

ホスピタリティ産業における女性のキャリア・パース
ペクティブの形成過程
—航空業界における内定者・若手就業者の語りの比較
分析とロールモデル理論の再考—

*The Process of Forming Career Perspectives of Women in the
Hospitality Industry: A Comparative Narrative Analysis of
Airline Job Offer Recipients and Early-Career Employees, and a
Review of Role Model Theory*

京都外国語大学 岩田 英以子
Kyoto University of Foreign Studies Eiko IWATA

Abstract

This study compares the narratives from university students who have received job offers and early-career employees to examine how young women in the airline industry develop their career perspectives. Using Gibson's (2004) three components of role-model influence — similarity, accessibility, and visibility of success — and Kanai and Yazaki's (2005) concept of career perspective, this study clarifies how workplace realities, aspirations, and relational interactions shape early career development. Six participants were interviewed: three students who had received job offers from airlines and three early-career employees with ground staff or cabin crew experience. Analysis using the Modified Grounded Theory Approach revealed that students rely heavily on idealized, highly visible role models, whereas employees reinterpret role models through workplace experiences, emotional support from colleagues, and contextual constraints. Career perspectives were found to shift from aspirational images to sustainable and meaningful career narratives. The implications for career education and organizational support in the hospitality industry are discussed.

Keywords: Role model, Career perspective, Hospitality, Airline industry, Early career

1. はじめに

日本における女性の就業率は上昇を続けているものの、未だ管理職比率や就業継続率の低さが課題とされている⁽¹⁾。観光産業、とくに航空業界は若年女性からの人気が高い⁽²⁾一方で、制服や接客イメージといった職業像が理想化されやすく、実際の就業現場では不規則勤務や体力的負荷、昇進機会の限定など、長期的キャリア形成上の課題も示唆されている⁽³⁾。こうした理想と現実の隔たりは、キャリア形成に対する可能性の認知や将来展望に影響を及ぼし、キャリア・パースペクティブ、すなわち「職業生活を中心とした生き方の見通し」⁽⁴⁾の形成にも関わると考えられる。

本研究は、航空業界における女性のキャリア形成を対象に、ロールモデルのどのような側面がキャリア・パースペクティブの形成およびその変容に影響を及ぼすのかを、ロールモデル理論とキャリア・パースペクティブ理論の枠組みから明らかにすることを目的とする。

従来のロールモデル研究は、成功した人物を模倣する観察学習的視点に基づいて発展してきたが⁽⁵⁾⁽⁶⁾、近年では、個人が他者との関係性や文脈の中でキャリアを意味づける過程に注目が集まっている⁽⁷⁾⁽⁸⁾。Gibson (2004)は、ロールモデルの影響を、①類似性(similarity)、②接近可能性(accessibility)、③成功の可視性(visibility of success)からなる関係的プロセスとして再定義し、個人がロールモデルを通じてキャリアを再構築するメカニズムを示した⁽⁸⁾。

しかし、従来のロールモデル研究は、これら三要素がキャリア・パースペクティブの形成・変容にどのように関与するのかという点において、就業前後の比較を通じて検討した研究は十分とは言えない。また、可視性が高く、一定の職業像や役割期待が形成されやすいホスピタリティ産業を対象とする質的研究の蓄積も少ない。

本研究は、航空業界を志望する内定段階の学生と、実際に就職した若手社会人の語りを比較し、ロールモデルの三要素がキャリア・パースペクティブの形成・変容にどのように作用するのかを明らかにする点に独自性を有する。

2. 理論的背景

2.1 ロールモデル理論の展開

ロールモデルという概念は、もともと社会的学習理論における「モデリング」の枠組みから導入された⁽⁵⁾⁽⁶⁾。人間が他者の行動を観察し、その結果を内在化することで新しい行動様式を獲得することを説明し、行動変容を導くプロセスとして、4つの過程(①他者の行動への注意、②観察した行動の記憶保持、③記憶された行動の再生能力、④行動に対する動機

づけ)を提示した。この理論において、ロールモデルは望ましい行動や成果を示す、模範的存在として位置付けられ、個人はそのモデルを通じて社会的スキルや価値観を学ぶとされた。

しかし、1990年以降のキャリア研究では、こうした一方的な模倣モデルに対して再解釈が進められた。Ibarra (1999)は、若手専門職を対象とした事例研究において、キャリア初期の個人が複数の既に就業している人の行動スタイルを、試行的に取り入れ、選択的に模倣することで、自己の職業的アイデンティティを形成していく過程を明らかにした⁽⁷⁾。その中で、ロールモデルを理想化された成功者像ではなく、プロフェッショナル・アイデンティティ形成の手がかりとして位置付け、個人が文脈に応じて複数のロールモデルを活用する能動的なプロセスであることを示した。

このIbarra (1999)の複数のロールモデルを試行的に活用するという議論を理論的基盤の一つとして、Gibson (2004)はロールモデル概念を体系的に再定義した。その中で、ロールモデルの影響を、模倣ではなく、個人とロールモデルとの相互作用を通じた、意味づけのプロセスとして捉え、三要素モデル(類似性・接近可能性・成功の可視性)を提示した。すなわち、ロールモデルとの心理的・社会的共通点(類似性)が高いほど共感が生じ、ロールモデルが身近に存在する(接近可能性)ほど具体的な学習が促進され、さらにロールモデルの成果や努力が可視化されている場合(成功の可視性)は、個人が現実的なキャリア形成を構想する上で重要な要素となるとされた⁽⁸⁾。

この三要素モデルは、ロールモデルの影響を固定的な成功者像の模倣としてではなく、個人とロールモデルの関係性の中で経験的に変化・再構築される関係的プロセスとして捉えた。すなわち、ロールモデルの効果は個人が自身の文脈や感情を通じて意味づけを行う中で生成されるものであり、その影響は変化しうる。近年では、ロールモデルとの心理的距離や感情的な結びつきが自己効力感に及ぼす影響を実証的に検討しており、ロールモデル研究はより多様な社会的文脈を含む領域へと拡張されている⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾。

2.2 キャリア・パースペクティブ理論の展開

キャリア・パースペクティブとは、金井・矢崎(2005)によって提唱された概念であり、「職業生活を中心とした生き方の実現可能性が加味された短期的・長期的見通し」と定義されている。従来のキャリア志向や職務満足度といった指標では捉えきれない、個人の価値観・私生活・将来観を含む包括的なキャリア観を測定する尺度として、この概念が提示された⁽⁴⁾。

西分・児玉 (2014) は大学生を対象とした調査を通じて、ソーシャルサポートやメンタリングがキャリアの見通しに与える影響を検討し、キャリア・パースペクティブを他者との関わりの中で形成されるものとして捉えた⁽¹¹⁾。さらに岩田 (2023) は、グローバル企業の人事担当者の語りをもとに、キャリア・パースペクティブの形成における関係的支援の重要性を指摘している⁽¹²⁾。これらの研究は、キャリア形成を単なる個人の意思決定ではなく、社会的ネットワークや文化的文脈との相互作用の中で構築される過程として捉える視点を示している。

このような視点から、Gibson (2004) のロールモデル理論と金井・矢崎 (2005) のキャリア・パースペクティブ理論は、ともに関係性と文脈を重視する理論的立場といえる。すなわち、ロールモデルはキャリア形成における他者との比較や基盤であり、キャリア・パースペクティブは自身の将来像や職業的方向性を描く視点である。両議論を接続して検討することで、女性がどのように経験や価値観を再解釈し、現実的なキャリアを形成していくのかをより具体的に示すことができる。

2.3 ホスピタリティ産業における女性キャリア研究

日本におけるホスピタリティ産業では、従来奉仕的キャリア観、すなわち人に尽くすことや、感謝されることを職業的価値の中心に置く考え方が根強く存在してきた⁽¹³⁾。また、航空業界においては、女性としての美しさや、周囲から憧れられる存在であることが、職業的魅力の一部を構成しているとされている⁽¹⁴⁾。小松 (2022) は、客室乗務員の制服や所作が、非日常性や洗練された女らしさを演出し、学生や若年女性にとって憧れの対象となってきたことを示している。さらに、憧れの対象として選ばれることにより、より優越感や自信を得る一方で、その経験を通じて理想の自分に近づこうとする傾向がみられると指摘している。こうした「他者から憧れられる存在になりたい」という願望と、「自分らしい生き方を実現したい」という志向の両側面が、航空業界におけるキャリア形成を理解する上で重要な視点である。

本研究は以上の理論的背景を踏まえ、航空業界に内定した大学生と、すでに航空業界で働く就業者の語りをもとに、キャリア形成過程を、「ロールモデル」と「キャリア・パースペクティブ」の接点から分析する。これによりキャリア初期の女性が憧れや理想像をどのように受け止め、キャリアを形成していくのかを明らかにすることを目的とする。

3. 研究方法

3.1 研究目的

本研究の目的は、航空業界を志望・就業する女性のキャリア形成過程を、ロールモデルおよびキャリア・パースペクティブの観点から分析し、初期キャリア段階におけるキャリア意識の特徴とその変容過程を明らかにすることである。Gibson (2004) が提唱したロールモデルの三要素 (類似性・接近可能性・成功の可視性) と、金井・矢崎 (2005) のキャリア・パースペクティブ概念を総合的に参照し、個人が憧れと現実をどのように統合しながら、自身のキャリアを形成していくのかを検討する。

具体的には、次の二点を明らかにすることを研究課題とする。

- ① 就業前後で、ロールモデルの三要素の認知はどのように変化するか。
- ② その変化は、キャリア・パースペクティブの形成・変容とどのように結びついているのか。

本研究では、航空業界の代表的な職種であるキャビンアテンダント (CA) およびグランドスタッフ (GS) を対象とし、大学生で内定段階にある者と、すでに業界で勤務している (または経験のある) 若手社会人を比較する。

3.2 対象者の概要

対象者は、関西圏の大学で語学・国際関連の学位を専攻している、または修了した6名である。うち大学4年生3名 (A-C) は日系航空会社から内定を得ており、業界への就職を目前に控えていた。A・BはGS職、CはCA職への就職を予定していた。Dは日系航空会社のGS職を経験後、CA職に転職した20代女性、Eは外資系航空会社のCA職を約8年経験後、外資系企業に転職した30代女性、Fは外資系航空会社のCA職を約5年経験後、外資系企業に転職した30代女性であった。対象者の選定は、筆者が所属する大学を通じて行い、志望動機・進路決定の経緯・ロールモデル経験などの語りを中心に半構造化インタビューを実施した。

3.3 データ収集

インタビューは2024年10月から2025年3月にかけて、オンライン形式で、志望動機・進路決定の経緯・ロールモデル経験などの語りを中心に半構造化インタビューを実施した。研究目的・方法を説明し同意を取得した上で、録音し、逐語化を行った。

3.4 分析方法

Gibson (2004) が提唱したロールモデルの三要素 (類似性・接近可能性・成功の可視性) を分析軸として設定し、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (M-GTA)⁽¹⁵⁾ に基づき、語りから抽出された

三要素に照合してカテゴリー化を行った。また、学生群と社会人群を比較することで、就業前後のロールモデル認知とキャリア・パースペクティブ形成の変容を検討した。

3.5 倫理的配慮

本研究は、所属大学の研究倫理指針に従って実施し、研究目的・方法・データ利用範囲を説明した上で参加者の自由意志による同意を得た。インタビューの逐語録は匿名化、個人情報特定されないよう十分に配慮した。録音・逐語データは適切に管理し、研究目的以外には使用しないことを対象者に説明した。

4. 学生群(A-C)の分析

本節では、航空会社から内定を得た大学4年生3名(A-C)の語りをもとに、個人がどのようにロールモデルを参照し、キャリア・パースペクティブを形成しているのかをGibson (2004)の三要素(類似性・接近可能性・成功の可視性)と、ロールモデルの影響を関係的・文脈のプロセスとして捉える視点から分析した。

4.1 類似性(Perceived Similarity)

学生群の語りでは、ロールモデルと自分との「価値観の一致」が憧れの出発点となり、それが航空業界への志望理由の中心となっていた点が共通していた。

Aは『社会に出て成長したい』『自分を高めたい』と語り、航空業界を目指した先輩の価値観と自身の志向を重ね合わせていた。この語りは、ロールモデルが理想像ではなく、自身と同じ方向性を持つ存在として認識されていることを示している。

Bも同様に、実際搭乗した際に客室乗務員の振る舞いを見て、『CAのように誰からも信頼される人になりたい』『話しかけるとお客さんがむっちゃ笑顔になって、本当にキラキラして見えて』と表現し、自身が大切にしてきた「人を笑顔にしたい」という価値観と客室乗務員の職務特性を重ね合わせていた。

これらの語りは、類似性が憧れの形成だけでなく、自身のキャリア形成の可能性の認知にも深く関わっていることを示している。学生にとってロールモデルは、「自分とつながりのある存在」として捉えられるほど、キャリアの選択が現実味を帯びることが明らかになった。

4.2 接近可能性(Perceived Accessibility)

学生群では、ロールモデルに「直接・間接に接触できること」がキャリア形成を強く後押ししていた。接近可能性の高さは、航空業界の構造的特徴(空港で働く姿が可視化されていること)によってさらに

強化されていた。

4.2.1 直接的接近

Aは、元客室乗務員の大学教員の姿に、『こんな素敵な女性がいるんや、やっぱ素敵やなあって』と感銘を受け、『空港で実習した時に指導して下さった先輩の所作が本当に素敵だった』と語っていた。こうした直接的な接近は、航空職が自分にも可能な職業という認知を高めていた。

Bも空港で見かけたグランドスタッフを、『制服を着て空港を歩く姿がかっこいい』と述べ、実際の働く姿への接近が、自分もこうなりたいという強い動機づけにつながっていた。

また、家族の1人が客室乗務員であるCは、『飛行機ってというのがすごい自分にとって身近で(中略)そっから自然に憧れるようになった』と語り、長期的な接近可能性として家庭内の環境が作用していた。

4.2.2 媒介された接近

さらに、学生たちはSNS・映像などを通じてもロールモデルに触れていた。Bは、『お母さんがいろいろなYouTubeとか見せてくれて』、Cは『テレビで見た〇〇(客室乗務員を演じた俳優名)に憧れて』と語り、直接的な接近ではないが、媒介されることで擬似的に接近できる形式であり、憧れの形成を補強する役割を果たしていた。これらの多様な接近経験を通して、学生群はロールモデルへ「手を伸ばせば届く」感覚を強く保持しており、それが航空業界への強い動機につながっていた。

4.3 成功の可視性(Visibility of Success)

学生群では、航空業界の働き方・訓練・評価などが具体的に可視化されており、これがキャリア選択の後押しとなっていた。

Aは、実際に面接を受けた航空会社の面接官の姿勢について、『私をもっと知ろうとしてくれた』と語り、面接官の対応そのものを「成功する社員像」として捉えていた。面接場面が、サービスマインドやコミュニケーション能力といった「求められる人物像」を可視化する役割を果たしていた。

Cは、先輩から聞いた訓練スケジュールに触れ、『訓練が3ヶ月あると言われてて(中略)、どちらも(国内線も国際線も)飛ぶらしくて』と語り、入社後の成長プロセスやキャリアのステップを具体的に把握していた。航空会社は訓練・配属が明確に制度化されているため、学生は成功に至るルートが見えるという特徴的な体験をしていた。

こうした可視性は、一般的な業界に比べて、「入職後のキャリア形成の透明性」が高い航空産業の特徴を反映しており、学生が理想像と現実像をつなぐ際

の手がかりとして重要な役割を果たしていた。

4.4 関係的・文脈的プロセス

本研究において用いる「文脈」という概念は、Gibson (2004)がロールモデル理論において用いる *context* の理解に基づいている。Gibson の *context* は、ロールモデルの影響が生じる社会的・組織的・関係的環境を指し、その環境のもとで、ロールモデルの捉え方や意味づけに影響を及ぼす概念として位置づけられている。本研究では、このような文脈 (*context*) を、家族や職場といった身近な関係性に加え、航空業界の制度的条件や社会状況といった外部要因として捉え、それらを踏まえて個人の語りを分析している。以下では、家族関係や職場の相互作用といった関係的要因に加え、社会状況や制度的条件といった文脈的要因がキャリア形成にどのように関与しているかに着目する。

学生群におけるキャリア形成は、ロールモデルの影響が一方向に作用するのではなく、他者との関係性、社会的文脈、経験の積み重ねの中で意味づけられ、再解釈されていくプロセスとして捉えられる。これは、ロールモデルの影響を一方的なものではなく、関係性の中で再構築されるものと捉える Gibson (2004)の指摘とも一致する。

A は、複数の企業の面接を受ける中で、それぞれの面接の雰囲気や企業文化を比較し、『自分に合っているのってこの会社かもしれへんって思って』と語った。この語りは企業文化との相互作用を通じて、自らのキャリア像を再構築していく過程を示している。

B は、友人・先輩・母親との会話を通じて、『確かに私がやりたいのってこっち (CA ではなく GS) かもしれない』と航空職の適性に対する認識を変化させ、他者との関係性がキャリアの再解釈を促す契機となっていた。

C は留学経験や身近な先輩との対話を通じて、『海外で生活するのいいなって、もう一回思った』と語り、経験と対話によりキャリア・パースペクティブが変遷していく姿が示された。

これらの事例から、ロールモデルの影響が、経験・対話・文脈との相互作用を通じて、自己の価値観やキャリア・パースペクティブを継続的に再構築するプロセスとして機能していることが明らかになった。

4.5 学生群(A-C)の特徴のまとめ

以上の分析から学生群におけるロールモデルの影響とキャリア・パースペクティブ形成には、以下の四つの特徴が認められた。

第一に、学生はロールモデルに対して価値観の類似性を強く見出していた点である。A が語った『社会に出て成長したい』『自分を高めたい』という志向

や、B が示した『人を笑顔にしたい』という動機は、いずれも客室乗務員や先輩の働き方を重なり合い、憧れの対象を自分の目指しうる姿へと変換する役割を果たしていた。これは類似性がキャリア選択の初期段階において強い動機づけとなることを示している。

第二に、学生は接近可能性の高いロールモデルを複数持っており、その存在が職務理解を大きく促進していた。元客室乗務員の教員、空港実習で接した先輩、実際に搭乗した際に目にした社員、さらには家族や SNS 上の映像など、多様なチャンネルを通じてロールモデルにアクセスしていた。航空業界は「空港に行けば実際に働く姿を見ることができる」という構造的特徴を持つため、学生は「手を伸ばせば届く存在」としてロールモデルを捉えていた。こうした自分が現場で働く姿を想像できるようになることで、航空業界で働くことをより具体的な選択肢として捉える認識が強まっていた。

第三に、学生の語りには、職務内容・訓練制度・働き方など、航空業界における成功の可視性が具体的に認識されていた点が特徴的であった。面接官の姿勢や先輩から聞いた訓練スケジュールなどが「成功する社員像」として理解され、キャリアの実現可能性を確かなものとして認識させていた。これは航空産業 (サービス職) の採用・訓練・配属のプロセスが比較的明確であり、成功像を想像しやすい職種であることを反映している。

最後に、学生群のキャリア形成は、ロールモデルの影響を固定的に受け取るのではなく、経験・対話・文脈との相互作用を通じて再解釈されるプロセスであった。複数企業の面接雰囲気の比較、家族・友人との対話、留学経験など、日常的・偶発的な経験が自己理解を更新し、「自分に合う働き方」を模索するきっかけになっていた。これは、Gibson (2004)が指摘する、ロールモデルの影響の関係的・文脈的性質と合致する。

以上より、学生群のキャリア形成は、憧れの形成を起点としつつ、多様なロールモデルへの接触を通じて、理想像から現実的な自己像へと再構成される過程として理解できる。この過程は航空業界に特有の可視性の高さや学生自身の社会経験の少なさが相互に作用することによって促進されているとも考えられる。次章では、これらの傾向が実際の就業経験を経た社会人群(D-F)でどのように変化するかを検討する。

5. 社会人群(D-F)の分析

本章では、航空業界で実際に勤務している、または過去に勤務経験を有する若手社会人3名(D-F)の語りをもとに、個人がどのようにロールモデルを参

照し、キャリア・パースペクティブを形成・再構築しているのかを分析した。Gibson (2004)が提示したロールモデルの三要素（類似性・接近可能性・成功の可視性）に沿って整理し、さらにロールモデルの影響を関係的・文脈のプロセスとして捉える視点から検討する。

5.1 類似性(Perceived Similarity)

社会人群では、ロールモデルとの類似性が、学生群に見られた「憧れの源泉」としての捉え方から、より能動的・実践的なキャリア形成へと再編成されていた点が特徴的である。

Dは、幼少期から客室乗務員に憧れを抱いており、『〇〇航空のCAさんってすごいきれい、みたいな、もわっとしたイメージで、CAさんになりたいみたいな感じで母に言ったのを覚えてて。』と述べ、外見的魅力を手がかりとして、ロールモデルとの類似性を認知していたことが示唆される。また、『CAさんがニコニコしながら何かされてるっていうのも、もうすごく魅力的に感じた覚えがあります。』という語りに加え、『私、もともと、人とおしゃべりするのが好きで』と述べ、自己の性格と職務特性の類似がキャリア選択の背景となっていた。

Eは、国・文化ごとの客室乗務員像に触れ、『アジアは若々しくて、あの謙虚な感じとかいうイメージがあって』と語り、特定の人物ではなく、「どの文化圏の働き方が自分に合うか」という文化的な適性を基準に類似性を再編成していることを示している。

Fは、大学時代から複数のロールモデルに積極的に接近しており、『もう先生の部屋に話に行き、(中略)5分ぐらいお話していいみたいな感じで、どんどん先生たちも巻き込んでやっていた』と語るように、自ら動き、能動的に関係を築く自身の強みが職務の性質(対人能力・行動力)とも重なっていた。

以上の語りから、社会人群では、類似性が経験を踏まえて再構築されるものとして機能していた。

5.2 接近可能性(Perceived Accessibility)

社会人群の語りでは、ロールモデルの接近可能性が学生群よりも多層かつ実践的な形で現れていた。とりわけ、大学時代の先輩や職場の同僚・上司といった、日常的に接触可能な「現場の実践者」へのアクセスが、キャリア形成に影響していることが示唆された。

Dは大学時代に親しくしていた先輩から直接的に影響を受けており、『エアラインの講座で仲良くしていただいた先輩…めっちゃ自分のいる会社楽しいからおいでって…アプローチをされて。』と語っている。実際に現場で働くロールモデルが身近に存在することが職場選択に直結した事例である。

Eは、職場の先輩の働き方に触れ、『自分より少し先を行く先輩を見て、“この人のようにになりたい”というより、“こういう働き方をしたい”と思うようになった』と述べ、個人ではなく働き方そのものをロールモデルとして参照していた。

さらに、情緒的な支えとしての他者の存在について、Eは『辛い時に声をかけてくれた先輩の存在があったから続けられた』、『同僚同士で励まし合う時間が一番自分を支えてくれた』と語っており、これは、身近な先輩・同僚が単なる情報源にとどまらず、キャリアの継続や心理的安定を支える関係性として機能していることを示す。

Fは大学の教員との継続的関係を語り、『先生の部屋に行き…どんどん先生たちも巻き込んで』と述べ、職場外のロールモデルにもアクセス可能であった点が特徴的である。

以上から、社会人群における接近可能性は、大学・職場・顧客・教員というように多層的に構築されており、ロールモデルが「日常的に目の前にいる実践者」として存在することが、キャリアの継続・修正・発展に大きな影響を与えていることが示された。

5.3 成功の可視性(Visibility of Success)

社会人群の語りでは、学生群と異なり、成功の可視性が学生群の理想化された成功像から、より現実的・構造的な理解へと転換していた。

Dは、グランドスタッフと客室乗務員の顧客対応の違いとして、『地上で働いて…欠航とかすると…クレーム…でも…CAには「ありがとう」…お客さまの当たりが全然違って。』と語り、職務間の「評価の差」を可視化していた。また、『4レグ(往復)…1日でも…めっちゃしんどくて。』と述べ、体力負荷という成功の条件も明確に理解していた。さらに、『(CAは)お客さまの命を守るっていうのがある。』という語りでは、使命感という成功条件を成功像として再定義している。

Eは異なる航空会社の文化的違いを整理し、『ヨーロッパ系はやっぱり大人で落ち着いていて、あのアメリカはサバサバして…アジアは若々しくて謙虚』と述べ、「どの文化が自分に合うのか」を基準に成功を理解していた。

Fは採用基準の可視性について、『グルーミングとか髪の毛とか、(中略)日系の会社とちょっと化粧の濃さが違ったり』、『特にアジアは制服チェックもあるエアラインもあるので』と述べ、外見基準や文化的規範の可視性を理解していた。

以上の語りから、社会人群では成功像が「固定された理想像」ではなく、職務負荷・評価構造・文化差・外見規範といった複合的構造から構成され、より現実的で実践的なものとして再定義されていること

とが明らかになった。

5.4 関係的・文脈的プロセス

社会人群では、キャリア形成が経験・対話・環境変化との相互作用を通じて継続的に再構成されるプロセスとして捉えられた。一部の語りには、他者との関係性の中でキャリアの意味が書き換えられていく特徴も見られた。

Dは家族からの支援について、『やりたいようにできるように、家族もサポートするからと言われ…』、『家族に喜んでもらいたいっていうのも半分。』と語り、家族関係がキャリア意思決定に大きく関与していた。また、友人との関係について、『友人もすごい真面目…いいライバル…友人のおかげでぶれずに大学は頑張れました。』と述べ、家族や友人との良好な関係がキャリア形成に良い影響を与えたことを示している。

また、社会状況の影響も強く、『コロナ禍で（採用が無くなったことに）先輩が悲しんでいて…本気で目指してたのに…つらいなと思った。』『自分が受けるタイミングで採用がなく…“自分に何ができるんやろう”という焦り。』と語り、環境変動によりキャリア形成が揺れ動くプロセスが確認された。

Eは仕事の難しさについて、『どうしても直すことができなかつたので、それで納得していただけるような日本語力も問われ…』、『お客様対応だけでなく、チーム全体の動きを常に考える必要があることに驚いた』と述べ、経験を通じて仕事の意味が深まっていく過程を示していた。また、『最初は夢を叶えたいという気持ちが強かったが、今は人の役に立つ実感が一番うれしい』と語り、キャリア・パースペクティブの変容が見られた。

Fは、大学教員や後輩との関係がキャリア形成に影響したと述べており、『先生の部屋に行って（中略）どんどん先生たちも巻き込んで』、『ロールモデルは一人ではなく、いろいろな人の良いところを組み合わせる自分なりのやり方を探している』と述べ、複数ロールモデルの選択的活用⁽⁷⁾に相当する実践がみられた。また、『後輩に教えるようになって、自分も支えられていたことに気づいた』、『新人時代に厳しく指導してくれた上司が、今では自分の目標になっている』と語り、他者との相互作用の中でキャリア・パースペクティブが再編されていることが示された。

以上より、社会人群のキャリア形成は、経験・対話・環境変化との相互作用を通じて継続的に再構築される、関係的・文脈的キャリアの再構築プロセスとして捉えられた。

なお、本研究において「文脈的プロセス」とは、航空業界の制度的特徴、就業前後という立場の違い、社会状況や外部環境など、外的要因がロールモデル

やキャリア・パースペクティブの捉え方に影響を及ぼす側面を指し、表1ではこれらに関係的プロセスと区別せずに統合的に整理している。

5.5 社会人群(D-F)の特徴のまとめ

以上の分析から、社会人におけるロールモデルの影響とキャリア・パースペクティブ形成には、以下の四つの特徴が見られた。

第一に、類似性が「憧れの人物像」から「持続可能な働き方としての自己像」へと再構成されていた点である。

Dが幼少期には『〇〇航空のCAさんってすごいきれい』と外見的な憧れを語っていたのに対し、実際の就業経験を経てからは、『人とおしゃべりするのが好き』という自らの特性と職務内容の一致に焦点を移していた。Eも『アジアは若々しくて謙虚』といった文化的イメージを手がかりに、「どの文化圏の働き方が自分に合うか」という観点から職場を選択していた。これらは、類似性が固定された理想像の同一化ではなく、経験を通じて再構築されていた。

第二に、接近可能性が学生群よりも多層的・実践的な形で構成されていた点である。Dが『自分のいる会社楽しいからおいでって』と語った先輩からの働きかけに背中を押されたように、大学時代の先輩や現職の先輩・同僚は、日常的にアクセス可能なロールモデルとして機能していた。Eは『自分より少し先に行く先輩を見て、“この人のようにになりたい”というより、“こういう働き方をしたい”と思うようになった』と語り、特定の人物ではなく「近くで働く実践者のスタイル」そのものを参照していた。また、『辛い時に声をかけてくれた先輩の存在があったから続けられた』、『同僚同士で励まし合う時間が一番自分を支えてくれた』と述べるように、接近可能な他者との関係性がキャリアの継続・安定を支える基盤となっていた。

第三に、成功の可視性が、外側から見たイメージから職務の内側から理解される現実的・構造的な成功像へと転換していた点である。

Dは『地上で働いてて…欠航とかすると…クレーム…でも…CAには「ありがとう」…お客さまの当たりが全然違って。』と語り、職種間における評価の差を具体的に把握していた。また『4レグ…めっちゃしんどくて』『お客さまの命を守るっていうのがある』という語りからは、体力負荷や使命感といった要素が成功の条件として可視化されている。EとFも、『ヨーロッパ系は大人で落ち着いていて…アジアは若々しくて謙虚』『グルーミングとか髪の毛とか…ユニフォームにあってるメイク』と述べ、文化差や外見規範を含む多面的な要素として成功像を理解していた。

最後に、社会人群のキャリア形成は、経験・他者・社会状況との相互作用を通じて継続的に書き換えられる、関係的・文脈的な再構築プロセスとして捉えられる点である。

Dは『コロナ禍で先輩が悲しんでいて…』『自分が受けるタイミングで採用がなく…“自分に何ができるんやろう”という焦り。』という語りから、環境変動に直面する中で自身のキャリア・パースペクティブが見直さざるを得ない局面に直面しながらも、『地上やったときのほうがやりがいめっちゃ感じてます』と仕事の意味づけを更新していた。Eは『最初は夢を叶えたいという気持ちが強かったが、今は人の役に立つ実感が一番うれしい』と述べ、夢の実現から他者貢献へとキャリア・パースペクティブを変容させていた。Fは『ロールモデルは一人ではなく、いろんな人の良いところを組み合わせで自分なりのやり方を探している』『後輩に教えるようになって、自分も支えられていたことに気づいた』と語り、複数ロールモデルの選択的活用と、他者との相互作用を通じた自己理解の更新が見られた。

以上により、社会人群のキャリア形成は、憧れの実現という視点にとどまらず、就業経験を通じて得られた現実理解と、多層的な他者との関係性に支えられながら、「自分にとって続けられる働き方」を模索し続けるプロセスとして特徴づけられる。次章では、こうした社会人群と学生群の傾向と対比させながら、ロールモデルとキャリア・パースペクティブの関係について総合的比較検討を行う。

6. 学生群(A-C)と社会人群(D-F)比較分析

本章では、学生群と社会人群の語りを比較し、①ロールモデルの認知、②キャリア・パースペクティブの形成・変容、③経験・関係性・文脈の影響の3点を中心に整理し、表1にまとめた。なお、表2の比較項目は、M-GTA の手順に基づき、逐語データから抽出した概念を学生群・社会人群ごとにカテゴリー化し、両群に共通する分析軸（類似性・接近可能性・成功の可視性・関係性/文脈のプロセス）へ統合する過程を通じて導出したものである。

表1. 学生群(A-C)と社会人群(D-F)比較

観点	学生群 (A-C)	社会人群 (D-F)
類似性	<ul style="list-style-type: none"> ・「憧れ」としての表象的類似性が中心 例：「キラキラして見えた」「素敵な女性」 ・外見・振る舞い・性格への同一化 ・「自分もこうになりたい」という感情起点 	<ul style="list-style-type: none"> ・経験に基づき類似性を再解釈 例：外見→業務適性・価値観の一致へ ・自己像と職務像を調整するプロセス ・自分に合う働き方としての類似性
接近可能性	<ul style="list-style-type: none"> ・大学教員・家族・先輩など安全な支援者が中心 ・面接官との好印象や授業での対話 ・ロールモデルが「身近で親しみやすい存在」 	<ul style="list-style-type: none"> ・職場の同僚・上司・顧客が主要なロールモデルに移行 ・顧客対応を通じて学ぶ場面が増加 ・接近可能性が多層化（職場+大学）
成功の可視性	<ul style="list-style-type: none"> ・「外から見た」成功像 例：美しい所作、丁寧な接客、キャリア階段 ・SNS、インターン、面接を通じた外側の理解 	<ul style="list-style-type: none"> ・「内側から見た」成功構造 例：顧客からの評価の差 ・勤務負荷、文化差、福利厚生など現実理解 ・働き方の持続可能性を重視
関係的・文脈のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> ・教員・家族との関係が憧れを形成 ・面接や実習による“組織と自分のマッチング”が主 ・キャリア観は抽象的で未来に開かれている 	<ul style="list-style-type: none"> ・経験・感情・組織文化を踏まえた再構築過程 例：コロナ禍による意味づけ変化、顧客との相互作用 ・キャリア観は現実的・持続的視点に移行
キャリア・パースペクティブの特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・理想志向： 「こうになりたい」「憧れの実現」 ・未来の可能性に開かれた展望 	<ul style="list-style-type: none"> ・持続志向： 「自分に合う働き方」「続けられるキャリア」 ・自身の働き方（価値観）とのフィット感重視

6.1 類似性の比較

学生群は、ロールモデルに「自分もこうになりたい」という価値観の類似性を見出し、キャリア選択の初期段階の動機づけとして活用していた。一方、社会人群では、類似性は経験を通じて再解釈され、「自分にとって持続可能な働き方かどうか」を判断する観点へ移行していた。すなわち、学生群における類似性が理想像への同一化であったのに対し、社会人群では働き方の適合性として捉え直されていた。

6.2 接近可能性の比較

学生群は、大学教員・先輩・SNS など多様なチャンネルを通じてロールモデルに接触しており、接近可能性が職業イメージの形成を促していた。対して社会人群では、職場の同僚・先輩等が日常的にアクセス可能なロールモデルとして機能し、キャリアの継続や働き方の調整を支える実践的な学習源となっていた。つまり、学生群では視野が広がる出会い、社会人群では働き続けるための支えとして接近可能

性が作用していた。

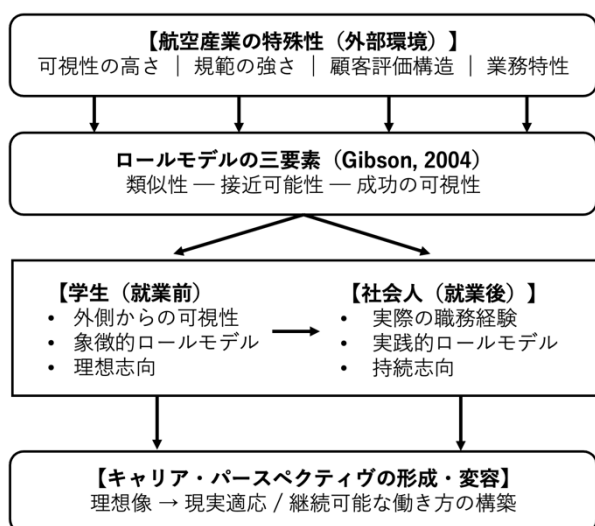
6.3 成功の可視性の比較

学生群は、面接官の姿勢や訓練制度、制服を着た所作といった外側から見える成功イメージを参照し、将来像を描いていた。これに対し社会人群は、勤務負荷、顧客対応、組織文化、外見規範など、職務の内側から理解される多面的な成功条件を把握しており、成功の可視性が現実的な内容へと再構成されていた。ホスピタリティ業界、航空業界における「可視性の高さ」は学生時代に憧れを強め、社会人になると現実理解を支える要素として機能していた。

6.4 関係的・文脈的プロセス、まとめ

両群に共通して、ロールモデルの影響は一方的ではなく、経験・対話・文脈との相互作用の中で再解釈されていた。学生群では留学経験、友人や家族との対話など、探索的経験が自己理解を深める契機となっていたのに対し、社会人群では、業務経験、顧客対応、職場の人間関係、社会状況（例：コロナ禍）との相互作用を通じて、キャリアに対する考え方が変化していた。さらに、航空業界では、顧客から求められる役割や評価のされ方が職種によって異なるという特徴的な構造が存在している。とくに、顧客対応の性質の違いにより、職種ごとに感謝や不満の向けられやすさが異なる点は、ロールモデルの捉え方やキャリア・パースペクティブの形成に影響を与える外部環境として作用していた。そのため、キャリア・パースペクティブの特徴として、学生群は未来の可能性に基づく理想的な展望となり、社会人群は自分の価値観と組織の文化をどのように適合・継続させていくのかといったより現実的な展望となっていた（図1）。

図1. 航空業界におけるロールモデル認知の変容とキャリア・パースペクティブ形成モデル



7. 検証および考察

本研究の比較分析から、学生群と社会人群の語りには、ロールモデルの認知およびキャリア・パースペクティブ形成に差異が見られた。その差異を生み出す要因として、①職業経験の有無、②航空業界の構造的特徴、③可視性を支える文化的要素の三点が相互作用することが示唆された。

まず、学生群は実務経験を持たない段階にあるため、主要な情報源が外側からの可視性に依存しやすい。制服・所作・メディア・面接官の振る舞いなど、学生の立場で観察可能な職業イメージは、ロールモデルへの憧れを喚起しやすく、価値観の類似性や「自分でもその職業に近づけるのではないか」という期待感・可能性認知へと結びついていた。この段階では、Gibson (2004)が指摘する「成功の可視性」が強く作用し、キャリア・パースペクティブも「理想的な未来像」として描かれやすい。

これに対し、社会人群は、職務経験を通じて得られる実際の情報が蓄積されるため、成功や類似性の基準が再構築される。顧客からの評価の差、勤務負荷、文化差、規範、組織内の序列・期待など、経験を伴う情報は、憧れの要素を現実的な判断基準へと書き換えていく。この変化は、Ibarra (1999)が提唱した試行的なアイデンティティ形成のプロセスとも符合する。

航空業界は、感情労働の比重が高く、安全規範や接客マナーなど職務行動が厳格に形式化されている点で特徴的である¹³⁾。こうした文化的規範の強さは、ロールモデルが「象徴的存在」として認知される背景となり、学生段階では憧れを強化し、社会人段階では自己の適性や働き方の持続可能性を再評価する契機となる。したがって、ロールモデル認知の変容は、経験値の増加に加え、航空業界特有の文化的枠組みによっても方向づけられていると考えられる。

以上から、学生群と社会人群の差異は、単なる経験年数の違いではなく、情報源の差・航空業界の象徴性・職場文化等の相互作用によって生成されることが示された。これは、ロールモデルの機能が発達段階に応じて変容するという Gibson (2004)の理論を支持するとともに、キャリア・パースペクティブの形成・変容が環境・感情・経験に基づいて変化していくプロセスであるという金井・矢崎 (2005)の視点とも整合的である。

8. おわりに

本研究は、航空業界を志望・就職する若年女性の語りをもとに、ロールモデルの三要素とキャリア・パースペクティブの枠組みから比較検討し、以下の点が示唆された。

第一に、学生は制服・所作・訓練制度といった職

業の「可視性」および、大学教員・実習・メディア等を通じた「接近可能性」の高いロールモデルを参照し、理想像を中心としたキャリア・パースペクティブを形成していた。

第二に、社会人は業務経験や多層的な人間関係を通じてロールモデル認知を再解釈し、負荷・文化差・価値観・関係性が相互作用する中で、キャリア・パースペクティブを継続的に再構築していることが確認された。

本研究の結果は、航空業界およびホスピタリティ業界におけるキャリア支援や教育実践への示唆を提供する。学生段階では、制服や所作、訓練制度といった可視的要素が動機づけとして機能しやすい一方で、現場の実態や多様な働き方に触れる機会を意図的に設けることが重要である。また、就業後の段階では、身近な先輩や同僚といった接近可能なロールモデルが、キャリアの継続や心理的安定を支える役割を果たしていることから、関係性を基盤とした支援の整備が有効であることを示している。

さらに本研究は、ロールモデル理論とキャリア・パースペクティブ理論を航空業界という可視性の高い職域に適応し、就業前後の若年女性におけるロールモデル認知の変容プロセスを総合的に示した点に理論的貢献を有する。

今後の研究課題として、対象者数の拡大や属性のさらなる多様化を通じた追加的検証が必要であり、あわせて、外見や私生活など語りに現れにくい要素へのアプローチや、ホスピタリティ産業に特有の文化的・組織的特徴の検討が挙げられる。

注

- (1) 内閣府男女平等参画局 (2023) 「男女共同参画白書」
- (2) 宇都宮徹 (2019) 「女子就活生が選ぶ就職人気ランキング TOP100」『東洋経済 ONLINE』,
- (3) 丹山美香 (2017) 「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』, pp. 13-21.
- (4) 金井篤子・矢崎裕美子 (2005) 「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』, pp. 308-309.
- (5) Bandura, A, *Social learning theory*, Prentice Hall, 1977.
- (6) Bandura, A, *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*, Prentice-Hall, 1986.
- (7) Ibarra, H, *Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation*, Administrative Science Quarterly, Vol. 44, No.4, pp. 764-791, 1999.
- (8) Gibson, D. E, *Role models in career development: New directions for theory and research*, Journal of Vocational Behavior, Vol. 65, No.1, pp. 134-156, 2004.
- (9) Lockwood, P, "Someone like me can be successful": Do college students need same-gender role models? Psychology of Women Quarterly, Vol. 30, No. 1, pp. 36-46, 2006.
- (10) Morgenroth, T., Ryan, M. K., & Peters, K, *The motivational theory of role modeling: How role models influence role aspirants' goals*, Review of General Psychology, Vol. 19, No. 4, pp. 465-483, 2015.
- (11) 西分翔太・児玉真樹子 (2014) 「大学生のキャリア・パースペクティブ形成に及ぼすソーシャルサポートおよびメンタリングの効果の検討」『学習開発研究』, Vol. 7, No. 1, pp. 9-27.
- (12) 岩田英以子 (2023) 「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, pp. 1-19.
- (13) 森越京子 (2018) 「観光ホスピタリティ学とジェンダー -女性の働き方をめぐる課題-」『北星学園大学文学部北星論集』, No. 55, pp. 47-63.
- (14) 小松由美 (2022) 「女性客室乗務員の職業的魅力に関する考察」『目白大学短期大学部研究紀要』, No. 58, pp. 15-28.
- (15) 木下康仁 (2007) 「修正版グランデッド・セオリー・アプローチ(M-GTA)の分析技法」『富山大学看護学会誌』, No. 6, pp. 1-10.