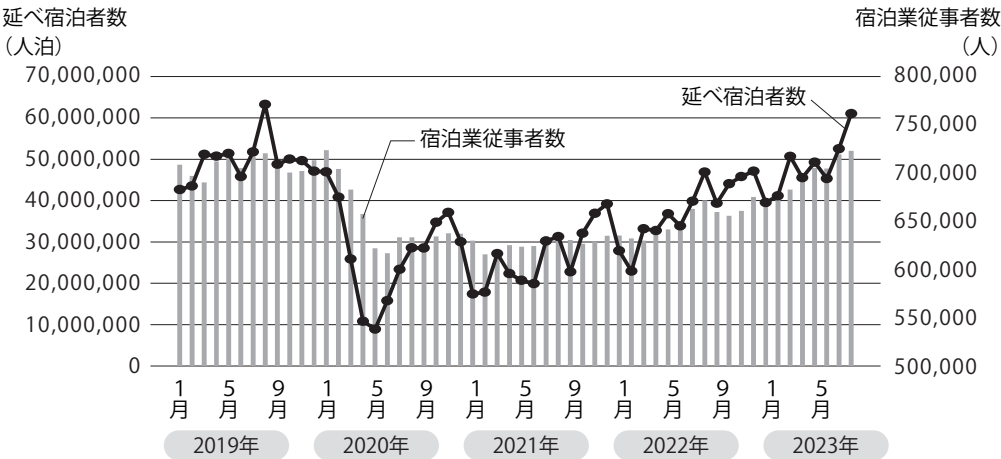
キーワード PBL 型インターンシップ, ワーク・エンゲージメント, キャリア意向

1. はじめに

2019 年に発生した新型コロナウイルス感染症によるパンデミックの影響により、世界の観光業は大きな打撃を受けた。我が国においては、水際対策により訪日外国人旅行者が激減したこともあり、全国の宿泊施設の利用客数は急激に落ち込み、2020 年 5 月の延べ宿泊者数は 892 万人にまで減少した (図 1)。感染拡大の鎮静化に時間がかかる中、事業の縮小や廃業を決定する事業者も現れ、結果として多くの宿泊業従事者が業界を離れることとなり、2020 年 6 月の従事者数は 61 万 7 千人にまで減少した。

その後感染者数の減少にともなって、国内の宿泊者数は徐々に増加していき、2022 年 12 月以後には、国内ホテルの RevPAR は 2019 年水準を超える数値を記録した¹。

よしだ まさや：淑徳大学 経営学部



出所：観光庁「宿泊旅行統計調査」2023年（令和5年）8月分（第2次速報値）および総務省「サービス産業動向調査」（2023年8月）をもとに筆者作成。

図1：延べ宿泊者数と宿泊業従事者数

宿泊需要が回復する一方で、宿泊業における人手不足は深刻な状況に陥っている。帝国データバンクによれば、2023年10月現在、旅館・ホテル事業者において、正社員は75.6%、非正社員は73.5%の企業で人手不足となっている（図2、図3）²。

正社員の人手不足割合（上位10業種）（％）		2021年10月	2022年10月	2023年10月
1	旅館・ホテル	26.8	↑ 65.4	↑ 75.6
2	情報サービス	63.9	↑ 69.1	↑ 72.9
3	建設	62.1	↑ 64.5	↑ 69.5
4	メンテナンス・警備・検査	55.5	↑ 62.4	↑ 68.4
5	金融	40.6	↑ 62.0	↑ 63.9
6	運輸・倉庫	50.3	↑ 63.8	⇒ 63.8
7	飲食店	41.7	↑ 64.9	↓ 62.6
8	人材派遣・紹介	51.5	↑ 61.3	↑ 61.8
9	自動車・同部品小売	57.0	↓ 56.7	↑ 61.3
10	再生资源卸売	48.3	↑ 55.6	↑ 60.0

図2：正社員の人手不足割合（出所：帝国データバンク）

非正社員の人手不足割合（上位10業種）（％）		2021年10月	2022年10月	2023年10月
1	飲食店	63.3	↑ 76.3	↑ 82.0
2	旅館・ホテル	35.9	↑ 75.0	↓ 73.5
3	人材派遣・紹介	50.0	↑ 57.5	↑ 64.2
4	メンテナンス・警備・検査	46.7	↓ 46.4	↑ 54.9
5	飲食料品小売	46.4	↑ 47.3	↑ 50.0
5	各種商品小売	37.8	↑ 51.2	↓ 50.0
5	教育サービス	34.5	↑ 37.5	↑ 50.0
8	金融	24.7	↑ 36.7	↑ 45.1
9	繊維・繊維製品・服飾品小売	47.1	↓ 36.8	↑ 44.2
10	娯楽サービス	37.7	↑ 55.3	↓ 44.0

図3：非正社員の人手不足割合（出所：帝国データバンク）

産 業	男女計		男		女	
	正社員	正社員以外	正社員	正社員以外	正社員	正社員以外
	賃金 (千円)	賃金 (千円)	賃金 (千円)	賃金 (千円)	賃金 (千円)	賃金 (千円)
建設業	342.1	267.7	355.6	295.0	261.7	191.9
製造業	314.5	211.5	334.5	239.9	244.4	181.7
電気・ガス・熱供給・水道業	412.3	241.0	421.5	259.5	347.2	200.8
情報通信業	385.6	283.3	406.6	321.2	324.2	234.8
運輸業、郵便業	294.4	221.4	300.1	232.4	254.8	192.6
卸売業、小売業	336.5	206.0	362.7	241.6	273.0	184.7
金融業、保険業	383.7	242.1	491.3	297.4	294.5	210.8
不動産業、物品賃貸業	355.3	228.4	391.9	249.1	279.4	207.0
宿泊業、飲食サービス業	285.3	185.0	307.2	207.0	246.5	175.2
生活関連サービス業、娯楽業	296.3	194.5	325.3	207.3	253.7	186.3
教育、学習支援業	393.9	270.6	449.2	324.6	332.2	236.1
医療、福祉	307.0	221.3	369.7	249.8	280.6	212.8
複合サービス事業	330.8	217.4	353.7	236.9	273.9	190.0
サービス業(他に分類されないもの)	293.5	221.6	306.5	228.3	259.2	214.9

図4：雇用形態、性、産業別賃金、対前年増減率及び雇用形態間賃金格差⁵

このような状況にあつて、新卒者の宿泊業への就職者数は伸び悩んでいる。厚生労働省によると、宿泊業、飲食サービス業に新卒として就職した大卒者の3年以内の離職率は、2019年3月卒は49.7%、2020年3月卒は51.4%と悪化している³。背景となる宿泊業の雇用の問題点として、マイナビキャリアリサーチ Lab は、長時間労働や休日の少なさを挙げている⁴。また、給与面においても宿泊業、飲食サービス業は、他の産業と比較して低い水準にある(図4)。

宿泊業への就職希望者を増加させるためには、どのような工夫が必要であろうか。勤務条件や待遇などを他産業に引けを取らないレベルにまで高めることは必須であるが、それとともに宿泊業のもつ仕事の魅力や働きがい伝えていくことが今後の課題であると考えられる。旅に出て新たな出会いや知識を得るといった価値は、コロナ禍を経て、多くの人々が意識するようになったものと思われる。宿泊業は、ホストとして旅人をもてなす、という人と人とのつながりの大切さを実感できる業種であり、その業務に従事することは本来やりがいのあるものである。

仕事のやりがいを測定する尺度として、ワーク・エンゲージメント(work engagement)がある。Schaufeli et al. (2002) は、「ワーク・エンゲージメントは、仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴づけられる。ワーク・エンゲージメントは、特定の対象、出来事、個人、行動などに向けられた一時的な状態ではなく、仕事にむけられた持続的かつ全般的な感情と認知である」、と定義している。宿泊業の仕事をつうじて、高いワーク・エンゲージメントが得られれば、魅力のある職種として従事者を集めることが可能となるだろう。

本稿では、ホテルにおけるインターンシップに参加する学生たちのワーク・エンゲージメントが、将来の職業選択にどのような影響を与えるのかについて検討することを目的とする。2023年夏季休暇中に、淑徳大学経営学部観光経営学科吉田ゼミの学生らが参加した志賀高原リゾートホテルでのインターンシップ・プログラムにおいて、ホテルの業務体験に対するワーク・エンゲージメントを測定するとともにアンケート調査を実施した。学生たちがインターンを通じて、仕事にどのような意識をもち、どの程度ワーク・エンゲージメントを高めることができたのか、そしてそれが将来の職業選択にどのような影響を与えるのかについて考察する。インターンシップ・プログラムは、学生が仕事の内容を知り、自らの適性や将来の職業選択を考える契機となりうる。ホテル業への就職を考慮している学生が、インターンシップの実際の業務の中で仕事のやりがいを見つけることができれば、将来の職業選択においても肯定的な判断に結びつくことが考えられる。

以下ではワーク・エンゲージメントおよびインターンシップと就職意欲に関する先行研究に基づき仮説を導出し、学生に対する調査結果によりそれらの仮説検証を試みる。

2. 先行研究

2-1. ホスピタリティおよび観光業への学生の就職意欲を高める要因とインターンシップ

Liu et al. (2022) は、世界のホスピタリティおよび観光 (H&T) 産業の急速な成長とともに、さまざまな国で観光従事者の需要が増加している一方、学生の業界への就職意欲が低く、とくに新型コロナウイルスによるパンデミック後は、業界の不確実性とネガティブな印象から、問題は深刻化していると指摘している。そのうえで、学生の H&T 業界へのキャリア意向を高めるための要因に関する研究について、メタ分析を実施した。その結果、学生の業界へのキャリア意向を高める要因として、仕事の性質 (Nature of Work)、給与 (Salary)、環境条件 (Environmental Conditions)、人間関係 (Interpersonal Relationship)、キャリア展望 (Career Prospect)、教育の質 (Education Quality)、インターンシップ (Internship) をあげている。

ホスピタリティ分野のインターンシップ・プログラムの多くは、キャリア形成の支援を大きな目的のひとつとして実施されている。

Self et al. (2016) は、インターンを経験した学生に調査を行い、大多数の学生が将来ホスピタリティ業界を目指すと回答したことから、インターンシップが学生にとって現実的な仕事のプレビューとして機能していることを示していると述べている。しかし一方で 42.9% の学生が受け入れ企業には就職したくないと回答したことから、学生が他社への就職機会を検討する意向をもっていると分析している。インターンシップを受け入れる企業が、マンパワーと時間的コストを投下しているにも関わらず、それが必ずしも自社の採用活動に直結するわけではない (むしろ受け入れ企業に対するネガティブな感情をもつ契機となる可能性をもつ) ことを意味するが、逆に言えば就職後のミスマッチを回避する上では有効であると考えられる。

Lee & Chao (2013) は、学生インターンの業界就職意向に影響を与える要因として、(1) 上司や同僚からの承認、(2) 報酬、(3) スーパーバイザーの適切な指導、(4) 業務の適切な設計

(シフト管理など), (5) 計画的な研修, をあげている。上司や同僚からの承認は, 受け手の自己効力感を高め, その業務を遂行できるという自信につながるはずである。

仮説1: インターン中の自己効力感と宿泊業への就職意図には, 正の相関がある。

2-2. 学生の個人特性と宿泊業への就職意図

Teng (2008) は, 台湾のインターンシップに参加したホスピタリティ学部生 483 サンプルを対象に, ビッグファイブ性格特性と態度要因がホスピタリティ業への就職希望 (Employment Aspirations) に及ぼす影響を調査し, 外向性 (Extraversion) が予測因子であることを明らかにした。また, 調和性 (Agreeableness) は, 働く環境 (Working conditions), 対人関係 (Interpersonal relationships) と最も強い正の影響を持っていることが示され, ホスピタリティ業との適性が高いと指摘している。

仮説2: 調和性と学生が自認する宿泊業の適性とは, 正の相関がある。

2-3. 仕事の要求度—資源モデル (Job Demand-Resources model: JD-R model) と ワーク・エンゲージメント

Schaufeli & Bakker (2004) は, 仕事の要求と仕事のリソースから燃え尽き症候群とワーク・エンゲージメントを予測し, 従業員のウェルビーイングを潜在的な個人および組織のコストに関連付けるための包括的なモデルとして, 仕事の要求度—資源モデル (Job Demand-Resources model: JD-R model) を提示した。仕事の要求 (仕事の過負荷, 感情的な負荷) が高まるとストレス源となって健康問題につながるが, 仕事のリソース (パフォーマンスへのフィードバック, 同僚からのサポート, 上司のコーチング) が提供されることによってストレス反応の軽減につながるということが明らかになった。また, 仕事の資源はワーク・エンゲージメントを高め, 離職意向を減少させることも示唆している。

ワーク・エンゲージメントは, 当初バーンアウト (燃え尽き症候群) の対概念として捉えられた。Maslach & Leiter (1997) は, バーンアウトの典型的な状態である労働者の疲弊, 冷笑的態度, 職務効力感の低下を測定するための MBI-GS 尺度を使用して, バーンアウトの度合を逆転して得点化することにより, ワーク・エンゲージメントの程度を測定することを提案した。

しかしながら, バーンアウト状態の特性である疲弊, 冷笑的態度, 職務効力感の低下がみられないことが, すなわちワーク・エンゲージメントの高さを示すわけではない, という立場から, Schaufeli et al. (2002) は労働者の活力, 熱意, 没頭を測定する Utrecht Work Engagement Scale (UWES) を提示した。UWES は 17 項目の質問項目により, 活力 (就業中の高い水準のエネルギーや心理的な回復力), 熱意 (仕事への強い関与, 仕事の有意味感, 熱中, 誇り), 没頭 (仕事への集中と没頭) を測定するものである。

その後, UWES は短縮版 (9 項目), 超短縮版 (3 項目) が開発され, その統計的信頼性と妥当性が検証されている (Schaufeli et al., 2006; Schaufeli et al., 2019)。本研究では, 日本語版 仕事に関する調査 (UWES) の超短縮版⁶ を測定尺度として使用する。

ワーク・エンゲージメントは、インターンシップ・プログラムに参加する学生の満足度向上に寄与し、その後の就職意図にも大きな影響を与えることが予想される。

仮説3：インターンシップにおけるワーク・エンゲージメントと宿泊業への就職意図とは、正の相関がある。

2-4. ワーク・エンゲージメントの負の側面

ワーク・エンゲージメントは仕事のやりがいを感じ、没頭する状態をさすが、ワーカホリックとは識別されている。Schaufeli et al. (2009) は、ワーカホリズムは不安感や焦燥感から強制的に労働させられる状態であるのに対し、ワーク・エンゲージメントは内発的動機から自らの仕事を楽しむ状態であるとしている。

しかし、仕事を楽しみ没頭する状態が過度に継続すれば、心身への負担となり、極端な場合には健康を害したりワーク・ライフ・バランスを崩してしまう可能性も考えられる。インターンシップは参加する学生にとって不慣れな環境であり、また通常以上の緊張状態であると考えられ、精一杯業務に取り組めば取り組むほど、大きな疲労感につながるはずである。仮説4：ワーク・エンゲージメントの高さと疲労感には、正の相関がある。

3. 調査方法

3-1. インターンシップ・プログラムの概要

本研究では、一般社団法人観光教育・インターンシップセンター（代表理事・石坂大輔氏）が主催する「やまのうちインターンシップ」に参加した学生に対して調査を行った。「やまのうちインターンシップ」は、長野県下高井郡山ノ内町を中心とするホテル・旅館において、全国からインターン生を積極的に受け入れ、人材不足に悩むホテル・旅館と、将来観光業を目指す学生の職業体験のニーズをマッチングし、観光業と地域の活性化につなげることを目的として、2015年より毎年実施されている。

2023年度夏季インターンシップでは、ホテル・旅館のオペレーションを体験する「おもてなしコース」と、志賀高原のリゾートホテルで実施されるPBL型プログラムの「ホテル経営コース」が設定され、各地の大学から約80名の学生が参加した。「ホテル経営コース」は2023年8月5日から8月23日の間、志賀高原オリンピックホテル（長野県下高井郡山ノ内町大字平穏7149、客室数48室）を舞台にして、学生が中心となって、フロント業務、清掃業務、レストラン業務等のオペレーションに加えて、宿泊プラン考案、デザートメニュー開発、マーケティングプラン考案といった企画業務を行うPBL型プログラムとして実施された。本コースには、杏林大学、亜細亜大学、文教大学、淑徳大学の4つの大学から計17名の学生が参加した。

3-2. 「ホテル経営コース」プログラムの内容とスケジュール

インターンシップ・プログラムの実施に先駆けて、2023年6月2日から7月21日までに

参加者を対象とした事前勉強会が行われた。勉強会は各参加大学の教員のほか、現地の経営者や専門家も講師に迎え、オンラインで実施された。テーマとして「志賀高原のアクティビティについて」、「宿泊プランの作り方」、「志賀高原の宿泊産業の課題と今後」、「ホテルグランフェニックス奥志賀の取り組み」、「ホテルのハウスキーピングについて」など合計7コマがライブ配信・オンデマンド配信された。また、6月26日および7月10日には銀座NAGANOにおいて事前顔合わせ会が開催され、「観光学概論」の講義と本インターンシップ・プログラムの目的共有、参加者の自己紹介が行われた。

8月5日、参加学生たちは長野県山ノ内町に入り、渋温泉のかどや旅館に宿泊し、周辺散策を行った。8月6日、志賀高原オリンピックホテルに到着し、以後、レストラン、清掃、フロントの3チームに分かれて研修および実習が行われた。8月9日には、関係者による試泊が行われ、学生による運営トライアルが行われた。その後、8月11日から一般客の宿泊が始まった。8月12日から16日までは、それまでのチームメンバーを順次入れ替え、新たな業務に挑戦した。8月21日、学生たちによる成果発表会が行われた。

3-3. アンケート調査

志賀高原オリンピックホテルのインターンシップ・プログラムに参加した17名の学生に対して8月25日から9月7日までアンケート調査を行った(n=17/女性10名、男性7名/2年生9名、3年生8名)。

質問項目は以下のとおりであった。

① ワーク・エンゲージメント

- 仕事に熱心に取り組んだ。
- 仕事をしていると、活力がみなぎるように感じた。
- 私は仕事にのめり込んでいた。

② 仕事の要求

- 体力的に非常にがんばる必要があった。
- 自分の感情を抑える必要があった。
- 一日の仕事が終わると疲れ果ててぐったりした。

③ 仕事に対する認識

- 自分の仕事の意味や大切さが分からなくなった。
- 自分は職場で役に立っていると感じた。
- 仕事の目標を十分に理解していた。

④ 仕事のリソース

- 同僚に助けを求めることができた。
- 上司(社員の方)は職場での問題を解決するのを手伝ってくれた。

⑤ 職業観、就職意図

- 他人の役に立つことにやりがいを感じる。
- 自分は宿泊業に向いている。
- 宿泊業に就職したいと考えている。

4. 調査結果

4-1. ワーク・エンゲージメント

日本語版 UWES（超短縮版）を使用して、インターン生のワーク・エンゲージメントを測定した。3つの質問により、①熱中（仕事に熱心に取り組んだ）、②活力（仕事をしていると、活力がみなぎるように感じた）、③没頭（私は仕事にのめり込んでいた）について、7段階のリッカート尺度により測定し、合計点によりワーク・エンゲージメントを確認する。

回答結果を比較するための参考データとして、（独）労働政策研究・研修機構が2019年に調査を実施した「人手不足等をめぐる現状と働き方に関する調査」のワーク・エンゲイジメント・スコアの結果を使用する。なお、当該調査では5段階のリッカート尺度が採用されており、各質問項目に対して、「いつも感じる（=6点）」「よく感じる（=4.5点）」「時々感じた（=3点）」「めったに感じない（=1.5点）」「全く感じない（=0点）」とスコアを付した上で、「活力」「熱意」「没頭」の3項目に関する1項目当たりの平均値を算出し、ワーク・エンゲイジメント・スコアとしているため、参考値として取り扱う。

(1) 熱意

ワーク・エンゲージメントの構成要素のうち「熱意」を測定する「仕事に熱心に取り組んだ」という質問では、10名（58.8%）の学生が「7：いつも感じた」、6名（35.3%）が「6：とてもよく感じた」、1名（5.9%）が「4：よく感じた」と回答した（図5）。平均は6.53と非常に高い値であり、インターンシップ・プログラムに参加する学生たちの意欲の表れが見て取れる結果となった。

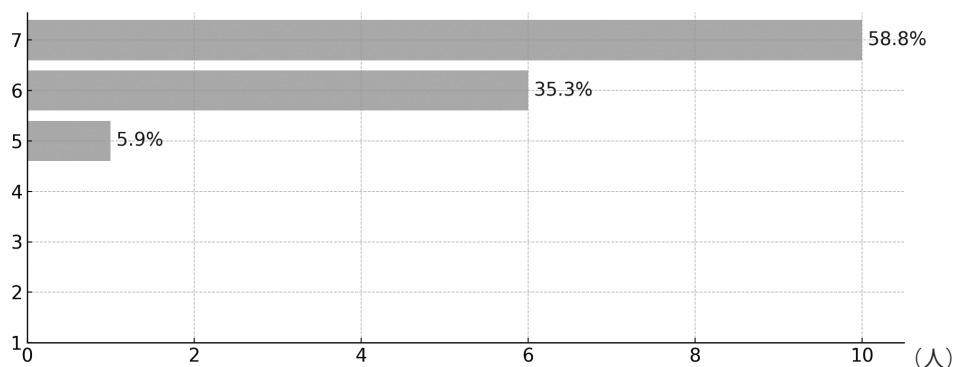


図5 仕事に熱心に取り組んだ。(1：まったくない～7：いつも感じた)

(2) 活力

ワーク・エンゲージメントの構成要素のうち「活力」を測定する「仕事をしていると、活力がみなぎるように感じた」という質問では、6名(35.3%)の学生が「7:いつも感じた」、2名(11.8%)が「6:とてもよく感じた」、7名(41.2%)が「4:よく感じた」、2名(11.8%)が「時々感じた」と回答した(図6)。平均は5.71と非常に高い値であった。

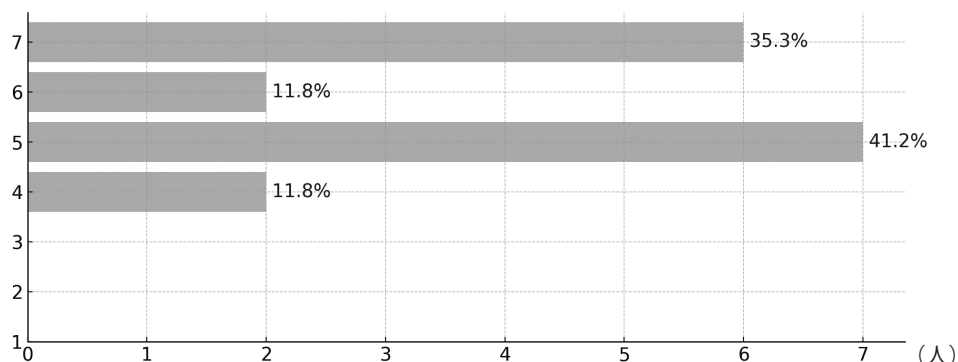


図6 仕事をしていると、活力がみなぎるように感じた。(1:まったくない~7:いつも感じた)

(3) 没頭

ワーク・エンゲージメントの構成要素のうち「没頭」を測定する「私は仕事にのめり込んでいた」という質問では、6名(35.3%)の学生が「7:いつも感じた」、6名(35.3%)が「6:とてもよく感じた」、4名(23.5%)が「4:よく感じた」、1名(5.9%)が「時々感じた」と回答した(図7)。平均は6.00と非常に高い値であった。

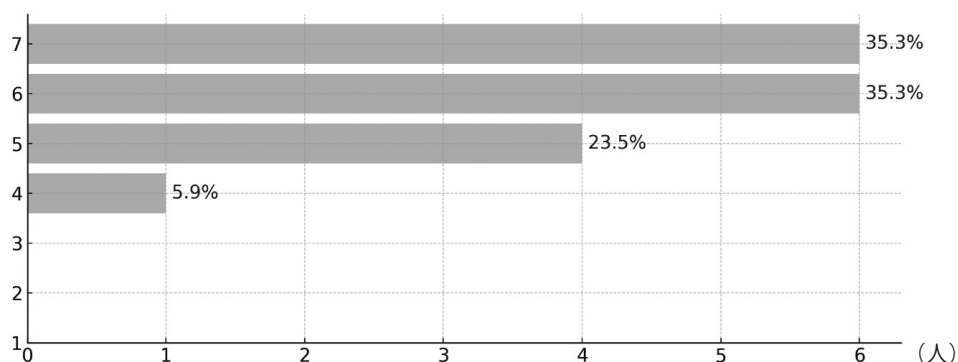


図7 私は仕事にのめり込んでいた。(1:まったくない~7:いつも感じた)

4-2. 仕事の要求

(4) 肉体的ストレス

仕事の要求の高さの一つである肉体的ストレスに関する「体力的に非常にがんばる必要があった」という質問に対して、2名(11.8%)が「7:いつも感じた」、3名(17.6%)が「6:とてもよく感じた」、4名(23.5%)が「4:よく感じた」、3名(17.6%)が「時々感じた」、3名(17.6%)が「めったに感じなかった」、2名(11.8%)が「ほとんど感じなかった」と回答した(図8)。平均は4.53であった。

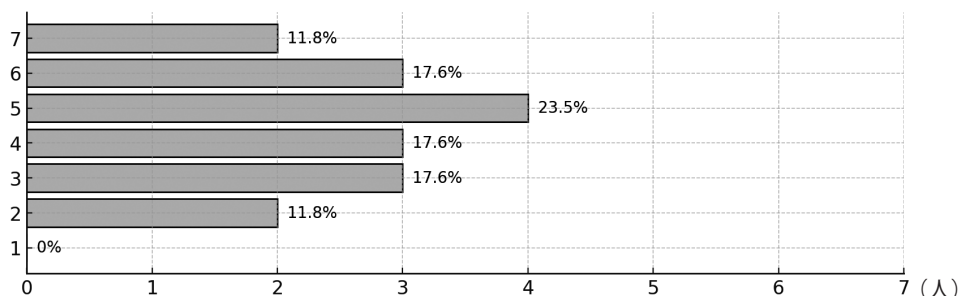


図8 体力的に非常にがんばる必要があった。(1:まったくない～7:いつも感じた)

(5) 精神的ストレス

仕事の要求の高さを表す精神的ストレスに関する「自分の感情を抑える必要があった」という質問に対して、2名(11.8%)が「7:いつも感じた」、1名(5.9%)が「6:とてもよく感じた」、5名(29.4%)が「4:よく感じた」、4名(23.5%)が「時々感じた」、3名(17.6%)が「めったに感じなかった」、2名(11.8%)が「まったくない」と回答した(図9)。平均は4.24であった。

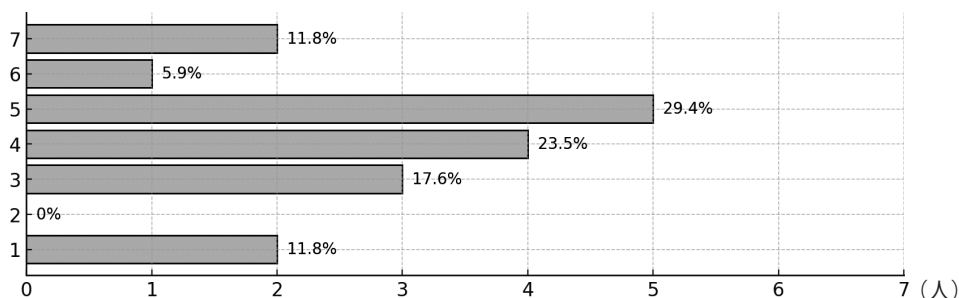


図9 自分の感情を抑える必要があった。(1:まったくない～7:いつも感じた)

(6) 疲労感

仕事の要求の高さに起因する疲労感に関する「一日の仕事が終わると疲れ果ててぐったりした」という質問に対して、2名(11.8%)が「7:いつも感じた」、3名(17.6%)が「6:とてもよく感じた」、3名(17.6%)が「4:よく感じた」、3名(17.6%)が「時々感じた」、3名が「めったに感じなかった」、2名(11.8%)が「ほとんど感じなかった」、1名(5.9%)が「まったくくない」と回答した(図10)。平均は4.29であった。

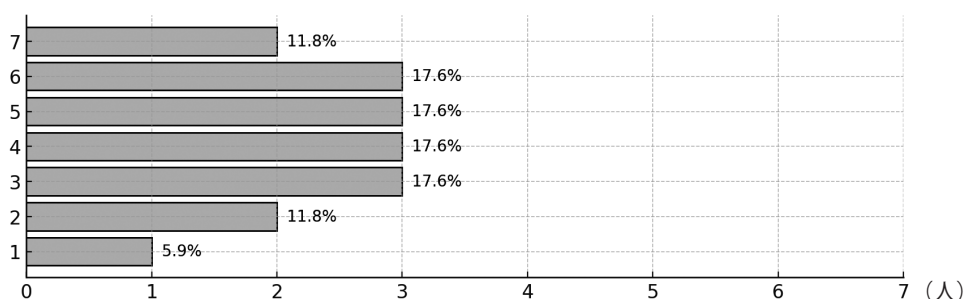


図10 一日の仕事が終わると疲れ果ててぐったりした。(1:まったくくない～7:いつも感じた)

4-3. 仕事に対する認識

(7) 働く意味

働くうえで個人の捉え方に関連する「自分の仕事の意味や大切さが分からなくなった」という質問(逆転項目)に対して、1名(5.9%)が「6:とてもよく感じた」、1名(5.9%)が「時々感じた」、2名(11.8%)が「めったに感じなかった」、6名(35.3%)が「ほとんど感じなかった」、7名(41.2%)が「まったくくない」と回答した(図11)。平均は2.06と極めて低い値であった。

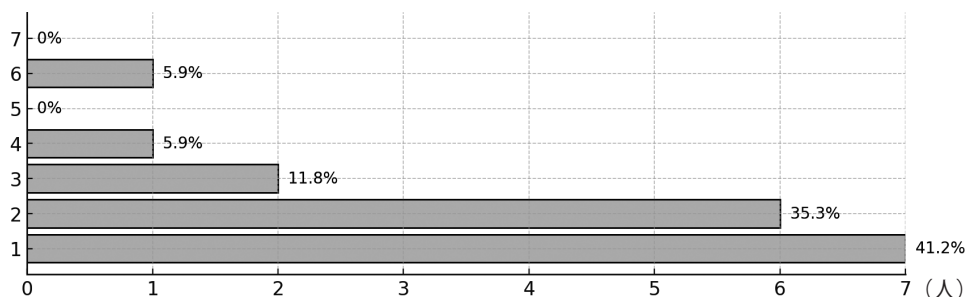


図11 自分の仕事の意味や大切さが分からなくなった。(1:まったくくない～7:いつも感じた)

(8) 自己効力感

働くうえで個人の捉え方に関連する「自分は職場で役に立っていると感じた」という質問に対して、2名(11.8%)が「6:とてもよく感じた」、8名(47.1%)が「5:よく感じた」、5名(29.4%)が「時々感じた」、2名(11.8%)が「めったに感じない」と回答した(図12)。平均は4.59であった。

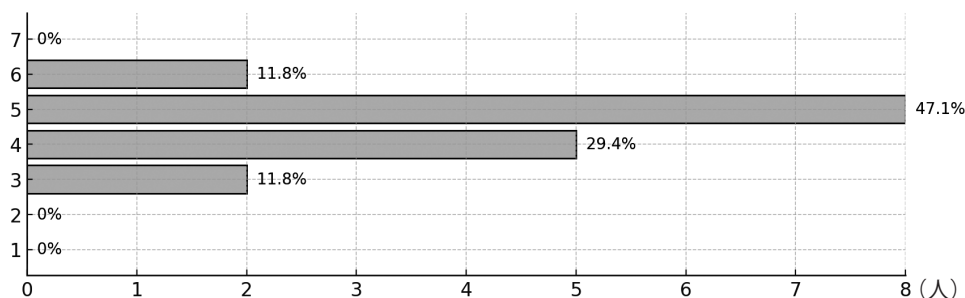


図12 自分は職場で役に立っていると感じた。(1:まったくない～7:いつも感じた)

(9) 働く目的

働くうえで個人の捉え方に関連する「仕事の目標を十分に理解していた」という質問に対して、3名(17.6%)が「7:いつも感じた」、5名(29.4%)が「6:とてもよく感じた」、6名(35.3%)が「4:よく感じた」、1名(5.9%)が「時々感じた」、2名(11.8%)が「めったに感じなかった」と回答した(図13)。平均は5.35であった。

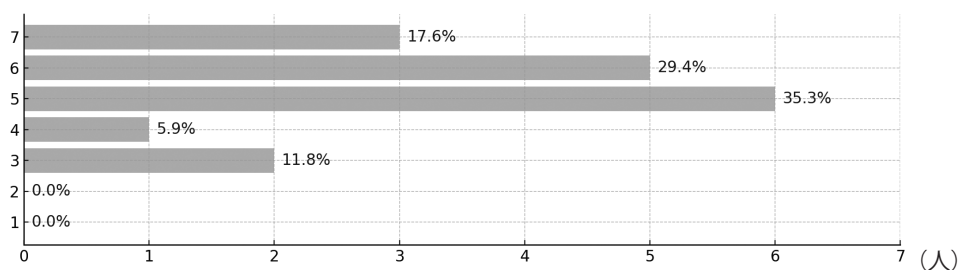


図13 仕事の目標を十分に理解していた。(1:まったくない～7:いつも感じた)

4-4. 仕事のリソース

(10) 同僚からの支援

仕事のリソースとして同僚との人間関係に関する「同僚に助けを求めることができた」という質問に対して、5名(29.4%)が「7:いつも感じた」、5名(29.4%)が「6:とてもよく感じた」、5名(29.4%)が「4:よく感じた」、1名(5.9%)が「時々感じた」、1名(5.9%)が「ほとんど感じなかった」と回答した(図14)。平均は5.65であった。

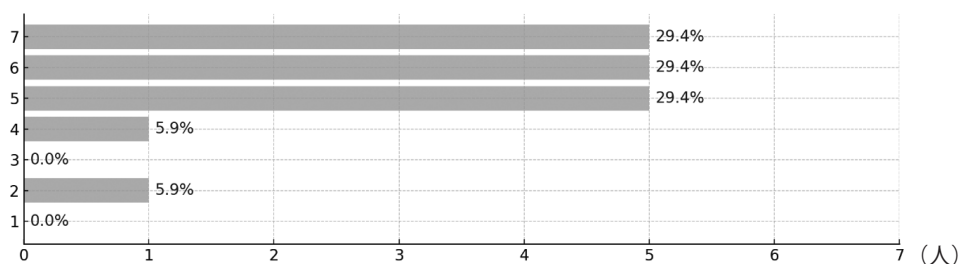


図14 同僚に助けを求めることができた。(1:まったくない~7:いつも感じた)

(11) 上司のサポート

仕事のリソースとして上司からの支援に関する「上司(社員の方)は職場での問題を解決するのを手伝ってくれた」という質問に対して、7名(41.2%)が「7:いつも感じた」、3名(17.6%)が「6:とてもよく感じた」、4名(23.5%)が「4:よく感じた」、1名(5.9%)が「時々感じた」、1名(5.9%)が「めったに感じなかった」、1名(5.9%)が「ほとんど感じなかった」と回答した(図15)。平均は5.65であった。

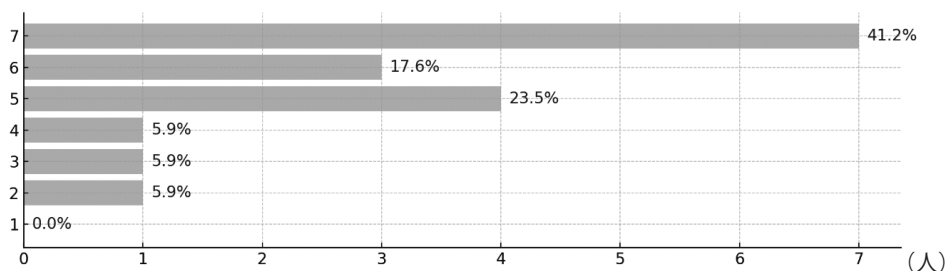


図15 上司(社員の方)は職場での問題を解決するのを手伝ってくれた。(1:まったくない~7:いつも感じた)

4-5. 職業観, 就職意図

(12) 調和性

ビッグファイブ性格特性のうち, 調和性に関する「他人の役に立つことにやりがいを感じる」という質問に対して, 10名(58.8%)が「7:とても強く思う」, 4名(23.5%)が「6:とても思う」, 2名(11.8%)が「4:そう思う」, 1名(5.9%)が「どちらともいえない」と回答した(図16). 平均は6.35と極めて高かった.

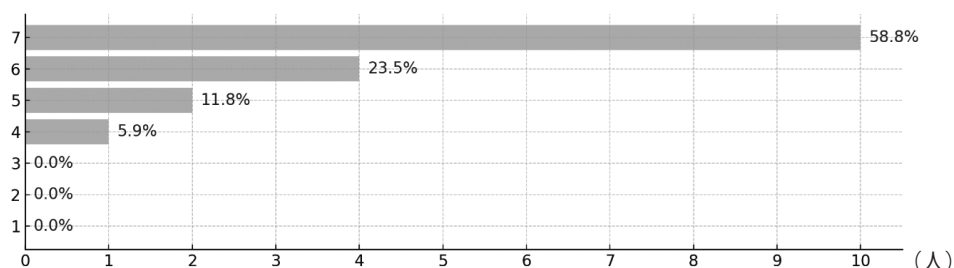


図16 他人の役に立つことにやりがいを感じる。(1:まったく思わない~7:とても強く思う)

(13) 自認する職業適性

自分の職業との適性に関する「自分は宿泊業に向いている」という質問(5段階)に対して, 9名(52.9%)が「4:そう思う」, 6名(35.3%)が「どちらともいえない」, 2名(11.8%)が「あまり思わない」と回答した(図17). 平均は3.41であった.

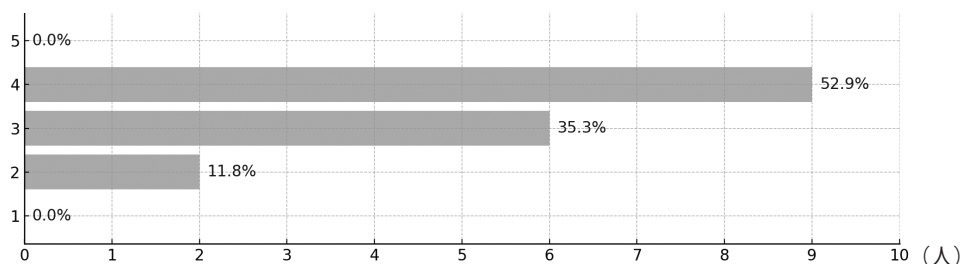


図17 自分は宿泊業に向いている。(1:まったく思わない~5:とてもそう思う)

(14) 宿泊業への就職意向

将来の就職意向に関する「宿泊業に就職したいと考えている」という質問(5段階)に対して、2名(11.8%)が「5:とてもそう思う」、7名(41.2%)が「4:そう思う」、6名(35.3%)が「どちらともいえない」、1名(5.9%)が「あまり思わない」、1名(5.9%)が「まったく思わない」と回答した(図18)。平均は3.47であった。

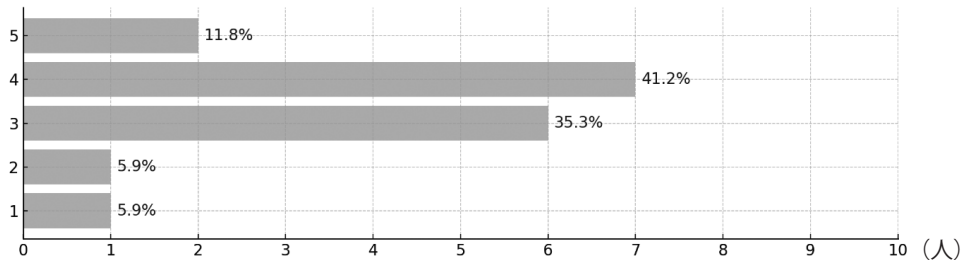


図18 宿泊業に就職したいと考えている。(1:まったく思わない~5:とてもそう思う)

4-6. 相関係数

アンケート調査への回答データをもとに、相関係数を求めた(表1)。

宿泊業への就職意向(「宿泊業に就職したいと考えている」との相関について、「ワーク・エンゲージメント(WE 合計)」との相関係数は0.451であった。また、ビッグファイブの協調性を示す「他人の役に立つことにやりがいを感じる」とは0.536と高い値であった。さらに、仕事における自己効力感を示す「自分は職場で役に立っていると感じた」も0.395と高い値であった。

ワーク・エンゲージメントとの相関については、「自分は職場で役に立っていると感じた」が0.395と高い値であった。職場のストレスにつながる「体力的に非常にがんばる必要があった」については-0.421と強い負の相関を示した一方、「一日の仕事が終わると疲れ果ててぐったりした」は0.411と高い値であった。逆転質問である「自分の仕事の意味や大切さが分からなくなった」とは-0.635と強い負の相関を示した。

仕事の自己効力感に関連する「自分は職場で役に立っていると感じた」との相関については、ワーク・エンゲージメント(WE)とは0.395と強い相関を示した。「仕事の目標を十分に理解していた」とは0.302と高い値であった。そして、「自分は宿泊業に向いている」とは0.440と強い相関がみられた。

5. 考察

Schaufeli et al. (2002)が開発したワーク・エンゲージメント・スコアは、7段階のリッカート尺度であるが、その点数は本来0から6までの整数で表される。本研究では、便宜的に1から7までの整数で点数化したため、調査結果を6点満点に換算すると、「熱意」の平均が

表1 アンケート結果の相関行列

		WE	P	E
ワーク・エンゲージメント (WE)	WE	1.000		
体力的に非常にかんばる必要があった.	P	-0.421	1.000	
自分の感情を抑える必要があった.	E	0.077	-0.242	1.000
一日の仕事が終わると疲れ果ててぐったりした.	T	0.411	-0.236	0.313
自分の仕事の意味や大切さが分からなくなった.	M	-0.454	-0.211	-0.193
自分は職場で役に立っていると感じた.	U	0.395	0.281	-0.097
仕事の目標を十分に理解していた.	O	0.156	0.162	-0.710
同僚に助けを求めることができた.	H	-0.003	-0.153	-0.029
上司(社員)は職場での問題を解決するのを手伝ってくれた	S	0.061	0.259	-0.112
他人の役に立つことにやりがいを感じる.	A	0.296	0.403	0.523
自分は宿泊業に向いている.	F	0.078	0.134	-0.401
宿泊業に就職したいと考えている.	J	0.451	0.090	-0.048

5.53, 活力の平均が 4.71, 没頭の平均が 5.0, 三要素を総合したワーク・エンゲージメント・スコアは 5.08 となる. 一方, (独)労働政策研究・研修機構が 2019 年に調査を実施した調査⁷ (n=16,752) によれば, 我が国の正社員のワーク・エンゲージメント・スコアの平均は 3.42 であり, 「熱意」が 3.92, 「活力」が 2.78, 「没頭」が 3.55 という結果であった. 本研究の結果と比較すると, 「熱意」が +1.61 ポイント, 「活力」が +1.93 ポイント, 「没頭」が +1.45 ポイント, ワーク・エンゲージメント・スコアが +1.66 と非常に高い数値であった. この理由として, そもそも大学が連携する PBL 型インターンシップ・プログラムに参加する時点で, 学生たちは仕事に対するモチベーションが高く, また実際に将来就職先として宿泊業界を検討するためにも, 少しでも多くのことを学びたい, という意欲をもって臨んでいることがあげられよう.

次に本研究で設定した仮説について考察する.

第一に, 「自分は職場で役に立っていると感じた」という質問に対して, 「6: とてもよく感じた», 「5: よく感じた」と回答した学生が全体の約 6 割を占めていたが, 今回のインターンシップでは, 学生が中心となってホテルを運営する, というチャレンジングなプログラムであったため, 主体的に取り組む学生の姿が多く見られた. この質問項目とワーク・エンゲージメント (WE) の相関は 0.395 と強く, また「自分は宿泊業に向いている」とは 0.440 と高い値が確認され, 仮説 1 は支持された. 仕事に対して「自分にもできる」という自信は, 将来の職業選択においても, ポジティブに影響を与えるものと考えられる.

第二に, ビッグファイブ性格特性のうち, 優しさや利他性を特徴とする調和性 (Agreeableness) に関する「他人の役に立つことにやりがいを感じる」という質問に対して,

T	M	U	O	H	S	A	F	J
1.000								
-0.610	1.000							
0.010	-0.617	1.000						
-0.150	0.025	0.302	1.000					
0.324	0.046	-0.623	-0.134	1.000				
0.246	-0.188	0.199	0.251	0.168	1.000			
0.737	-0.555	0.221	0.761	-0.255	0.101	1.000		
-0.437	0.136	0.440	0.087	-0.340	0.301	-0.746	1.000	
0.414	-0.748	0.412	0.155	0.048	0.234	0.536	-0.032	1.000

「7：とても強く思う」、「6：とても思う」と回答した学生は8割にのぼり、利他的な志向性が顕著に表れている。元来、観光系の学部に進学した学生たちは人を喜ばせることにポジティブな感情をもつ傾向にあり、将来の職業選択においても、それが強く影響を与えることが考えられる。しかし、宿泊業との職業適性を自認する「自分は宿泊業に向いている」という項目との相関は、-0.746と非常に大きな負の値を示した。したがって仮説2は支持されなかった。利他性をもっていることが、すなわち宿泊業に適性があることとは直結していない、ということは、まだ顧客を喜ばせられるだけの仕事ができないことを自認しているのかもしれない。一方で、「仕事の目標を十分に理解していた」との相関は0.761と極めて強く、ホテルの顧客を満足させることが重要な目標であり、それが自らの利他性と結びつくと捉えている、とも考えられる。

第三に、ワーク・エンゲージメントと宿泊業への就職意図を表す「宿泊業に就職したいと考えている」との相関は、0.451と高い値であった。したがって仮説3は支持された。利他性をもつ学生が多い中、実際にホテルの業務を経験するなかでワーク・エンゲージメントを高めることが、将来の職業選択においてもポジティブに作用することが考えられる。

第四に、高いワーク・エンゲージメントは、肉体的ストレスに関係する「体力的に非常がんばる必要があった」との相関は-0.421と負の値となり、体力的に過度な労働ではなかったはずであるが、「一日の仕事が終わると疲れ果ててぐったりした」との相関は0.411と強い値を示した。したがって仮説4は支持された。ただし、先行研究で述べられているワーク・エンゲージメントと疲労感との関係性は、フルタイムで働く従事者が、仕事の過度の要求によって心身ともに疲弊し、バーンアウトに向かうリスクに関するものである。本調査で

は、学生のインターンシップという場面における疲労感であり、学生にとっては慣れない現場で、はじめての業務を、見ず知らずの人々と協力しながら行う、という特殊な状況下においてのことであり、必ずしも先行研究と同じ文脈で捉えることは適切ではないだろう。同質問への回答の平均値は 4.29 であり、バーンアウトが心配されるレベルにはなかったと考えられる。

6. 今後の研究課題

本研究では、インターンシップにおけるワーク・エンゲージメントが、宿泊業への就職意図にポジティブな影響を与えることが明らかになった。とくに、インターンシップ中に仕事に対する自己効力感が高まると、将来宿泊業で働く際の自信にもつながり、キャリア意向を高めることにつながると考えられる。

ビッグファイブ性格特性など、学生のキャラクターと職業適性の自認の関係性については確認できなかったが、今後さらなる研究が必要である。職業には向き不向きがあり、いったん就職はしたものの、働くうちにミスマッチに気づき、離職していくことは、本人にとっても企業にとっても大きな損失である。

また、インターンシップ中の疲労感についても詳細な検討が必要である。インターンシップは、実際にリアルな職業体験をすることを通して、自分の体力や能力、仕事との適性を見極める機会であるが、それがかえって就職意図にネガティブな影響を与えることは、インターンシップ受け入れ先や、ひいては業界全体にとっても好ましくないことである。インターンシップを経験した学生が、宿泊業のやりがいを見出し、継続的に働きつづけられる職業として、就職活動の選択肢に入られるよう、受け入れ側の環境を整備し、有効なプログラムのあり方を検討する必要があるだろう。

本研究の限界として、調査対象となるサンプル数は十分とはいえないものであった。また、本調査はインターンシップ・プログラム終了後に一度だけ実施されたが、就職活動までの期間を考慮して、その後の時間的経過による学生の意向の変化も追跡していく必要がある。

注

- 1 STR : Japan Hotel Performance Recovery Accelerated During Summer Months (<https://str.com/data-insights-blog/japan-hotel-performance-recovery-accelerated-during-summer-months>) (2023 年 10 月 11 日)
- 2 帝国データバンク「特別企画：人手不足に対する企業の動向調査 (2023 年 10 月)」
- 3 厚生労働省「新規学卒就職者の離職状況 (令和 2 年 3 月卒業者)」
- 4 マイナビキャリアリサーチ Lab 宿泊業レポート (2023 年 5 月)
- 5 出所：厚生労働省「令和 4 年 賃金構造基本統計調査 (産業別・雇用形態・性別賃金)」
- 6 日本語版 仕事に関する調査 (UWES) 慶應義塾大学総合政策学部 島津研究室 (<https://hp3.jp/>)
- 7 独立行政法人 労働政策研究・研修機構「人手不足等をめぐる現状と働き方等に関する調査 (企業調査・労働者調査)」(2019 年 9 月 18 日)

参考文献

- Ching-Sung Lee & Chen-Wei Chao (2013) Intention to “Leave” or “Stay” ? The Role of Internship Organization in the Improvement of Hospitality Students’ Industry Employment Intentions, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18:7, 749-765
- Liu, F., He, Q., & Wu, N. (2022). Factors Influencing Students’ Career Intentions in the Hospitality and Tourism Industries: A Meta-Analysis. *Behavioral Sciences*, 12(12), 517.
- Schaufeli, W. B. , Bakker, A.B. & Salanova, M (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701.716.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of organizational behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzaleiz-Romi, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., & De Witte, H. (2019). An ultra-short measure for work engagement: The UWES-3 validation across five countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(4), 577-591.
- Teng (2008). The effects of personality traits and attitudes on student uptake in hospitality employment. *International Journal of Hospitality Management*, 27(1), 76-86.
- Xanthopoulou, D., Baker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the sky: A diary study on work engagement among flight attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 345-356.
- STR : Japan Hotel Performance Recovery Accelerated During Summer Months (<https://str.com/data-insights-blog/japan-hotel-performance-recovery-accelerated-during-summer-months>) (2023 年 10 月 11 日閲覧)
- UWES (Utrecht Work Engagement Scale) 日本語版. 慶應義塾大学総合政策学部島津研究室. (<https://hp3.jp/tool/uwes>) (2023 年 10 月 31 日閲覧)
- 観光庁「宿泊旅行統計調査」2023 年 (令和 5 年) 8 月分 (第 2 次速報値)
- 厚生労働省「新規学卒就職者の離職状況 (令和 2 年 3 月卒業者)」
- 厚生労働省「令和 4 年 賃金構造基本統計調査 (産業別・雇用形態・性別賃金)」
- 総務省「サービス産業動向調査」(2023 年 8 月)
- 帝国データバンク「特別企画：人手不足に対する企業の動向調査 (2023 年 10 月)」
- 独立行政法人 労働政策研究・研修機構「人手不足等をめぐる現状と働き方等に関する調査 (企業調査・労働者調査)」(2019 年 9 月 18 日)
- マイナビキャリアリサーチ Lab 宿泊業レポート (2023 年 5 月)