

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独比較——

太 田 和 男

1. 研究の経緯・問題意識・研究方法

本稿は、太田、那須、千葉、渡辺が平成二三年度より実施してきた科研費「観光インターンシップがキャリア形成に及ぼす効果」の研究成果発表の一環である。^①日米独の三か国の観光系学生の観光インターンシップについて、二〇一一年に調査を開始し、研究してきた成果としての我々の仮説とその統合解釈の妥当性を、多変量解析により裏づけようと試みたものである。二〇一一年以来の観光系学生に対するアンケート調査およびインタビュー調査の分析・研究は、太田（二〇一四、二〇一五）に詳しい。^②

我々の科研費課題に関する研究方法は、日米独の観光系学部、観光系学生、観光系企業の三者について、①大学の

観光系学部訪問による半構造化インタビュー調査、②ホテルなど観光系企業へのアンケート調査とインタビュー調査及び、③観光系学生についてのアンケート調査を実施し、④これ等の調査結果の分析結果を先行研究と統合し、仮説の妥当性を検証し、理論を再統合するものである。⑤この最終段階での検証と理論の再統合には、多変量解析を採用する。本稿の研究方法は、これらの研究過程のうち③と⑤に該当する。^③

1-1. 日米独三か国の観光系学生のインタビューシップ群の有意差等の検定

日米独の観光インタビューシップ（以後「インタビューシップ」については「インタビュー」、または「実習」の語により適宜代用する）研究用の学生アンケート回収票に関して、そのグループ間の有意性の有無を χ^2 乗検定によりまず、明らかにする。また、学生母集団とアンケート項目の相関度をクラメールの連関計数により検証する。

次に、主成分分析を実施する。表1で左端に示す通り、母集団としての学生のアンケート調査票は、日本二〇件、米国二九件、独逸八件の合計五七件である。調査項目は、表に見る通り、①インタビューシップ期間、②実習業務、③実習の質、④報酬支払いの有無、⑤実習先選択の理由、⑥実習目的の合計二八項目からなる。

1-2. 母集団独立性の検定及び母集団・アンケート項目についての相関性

先ず、母集団五七件・二八項目について、 χ^2 乗検定を実施したところ、有意性5%基準で、P値は〇・〇〇〇であるから観光系学生の日米独の3グループについては、有意な差があるといえる。

次に、クラメールの連関係数は、本検定では〇・六五五となっており、母集団学生の所属国である日米独グループとアンケート項目には、一般的に見て関連性があるといえよう。

表1 多変量の内容（アンケート調査票の質問項目）

実習期間	2週間—1か月以内、1か月超—3か月以内、3か月超
実習業務	経営企画広報人事
	経理財務*
	営業
	料飲調理
	フロント接客サービス
	客室
実習の質	社員と同じ業務
	補助業務
	アルバイト・パートと同じ業務
	見学・追従業務
	業務とは別に課題
	社員の業務に同行
報酬	手当・賃金
	交通費
	食費・飲食物
	報酬なし
実習先選択の理由	就職希望業種職種
	専攻関連業種職種
	就職選考に無関係
	必修
実習目的	実習先への就職に有利
	観光・ホテル業界に有利
	就職全般に有利（必修）
	目標の明確化・動機づけ
	学業への動機づけ
	働く意義の実感

- (注) 1. 観光インターン修了者を対象に実施したアンケート調査である。米国でのアンケートは、2012年に、① University of Houston, Conrad-N, Hilton College and Restaurant Management, ② University of Central Florida, Rosen College of Hospitality の学生を対象に実施した。
2. 独逸については2014年に、主にホテルへの学卒就職者を対象に実施した。
3. 日本については、2014年に、文系大学2校の観光インターンシップ修了学生を対象に実施した。
4. *「経理財務」はここでは「金融財務」と同意語として使用する。

2. 主成分負荷量と要因

2-1. 主成分1の負荷量とその要因

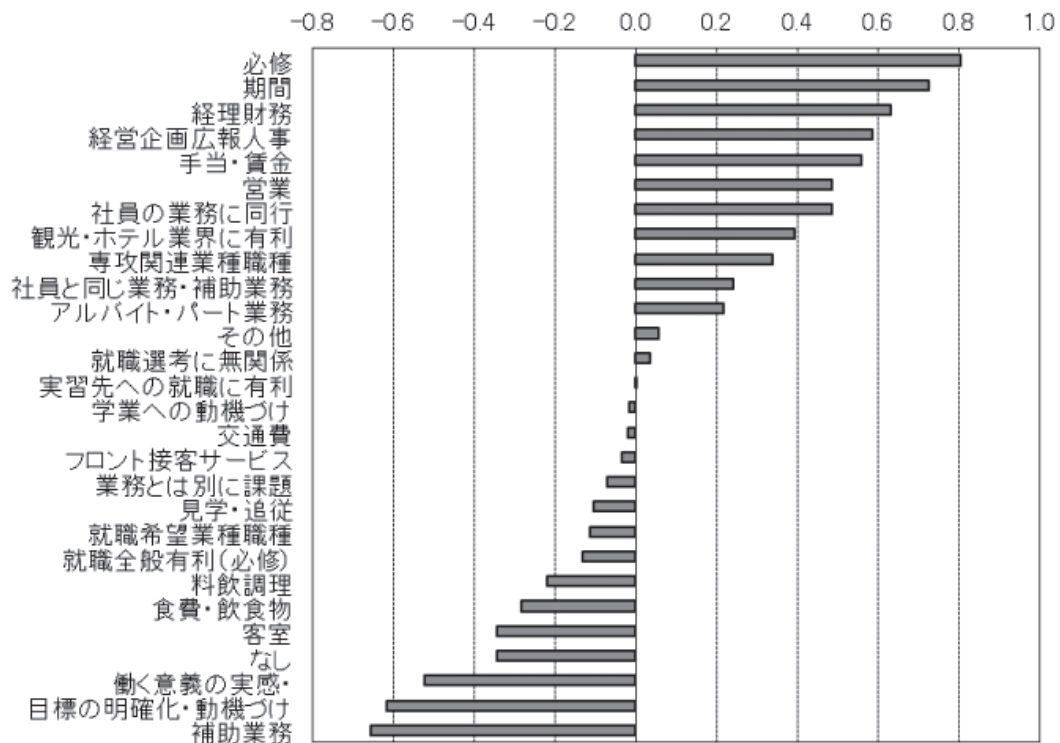
観光インターンシップの学生アンケート票から主成分を抽出したところ、主成分1と主成分2が抽出できた。ここで、主成分1を、「キャリア開発志向」度を表わす要素とし、主成分2を「就業体験（キャリアガイダンス）志向」度を表わす要因として、大きく分類する⁽⁴⁾。

(1) 「キャリア開発志向」型インターンへのプラス寄与度の高い因子

主成分1において、観光インターンの中の「キャリア開発志向」を示す度合いが最も高い因子は、インターンが「必修」科目であることと読み取れる。以下順に、インターンの「期間」、実習時の業務が「経理財務」、「経営企画広報人事」、インターンに対する「手当・賃金」の支給、インターン業務の「営業」、「社員の業務に同行」、「観光ホテル業界への就職に有利」などがプラスの負荷量と続く（図1）。これらはインターン実習によりホスピタリティ・マネジメント修得上必須の要素であり、観光企業に就職後に即下級管理職として活動するための知識・技術として、キャリア開発上、重要な役割を担う因子といえる。

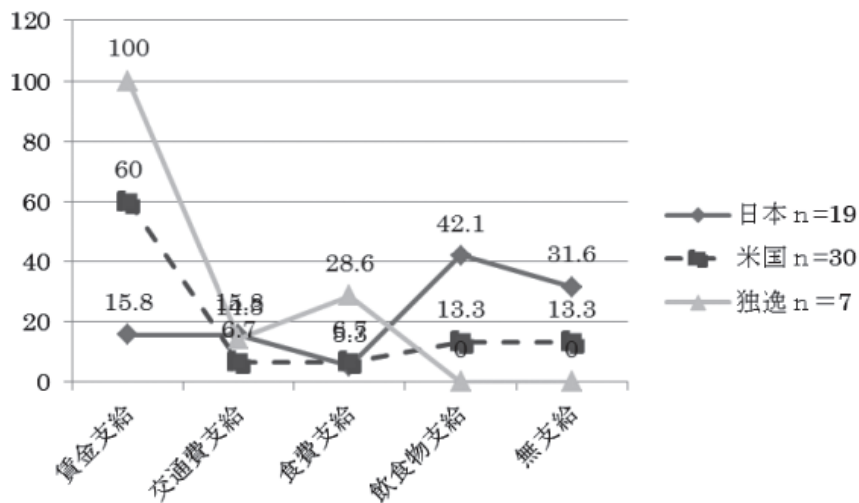
「キャリア開発志向」型インターンの特徴は、先ずもって、インターン実習が「必修」かつ実習「期間」が長期とされていること、次いで、実習業務においては、「経理財務」、「経営企画広報人事」などまさに経営管理業務を実習・習得することが重要視されていること、さらに実習を評価する「手当・賃金」の支給も欧米では多くの場合実施されていることである（図2）。

図1 主成分1：「キャリア開発志向」を示す因子別負荷量
主成分負荷量(主成分1)



(注) 「なし」は「報酬なし」、「その他」は、「その他実習業務」の意味。図6も同じ意味。

図2 観光インターンへの手当・賃金支給



観光インターンシップの多変量解析による国際比較 (太田)

「キャリア開発志向」の実習生は、業務遂行能力も責任度合いも高いので、その実習による企業活動への貢献に見合う報酬が支給されることが多い。欧米の観光系学生は、就職後、即当面的の下級管理職として活動しつつ、さらに将来の中堅・上級幹部候補生としてのキャリア開発を目指すことになる。したがって、彼らにとっては、就職後、ホスピタリティ・マネジメントの実践者としての即戦力が求められているため、長期のインターン「期間」が「必修」とされていると考えられる（図3）。顧客との直接コンタクトが多い観光業界においては、実習「期間」が少なくとも二〜三か月なければ、即戦力たりえないとみられるからである。これらの状況を、二〇一五年に太田は観光インターンにおける実習の量的側面からの必要性として指摘している^⑤。

同時に、欧米においては、就職後ただちに下級経営管理者として機能しなければならぬため、インターン時に経営管理に必要な「経理財務」、「経営企画広報人事」業務というホスピタリティ・マネジメントに必要な経営・財務管理業務における実践業務の実習が要請されている（図4）。これは、原 忠之（二〇〇八）が主張し、わが国観光庁な^⑥どが広く指摘してきたように、欧米の観光学部のカリキュラムには、経営管理に必要な「経理財務」、「経営企画広報人事」に関する専門科目が座学として組み込まれていることに符合する。

次に、負荷量が高い因子について、日米独について相違を概観する。

キャリア開発度への負荷量が最も高いインターン実習の「必修」の原データを見ると、独米観光系学生は一〇〇％となっているのに対し、わが国では本調査のデータの範囲ではすべて「選択」であり必修はゼロとなっている。

次に、キャリア開発への負荷量が高いインターン「期間」の原データを見てみると次のような特徴が指摘できる。

「期間」三か月超の長期実習は、独逸が七五％と最も高く、米国「四一％」、わが国は本調査ではゼロである（図3参照）。

図3 観光インターンの期間の国際比較

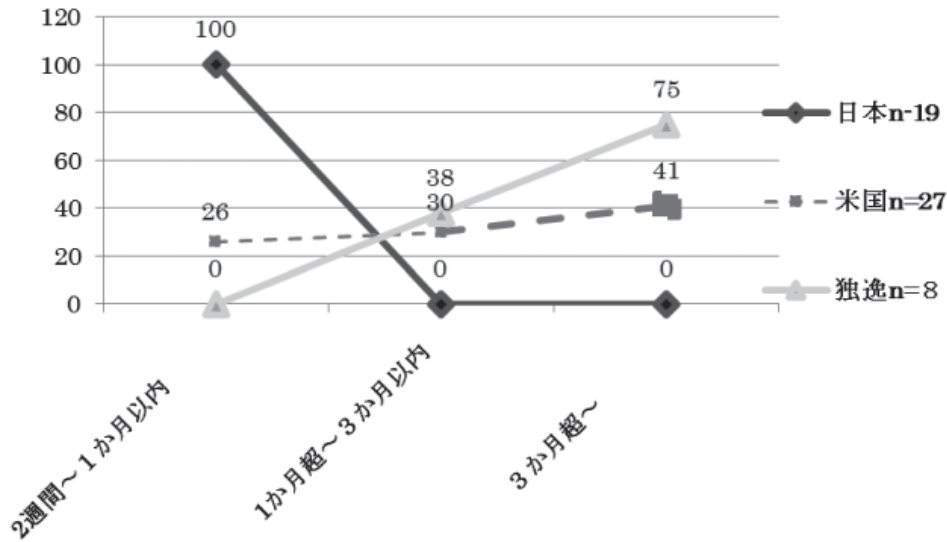
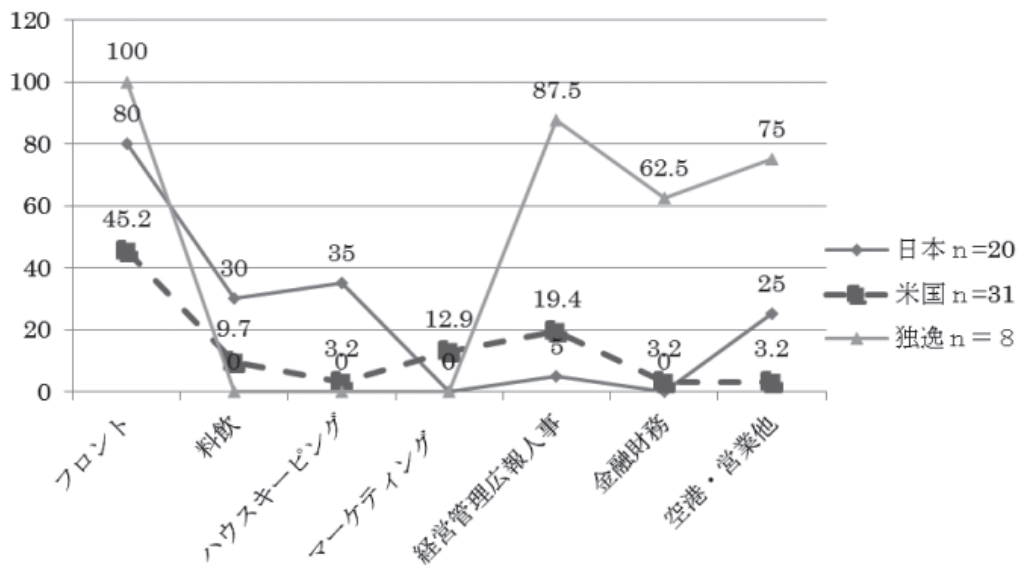


図4 観光インターンの実習業務



(注) 金融財務は経理財務と同義として使用

「キャリア開発」への負荷量が高いのは、実習業務の「経理財務（金融財務と同義）」、「経営企画広報人事」である。これら二つの因子の原データである実習業務全体に占める構成比を各国について比較すると、わが国はいずれもゼロ近辺であり、その特異性が際立っていることがわかる(図4)。一方、独逸はこれら「経理財務（金融財務）」、「経営企画広報人事」の比率は、わが国とは対照的にきわめて高いことが注目され

る。すなわち、「経理財務（金融財務）」実習経験では、独逸は六割を超え、わが国のゼロとはかけ離れている（図4）。さらに、「経営企画広報人事」では、独逸は九割弱に達し、米国の二割弱、わが国の五割弱を大きく上回っている。⁽⁷⁾

なお、ここで、指摘しておきたいことは、太田が二〇一五年に『政経研究』第五一卷第四号で、インターンによる「暗黙知」⁽⁸⁾志向度を判断する指標による日米独比較で、先験的に仮説的に指摘した第一位から第四位までの因子の記述順序通りに、主成分1の「キャリア開発志向」型インターンへのプラス寄与度が並んで検出されている事実である。これは、『政経研究』第五一卷第四号における研究の研究方法とその成果が、定量研究により裏打ちされ、すぐれて妥当であったことを示すものである。⁽⁹⁾繰り返すが、『政経研究』第五一卷第四号で、インターンによる「暗黙知」機能の重視度を判断するため導入された日米独の観光インターンの各種指標による量的・質的な面からの研究分析は、その科学性・客観性が一応立証された画期的な方法とその成果の一つであったといえよう。

(2) 主成分1「キャリア開発志向」型インターンへのマイナス寄与度の高い要因項目

さて、図1によれば観光インターンの中の「キャリア開発志向」を示す度合いが最も低い因子としては、実習業務として「補助業務」に割り当てられた場合で、次いでインターン効果としての「目標の明確化・動機づけ」となっている。以下、「働く意義の実感」、インターンの報酬などの支給「なし」、実習業務としての「客室」担当、インターン報酬時の「食費・飲食物」支給、実習業務における「料飲調理」などがあげられている。

日米独観光系学生のインターン業務が「補助業務」に割り当てられた度合いを原データで見ると、日本は九〇%と、独逸四三%、米国三五%を圧倒的に上回っており、いかに日本のインターンの「キャリア開発志向度」が乏しいかを示している（図5）。⁽¹⁰⁾

図5 観光インターンの業務と責任

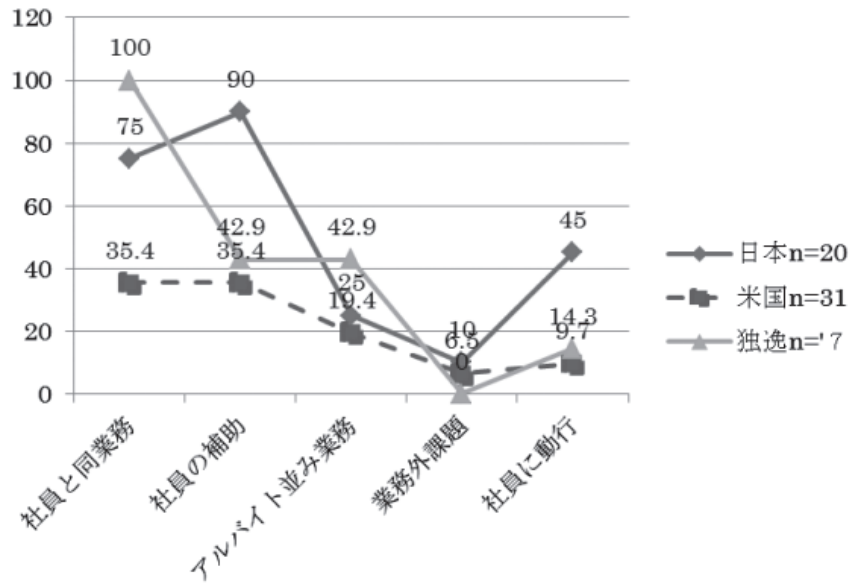
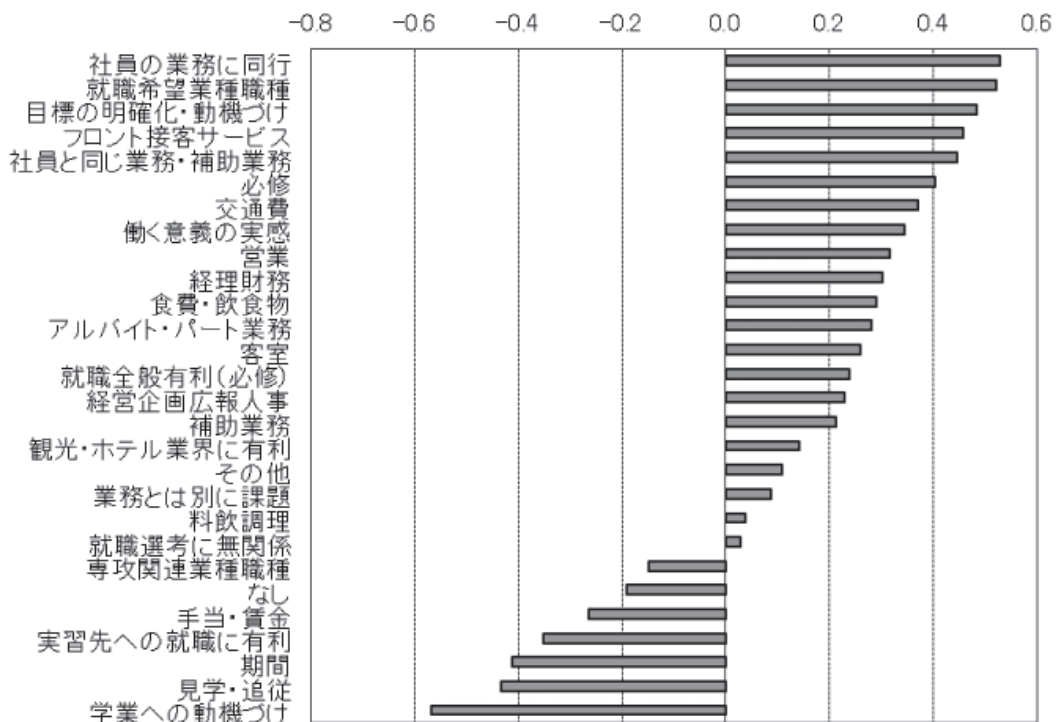


図6 主成分2:「就業体験志向」を示す因子別負荷量
主成分負荷量(主成分2)



(注) 「なし」は「報酬なし」の意味である。

2-2. 主成分2…「就業体験志向」度を示す項目別負荷量

図6の主成分負荷量（主成分2）は、「就業体験志向」インターンの特徴に対する因子別寄与度を示している。

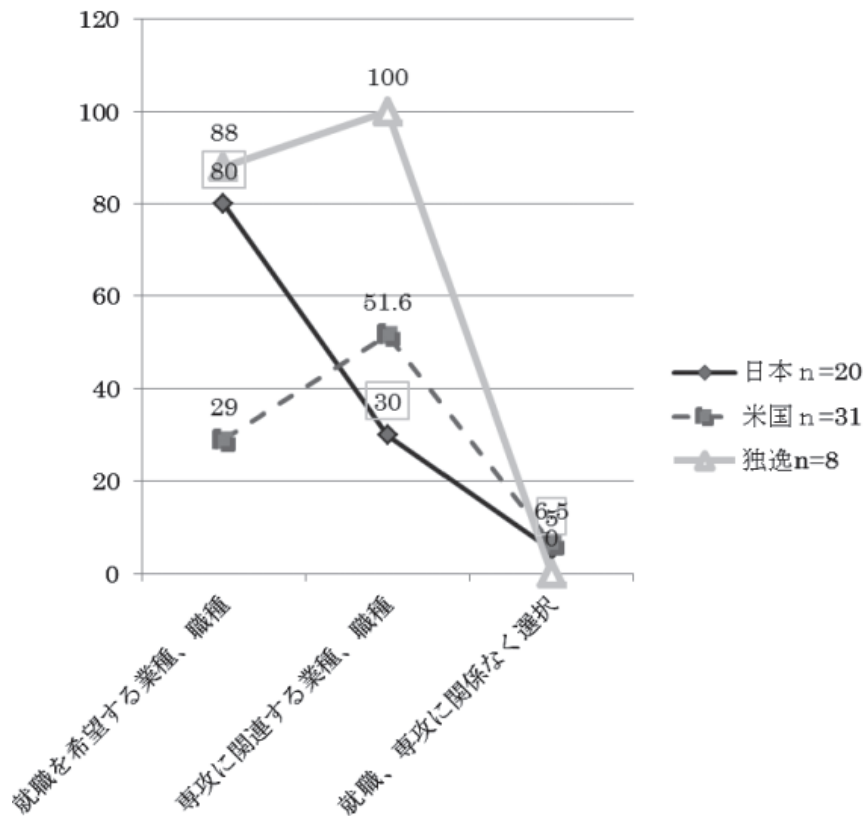
なお、主成分負荷量（主成分2）の「就業体験志向」インターンの特徴に対する因子別負荷量の解釈については、符号を変えて検証した。しかし、その符号を変えた解釈結果は、学生アンケートの原データに基づく解釈や我々の大観光学部ならびに観光企業のインタビュー調査結果と大きく矛盾しており、我々の統合解釈に到底なじむものではないと判断し、棄却した。

図6によれば、「就業体験志向」インターンとしてもっとも寄与度の高い因子は、実習時に「社員の業務に同行」することである。次いで「就職希望業種業務」での実習、以下順に、実習効果による「目標の明確化・動機づけ」、実習業務における「フロント接客業務」、「社員と同じ業務・補助業務」、実習が「必修」、「交通費」支給、実習効果としての「働く意義の実感」の順となっている。

一方、「就業体験志向」インターンのうち、マイナス効果が最大の因子は、実習の「学業への動機づけ」であり、次いで実習における「見学・追従」を見出す場合、さらに実習「期間」、「実習先への就職に有利」と続いている。

以上から、主成分負荷量2の「就業体験志向」インターンの特徴は、「就職希望業種職種」について、「社員の業務に同行」し、「フロント接客サービス」、「社員と同じ業務・補助業務」を行い、「目標の明確化・動機づけ」を行うことを通して、観光業における就業体験をするための寄与度を示すものといえる。これに我々の日本、米国、独逸における学生や観光業への半構造化インタビュー調査の結果を統合して解釈すれば、主成分負荷量2の順序は、就業体験という観光業への就職を前提にした就職までの因子の寄与度を示し、主成分1の「キャリア開発志向」という就職後

図7 観光インターン生の選択先における国際比較 (%)



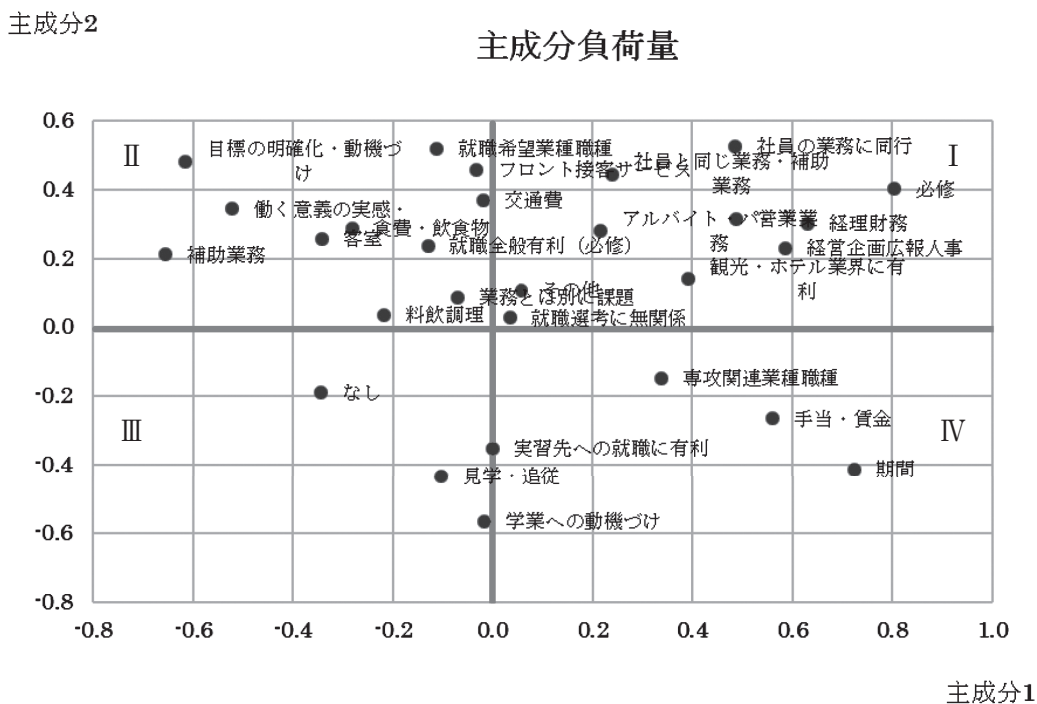
のキャリア開発をもある程度視野に入れた因子の順序とは、当然異なるということになる。

もつとも、このように、主成分2の因子は、主成分1の因子とは異なるものの、真逆に対立する因子の順序ではないことには注意が必要である。

また、「実習「期間」は、就職のための修業体験を目的とする学生にとっては、さしたる意味はないのかもしれない。

次に、日米独三か国の観光学生について、就職のための「就業体験型志向」インターン度の状況を原データにより比較してみる。まず主成分2に最も貢献度の大きい「社員の業務に同行」を見ると、米国四四％、独逸一四％、日本一〇％の順となっており、米国のインターンによる就職直結志向を色濃く反映していることがわかる。次に、就職のためのインターン先の選択基準としての「就職希望業種・職種」は、独逸八八％について、日本は八〇％と高水

図8 主成分1 負荷量と主成分2 負荷量のマトリックス



準であり、わが国のインターンも目先の就職を強く意識するものとなっていることを示していることには注意が必要である(図7)⁽¹¹⁾。

2-3. 主成分1と主成分2 負荷量のマトリックス

主成分1の「キャリア開発志向」度負荷量を横軸に、主成分2の就職のための「修業体験志向」度負荷量を縦軸にみたものが図8である。

第I象限…「キャリア開発志向」寄与度がプラス大、「修業体験志向」寄与度をプラス大とし、両成分が高い領域である。

これに分類される因子は、「必修」、「経営企画広報人事」、「社員の業務に同行」、「営業」、「補助業務」、「観光ホテル業界への就職」の有利性などが含まれる。

第II象限…「キャリア志向」効果がマイナスで、「就業体験志向」効果がプラスに属する領域である。ここには、実習効果による「目標の明確化」、「働く意義の実感」などのほか、「補助業務」、「客室サービス」等の実習業務因子が含まれる。「就業体験志向」の場合、実習効果としての「目標の明確化」、「働く

意義の実感」因子が何よりも評価されている。これは、観光企業に就職することがインターンの第一のそしてすべての目標であり、キャリア開発などは念頭にないことを示している。

第Ⅲ象限…「キャリア開発志向」寄与でマイナス大、修業体験志向度寄与がマイナス大、すなわち両成分のマイナスが大きい領域である。これには、実習への「手当なし」、「見学・追従」型実習、「学業への動機づけ」因子が含まれるだけであり、因子の数自体が少ない。インターンへのマイナス効果だけを持つ項目は、こうした因子のみであるから、これらの項目をインターン実施時の目的、形態、効果として考慮するのは、避けたほうがよいといえよう。

第Ⅳ象限…「キャリア志向」効果がプラスでかつ「就業体験志向」がマイナス効果に属する領域である。この領域に含まれる項目因子には、実習「期間」、「手当・賃金」の支給、「専攻関連業種」就職がある。「キャリア志向」効果がプラスでかつ「就業体験志向」マイナス効果に、作用するのは、特に実習「期間」の長さであり、ホスピタリティ・マネジメントを評価する「手当・賃金」の支給である。

3. 主成分得点による二か国観光系学生の国際比較

3-1. 主成分得点による日独観光系学生の国際比較

次に、アンケート個票の主成分得点を、横軸に主成分1、縦軸に主成分2をとるクロス図をつくり、日独観光系学生のグループによる国際比較によるタイプ分けを行ったものが図9である。

図9、図10において、右上第Ⅰ象限の1-8番のグループは独逸の観光インターン生群、左上第Ⅱ象限のグループの9-28番は、日本の観光インターン生群、中央下第Ⅳ象限の29-57番のグループは米国の観光インターン生群であ

る。3グループの観光系インターン生がそれぞれ特質をもつて、分類されていることがわかる。

(1) 1-8番のグループの独逸観光インターン生は、多変量解析によれば「キャリア開発志向」、「就業体験志向」とともに最も高い値を計測される。観光インターンを「キャリア開発志向」、「就業体験志向」の両方を充足する手段として捉えており、結果的に、観光インターンをホスピタリティ・マネジメント会得のための重要な手段と考えているのではないかと思われる。

(2) 次に9-28番グループの日本の観光系学生は、インターンを「就業体験志向」の手段としてのみ評価し、「キャリア開発」効果を全く意識しない。これは、前にみた通り、わが国では、観光インターンが短期の補助的業務における実習が多いことなどから、観光企業が採用時や採用後にそれをさして評価しないケースが多いためであろう。もちろん、本邦の観光企業においても、少数ではあるが、長期インターンを導入し、採用時にその実習成績を評価するケースがあることには留意する必要がある。

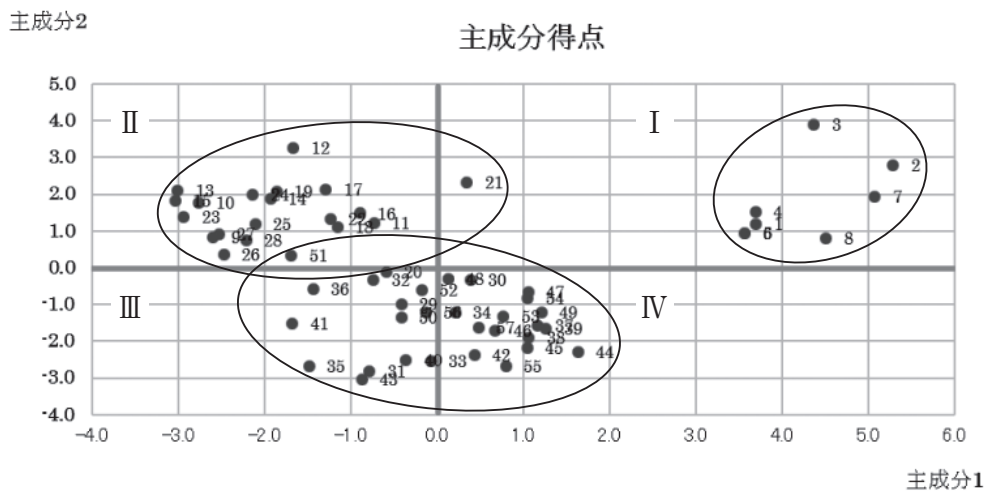
(3) 29番以降の米国の観光系学生は、インターンを就職のための必須事項であり、かつキャリア開発志向の一端としてとらえる傾向にあるといえよう。

3-2. 主成分別得点による日独観光系学生の属性別重心の国際比較

(1) 「キャリア開発」インターン志向度の国際比較

図11は、主成分1による属性別得点に基づき日独観光系学生を比較する。図11において、1で示されるのは「キャリア開発」型インターンの傾向が強い独逸である。2の日本は「キャリア開発」型インターン傾向の重心はマイナスである。3の米国は「キャリア開発」型インターン傾向については、トータルとしてはわずかにプラスであるにすぎ

図9 主成分1と主成分2による観光系学生の国際比較タイプ分け



(注) 番号は観光インターン生の国別の個票を示す。1-8は独逸の観光インターン生、9-28は日本の観光インターン生、29-57は米国の観光インターン生である。

図10 図9の主成分得点によるマトリックス図に示される国際比較グループのタイプ分け

第II象限		第I象限	
就業体験志向 (+)	日本	就業体験志向 (+)	独逸
キャリア開発志向 (-)		キャリア開発志向 (+)	
第III象限		第IV象限	
就業体験志向 (-)		就業体験志向 (-)	米国
キャリア開発志向 (-)		キャリア開発志向 (+)	

図11 主成分1「キャリア開発志向」グループの属性別重心

1 : 独逸、 3 : 米国、 2 : 日本

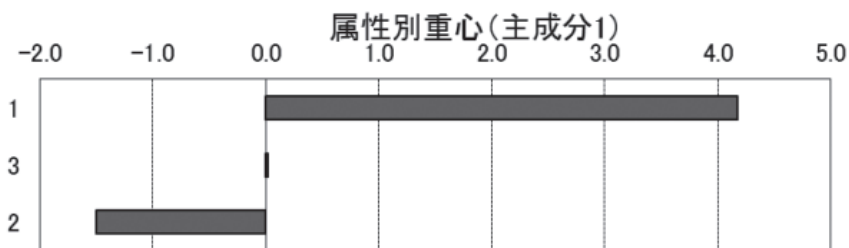


図12 主成分2「就業体験志向型」のグループ

1：独逸、2：日本、3：米国

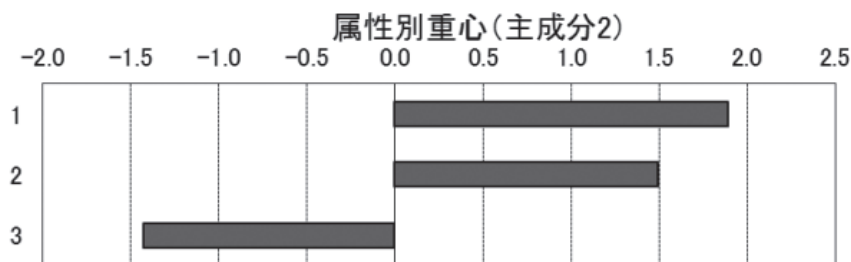
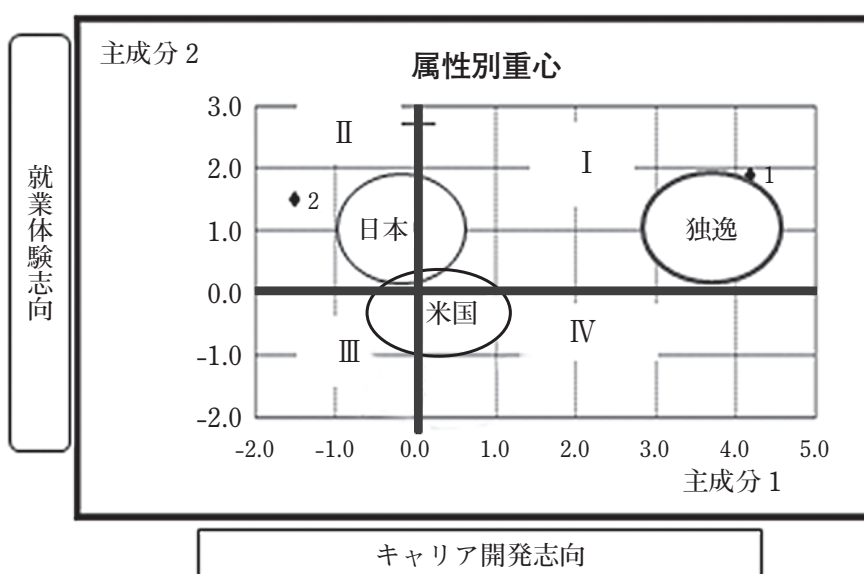


図13 主成分1、主成分2による観光インターン生の国別位置



ない。

(2) 主成分2「就業体験」インターン志向度の国際比較

主成分2による属性別得点による日独観光系学生を比較すると、「就業体験」志向インターン傾向が強いのは、1の独逸と2の日本であり、3の米国はマイナスであり、独・日と対照的である(図12)。

三か国観光系学生の属性別重心をより明確にするために、主成分1と主成分2をマトリックスとして、分類すると図12のようになる。

図13で横軸はキャリア開発志向を示し、右になるほどキャリア開発志向が高く、左にいくほどキャリア開発志向が低いことを示す。一方、縦軸は就業体験志向を示し、上ほど就業体験志向を示し、下になるほど

就業体験志向の低さを示す。

図13は図9を単純化したものである。ここで、あらためてグループごとの特徴を総括すると次の通りである。

1グループの独逸の観光インターン生は「キャリア開発志向」、「就業体験志向」とも極めて高いことを示している。また、2グループは日本であり、「就業体験志向」はきわめて高いものの、「キャリア開発志向」はきわめて低いことがわかる。

一方、3グループは、米国で、「キャリア開発志向」は若干のプラスであるが、「就業体験志向」ではマイナスという特徴がある。

以上から次のように言えよう。①日本の観光系学生はインターンを単なる選択制の就業体験ととらえているので、その実習も短期の補助業務中心となっている。②しかし、米国の場合、観光系学生にとって、インターンは就職の前提とされており、そこでは、就職後ただちに下級管理者としてビジネスを行うに必要なホスピタリティ・マネジメント修得が求められることなどから、経営管理部門での実習が必須とされている。このため、長期必修のインターとなり、観光企業からは、キャリア開発の一環とみられることが多い。③独逸の観光系学生のインターンは、キャリア開発志向、就業体験志向ともきわめて高く、長期必修であり、実習期間中に財務会計を学ぶなど経営管理を含めたホスピタリティ・マネジメントを修得するものとみられる。

3-3. 観光インターンシップの国際比較仮説についてのインタビュ、アンケート調査研究の統合結果を多変量解析の側面から検証

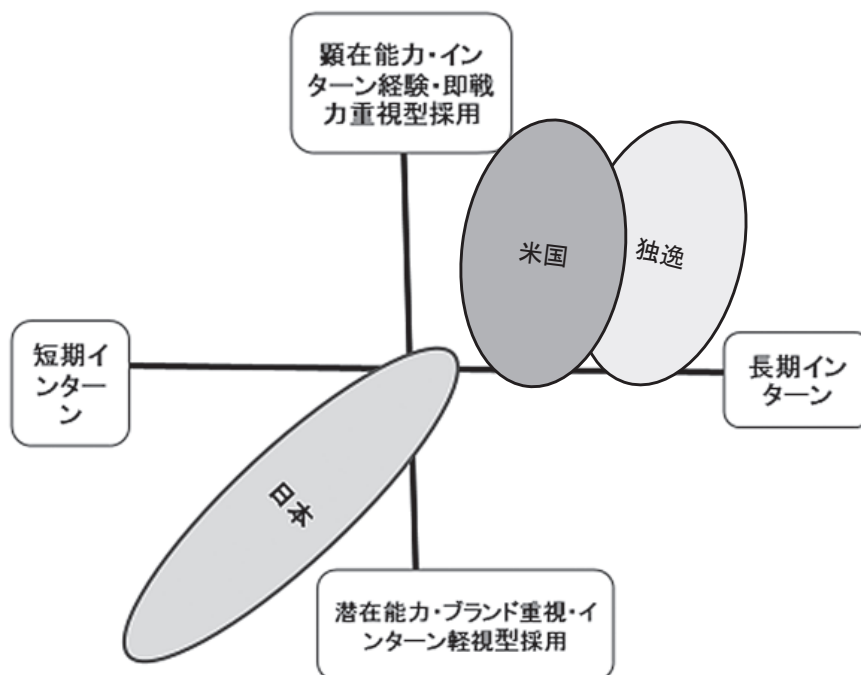
われわれは、日米独の観光インターンについて、大学観光学部への半構造化インタビュ、観光系学生へのアン

ケート調査、日独英の観光企業へのアンケート調査を実施し、これらを統合解析し、次のような仮説の検証結果を得た。その統合解釈をもとに、作成したのが、図14の観光企業におけるインターンと学卒採用のタイプ別国際比較モデル⁽¹²⁾である。

米国では、観光企業への新卒就職者はインターンが必修とされていることから、日本のように新卒採用者に占める自社インターン生の比率がゼロとする企業の割合が六五%に達することはなく、観光企業では自社インターン生が当然に採用されている（図15）。また、観光企業は採用時に自社インターンを必ず課して、顕在能力、即戦力があるかどうかを見ることを建前としているケースもある（二〇一四年、Double Tree by Hilton, Hilton Anaheimの採用担当マネージャーのコメントなど）。

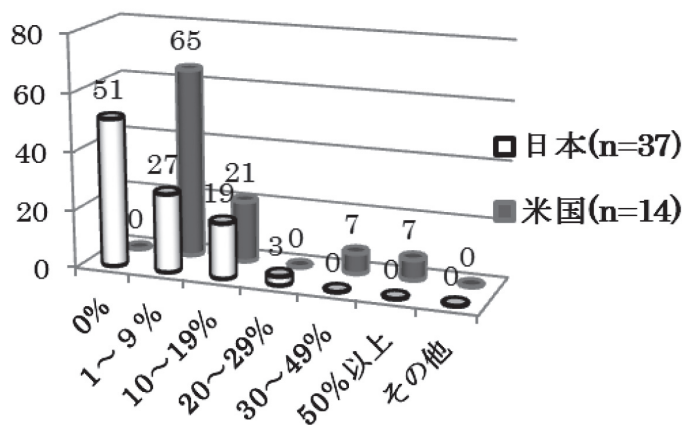
われわれの基本的な仮説は、観光インターンについて、欧米の観光企業や大学観光系学部ではキャリア開発の一環としてとらえるのに対し、わが国ではキャリアガイダンス（就業体験）としてとらえるため、これが彼我的就職決定力の差をもたらしているということとその検証である。この仮説の設定とその検証過程は、観光インターシップに関する国際比較仮説についてのインタビュー、アンケート、先行研究との統合解釈を、さらに多変量解析の側面から検証し、その妥当性を多変量解析により定量的に裏づけるという研究順序とした。その結果、今回我々は、初めて、定量的に観光インターシップの国際比較における仮説の妥当性を、次に示す通り、おおむね検証することに成功した。すなわち、多変量解析による χ^2 乗検定、クラメル連関計数は、我々の仮説検証が有意であることを示している。また、主成分分析の結果は、われわれの仮説とその上記検証結果の統計的解釈と矛盾するものではなく、われわれの仮説の妥当性を傍証するものである。

図14 観光企業におけるインターンと学卒採用のタイプ別国際比較モデル



(注) ①長期インターンと短期インターンの国別区分については、本論の「図3 観光インターンの期間の国際比較」を参照することにより、わが国の観光インターンが短期・選択で、欧米が長期・必修であることがわかる。より詳しくは、太田和男 (2014)「観光インターンシップにおけるキャリア開発効果の国際比較」『日本大学法学会』、第50巻第4号、12-13頁、7-9頁。太田和男 (2015)「観光インターンシップがキャリア形成に与える効果と関連課題の国際比較—日米独観光系学生のアンケート・インタビューなどから」『政経研究』日本大学法学会、第51巻第4号、100-102頁。

図15 新卒採用者に占める自社観光インターン生の割合



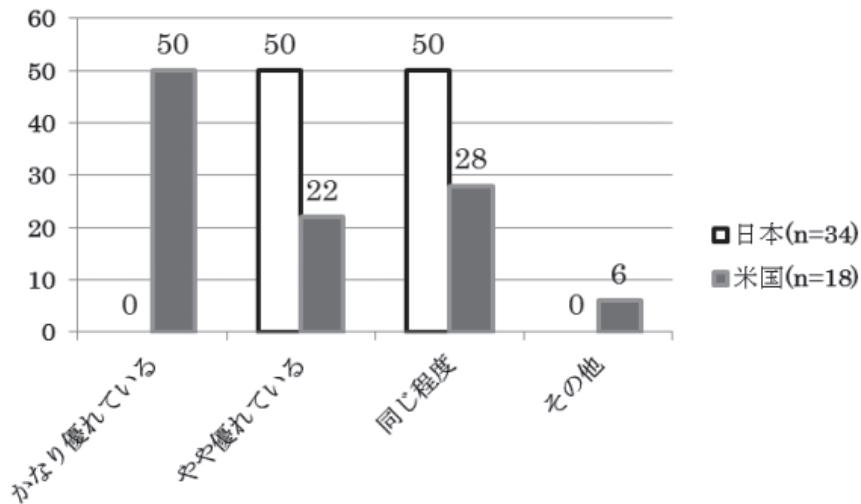
しかし、主成分分析の結果は、就業体験型インターンの日本に対し、キャリア開発型インターンの米独という構図をさらに細分化しなくてはならないことを改めて示した。それは、米国の観光インターンでは就業体験志向はなくキャリア開発志向色だけであるのに対し、独逸の観光インターンはキャリア開発と就業体験の両方にきわめて高い数値を示したからである。それらは、いずれにしても、わが国の短期選択型のインターンと観光専門科目の組み合わせによるカリキュラムとは質的に著しく異なるものといえよう。

3-4. 生産性向上を意識した秀逸な観光インターン導入へ

観光インターン経験者の採用後パフォーマンスについては、データの制約上、主成分分析の対象となっていない。また、その原データによる比較も、日米に限定されている（図16）。しかし、日米についてみると、観光インターン生の採用後のパフォーマンスの企業評価が、「かなりすぐれている」とされるのは、米国のキャリア開発型観光実習経験者で五割に達しているが、我が国は皆無である（図16）。こうした、日米観光インターン生の就職後の隔絶したパフォーマンス格差をうむ要因の一つとしては、観光インターンを含めた観光教育における日米の取り組みの差があげられる。観光業の生産性格差は、労働、資本の質と量、その組み合わせのための知識・技術・情報格差から生じたが、観光業の生産性格差を測るには、観光インターンを含めた観光教育における日米の取り組みという労働の質的・量的改善の貢献度を測定する必要がある。もともと、実際には、観光サービス業の生産性を把握するための統計整備が遅れており、当該分野の日米独の比較は現状ではできない。

しかし、こうした観光インターン経験者の採用後パフォーマンスの差が、日米の観光業の生産性に強く反映するということは、上記の通り、生産性格差に労働の質量が大きく影響することから言えることである。観光業における

図16 日米のホテルインターン修了者の就職後のパフォーマンス比較



出所：太田和男「観光インターンシップにおけるキャリア開発効果の国際比較」、『政経研究』第50巻第4号、日本大学法学会、16-17頁

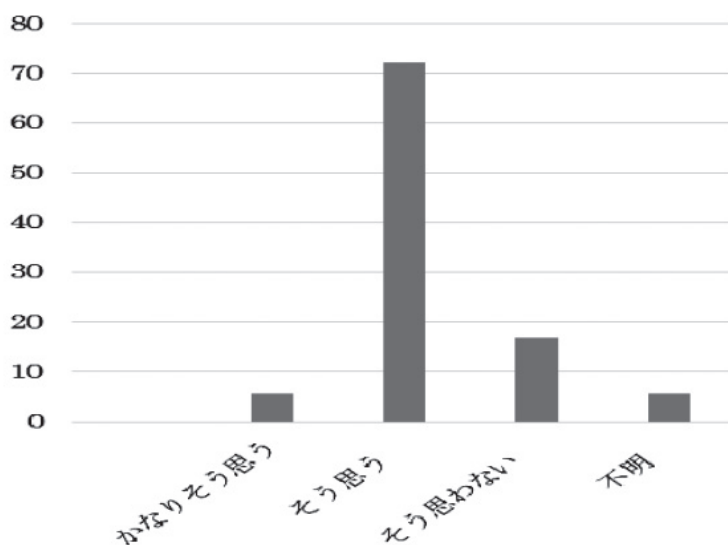
(注) 米国のホテル及び日本のホテルへのアンケートによる。

サービスがホスピタリティ・マネジメントや「おもてなし」の量と質とが、観光インターン経験者の採用後パフォーマンスによっても左右されるからである。

もつとも、近年、中国を中心とするアジア諸国の所得が増加を続けてきていることや円安によりわが国への観光客、いわゆるインバウンド観光客が急増しているため、インターンの形態に伴う生産性格差は表面化していないのが実情である。しかし、わが国の秀逸な観光インターンのモデルは、観光業が直面しつつある急速なグローバル化の中で、その観光業の生産性に及ぼす効果に焦点をあてて議論されなければならないであろう。¹³⁾

観光インターンに関する我々の仮説は、①独逸、米国は「キャリア開発型」であるのに対し、日本は「就業体験型」であることと、②それは米独における「長期・必修・ホスピタリティ・マネジメント業務実習」に対し、日本「短期・選択・単純補助・見習い業務実習」であり、③その結果、観光業におけるインターンシップ経験者のパフォーマンスが、独米では日本より圧倒的に高く、④これが、日本の観光業の相対的低生産性をもたらしているとみられるとする

図17 わが国の観光インターン生に対し、「長期インターンは短期の複数回実習よりも有効と考えるか」とする質問への回答



ものである。

この仮説については、太田（二〇一四、二〇一五年論文¹⁴）ならびに本論文において、アンケート調査、インタビュー調査、先行研究を統合して、検証し、おおむねその妥当性を検証してきた。本研究はその説明力を、多変量解析により、さらに高めようとするものであり、その目的はおおむね達成されたといえよう。しかし、独逸のサンプル数が少ないこと、独逸の観光業学生の高パフォーマンス・高生産性を立証する統計に欠けていること、日米独の観光統計の整備の遅れによる説明力不足は認めざるを得ない。これらの点についての、データ入手による統計分析については他日に期したい。

以上の仮説検証過程から導かれるのは、「わが国観光インターンは、グローバル化に対応するため、キャリア開発型の長期インターンを目指すべきである」とする結論である。グローバル化に対応して、我が国観光産業が生産性をあげるためには、人材面でホスピタリティ・マネジメントを在学时に身に着けられるように、海外インターンを採用しつつインターンを長期・必修化することが要請されるということである。それでは、わが国観光インターン経験学生の意識はどうか。図17に

見る通り、わが国の観光インターン生の場合、「長期インターンは短期の複数回実習よりも有効と考えるか」との質問に対し、「かなりそう思う」と「そう思う」が合わせて八割弱に達している。わが国観光インターン生は、暗黙知による観光業務習得には、短期かつ多様な業種企業における実習よりは、長期実習のほうが効果があると判断している。わが国学生の長期インターンへの高評価は、学生側に生産性向上に貢献する長期必修キャリア開発型の秀逸な観光インターンへの潜在的ニーズが大きいことを意味しよう。

秀逸な観光インターンを考慮する際に、根底に置かなければならないのは、わが国観光企業の生産性向上による欧米観光企業との格差縮小である。生産性向上は、その規定要素である「資本」、「労働」、「その組み合わせ技術」における質的改善と量的増加を意味する。「資本」、「労働」の量的質的向上は、具体的には、「企業の収益力向上」、「従業員の賃金上昇」を意味する。わが国観光企業の生産性上昇率が、欧米のそれを上回る結果を示すときに、観光産業における、我が国と欧米との格差縮小がおきる素地が整う。

こうした視点から要請されるわが国観光インターンの長期必修・キャリア開発型へのシフトは、観光業界においては中間管理層の不足、大学においてはカリキュラムの制約など実習指導面での隘路があり、容易ではない。したがって、長期必修キャリア開発型かつ海外インターンを含む秀逸な観光インターン実現には、こうした実習指導面での隘路をクリアするための施策が講じられなければならない。そこで、観光インターン推進機関やプラットフォームの設置のほか、既往の推進組織体活動の活発化をはかるため、観光企業、大学など教育機関、推進機関間の連携促進が要請されることになる。急速に進行するグローバル化による国際競争の激化、インバウンド需要の急増という市場急成長の中で、わが国観光企業の生産性向上のために、観光企業、大学、推進機関がそれぞれの立場から如何に取り組む

のかその対応が注目されるところである。

【謝辞】

本研究はJSPS科研費課題番号23531021の助成を受けたものです。

【注】（引用文献）

(1) JSPS科研費課題番号23531021のテーマは、「観光インターンシップがキャリア形成におよぼす効果」。本研究は、①研究者代表者・企画・統合解釈・日米担当・太田和男（武蔵野学院大学）、②研究分担者・日米担当・那須幸雄（文教大学）、研究分担者・独英担当・千葉隆一（文京学院大学）、研究分担者・経営品質・日本担当・渡辺昇（武蔵野学院大学）の共同研究により実施されたもので、研究期間は平成三三年度～二六年度（二〇一一年度～二〇一四年度）。

(2) ①太田和男・渡辺昇（二〇一五）「観光インターンシップと経営品質」『武蔵野学院大学日本総合研究所研究紀要』第一二巻、三八三―三八七頁。

②太田和男（二〇一五）「観光インターンシップがキャリア形成に与える効果と関連課題の国際比較―日米独観光系学生のアンケート・インタビューなどから」『政経研究』日本大学法学会、第五一巻第四号、九一―一五二頁。

③太田和男（二〇一四）「観光インターンシップにおけるキャリア開発効果の国際比較」『政経研究』日本大学法学会、第五〇巻第四号、一一―三三頁。

(3) ①太田和男、那須幸雄は、二〇一一年九月、セントラル・フロリダ大学、コーネル大学、ヒューストン大学、二〇一二年八月ハワイ大学、二〇一三年ネバダ大学の各観光系学部を訪問、インターンシップ担当教職員、学生にインタビューした。千葉隆一は二一〇一三年九月に英国・ドイツのホテルなどにインタビューした。（ちなみに、米国におけるインタビュー訪問大学の詳細は次の通りである。）① University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management. ② Cornell University, School of Hotel Administration. ③ University of Houston, Conrad N. Hilton College of Hotel and Restaurant Management.

④ University of Hawaii Manoa, School of Travel Industry Management. ④ Management. ⑤ University of Nevada, Las Vegas, William F. Harrah College of Hotel Administration.

また、米国におけるインタビュアー訪問先のホテルは次の通りである。① The Cosmopolitan of Las Vegas. ② Double Tree by Hilton, ③ Hilton Anaheim.)

② 太田和男、那須幸雄は、二〇一二年四月、二〇一三年二月、日本のホテル三〇五件、米国ホテル二七七件に対して、インタビュアーのアンケート調査を実施した。回答は日本四九件、米国二〇件であった。

③ 千葉隆一は、二〇一二年～二〇一三年に、アンケート調査をドイツの① Best Sabel Hochschule Berlin 私立を含む五大学、Adron Berlin を含む一〇ホテル、英国の二ホテル、英独の二航空会社、英独の三旅行社に実施した。

⑥ 渡辺昇、太田和男は、二〇一四年ANA成田エアポートサービス株式会社を訪問、観光インターン生受け入れ・採用に関するインタビュアーを実施した。

⑦ 那須幸雄、太田和男、千葉隆一、渡辺昇は、二〇一一年～二〇一四年に、わが国大学における観光学部、観光インターン生を送り出している学部を訪問し、観光インターンに関するインタビュアーを実施した。

(4) 「欧米のキャリア開発型インターン」の出所については、太田和男(二〇一四)「観光インターンシップにおけるキャリア開発効果の国際比較」『日本大学法学会』、第五〇巻第四号、一一二～一二三頁。

(5) 太田和男(二〇一五)「観光インターンシップがキャリア形成に与える効果と関連課題の国際比較—日米独観光系学生のアンケート・インタビュアーなどから」『政経研究』日本大学法学会、第五一卷第四号、一〇〇～一〇三頁。

(6) 原 忠之(二〇〇八)「わが国におけるインターンシップ制度の方向性検討への議論」、月刊ホテル旅館45(3)(通号五二九)、柴田書店、七二～七三頁。ちなみに、原 忠之 セントラルフロリダ大学ローゼン・ホスピタリティ経営学部副学部長・准教授・博士(二〇一一)からは「米国の大学・ホテル企業に於けるインターンシップに係る調査へのご協力のおかげについて」でのコメントをお送りいただいたほか、本調査については、多大の御支援をいただいている。

(7) 太田和男(二〇一五)「観光インターンシップがキャリア形成に与える効果と関連課題の国際比較—日米独観光系学生の

アンケート・インタビュアーなどから『政経研究』日本大学法学会、第五一卷第四号一〇三―一〇五頁。

(8) 「暗黙知」(tacit knowledge・タシット・ナレッジ)は、元来、欧米の産業・企業経営における論文に広く用いられてきた概念で、「記録された文書や書籍によらないで、視聴覚を通して伝承される知識・技術」である。「形式知」(explicit knowledge ; cogified knowledge)は、文章や、数式、図表などによって表現、説明できる知識・技術のことである。明示的知識ともよばれる。経営学者・野中郁次郎が知識創造に関する研究において、暗黙知の対象概念として導入した。インタビュアーの機能は、「形式知」の伝達による座学と異なりこの「暗黙知」の伝達・継承にある。

(9) 太田和男(二〇一五)「観光インターシップがキャリア形成に与える効果と関連課題の国際比較―日米独観光系学生のアンケート・インタビュアーなどから」『政経研究』日本大学法学会、第五一卷第四号、九六―一〇〇頁。「暗黙知」(tacit knowledge・タシット・ナレッジ)については、注7参照。

(10) 太田和男(二〇一五)「観光インターシップがキャリア形成に与える効果と関連課題の国際比較―日米独観光系学生のアンケート・インタビュアーなどから」『政経研究』日本大学法学会、第五一卷第四号、一〇五―一〇六頁。

(11) 太田和男(二〇一五)「観光インターシップがキャリア形成に与える効果と関連課題の国際比較―日米独観光系学生のアンケート・インタビュアーなどから」『政経研究』日本大学法学会、第五一卷第四号、一四〇―一四一頁、「…中略。それにもかかわらずわが国観光インターン実習生の観光系企業への就職志向は独逸なみにきわめて高く、インターンを就職に結びつくりようにしてほしいと強く要望している(図16)。後略。

(12) 太田和男(二〇一四)「観光インターシップにおけるキャリア開発効果の国際比較」『政経研究』日本大学法学会、第五〇巻、第四号第五〇巻四号、一八頁。

(13) 財団法人社会経済生産性本部とサービス産業生産性協議会(二〇〇九)「同一サービス分野における品質水準の違いに関する日米比較調査」では、日本の中高級ホテルのサービスは、米国人から見ても日本人から見ても、日本の方が若干サービスの質が高い結果となっている。ちなみに、この調査は、代表的な二〇種類のサービスを対象に、品質や価格について、日米のどちらが、どの程度高いと感じているか、日米両国に滞在経験のある日本人・米国人それぞれに定量的評価を求めたもので、

過去に類例を見ないユニークな調査である。

②奥谷 啓介（ウエスティンスタンフオード&プラザシンガポール、ニューヨークプラザホテル等に勤務後、ホテルコンサルタント）は、ホテルの生産性では、巨大なチェーン店経営方式の米欧が日本のそれを大きく上回っている事実を、「私が見たアメリカのホテル」（アップルワールド）において、次のように指摘している。「米国のホテルで一万円儲かることが、日本のホテルでは三、七八〇円しか儲からないという数字を世界経済協力開発機構（OECD）の調査報告が出している。日本の労働生産性はOECD参加二三カ国中、とても低い水準にある。生産性が低ければ、給与は低く、長時間労働となることは避けられない。…中略…なぜこんなにも労働生産性が低いのか？それは日本特有の「おもてなし文化」に深く関係している。お客様のことを最優先して考えるという姿勢が生産性を上げるネックになる。ホテルで最も大きな経費は人件費。利益を上げるためには、スタッフの時間はお金という意識を強く持つことが必要。だが、ゲストから苦情があがれば、たとえそれが理不尽なものであるうとも、時間をかけて付き合う。スピーディーなサービスを行うために、朝食には一〇人のゲストにつき一人のウェイター&ウエイトレスを配置する。アメリカならば、理不尽な要求には付き合わず、朝食には一五人のゲストにつき一人しか置かない。」

出所：http://appleworld.com/apl/concierge/hotel_in_usa/1182446_196505.html、二〇一六年二月一四日。

- (14) ①太田和男（二〇一四、二〇一五）「同上論文」。②太田和男・渡辺 昇（二〇一五）「観光インターンシップと経営品質」『武蔵野学院大学日本総合研究所研究紀要』第一二巻、三八三―三八七頁。③「観光インターンシップがキャリア形成に及ぼす効果」『武蔵野学院大学日本総合研究所研究紀要』11、四五三―四五八頁。④太田和男（二〇一三）「観光インターンシップと就職」『帝京平成大学紀要』第二四巻(2)、三三五―三四五頁。⑤太田和男（二〇一一）「インターンシップとキャリア教育―観光・ホスピタリ課程にインターンシップは必要か」『帝京平成大学紀要』第二三巻(2)、四四五―四五四頁。

