

ホスピタリティ産業における女性キャリアの内的構造の検討

ー航空業界内定者・就業者のキャリア・パースペクティブに関する質的分析ー

*A Study on the Internal Structure of Women's Careers in the Hospitality Industry
—A Qualitative Analysis of Career perspectives with Airline Industry Students and Employees—*

京都外国語大学 岩田 英以子

Kyoto University of Foreign Studies Eiko IWATA

Keywords : career perspectives, airline industry, women's narratives

1.はじめに

日本の観光産業における航空業界は、現在も若年女性から根強い人気を集めている^①が、その実態は理想と現実のギャップ、雇用形態の流動性、長期的キャリア設計の難しさなど、複雑な課題を抱えている^②。

本研究では、ホスピタリティ産業、とりわけ航空業界における女性のキャリア形成を、「キャリア・パースペクティブ（職業生活を中心とした生き方の見通し）^③」の観点から質的に検討する。

航空業界から内定を得た女子大生 3 名と、航空業界に就業経験をもつ社会人女性 3 名を対象に、幼少期から現在までのキャリア観や人生設計、職業選択に至る過程とその後の意識変容について半構造化インタビューを実施した。

語りの内容分析を通して、以下の 3 類型を抽出した：「あこがれ継続型」「現実調整型」「自己実現志向型」。

これらの類型は、過去の憧れ・将来展望・現在の職業経験が相互に影響し合う構造的な特徴を持っていた。ホスピタリティ業界における女性の長期的キャリア形成を支援する上で、キャリア初期の志向とその変容過程に着目する重要性が示唆される。

2.研究方法

英語を専攻する女子大生 3 名と、航空業界で就業経験を持つ社会人女性 3 名を対象にした。インタビューは質問項目を予め用意しつつ、場合に応じて項目を変更可能な半構造化インタビューを用いた。インタビューはオンラインで行われ、許可

を得た上で録画し、録音データは逐語録に起こし、分析資料とした。実施回数は各 1 回、実施時間は約 1 時間であった。語りをコード化・カテゴリー化し、類型別に分析した。

調査の倫理的配慮として、回答は任意とし、得られたデータを今回の調査以外の目的で用いることはないこと、個人が特定できる情報の公開はされないことをあらかじめ説明し、同意を得た。また、プライベートに関わりそうな部分は、意味内容を損なわない範囲で内容を適宜修正した。逐語データに対して、自身のキャリア・パースペクティブが反映されていると思われる箇所を抜粋し、解釈を行なった。

3.結果と考察

語りの分析から、3 つの類型「あこがれ継続型」「現実調整型」「自己実現志向型」が抽出された。

3.1.あこがれ継続型

「あこがれ継続型」では、幼少期からの明確な職業イメージや長年の憧れが、大学進学・就職活動を通じて持続し、キャリア選択の意思決定において動機づけの核となっていた。

特に、「小さい頃から空港で働く女性を見て憧れていた。制服姿が本当にかっこよくて、今でもその気持ちは変わらない。」「ドラマを見てからずっと理想の仕事だった。」という発話からも分かるように、実際に空港で見たり、テレビドラマで見たりした客室乗務員の姿に憧れ、そのイメー

ジを長年保持してきたという語りが複数見られた。

これは、キャリア・パースペクティブが早い段階から行われ、成功している事例と言えるが、こうした「職業的憧れ」は選択の初期動機としては強力である一方、職務との実態とのギャップに直面した際に再構築が必要となることも示された。

3.2.現実調整型

「現実調整型」では、入社後の経験や組織内での人間関係、労働環境の影響によって、理想と現実の落差を受容しつつ、初期の理想像を修正しながら、そこで得られるスキルや成長に焦点を移して現実に適応する傾向が見られた。特に、「夜勤や不規則な生活は想像以上だったけど、語学力や対応力は確実に伸びました。」「体調を崩してしまって……。でも現場での判断力や語学力は本当に鍛えられました。」という発話からも分かるように、個人が環境との相互作用の中でキャリアの方向性を柔軟に再構築する過程が伺えた。

3.3.自己実現志向型

「自己実現志向型」は、職業を憧れの実現や生活の糧としてではなく、自己成長のためのステージと捉える特徴を持つことが示された。具体的には、「航空業界で働くことがゴールではなく、そこから自分のキャリアをどう広げていけるかを考えたい。」「結婚や出産も視野に入れて働きたいです。航空業界の経験を将来のキャリアにどう活かすかを今から考えています」、「CA が一生の仕事ではなくて、自分の成長のステップとして考えている。」との発話にもあるように、組織内での昇進やスキル習得、将来の転職も視野に入れた長期的展望が語られており、従来のホスピタリティ業界に多く見られた「サービス精神」、「人によく尽くしたい」⁽⁴⁾と言ったような、従来の人によく尽くすことを第一義とする価値観である、奉仕的キャリア観からの脱却を示唆している。

また、本研究で抽出された、「自己実現志向型」のキャリア・パースペクティブは、グローバル企業人事担当者が、「仕事とプライベートも手を抜かない」と分類した女性社員像とも一致している。就業を継続できる英語力や能力を持ち、自らを成長させ、組織の中で地位を高めていくことに積極的であり、その一方でプライベートにも手を抜かない女性社員として理解されていた。⁽⁵⁾

これらの類型は、キャリア観の変容プロセスを

反映しており、特に「憧れ」や「現実調整」を通じた職業意識の再編が示唆された。持続可能なキャリア形成を支援するには、初期志向に寄り添う支援の在り方や、職業観の柔軟性を育む教育的介入が重要である。

4.おわりに

本研究は、航空業界における若年女性のキャリア・パースペクティブの多様性と変容構造を明らかにした。

今後の課題としては、調査対象の属性が学生及び若年層に限られている点が挙げられるため、より多様なキャリア段階にある対象者への拡張が必要である。また今回の調査は質的手法に基づいているが、量的調査や縦断的追跡調査と組み合わせることで、キャリア・パースペクティブの変容プロセスをより立体的に把握できると考えられる。

今回は、幼少期から明確な職業イメージや憧れが、大学進学・就職活動を通じて持続し、内定獲得や就職の機会を得られた、「夢が叶った」対象者のみであったが、今後は、「夢が叶わなかった」対象者や、「企業側の視点」を含めた調査を行うことで、キャリア支援施策の実効性やギャップに対する実態把握も今後の研究展開に資すると言えよう。

今後は、対象の拡大や量的調査・国際比較との連携を通じて、大学・企業・産業界の連帯といったようなより包括的なキャリア支援策の検討が求められる。

(注)

- (1) 宇都宮徹;「女子就活生が選ぶ就職人気ランキング TOP100」,東洋経済 ONLINE, 2019
- (2) 丹山美香;「キャビンアテンダント(CA)就労継続から考える大学でのキャリア教育の重要性」,ANA リサーチ・イニシアチブ, p.13-21, 2017
- (3) 金井篤子・矢崎裕美子;「キャリア・パースペクティブ尺度作成の試み」,日本社会心理学会 第 46 回大会発表論文集,308-309, 2005
- (4) 宮城博文・角谷尚久・橋本俊作;「ホスピタリティ産業への就職決定プロセスに関する質的研究」,観光マネジメント・レビュー,Vol.3, p.32-45, 2023
- (5) 岩田英以子;「グローバル企業の女性社員に対する人事担当者の関わり方について-キャリア・パースペクティブとの関係から-」,青山社会情報研究, Vol.15, p.1-19, 2023