

# 新規学卒入社客室乗務員が早期離職に至るまでの心理プロセス

ーリアリティ・ショックに着目した実証的研究ー

Psychological processes leading to early turnover of flight attendants.

高藤 裕美

Hiromi Takafuji

東京大学大学院 教育学研究科

Graduate School of Education, The University of Tokyo

Key words: reality shock, 早期離職, 客室乗務員

## 目的

医療、福祉分野の早期離職率は、長年 40%前後の高水準を維持する。就職難易度が高い国内大手航空会社の客室乗務員においても、同様に毎年約 30%を前後する。労働背景が異なる職種であっても、ヒューマンサービス職の現場では、多くの若年就業者が離職を選択する。この早期離職の要因として、近年リアリティ・ショック（以下 RS）が注目される。RS とは「新人が本格的な仕事に就いた際の、期待と現実の差が生み出すストレス（Kramer, 1974）」と定義される現象であり、主に看護や保育、教職などのヒューマン・サービス領域で研究が重ねられる

(e.g., 平賀ら, 2007; 松浦ら, 2020)。本研究は、実証研究の知見が極めて少ない国内航空会社客室乗務員の RS の性質と、「予定していなかった」早期離職との相互作用的な関係性を明らかにすることを目的とする。

## 方法

**調査対象者** 国内大手航空会社に新規学卒入社で入社後、早期離職した、かつリアリティ・ショックを経験したと自覚する、2009 年入社元客室乗務員 5 名（離職時平均年齢 25.2,  $SD = .83$ ）。

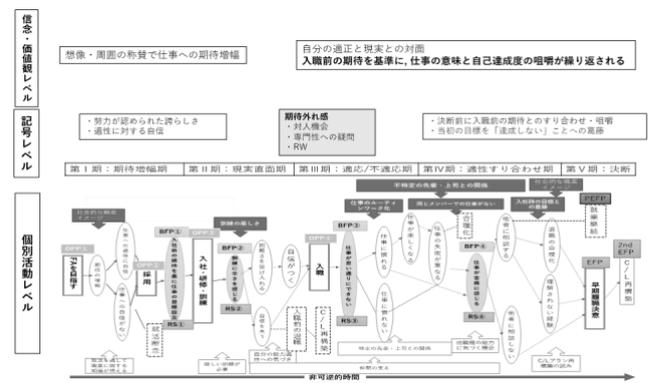
**調査** 先行研究のリアリティ・ショック分類から作成されたガイドを用いた半構造化インタビューを実施した。

**分析** KJ 法（川喜田, 1967）によるカテゴリーの構築を経由し、TEA を援用した、環境や個人レベルでの認知や行動の相互作用を視覚化するプロセスの分析を行なった。

## 結果

対象者の【対人業務への志向】【組織・システムへの期待】は就職活動前から高く、【職業人としての成長への期待】【チームワークへの期待】は採用試験の過程を通じさらに高まっていた。入社後まず、【上司・先輩への期待はずれ感】が感じられ、基本業務を覚え立ち立すると【対人業務への期待はずれ感】を経験する。その後、【仕事への期待外れ感】が仕事に慣れるほどに感じられた。主に【ルーティンワークへの期待外れ感】で、これは【専門性への疑念】へと発展した。これにより離職意思が想起されるようになり、他者に相談した際の【他者の職種への理解のなさ】はこの意思を強化した。この後、

仕事に関連する【不適応状態】が自覚され離職に至った。



## 考察

本研究では、元客室乗務員 5 名が離職を決意するまでのプロセスを統合し、視覚化することで、環境や状況からの影響に対する情動の制御や自身の価値信念の調整を繰り返しながらなされた意思決定のプロセスが明らかになった。先行研究から離職意思決定の契機となると想定した「仕事の厳しさに対する RS」の先に、仕事のルーティンワーク化を経た「専門性や対人業務への期待はずれ感」という RS が在り、これも意思決定の主要な要因であったことが明らかになった。さらに、現場での指導や職務環境の厳しさのみならず、職業に対する社会的な評価や職業ステレオタイプに基づく理解が、「予定していなかった」離職の意思選択に影響を与えていた。

## 参考文献

- 平賀愛美・布施淳子 (2007). 就職後 3 ヶ月時の新卒看護師のリアリティショックの構成因子とその関連要因の検討, 日本看護研究学会雑誌, 30(1), pp97-107.
- 川喜田二郎 (1967) 発想法 中央公論新社
- Kramer (1974) Reality shock — why nurse leave nursing-, C, V, Mosby.
- 松浦美晴・上地玲子・岡本響子・皆川順・岩永誠 (2020). 保育士リアリティショック尺度の作成 保育学研究, 58(2-3), 143-154.
- 安田裕子・滑田明暢・福田茉莉・サトウタツヤ (2015). TEA 理論編 — 複線径路等至性アプローチの基礎を学ぶ 新曜社