

修士論文（要旨）

2022年1月

女性客室乗務員のキャリア移行における心理的プロセスに関する質的研究

指導 井上 直子 教授

心理学研究科  
臨床心理学専攻  
220J4011  
伊藤 朋子

Master's Thesis(Abstract)  
January 2022

A Qualitative Study on the Psychological Process  
of Women Cabin Crew's Career Transition

Tomoko Ito  
220J4011  
Master's Program in Clinical Psychology  
Graduate School of Psychology  
J. F. Oberlin University  
Thesis Supervisor: Naoko Inoue

## 目次

第1章	問題の背景と所在	
1-1	客室乗務員のキャリアの危機.....	1
1-2	女性雇用者の現状.....	1
1-3	女性管理職の現状.....	2
1-4	中間管理職の危機.....	4
1-5	女性の昇進意欲.....	5
1-6	労働者のキャリア理論.....	6
1-7	トランジションとキャリア・トランジション.....	6
1-8	先行研究.....	9
	(1)キャリア・トランジションや役割移行に関する先行研究.....	9
	(2)客室乗務員に関する先行研究.....	10
第2章	目的と意義	
2-1	目的.....	11
2-2	意義.....	11
第3章	方法	
3-1	研究対象者.....	12
3-2	研究対象者抽出の方法.....	12
3-3	面接調査の方法.....	12
3-4	インタビュー調査の内容.....	12
3-5	調査データの分析方法.....	15
3-6	分析手続き.....	15
3-7	倫理的配慮.....	15
第4章	結果	
4-1	研究対象者の概要.....	16
4-2	生成された概念.....	16
4-3	ストーリーライン.....	16
4-4	概念・カテゴリー毎の説明.....	18
4-5	ライフライン図からわかる特徴.....	33
4-6	インタビューの語りの内容から見られたその他の特徴.....	33
第5章	考察	
5-1	昇進後に充実感・満足感を感じるようになるための提言.....	34
5-2	結果図の細分化から言えること.....	38
5-3	客室乗務員の昇進意欲についての考察.....	43
5-4	客室乗務員の昇進時のリアリティ・ショックについての考察.....	44
5-5	今後の課題.....	44
	謝辞	
	文献	
	添付資料	

## 第1章 問題の背景と所在

入社前に抱いていた理想と、入社後の現実の格差に気づき、ショックを受けることをリアリティ・ショックと言う (Schein, 1978)。客室乗務員は昇進後、予期しない業務量が増え、また時差や早朝便、深夜便等スケジュールに合わせて睡眠時間を自身でコントロールする職場環境から生じる身体的ストレスも存在するため、昇進時に多くのストレスがかかることが予測される。また近年、「働き方改革」や「女性活躍社会」への取り組みが政策課題となる中、働く当事者、専門職の観点に立つキャリア研究・実践が要請されている (池田, 2018)。女性が組織の中で昇進して役職を持ち、活躍することが求められるようになった。女性の管理職、役員が増加が企業の収益性を高めることや、管理職への昇進機会が大きい企業では売り上げ総利益が増加していることが検証されており (安田, 2012)、今後は女性の管理職を増やす取組みが、企業の発展に不可欠になると考えられる (草野, 2017)。2015年に女性活躍推進法が施行されて以降、日本の女性管理職の割合は増加傾向にあるものの、依然として日本は、諸外国に遅れをとっているのが現状である。

新任の中間管理職は、自己の業務に加え、新たに部下をもち管理業務が入ることで不適応状態を起こしたり、上司の命令と部下の要望の板挟みになり、メンタルヘルス不調を呈することがある (石川ら, 2002)。今後、女性管理職の増加を見込む場合、中間管理職への昇進時に経験する困難を乗り越える力を身につける必要があると言える。

以上から本研究は、客室乗務員の、昇進時の心理的適応プロセスに焦点をあて、昇進を経験した客室乗務員にインタビュー調査を実施した。

## 第2章 目的

本研究では、女性の客室乗務員を対象に、キャリア移行期にどのような心理的・社会的変化が生じるのかを質的に調査し、キャリア移行のイベントの一つである昇進時の心理的プロセスとそのプロセスに影響を与える要因を明らかにすることを目的とする。

## 第3章 方法

国際線を有する航空会社に勤務し、昇進の経験がある26歳～59歳までの女性の客室乗務員を研究対象者とした。協力の同意が得られた15名に、一人1時間～1時間30分程度の半構造化面接をオンライン会議 (ZOOM) にて実施した。分析には、木下 (2007) による修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (M-GTA) を用いた。

## 第4章 結果

M-GTAでの分析の結果、4個の【コアカテゴリー】、9個の『カテゴリー』、2個の「サブカテゴリー」、29個の<概念>が生成された。ストーリーラインは以下の通りである。

客室乗務員が昇進後の新しいポジションを受け入れ、昇進後の新しい業務において充実感・満足感を得ていくプロセスは、<昇進訓練を経て不安から覚悟へ>気持ちが変化した時から始

まった。上司からの信頼感が上がったことを肌で感じ、＜信頼感向上、期待に応えたい＞と強く思うようになっていく。

昇進後、全てが一直線に順調に進むわけではなく、【責任者として業務遂行やイニシアチブ発揮に苦戦し悔しさを抱える困難な状態】に陥る様子が見られた。『機内サービスに携わる中で気づく判断力不足や視野の狭さ』を懸念し、同時に、責任者となり、『リーダーとして十分にイニシアチブを発揮できない悔しさ』もまた困難として経験していた。そして、自身が＜抱く思いを共有できず一人抱え込む＞様子がみられた。

昇進後の困難な状態に対して、【以前の経験を振り返り自分で活路を見出していく】動きが見られるようになる。自分で活路を見出すことで、【自他の力で自分のフライトに向き合い昇進後の状態を打開していく】ようになっていく。「咄嗟の判断に対して自分で取り組む準備」を入念に行い、またチームでフライトをするにあたり、「リーダーとしてチーム員への積極的な関わり」の姿勢が見られた。これらの『フライトへの万全な備えかつチーム員への積極的な関わり』は、『自分でストレス発散しモチベーションUP』することで取り組めるようになっていく。

こうした過程を経て、＜経験を重ねてできることが徐々に増えて自信へ＞つながることで、充実感・満足感を感じられるようになる。フライトでのお客様や乗務員への＜私の働きかけへの評価のポジティブ・フィードバック＞を通して、『自分のフライトを作り上げていく』手応えを感じていた。また、『地上勤務で仕事の良さを再認識でき充実感へ』つながる姿もみられた。自信をもたらす経験を重ねることが【自分のフライトへのポジティブ・フィードバックや客室乗務員の良さを再認識が充実感へ】と結びつき、充実感・満足感高く仕事に臨めるようになっていった。

## 第5章 考察

分析の結果、女性の客室乗務員のキャリア移行時の心理的プロセスを、“昇進前から昇進直後”、“昇進後”、“充実感・満足感を感じている”というフェーズで区分することができた。

“昇進前から昇進直後”では、昇進後の職務内容を知ること、漠然とした不安が幾分か落ち着くということがわかったので、昇進前は、昇進に向けて現実を踏まえて心を整えることが求められると言える。また、昇進後は上司からの信頼感が上がり、期待されていると感じ、職場に居場所を感じられるようになる。しかし、昇進後は自分の中での負担感が増大し、気持ちが処理しきれなくなる可能性がある。そのため、期待に応えることに躍起になって無理をしていないかを省みることが必要であると考えられる。

“昇進後”では、【責任者としての業務遂行やイニシアチブ発揮に苦戦し悔しさを抱える困難な状態】から、自己分析や今までのキャリアを振り返る、【以前の経験を振り返り自分で活路を見出していく】ことで、【自他の力で自分のフライトに向き合い昇進後の状態を打開していく】段階に移行できることがわかった。自分なりのやり方が見出せない場合は、自己分析や今までのキャリアに立ち返り、また先輩から話を聞くなど、その対処法が自分に合っているのか

を検討し、より合う対処法をみつけるとよいと考える。

“充実感・満足感を感じている”では、いかに充実感・満足感が高い状態で、モチベーションを維持していくかが重要となってくると言える。ワークモチベーションを保つには、ポジティブ・フィードバックをいかに多く得られるかを考え、意識して行動することが有効であると考えられる。また、地上勤務を経験することで、客室乗務員の職務を俯瞰し、客室乗務員の新たな一面の再発見につながると言えよう。

上記の各フェーズを横断する内容に沿った視点から、“責任者としての力量を培う過程”、“リーダーとしての自己形成過程”、“人との出会いで活路を見出す過程”に3分割できることがわかった。

“責任者としての力量を培う過程”では、判断力のなさや、自身の視野の狭さから、責任者としての力量不足を痛感する様子が見られた。力量不足に対して、今後のフライトを見据えて事前に備える対処法が取られていた。事前に備えることで、焦ることなく咄嗟の判断を下すことができるからだと考える。責任者として最適な判断をするためにも、少しでも自身が焦る環境要因を取り除く必要があり、研究対象者は事前準備をぬかりなく行うことで、自身の焦りに対処していた。

“リーダーとしての自己形成過程”は、昇進後に直面しやすい困難の可能性が高いと言える。なぜなら、インタビュー時点で、現在、充実感・満足感を感じられない研究対象者が4名おり、その4名の共通点として、＜リーダーとして認められない悔しさ＞で立ち止まっていたことがわかったからである。自己分析や今までの先輩像や自身の経験を振り返り、リーダーとしての経験を重ね、その度に自身のリーダーとしてのあり方を模索し、自身のリーダー像を確立していくことが、リーダーとしての自信につながると考える。

“人との出会いで活路を見出す過程”では、抱える気持ちを人に話したりするきっかけとなりうるため、今までのフライトや今後のフライトで、自分の中で「この人になら話せる」という先輩や同僚を見つけるとよいと考える。

【文献】

- Brammer, L. & Abrego, P. (1981) . Intervention strategies for coping with transitions. *The Counseling Psychologist*, 9 (2) , 19-35.
- Bridges, W. (1980) . 倉光 修, 小林 哲郎 (訳) (2014) . トランジション—人生の転機を活かすために. 創元社 (Bridges, W. (1980) . *Transitions: Making sense of life's change*. Reading, MA: Addison-Wesley.)
- 藤田 智博 (2020) . 組織内の階層性とワークモチベーション *INSS journal: Journal of the Institute of Nuclear Safety System*, 27, 11-22.
- 古野 庸一 (2014) . マネジャーへのトランジションの実態—新人マネジャーが直面する問題、対処行動、学び— 経営行動科学学会年次大会発表論文集, 17, 113-118.
- 東堤 久恵・青山 ヒフミ・勝山貴美子 (2012) . 就任初期の看護師長が役割移行において役割を取得するプロセス—困難の体験に関連した役割の取得からの検討— 大阪府立大学看護学部紀要, 18 (1), 11-21.
- 本間 道子 (2010) . 我が国におけるリーダーシップの現状と社会心理学的背景 日本女子大学現代女性キャリア研究所紀要, 2, 43-65.
- Hope, Timothy W. (2012) . How Do Combat-Experienced Junior Officers Describe Transitioning to a Non-Combat Garrison Army? A Phenomenological Study of Job Transition, *Tge George Washinton University, ProQuest Dissertations Publishing*.
- 池田 浩・森永 雄太 (2017) . 我が国における多側面ワークモチベーション尺度の開発 産業・組織心理学研究, 30 (2), 171-186.
- 池田 雅則 (2018) . キャリアヒストリー法の構築—女性医療専門職に焦点をあてて 日本教育学会大会研究発表要項, 77, 23-24.
- 今岡 桂子・内田 宏美・津本 優子 (2017) . 一年目の看護師長が役割遂行における困難を乗り越えるプロセス 島根大学医学部紀要, 40, 17-26.
- 石川 浩二・芦原 陸・加藤 真二・吉原 一文・増田 由紀子・佐田 彰見・森山 裕美・山田 恵美 (2002) . 昇進後の中間管理職における心身医学的検討 心身医学, 42 (5), 301-308.
- 金井 壽宏 (2013) . 働くひとのためのキャリア・デザイン PHP 新書.
- 河崎 峰子 (2020) . 対人サービス職として働く女性のキャリア形成：国内航空会社の客室乗務員の事例 立教ビジネスデザイン研究, 17, 29-42.
- 木下 康仁 (2007) . ライブ講義 M-GTA—実践的質的研究法修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて 弘文堂.
- 児玉 桜代里 (2021) . 客室乗務員のキャリア・デベロップメント—専門職における企業の雇用戦略と個人の職業観に着目して— 明星大学経営学研究紀要, 16, 1-17.
- 厚生労働省 (2019) . 令和元年の働く女性の状況 令和元年版働く女性の実情.  
<https://www.mhlw.go.jp/bunya/koyoukintou/josei-jitsujou/dl/19-01.pdf> (閲覧日：2021年

1月28日)

- 草野 千秋 (2017) . 女性の就業継続に関する検討—女性専門職を中心に— 経営論集, 27 (1), 47-61.
- 宮地 由紀子・久米 弥寿子 (2021) . 中堅看護師のキャリアビジョン形成に影響を及ぼした経験と支援 武庫川女子大学看護学ジャーナル, 6, 57-67.
- 内閣府 (2016) . 階級別役職者に占める女性の割合の推移 男女共同参画白書.  
[https://www.gender.go.jp/about\\_danjo/whitepaper/h28/zentai/html/zuhyo/zuhyo01-02-11.html](https://www.gender.go.jp/about_danjo/whitepaper/h28/zentai/html/zuhyo/zuhyo01-02-11.html) (閲覧日: 2021年5月6日)
- 中村 暁子 (2020) . 女性の垂直的キャリア形成に関する先行研究と今後の展開 経営学研究論集, 52, 49-68.
- 中村 准子・岡田 昌毅 (2016) . 企業で働く人の職業生活における心理的居場所感に関する研究 産業・組織心理学研究, 30 (1), 45-58.
- Nicholson, N. and M. A. West (1988) . *Managerial job change: Men and Women in Transition*, Cambridge University Press.
- 日本経済団体連合会 (2012) . ミドルマネジャーに求められる基本的役割 ミドルマネジャーをめぐる現状課題と求められる対応.  
[https://www.keidanren.or.jp/policy/2012/032\\_honbun.pdf](https://www.keidanren.or.jp/policy/2012/032_honbun.pdf) (閲覧日: 2021年12月25日)
- 野村 浩子 (2020) . 女性リーダーが生まれるとき—「一皮むけた経験」に学ぶキャリア形成— 光文社新書.
- 小川 憲彦 (2005) . リアルティ・ショックが若年者の就業意識に及ぼす影響 経営行動科学, 18 (1), 31-44.
- 小川 知子 (2019) . 長期離職を経た女性の再就業後のキャリアを分けるものは何か—結婚・出産により退職した元航空機客室乗務員の事例— 駿河台大学論集, 59, 55-69.
- 奥津 眞里 (2001) . 職業的自己の評価と業務への関心の状況 産業・組織心理学研究, 14 (2), 47-58.
- 長船 亜希子 (2020) . 日米の客室乗務員とジェンダー: 感情労働の研究動向を足がかりに 千葉大学大学院人文公共学府研究プロジェクト報告書, 355, 1-13.
- 大沢 真知子 (2019) . なぜ女性管理職は少ないのか—女性の昇進を妨げる要因を考える— 青弓社.
- Pearlin, L. & Schooler, C. (1978) . The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19 (1) , 2-21.
- 労働政策研究・研修機構 (2019) . 就業者及び管理職に占める女性の割合 データブック国際労働比較 2019.  
[https://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2019/03/d2019\\_G3-3.pdf](https://www.jil.go.jp/kokunai/statistics/databook/2019/03/d2019_G3-3.pdf) (閲覧日: 2021年5月6日)



- Schein, Edgar H. (1978) . 二村敏子・三善勝代 (訳) (1991) . キャリアダイナミクス—キャリアとは生涯を通しての人間の生き方・表現である— 白桃書房 (Schein, Edgar H. (1978) . *Career dynamics: Matching individual and organizational needs*. Reading, MA: Addition-Wesley.)
- Schein, Edgar H. (1990) . 金井壽宏 (訳) (2003) . キャリア・アンカー—自分のほんとうの価値を発見しよう 白桃書房 (Schein, Edgar H. (1990) . *Career Anchor: Discovering Your Real Values*. San Diego, CA: Pfeiffer.)
- Schlossberg, Nancy K (1981) . A model for analyzing human adaptation to transition. *The Counseling Psychologist*, 9 (2) , 2-18.
- Schlossberg, Nancy K (2011) . The challenge of change: the transition model and its applications, *Journal of Employment Counseling*, 48 (4) ,159-162.
- 下村 秀雄 (2009) . 成人キャリア発達とキャリアガイダンス—ライフライン法の予備分析を中心とした検討 独立行政法人労働政策研究・研修機構.
- Super, D. E. (1980) . A life-span, Life-Space Approach to Carrer Development. *Journal of Vocational Behavior*, 16, 282-298.
- 高桑 優子・青木 きよ子 (2018) . 病院に就業する中期キャリア女性看護師におけるトランジション状況 医療看護研究, 15 (1), 8-20.
- 武石 恵美子・高崎 美佐 (2020) . 女性のキャリア支援 中央経済社.
- 田尾 雅夫 (2005) . 管理職の役割変化とストレス 日本労働研究雑誌, 47 (12), 29-39.
- 上田 真由子・和田 一成・臼井 伸之助 (2015) . 特別な呼吸法の事前実施が緊急事態時の行動を改善させる 感情心理学研究, 22 (3), 103-109.
- 渡辺 美枝子 (2009) . 女性のキャリア形成支援のあり方:「ロールモデルに関する調査研究」の結果から 国立女性教育会館研究ジャーナル, 13, 16-26.
- 安田 宏樹 (2012) . 管理職への昇進希望に関する男女間差異 社会科学研究, 64 (1), 134-154.