

立教大学学術推進特別重点資金（立教 S F R）
大学院生研究
2003年度研究成果報告書

研究科名	立教大学大学院ビジネスデザイン 研究科 ホスピタリティデザイン 専攻		
指導教員	所属・職名	氏 名	
	観光学部教授	稲垣 勉 印	
自然・人文の別	自然 ・ ○人文	個人・共同の別	個人 ・ ○共同 2 名
研究課題	「旅行業におけるモラルサーベイに関する調査研究」		
研究代表者	在籍研究科・専攻・学年	氏 名	
	ビジネスデザイン研究科 ホスピタリティデザイン 専攻 2年	清水 誠 印	
研究組織	在籍研究科・専攻・学年	氏 名	
	代表者 ビジネスデザイン研究科 ホスピタリティデザイン専攻 2年 共同研究者 ビジネスデザイン研究科 ビジネスデザイン専攻 2年	清水 誠 井澤 徹	
研究期間	2003 年度		
研究経費	127 千円		

研究の概要 (200~300字で記入、図・グラフ等は使用しないこと。)

旅行産業に従事する社員に対するモラルサーベイにより、社員の不安の構造およびその要因について検討し、社員の不安が生活面への不安、仕事面への不安、能力・健康面への不安、の三つから構成されていることを明らかにした。これらの不安の社会的背景要因として、性別、年齢、担務、転居を伴う異動の有無、会社規模の四側面からその強さを検証した。また、心理的背景要因として、仕事と私生活のバランス、成果主義人事制度についての態度、進路についての考え方の三側面から検証した。次に、①就職動機②業務内容③処遇水準④就労根拠⑤業界の将来展望⑥自身の将来像、の6点について、社員と学生の意識に関する比較分析を行った。これにより、業界の将来展望について、社員が学生と比較して慎重な態度を示していることなどについて明らかにした。

キーワード (研究内容をよく表しているものを3項目以内で記入。)

{ モラルサーベイ } { 社員不安構造 } { 社員学生間意識比較 }

研究成果の概要 (図・グラフ等は使用しないこと。)

紙幅の都合でここには報告の一部を抜粋します。詳しくは立教大学ビジネスデザイン研究科 紀要「立教ビジネスデザイン研究」第1号(2004年3月)をご参照ください。

1. 本調査研究の目的**(1) 社員の不安に関する仮説検証**

本調査研究では、まず、旅行産業に従事する社員に対するモラールサーベイにより、社員の不安の構造について分析し、それらの不安がどのような要因によるものであるかについて検討を行なった。

(2) 旅行業の社員と旅行業を目指す学生の意識差異についての分析

次に、①就職動機、②業務内容、③処遇水準、④就労根拠、⑤業界の将来展望、⑥自身の将来像、の6点について、現役の社員群と学生群に対して、ほぼ同趣旨の問いかけを行い、両者の意識がそれぞれどのような状況にあるのか、また比較可能な項目については比較分析を行った。

なお、(1)は井澤の、(2)は清水の調査研究領域である。

2. 社員の不安に関するモラールサーベイ**(1) 調査対象**

主要旅行会社(詳細省略)8社の社員274名(男性180名、女性)

(2) 調査方法

個別記入方式の質問紙調査で行なった。

3. 社員の不安に関するモラールサーベイの結果**(1) 不安の構造**

仕事および生活に関する質問項目13項目について、因子分析を行った。その結果、3つの因子が抽出された。第一因子には、「持ち家の取得と将来の生活設計」や「自分や配偶者の両親の世話」といった項目が含まれ、自分や家族の生活を維持することに関わる不安といえ、これを「生活への不安」因子とした。第二因子には、「定年までの雇用確保」や「現行の賃金水準の維持」、「業界の将来性」といった仕事に関わる不安項目が含まれ、これを「仕事への不安」因子とした。第三因子には、「能力的・体力的に現在の仕事を続けていけるかどうか」や「環境変化にともなう業務の変化」、「健康の維持」といった自分の能力や体力、変化する業務に適応していくことへの不安といった項目から成る因子と解釈され、これを「能力・健康への不安」とした。

(2) 不安に関わる要因分析**1) 性差と不安**

性別によって各不安の強さに違いがあるかを比較検討するため、男女別に各不安尺度得点の一要因分散分析を行った。その結果3つの不安すべてにおいて有意な差は認められなかった。

2) 年齢と不安

まず、加齢とともに不安は強くなっていくかを検討するため、年齢と3つの不安尺度得点との相関分析を行った。その結果、「仕事への不安」と年齢との間に正の相関がみられた。

3) 担務と不安

社員を店頭販売、セールス、企画仕入、手配催行管理、後方業務、その他に分け、各不安得点に差がみられるかを検討するため、6つの担務を一要因とする分散分析を行った。その結果、「生活への不安」が最も高かったのは店頭販売員であった。対比較の結果では、企画仕入員、後方業務員、その他の社員に比べて有意差がみとめられた。

「仕事への不安」においては担務ごとで有意な差はなかった。対比較において企画仕入員、後方業務員との間に有意差がみられた。すなわち、担務は生活と健康・能力の不安に

研究成果の概要 つづき

において差がみられ、もっとも不安が高いのが店頭販売員で、逆に比較的低いのが企画仕入員やその他の社員であることが示された。

4) 転居を伴う異動の有無と不安

転居を伴う異動の有無が不安に関連するかを検討するため、異動あり・なしでの不安の差を検討した。

その結果、有意差がみられたのは「仕事への不安」のみで、異動ありの社員が仕事に対して不安が強いことが明らかとなった。

5) 仕事と私生活のバランスの不安

仕事と私生活のバランスのよさと不安との関連を検討するため、「バランス生活型」尺度と不安との相関関係を検討した。その結果、バランス生活型得点とすべての不安の間には有意な負の相関が認められた。すなわち、仕事と私生活の間に上手くバランスを保てる人ほど不安は低くなることが示された。

6) 成果主義人事制度に対する態度と不安

成果主義人事制度に対する態度について、支持派、慎重派、不支持は、その他に分けて分析を行った。その結果、成果主義への態度は「生活への不安」と「健康への不安」に関連することが明らかになった。

7) 進路と不安

分析の結果は、「ライン志向」と「能力・健康への不安」において有意な負の相関が見られた。すなわちライン志向が強い社員ほど能力・健康への不安が低く、ライン志向が弱い社員ほど「能力・健康への不安」は高いことが明らかになった。

8) 企業規模と不安

調査対象者を会社別に大手、中小とに分け、規模による不安の比較を行った。その結果、「仕事への不安」と「能力・健康への不安」において有意な差が見られた。いずれも大手に勤める社員のほうが2つの不安が高いことが示された。

4. 旅行業の社員と旅行業を目指す学生の意識差異についての分析**(1) 調査対象と方法**

上記2. の不安に関する調査と一体になった旅行業の社員に対するものに併せて、首都圏の観光系学部・学科を有する4大学の学生に対する質問紙調査で673名から回収し、そのなかで旅行業に「就業希望あり」とする学生401名の回答を分析の対象とした。

(2) 学生の意識

学生が旅行業を志望するに際しては、旅行業という業務に関心があり、仕事が旅行そのものであり、それは産業として将来を託せるものと考えている。生活の糧としての賃金などにはあまり関心を持っていない。生かしたい技能は、大多数が対人折衝力と答えており、社交的な性格を持つ人が志向する職業と考えられる。

現在の旅行業は、多くの人が観光産業の中心的存在であるとしているものの、企業間の競争が激しく、勤務条件も厳しく、時代の節目にあって業界に大きな変化が起こりそうだと認めている。

(3) 社員の意識

就業動機は、やはり大部分が旅行業の業務に興味があり、多くは仕事を通じて旅行をしたいと考えていた。産業の将来性にはさして期待しないし、賃金・休暇等にはまったく惹かれなかった。しかし、現在の賃金等の処遇には大多数のものが仕事の質量に見合った処遇を得ておらず、他産業に比べて低い水準にあると考えている。

業界の10年後をどう見ているかといえば、過半が穏やかな成長をも否定し、業法の整備等をきっかけに業界の地位が向上するとの考えにも懐疑的である。(この点学生の意識と見事に相反するところである。) また、ITの発達による業種への影響と内外の企業間の再編の動きについては、ほとんどの人がそれを予想している。

以上

研究発表 (研究によって得られた研究経過・成果を発表した①～④について、該当するものを記入してください。該当するものが多い場合は主要なものを抜粋してください。)

- ①雑誌論文 (著者名、論文標題、雑誌名、巻号、発行年、ページ)
- ②図書 (著者名、出版者、書名、発行年、総ページ数)
- ③シンポジウム・公開講演会等の開催 (会名、開催日、開催場所)
- ④その他 (学会発表、研究報告書の印刷等)

① 雑誌論文

「立教大学大学院ビジネスデザイン研究科紀要」
立教ビジネスデザイン研究 第1号 2004年 19～23ページ

② 学会発表

「日本国際観光学会 第4回全国大会 発表」
2003年10月13日(日) 於、桜美林大学