

〔研究論文〕

**観光業と職務満足—旅行会社の場合**

山口 一 美

〔Article〕

**Tourism and Job Satisfaction - The Case of Travel Agents****Kazumi YAMAGUCHI****Abstract**

The purpose of this study was to investigate the relationship among job satisfaction, years of service to the company, years experience, overtime hours, age, and personalities (self-monitoring, social anxiety, and optimism). 48 staff in travel agents completed a questionnaire of these. A factor analysis on the job satisfaction yield four factors: management satisfaction, human relationship satisfaction, growth satisfaction, and recognition by others' satisfaction. The multiple regression analysis showed that optimism, years experience, and social anxiety were the top three important predictors of job satisfaction.

**1. はじめに**

観光は巨大な世界産業であり（山下, 1996）、日本の海外旅行者は2003年SARSやイラク戦争の影響でやや減少したものの、2004年には16,831,000人となり、また観光立国が叫ばれているなかで、訪日外国人旅行者も6,138,000人とはじめて600万人台に達している（cf.国土交通省, 2006; 国際観光振興機構, 2006）。このような観光産業の盛栄は観光消費を増加させ、経済全体に与える効果も大きい。観光産業の中でも旅行業は、交通・宿泊などの観光素材（宿泊・交通・飲食・観光関連施設）の代理サービスの販売のみならず、それらをミックスしてトータルな観光商品を企画、販売することを一般的な業務とする（cf. 山上, 1999）ことから、他の観光関連の業界にも影響を与える重要な業種であるといえる。また、多様化する旅行者つまり顧客のニーズに対応するため旅行業法の改正が行われ、旅行会社の旅程管理責任の範囲が拡充されたことから、旅行業に従事する者の職務は今まで以上に拡大している。このような状況の中、旅行業に従事する者は個々の顧客のニーズに合わせた旅行商品の企画、販売を行う必要性に迫られている。とりわけ顧客との直接的な対応を行う者は個々の顧客のニーズに合わせてホスピタリティを示すことで、顧客から良い評価を得て、結果的に利益を上げることが重要となろう。このような対応を行うためには、従業員自身が自分の職務に誇りをもち満足していることが必要であろう。

ヘスケット、サッサーとシュレシンジャー（2004）は、職務満足（job satisfaction）が従業員満足を向上させ、それが企業の売り上げと成長、利益率につながることをバリュー・プロフィット・チェーンという組織化され関連づけられた一連の現象からなる仮説を提唱している。そこでは上司や同僚

との人間関係の良し悪し、職務内容における満足度、権限の自由、金銭的報酬などの職務満足の要因が従業員の満足度を高めるために最も重要であり、それらに満足することで従業員定着率や従業員の生産性が高まり、それが顧客サービスの質に影響を及ぼす。その顧客サービスの質は、顧客満足度、顧客ロイヤルティに影響を及ぼし、結果的に企業の売り上げと成長、利益率を向上させると説明している。満足している従業員は適切な態度で顧客に接する（cf. Spinelli & Canavos, 2000）のである。これらのことから旅行業においてはどのような要因が従業員満足度を向上させ、従業員の定着率や生産性を高めるのかを検討することは重要なことと思われる。それは明らかにされた職務満足度を向上させることで顧客サービスの質をあげ、個々の顧客のニーズに合わせたホスピタリティを示すことができると思われるからである。職務満足については小野（1993）が職務満足の先行研究を概観した上で、生活満足との関わりを検討し、サービス業に従事する者の職務満足については小口（1995）が職務満足とパーソナリティとの関わりを検討を行っている。しかし、旅行業に従事する者の職務満足について検討した研究は見あたらない。

職務満足が向上することで従業員満足があがり、それは従業員の定着率を高める（ヘスケットら、2004）ことから、職務満足は勤務年数に影響を及ぼすことも推測できる。しかし、日本の会社員は他国と比較しても平均勤続年数が高い（経済企画庁、1992）が、職務満足は低い（Lincoln & Kalleberg, 1990; 崎岡, 1997）と言われている。これらのことからいずれの知見が支持されるのかを検討する必要がある。さらに、経験年数も職務満足に影響を及ぼすかもしれない。また、残業時間の長いことは旅行業の従業員に過重な負担を強いることになり、それがストレスを引き起こすことが考えられよう。さらに年齢が職務満足に影響を及ぼす（安達, 1998）ことから、これらの検討も必要であろう。

加えて、職務満足はパーソナリティの影響を受けると考えられる。なぜならば、個人のパーソナリティによっては同じ職場環境にあってもそれに強く不満を感じる者と、そうではない者が存在するからである。とりわけサービス業に従事する者がとる行動には、マニュアル化された行動とマニュアル化されていない行動とがあり、後者の行動は彼ら個人のパーソナリティに大きく影響されている（cf. 前田, 1995）。したがって旅行業に従事する者が顧客との対応において、マニュアル化されていない行動に難しさを感じたとしても、パーソナリティによってはその行動を実行に移すことができると考えられる。

以上のことから、本研究では、旅行業に従事する者の職務満足とは何かを検討した上で、職務満足と勤務年数、経験年数、残業時間、年齢、パーソナリティとの関わりを検討する。その際に、性差によって職務満足と上記の要因との関わりに違いがみられるかも検討する。

## 2. 目的

### (1) 職務満足について

職務満足とは、仕事や仕事における経験についての評価から生じてくる喜ばしい感情もしくは肯定的な感情であると定義される(Locke, 1976)。職務満足の要因についてはArgyle（1972）が、7つの要因、①会社と経営に関する満足、②管理に対する満足、③同僚に対する満足、④経済的報酬に対する満足、⑤作業条件に対する満足、⑥勤務内容に対する満足、⑦昇進機会と地位に対する満足をあげている。旅行業においてこれらの要因すべてに満足することによって、従業員の職務満足度が向上し、それは従業員満足に影響を及ぼし、彼らが積極的に仕事を行い、結果的に顧客満足度を向上させることができるのであろうか。

Herzberg (1966) は人が満足して積極的に仕事を行うための動機づけについて、2要因(衛生要因と動機づけ要因)による動機づけ理論を主張している。そこでは、人間は2つの異なる欲求、環境からの苦痛を回避しようとする欲求と達成を通じて精神的成長を経験したいという欲求を持ち、それらが満たされることによって満足が決定されるといわれている。Herzberg (1966) は前者を衛生要因(会社の方針と管理、管理者との関係、労働条件、給与、保証、同僚、部下との関係など)、後者を動機づけ要因(達成、達成の承認、責任、昇進、成長など)としている。人は衛生要因が満たされない場合に不満を感じる。しかしこれが満たされても仕事への積極的な動機づけにはならないため、不満要因と言われる。それに反して、動機づけ要因はそれが満たされることで、従業員の仕事への動機づけが高まり、積極的に仕事に取り組むため、満足要因であるとしている。このことから、旅行業に従事する者が積極的に仕事に取り組む顧客にホスピタリティを示すためには動機づけ要因が高いことが必要となろう。しかし、日本においては、従業員の不満要因にはなるが仕事への積極的な動機づけにはならないとされる衛生要因の中でも、職場での人間関係が職務満足を高める要因であると言われている(安達, 1998; 村杉, 1987; 所, 1984; 山本, 1990)。それは日本の企業においてみられる異職種間の異動(関口, 1996)から、従業員は新しい職務の技術修得とそこでの新たな人間関係を築くことが求められるため、それが円滑にいくことで職務満足が向上する(村杉, 1987)と考えられている。業務が相対的に独立している技術職であっても職場の人間関係の良し悪しは、職務満足に関わるとも言われている(山本, 1990)ことからわかる。旅行業に従事する者の職務満足についていずれの知見を支持するのかを確かめる必要があるだろう。

#### (2) 職務満足と勤務年数、勤続年数、残業時間、年齢との関わり

職務満足と勤続年数との関わりについて、Locke (1976) が検討し、職務満足の高い者は勤続年数が長いことを明らかにしている。森田(2006)は職務満足と会社員の定着志向について検討し、職務満足の中でも会社の発展性や社内の規律、自己の貢献や達成感が会社の定着志向に影響を及ぼしていることを示唆している。これらのことから、旅行業において勤務年数が長い者は、職務満足が高い者であることが推測できよう。しかし旅行業に勤務する者の職務満足と勤続年数との関わりを検討は見当たらないことから、これらの検討も必要であろう。

Robbins (1989) によれば、職務満足は遅刻、欠勤、転職に影響を及ぼすとされている。職務満足の低い者はストレスや疲労を蓄積しやすく不満がたまり、その結果、遅刻や欠勤が多くなり、転職を生み出すのであろう。年齢については、安達(1998)が職務満足と年齢との関わりを検討し、職務満足の中でも給与への満足と職務環境への満足は20代の若年齢群が30代の中年年齢群よりも高いことを明らかにしている。

これらのことから、本研究では旅行業に従事する者の職務満足と勤続年数、経験年数、残業時間、年齢との関わりを検討する。

#### (3) 職務満足とパーソナリティとの関わり

職務満足とパーソナリティとの関わりについては、Watson & Slark (1993) が職務満足と個人的特性である肯定的感情傾向、否定的感情傾向との関わりを検討している。そこでは活動的で経験する刺激に対して満足をより強く感じる傾向である肯定的感情傾向の高い人ほど、仕事や昇進に対して満足し、不快や不満をどのような場合でも感じやすい傾向である否定的感情傾向の高い人ほど仕事への満足度や同僚に対する満足度の低いことが明らかになっている。肯定的感情傾向はパーソナリティである外向性や社交性に関わりがあり、否定的感情傾向は神経性に関わりがあるとされている(Watson & Clark, 1984)。これらのことから、職務満足はパーソナリティと関わりがあることが推測できよ

う。それでは旅行業に従事する者はどのようなパーソナリティを有していることで職務満足が高く、個々の顧客へのホスピタリティを示し適切な対応を行うことができるのであろうか。

旅行業に従事する者の職務満足に影響を及ぼすと思われるパーソナリティとして、セルフ・モニタリング (self-monitoring)、対人不安 (social anxiety)、楽観主義 (optimism) があげられよう。

セルフ・モニタリングとは、Snyder (1974) が提唱したパーソナリティ特性で、人が自分の置かれた状況での適切さの基準に合うように自らの行動を観察して統制する傾向性のことである。この特性には2つの下位因子があり、それらは他者の要望に対して自分の行動を変えることのできる“自己呈示の修正能力 (以下、修正能力と記す)”と、他者の行動に敏感で何が適切かをすぐに見つけ出す能力である“他者の表出行動への感受性 (以下、感受性と記す)”である (Lennox & Wolfe, 1984)。したがってセルフ・モニタリングのいずれの下位因子においても高い者は、自分自身の行動を他者の希望に合わせて修正することができる (Sullins, Friedman & Harris, 1985) ことから、顧客からの評価も高い (山口・小口, 2001)。顧客からの肯定的な評価は、仕事への動機づけを高め、その結果、従事者は過度なストレスをためることが少なく、職務満足も高いことが推測できよう。

対人不安はFeningstein, Scheier & Buss (1975) が提唱したパーソナリティである自己意識の随伴物であり、人前に出たときに不快感を感じやすい傾向を表わす。したがって、対人不安の低い方が顧客の前に出たときに不快感を感じる事が少なく、適切な対応ができ、それは従事者にやりがいや達成感を与えるため職務満足を高めるとされる。小口 (1995) はサービス業に従事する者の職務満足とパーソナリティとの関わりを検討し、職務満足の中でも、自分の仕事への適応度や仕事自体の満足度が高い者ほどセルフ・モニタリングの修正能力が高く、対人不安の低いことを明らかにしている。したがって旅行業に従事する者で職務満足の高い者は、セルフ・モニタリングの修正能力が高く、対人不安が低いことが推測できる。

楽観主義は、Scheier & Carver (1985) によってパーソナリティの尺度が作成されている。ここで楽観主義とは、問題を軽く見て甘い見透しを持つことを指すのではなく、困難克服の可能性について悲観的に見てすぐに諦めてしまうことなく努力を続けなければならないであろうと楽観的に状況を認知して目標達成への意欲を持ち続けることである。したがって、楽観主義傾向の強い者は、ホスピタリティを示めようと試みてもそれができなかった場合、ストレスをためることなく、さらに努力すれば示すことができると考えるであろう。これらのことから旅行業に従事する者にとって楽観主義傾向の強いことは職務満足を高めるための重要なパーソナリティであると思われる。以上のことから、本研究ではパーソナリティとしてセルフ・モニタリング、対人不安、楽観主義をとりあげ、それらと職務満足との関わりを検討する。

## 2. 方法

### (1) 調査対象者

旅行会社 (4社) に実際に勤務している従事者48名 (男性22名、女性26名) に協力を依頼し、調査票に回答を求めた。平均年齢27.64 (標準偏差3.26) 歳であった。

### (2) 質問紙

#### 1) 職務満足

Argyle (1972) のあげている就労満足度とHerzberg (1966) があげている職務満足要因を参考に計30項目の質問項目 (1. 私は今の仕事に興味を持っている。2. 私は仕事を通じて全体とし

て成長した。など)を作成し、それらに回答を求めた。回答方式は“非常にそう思う(5)”から“全くそう思わない(1)”までの5件法とした。

## 2) 個人的属性

①雇用形態、②勤続年数、③現在の仕事の経験年数、④ここ2ヶ月の残業時間、⑤年齢、⑥性別について回答を求めた。

## 3) パーソナリティ尺度

①改訂セルフ・モニタリング尺度：Snyder(1974)の作成したセルフ・モニタリング尺度をLennox & Wolfe(1984)が改訂したもの(Revised Self-Monitoring Scale)を、石原・水野(1992)が訳出したものを使用した。“他者の表出行動への感受性(感受性)”6項目と“自己呈示の修正能力(修正能力)”7項目からなる。②対人不安尺度：Fenigstein, Scheier, & Buss(1975)の作成した尺度を中村(2000)が訳出したもの(6項目)を使用した。③楽観主義尺度：Scherer & Carver(1985)の作成したものを中村(2000)が訳出したものを使用した。12項目からなる。上記のすべての尺度は、回答方式を“非常によく当てはまる(5)”から“全く当てはまらない(1)”までの5件法とした。

## 3. 結果と考察

### (1) 対象者の属性—変数の記述統計—

研究で使用した変数の記述統計量を表1に示す。なお、職務満足、経営満足、人間関係満足、成長満足、承認満足については、以下の3.(2)で述べる。

表1 本研究で使用した変数の記述統計量

変数	M	SD
職務満足		
経営満足	23.32	6.39
人間関係満足	34.09	5.71
成長満足	23.64	3.32
承認満足	13.00	2.73
勤続年数	4.15	2.37
経験年数	4.57	2.41
残業時間	94.55	27.70
年齢	27.64	3.26
セルフ・モニタリング		
修正能力	24.55	4.16
感受性	21.32	4.30
対人不安	17.73	4.83
楽観主義	39.91	6.70

### (2) 職務満足の分析

職務満足を測る項目を因子分析(主成分分析、バリマックス回転)したところ、項目12、項目14、項目30は負荷量0.4以下、他の因子との隔たりが0.1以下であったため、削除した結果、4つの因子が抽出された(表2-1)。構成されている項目内容から、第一因子は収入、会社の経営や昇進に満足し

## 観光業と職務満足—旅行会社の場合（山口一美）

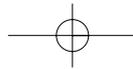
ているなどの内容を含んでいたの“経営満足因子”、第2因子は同僚や上司との人間関係に満足しているなどの内容を含んでいたの“人間関係満足因子”、第3因子は仕事によって成長する、やりがいがあるなどの内容を含んでいたの“成長満足因子”、第4因子は仕事に適している、認められているなどの内容を含んでいたの“承認満足因子”とそれぞれ名付けた。これらの結果は、Herzberg（1966）の動機づけ理論と照らし合わせてみると、経営満足因子と人間関係満足因子は衛生要因にあたり、成長満足因子と承認満足因子は動機づけ要因にあたる可以说。

表 2-1 職務満足の因子分析結果

項目番号	M	SD	因子負荷量				h <sup>2</sup>	
			第1因子	第2因子	第3因子	第4因子		
第1因子	24	3.53	1.23	.74	.06	.05	.04	.56
	26	3.36	1.26	.74	-.02	.09	.24	.62
	25	3.47	1.13	.68	.08	.03	.05	.48
	28	2.84	1.28	.65	.34	-.09	.04	.55
	21	3.47	1.15	.65	.11	.31	.41	.69
	27	3.25	0.91	.62	.36	-.05	.02	.52
	29	3.21	0.98	.60	.21	.16	-.15	.45
	23	2.88	1.02	.60	.17	.05	.06	.38
第2因子	13	4.19	0.89	.08	.73	-.11	.11	.56
	19	3.22	1.37	.26	.71	-.05	.07	.57
	20	3.56	1.11	.46	.68	.17	-.16	.73
	16	3.46	1.08	-.08	.67	.05	-.04	.46
	10	3.58	0.87	.36	.62	.27	.03	.59
	17	3.90	1.08	.46	.61	.23	-.19	.67
	11	3.42	1.09	.46	.59	.22	-.17	.63
	18	4.13	0.98	.31	.55	-.22	.18	.48
第3因子	15	3.56	1.23	-.17	.53	.41	.39	.63
	2	4.17	0.86	-.09	.07	.84	.16	.74
	6	3.88	0.82	-.07	-.09	.62	.32	.50
	1	4.19	0.79	.35	-.24	.61	.04	.54
	9	3.77	0.83	-.07	.25	.52	.24	.39
第4因子	3	3.37	0.94	.22	-.12	.51	.40	.48
	22	3.44	0.97	.19	.15	.42	-.14	.26
	8	2.52	0.90	.42	.12	.04	.72	.70
	4	3.58	0.96	.21	-.21	.35	.64	.62
	7	2.83	0.86	-.05	.21	.13	.64	.47
5	3.08	1.01	.05	.02	.09	.63	.41	
説明分散			8.41	3.71	2.36	1.95		
累積寄与率 (%)			28.05	40.42	48.28	54.80		

因子抽出法：主成分分析 回転法：Kaiserの正規化を伴わないバリマックス法8回の反復で回転が収束しました。

職務満足の4つの因子に男女差があるかどうかを検討した（表2-2）。その結果、承認満足因子は男性平均13.00（標準偏差2.73）、女性平均11.19（標準偏差2.61）であり、男性の方が高かった（ $t(46)$ ）



=2.34,  $p < .05$ )。他の因子には男女差はみられなかった。

表 2-2 職務満足の男女差

		<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i> 値( <i>df</i> )
職務満足	男性	22	22.32	6.39	0.14
	女性	26	23.08	5.35	(46)
人間関係満足	男性	22	34.09	5.71	-.12
	女性	26	34.31	6.96	(46)
成長満足	男性	22	26.64	3.32	1.61
	女性	26	22.12	3.22	(46)
承認満足	男性	22	13.00	2.73	2.34*
	女性	26	11.19	2.61	(46)

\* $p < .05$

男性は女性と比較して承認満足度が高く、男性の方が自分の仕事が自分自身に適していて、人から認められていることに満足しているという結果であった。このことから旅行業において男性の方が動機づけ要因が高く、仕事に積極的に取り組んでいることが推測できよう。

### (3) 職務満足因子間の関わり

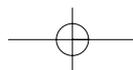
表 3-1 職業満足 of 各因子間の相関係数

	経営満足	人間関係満足	成長満足	承認満足
経営満足	1	.56***	.25	.30*
人間関係満足	.56***	1	.18	.13
成長満足	.25	.18	1	.40**
承認満足	.30*	.13	.41**	1

\*\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

職務満足の4つの因子、経営満足、人間関係満足、成長満足、承認満足間の関わりをみるために、それぞれの因子間の相関係数を求めた(表3-1)。その結果、経営満足は人間関係満足、承認満足とにそれぞれ有意な正の相関がみられた。成長満足とには有意な相関はみられなかった。人間関係満足は経営満足とに有意な正の相関がみられたが、成長満足、承認満足とには有意な相関はみられなかった。成長満足は承認満足と有意な正の相関がみられ、経営満足、人間関係満足とには有意な相関はみられなかった。承認満足は経営満足、成長満足とに有意な正の相関がみられたが、人間関係満足とには有意な相関はみられなかった。

給与や会社の経営に対する満足度が高い者ほど職場の同僚や上司との人間関係への満足と人から認められることに対する満足が高いという結果であった。旅行業において従業員は職場の良い人間関係によって業務が円滑に行われるため、業績もあがりそれが給与に反映されて、給与や会社の経営に対する満足度とかわりが見られたのかもしれない。給与に関する満足度は職場の人間関係と関わりが見られるという知見(安達, 1998; 村杉, 1987; 所, 1984; 山本, 1990)を支持する結果であった。業種によっては個人の能力や努力を営業成績として客観的に把握しやすく、業績と給与の結びつきが強い(Bagozzi, 1980)ことから、従業員は給与の高低によって会社からの評価や仕事の達成度を把握する。そのため旅行業において、給与や会社の経営への満足は他者からの認知に対する満足と関わりがみら



## 観光業と職務満足—旅行会社の場合（山口一美）

れたと思われる。仕事を通して成長することができることに満足している者は、人から認められていることに満足しているという結果であった。これら2つの動機づけ要因が高ければ高いほど仕事への意欲が高まることが推測できよう。

男女別に職務満足の4つの因子間の関わりを検討した（表3-2：表3-3）。その結果、男性に関して、経営満足は人間関係満足とに有意な正の相関がみられたが、成長満足、承認満足とには有意な相関がみられなかった。人間関係満足は経営満足、成長満足とに有意な正の相関がみられ、承認満足には有意な相関がみられなかった。成長満足は人間関係満足とに有意な正の相関がみられ、経営満足、承認満足とには有意な相関がみられなかった。承認満足はどの因子とも有意な相関がみられなかった。女性に関して、経営満足は人間関係満足、承認満足とに有意な正の相関がみられ、成長満足とには有意な相関がみられなかった。人間関係満足は経営満足と有意な正の相関がみられたが、成長満足、承認満足とには有意な相関がみられなかった。成長満足は承認満足と有意な正の相関がみられ、経営満足、人間関係満足とには有意な相関がみられなかった。承認満足は経営満足、成長満足と有意な正の相関が、人間関係とには有意な相関がみられなかった。

表3-2 職業満足の各因子間の相関係数（男性）

	経営満足	人間関係満足	成長満足	承認満足
経営満足	1	.48*	.35	.13
人間関係満足	.47*	1	.55**	-.16
成長満足	.35	.55**	1	.26
承認満足	.13	-.16	.26	1

\*\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

表3-3 職業満足の各因子間の相関係数（女性）

	経営満足	人間関係満足	成長満足	承認満足
経営満足	1	.64***	.15	.50**
人間関係満足	.64***	1	-.07	.36
成長満足	.15	-.07	1	.45*
承認満足	.50**	.36	.45*	1

\*\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

男性において、職場の同僚や上司との人間関係に満足している者は給与や会社の経営に満足し、仕事を通して成長できることに満足しているという結果であった。男性は職場の人間関係が円滑にいくことで業績が上がり、それが給与などに反映されていると考えているのかもしれない。これに対して女性は、職場の人間関係に満足している者は給与や会社の経営に満足し、他者から認められていることに満足している者であった。これらの結果は、先行研究（安達, 1998; 村杉, 1987）と一致する結果であった。また、男性が承認満足においてどの因子とも関わりがみられなかったのに対して、女性は承認満足の高い者ほど成長満足が高いという結果であった。女性は他者から認められていることによって成長していると感じることができ、満足感につながっていると推測できよう。

## (4) 職務満足と勤続年数、経験年数、残業時間、年齢との関わり

職務満足と勤続年数、経験年数、残業時間、年齢との関わりをみるために両者の相関係数を求めた(表4-1)。その結果、人間関係満足と経験年数とに有意な負の相関が、成長満足と経験年数とに有意な正の相関が見られた。経営満足と承認満足はどの変数とも関わりはみられなかった。

職場の同僚や上司との人間関係には不満である者は、旅行業での経験年数が長いという結果であった。この結果からは、職場の人間関係に不満があっても旅行業という仕事を続けることができるといえよう。添乗員など個人の能力や努力によって仕事を行う場合にはその傾向が高いかもしれない。この結果は、先行研究(山本, 1990)とは異なる結果であった。自分の仕事が自分自身を成長させてくれることや仕事へのやりがい満足している者は、旅行業での経験年数が長いということが明らかとなった。旅行業を続けていることが自分自身の成長ややりがいにつながり、仕事自体にも興味をもっているため長く経験していることができるのであろう。上述の成長満足と承認満足とに関わりがあるという結果(表3-1)からも、自分の仕事によって成長でき、顧客から評価を受けることから達成感を感じ、経験年数が長くなると思われる。

男女別に職務満足とこれらの変数との関わりを検討したところ(表4-2:表4-3)、男性は承認満足と年齢に有意な正の相関がみられた。経営満足、人間関係満足、成長満足はどの変数とも関わりはみられなかった。女性は経営満足と勤続年数とに有意な負の相関が見られ、人間関係満足と経験年数とに有意な負の相関がみられた。成長満足、承認満足はどの変数とも関わりはみられなかった。

表4-1 職業満足と勤続年数、経験年数、残業時間、年齢との相関係数

	勤続年数	経験年数	残業時間	年齢
経営満足	-.02	.01	-.23	.05
人間関係満足	-.17	-.38*	.02	-.14
成長満足	.32	.39*	.34	.13
承認満足	.03	.15	-.08	.37

\* $p < .05$ 

表4-2 職業満足と勤続年数、経験年数、残業時間、年齢との相関係数(男性)

	勤続年数	経験年数	残業時間	年齢
経営満足	.52	.48	-.46	.35
人間関係満足	-.11	-.26	-.18	-.51
成長満足	.49	.47	-.04	.16
承認満足	.42	.56	-.03	.71*

\* $p < .05$ 

表4-3 職業満足と勤続年数、経験年数、残業時間、年齢との相関係数(女性)

	勤続年数	経験年数	残業時間	年齢
経営満足	-.53*	-.44	-.19	-.37
人間関係満足	-.26	-.60*	-.07	.11
成長満足	.21	.29	-.26	-.07
承認満足	-.26	-.19	-.28	.00

\* $p < .05$

## 観光業と職務満足—旅行会社の場合（山口一美）

男性において承認満足度の高い者は年齢が高いということが明らかとなった。本研究の対象者は平均年齢も若年齢（27.64歳）であり、20代では会社への貢献度に比べて給与が高いあるいは貢献度と給与が等しい場合が多いと言われている（清家, 1993）ことから、男性の場合に満足度が高くなったのかもしれない。これに対して女性の場合は給与や会社の経営に不満な女性ほど旅行会社での勤続年数が長いことが明らかとなった。職場に満足していなくても消極的な勤続意識が生じるという知見（赤岡, 1989; 太田, 1994）からは、不満であっても勤務していることが考えられよう。職場の同僚や上司との人間関係に不満足な者ほど旅行業の経験年数が長く、この結果は、森田（2006）の結果と異なる結果であった。（3）の女性において経営満足と人間関係との関わりがみられた結果と考えあわせてみると、給与や会社の経営、さらに人間関係に不満がある女性は転職はするものの旅行業に勤務し経験年数が長くなると考えられるかもしれない。今後は職務満足と転職回数との関わりを検討もする必要がある。

## （5）職務満足とパーソナリティとの関わり

表5-1 職業満足とパーソナリティとの相関係数

	セルフ・モニタリング		対人不安	楽観主義
	修正能力	感受性		
経営満足	.14	.22	-.25	.49***
人間関係満足	.11	.16	-.03	.21
成長満足	.42**	.12	-.24	.54***
承認満足	.21	.23	-.38**	.38**

\*\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .01$ 

職務満足とパーソナリティ（セルフ・モニタリング、対人不安、楽観主義）との関わりをみるために両者の相関係数を求めた（表5-1）。その結果、経営満足は楽観主義と有意な正の相関が、成長満足は楽観主義、セルフ・モニタリングの修正能力とそれぞれ有意な正の相関が、承認満足は楽観主義と有意な正の相関が、対人不安と有意な負の相関がみられた。人間関係満足はどのパーソナリティとも関わりはみられなかった。

楽観主義傾向の強い者は、経営満足、成長満足、承認満足が高いという結果であった。楽観的に状況を認知し、目標達成へ意欲を持ち続ける傾向が強いため、将来について思い悩むことも少なく自分の給与や会社の経営に満足し、仕事を通して成長できること、その仕事が自分に適している、他者からその仕事ぶりを認められていることで満足することが多いのであろう。仕事においてホスピタリティを示すために楽観主義であることが重要であるという知見（山口, 2006）と一致する結果であった。セルフ・モニタリングの修正能力の高い者は成長満足度が高く、対人不安の低い者は承認満足度が高いことが明らかになった。修正能力の高い者は顧客の望む行動をすぐにとることができるため、その行動が顧客からホスピタリティあふれる行動であると評価されることが多いと思われる。その結果、自分が仕事を通して成長できたと感じ、仕事にやりがいや興味をもつことができるため満足度が上がるのであろう。対人不安の低い者は初めて出会った顧客に対してもむやみに不安がることはないため、顧客との対応も自然に行われる。したがって上司や顧客からも認められ、満足度が高くなるのであろう。修正の能力が高く、対人不安の低い者が就労自体に対する満足度が高いという知見（小口, 1994）を支持する結果であった。どのパーソナリティも職場の人間関係への満足と関わりがみら

れなかったという結果からは、職場において円滑な人間関係を形成させるためには本来持っているパーソナリティ以上に、コミュニケーション能力などのスキルの要因が重要ということなのかもしれない。

男女別に職務満足とパーソナリティとの関わりを検討したところ（表5-2：表5-3）、男性の場合は経営満足と楽観主義とに有意な正の相関が、成長満足と修正能力、楽観主義とに有意な正の相関が、承認満足と対人不安とに有意な負の相関がみられた。女性の場合は経営満足と楽観主義とに有意な正の相関が、成長満足と修正能力、楽観主義とに有意な正の相関が、承認満足と楽観主義とに有意な正の相関がみられた。男女とも人間関係満足はどのパーソナリティとも関わりがみられなかった。

表5-2 職業満足とパーソナリティとの相関係数（男性）

	セルフ・モニタリング		対人不安	楽観主義
	修正能力	感受性		
経営満足	.19	.25	-.26	.58**
人間関係満足	.31	.20	-.06	.33
成長満足	.47*	.29	-.41	.42*
承認満足	.19	.31	-.56**	.21

\*\* $p < .01$ , \* $p < .05$ 

表5-3 職業満足とパーソナリティとの相関係数（女性）

	セルフ・モニタリング		対人不安	楽観主義
	修正能力	感受性		
経営満足	.09	.18	-.25	.42*
人間関係満足	-.02	.13	-.00	.15
成長満足	.41*	-.04	-.08	.62***
承認満足	.27	.19	-.22	.49*

\*\*\* $p < .001$ , \* $p < .05$ 

男女とも楽観主義傾向の強い者は経営満足、成長満足が高く、くわえて女性は承認満足が高いという結果であった。努力すれば何とかなるであろうと考え実行に移しているため、その結果が給与や昇進の機会に反映されることも多く、仕事を通して成長できることに満足しているのであろう。修正能力の高い男女は、仕事を通して成長できることに満足していた。男女ともに修正能力の高い者は、顧客のニーズに対応できるため評価が高く、その結果仕事にやりがいを見出し、成長できると満足しているのであろう。男性は対人不安の低い者が顧客や上司などに認められていることに満足している者であった。対人不安は適切な訓練を行うことで低減させることができるといわれている（相川, 2000）。男性の年齢の高い者が承認満足度が高いという結果（表4-2）からは、年齢の高い者が職場での訓練や経験によって対人不安が低くなり、不安がらずに顧客との対応を行うことができるため、顧客からの良い評価を得て承認満足度があがるということが推測できよう。

#### (7) 重回帰分析

以上多くの要因が職務満足に関わっていたので、こうした要因のいずれの影響が大きいのかをみるために、職務満足の各因子、経験年数、残業時間、年齢のそれぞれの得点を説明変数とし、職務満足の各因子を基準変数とするステップワイズ法による重回帰分析を行った。その結果、基準変数が経営

## 観光業と職務満足—旅行会社の場合（山口一美）

満足の場合は楽観主義（ $\beta = .42, p < .05$ ）が、基準変数が成長満足の場合は楽観主義（ $\beta = .70, p < .001$ ）、勤続年数（ $\beta = .30, p < .05$ ）が、承認満足の場合は対人不安（ $\beta = -.43, p < .05$ ）が有意となった（ $R^2 = .18, F = 5.22, p < .05; R^2 = .60, F = 24.78, p < .001; R^2 = .19, F = 5.45, p < .05$ ）。基準変数が人間関係満足の場合は有意な変数はなかった。

楽観主義傾向が強いことは、給与、会社の経営、昇進の機会に満足するために重要であるという結果であった。旅行業において給与、会社の経営や昇進の機会など職場の環境に関わるものに関しては努力すれば何とかなるであろうと楽観的にとらえることが必要なのであろう。仕事によって成長できていると満足するには、楽観主義傾向が強く、勤続年数が長いことが必要であることが明らかになった。仕事にやりがいを見出したり、興味をもつことで満足するには、困難なことでも挑戦し続ければ解決できると楽観的に物ごとをとらえることのできるパーソナリティを備えていて、その会社である程度長く勤務することで新しい仕事に挑戦する機会が与えられるということなのかもしれない。対人不安が低いことは動機づけ要因である承認満足に影響を及ぼすという結果であった。対人不安の低いことで初めて出会った顧客に対してもむやみに恥ずかしがることなく対応を行うことができるため、顧客や同僚、上司などから認められることが多く満足度も高くなると思われる。

男女別に同様の重回帰分析を行った。その結果、男性の場合、基準変数が経営満足のときには楽観主義（ $\beta = .62, p < .05$ ）が、基準変数が承認満足のときには年齢（ $\beta = .71, p < .05$ ）が有意となった（ $R^2 = .38, F = 5.61, p < .05; R^2 = .50, F = 8.95, p < .05$ ）。基準変数が人間関係満足、成長満足のときには有意な変数はなかった。女性の場合、基準変数が成長満足、承認満足のときには、それぞれ楽観主義（ $\beta = .82, p < .001; \beta = .66, p < .01$ ）が有意となった（ $R^2 = .67, F = 26.44, p < .001; R^2 = .44, F = 10.27, p < .01$ ）。基準変数が経営満足因子、人間関係満足因子のときには有意な変数はなかった。

男性について、楽観主義傾向の強いことは給与、会社の経営、昇進の機会に満足するために重要であることが明らかになった。困難克服の可能性について悲観的にならず努力し続けようとする者だからこそ、その努力が実り、それが昇進や年収に反映されるため満足度が高いと考えられるかもしれない。これに対して女性の場合には、楽観主義傾向の強いことが仕事を通して成長していることや人から認められていることに満足するために重要であるという結果であった。女性にとっては自分自身が成長していることや顧客、同僚などから認められていることに満足することが重要であり、困難な仕事でも挑戦し続けられると考え努力することで自分が成長し、またそれを人から認められ満足することができるのであろう。男性にとって、年齢の高いことは仕事が自分に適している、他者から認められているという満足度に影響を及ぼすことが明らかとなった。年齢が高いことで、責任のある仕事を任される機会があり、他者から認められていると感じることが多いのかもしれない。

#### 4. 総合考察

本研究では、旅行業に従事する者に焦点をあて、彼らの職務満足とは何かを分析し、その職務満足の低位因子と勤続年数、経験年数、残業時間、年齢、パーソナリティとの関わりを検討した。

職務満足の因子間の検討からは、職務満足の中でも、給与や会社の経営など職務内容に関する満足は他者からの承認など仕事に対する動機づけに関する満足と関わりがあることが明らかになった。このことから給与が単なる経済的欲求の充足手段ではなく、仕事の達成度の確認や会社からの評価につながる（安達, 1998）ことが、旅行業においても当てはまることが示された。またこの傾向は女性にとって顕著であり、女性が給与などによる評価を望んでいるということが示されている。

職務満足と経験年数との関わりを検討からは、上司や同僚との人間関係に不満を感じている者ほど、また仕事を通して成長したと満足している者ほど経験年数が長いという結果であった。職場の人間関係は重要ではあるものの旅行業の業務の場合には個人的な顧客との対応が主な仕事であることから、仕事自体にやりがいを感じる機会が多く、その仕事を経験し続けることが可能であるといえよう。男女別の職務満足と勤続年数との関わりを検討からは、給与や会社の経営に不満を感じている女性ほど勤続年数が長く、職場の人間関係を不満に感じている女性ほど経験年数が長いという結果であった。この結果から、旅行業に従事している女性は長く勤務あるいは経験しているものの給与、会社の経営、人間関係に不満をもっていることが示された。また人から認められている男性ほど年齢が高く、承認満足の男女差において男性が高いという結果などからも、旅行業における管理者は女性が満足して仕事を続けることができるように、処遇制度の見直しや職場の人間関係の整備などを実施する必要性が示されている。

職務満足とパーソナリティとの関わりを検討からは、旅行業に従事する者は楽観主義で、セルフ・モニタリングの修正能力が高く、対人不安の低いことが、満足して積極的に仕事をおこなっていくために重要であることが示された。サービス業においてセルフ・モニタリングの修正能力が高いというパーソナリティを有していることが重要であるという先行研究を支持する結果であった(山口, 2000)。

重回帰分析の結果から、旅行業において、楽観主義傾向が強いというパーソナリティを持っていること、加えて男性は対人不安が低いことが、高い職務満足をもって仕事を行うことができることが明らかとなった。このことは採用の際に、志願者がこれらのパーソナリティを有しているかに留意することが重要であることが示唆されている。

以上、多くのことが、本研究の検討を通して明らかにされた。しかしながら、今後の検討課題も多く残されている。第一に、実際の給与や処遇制度と職務満足との関わりを検討が必要であろう。給与の額や昇給時期などと職務満足との関わりを検討を行うことで、衛生要因である給与がどの程度満足度に影響するのかわかることができよう。第二に職務満足と他のパーソナリティとの関わりを検討を行う必要がある。他者からみられる自分を意識する傾向である公的自己意識の高い者は肯定的な印象を作り出すと思われる行動の種類を認識しているという知見(Holtgraves & Srull, 1989)やサービス業の採用において自尊心の高いことが重要であるという知見(Bardi, 2003)からは、これらのパーソナリティが職務満足に影響することが推測できるからである。第三に職務満足とエンパワーメントとの関わりを検討が重要と思われる。従事者に自分の業務についての決定する能力と権限を持たせることであるエンパワーメントをもつことでどのような職務満足が向上し、それが従事者の定着率やロイヤリティに影響を及ぼすのかを検討する必要がある。それは旅行業に従事する者にとって、個々の顧客のニーズに合わせたホスピタリティを提供する際に、マニュアルで決められた行動のみで対応することは難しいと思われるからである。

## 引用文献

- 相川充 2000 『人づきあいの技術—社会的スキルの心理学』 サイエンス社  
安達智子 1998 セールス職者の職務満足感—共分散構造分析を用いた因果モデルの検討— 『心理学研究』, 69, 223-228.  
赤岡功 1989 エレガント・カンパニー 京都大学経済論

## 観光業と職務満足—旅行会社の場合 (山口一美)

- Argyle M. 1972 『The social psychology of work.』 Allen Lane The Penguin Press.
- Bardi, J. A. 2003 『Hotel front office management.』 John & Wiley & Son, Third Ed.
- Bagozzi, P. B. 1980 Performance and satisfaction in an industrial sales force. *Journal of Marketing*, 44, 65-77.
- Fenigstein, A., Scheier, M.F., & Buss, A.H. 1975 Private and public self-consciousness: Assessment and theory. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 43,522-527.
- 橋本佳恵 2003 外国旅行添乗員 『21世紀の観光学』 前田勇 (編著) 学文社
- Herzberg, F. 1966 『Work and the nature of man.』 Cleveland:World publishing.
- ヘスケット, J., サッサー, W. E., & シュレシンガー, L. A. 2004 バリュー・プロフィット・チェーン 『顧客・従業員を「利益」と連鎖させる』 日本経済新聞社
- 石原俊一・水野邦夫 1992 改訂セルフ・モニタリング尺度の検討 『心理学研究』, 63,47-50.
- 経済企画庁 (編) 1992 平成4年版経済白書 大蔵省
- 国土交通省 (編) 2006 『観光白書 平成17年度版』
- 国際観光振興機構 2006 『JNTO国際観光白書 世界と日本の国際観光交流の動向』 国際観光振興機構
- Lennox, R.D. & Wolfe, R.N.1984 Revised of the Self-Monitoring Scale. *Journal of Personality and Psychology* 46,1349-1364.
- Lincoln, J. R., & Kalleberg, A. L. 1990 Culture, control, and commitment:A study of Work organizations and work attitudes in the United States and Japan. New York:Cambridge University Press.
- Locke, E. A. 1976 The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally.
- 前田勇 1995 『サービス新時代』 日本能力協会マネジメントサービス
- 森田慎一郎 2006 日本の会社員における定着志向と職務満足感との関連 『心理学研究』, 76,534-539.
- 村杉健 1987 『作業組織の行動科学—モラル・モチベーション研究—』 税務経理協会
- 中村陽吉 (編著) 2000 『対人場面における心理的個人差—測定の対象についての分類を中心にして』 ブレーン社.
- 日本能率協会 (編著) 1991 『C S経営のすすめ』 日本能率協会.
- 小口孝司 1995 職業としてのサービス 総合プロジェクト サービス経済化の進展と雇用・就業構造の変化 『日本労働研究機構調査研究報告書』 62, 158-173.
- 小野公一 1993 『職務満足感と生活満足感』 白桃書房
- 太田肇 1994 『日本企業と個人—統合のパラダイム転換—』 白桃書房
- Robbins, S. P. 1989 *Organizational behavior* (4ed.) Prentice-Hall, pp131-136.
- 崎岡利恵 1997 『電気労働者意識・国際比較と人事マネジメント』, 73, 50-58.
- Scherer, M.F & Carver, C.S 1985 Optimism, coping, and health. *Health Psychology* 4,219-247.
- 清家篤 1993 貢献と報酬に関する長期収支勘定の現状とその変化の可能性 『21世紀HRMビジョン研究会報告書』, 労働省政策調査部産業労働調査課
- Snyder, M. 1974 Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology* 30,526-537.
- Spinelli, M. A. & Canavos, G. C. 2000 Investigating the relationship between employee Satisfaction and

- guest satisfaction, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, December, 29-33.
- Sullins, E. S., Friedman, H. S., & Harris, M. I. 1985 Individual differences in expressive style as a mediator of expectancy communication, *Journal of Nonverbal Behavior*, 9, 229-238.
- 所正文 1984 中間管理者層の職務満足と人格特性 『応用心理学研究』, 9, 23-33.
- Watson, D. & Clark, L. A. 1984 Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-490.
- Watson, D. & Slack, A. K. 1993 General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Journal of Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 181-202.
- 山口一美 2000 自己宣伝におけるスマイル、アイコンタクトとパーソナリティ要因が就労面接評価に及ぼす影響 『実験社会心理学研究』, 42, 55-65.
- 山口一美 2006 ホスピタリティと人材資源マネジメント 亀川雅人（編著）『ビジネスクリエーターとホスピタリティ』創成社
- 山口一美 2006 観光業におけるホスピタリティ 小口孝司（編著）『観光の社会心理学』北大路書房
- 山口一美・小口孝司 2001 旅館客室係の評価を規定する心理学的要因—スマイル、アイコンタクト、パーソナリティからの検討—『観光研究』12, 9-18.
- 山本寛 1990 職務満足と企業組織に関する実証的研究—電気機器製造会社の技術者を対象として—『応用心理学研究』, 15, 17-28.
- 山下晋司（編）1996 『観光人類学』新曜社
- 山下徹 1999 『ホスピタリティ・観光産業論』白桃書房

#### 謝 辞

本論文の調査実施においてご協力いただいた小林恭子さんに心より感謝いたします。