

旅行業におけるモラルサーベイに関する調査研究

The Study on a Morale Survey of Travel Industry's Employees

井澤 徹・清水 誠

IZAWA, Toru・SHIMIZU, Makoto

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を行った。これにより、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、の三つの枠組みから構成されていることを明らかにした。さらに、これら三つ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不安の強さを検証した。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：モラルサーベイ (morale survey)、社員不安構造 (employee's uneasy structure)、社員学生間意識比較 (the comparative analysis of an employee and a student)

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う。

1) 不安の構造についての仮説検証

これにより、社員の不安が「持ち家の取得と将来の生活設計」「自分や配偶者の両親の世話」「家族の健康や子供の教育など、健全な家族の維持」「老後の豊かな暮らし」といった生活面への不安、「定年までの雇用確保」「現行の賃金水準の維持」「業界の将来性」「自分の昇給・昇格」「中高年のポスト不足」「出向先、再就職先など将来の勤務先の確保」といった仕事面への不安、「能力的・体力的に現在の仕事をつづけていけるかどうか」「環境変化にともなう業務の変化」「健康の維持」といった能力・健康面への不安、の三つの枠組みから構成されていることを明らかにする。

2) 不安に関わる要因についての仮説検証

さらに、これら三つの不安の社会的背景 (デモグラフィック) 要因として、性別、年齢、担務¹⁾、転居を伴う異動の有無、会社規模の四側面から不安の強さを検証する。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 (専門性志向またはライン志向) の三側面から検証する。

(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う。

尚、第1節は井澤の、第2節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の方法

(1) 分析項目

1) 属性：性別、年齢、担務、転居を伴う異動の有無

①不安に関する質問項目：「あなたは各項目について、どの程度不安を感じていますか。」という質問に対して、仕事、生活に関する以下13項目に回答を求めた。回答は「非常に不安である（4点）」から「不安は感じない（1点）」までの4件法で求めた。

- 能力的・体力的に現在の仕事をつづけていけるかどうか
- 環境変化にとまなう業務の変化
- 現行の賃金水準の維持
- 中高年のポスト不足
- 自分の昇給・昇格
- 健康の維持
- 老後の豊かな生活
- 持ち家の取得と将来の生活設計
- 家族の健康や子供の教育など、健全な家族の維持
- 自分や配偶者の両親の世話
- 出向先など将来の勤務先の確保
- 業界の将来性
- 定年までの雇用の確保

②仕事と私生活への態度に関する質問項目：「あなたは、旅行業で働くうえで、勤務時間、休暇、待遇（賃金・福利厚生など）について、どのように感じていますか。」という質問に対し、以下7項目に回答を求めた。回答は「大変そう思う（5点）」から「全くそう思わない（1点）」までの5件法で求めた。

- 決められた時間は働き、それ以外はすべて自分の時間に使っている。
- 残業や休日勤務も時々あるが、自分の時間もあり有意義に過ごしている。
- 残業や休日勤務も多く、自由になる時間が少なく残念に思っている。
- 仕事優先であり、所定時間を超えて働くこともまったく気にしていない。
- 仕事の質量に見合った処遇を得て、概ね満足している。
- 同世代の他産業で働く者に比べて、処遇は高い水準にある。
- 仕事を中心に生活しており、処遇については関心を持っていない。

③成果主義人事制度に対する態度：支持・慎重・不支持・その他の4項目から択一で回答を求めた。

④進路に関する質問項目：「あなたは、これからの進路についてどのように考えていますか。」という質問に対し、以下7項目に回答を求めた。回答は「そう思う（1点）」から「全くそう思わない（4点）」までの4件法で回答を求めた。

- 企業に勤めるからには組織の長としてマネジメントに腕を振りたい。

- 能力が発揮できるなら、組織の長になることにはこだわらない。
- 自分の得意分野において、専門性を活かして自ら仕事をしていきたい。
- 自分の得意分野において、専門性を活かし、かつ管理職として会社の専門性をも高めていきたい。
- 自分のやりたい専門性の高い仕事がある。
- 自分の得意分野の仕事長くやっていきたい。
- 色々な仕事を体験してみたい。

(2) 調査対象

下記旅行会社 8 社の社員 274 名（男性 180 名、女性 94 名）

- ① JTB (n = 103)
- ② 日本旅行 (n = 48)
- ③ 近畿日本ツーリスト (n = 32)
- ④ 阪急交通社 (n = 30)
- ⑤ 日旅サービス (n = 8)
- ⑥ 毎日コムネット (n = 25)
- ⑦ JALPAK (n = 16)
- ⑧ ジャルツアーズ (n = 7)

(3) 調査方法

個別記入方式の質問紙調査で行われた。

3. 社員の不安に関するモラルサーベイの結果

(1) 尺度の構成

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（主因子法・バリマックス回転）を行った。その結果を表 1 に示す。因子分析の結果、3 つの因子が抽出された。第一因子には、「問 12.8 持ち家の取得と将来の生活設計」や「問 12.10 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る。したがって第一因子は「生活への不安」因子とした。第二因子には、「問 12.13 定年までの雇用確保」や「問 12.3 現行の賃金水準の維持」、「問 12.12 業界の将来性」といった仕事に関わる不安項目が含まれた。したがって、第二因子は「仕事への不安」因子とした。第三因子には、「問 12.1 能力的・体力的に現在の仕事を続けていけるかどうか」や「問 12.1 環境変化にともなう業務の変化」、「問 12.6 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た。したがって、第三因子を「能力・健康への不安」とした。

各因子の固有値は第一因子から 2.69、2.60、1.55 であり、第三因子までの累積寄与率は 52.7% であった。また各因子の尺度としての信頼性を示す α 係数は、第一因子から順に .84、.84、.73 であり、いずれも尺度として十分な信頼性があるとした。社員の不安は、「仕事への不安」・「生活への不安」・「能力・健康への不安」という 3 つの枠組みから構成されることが明らかとなった。各尺度得点は、各尺度に含まれる項目の合計得点とし、得点が高いほど当該傾向が高いことを示す。

表1 不安に関する項目内容と因子分析結果 (主因子法・バリマックス回転)

項目	F1	F2	F3	共通性
生活への不安 ($\alpha = .84$)				
問12.8 持ち家の取得と将来の生活設計	.74	.18	-.02	.59
問12.10 自分や配偶者の両親の世話	.73	.19	.03	.66
問12.9 家族の健康や子供の教育など、健全な家庭の維持	.68	.23	.26	.59
問12.7 老後の豊かな暮らし	.63	.47	.03	.62
仕事への不安 ($\alpha = .84$)				
問12.13 定年までの雇用確保	.32	.69	.18	.62
問12.3 現行の賃金水準の維持	.21	.63	.24	.50
問12.12 業界の将来性	.22	.62	.14	.45
問12.5 自分の昇給・昇格	.26	.58	.16	.43
問12.4 中高年のポスト不足	.20	.52	.24	.37
問12.11 出向先、再就職先など将来の勤務先の確保	.49	.50	.18	.53
能力・健康への不安 ($\alpha = .73$)				
問12.1 能力的・体力的に現在の仕事をつづけていけるかどうか	.13	.16	.71	.55
問12.2 環境変化にともなう業務の変化	.14	.28	.64	.51
問12.6 健康の維持	.38	.09	.47	.38
固有値	2.69	2.60	1.55	
累積寄与率 (%)	20.71	40.78	52.72	

2) 仕事と私生活への態度

仕事と私生活において、どのような生活を行い、どのように充実感を得ているのかに関する7項目の質問項目について、因子分析 (主因子法・バリマックス回転) を行った。その結果を表2に示す。因子分析の結果、負荷量の低い1項目を削除し、2因子が抽出された。

表2 仕事と私生活に関する項目内容と因子分析結果 (主因子法・バリマックス回転)

項目	F1	F2	共通性
バランス生活型 ($\alpha = .78$)			
問3.1 決められた時間は働き、それ以外はすべて自分の時間に使っている	.76	-.19	.62
問3.2 残業や休日勤務も時々あるが、自分の時間もより有意義に過ごしている	.85	-.06	.74
問3.3 残業や休日勤務も多く、自由になる時間が少なく残念に思っている	-.80	-.02	.64
仕事中心生活型 ($\alpha = .45$)			
問3.4 仕事優先であり、所定時間を越えて働くこともまったく気にしていない	-.28	.71	.58
問4.1 仕事の質量に見合った処遇を得て、おおむね満足している	.57	.48	.56
問4.3 仕事を中心に生活しており、処遇については関心を持っていない	0.2	.84	.72
固有値	2.38	1.5	3.86
累積寄与率 (%)	39.73	64.88	

表3 進路に関する項目内容と因子分析結果（主因子法・バリマックス回転）

項目	F 1	F 2	共通性
専門性志向 ($\alpha = .74$)			
問13.3 自分の得意分野において、専門性を生かして自ら仕事をしていきたい。	.70	.05	.49
問13.5 自分のやりたい専門性の高い仕事がある。	.61	.19	.41
問13.6 自分の得意分野の仕事を長くやってみたい。	.72	-.01	.52
ライン志向 ($\alpha = .75$)			
問13.1 企業に勤めるからには組織の長としてマネジメントに腕を振りたい。	-.07	.70	.49
問13.4 自分の得意分野において、専門性を活かし、かつ管理職として会社の専門性をも高めていきたい。	.19	.71	.53
固有値	1.43	1.02	
累積寄与率 (%)	28.5	49.0	

第一因子は「問3.1 決められた時間は働き、それ以外はすべて自分の時間に使っている」や「問3.2 残業や休日勤務も時々あるが、自分の時間もより有意義に過ごしている」といった項目から成り、仕事もこなしつつ自分の時間もしっかりとって充実した私生活しているかどうかを表す因子と解釈される。したがって、第一因子は「バランス生活型」因子と名付けた。

第二因子は、「問3.4 仕事優先であり所定時間を超えて働くことも全く気にしていない」や「問4.1 仕事を中心に生活しており、処遇については関心を持っていない」など仕事中心の生活を行うことを示す項目から成る。したがって、第二因子は「仕事中心生活型」と名付けた。

各因子の固有値は、第一因子から順に2.38、1.50であり、第二因子までの累積寄与率は64.9%であった。また各因子の尺度としての信頼性を示す α 係数は、第一因子が.78、第二因子が.45であった。したがって第二因子は尺度として用いず、第一因子のみ尺度として不安との関連を検討することとした。「バランス生活型」尺度得点は、含まれる3つの項目の得点を合計したものを使用し、得点が高いほど「バランス生活型」傾向が高いことを示す。

3) 進路の考え方

自分の仕事における将来の考え方に関する7項目からなる質問項目について、因子分析（主因子法・バリマックス回転）を行った。その結果を表3に示す。因子分析の結果、負荷量の低い項目は削除し2因子が抽出された。

第一因子は「問13.6 自分の得意な仕事を長くやってみたい」や「問13.3 自分の得意分野において専門性を活かして自ら仕事をしていきたい」といった自分の得意な専門の仕事をしていきたいという項目から成る。したがって第一因子は「専門性志向」因子とした。

第二因子は「問13.1 企業に勤めるからには組織の長としてマネジメントに腕を振りたい」と「問13.4 自分の得意分野において、専門性を活かし、かつ管理職として会社の専門性を高めていきたい」から成り、ライン志向的な項目と考えられる。したがって第二因子は、「ライン志向」因子とした。

各因子の固有値は第一因子が1.43、第二因子が1.02であり、第二因子までの累積寄与率は49.0%であった。また各因子の尺度としての信頼性を示す α 係数は、第一因子から順に.74、.75で

あった。進路の考え方には「専門性志向」と「ライン志向」の2つの志向性が存在することが示された。各尺度得点は、各尺度に含まれる項目の合計得点とし、得点が高いほど当該傾向が高いことを示す。

因みに、設問別の単純集計結果は以下の通りであり、旅行産業に従事する社員の「専門性志向」の強さが窺われる。

- ①自分の得意分野において、専門性を活かしてみずから仕事をしていきたい。(86.9%)
- ②自分の得意分野の仕事を長くやっていきたい。(76.8%)
- ③自分の得意分野において、専門性を活かし、かつ管理職として会社の専門性も高めていきたい。(69.6%)
- ④能力が発揮できるなら、組織の長になることにはこだわらない。(68.5%)
- ⑤色々な仕事を経験してみたい。(66.8%)
- ⑥自分のやりたい専門性の高い仕事がある。(56.3%)
- ⑦企業に勤めるからには組織の長としてマネジメントに腕を振りたい。(52.2%)

(2) 不安に関わる要因分析

本項では因子分析の結果得られた三つの不安、すなわち「生活への不安」・「仕事への不安」・「健康・能力への不安」が、どのような要因によるものが強いかを明らかにする。まずデモグラフィック要因としては性別、年齢、担務、転居を伴う異動の有無を取り上げ、分析を行う。その他の心理的要因としては、仕事と私生活への態度、成果主義人事制度に対する態度、進路の考え方から検討する。最後に本調査対象者となった社員の会社規模により不安の比較を行った。

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(表4)、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。

表4 性別による不安の比較(平均値)

	男性 (n = 176)		女性 (n = 94)		F 値
	M	SD	M	SD	
生活への不安	10.2	3.3	10.3	3.3	.02
仕事への不安	14.9	4.5	14.6	4.0	.22
能力・健康への不安	6.3	2.2	6.8	2.2	.12

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(表5)、「仕事への不安」と年齢との間に正の相関がみられた。

さらに被調査者を世代ごとにグループ分けし、各不安尺度得点に差がみられるかを検討するため、世代を一要因とする分散分析を行った。

その結果(表6)、「生活への不安」は20代、30代でやや高く、「仕事への不安」と「健康・能力への不安」は40代、50代でやや高い値となっているが、統計的な有意差はみられなかった。

表5 年齢との相関関係

	n	相関係数
生活への不安	266	-.01
仕事への不安	269	.12*
能力・健康への不安	269	.07

* : p < .05

表6 年代別における不安の比較 (平均値)

	20代 (n = 78)		30代 (n = 127)		40代 (n = 43)		50代 (n = 17)		F 値
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
生活への不安	10.5	3.4	10.4	3.3	9.6	3.1	9.7	2.2	0.94
仕事への不安	14.1	4.0	14.9	4.4	15.7	4.6	15.2	3.0	0.23
能力・健康への不安	6.1	2.0	6.7	2.2	6.5	2.3	6.7	1.8	1.32

表7 担務別における不安の比較 (平均値)

	店頭販売(n=41)		セールス(n=95)		企画仕入(n=31)		手配催行管理(n=15)		後方業務(n=42)		その他(n=43)		F 値
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
生活への不安	11.4 ^a	3.5	10.5	3.3	9.3 ^b	2.6	11.2	2.7	10.0 ^b	3.2	9.4 ^b	3.2	2.71*
仕事への不安	15.7	3.9	14.7	4.1	15.0	4.1	16.0	3.7	14.5	5.0	13.9	4.6	1.03
能力・健康への不安	7.3 ^a	2.1	6.8	2.0	5.6 ^b	1.9	6.3	2.4	6.5	2.6	5.8 ^b	1.8	3.53**

注1) * : p < .05、** : p < .01

注2) 対比較で有意差のあった値をアルファベットで表した。

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(表7)、「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。

「健康・能力への不安」では、「生活への不安」と同様に店頭販売員の不安が最も高く、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(表8)、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。

表8 異動の有無による不安の比較 (平均値)

	移動あり群 (n = 195)		移動なし群 (n = 70)		F 値
	M	SD	M	SD	
生活への不安	10.2	3.2	10.3	3.2	0.03
仕事への不安	15.1^a	4.6	13.8^b	3.3	5.00*
能力・健康への不安	6.5	2.2	6.5	2.1	0.00

注1) * : p < .05

注2) 対比較で有意差のあった値をアルファベットで表した。

表9 バランス生活型傾向と不安との相関関係

	n	相関係数
生活への不安	261	-.24**
仕事への不安	263	-.26**
能力・健康への不安	264	-.37**

** : p < .01

5) 「仕事と私生活のバランス」と不安

仕事と私生活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みとめられた。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、不支持派、その他に分け、不安得点のとの関連を検討するため、態度を要因とする分散分析を行った。その結果(表10)、成果主義への態度は「生活への不安」と「能力・健康への不安」に関連することが明らかとなった。すなわち、不支持派は、支持派や慎重派、その他の群に比べ「生活への不安」が高かった。また「能力・健康への不安」においても、不支持派は支持派、慎重派に比べ不安が高いことが示された。

表10 成果主義制度に対する態度による不安の比較 (平均値)

	支持派 (n = 48)		慎重派 (n = 184)		不支持派 (n = 23)		その他 (n = 17)		F 値
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
生活への不安	9.8^b	3.5	10.2^b	3.1	12.3^a	3.2	8.4^b	2.6	4.54**
仕事への不安	13.8	5.0	14.6	4.0	18.2	3.7	15.4	4.7	3.63*
能力・健康への不安	6.2^b	2.4	6.5^b	2.1	7.0^a	2.1	6.2	2.4	0.85

注1) * : p < .05, ** : p < .01

注2) 対比較で有意差のあった値をアルファベットで表した。

表11 進路志向と不安の相関係数

	専門性志向	ライン志向
生活への不安	-.13 (264)	-.01 (266)
仕事への不安	-.01 (265)	.08 (268)
能力・健康への不安	-.05 (266)	-.14* (269)

注1) * : $p < .05$

注2) () は人数

7) 進路と不安

因子分析の結果得られた2つの進路の志向性と不安との関連を検討するため、相関分析を行った。その結果(表11)、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みとめられた。すなわち、ライン志向が強い社員ほど能力・健康への不安は低く、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となった。

8) 企業規模と不安

調査対象者を会社の規模により大手(JTB、日本旅行、近畿日本ツーリスト)と中小(阪急交通社、日旅サービス、毎日コムネット、JALPAK、ジャルツアーズ)に分け、会社規模による不安の比較を行った。その結果(表12)、「仕事への不安」と「能力・健康への不安」において有意な差がみられ、いずれも大手に勤める社員の方が2つの不安が高いことが示された。

更に、これを企業別に比較すると、図1の通りとなる。尚、A社はJTB、B社は日本旅行、C社は近畿日本ツーリスト、D社は阪急交通社、E社は日旅サービス、F社は毎日コムネット、G社はJALPAK、H社はジャルツアーズである。

大手3社(JTB、日本旅行、近畿日本ツーリスト)では、大手A社(JTB)が、B社(日本旅行)、C社(近畿日本ツーリスト)に比べて「生活への不安」・「仕事への不安」がいずれも1%水準で有意に低いことが示された。(表13)

表12 企業の規模による不安の比較(平均値)

	大手 (n = 180)		中小 (n = 87)		F 値
	M	SD	M	SD	
生活への不安	10.2	3.1	10.3	3.5	0.00
仕事への不安	15.2	4.3	13.8	4.1	5.96*
能力・健康への不安	6.7	2.1	5.9	2.1	8.32**

注1) * : $p < .05$ 、** : $p < .01$

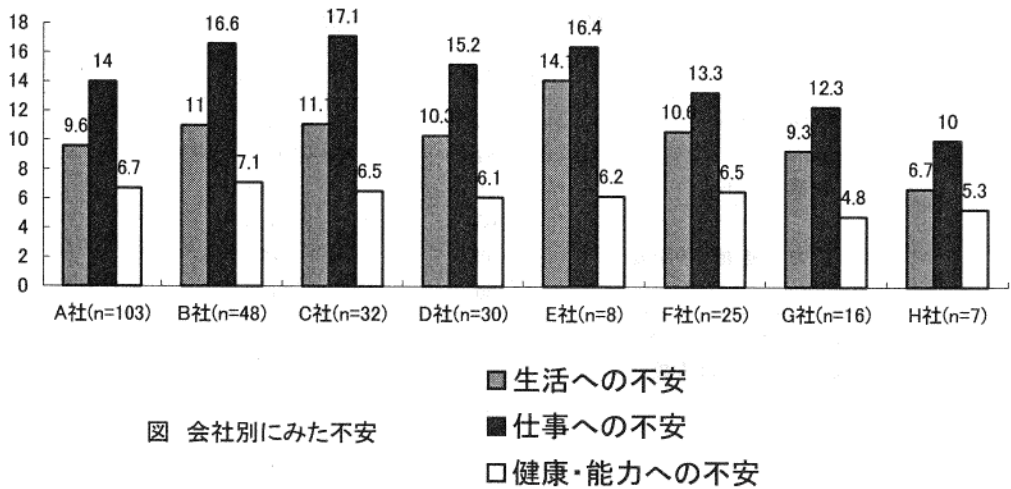


図1 会社別にみた不安

表13 大手3社における不安の比較 (平均値)

	大手A社 (n = 101)		大手B社 (n = 48)		大手C社 (n = 32)		F 値
	M	SD	M	SD	M	SD	
生活への不安	9.6 ^b	2.8	11.0 ^a	3.5	11.1 ^a	3.3	5.59**
仕事への不安	14. ^b	4.0	16.6 ^a	4.1	17.0 ^a	4.3	10.80**
能力・健康への不安	6.7	2.1	7.1	2.3	6.5	2.2	0.73

注1) ** p < .01

注2) 対比較で有意差のあった値をアルファベットで表した。

(3) 不安の要因に関する総括

因子分析の結果得られた三つの不安、すなわち「生活への不安」・「仕事への不安」・「健康・能力への不安」と、その要因について、有意な差が認められた項目を整理すると、次の通り(図2)となる。

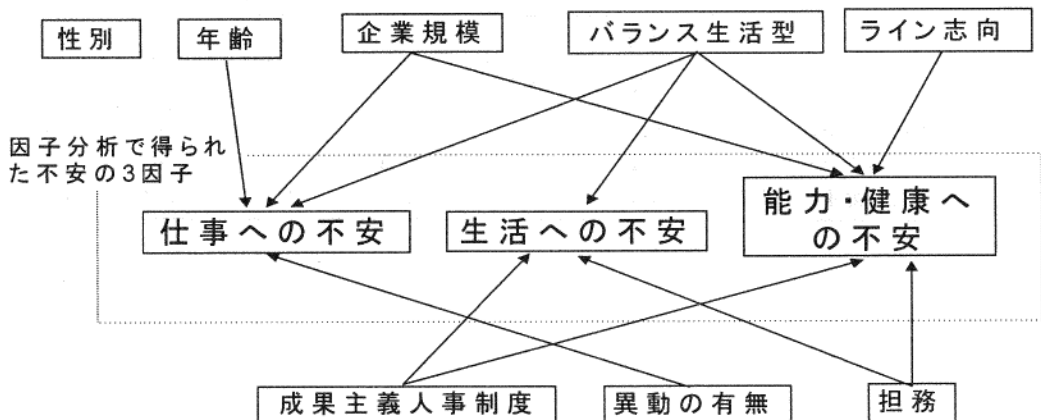


図2 有意差が認められた不安要因

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) モラルサーベイの方法

1) 学生の調査

調査票を、首都圏に所在する次の大学で観光系学部・学科のクラス、講座等に出席する学生に対して配布・回収を依頼した。調査日の実在者にのみ配布したので、回収率の数値は無い。

本調査では、冒頭に旅行業への就職を視野に入れているかどうかを質問し、「就業希望あり」とする学生410名の回答についてのみ分析をした。

①調査対象大学

大学	回収数	旅行業志望者数
立教大学	101	78
桜美林大学	150	116
流通経済大学	296	133
東洋大学	84	83
計	673	410

②調査対象者の構成

性別	男性	27.4%	女性	72.6%	平均年齢	20.57歳		
学年別	1年	41.0%	2年	34.4%	3年	21.1%	4年	3.4%

2) 社員の調査

調査対象者は、第2章の不安に関するモラルサーベイと同様である。尚、調査対象者の構成は以下の通り。

性別	男性	65.7%			女性	34.3%		
平均年数	年齢	35.97歳			勤続	13.13年		
出身別	大学	69.9%		短大専門学校	21.6%	高校	8.6%	
所属会社の業態	総合旅行業	79.3%	ホールセラー	12.4%	リテラー	2.3%	その他	6.0%
社員種別	全国社員（転勤なし）			73.2%	地域社員（転勤なし）			26.8%
現在の担当業務	店頭販売	15.2%	渉外セールス	36.3%	企画仕入	11.6%		
	手配催行管理	5.6%	後方業務	15.6%	その他	15.9%		

(2) モラルサーベイから判明したこと

1) 学生の意識

学生は旅行業を志望するに際して、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、それは産業としても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。

活かしたい技能は、大多数が対人折衝力と答えており、地理・旅行業務知識、語学力などをはるか凌いでいる。社交的な性格を持つ人が志向する職業と考えられている。

希望する業務は、商品企画、カウンター・店頭、添乗がほぼ拮抗する結果になっている。これらは旅行業の中核の業務ではあるので、極めて当たり前の回答状況とあって良い。

旅行業に就いた時の生きがい働きのいは、圧倒的な回答が、旅行のサービスを通じて人々に喜びを与えたいという。素直に受けとめれば、既にホスピタリティマインドの素養を持った人達と考えることができる。次には、旅行業務を通じて旅行に関する自分の関心を満たすことであり、元来持っている趣味趣向に近い関心事を職業の上で満足させようということであろう。

旅行業界の現在は、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、勤務条件も厳しいと見られ、時代の節目にあたって業界に大きな変化が起こりそうだと認めている。将来に亘っては、IT技術の発達が旅行業のあり方に変化を予感し、業界内外の再編成等を想定している。直近については過半の人が安定成長は期待できず、社会的な地位もまだ低い、いずれは緩やかに成長し、地位も次第に高まるとの期待を寄せている。

2) 社員の意識

社員の就業動機は、やはり大部分の人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。産業としての将来性にはさして期待しなかったし、賃金・休暇等には全く惹かれなかった。希望する職種は、やはり商品企画・仕入れが最も高く、ついで外商セールス・総務経理管理・店頭カウンターと10%台が続いている。この辺は現在実際に担当している業務が少なからず影響していると思われる。添乗業務の希望は、僅か一桁の割合しか示していない。これは仕事を通じて旅行をしたいという就職当時の動機との乖離が大きい部分であり、今日では現実の添乗業務の多くが専任の派遣社員によって担当されているという実態が反映していると思われる。

勤務時間・休暇などについては、実数値で押さえたわけではなく感覚的な反応であるが、ほぼ半数近くは自分の時間が自由にならない実態を訴えている。好きな仕事に没頭して時間外も気にしない仕事の鬼が4分の1いる反面、そうは思わない人が半分もいる。賃金・福利厚生については、大多数の者が仕事の質量に見合った処遇を得ておらず、他産業の同世代に比べて低い水準にあると考えている。しかも仕事中心に生活をしていても、処遇には大半の人が関心を持っている本音が浮かび上がってきた。

業界に対する認識では、旅行業がいずれ不況から脱して安定成長するかどうかといえば、かなり懐疑的である。しかし、過半の人は旅行業が観光産業の中心的存在であると考えている。現状の認識は、大部分が会社間で競争が激しく、時代の節目にあたり変化が起こりそうだと考えている。賃金や休暇などの待遇が働きやすいと考えているのは、極少数であり、押しなべて仕事は忙しく内情は厳しい業界であると感じている。

自分自身の将来については、業界に満足して一生続ける人と、そうは思わない人が約3割ずつで拮抗し、半分近くがどうなるかは分らないと考えている。また、業界のあり方・自身の存在に疑問があり、長く勤める気のない人とそうは思わない人、どちらとも分らない人とほぼ均等に分散していて、積極的に転職願望を強く持っている人が約20%存在している。家庭の事情に変化があれば進路を変えると機会を覗いている人が約半数おり、ややロイヤリティの無さを感じる。

業界の10年後をどう見ているかといえば、過半が緩やかな成長を否定し、業法の整備をきっかけに業界の地位が向上するとの考えにも否定的である。ITの発達による影響と内外の企業間の再編について、ほとんどの人が予想している。

3) 学生と社員との比較分析

学生と社員とで職業意識にどのような差があるか、なぜ旅行業を職業にしたか、その旅行業界の将来をどう見ているか、将来の進路についてどう考えているか、の3項について比較分析した。

①志望動機・就業動機

比較分析の結果は、下図の通りである。

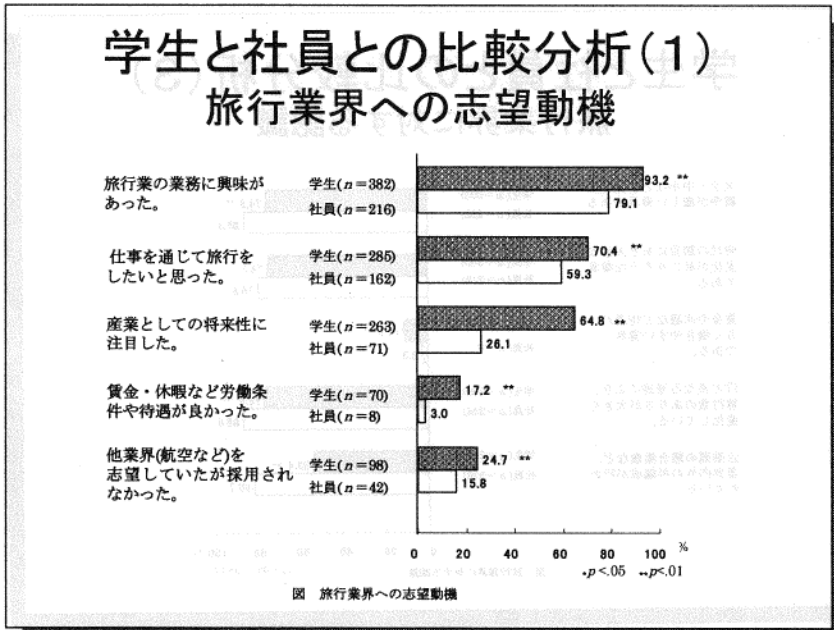


図3 旅行業界への志望動機

②進路に関する意識

比較分析の結果は、下図の通りである。

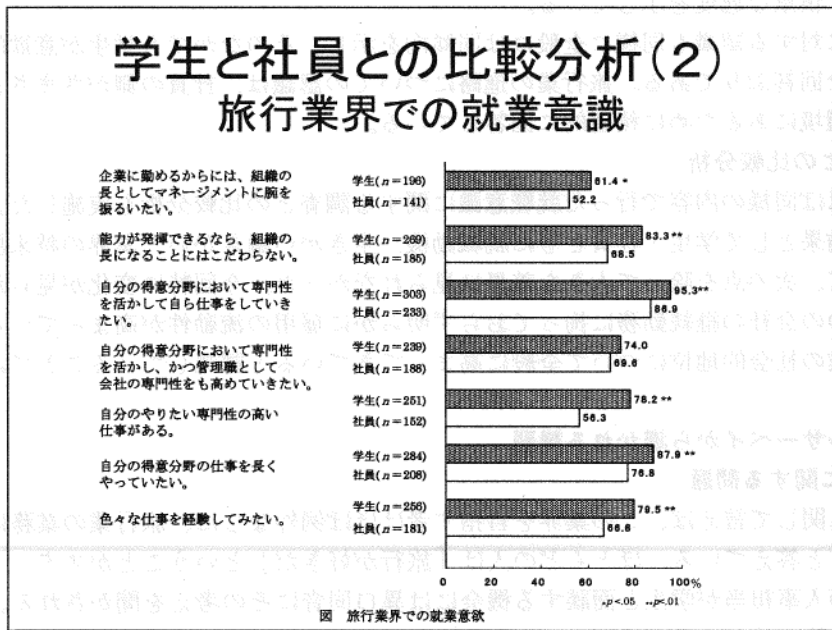


図4 旅行業界での就業意識

③業界に関する認識

比較分析の結果は、下図の通りである。

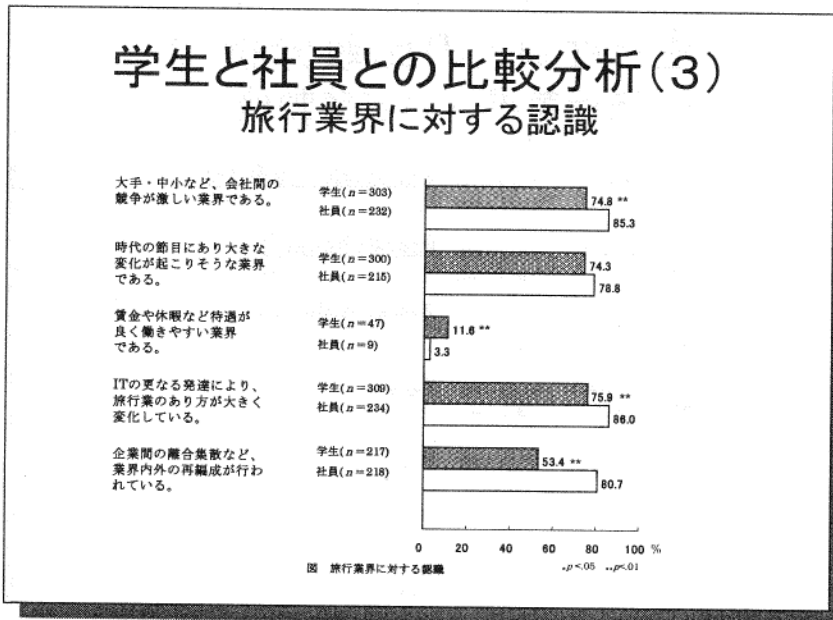


図 5 旅行業界に対する認識

④両者比較から判明したこと

旅行業を志望した動機は、押しなべて学生が意欲的・肯定的な姿勢を示していて、質問には全般にほぼ同傾向の回答であるが、産業の将来性についてのみ学生の意欲的な姿勢に対して、社員は著しく慎重な態度を示している。

旅行業界に対する認識も同様に全般には同傾向を示し、そのなかでも学生が意欲的で、社員がやや慎重な回答ぶりである。旅行業の進路についての認識は、社員の側がさまざまな事象に日々触れる環境にあるために積極的に回答している。

4) 前回調査との比較分析

9年前にほぼ同様の内容で行った就職意識に関する調査との比較分析も実施した。詳細は割愛するが、結果として学生・社員ともに就職動機、生きがい働きの、業界の将来展望などの認識において、次の点を除いて大きな差異は見られなかった。今回特に変化が見られたのは、第一に、一つの会社の継続勤務に拘っておらず明らかに雇用の流動性が高まっていること、第二に、旅行業の社会的地位について全般に高まってきていると認識していることである。

(3) モラルサーベイから導かれる課題

1) 就職動機に関する問題

就職動機に関して言えば、この業界を目指す者はほぼ例外なしに、旅行業の業務に関心がある(あった)と答えている。ほとんどの人は「旅行が好きだ」ということがスタートである。この点企業の人事担当が学生と面談する機会には異口同音にその考えを聞かされる。

人間の基本的な欲求であり、知らないことを知りたい、珍しい体験をしたい、他民族の世界を垣間見たい、そのような思いを仕事にできる、仕事を通じて(給料を貰いながら)その思い

を実現する、考えてみれば幸せな構図である。いわば「趣味と実益」を兼ねる、これが学生、社員、今回、前回それぞれの調査を通じて就職動機に一貫していることである。

その昔から、好きこそ物の上手なれと好きなことに打ち込むことが、その出来具合に好影響をもたらすであろうことには一応の理解がある。ただ厳しいビジネスの世界において、その構図がどこまで通用するか、企業側もそれを良いことに社員に甘える構図は無いのか、逆にもっとその意欲を活用する必要は無いのか、大事な資源を無駄にしている向きは無いのか、大いに議論すべきである。

2) 旅行業の業務に関する問題

旅行業の業務には様々なものがある。それらのなかでどんな仕事につくことを希望しているか。程度の差こそあれ、すべての調査で、商品企画、カウンター店頭営業、添乗の順である。商品企画の希望者が多いが、自分の旅行体験を、消費者に案内したいとの意欲の現れであろう。社員にとって現実には涉外セールスの担当に配属されることが多く、添乗も今日では社員の担当から専任の派遣添乗員に実態が移っている。

仕事のやり甲斐働きがいについては、一貫して旅行のサービス業務を通じて人々に喜びを与えたい、との思いがたいへんに強い。親切心、サービス精神、ホスピタリティ、それぞれに説明できようが、極めて人間的なこうした思いを仕事に生かすことは大切である。ややもすると通常のビジネスの領域を外すことにつながることの懸念なしとしないが、旅行業としてはこの思いを最大限活用することが重要である。

3) 労働条件と処遇に関する問題

すべての質問の場面で、労働条件の良さに注目してこの仕事を選んだという回答は少数派である。逆にいえば、他に比べて決して水準が高いとはいえないことを認めている。労働時間にしても賃金にしてもやはり同世代の人と比べると見劣りがするとの認識であるにもかかわらず、仕事の面白さとその意義のゆえに一所懸命に働いているということであろう。業界の発展を期する上では、やはりそれに相応しい人材を確保する必要がある。一定水準の待遇が確保できない業界は人材が離反してしまう。低収益構造という難しい課題を抱える業界であるが何処かで回答を迫られる重要な問題である。

4) 旅行業の展望に関する問題

競争が激しく、時代の変化が押し寄せてくるとの認識をほとんどの場面で示している。しかし、観光産業の中心的存在であるとの気概は持っており、それに従事する以上一定の存在感は示しておきたいという意図が読み取れる。

社会的地位については、客観的にも存在が認識されてきており、それぞれ自身が参画する業界の認知度が高まってきたと感じている。

将来の業界については、やはりITの更なる発達をもたらす影響に強い関心を持っている。既にそうであるが、ITが従来の旅行業の枠組を変えつつあり、今後まだ一層の変化を予想しなければならず、その先はもはや従来型の旅行業の根幹を揺るがし、同じ旅行業といってもまったく別のものになる可能性をも考えておかなければならない。

観光産業の中核的存在を自認するにしても、変化の激しいなかで、何処までその役を果たせるのか、どのような形で果たすのか、将来は大変に流動的であるが、業界挙げての努力に掛かる部分である。それにつけてもその任に応えられる人材の育成と輩出を期待したい。

【注】

- 1) 担務：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