

インターンシップから感じる学生の職務満足分析

Job Satisfaction Analysis of Students' Feelings about Internship

児 子 正 治

NIGO, Shouji

岡山大学大学院社会文化科学研究科紀要

第50号 2020年12月 抜刷

Journal of Humanities and Social Sciences

Okayama University Vol.50 2020

インターンシップから感じる学生の職務満足分析

児 子 正 治

要旨

本研究では、国立大学の大学生を対象に質問紙調査データを用い、大学生がインターンシップの経験から感じた職務満足の要因を分析した。分析は、顧客満足度調査などで用いられるCS分析を活用し、各要因を数値化して、満足度の判断を分かりやすくするために偏差値で表し、CSグラフで可視化をした。結果、最も満足度の高い重点維持項目の要因は「人としての成長」となり、最も改善度が高い最優先改善項目の要因は「フィードバック」となった。また、成長を感じるには、5つの職務特性と内発的モチベーションの度合いを図るMPS（Motivating Potential Score）が関係している。

今後、企業が職務満足度の高いインターンシップを実施していくには、MPSを上げながら成長のできるプログラムを軸に考え、最も改善度の高いフィードバックを見直すことで職務満足度の向上につながると推測される。企業にとって大学生を採用につなげていくインターンシップは、今後の採用戦略として重要な位置づけとなってくる。

【キーワード】 職務満足、インターンシップ、採用戦略、MPS、成長

Abstract

In this study, we analyzed the factors of job satisfaction felt by university students from their internship experience, using questionnaire survey data for university students at national universities. The analysis utilized CS analysis, which is used in customer satisfaction surveys, etc., digitized each factor, expressed it as a deviation value to make it easy to understand the satisfaction judgement, and visualized it in a CS graph. As a result, the factor of the priority maintenance item with the highest degree of satisfaction was "Growth as a person", and the factor of the highest priority improvement item with the highest degree of improvement was "Feedback". In addition, to feel the growth is related to the five job characteristics and MPS (Motivating Potential Score), which measures the degree of intrinsic motivation. In the future, in order for companies to carry out internships with a high degree of job satisfaction, consider a program that can grow while increasing MPS, and it is presumed that reviewing the feedback with highest degree of improvement will improve job satisfaction. For companies, internships that lead university students to recruitment will become an important position for recruitment strategies in the future.

はじめに

経営体の諸活動の中に人的管理があり、その第一歩として採用活動がある。採用活動にあたり自社の働く魅力を大学生に知ってもらう手法としてインターンシップがある。また、国の成長戦略の一つとしてインターンシップの推進が挙げられている。株式会社マイナビの調査によると、2020年卒で実際にインターンシップに参加したことがある学生は79.9%と前年から1.2pt増加し、1人当たりの平均参加社数は3.6社となっている（株式会社マイナビ（2019）¹）。インターンシップの延べ掲載社数も10,956社（前年比134%）で、企業にとっても学生にとっても、インターンシップの重要性が増している。選考直結型インターンシップも検討されており、企業は今後、働く魅力をどのように伝えていくのが重要となる。

経験から共感してくれた大学生を、その後の採用につなげていくためには、インターンシップから感じる満足要因と改善要因を分析して魅力的な内容にしていかなないと、その後につながらない。インターンシップを採用戦略として捉えていく必要がある。本研究の目的は、大学生がインターンシップから感じた職務満足の要因を分析し、最優先に改善が必要な要因を抽出し、有効なインターンシップのプログラム構築を示唆していく。

インターンシップから感じる大学生の職務満足を検討するにあたり、過去の先行研究を概観していく。松坂・山本・小野・野田（2019）は、インターンシップの目的は、学生のキャリア教育・専門教育、高い職業意識の育成等に重点を置かれ、採用を目的としない教育プログラムとして捉えており、その根拠は、文部科学省・厚生労働省・経済産業省の三省による「インターンシップの推進にあたっての基本的考え方」において、「学生が在学中に自らの専攻、将来のキャリアに関連した就業体験を行うこと」と定義されており、この三省合意を踏まえ、経済団体においても、「学生の就業体験の機会を提供するものであり、社会貢献活動の一環と位置付け、就職・採用活動と切り分けて運用することが望ましい」と述べている。

インターンシップの定義が大学等の教育目的としており、過去の先行研究も学生の職業観形成、キャリア形成、社会人基礎力、経験後のコンピテンシーの変化などの論文が多く見られる。

学生の職業観形成の視点から酒井（2015）は、インターンシッププログラムの教育効果に着目している。インターンシッププログラムによって、職業観の育成、社会を見据えた学修に対する意識向上を検証し、PDCAを回し事前指導、体験先での面談、経験、実施後の振り返りプログラムが、職業観の育成に役立ち、事前指導のグループディスカッションが一定の効果を持つことを明らかにしている。

学生の社会人基礎力の視点から真鍋（2010）は、インターンシップの参加前後で、学生に対する社会人基礎力の伸長に着目した。「日常業務型」「課題設定型」の2つのインターンシップとも自己評価の伸長が見られた。特に「課題設定型」では「主体性」「実行力」「課題発見力」「発信力」の

¹ <http://saponet.mynavi.jp> 「2020年卒 マイナビ大学生 広報活動開始前の活動調査」（最終閲覧日：2019年10月28日）

伸長が有意であった。中長期間で達成難易度の高い課題をチームで課題解決し、非日常的な体験で伸長に作用し、自分を成長させた経験として自信を持って面接の場で語ることができるようになったとしている。

学生のコンピテンシーの変化の視点から矢崎・中村（2013）は、インターンシップの経験に着目している。社会人としての常識やマナー、チームで働く力、自己管理力、問題解決力など汎用性の高い能力全般をコンピテンシーと捉え、特に「コミュニケーション力」「共感する力」「関わる力」を取り上げている。コンピテンシーの形成や変化には、職業志向性や動機が関連することが明らかにされてきた（矢崎・小川・斎藤，2010）。インターンシップの経験は、汎用性の高いコンピテンシーの向上に効果的であることが示され、また、職業志向性が低い者のほうが、高い者に比べて得点が伸長し、コンピテンシーの内容と関連する動機や志向性が低い人にはインターンシップがより効果的であるとし、満足度は日常業務型より混合型（日常業務・課題設定混合型）の方が、満足度が高くなったとしている（矢崎・中村，2013）。

また、経験後の満足として古畑（2010）は、「さまざまな業務を体験できた」「学生を信じているんなことをやらせてもらった」「人間としてひとつ大きくなった」など学生の声をあげ、平尾・川端・本庄・松坂（2015）は、インターンシップ参加者による満足度として、「とてもよかった」「よかった」を合わせ94.8%と高く、良くなかった要因は体験内容、期間が短い、金銭的・時間的負担等としている。

一方、企業視点の先行研究としては、人材育成の観点から松坂・山本・小野・野田（2019）は、中小企業団体と大学の産学連携のインターンシップの企業調査による満足度調査を行っている。産学連携で中小企業の受入れプログラムの基本フォーマットを協同で開発して実施した。結果、受入満足度は高く、質的分析から「教えることを通して、仕事を振り返る機会」「社員の意識変化や組織の活性化」につながり、社内変化は「新卒を受け入れる土壌づくりにつながる変化」「社員の意識変化」等が明らかになった。課題としては、「採用につながらない」「プログラムの企画・立案のノウハウがない」「プログラムの運営が難しい」などの声もあった（松坂・山本・小野・野田，2019）。

以上の先行研究から、職業観形成プログラム、社会人基礎力の向上、経験後のコンピテンシーの変化、企業の人材育成など、一定の効果が見られる。学生は経験した仕事の内容や人との関わりから成長や満足を感じており、仕事の特性が満足に影響を及ぼしていると考えられる。ここからは職務特性の先行研究を概観していく。

1. 職務特性理論と大学生の就職先決定要因分析

大学生は、就職先を決定する前段階のインターンシップから感じる職務満足が、その後の企業の興味や関心に影響をしていくと考えられる。本研究では、どのような要因が大学生の労働価値観と

職務満足に影響を及ぼしているのかを職務特性理論をベースとしながら明らかにし、その調査分析を行う。企業にとって重要になるインターンシップを、どのようなプログラムにしていけば大学生の職務満足が上がるのかを示唆していきたい。

Hackman and Oldham (1976) の職務特性理論は、職務再設計の際に考慮されるべき、ワークモチベーションを左右する要因として、職務の特性そのものに着眼している。その職務特性とは、多様な技能の能力を発揮でき（技能の多様性）、タスクの始めから終わりまで携われ（タスクの完結性）、重要だと思える内容で（タスクの重要性）、自律性を持って行え（自律性）それを評価される（フィードバック）ことである、としている。また、職務特性から高い内発的動機づけや業績、自己成長に導くためには、心理プロセスとして職務の有意義さや責任を感じ、職務を遂行した結果を知り得ることが重要であるとしている。携わっている仕事の特性そのものが、ひとの仕事意欲にかかわるということを真っ正面から取り上げたのが職務特性モデル（Hackman and Oldham, 1980）で、昇進、昇給、ボーナス、上司の承認、仲間による受容といった報酬（外発的報酬と呼ばれる）によって動機づけられるだけではなく、やっていること自体がおもしろい、できあがったときの達成感や自分の成長感がうれしく思えるのががんばる、としている（金井, 1998）。

社会人の職務特性の先行研究として石橋（2015）は、職務特性、職務満足が組織市民行動に与える影響のなかで職務特性と組織市民行動の関係は、職務満足を醸成するような職務特性を踏まえた職務設計をすることにより、職務満足を高め、組織市民行動を促すという間接効果よりも「タスク重要性」「フィードバック」「自律性」といった職務特性を持つよう職務設計をすることにより職務満足が高まり、組織市民行動を促すことが確認できた、としている。インターンシップも仕事本来の面白さが感じられる、職務特性を活かしたインターンシッププログラムの設計が重要になってくる。

有吉・池田・縄田・山口（2018）は、定型業務がワークモチベーションを抑制する心理プロセスのなかで、定型業務では顧客と社会への貢献感（他者志向）と、自己成長、達成感（自己志向）が感じられにくいことでワークモチベーションが抑制され、社会的、経済的な報酬（報酬志向）は影響しなかったとし、定型業務のワークモチベーションをマネジメントするうえで単に報酬を高めれば良いという訳でなく、他者や自己に関わる意義を職務に感じさせる重要性について示唆を与えている。職務特性に着目すると、定型業務に職務は単調であり自身の多様な能力を十分に発揮する機会に乏しく、分業化されていることから職務自体は部分的であり、仕事の始めから終わりまでといった全体に携わっている実感が得られにくい、としている。職務特性の先行研究からは、職務特性要因が、その後の満足や成長に関連していることが分かる。

過去の先行研究で、インターンシップをテーマにした職務特性の論文はあまり見当たらないが、関口（2010）は、大学生のアルバイト経験とキャリア形成のなかで、大学生のアルバイトの経験の質的側面（仕事特性と取組姿勢）および量的側面（アルバイト時間）とキャリア形成の度合いとの

関係を分析している。質的側面の仕事特性として「スキルの多様性」「職務の自由度」等を上げている。

スキルの多様性とは、職務を遂行する際に必要な能力やスキルの数を指し、スキルの多様性が高ければ、仕事をこなすためにたくさんのスキルを用いる必要があり、職務の自由度とは、仕事のやり方を自分自身で決定できる度合いを指しており、職務自由度が高ければ、作業の進め方やスケジュールを自分で決めたりすることができるとし、量的側面では、アルバイトの時間に注目している。関口（2010）の実証分析の結果をみると、アルバイト活動の質的側面と量的側面がそれぞれ独立的に相互に絡み合いながら、学生のキャリア形成に影響を与えている。具体的には大学生がスキルの多様性の高いアルバイト業務に従事することや、主体的に取り組むことが、キャリア学習やキャリア形成に重要な要素であるとしている。

インターンシップも、スキルの多様性のある多くの能力を必要とする経験や、経験できる職務がある程度の学生に任せられ、自分なりに考え工夫が出来る自由度のある経験から責任感を感じていき、その結果として成長を感じていくと考えられる。インターンシップを通じたこのような経験や成長が、就職先を決めていく重要な要因になっていく。

株式会社リクルートキャリアの就職みらい研究所の調査によると、就職先を確定する際に決め手となった項目で47.1%が、「自らの成長が期待できる」、37.8%が「福利厚生、手当が充実している」、27.5%が「会社・団体で働く人が自分に合っている」、15.0%が「フレックス制度、在宅勤務、テレワーク、育児休暇など、働き方に関する制度が充実している」となっている（株式会社リクルートキャリア「就活生、入社予定企業の決め手は？」）。大学生は、就職先を決定する要因として、内面的要因、労働条件要因、人間関係要因、働き方要因など、さまざまな理由で就職先を決定している。

2. インターンシップによる職務満足

2.1 調査方法と測定尺度

インターンシップから大学生が感じる職務満足の要因を調べていくために、2019年の10月から11月にかけて岡山大学の大学1年生から大学院生を対象に質問紙調査を実施した。質問紙調査は、大学生の個人情報を入力する欄はなく、回答者の匿名性が保持された。500名配布した結果、インターンシップの経験者の97名のデータを分析している。500名は配布の回収率は100%で、インターンシップの経験者は全体の19.4%であった。男子学生の割合は75.3%、女性学生の割合は24.7%、学年別の割合は、2年生4.1%、3年生37.1%、4年生4.1%、大学院生52.6%。また文系が19.6%、理系が79.4%で、参加したインターンシップは、1社が51.5%、2社が23.7%、3社以上が24.7%となっている。

測定尺度は、過去の先行研究から、満足要因として職務特性が影響を及ぼしていることから、Hackman and Oldham の職務特性モデルの英文尺度を松井（1982）で用いられた和訳の尺度5項目を使用する。また、内面的要因、労働条件要因、人間関係要因、働き方要因などの、さまざまな要因

も影響を及ぼしていることから、江口・戸梶（2009）の労働価値観測定尺度（短縮版21項目）、同僚への貢献3項目、社会的評価3項目、社会への貢献3項目、自己の成長3項目、経済的報酬3項目、達成感3項目、所属組織への貢献3項目の21項目を命名して使用する。計26項目を使用して分析していく。質問は7点法によるリッカート尺度（1：全然あてはまらない～7：非常によくあてはまる）で回答をもらった（Table 1）。

2.2 分析モデルと解析方法

分析は、顧客満足度調査などで用いられるCS分析を使用した。相良（2006）、田辺（2009）の方法を参考にして職務満足に影響している要因が何かを調べた。CS分析の特徴は、特定の商品やサービスにおける「項目ごとの満足度」と「全体への満足度」を測定し、各項目を4つのマトリックス上にプロットすることで、改善項目や強みを視覚的に理解する手法である（田辺, 2009）。また、サービスなどを提供する側が、提供される側の評価と満足度合いをアンケート調査し、その結果を基にさらなる改善あるいは向上に役立てるための分析手段の一つである。数値化できるアンケート形式を用い、必ず調査対象に対する各設問と調査対象に対する総合評価を組み合わせた形式で実施される。各設問結果が総合評価に対してどの程度影響を与えているのかを明確にし、総合評価に対する影響度に基づいて改善する必要があるか否かを客観的な数値（改善度）で判断する。さらに、改善度の数値の大きさから改善項目の優先順位も判断することが可能である。すなわち、CS分析は、調査対象の改善項目をアンケート結果から客観的かつ具体的に抽出することができる統計処理方法であるといえる（相良・北村・古野・柴田・五味田, 2006）。また、CS分析は、多数の評価項目間の優先順位を決めることができ、重回帰分析と異なり、変数間相関があっても比較ができることが特徴である（宮川雅巳, 1997）。以上の理由より、CSポートフォリオ分析は、職務満足に影響を及ぼす多くの要因から、どの要因が現在の満足要因であり、改善要因が何かを視覚的にも数値的にも分析可能なことから、今回の分析手法に適している。

解析方法は、IBM SPSS Statistics22を用いて分析データの統計処理をした。インターンシップで経験した全体を通しての職務満足度（総合評価）を目的変数に、経験から感じた各設問の労働価値観を説明変数としてCS分析を行い、平均値、相関係数、平均値偏差値、相関係数偏差値、角度、修正指数、距離、改善度を求めた（Table 2）。CS分析で得られた相関係数（目的変数に対する説明変数の影響度）と各設問項目の職務満足度の平均値からCSグラフを作成した（Fig.1）。縦軸に大学生がインターンシップから感じた労働価値観、横軸に相関係数を取り設問項目の平均値で境界線を引き、4ブロックの図とした。右上ブロックは職務満足への総合評価が高く、大学生が感じる労働価値観も高い、現在の満足度の源泉となる「重要維持項目」とした。右下ブロックは、職務満足の総合評価への影響度は高いが、現状、大学生が感じる労働価値観が低く満足を感じていない「重点改善項目」とした。左上ブロックは、職務満足の総合評価への影響度は低い、現状の労働価値

観は高い「現状維持項目」とし、左下ブロックは、職務満足の影響度も低く、現状の労働価値観も低い「改善検討項目」とした。

同様に平均値偏差値を縦軸に、相関係数偏差値を横軸にとり偏差値CSグラフを作成した（Fig.2）。偏差値CSグラフより、原点（50, 50）から各プロット位置までの距離を算出した（Fig.3）。そして、原点と座標（80, 20）を結んだ直線（改善度基本軸）とプロット位置より得られた角度の値から修正指数を求め、距離と修正指数によって改善度を算出した。修正指数とは、プロット位置を通る直線との角度より各プロットがどの程度、重点改善項目から離れているかを表す数値である。すなわち改善度基本軸から角度が小さいほど修正指数は大きくなり重点改善項目に近いことを表し、改善度基本軸から角度が大きいくほど修正指数は小さくなり重点改善項目から遠いことを表す。したがって、原点からの距離が重点改善項目の方向へ遠く離れ（影響度大）、かつ修正指数が大きければ大きいほど改善度の値は大きくなる。以上より、CS分析データをTable 2に改善度を降順に並べて表した。Fig.3で改善度が大きい要因を改善度基本軸からの角度を記載した。プロットが左下のブロックの「改善検討項目」や左上のブロックの「現状維持項目」の場合は、プロット位置を通る直線との角度が大きくなるために修正指数がマイナスの値を取ることがある（例：Fig.3 人並みの収入）。改善度がマイナスの値を取ることは、改善度の値が低いことを意味しており、改善項目の順位は低くなる。改善項目は、改善度の値の大きい項目を優先する（相良・北村・古野・柴田・五味田, 2006）。

また、今回のCS分析データ（Table 2）の距離、角度、修正指数、改善度の定義を以下のように定める。距離は、原点（偏差値50の交点）からプロット位置までの2点間の距離で表す。角度は、原点と固定点（80, 20）を結んだ点線（改善度基本軸）とプロット位置を通る直線との角度で表す。本研究では、角度を職務満足改善角度と命名する。修正指数は、座標を45度回転させて、改善度基本軸からの角度が90度なら0に、45度なら0.5に、0度なら1に変換した時の角度で表す。改善度は、改善順位を数値で客観的に判断するための指標で表す。

3. CS分析による結果

CS分析により得られた結果から、偏差値CSグラフ（Fig.2）の4ブロックの各要因は、以下のような結果になった。右上ブロックの現在の満足度の源泉といえる重要維持項目は、「人としての成長」「能力開発」「達成感」などが現在の満足要因として上がってきた。次に右下ブロックの職務満足の総合評価への影響度が高いが、現状の労働価値観が低く満足度を感じていない重点改善項目は、「フィードバック」「注目」「ほめられる」「自律性」「役に立つ人になる（同僚）」「役立つ（同僚）」「援助（同僚）」等となり、最も改善度が高いのは「フィードバック」となった。「タスクの完結性」は右上ブロックではあったが、総合満足度への影響は高いが、現状の労働価値観が低いいため改善度が高くなった。左上ブロックは、職務満足の総合評価への影響度は低い、現状の労働価値観は高い

現状維持項目は、「タスクの重要性」「社会貢献」「献身」「自己成長」「のどか」「収入・賃金面」「精進（仕事）」等が上がってきた。最後に左下ブロックは、職務満足の総合評価への影響度も低く、現状の労働価値観も低い改善検討項目で「組織貢献」「捧げる（組織）」「尊敬」という結果になった。

分析結果の考察として、本研究から2つのことが明らかになった。1つ目は、大学生がインターンシップの経験から感じる職務満足の源泉は、「人としての成長」「能力開発」「達成感」であることが明らかになった。「人としての成長」は、仕事の経験を通じて、関わる人や一緒に取り組む同僚から刺激を受け、人としての成長を感じていくのであろう。その過程の中で、自己の新たな能力が開発され、仕事の達成感を感じることで職務満足を感じていく。今後、インターンシップを考える上で、成長要因を軸として構成していく必要がある。

2つ目は、職務満足の総合評価の影響は高いが、現状の労働価値観が低く満足度を感じていない重点改善項目は、「フィードバック」「注目」「タスクの完結性」「ほめられる」「自律性」「役に立つ人になる（同僚）」「役立つ（同僚）」「援助（同僚）」などであり、特に最優先の改善項目となる「フィードバック」を見直すことが、今後、インターンシップの経験から大学生が感じる職務満足の向上につながる事が明らかになった。フィードバックは経験中に自分のやっていることの進捗状況や成果が見え、社員や同僚から進捗や成果を教えてもらいながら、自分が努力していることが好ましい結果に向かっていることを系統立てて理解していくなかで、自己努力が成果につながっていると感じる経験であり、自己努力の成果から達成感を感じ職務満足を感じていくのだらう。

次に改善度が高い要因として「注目」が抽出できた。「注目」とは、自分が努力したことから良い結果が生まれ、社員や人事担当者、同僚から注目されることで自信がつき、自己効力感を感じるような経験が、現在のインターンシップには少ないのであろう。企業はインターンシップのプログラムに、努力の成果を発表できる注目される仕組みを取り入れることが有効になってくる。例えば、職場でも優秀な成績の社員への表彰制度などもあり、注目され、ほめられることで、モチベーションが上がり職務満足につながっていく。実際、「ほめられる」も改善度として高い数値となっている。「タスクの完結性」の改善度が高いのは、現在のインターンシップの経験が始めから終わりまで一貫してできるような経験ではなく、断片的な一部分の仕事の経験であることが考えられる。仕事の全体概要を知ったうえで、今、経験している仕事が全体のどの部分なのかを知りながら経験することが出来れば、仕事の理解度も上がり重要度も気づき、職務満足につながっていくのであろう。

また、「役に立つ人になる（同僚）」「役立つ（同僚）」「援助（同僚）」の改善度が高く、同僚、役立つ、というキーワードが上がっている。会社は組織、部門、チームで成り立っており、個人の力だけでなく同僚やチームで仕事をしていくなかで、相乗効果を出し、会社や社会に貢献していく。その中で、お互いの良好な関係が生まれコミュニケーションが良くなり、チーム力、組織力も上がっていく。チームワークが良くなれば、風通しの良い会社となり職務満足につながっていくのであろう。

一緒に仕事をする最も身近な社内の人（同僚）の役に立つことで、お互いの信頼関係が生まれ職務満足を感じていく。例えばインターンシップもチームに課題を与えて、同僚と一緒に考えながら助け合い成果を出していくような相乗効果を感じる仕組みが必要になってくる。同僚の役に立つことで、自分自身の職務満足が上がることに気づける経験が出来れば、満足度を上げるポイントになってくる。

現状維持項目としての「タスクの重要性」「社会貢献」「献身」は、大学生が感じる労働価値観は高いが、職務満足への影響は低く、実際の職務満足との関係性が低い。仕事の重要性や広義の意味での社会貢献や献身的に働くことは、職務満足度を上げる要因ではない。「収入・賃金面」も職務満足とは関連度が低いことが分かった。また、改善検討項目の「捧げる（組織）」「組織貢献」は、労働価値観も職務満足との関連度も低い。今の大学生は、組織への貢献や組織に捧げるという考え方や行動は、職務満足への関連度は低い。しかし、今後、重点改善項目の次に改善が必要な改善検討項目のゾーンとなり、組織への貢献の在り方を伝えていくことも、次のステップとしては必要になってくる。

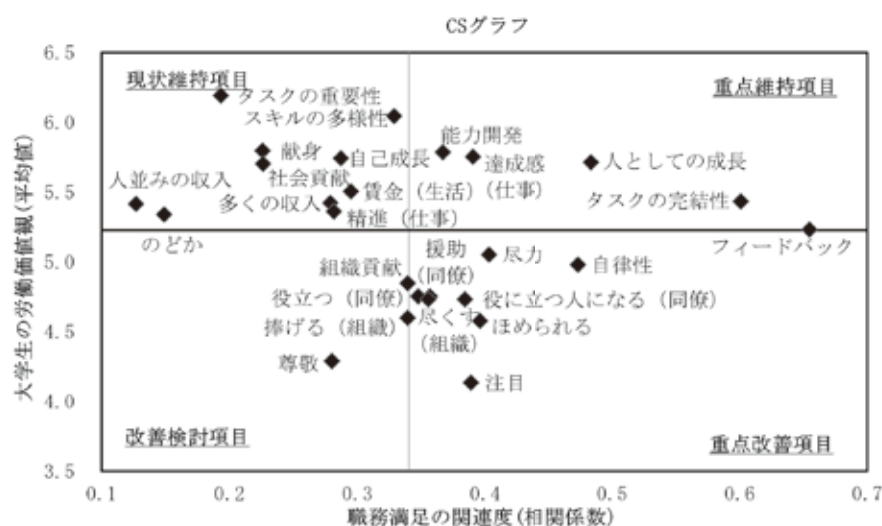


Fig.1 インターンシップの質問紙調査におけるCSグラフ

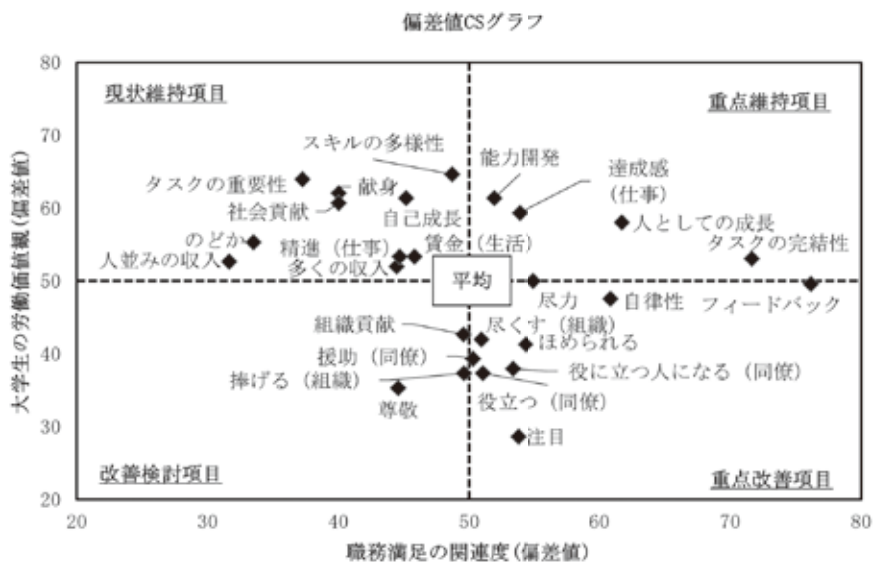


Fig.2 インターンシップ質問紙調査における偏差値CSグラフ

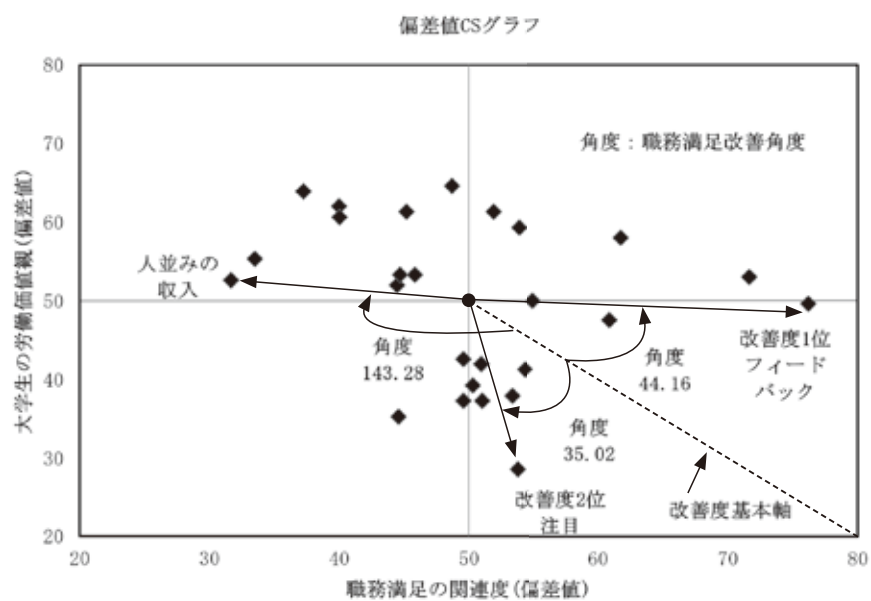


Fig.3 改善度基本軸からの角度と距離 偏差値CSグラフ

おわりに

本研究の成果は、今後、企業にとって重要になるインターンシップを実施していく上で、現在、満足度の高い重点維持項目を軸に考え、重点改善項目を見直していくことで、大学生がインターンシップから感じる職務満足の向上につながる事が分かった。また、各要因を数値として抽出できたことも大きな成果である。過去の先行研究からもインターンシップを切り口に、大学生が感じる職務満足を分析している論文はあまり見当たらない。

CSグラフからは、「重点維持項目」「重点改善項目」「現状維持項目」「改善検討項目」の要因を4つのブロックで可視化ができ、現在の大学生が感じる職務満足の源泉は「人としての成長」であり、重要改善項目は「フィードバック」であることも明らかとなった。今回の研究の分析手法として、一目で分かるCSグラフで可視化が出来たことも大きい。今後の企業がインターンシップを考える上で参考になることが示せた。

本論文の意義は、本来、職務満足とは社会人が長期間、会社で働くなかで感じていくものだが、短期のインターンシップから大学生が感じる職務満足を分析したことにある。その中で、大学生がインターンシップから感じる労働価値観や考え方を理解することができ、企業がインターンシップから採用戦略を検討していく上で、具体的な取り組むべき改善要因が抽出できたことは大きな意義と言える。

今後の研究課題としては、MPS（Motivating Potential Score）を上げていくプログラムの構築があげられる。Hackman and Oldham（1976）の職務特性理論は、職務再設計の際に考慮されるべき、ワークモチベーションを左右する5つの職務特性要因として、多様な技能の能力を発揮でき（技能の多様性）、タスクの始めから終わりまで携われ（タスクの完結性）、重要だと思える内容で（タスクの重要性）、自律性を持って行え（自律性）それを評価される（フィードバック）とし、この5つの職務特性の要因が、有意義感や責任感や結果の知識をもたらし、内発的モチベーションを喚起し、仕事を通じて自分を育てたいと思っているひとほど、この関係が強いとし、特定の仕事が内発的モチベーションをもたらす度合いとしてMPS動機付けスコアを用いている（金井，1998）。

インターンシップからの企業の仕事の面白さや成長を感じてもらうには、職務特性理論を用いながらMPSを取り入れたインターンシップのプログラムが有効となりMPSを上げていくことで内発的モチベーションから成長を感じ、経験した企業の職務満足につながっていくと推測される。今後、MPSを上げていくプログラムの構築が、有意義感や責任感や結果の知識をもたらし、内発的モチベーションを喚起し、経験から成長を感じ職務満足につながっていくと考えられる。職務満足の経験から、仕事の面白さを感じ、会社への興味やきっかけとなっていく流れをつくるのが、インターンシップからの採用戦略につながっていく。

【参考文献】

- 相良英憲・北村佳久・古野勝志・柴田和彦・五味田裕（2006）「Customer Satisfaction（CS）分析を応用した実務実習モデル・コアカリキュラム 実務における改善項目の抽出」『医療薬学』32（4）,pp.295-305。
- 有谷知将・浅香貴広・鈴木康平・中丸航貴・大日向浩（2014）「理学療法教育の初期臨床実習に臨む学生の不安に関するCSポートフォリオ分析」『帝京科学大学紀要』（10）,pp.125-135。
- 有吉美恵・池田浩・縄田健吾・山口裕幸（2018）「定型業務がワークモチベーションを抑制する心理プロセス：職務意義の媒介効果」『実験社会心理学研究』58（1）,pp.53-61。
- 江口圭一・戸根重紀彦（2009）「労働価値観測定尺度（短縮版）の開発」『実験社会心理学研究』日本グループ・ダイナミックス学会49（1）,pp.84-92。
- 古畑仁一（2010）「教えない教育としてのインターンシップ—湘南藤沢キャンパスの事例紹介」慶應義塾大学SFC研究所,人材育成学会6,pp.27-32。
- Hackman, J.R., and Oldham, G.R.（1976）“Motivation through the design of work: Test of a theory,” *Organizational Behavior and Human Performance*,16 ,pp.250-279.
- （1980）*Work redesign*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- 濱田浩樹・橋元孝典・石塚隆二・西田徳和・西川明子・中川法一（2013）「学生が臨床実習直前に抱く不安要因—CSポートフォリオ分析の応用—」『理学療法科学』28（1）,pp.39-43。
- 平尾元彦・川端由美子・本庄麻美子・松坂暢浩（2015）「インターンシップ参加学生の否定的意見—地方国立4大学合同調査に基づく報告—」『インターンシップ研究年報』（18）,pp.39-44。
- 石橋真人（2016）「職務特性・職務満足が組織市民行動へ与える影響」『日本経営工学会論文誌』66（4）,pp.309-316。
- 株式会社マイナビ「2020年卒 マイナビ大学生 広報活動開始前の活動調査」
（最終閲覧日：2019年10月28日）, <http://saponet.mynavi.jp>
- 株式会社マイナビ「2021年卒 マイナビ学生就職モニター調査 4月の活動状況」
（最終閲覧日：2020年5月16日）, <https://saponet.mynavi.jp/release/student/monitor/2021apr/>
- 株式会社マイナビ「2020年卒 マイナビ企業採用活動調査 インターンシップ実施率の推移」
（最終閲覧日：2019年10月28日）, <http://saponet.mynavi.jp>
- 株式会社リクルートキャリア「就活生、入社予定企業の決め手は？」
（最終閲覧日：2019年11月2日）, <http://www.recruitcareer.co.jp>
- 金井壽宏（1998）『経営組織』日経文庫。
- 菅民郎（2001）『Excelで学ぶ多変量解析入門』オーム社。
- 真鍋和博（2010）「インターンシップタイプによる基礎力向上効果と就職活動への影響」『インターンシップ研究年報』日本インターンシップ学会13（0）,pp.9-17。

松井資夫 (1982) 『モチベーション』 ダイヤモンド社。

松坂暢浩・山本美奈子・小野浩幸・野田博行 (2019) 「中小企業団体と大学の産学連携インターンシップ—企業調査による満足度および人材育成の観点から—」 産学連携学15 (2) ,pp.55-63。

宮川雅巳 (1997) 『グラフィカルモデリング』 朝倉書店。

文部科学省・厚生労働省・経済産業省「インターンシップの推進に当たっての基本的考え方,2015年12月,文部科学省ホームページ」(最終閲覧日:2020年5月24日) https://www.mext.go.jp/component/a_menu/education/detail/_icsFiles/afieldfile/2015/12/15/1365292_01.pdf

日本経済団体連合会「今後の採用と大学教育に関する提案,2018年12月,日本経済団体連合会ホームページ」(最終閲覧日:2020年5月24日) , https://www.keidanren.or.jp/policy/2018/113_honbun.html

日本経済新聞社「コロナ禍、採用に改革迫る「インターン直結」一部解禁へ

(最終閲覧日:2020年5月16日) , <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO58423350T20C20A4EE8000/>

酒井理 (2015) 「インターンシッププログラムの教育効果—職業観形成の視点から—」 『法政大学キャリアデザイン学会紀要』 12 (2) ,pp.25-36。

坂下昭宣 (2007) 『経営学への招待 第3版』 白桃書房。

関口倫紀 (2010) 「大学生のアルバイト経験とキャリア形成」 『日本労働研究雑誌』 52 (9) ,pp.67-82。

田辺智子 (2009) 「「満足度」と「重要度」を用いた業務分析—国立図書館の利用者アンケートをもとに—」 『現代の図書館』 47 (1) ,pp.36-44。

矢崎裕美子・中村信次 (2013) 「インターンシップ経験によるコンピテンシーの変化—動機と研修の型からの検討—」 『日本福祉大学教育センター紀要』 1 (1) ,pp.3-9。

矢崎裕美子・小川一美・斎藤和志 (2010) 「コミュニケーション力尺度作成の試み (2): インターンシップ研修の効果に関する検討」 『日本教育心理学会第52回総会論文集』 ,p.253。

Table 1: インターンシップの経験に関する質問紙調査

問1: あなたが参加したインターンシップで経験した仕事についてお答えください。

- 1 この仕事は、いろいろな能力や技術が必要であると感じた
- 2 自分が手がけたことを最後まで完成させる機会を与えてくれた
- 3 この仕事の結果は、多くの人々に影響を与える
- 4 経験した仕事をどう進めるかは、かなりの範囲まで自分で決めることができた
- 5 仕事の結果が直接分かり、うまくいったかどうかを自分で判断することができた

問2: あなたはインターンシップに参加中、以下のようなことを感じましたか、お答えください。

- 1 自分の知識や技能について、他の人々からほめられるために働くこと
 - 2 他の人々から注目されるために働くこと
 - 3 多くの人々に注目し、尊敬してもらうために働くこと
 - 4 自分自身の成長のために働くこと
 - 5 自分の能力を開発するために働くこと
 - 6 人間として成長するために働くこと
 - 7 社会の人々を助けるために働くこと
 - 8 社会のために働くこと
 - 9 社会の幸福と平和のために働くこと
 - 10 同僚の役に立つために働くこと
 - 11 同僚を援助するために働くこと
 - 12 同僚の役に立つ人間になるために働くこと
 - 13 よい生活をするために十分な賃金をかせぐために働くこと
 - 14 多くの収入を得るために働くこと
 - 15 人並みの生活ができるくらいの収入を得るために働くこと
 - 16 自分の持っている力を「すべて出しきった」と思うために働くこと
 - 17 仕事において何かをやりとげたいという感じをもつために働くこと
 - 18 「精いっぱい働いた」という感じをもつために働くこと
 - 19 所属する組織に自分を捧げるために働くこと
 - 20 所属する組織のために力を尽くしていると実感するために働くこと
 - 21 仕事を通して所属する組織へ貢献するために働くこと
- 全然あてはまらない: 1 かなりハズれている: 2 少しハズれている: 3
 どちらともいえない: 4 いく分かあてはまる: 5 かなりあてはまる: 6
 非常によくあてはまる: 7

問1 職務特性モデルの尺度	問2 労働価値観測定尺度を命名して使用		
1 スキルの多様性	1 ほめられる	9 のどか	17 達成感 (仕事)
2 タスクの完結性	2 注目	10 役立つ (同僚)	18 精進 (仕事)
3 タスクの重要性	3 尊敬	11 援助 (同僚)	19 捧げる (組織)
4 自律性	4 自己成長	12 役に立つ人になる (同僚)	
5 フィードバック	5 能力開発	13 賃金 (生活)	20 尽くす (組織)
	6 人としての成長	14 多くの収入	21 組織貢献
	7 献身	15 人並みの収入	
	8 社会貢献	16 尽力 (組織)	

Table 2. インターンシップ経験者のアンケート調査に関するCS分析データ (n=97)

設問項目	平均値	相関係数	平均値 偏差値	相関係数 偏差値	角度	修正指数	距離	改善度
フィードバック	5.23	0.654	50.11	76.17	44.16	0.51	26.17	18.78
注目	4.13	0.389	29.70	53.76	35.02	0.61	21.70	17.77
タスクの完結性	5.43	0.601	53.83	71.64	52.96	0.41	21.85	13.16
役に立つ人になる (同僚)	4.73	0.384	40.82	53.37	29.35	0.67	12.49	10.88
役立つ (同僚)	4.75	0.357	41.20	51.03	40.34	0.55	12.73	9.71
自律性	4.98	0.473	45.41	60.86	32.40	0.64	11.13	9.40
ほめられる	4.58	0.396	37.94	54.36	18.35	0.80	9.72	9.22
捧げる (組織)	4.60	0.340	38.33	49.59	46.84	0.48	12.70	8.68
援助 (同僚)	4.75	0.348	41.20	50.28	43.48	0.52	10.69	7.76
尊敬	4.29	0.280	32.58	44.58	65.25	0.27	15.66	6.56
尽くす (組織)	4.73	0.355	40.82	50.94	38.32	0.57	8.07	6.33
組織貢献	4.85	0.339	42.93	49.58	48.27	0.46	7.36	4.90
尽力	5.05	0.403	46.76	54.95	44.97	0.50	4.95	3.50
人としての成長	5.71	0.484	59.04	61.75	79.29	0.12	14.22	2.64
達成感 (仕事)	5.75	0.390	59.80	53.89	112.40	-0.25	10.12	-3.86
賃金 (生活)	5.51	0.295	55.20	45.83	173.68	-0.93	5.34	-5.31
多くの収入	5.42	0.279	53.67	44.47	154.89	-0.72	5.88	-5.33
精進 (仕事)	5.36	0.282	52.52	44.70	167.18	-0.86	6.26	-6.11
能力開発	5.78	0.367	60.38	51.91	125.45	-0.39	11.51	-6.68
スキルの多様性	6.04	0.329	65.19	48.70	140.10	-0.56	14.68	-11.26
自己成長	5.74	0.287	59.61	45.18	158.00	-0.76	12.33	-11.43
社会貢献	5.70	0.226	58.84	40.03	178.02	-0.98	14.61	-14.60
人並みの収入	5.41	0.127	53.48	31.67	143.28	-0.59	18.53	-14.85
のどか	5.34	0.149	52.13	33.50	152.93	-0.70	17.34	-15.44
献身	5.79	0.226	60.57	40.01	174.74	-0.94	15.63	-15.56
タスクの重要性	6.19	0.193	67.93	37.25	177.46	-0.97	18.89	-18.87
総平均値	5.23	0.344						
標準偏差	0.54	0.118						

