

学生時代の接客アルバイトとソーシャルスキルについて

笹井李紗・沢口真子
(東北大学教育学部)

1. 研究の背景と目的

本稿のテーマは「接客アルバイトとコミュニケーションスキルについて」である。はじめにコミュニケーションスキルは 21 世紀の労働者に求められる能力として注目されている。たとえば、経済産業省が 2006 年から提唱している「社会人基礎力」においては、多様な人びとと協働する力が三大要素の一つに挙げられ、「発信力：自分の意見を分かりやすく伝える力」、「傾聴力：相手の意見を丁寧に聞く力」、「柔軟性：意見の違いや立場の違いを理解する力」といったコミュニケーションの力によってチームワークがうまく機能するとされている（河合塾・経済産業省 2010）。さらに日本経済団体連合会が会員企業を対象に実施している「新卒採用に関するアンケート調査」を見ると、採用選考時に重視する要素として「コミュニケーション能力」が 15 年連続で第 1 位となっており、2017 年度は 82.0% の企業が重視すると回答している。新卒採用時にこれらの能力が重要視されることから、社会に出て働く一歩手前の時点までに備えておくことが社会的に要請されていることがわかる。

また近年の大学生は青年期後期にふさわしい精神的・行動的発達レベルに達していないとされ（桐山 2008）、自己肯定感の低さやコミュニケーション能力の未熟さ、対人緊張からくる疲労感や抑うつ感などネガティブな問題が増加している傾向がみられる（都留 1994）。社会人を対象とした意識調査によると、「クラブ・サークル」や「アルバイト」の集団での体験が「大学の授業」よりも自分にとってプラスに作用することを明らかにしており、これらの体験学習を通じて得られる効果の一つとしては、建設的な対人関係を形成するために必要とされるソーシャルスキル能力の向上があげられる（新井 2010）。

そこで本稿では、学生時代の経験の中でも最初の就業体験となることが多いアルバイト経験に焦点を当て、アルバイトの経験がコミュニケーションスキル（ソーシャルスキル）向上に何らかの影響を与えるのではないかと考える。アルバイト経験、特にどの業種のアルバイト経験がソーシャルスキル向上に効果的に働くかが分かれば、それらをスキル改善の手段とすることができると考えられる。

なお、ソーシャルスキルの定義としては対人関係を円滑にするための技能であり、相手から肯定的な反応をもらい、否定的な反応を避けるための技能とする（菊池 1998 : 2007）。

2. 先行研究の整理と本稿の課題

2. 1 先行研究の整理

アルバイトとソーシャルスキルの関係について調査している論文は既にいくつか存在している。塩谷 (2019) は、サークルや部活動は大学生どうしで行われることが一般的であり、

年齢を始めとした同質的な集団の中で相互作用が行われる。一方で、アルバイトでは組織の一員としての責任を負いながら、同僚、上司、顧客といった年齢や学歴の異なる多様な人びとのあいだで相互作用が行われるため要求されるソーシャルスキルのレベルが高まることから、アルバイト経験はソーシャルスキルに正の効果を持つと述べている。河村（2012）も同様にアルバイト集団はフォーマルな集団であること、ある程度構成された具体的体験であることからソーシャルスキルの活用頻度が高くなるのではないかと述べている。澤田・久住（2019）は対面コミュニケーション能力（ソーシャルスキル）を高めている背景には、「アルバイト」や「親しい友人が多い」、「ストレス解消法を持っている」、「規則正しい生活」があげられた。特に、この能力を高くする要因として共感性と関わる「喜びの表情」が読み取れるなどのポジティブな要因が挙げられることから、親しい友人が多く、社会性を育むアルバイトやストレス対処をしながら規則正しい生活を送ることで心身の健康度が高くなり、それらがソーシャルスキルを高めていると述べている。

しかしこれらの研究ではアルバイトを業種別に絞ることをしておらず、アルバイトをしているか否かのみで分析をしていたために、具体的にアルバイト経験のどの要因がソーシャルスキルを向上させているのかが推測の域をこえていないという課題がある。もしアルバイトの業種に関わらずどの業種でもソーシャルスキルが向上しているとした場合、すべての業種に関わる因子が原因であると考えられる。またある特定の業種のみがソーシャルスキルに与える影響が大きければ、その業種の特徴が要因であると考えられる。

2. 2 本稿の課題

このように先行研究ではアルバイトを業種別にして調査を行ったものが見られなかった。よって本稿の課題では、学生時代のアルバイト経験の有無と、従事していたアルバイトの業種・期間を回答してもらうことで、より詳細なソーシャルスキルとの関係性を明らかにすることを課題とする。特に、接客アルバイトに従事していた経験のある人に関しては、接客アルバイト未経験者と比較してソーシャルスキルが高いのではないかという問いについて量的手法を用いて明らかにしていく。

3. 仮説設定

以上の議論をふまえて、ここでは検証する仮説について述べる。本稿の問いは、接客アルバイト経験はソーシャルスキル向上に貢献するかということである。私たちはソーシャルスキルを規定するアルバイト因子のうち、「幅広い年代と関わる機会が多いこと」に着目し、多様な顧客と短時間で関わる機会を多く結ぶ「接客アルバイト経験者」は一定のソーシャルスキルを求められる機会が多く、他業種と比較してもフォーマルな経験を多くしているのではないかと考えた。

そこで、仮説として以下の3つを設定した。

仮説1「接客アルバイト経験者はソーシャルスキルが高い」

仮説 2「長期間同じアルバイトに従事し続けた経験がある者はソーシャルスキルが高い」

仮説 3「長期間接客アルバイトに従事した経験がある者はソーシャルスキルが高い」

4. 使用データ

4. 1 使用データと使用変数

本稿の分析で使用するデータは、2019 年 8 月 1 日～9 月 4 日に東北大学教育学部、教育学実習受講者が実施した「若年層のライフスタイルと意識に関する調査」である。調査対象は日本全国の 20 歳以上 40 歳未満の男女であり、学生は対象外となっている。計画サンプル数は 300、有効回答数は 273 で回収率は 91%であった。

本稿で使用する主な変数は「アルバイト経験ダミー」「接客ダミー」「20 代ダミー」「30 代ダミー」「性別ダミー」「ソーシャルスキル」とする。

「ソーシャルスキル」の測定では KiSS-18（菊池 1998：菊池 2007）を使用した。これは対人関係を円滑にするためのスキルの尺度として信頼性・妥当性が確かめられている尺度である。今回は合計 18 項目のからなる質問項目の総合得点からソーシャルスキルの指標として使用する。詳しい使用変数としては以下の表 1 にまとめた。

表 1 変数作成方法

アルバイト経験の有無	「あなたは学生時代、アルバイトに従事していた経験はありますか」 はい・いいえ はい (=1) といいえ (=0) の 2 グループに分けアルバイト経験ダミーを作成。
接客業経験の有無	「(上記の質問にはいと答えた人のみ) 従事していたアルバイトの業種・期間をお答えください」 ア接客業 イ家庭教師、塾講師、試験監督 ウ事務、データ入力 エ倉庫、農場、牧場作業員 オ引越 し、運送業 なお、ア～オに当てはまらない場合は自由記述欄を設け、コーディングでは「その他」とした。 また、従事期間は具体的な数値を回答してもらった。 業種をア。接客業 (=1) とイ～カ。それ以外 (=0) に分け、接客業ダミーを作成。
アルバイトの従事期間	従事期間を 1 か月未満 (=1) 2～5 か月 (=2) 6～11 か月 (=3) 1 年以上 (=4) としてコーディングを行った。
接客業の従事期間	従事期間が半年未満 (=0) と半年以上 (=1) の 2 グループに分けて短期接客ダミーと長期接客ダミーを作成。

年代	20代 (=1) と 30代 (=0) と分類して 20代ダミーと 30代ダミーを作成.
性別	男子 (=1) と 女子 (=0) と分類して性別ダミーを作成.
ソーシャルスキル	KISS-18 より 18 項目を問い、総合得点をソーシャルスキルとする.

5. 分析結果

5.1 記述統計

まず、ソーシャルスキルの測定尺度である Kiss-18 について因子分析を行った。その結果は以下の表 2 にまとめた。固有値は第 1 因子から第 2 因子にかけて大きく減少していた。クロンバッハの α 係数は 0.89 を示しており、信頼性の高い尺度であることが確認された。今回の調査では、Kiss-18 の合計得点をソーシャルスキルの指標として用いる。

	第一因子 [Ⓐ]
1 他人と話していて、あまり会話が途切れないほうですか	0.65 [Ⓐ]
2 他人にやってもらいたいことをうまく指示することができますか	0.66 [Ⓐ]
3 他人が助けることを、上手にやれますか	0.68 [Ⓐ]
4 相手が怒っているときに、うまくなだめることができますか	0.24 [Ⓐ]
5 知らない人とでもすぐに会話が始められますか	0.67 [Ⓐ]
6 周りの人たちとの間でトラブルが起きてもそれを上手に処理できますか	0.69 [Ⓐ]
7 怖さや恐ろしさを感じた時に、それをうまく処理できますか	0.57 [Ⓐ]
8 気まずいことがあった相手と、上手に和解できますか	0.29 [Ⓐ]
9 仕事をするときに、何をどうやったらいいか決められますか	0.63 [Ⓐ]
10 他人が話しているところに気軽に参加できますか	0.69 [Ⓐ]
11 相手から非難されたときにもそれをうまく片付けることができますか	0.68 [Ⓐ]
12 仕事の上でどこに問題があるのかすぐにみつけることができますか	0.63 [Ⓐ]
13 自分の感情や気持ちを素直に表現できますか	0.47 [Ⓐ]
14 あちこちから矛盾した話が伝わってきてもうまく処理できますか	0.49 [Ⓐ]
15 初対面の人に自己紹介が上手にできますか	0.66 [Ⓐ]
16 何か失敗したときに、すぐに謝ることができますか	0.41 [Ⓐ]
17 違った考えを持つ人とも、うまくやっていける	0.46 [Ⓐ]
18 仕事の目標を立てるのにあまり困難を感じないほうですか	0.63 [Ⓐ]
因子寄与	2.86 [Ⓐ]
寄与率	15.9 [Ⓐ]

主因子法、バリマックス回転による。[Ⓐ]

また、分析に使用した変数の記述統計は以下の表 3 の通りである。

表 3 記述統計

変数名	度数	最大値	最小値	平均値	標準偏差
ソーシャルスキル	266	85	21	56.54	11.129
バイト有無ダミー	273	1	0	0.9	0.305
接客業ダミー	271	1	0	0.78	0.414
性別ダミー	273	1	0	0.5	0.501
年齢	273	39	20	31.44	5.162

5. 1 仮説の検証

仮説「接客アルバイト経験者はソーシャルスキルが高い」を検証するために、段階を踏んだ分析をしていく。まず仮説 1「接客アルバイト経験者はソーシャルスキルが高い」を分析し、さらに踏み込んで仮説 2「長期間同じアルバイトに従事し続けた経験がある者はソーシャルスキルが高い」、仮説 3「長期間接客アルバイトに従事した経験がある者はソーシャルスキルが高い」を平均の差の検定（T 検定）を用いて検証していく。

まずアルバイト経験がある人の中から、接客業経験の有無とソーシャルスキルの関係性を検証する。結果は表 4 の通りである。有意水準 1% で接客アルバイト経験の有無がソーシャルスキルに効果を持つ。

表 4 接客業経験とソーシャルスキルの平均の差の検定結果

	接客業	接客業以外
平均	57.65	52.66
標準偏差	10.45	12.583
観測数	207	57
自由度	264	
t	3.084	
有意確率（両側）	0.002	

さらに、アルバイト経験がある人の中から、経験したアルバイトの勤務期間の長さとソーシャルスキルの関係性を検証する。結果は表 5 の通りである。有意水準 1% でアルバイト期間はソーシャルスキルに有意な効果をもつ。なお、長期短期の基準を「6 ヶ月」としているが、これは有給休暇が発生する従事期間が 6 ヶ月であることに寄る。

表 5 アルバイト勤務期間とソーシャルスキルの平均の差の検定結果

	長期（半年以上）	短期（半年未満）
平均	57.56	53.51
標準偏差	10.608	10.134
観測数	199	67
自由度	264	
t	2.608	
有意確率（両側）	0.01	

最後に、接客業経験者の中から、接客業に長く従事した経験がある人とそれに該当しない人とを分け、ソーシャルスキルの関係性を検証する。これから有意水準 1 % で接客業に長期間勤めていた者はそうでない者との間にはソーシャルスキルに有意な差が見られることが確認された。結果は表 6 の通りである。

表 6 接客業従事期間とソーシャルスキルの平均の差の検定結果

	長期接客業経験	該当しない
平均	57.94	53.72
標準偏差	10.352	12.132
観測数	178	88
自由度	264	
t	2.954	
有意確率（両側）	0.003	

以上の結果より、接客アルバイト業に勤めることはソーシャルスキルに何らかの影響を与えることが分かった。これをより詳細に分析するため、ソーシャルスキルを従属変数とし、「接客アルバイト経験」を独立変数とした重回帰分析を行った。結果は以下の表 7 の通りである。分析結果より、「接客業経験」、「性別」、「年齢」を独立変数としたとき、モデルの説明力が最も高かった。

表 7 重回帰分析の結果

従属変数：ソーシャルスキル	回帰係数	β
(定数)	2.817	
接客業経験	1.644*	0.193
性別	1.379	0.133
年齢	1.403**	0.166
R2乗値	0.071	
調整済みR2乗値	0.06	
モデルのF検定	***	
N	267	

* $p < 0.05$ ** $p < 0.1$ *** $p < 0.001$

6. まとめと今後の課題

分析結果から、「接客アルバイト」と「ソーシャルスキル」には関連が見られた。しかし、重回帰分析の結果より、「性別」、「年齢」、「接客業経験」をすべて合わせてもソーシャルスキルの結果を約 7%しか説明しないことが分かる。T 検定の結果から、接客アルバイトを経験することはソーシャルスキルに有意な影響を与えることから、高いソーシャルスキルが労働市場で求められている現代において、アルバイトは社会人になる前の貴重なスキル磨きの手段となり得ることが判明した。重回帰分析を行った調査の結果、有意な結果が見られなかったことに関しては、調査対象者が学生を除いた 20 代、30 代と社会人としての経験を積んだ者が多かったため、学生時代のアルバイト経験より社会に出てからの労働経験の方がソーシャルスキルを上昇させることに寄与したためではないかと考えられる。接客業経験とソーシャルスキル向上の因果関係を明らかにするためには、調査対象を新卒者に絞るなどの工夫が求められる。

また、アルバイトとソーシャルスキルの関係について、2つの解釈ができる。1つはアルバイトがソーシャルスキルを高めるという解釈、もう 1 つはソーシャルスキルが元々高い学生が接客アルバイトを選択し、従事するというものである。

前者の解釈を支持する研究として、小幡（2011）より、「部活動経験の有無によってソーシャルスキル自己評定尺度の値に違いは見られなかった」のに対し、「アルバイト経験の違いによる比較では、因子の主効果及び交互作用は有意で、アルバイト経験の主効果に有意傾向が見られた」という知見がある。また小幡（2011）は、「単純主効果検定の結果、『主張性』『記号化』において、接客業経験者は、アルバイト経験なしの者よりも評価が有意に高かった。また、『関係開始』『解読』において、接客業経験者の方が、アルバイト経験なしの者よりも評価が高いという傾向が示された」としており、アルバイトの中でも接客業経験が特にソーシャルスキルに与えるポジティブな影響を積極的に肯定している。

一方で後者の解釈を支持する研究として、樋口（2007）は、「アルバイトも有意な正の相関を持っていることに関しては、大学への適応には、環境への適応力が関係しており、適応力の高い学生は、他の場面でも適応できるということを示しているのではないだろうか」として、ソーシャルスキルを高めている要因を「環境への適応力」とし、それを通じてアルバイトとソーシャルスキルにも相関関係が見出されるとの見解を示している。

どちらの研究も大学在学中の学生にとって、アルバイトはソーシャルスキル向上にとって大きな意味を持つことを表している。アルバイト経験がソーシャルスキルを高める手段であることを検証するためにはアルバイトを経験する前後の学生のソーシャルスキルを追跡して測定し、その結果を比較することが求められる。

なお今回の調査では業種のみを質問項目としたが、より詳細な職場環境を尋ねることによって独立変数を増やし、どういった要素がソーシャルスキルを高めるのか検証すべきであった。

今後、ソーシャルスキルが労働市場で重視されるにつれて、ソーシャルスキルを向上させる取り組みはより必要とされるだろう。ソーシャルスキルがどういった要素によって向上するのかといった分析は社会的に需要があるものである。

〔文献〕

樋口康彦，2007「大学生の適応に影響を与える要因に関する考察」国際教養学部紀要，第3巻，pp102.

井芹まい・河村茂雄，2012「大学生のサークル・アルバイト集団における活動がソーシャルスキル活用に与える影響について」教心第54回総会

小幡直弘，2011，「部活動経験・アルバイト経験がコミュニケーション能力に及ぼす影響」北海道大学大学院文学研究科．(2020年1月30日取得，<https://psych.or.jp/meeting/proceedings/76/contents/pdf/1AMB18.pdf>).

塩谷芳也，2019「大学生のソーシャルスキルに対する出身改装と学生生活の効果」京都産業大学論集，社会科学系列第36号

澤田幸子・久住武，2019「大学生の対面コミュニケーション能力に影響を及ぼす要因」心理健康科学15巻1号，pp13-23.