城西国際大学紀要　第32巻　第５号　2024年３月　1-17

〈研究論文〉

インターンシップがもたらす卒後進路選択への影響
―観光系学部に在籍する４年生を対象に―

石谷　昌司　・　岩本　英和

【要旨】

現在、国内の観光市場では、ポストコロナ社会への移行にともない、急速な観光需要の回復とともに人手不足が深刻化しつつある。観光産業における人手不足の大きな要因の１つには、業界特有の高い離職率が指摘されており、観光市場の拡大を前にこうした恒常的な課題への打開策が急がれる。そこで、本研究では、観光人材を視座に、業界と観光業を目指す学生とのギャップを埋める役割が示唆されるインターンシップに着目し、国内インターンシップに参加した大学４年生からのインタビュー調査を行った。その結果、インターンシップへの参加が、宿泊業におけるチームワークや裏方業務の重要性への理解や気づきを後押しし、さらに卒業後の進路を明確に絞ることに繋がることが明らかとなった。

キーワード：アフターコロナ、人手不足、離職率、長期インターンシップ、進路選択

１．はじめに

現在、国内の観光市場では、ポストコロナ社会への移行にともない、急速な観光需要の回復とともに人手不足が深刻化しつつある。とりわけ、宿泊業・飲食サービス業における人手不足の状況は深刻であり、2019年に日本・東京商工会議所が全国47都道府県で実施した人手不足に関するアンケート調査（図１）[1]によると、その８割以上が「人手が足りていない」と回答している。また、観光庁は、宿泊業における2019年の平均有効求人倍率が6.34倍[2]と極めて高いことを指摘するとともに、同産業の60代以上の高齢者率が３割[3]と全産業と比較しても高いことから、さらに就業者数が減少することを予測しており、ポストコロナを見据えた人材確保が急務であると述べている。さらに、藤山（2023）は、宿泊業・飲食サービス業で従業員不足を訴える企業の割合について、コロナ禍で一時的に低下したものの、2022年秋には再度コロナ禍前の水準まで高まっていると分析している。つまり、すでに人手不足は始まっているといえる。この人手不足にはさまざまな要因が影響しているものと考えられるが、その大きな理由の１つに、業界特有の高い離職率が挙げられる。

厚生労働省によると、2018年３月卒の新規大卒就職者の就職後３年以内の離職率は51.5％

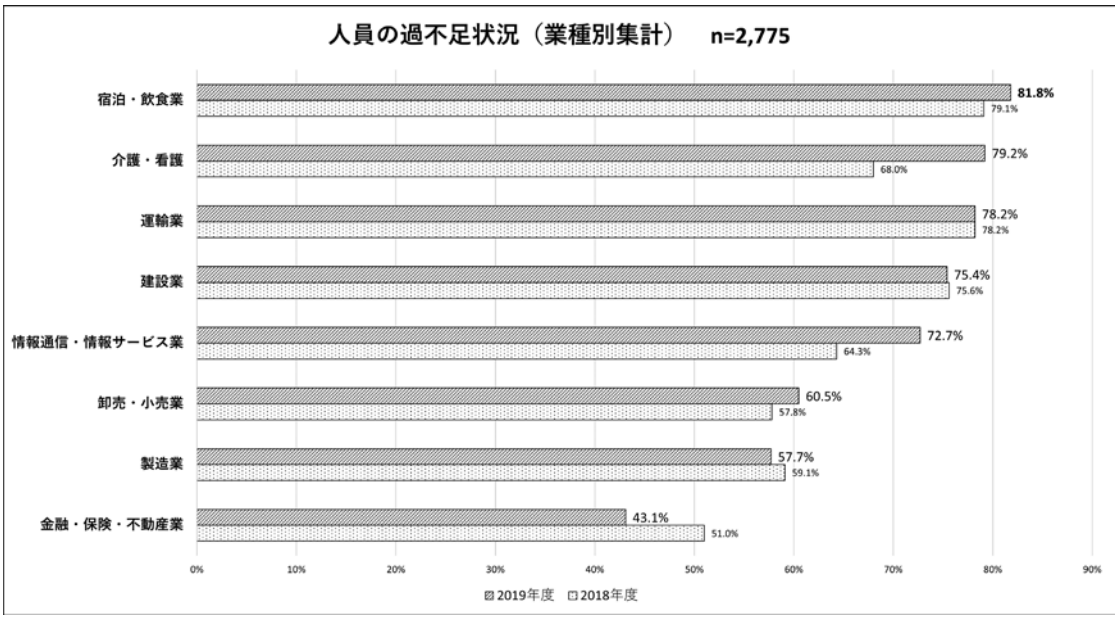

図 1　日本・東京商工会議所「人手不足等への対応に関する調査」資料より筆者作成

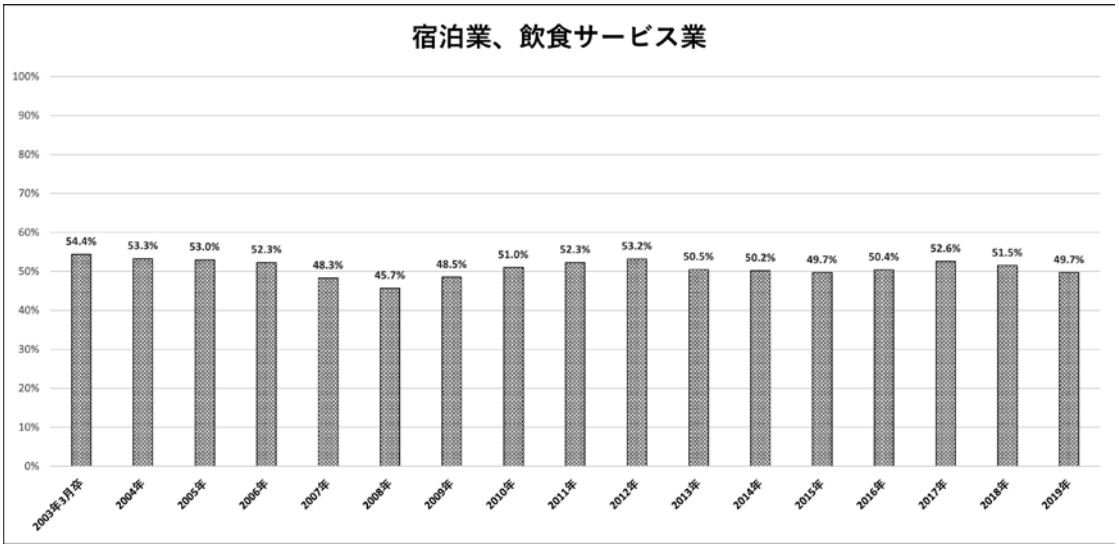

図 2　厚生労働省「新規大卒就職者の産業分類別就職後 3 年以内」より筆者作成

と同年の全産業の31.2％[4]と比較して高い。また、2003年3月卒～2019年3月卒の新規大卒就職者における過去17年間の離職率を見ても、平均51.0％と高止まりしているのが分かる（図 2）[5]。この離職率の高さには、業界特有の人材流動性も影響しているとも考えられる。例えば、田村（2019）は、一定のホテルで経験を積むことはキャリアとして評価される傾向にあるため、他のホテルへ転職することは比較的よくあることだと自身の研究を通して明らかにし

ている。しかしながら、人材流動性が慢性的な離職率の高さを生み出していると結論づけるのには疑問が残る。前掲の藤山は、過去3年間に宿泊業・飲食サービス業から離職した人が再び同業種に戻ってくる割合について、2020年以降、低下傾向にある点にさらなる人手不足を憂慮しており、人材流動性以外にもさまざまな要因が複雑に絡み合っていることが予測できる。観光立国を成長戦略に掲げる日本にとって、インバウンドおよび国内需要の再拡大を見据え、観光産業の中核である宿泊業における離職率の低下や若年層の入職促進と退職防止は早急に着手すべき取り組みであろう。

こうした課題に対処するために有効だと考えられる取組みの1つがインターンシップである。インターンシップの定義は、文部省・通商産業省・労働省（現・文部科学省・経済産業省・厚生労働省）による1997年の「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方」において、「学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験」と記されている。また、インターンシップの教育的役割は重要視され、2010年以降、政策においても加速度的に推進されてきた（松高，2021）。これまで政府によるインターンシップの「基本的考え方」の改定や新たな事項等が加えられつつ、今日においても「教育的役割」としてインターンシップは注目されている。観光系学部・学科においても同様にインターンシップは重要な位置づけとなっており、各大学が独自のプログラムを提供している。大学側は、インターンシップの単位化をするなど学生たちの参加を促進する一方で、提供されるインターンシップ・プログラムは、受入企業任せになっているとの指摘もある。つまり、企業側のニーズ、すなわち企業が望む人材像を明らかにすることが、観光人材育成を検討するためには必要不可欠である。同時に、インターンシップに参加した学生がその経験をどのように受け止め、さらには将来の進路選択に活かしたかに注目する必要があるが、こうした点を明らかにした先行研究は少ない。

そこで、本研究では、インターンシップの経験がもたらす学生の成長と進路選択への影響を業界と学生とのギャップを埋める役割が示唆されるインターンシップを視座に考察することを目的とする。具体的には、就職活動を終えた大学4年生へのインタビューから、①「過去に参加をしたインターンシップで最も役立ったこととはなにか」および②「インターンシップ参加の経験が卒業後の進路に与えた影響とはいかなるものか」の2点についての検証を試みる。

２．先行研究

近年、新型コロナウィルス感染症の影響で訪日外国人旅行者数が大きく減少していたが、2023年に入りようやく回復の兆しを見せている。海外旅行ができなかったことが潜在的需要を高め、我が国においても前年（2022年）の15倍の訪日外国人旅行者など急回復を見せている。それに伴い、我が国の観光産業は深刻な人材不足に陥っている。観光人材の育成が急務である一方、大学在籍時に観光産業における就労体験ができるインターンシップは、職業に対する理解を深める機会として重要度が増している。

観光系インターンシップにおいては、多くの先行研究が公表されている。多くの先行研究が指摘しているのは、ホスピタリティ教育においてインターンシップは重要な役割を果たすという点であり、国外の研究においてはインターンシップ・プログラムについて活発な議論がなされている。また、インターンシップは欧米圏のホスピタリティ教育においても不可欠な部分となっており、ホスピタリティと観光振興の両方を体験できるプログラムが提供されている（Morrison & O'Mahony, 2003）。

一方、日本国内の観光系インターンシップの研究では、欧米と日本の観光系インターンシップの認識の違いや実施期間の差が指摘されている。例えば、太田（2012）は、日本のインターンシップが欧米のインターンシップに比べ圧倒的に期間が短く、単なる職業体験に終始していると批判している。太田（2016）は、我が国の観光系インターンシップが単なる選択制の就業体験と捉えられており、欧米圏のインターンシップのように将来、マネジメントを行うことを想定とした経営管理に関する実習がないことを懸念している。加えて、矢崎（2014）は、観光系学部・学科のインターンシップの受入担当を行っている経験から、参加学生たちの旅行業界に対する知識や社会人基礎力の低下を取り上げ、送り側である観光系学部・学科の旅行業界に対する研究不足やインターンシップに対するサポート不足が最大の課題であると主張している。さらに根木・折戸（2015）は、欧米圏の観光系大学が実施するインターンシップのカリキュラムを調査し、日本の観光系インターンシップが実施期間の短さ、履修しなくても卒業できる選択科目の位置づけ、インターンシップと専門科目との関連性のなさを課題に挙げている。そのため、根木・折戸は、インターンシップ・プログラムの必修化に加え、長期インターンシップの導入の必要性を指摘している。

松高（2021）は、現在のインターンシップが自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験といった専門教育との結びつきは薄れ、職業意識・就労意識といった意識変容に重点が置かれていると指摘している。石谷（2020）は、欧米大学とのインターンシップの違いに着目し、短期と長期インターンシップの効果の違いについて考察している。石谷は、短期と長期のホテルインターンシップに参加した学生の満足度を調査し、その結果、長期インターンシップに参加した学生の方が総合的な満足度が高かったことを明らかにしている。

大学が提供する多くのインターンシップ・プログラムは、参加学生たちが就業体験として従事した期間のみを重視するため、受入側の企業にとって必ずしも有益な結果をもたらしているとは言い難い。それにも関わらず、なぜインターンシップの実施が重要視されているのだろうか。これは、観光産業の慢性的な人材不足と早期離職者が背景にあると考えられる。髙橋（2018）は、観光産業における若年層の早期離職者を業界別に分析しており、宿泊・サービス業の離職率の高さを取り上げ、観光業界に特化したキャリア教育の重要性を指摘している。また、前掲の藤山（2023）が示すとおり、過去3年間に宿泊業・飲食サービス業から離職した人が再び同業種に戻ってくる割合が、2020年以降低下傾向にある点は、由々しき事態である。

このように先行研究では、日本の観光系インターンシップ・プログラムの課題が指摘されて

いる。しかし、先行研究の多くは、インターンシップ・プログラムに焦点を当てた研究が多く、実際に参加した学生を対象とした論文は少ない。そこで、本研究では、インターンシップ・プログラムの現状の課題を改善するために、参加学生の視点を主眼に置いた研究を行い、業界と学生とのギャップについて明らかにする。

３．研究方法

３．１　研究の概要

本研究では、インタビューとテキストマイニングの 2 つの調査手法を用いた。

研究対象者は、就職活動を終えた 2 名（男性 1 名、女性 1 名）の大学 4 年生を対象に、①「過去に参加をしたインターンシップで最も役立ったこととはなにか」、そして②「その経験が卒業後の進路に与えた影響とはいかなるものか」の 2 点についての検証を試みた。インタビュー実施にあたり、事前に、本研究への協力は任意であること、個人情報保護に徹し、決して対象者の不利益にならないことなどを説明するとともに同意書にも署名をしてもらい、研究倫理に反することのないように配慮した。

３．２　分析手法について

朝倉（2015）は、質的調査が量的研究と異なり調査に必要とするサンプル数は決して大きなものでないと指摘している。それは、調査対象者に対し、丁寧なインタビューを通じて綿密な分析を行うことで、質的調査の特質を最大限に活用するためである。また、大谷（2019）によると、質的研究の場合は、サンプルサイズを大きくすると個別性や具体性の詳細な検討がしにくくなり、かえって深い追及を妨げると述べている。大谷は、自身の研究においても安藤（2014）や山元（2017）の論文を紹介し、研究参加者が 1 名の場合や大橋（2017）のように調査対象が母子 1 組でも、精緻な分析が行われることで学会誌へ採録されている事例を紹介している。したがって、先行研究の成果を参考に精密な分析を行うためにも、本研究においても研究対象者を 2 名に限定する。なお、研究対象者を 1 名ではなく 2 名する理由は、これら 2 名が男女 1 名ずつであり、異なる属性情報に加え、異なる分野のホテルにおける実習経験がいかに進路決定に影響するのかを検証することに意義があると考えたからである。

インタビュー調査では、大谷（2007，2011）が提案するSCAT（Steps for Coding and Theorization）を活用した。大谷は、質的研究として広く用いられているGlaser & Stauss（1967）の「グランデットセオリー」について、その優れた分析手法を認めた上で、同手法が比較的大規模なデータ採取と長期に渡る研究期間を要する点を指摘している。これに対してSCATは、比較的小規模の質的データの分析にも有効とされ、本研究への分析手法に合致していると考えた。一方、テキストマイニングに関しては、これまでの多くの先行研究でインタビュー調査やアンケート調査が使われているにも関わらず、テキストマイニングが使用された論文が少なく、その特性

を活かすことで、重要なキーワードをより視覚化でき、活発な議論ができると考えられる。

３．３　インタビュー対象者の属性と質問項目について

インタビューの対象者は、城西国際大学観光学部に在籍する大学４年生２名（男性１名、女性１名）である。対象者は、過去に宿泊業のインターンシップに参加した経験を有していること、すでに就職活動を終えていること、研究の目的を理解した上で任意で協力する意思があることを条件に選択をした。図３は、インタビュー対象者が過去に参加したインターンシップ先、宿泊施設のカテゴリー、有償・無償、主な業務内容、そして卒業後の進路分野を表したものである。

対象者	インターンシップ先（場所）	宿泊施設カテゴリー	有償・無償	実習期間	業務	卒業後の進路（日本国内）
学生A	旅館（千葉県）	旅館（日系）	有償	約２年間	客室清掃、布団敷き、洗い場、宴会場のセッティング、片付け	宿泊業／ホテルスタッフ（日系リゾートホテル）
	ホテル（東京都）	シティホテル（日系）	有償	１カ月間（８月）	ラウンジカフェのホールスタッフ	
	ホテル（北海道）	リゾートホテル（日系）	有償	１カ月間（２月～３月）	レストラン業務（朝食ビュッフェ）、客室清掃	
学生B	ホテル（千葉県）	リゾートホテル（日系）	有償	約２年間	レストラン業務、夏限定のBBQ準備と運営	宿泊業／ホテルスタッフ（日系リゾートホテル）
	ホテル（千葉県）	アーバンリゾートホテル（空港周辺、日系・外資系合弁）	有償	２カ月間（８・９月）	夏限定のBBQの準備と運営	

図３　インタビュー対象者の過去のインターンシップ先と進路先の状況（出典、筆者）

インタビューは、半構造化形式で１名約20分間実施し、卒業後の進路、過去に参加したことのあるインターンシップ、最も役立ったこと、進路選択への影響、自らの成長、改善点など広く尋ねた。インタビュー内容は、mp4形式で録音し、その後、文字起こしをおこなった。なお、文字起こしの際に出現した個人情報（インターンシップ先の企業名や進路先など）について、○○として表記することとした。本研究では、研究目的を達成するため、①「過去に参加をしたインターンシップで最も役立ったこととはなにか」および②「インターンシップ参加の経験が卒業後の進路に与えた影響とはいかなるものか」の２点についてSCATとテキストマイニングによりそれらの傾向を検証した。

３．４　データ分析

インタビュー調査から得られたデータは、最初にSCATにより分析を試みた。前掲の大谷（2007，2011）は、自身の論文でSCATの分析手法を解説しており、本研究では、その解説を可能な限り忠実に実践し、回収したデータから一定の傾向を汲み取ることを試みた。大谷によれば、SCATでは、まず、マトリックス上にセグメントしたインタビューデータを記述し、次に〈1〉データの中の注目すべき語句、〈2〉それを言い換えるためのデータ外の語句、〈3〉それを説明するための語句、〈4〉そこから浮き上がるテーマ・構成概念の順でコーディングをし、その後、そのテーマ・構成概念を紡いで「ストーリーライン」として一筆書きで表し、最後に、データから言えることを「理論記述」としてまとめる分析手法だと解説している（大谷，2011，p.155，158）。図４は、本研究の質問①「インターンシップで最も役立ったこととはなにか」に対する回答の一部抜粋し、４ステップのコーディングで分析したものである。４

ステップのほかに、〈5〉疑問・課題も加えられているが、ここには分析過程の疑問やさらに追求すべき課題などがあれば記すとされている（大谷，2007，p.32）。

番号	発話者	テクスト	〈1〉テクスト中の注目すべき語句
15	聴き手	インターンシップに参加して最もためになったことについて教えてもらえますか。	
16	学生A	私は全部違う部類のホテルを経験したので、自分がどのお客様の層に対してどんなサービスをしたいのかっていうのがはっきりしたので、それは就活でホテルを絞っていくときもホテルに完全に就活は絞っていたので、その面に関しては、その進路が明確になったのと、北海道のインターンホテルのインターンシップでは自分がどの立場でどういうキャリアを描きたいかっていうのも明確になっていったので、そういった意味では、進路が明確になったっていうのが一番大きいかなと。	全部違う部類のホテルを経験。自分がどのお客様の層に対してどんなサービスをしたいかっていうのがはっきりした。ホテルに完全に就活は絞っていた。進路が明確になったっていうのが一番大きいかなと。自分がどの立場でどういうキャリアを描きたいかっていうのも明確になっていった。

〈2〉テクスト中の語句の言いかえ	〈3〉左を説明するようなテクスト外の概念	〈4〉テーマ・構成概念	〈5〉疑問・課題
異なる宿泊施設での経験。 就活はホテル一本。キャリア形成。 進路が明確に。	短期・長期インターンシップ。 異なる種類のホテルでの実習経験。	進路選択における明確性	北海道のインターンシップの内容とはどのようなものか。他のインターンシップとどう違うか.

図４　SCATで４ステップのコーディングをした一例（出典、筆者）

インタビュー対象者２名からのデータはすべて、図４のとおり４ステップのコーディングを施し、その後、それぞれのテーマ・構成概念からストーリーラインを紡ぎ出し、理論記述および追求すべき点や課題をまとめることで分析を試みた。一方、テキストマイニングでは、KH Coder[6]を活用し、データを視覚的に表すことより、そこから見える傾向を探った。

４．結果と考察

まず、SCAT分析を通して得られた各インタビュー対象者の結果「ストーリーライン」、「理論記述」、「さらに追求すべき点、課題」として示し、それぞれについての考察を試みる。なお、考察するにあたり、必要に応じてストーリーラインには登場しない細部に渡る情報も補足しながら進めることとする。

４．１　SCAT分析

1）学生A

【ストーリーライン】

この学生は、３つの異なる宿泊事業所でインターンシップを経験した。具体的には、千葉県の旅館での２年間の長期インターンシップ、東京都の大手シティホテルでの１カ月の短期インターンシップ、そして北海道でのリゾートホテルでの１カ月の短期インターンシップである。最初の旅館では裏方業務に徹し、そこから見えてきた裏方の仕事の重要性を感じ、シティホテルでは宿泊を目的とするお客様以外の層に接客をする職場環境から自分の興味と合致しないことを知り、そして大手リゾートホテルではマルチタスクの価値を再認識した。これら３種類の宿泊業での実習を通して、卒業後の進路選択は明確になり、最終的に自らが目指す職場環境を有すると考えられる企業に就職を果たした。

学生Aのストーリーラインで特筆すべきことは、大学4年間に3つの異なる宿泊事業所で実習をしたことであろう。また、2年間と1カ月間の複数のインターンシップに身を投じることで、それぞれから異なる気づきを得ている点にも注目したい。

旅館での2年間の実習は、最初の1年は大学提供のプログラムとして、2年目からは受入先と本人による継続雇用としておこなわれた。このインターンシップでは、自らが宿泊業としてイメージしていたお客様と接することの多いフロント業務ではなく裏方業務が中心であったが、長期間携わることでサポート業務の重要性に気づいている。また、旅館ならではの「マルチタスク」を経験したこともものちの進路決定に影響していると考えられる。さらに、1つ目の都内にある大型シティホテルでの短期インターンシップでは、駅近で多くの人々が行き来する立地ということもあり、商談やお見合いなど宿泊以外に多種多様な目的で訪れる利用客への対応が求められたという。このインターンシップでの経験を振り返り、当該学生は、お客様に対してその土地の魅力を伝えたり、じっくりと人間関係を構築して一生涯のゲストを増やしていきたいと考える自らの性格には、大都市圏のシティホテルは向いていないと判断したようである。一方、同じく1カ月間実習をした北海道の大型リゾートホテルでは、同社がマルチタスクを導入していたこともあり、あらためて宿泊業におけるマルチタスクの楽しさを再認識するとともに、その地域に訪れることを目的とする利用客が多いリゾートホテルの魅力を実感したと述べている。これらの異なった宿泊事業所での経験から少しずつ自らの目指す進路を明確にしていったことが分かる。

【理論記述】

- 長期インターンシップは、その期間の長さゆえ、たとえ裏方業務であっても、その大切さを感じられるためのゆったりとした時間があると考えられる。また、業務外でもさまざまな年齢層の従業員と人間関係を構築するための社会性の醸成に役立つ可能性がある。
- 短期インターンシップは、実習期間や配属先により、有益な経験となり得る場合とそうでない場合が起こり得る可能性がある。
- 異なる事業所での経験は、目指す進路を絞ることに役立つことが考えられる。
- 就業体験は、現場の仕事と自らが抱くイメージとのギャップを埋める可能性がある。

学生Aのデータから言えることは、長期インターンシップのゆったりとした時間枠が、さまざまな気づきや学びを醸成するための幅広い時空として機能している点である。特に仕事へのイメージと実際の業務に大きなギャップを感じやすいと思われる初期の就業体験では、裏方業務に徹することは体力的にも精神的にもつらいと考えられる。実際、当該学生は参加当初、宿泊業＝受付業務というイメージを持っていたとインタビューで述べている。また、大学の提供するプログラムであったため、幅広い業務を経験できるだろうと考えていたところもあり、実際の業務が裏方中心であったことに最初は大きな不満を抱えていたようである。しかし、2年

間という長期間一つの事業所に身を置くことにより、裏方業務の重要性やチームワークの必要性に徐々に気づかされていったという。また、このプログラムは、受入事業所に住み込みで実習をする内容でもあったことから、「働くこと」が自らの生活の一部なっていたとも考えられる。仮に初期就業体験として、同様の業務を2週間～1カ月未満の短期でおこなった場合、果たしてどれだけ裏方業務やチームワークの重要性に気づくことができたのかについては新たな検証が必要である。

次に、当該学生のインタビューからは、異なる事業所での就業体験が、自らの進路を絞る上で役立ったことが分かる。ストーリーラインにあるとおり、当該学生は、長期インターンシップの後、宿泊業において2つの異なる事業所でも就業体験をおこなっている。一方は大手シティホテル、もう一方は大手リゾートホテルである。いずれも最初の旅館とは違う種類の宿泊事業所を意識的に選択し、短期間に自らが進む方向性に合致しているか否かを判断しようとしたようである。また当該学生は、短期間でもある程度その業界や組織の一部を知ることができたとポジティブに捉えており、短期インターンシップにより宿泊業へのネガティブイメージを抱くことはなかったようである。宿泊業における短期インターンシップでは、参加者が、本人のイメージと実際の業務との相違にショックを受けるケースがあるが、当該学生は、長期インターンシップで宿泊業の裏方業務を十分理解していたため、大きなギャップを受けることはなかったとインタビューでも振り返っている。つまり、長期インターンシップの経験が、その後の異なる短期就業体験にも活かされた可能性があり、結果として進路の絞り込みに役立ったことが予測される。

【さらに追求すべき点、課題】

- 現場の仕事と自らが抱くイメージとのギャップを埋めるためには、短期ではなく一定期間インターンシップに参加をする必要があるのではないか。
- 自信を持ち、自己肯定感を向上させるには1カ月では短いのではないか。
- 長期インターンシップは、幅広い業務を知ることにおいてはよいが、正社員との情報交換により、組織の問題などネガティブな情報までも入手可能となり、インターンシップ先への就職にはつながりにくい一面があるのではないか。

最後に、学生Aのデータから考えられる「さらに追求すべき点や課題」は、初期の就業体験として参加した短期インターンシップ参加者も、当該学生と同様の学びや気づきを得られるかどうかである。この点は、短期インターンシップのみ参加した学生を対象に次回の課題として検証を試みたい。また、長期インターンシップの特徴として、従業員間の人間関係が濃厚になる傾向があるため、そこでのポジティブあるいはネガティブな情報が受入企業へのイメージへとつながり、将来の進路に影響する可能性があるのではないかという点についても今後、より一層幅広いデータを収集することで検証が必要である。

2）学生B

【ストーリーライン】

この学生は、2つの異なる宿泊事業所でインターンシップを経験した。具体的には、千葉県のリゾートホテルでの2年間の長期インターンシップ、千葉県のアーバンリゾートホテル（空港周辺ホテル）での約2カ月間のインターンシップである。 最初のリゾートホテルでは、料飲部門に配属され、お客様の案内、バッシング（料理や皿などの片付け）、料理の補充、ドリンクの作成、夏限定のBBQ準備など裏方を含めた業務を経験した。長期インターンシップであったため、もっと幅広い業務を経験したかったという気持ちを持つ一方、さまざまな人たちと交流できるホテル業の楽しさを実感するとともに、ギャップ解消に繋がったと自己分析している。もう一方の空港周辺ホテルでは、8月・9月の2カ月間、ビアガーデン・BBQの運営業務に携わった。初めてのインターンシップ先であるリゾートホテルとは異なるワンランク上のサービスを学ぶつもりで参加をしたが、実際には夏のBBQ業務となった。

学生Bは、千葉県の某リゾートホテルで約2年間、長期インターンシップに参加をしている。学生A同様、最初の1年は、大学提供プログラムとして参加し、その後の1年は受入先と個別にアルバイト契約を結び継続をしたという。大学で提供された住み込みでの就業体験プログラムだが、学生Bの実習先は旅館ではなくホテルであった。実習期間中は、料飲部門に配属され、主にレストランでのお客様のご案内、料理の片付けと補助、そして夏場のBBQ準備に従事した。学生Aが裏方の清掃や布団敷きが主な業務でほとんどお客様との接点がなかった一方、学生Bは、レストランでお客様と接する機会にも恵まれたようである。しかしながら、本人は、フロント業務を含め、より幅広い業務に携わりたかったとインタビューでは振り返っている。この長期インターンシップのほか、当該学生は大学提供の空港周辺ホテルでの就業体験にも参加をしている。当該ホテルは、空港周辺にあるアーバンリゾートホテルのカテゴリーに入る事業所で、日系と外資系の合弁会社である。また、その立地から海外からの観光客や航空会社のクルーが多く宿泊するホテルでもある。原則、8月の1カ月間のプログラムであるが、終了後に受入先からもう1カ月をアルバイト契約で継続してほしいと頼まれ、結果として約2カ月間実習をしている。このインターンシップの基本業務は、ホテル館内にあるレストラン業務と夏場限定のBBQの準備と運営（屋外）であったが、結果、学生BはBBQ業務のみに従事することになる。理由は、BBQの要員に欠員が生じたため、本人同意のもと急遽BBQ業務に徹することとなった。このことについて、本人は、長期インターンシップでのリゾートホテルとは異なる経験をしたくて短期インターンシップにも参加したため、自分の理想とは異なる経験となったが、さまざまな出来事が起こりうる現場であるため、企業側の事情を理解したとインタビューで振り返っている。また、2つの異なるホテルで実習をした経験から改めてさまざまな人たちと交流する喜びを見出したと感じており、学生Bは卒業後の進路にもリゾートホテ

ルを選んでいる。

【理論記述】

・長期インターンシップは、宿泊業務の幅広さを経験するとともに、接客の楽しさ、情報交換の重要性、現場の仕事とイメージとのギャップ解消につながることが期待できる。
・短期インターンシップは、実習期間や配属先により、有益な経験となり得る場合とそうでない場合が起こり得る可能性がある。
・BBQなど一見してホテル業とは思えない業務であっても、リゾートホテルでの長期実習経験がある場合、ある程度納得して業務として捉えることができる可能性がある。
・異なる事業所での経験は、目指す進路や宿泊施設のカテゴリーを絞ることに役立つことが考えられる。

学生Bからのインタビューから分かることとして、学生A同様、長期インターンシップでの経験が、次の短期インターンシップでの学びにも活かされているという点である。特に、短期インターンシップで従事したBBQ業務は、ホテルの屋外テントでTシャツとジーパンにスニーカー姿でおこなう内容でもあり、はじめての参加者であれば、イメージするホテル業務とはかけ離れた仕事に幻滅してしまう可能性もある。しかしながら、2年間リゾートホテルでの業務に従事していた学生Bは、過去に携わったことのあるBBQ業務の必要性も理解しており、なおかつ従業員欠員との状況にも理解を示した上で最後まで実習をおこなった。最終的な進路先にもリゾートホテルを選んでいることから、実習経験をとおして、仕事の楽しさを確かめ、濃厚な人間関係の期待できるリゾート系ホテルが自らのキャリアには向いていると判断したことが考えられる。

【さらに追求すべき点、課題】

・現場の仕事と自らが抱くイメージとのギャップを埋めるためには、短期ではなく一定期間インターンシップに参加をする必要があるのではないか。
・自信を持ち、自己肯定感を向上させるには1カ月では短いのではないか。
・長期インターンシップは、幅広い業務を知ることにおいてはよいが、正社員との情報交換により、組織の問題などネガティブな情報までも入手可能となり、インターンシップ先への就職にはつながりにくい一面があるのではないか。

「さらに追求すべき点や課題」としては、学生A同様、短期インターンシップのみを経験した学生がどのように感じ、進路選択に影響をしたかを検証すべき点である。また、学生Bは、2年間のインターンシップで従業員から仕事環境に関するネガティブなコメントを聞いたとインタビューで述べており、長期インターンシップ受入側の組織マネジメントの課題も浮き彫り

になったといえる。

４．２　テキストマイニング

次に、テキストマイニングによる分析結果である。まず、文字起こしされたデータを各質問に対する回答に分け、KH Coderとよばれる計量分析およびテキストマイニングのフリー・ソフトウェアを活用して分析をした。今回の分析では、インタビュー対象者が 2 名という少数であったことから、各質問に対する両者の回答をまとめ、そこから見える言葉のつながりと関係性の強弱から傾向を洞察することを試みた。KH Coderでは、同じ文書で語が「一緒に使われている」ことを「共起する」と呼び、それらの語同士を線で結ぶことで、そこから話題の関係性の濃淡を視覚的に示すことを「共起ネットワーク」と説明している（樋口，中村，周，2023，p.39）。図 5・6 は、この共起ネットワークにより、各質問に対してインタビュー協力者が発した語同士の関係性を示したものである。共起ネットワークでは、同じ文書内に出現した回数が多い語ほど大きな円で示されている。また、グレースケールだと分かりにくいが、結びつきの強い語同士で色分けされている。さらに、線で結ばれている語は関係性が強く、その線が濃いほど関係性も強いとされる。

質問 1．「過去に参加をしたインターンシップで最も役立ったこととはなにか」

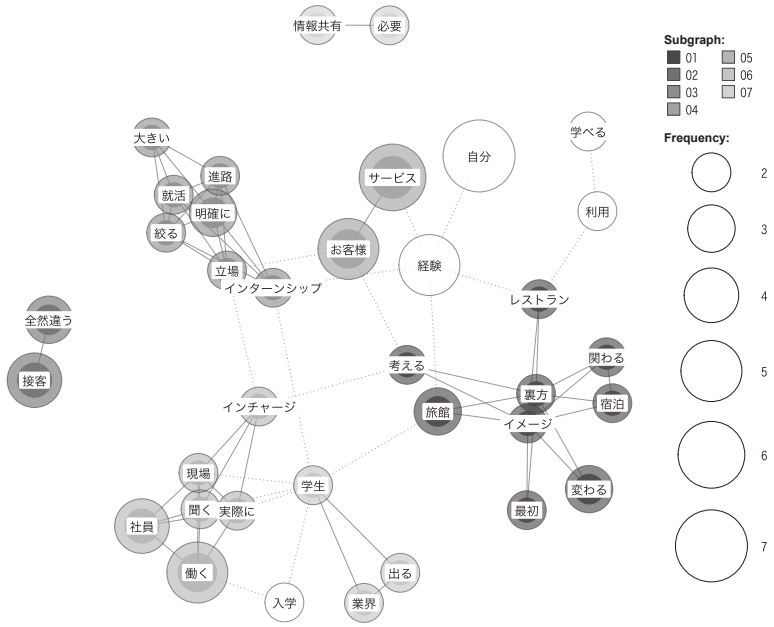

図 5　インターンシップに参加して最も役に立ったこと（学生A・学生B）（出典、筆者）

まず、図 5 の円の大きさを見てみると、「自分」や「サービス」が一番大きく出ていることが分かり、次に、「お客様」・「経験」・「働く」・「社員」・「接客」などの語も多く登場している

ことが分かる。インターンシップの性格上、自らとサービスの関係性が高く、そこに就業体験で重要な語が多く登場していることが分かる。また、色分けされたグループと線の結びつきに注目すると、右側には、「レストラン」・「旅館」・「裏方」・「イメージ」・「変わる」などがあり、宿泊業における裏方やイメージの変化などが最も役立ったことだったと振り返っていることが考えられる。また、上段には、「進路」・「就活」・「絞る」・「明確に」・「インターンシップ」などが目に入り、インターンシップを通じて進路がはっきりしてきた様子が窺える。さらに、下段では、「現場」・「実際に」・「働く」・「社員」・「インチャージ」など現場での業務を通して学びとなったワードが登場していることが分かる。

質問 2.「その経験が卒業後の進路に与えた影響とはいかなるものか」

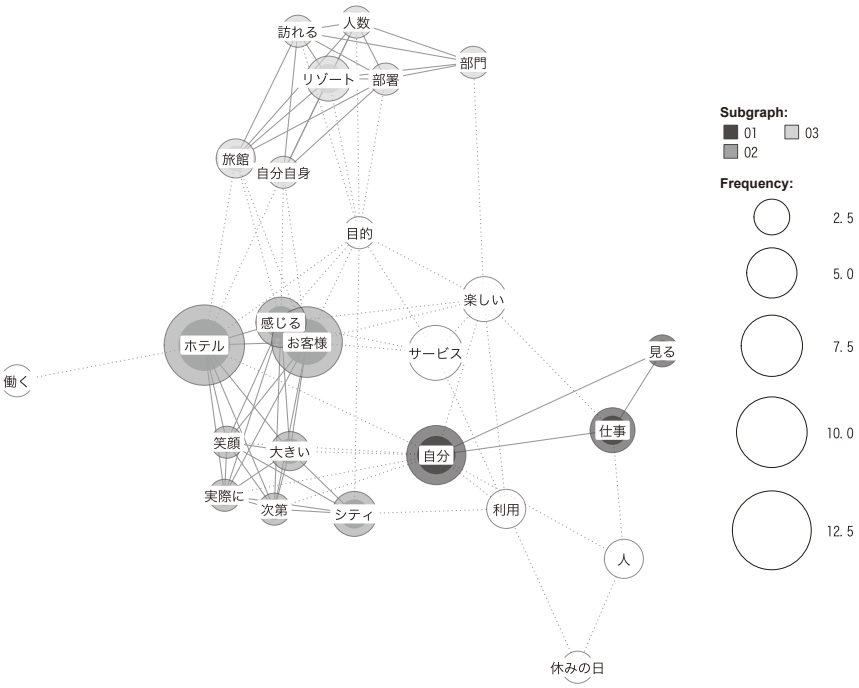

図 6　インターンシップの経験が与えた進路への影響（学生 A・学生 B）（出典、筆者）

次に、「インターンシップ経験の進路への影響」についてだが、円の大きさから最も多く登場する語は、大きい順に「ホテル」・「お客様」・「自分」・「感じる」であった。現場実習を通して、ホテルとお客様と自分の 3 者の関係性を意識していることが考えられる。次に、右側の下段には、「仕事」・「自分」・「見る」などが強い結びつきが見られ、仕事と自分の関係性について考える機会となったことが考えられる。また、上段には、「リゾート」・「旅館」・「部門」・「部署」など現場の業務内容を連想させるワードが目に付く。そして、中央から左側の下段をみると、「ホテル」・「お客様」・「感じる」・「笑顔」・「大きい」など現場実習を通して実際に感じた感情が滲み出る語が多く登場しており、これらが進路選択にも影響したことが予測される。

５．おわりに

本研究では、インターンシップの意義を「インターンシップに参加して最も役立ったこと」と「インターンシップ参加の経験が与えた進路選択への影響」という 2 点から、就業体験プログラムに参加した観光系学部の 4 年生 2 名に対するインタビュー調査を通して考察した。結果として、2 名ともインターンシップへの参加が、宿泊業におけるチームワークや裏方業務の重要性の理解や気づきを後押ししてくれたと考えており、さらに卒業後の進路を明確に絞ることに役立ったと感じていることが分かった。また、分析手法には、SCAT（Steps for Coding and Theorization）と KH Coder によるテキストマイニングの 2 つを活用した。SCAT は、比較的小さい質的データの分析にも有効とされ、本研究に合致していると判断をした。SCAT は、収集したテクストデータから 4 ステップのコーディングをおこない、「テーマ・構成概念」を導き出した後に、そこに潜在する意義や意味を一筆書きの「ストーリーライン」として示し、最終的にこのデータから言えることとは何かを「理論記述」に明記する丁寧な段階を経て成り立つ分析手法であり、そこから紡ぎ出された結果からは、対象者の心の動きを垣間見ることができる。一方で、KH Coder では、共起ネットワークと言われる同じ文書内の語同士の結びつきの強さを表す図により、対象者の関心を直感的且つ視覚的に表すことを試みた。これら 2 つの分析手法の活用は、文章理解と視覚理解の相互補完的役割を促し、インタビュー対象者からのデータをより明確に捉える意味で大いに役に立ったといえる。

他方、本研究ではいくつかの課題も浮かび上がった。1 つ目は、本研究のインタビュー対象者は 2 名であり、インターンシップのより幅広い効果を理解するためにはさらに多くの対象者からのデータ収集が必要であるという点である。2 つ目は、インタビュー対象者 2 名とも長期インターンシップと短期インターシップの両方に参加をしていることから、就業体験に対する捉え方が類似した可能性は否定できない。今後、短期のみや中期のみの参加者からのデータを収集し分析することで、それぞれのメリットとデメリットが明らかになるかもしれない。そして 3 つ目として、テキストマイニングのデータ分析の仕方である。今回は、各質問に対し対象者 2 名の回答を同じ文書内で解析することを試みた。理由は、対象人数の少なさとともに、2 名とも長期と短期の両方に参加しており、就業体験の背景が類似していたからである。しかしながら、それぞれの回答には異なる心の動きが見られる可能性もあるため、今後、別途解析を試みることも必要である。

インターンシップは、業界理解、進路選択、自己成長などを促す貴重な機会である。特に慢性的な人手不足や離職率の高さなどの課題に直面している観光産業においては、産学連携による中長期的な人材育成に取り組むことが求められているといえよう。とりわけ観光系学部を有する我が国の大学は、インターンシップの教育的価値を再認識し、企業とともに学生を育てることのできる教員の養成をおこなうとともに、インターンシップを教育の柱に据えるなどの抜本的な改革が必要ではないだろうか。アフターコロナ社会への移行に伴い、国内の観光需要が

急速に高まるなか、観光立国を支える人材を育むための真の産学連携インターンシップの構築が急がれる。

【注】

1　日本・東京商工会議所：2019年6月6日資料「人手不足等への対応に関する調査」結果概要、https://www.jcci.or.jp/20190606hitodebusokuchosa-kekkagaiyo.pdf、2023年8月12日閲覧

2　国土交通省観光庁：令和4年度　ポストコロナ時代を支える人材の確保・活用、https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/shushoku_hyogaki_shien/pdf/220401-9kokkou.pdf、2023年8月12日閲覧

3　国土交通省観光庁：ポストコロナ時代を支える観光人材育成に向けた産学連携協議会第1回事務局説明資料、https://www.mlit.go.jp/kankocho/iinkai/content/001593577.pdf、2023年8月4日閲覧

4　厚生労働省：「新規学卒就職者の離職状況を公表します」、https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000177553_00004.html、2023年8月4日閲覧

5　厚生労働省：新規学卒者の離職状況「新規大卒就職者の産業分類別就職後3年以内」、https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000137940.html、2023年8月3日閲覧

6　KH Coderとは計量分析またはテキストマイニングのためのフリー・ソフトウェア。詳細はKH Coderホームページを参照：https://khcoder.net/

【参考文献】

朝倉隆司（2015）「質的研究論文の書き方のヒント」『日本健康相談活動学会誌』*10*(1)，13-20.

安藤りか（2014）「頻回転職の意味の再検討：13回の転職を経たある男性の語りの分析を通して」『質的心理学研究』*13*(1)，6-23.

石谷昌司（2020）「宿泊業における長期インターンシッププログラムの有用性」『城西国際大学紀要』*28*(6)，21-46.

太田和男（2012）「インターンシップとキャリア教育：観光・ホスピタリティ課程にインターンシップは必要か」『帝京平成大学紀要』*23*(2)，445-454.

太田和男（2016）「観光インターンシップの多変量解析による国際比較：主成分分析による観光インターンシップの日米比較」『政経研究』*52*(4)，995-1021.

大谷尚（2007）「4ステップコーディングによる質的データ分析手法SCATの提案―着手しやすく小規模データにも適用可能な理論化の手続き―」『名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要（教育科学）』*54*(2)，27-44.

大谷尚（2011）「SCAT：Steps for Coding and Theorization―明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法―」『感性工学』*10*(3)，155-160.

大谷尚（2019）『質的研究の考え方―研究方法論からSCATによる分析まで』名古屋大学出版会

大橋淳子（2017）「動物園における動物との接触体験を通して子どもは何を語るのか?：母親への子の語りの分析」『博物館学雑誌』*42*(2)，31-44.

高橋修一郎（2018）「観光ホスピタリティ教育とキャリア教育が就職活動に及ぼす影響：短期大学の内定時期を左右する要因分析」『高崎商科大学紀要』(33)，233-244.

田村尚子（2019）「宿泊業従事者の就業意識：その特徴と課題」『日本労働研究雑誌』*61*(7)，60-73.

根木良友・折戸晴雄（2015）「欧米日比較による観光人材育成のカリキュラムとインターンシップに関する研究」『日本国際観光学会論文集』*22*(0)，73-80.

樋口耕一・中村周（2023）『動かして学ぶ！はじめてのテキストマイニング』ナカニシヤ出版

藤山光雄（2023）「コロナ禍後を見据えた観光業の雇用改革に向けた課題：労働生産性の向上と雇用の安定による人手不足克服が急務」『JRI レビュー』*105*(2)，67-95.

松高政（2021）「大学教育としてのインターンシップの現状と課題」『日本労働研究雑誌』*63*(8)，16-30.

矢嶋敏朗（2014）「観光系学部・学科における旅行業界インターンシップの課題と展望：インターンシップ実践結果から見た考察」『総合観光研究』*13*(0)，1-12.

山元淑乃（2017）「アニメ視聴を契機とした日本語習得を通した発話キャラクタの獲得過程に関する事例研究―フランス移民二世Cの語りの質的分析から―」『言語文化教育研究』*15*，129-152.

Glaser, B. G. & Strauss, A. L.（1967）. *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine.

Morrison, A. & O'Mahony, G. B.（2003）. The liberation of hospitality management education. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *15*(1), 38-44.

Influences of Internships on Postgraduate Career Choices: Based on the Interviews from Fourth-year Students in Tourism-related Departments

Masashi Ishitani, Hidekazu Iwamoto

Abstract

Currently, the domestic tourism market is experiencing a rapid turnaround in tourism demand as we transition to a post-corona society. With the recovery, the labor shortage is becoming more serious. One of the major factors behind the labor shortage in the tourism industry is the high turnover rate peculiar to the industry. Therefore, in this research, from the perspective of tourism human resources, we focused on internships, which are suggested to fill the gap between the industry and students aiming for tourism, based on the results of interviews with fourth-year university students who participated in domestic internships, considering how the internship influenced their career choices. As a result, it was revealed that participating in the internship helped them understand and realize the importance of teamwork and behind-the-scenes work in the accommodation industry, and it also helped them narrow down their career path after graduation.

Keywords: The post-COVID, Labor shortage, Turnover rate, Long-term internship, Career choices