

Report レポート #01

（財）北海道開発協会平成22年度研究助成サマリー

北海道内ホテル業界 インターンシップ事業に 関する基礎的研究



平岡 祥孝 (ひらおか よしゆき)
札幌大谷大学社会学部学部長・教授

1956年大阪市生まれ。85年北海道大学大学院農学研究科修士課程修了。静修短期大学（現札幌国際大学短期大学部）勤務を経て、94年北海道武蔵女子短期大学助教授、2000年同教授、09年札幌大谷大学短期大学部教授、12年4月から同大学に新設された社会学部学部長・教授。01年日本消費経済学会学会賞受賞。農業経済学専攻。農学博士（九州大学）。主な著書に『英国ミルク・マーケティング・ボード研究』（大明堂）。

はじめに

本研究の目的は、インターンシップ事業を積極的に受け入れている札幌市内のシティホテルの従業員に対するアンケート調査結果を分析して、ホテル業界が求める人材と大学等の高等教育機関が展開しているキャリア教育との有意義なマッチング推進のための提案を行うことである。

近年、大学等ではインターンシップを単位認定科目として実施している傾向が強まっている。言い換えれば、大学における実学志向がより加速されつつある。

その背景には国の施策の流れが挙げられる。「学生の資質能力に対する社会からの要請、学生の多様化に伴う卒業後の職業生活等への移行支援の必要性等を踏まえ、大学は、生涯を通じた持続的な就業力育成を目指し、教育課程の内外を通じて社会的・職業的自立に向けた指導等に取り組むこと、また、そのための体制を整えることが必要である」（中央教育審議会『学士課程教育の構築に向けて』（答申）2008年12月）という方向性が明確になった。このように文部科学省は「就業力」育成の重要性を提示した。また、経済産業省は周知のとおり、「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで働く力」という三つの能力を柱とした「社会人基礎力」を提唱している。それは「社会に出てどのような仕事に就いても求められる必要最低限な能力」と定義されている（経済産業省『社会人基礎力育成の手引き—日本の将来を託す若者を育てるために』）。

平成19年度のインターンシップ実施状況について見ると、大学504校（67.7%）、短期大学170校（43.6%）、高等専門学校61校（100%）であった（文部科学省高等教育局専門教育課『インターンシップの導入と運用のための手引き～インターンシップ・リファレンス』平成21年7月）。さらに、大学におけるインターンシップの実施学年に注目するならば、3年次での実施が圧倒的に多く、74.7%（平成19年度）を占めている。大学生にとってはインターンシップが就職活動の一部になりつつあると、推察できる。

ここで注意しなければならない点は、インターンシップの内容がキャリア形成に関連した就業体験から産業界が求めている長期インターンシップや課題解決型インターンシップまで、非常に多岐にわたっていることである。それゆえ、各々のインターンシップにおける人材育成と連動した評価方法は、いまだ試行錯誤の段階であるといえよう。

ともあれ、まずはインターンシップに参加する学生と受入れ企業の両者から意見を集約することが必要である。その分析結果に基づいて、実施されているインターンシップ教育の改善点を明らかにしていくことは、ミスマッチを解消して教育効果を高めるためには極めて重要である。

以上のような問題意識を踏まえて、本研究ではとりわけ「職業意識醸成型」インターンシップ事業を積極的に受け入れている札幌市内のシティホテルを対象とした従業員アンケート調査を実施し、現行のインターンシップの現状と課題を探りつつ、新たな評価方法開発のための手がかりを得たい。

1 調査結果の概要

調査対象ホテルはYahoo!トラベルが情報提供しているシティホテルの中から、札幌市中央区に位置する112ホテルについて無作為抽出をおこなってアンケート調査を依頼した。

回答を得たホテルは、JRタワーホテル、三井ガーデンホテル札幌、ホテルグレイスリー札幌、ホテルモントレ・エーデルホフ札幌、札幌パークホテル、札幌後楽園ホテル（現 東京ドームホテル札幌）、札幌プリンスホテル、京王プラザホテル札幌、札幌グランドホテルの9ホテルであった。当該9ホテルに対して総計105票のアンケート調査票を配布した結果、ホテルによって回答数は異なるものの、有効回答数は102票であった。

主要な質問項目としては、①インターンシップの受入れ実績、②インターンシップの受入れ日数、③インターンシップの受入れ大学・学校の決定、④事前・事後学習の実施の有無、⑤インターンシップの必要性、を設けた。

インターンシップの受入れ実績については、「実績有り」という回答が90.2%であった。札幌市内のシティホテルではインターンシップの受入れが定着している結果を反映している、といえよう。インターンシップの受入れ日数については、「5日以上」という回答が96.7%であった。ただし、その大部分は10日以下である。札幌市内のシティホテルでは中期・長期のインターンシップではなく、短期インターンシップが中心である。

インターンシップの受入れ大学・学校の決定については、90.2%が大学・学校からの依頼である。他方、ホテルからの依頼は3.3%、学生からの自発的要請1.1%であった。ホテル側が受入れを決定した理由については、本調査では質問項目に加えていない。しかるに、その理由としては社会貢献のほかに、早期退職を防ぐ意図があるものと推察できる。インターンシップで学生を企業に送り出す場合に、ガイダンスやビジネスマナーを含む事前・事後の学習を実施することは、教育効果を高める上からも非常に重要なことである。「事前・事後の学習の両方が行われていた」という回答は74.2%であった。

インターンシップの必要性については、5段階で回答を求めた。表1は性別、年齢層、社員採用の可能性（属性）とクロス集計をおこなった結果を示している。同表から明らかのように、全体平均4.1という結果（中

表1 インターンシップの必要性

		強くそう思う	ある程度そう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	まったくそう思わない	n	平均
全体		24	68	8	2	0	102	4.1
性	女	5	19	5	0	0	29	4.0
	男	19	49	3	2	0	73	4.2
年代	20歳代	6	10	0	0	0	16	4.4
	30歳代	9	27	3	0	0	39	4.2
	40歳代	9	24	5	2	0	40	4.0
	50歳代	0	7	0	0	0	7	4.0
社員採用	有	13	31	5	1	0	50	4.1
	無	11	37	3	1	0	52	4.1

中央値 = 3) は、インターンシップの必要性が高いことを示していると判断できよう。三つの属性とも高い数値である。注目すべき点は20歳代が4.4であり、とりわけ若年層が高い評価を与えていることである。

2 インターンシップに関する変数間の比較

属性に関する項目と「個人の能力向上」(10変数)、「社会関係の維持」(3変数)、「企業に対する貢献」(6変数)をクロス集計し、その関連性を X^2 によって検定した。その結果は表2に整理している。

「個人の能力向上」に関しては、性別・年齢層・社員雇用との関連性はないと判断される。「社会関係」については、「国・自治体からの補助・支援」の項目において年齢による差異が認められた。また、「企業貢献」については、「職場の雰囲気が良くなる」「社員の意欲が高まる」という項目で性差による違いが見られた。さらに、「社員の意欲が高まる」については、年齢層によっても認識が異なることが判明した。「企業・団体等の戦力」や「将来、社員として働く道」については「社員雇用」の有無による相違が認められた。

(1) 性別比較

「職場の雰囲気が良くなる」については、男性・女性とも肯定的回答の割合がほぼ同じである。とりわけ女性に「強くそう思う」の層が見られ、女性の方がインターンシップ参加学生を受け入れることで、職場の雰囲気が改善されると考える傾向が強い。

「社員の意欲が高まる」については、女性の中に「強くそう思う」と回答した層が存在する。しかしながら、「あまりそう思わない」「まったくそう思わない」と回答した割合が男性と比較して高い。むしろ男性の方がインターンシップ参加学生を受け入れたことで、社員の意欲が高まると考えている。

(2) 年齢層別比較

「国・自治体からの補助・支援がある」という回答は、年齢層が高くなるに従って増加する傾向にある。ミドル世代(管理職を含む)になると、中小企業庁等で推進している「新卒応援プロジェクト」など、インターンシップ受入れ企業を支援する制度に関する知識をもって、インターンシップ参加学生を受け入れていると、推察できよう。

20歳代および30歳代の若い世代では「社員の意欲が高まる」という肯定的回答が多い。

他方、50歳代では否定的回答が多い。この理由としては、実際にインターンシップ参加学生を直接指導する役割を担っていることと、おそらく関係があると推測できる。

表2 インターンシップに関する因子モデル間の比較

		性	年齢	社員雇用
個人能力	学生・生徒にとって必要	0.1094	0.3100	0.7633
	コミュニケーション能力	0.1320	0.8330	0.7902
	仕事上の技能	0.8130	0.7958	0.6872
	仕事に対する熱意や意欲	0.8174	0.1179	0.6291
	仕事に対する誇りや責任感	0.7037	0.6832	0.5103
	課題や問題を発見する力	0.7855	0.8483	0.7246
	仕事上のマナー	0.0672	0.7838	0.7029
	職場環境への適応能力	0.7557	0.9783	0.4905
	ストレス耐性	0.2137	0.1111	0.9510
社会関係	卒業後の進路選択	0.4618	0.2414	0.7594
	企業・団体等と学校との良好な関係維持	0.0979	0.3643	0.2032
	家庭・地域社会との良好な関係維持	0.4427	0.0797	0.1925
企業貢献	国・自治体からの補助・支援	0.4387	0.0336	0.2877
	企業・団体等の戦力	0.7784	0.7386	0.0368
	将来、社員として働く道	0.1699	0.1095	0.0002
	職場の雰囲気が良くなる	0.0137	0.1606	0.0622
	社員の意欲が高まる	0.0453	0.0065	0.6794
	研究・商品開発に貢献	0.6296	0.5439	0.2210
	業務適正の把握	0.7089	0.5139	0.1100

3 インターンシップ事業の改善点

図1～図3はインターンシップ事業の改善点を明確にするために、単相関係数と平均値によって示した。ホテル従業員が考えるインターンシップの必要性は、「個人の能力向上」の項目では「仕事上のマナー」「仕事に対する熱意や意欲」「コミュニケーション能力」が前提である。これらの項目については事前学習を通して、参加学生・生徒に対して十分な指導が必要となる（図1参照）。

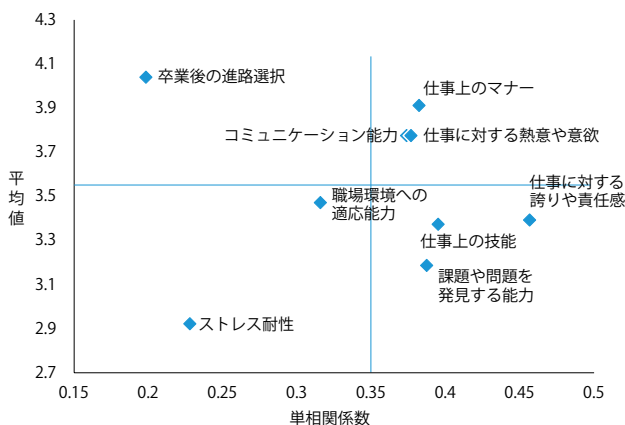


図1 個人の能力向上

「社会関係の維持」に関しては、「企業・団体等と良好な関係維持」を図る上からもインターンシップ事業の重要性が高いために、企業等に対して教育的意図や趣旨を十分に説明しつつインターンシップ事業の充実に取り組んでいかなければならない（図2参照）。

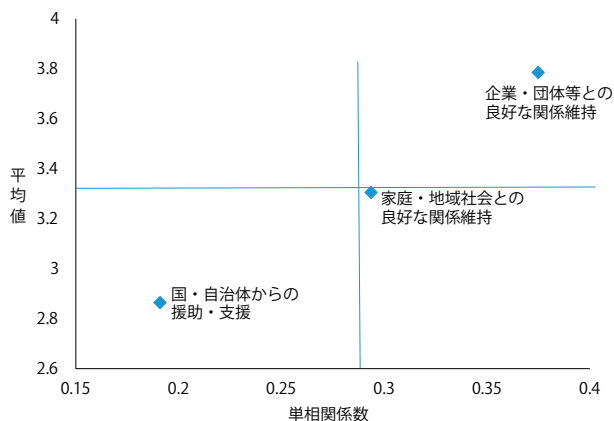


図2 社会関係の維持

また、「家庭・地域社会との良好な関係維持」については重要であるとの認識があるものの、評価は低い。地域社会全体での支援に向けた意識が希薄であり、その仕組みも弱い。

「企業に対する貢献」では、「業務適性の把握」が企業にとって最大の利点である（図3参照）。ホテル業界では、インターンシップは採用活動の一環という意味合いを持つ。したがって、参加学生は卒業後にホテルへの就職を希望するのであるならば、選考が始まっていることを意識して参加しなければならない。

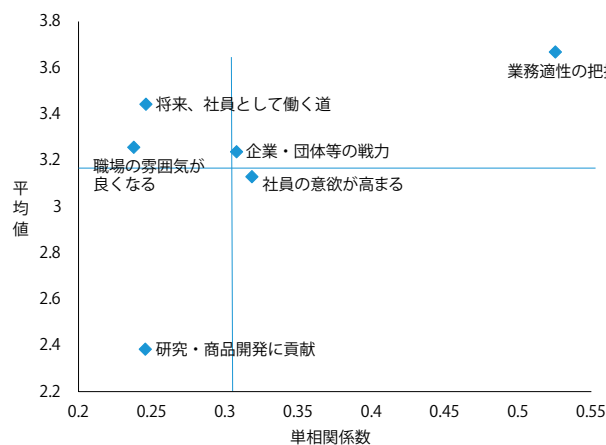


図3 企業に対する貢献

おわりに

本研究では、積極的にインターンシップを導入している札幌市内のホテル業界を対象として、ホテル従業員アンケート調査に基づいて人材評価システム構築に必要な基礎的分析を行った。

明らかになったことは、インターンシップに参加した学生や生徒が単なる就業体験と捉えたとしても、受入れ企業側は将来の採用可能性を視野に入れて対応していることである。

受入れ企業にとって、インターンシップ参加学生を直接指導する立場の若手従業員の意欲が高まるという利点はある。しかしながら、少なくともホテル業界に限って言えば、基本的には「業務適性」の判断材料となっていることに注意を払わなければならない。

それゆえ、インターンシップに送り出す側の大学や高等学校は、卒業後の進路選択を見据えた事前指導を徹底しなければならない。将来的に自ら働く職場となる可能性があることを意識させて参加させることが望ましい。たとえ学生や生徒の進路方向が未決定であっても、何よりもインターンシップ事業に参加することの意義や目的を認識させなければならない。さらに、事後学習においてどの程度まで目標が達成できたか、あるいは今後取り組むべき自分自身の課題は何か等、インターンシップに送り出す側の大学や高等学校は、振り返りと確認作業を行う機会を設ける緻密な指導計画を構築する必要がある。

卒業要件科目に組み込む場合や別途単位認定科目として開設する場合、あるいは課外教育の一環として位置付ける場合など、いずれにせよインターンシップ参加学生と受入れ企業とのマッチングへの十分な配慮は不可欠である。ここに高等教育機関・中等教育機関の責任が求められるのではないか。

インターンシップ参加後には、自己の成長を促すためにも、コミュニケーション能力、仕事上の技能、課題や問題を発見する力、仕事上のマナー（社会常識）など、個人の能力向上に関する項目について、何をどの程度まで達成できたのかについて「成長の記録」を時系列的に書き留めながらの個人面談も必要であろう。今後、ホテル業界以外の事例を集積することによって、教育効果の高いインターンシップ事業開発に向けた研究の深化が期待できよう。

参考文献

- [1] 梶井祥子・和田佳子「『社会人基礎力』を育成するための教授法研究 — 共通基礎科目「社会生活と人間関係」授業の学生評価と卒後アンケート結果から —」『北海道武蔵女子短期大学教育実践研究調査報告書』、2006年3月、pp.3～20。
- [2] 平岡祥孝「教養系女子短期大学における「教養教育と職業教育の融合」への取り組み — 「企業研究プログラム」の分析を中心として —」『経済教育』第28号、2009年9月、pp.126～135。
- [3] 平岡祥孝「社会人基礎力養成の高大接続に関する一考察 — 北海道札幌新川高等学校のインターンシップ教育を事例として —」『札幌大谷大学・札幌大谷大学短期大学部紀要』第41号、2011年3月、pp.1～10。
- [4] 宮地晃輔・平岡祥孝「観光インターンシップにおける人材育成の現状と課題 — 観光立県長崎県の事例を対象として —」『産業経済研究』第11号、2011年3月、pp.1～11。
- [5] 森雅人・堀内明「インターンシップによって培われる社会人基礎力のデータ解析Ⅰ — 高大接続教育のデータベース化に向けた予備的考察 —」『札幌国際大学紀要』第42号、2011年3月、pp.185～193。

付記

本研究は、平成22年度北海道開発協会開発調査総合研究所助成研究「インターンシップ活用と人材育成の評価システム構築に関する基礎的研究 — 北海道内のホテル業界を事例として —」に関して、要約と加筆したものである。共同研究者は森雅人（札幌国際大学観光学部教授／現札幌大谷大学社会学部教授）、千葉昭正（札幌国際大学非常勤講師／現札幌大谷大学非常勤講師）である。