

外食産業における学生アルバイト意識・実態調査報告

小池 鉄 夫*

はじめに

2006年春東洋大学国際観光学科 2・3年の学生に対して外食産業でこれまでのアルバイトの経験等についてアンケート調査を行った。この主な目的はアンケートにあるように学生がアルバイトを選択する場合外食産業を選ぶのが最も多くアルバイト先として身近なものになっており、そのアルバイト経験から外食産業に対してどのような印象を持ったのかを調査することにある。

外食産業は1970年代以後急速に発展してきたが、その労働力は学生アルバイトに依存してきたところが大きい。最近の傾向として外食産業全体としてアルバイトを含めた従業員の不足状態が言われている。アルバイトを通して学生は外食産業の労働条件の現実を知り、多くの学生は外食産業はあくまでアルバイト先であって就職先では無いと考えているのが現状である。

1. 外食産業の学生パート・アルバイトの現状

a. 一般の学生がアルバイトを選択する場合

アルバイトの希望条件と決定条件にあるように上位は(表1)

1、勤務する曜日を選べる 2、勤務時間が選べる 3、勤務時間が短いを希望条件としている。

b. アルバイトをする目的は(表2)

1、普段の小遣いを稼ぐため 2、生活費や学費を稼ぐため 3、視野を広げるため である。

c. アルバイトの年間経験職種は(表3)

1、ホールスタッフ(ウェイター・ウェイトレス) 2、コンビニ・スーパー店員 3、塾教師・家庭教師 である。

d. アルバイトの年間日数は(表4)

1、100～149日 2、150～199日 3、200日以上 である。

e. アルバイト一日当たり就業時間は(表5)

1、4～6時間 2、6～8時間 3、2～4時間 である。

*東洋大学国際地域学部; Faculty of Regional Development Studies, Toyo University

表1 アルバイト希望条件と決定条件（最近1年間アルバイトのみ）（平成16年・リクルート）

| | 首都圏 | | 関西 | |
|------------------|-------|-------|-------|-------|
| | 希望条件 | 決定条件 | 希望条件 | 決定条件 |
| 勤務する曜日が選べる | 66.8% | 11.8% | 64.3% | 8.1% |
| 勤務時間が選べる | 58.9% | 10.4% | 55.7% | 9.8% |
| 勤務時間が短い | 42.5% | 7.7% | 45.4% | 12.2% |
| 職場が希望する場所である | 42.0% | 11.0% | 46.3% | 17.4% |
| 給与（時給等）が高い | 38.4% | 11.7% | 38.9% | 11.9% |
| 働く日数を選べる | 37.4% | 4.1% | 24.6% | 3.1% |
| 安心して働ける | 34.8% | 5.8% | 37.0% | 5.2% |
| 興味のある仕事である | 31.2% | 7.5% | 23.2% | 6.6% |
| 楽しそうな仕事である | 29.8% | 3.9% | 25.8% | 3.0% |
| 未経験でもかまわない仕事 | 26.7% | 2.8% | 25.7% | 1.3% |
| 休みが取りやすい | 19.8% | 0.7% | 26.8% | 1.2% |
| 交通費が全額支給 | 18.7% | 1.2% | 14.6% | 0.2% |
| 働く期間を選べる | 17.0% | 1.0% | 12.6% | 1.0% |
| 知識・スキルが身に付きそうな仕事 | 15.2% | 4.0% | 14.8% | 3.1% |
| 自分と合いそうな人多そう | 14.8% | 1.2% | 15.8% | 1.5% |
| 食事が付いている | 11.8% | 0.7% | 11.4% | 0.9% |
| 友達が勤めている（いた） | 11.3% | 4.4% | 12.8% | 6.1% |
| 商品やサービスに興味がある | 11.2% | 1.2% | 6.7% | 2.0% |
| 上司や店長と気が合いそう | 11.2% | 1.2% | 12.2% | 0.7% |
| 特技・興味が生かせる | 11.0% | 2.3% | 8.1% | 0.5% |
| 今までの仕事経験が生かせる | 7.9% | 0.7% | 7.2% | 0.4% |
| 有名な会社である | 5.6% | 0.3% | 4.6% | — |
| 客層が自分に合っていそう | 4.8% | — | 3.4% | — |
| 店舗・職場の大きさが希望に合う | 3.7% | — | 2.5% | — |
| その他 | 2.8% | 2.2% | 1.8% | 2.5% |
| 特になし | 2.3% | 2.3% | 1.4% | 1.2% |

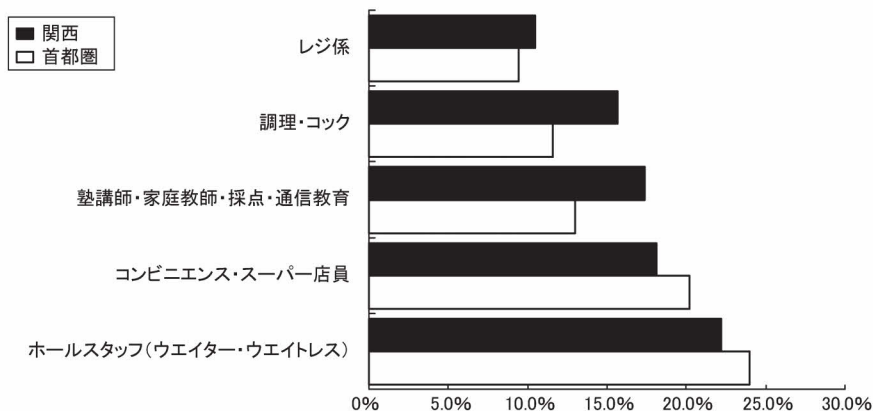
外食総研「外食産業統計資料集 2006年版」

表2 仕事をする目的（複数回答）

| | 首都圏 | 関西 |
|---------------------------|-------|-------|
| 普段の小遣いを稼ぐため | 78.5% | 80.9% |
| 生活費や学費を稼ぐため | 66.0% | 65.9% |
| 視野を広げるため | 46.5% | 45.1% |
| 貯金をするため | 43.7% | 53.4% |
| 大きな買い物の出費に備えるため | 41.2% | 40.7% |
| 旅行費用を稼ぐため | 36.7% | 32.8% |
| 興味ある仕事を体験してみるため | 33.4% | 30.1% |
| 将来やりたいと思っている仕事に備えて経験を積むため | 27.5% | 28.0% |
| クラブやサークルの活動費を稼ぐため | 26.1% | 20.3% |
| スクールの学費など自己投資必要な費用を稼ぐため | 21.4% | 20.9% |
| 友人を得るため | 17.9% | 18.2% |
| 暇な時間をつぶすため | 13.8% | 12.3% |
| 就職のコネを作るため | 4.1% | 5.7% |
| その他 | 1.8% | 1.8% |
| 特になし | 1.6% | 0.8% |

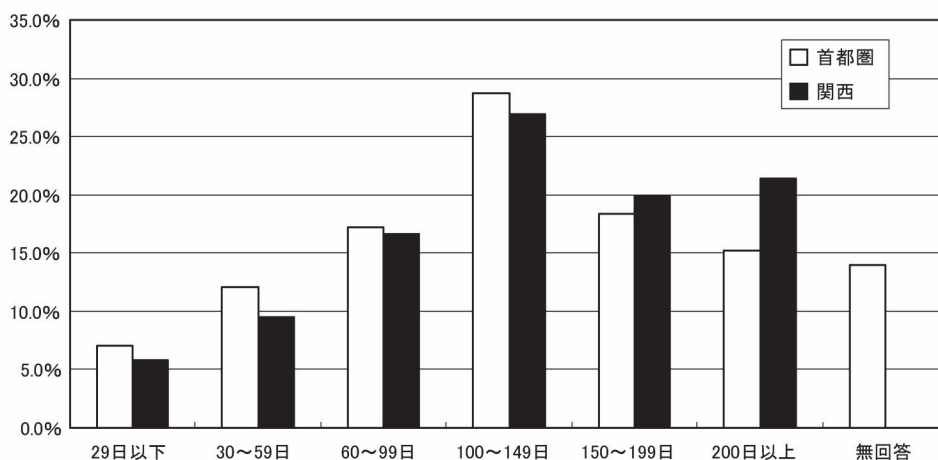
外食総研「外食産業統計資料集 2006年版」

表3 アルバイトの年間経験職種



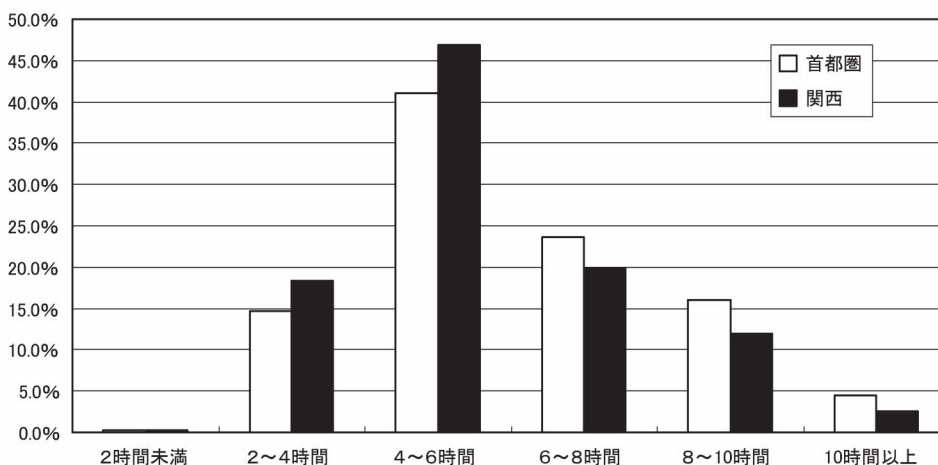
外食総研「外食産業統計資料集 2006年版」

表4 年間アルバイト日数の割合（最近1年間アルバイトのみの実施者・H16年）



外食総研「外食産業統計資料集 2006年版」

表5 アルバイト1日当たり就業時間の割合（最近1年間アルバイトのみの実施者・H16年）



外食総研「外食産業統計資料集 2006年版」

2. 大学生の外出産業に対するアンケート調査結果

実施総数285人の中で飲食店でアルバイト経験があると答えたのは237人で全体の83%を占める。

その237人を業態別に見てみるとファミリーレストランが一番多く71人、個人飲食店65人、ファーストフード56人、居酒屋44人、ホテルレストラン29人、その他(弁当屋やカラオケ店、ケーキ屋など)27人であった。(複数回答あり)

次に、外出産業に対するイメージについて将来性・安定性・知名度・国際性・勤務時間・福利厚生・休暇・働きがいの8項目に亘って調査してみた。

その結果をポイントの高い順に見てみると①知名度、②将来性、③働きがい、④国際性、⑤安定性、⑥福利厚生、⑦勤務時間、⑧休暇となる。(回答数282人)

アンケート集計結果

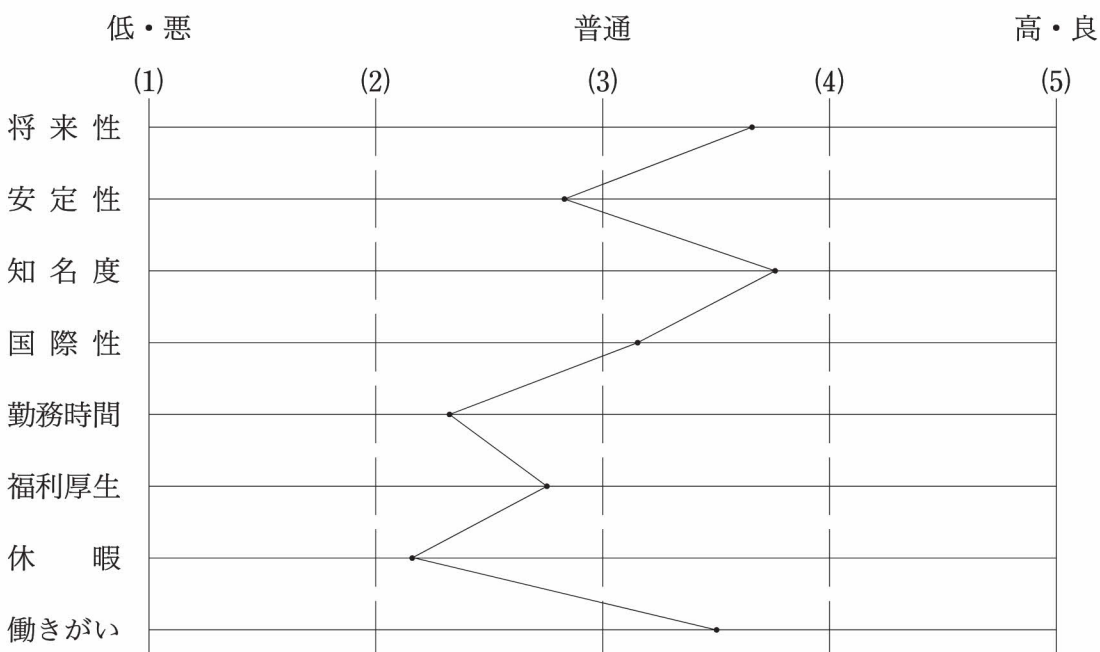
1. 今までアルバイトをしたことがありますか？

① はい 237人 (83.2%) ② いいえ 48人 (16.8%)

2. ①の人は具体的に業態(店名)を書いて下さい(複数回答あり)

| | | | |
|------------|-------------|----------|-------------|
| ファミリーレストラン | 71人 (24.3%) | 居酒屋 | 44人 (15.1%) |
| 個人飲食店 | 65人 (22.3%) | ホテルレストラン | 29人 (9.9%) |
| ファーストフード | 56人 (19.2%) | その他 | 27人 (9.2%) |

3. 外出産業に対するイメージ



3. 学生アルバイトから見た外食産業の現状と問題点

1) A 学生のアルバイト先の現状

A 学生がアルバイトしているのは地方の中核市でパスタ、ベーカリーを中心としたカフェ。客層は家族、女性が多く、この店で1年以上勤務している。社員の労働時間などについて以下のように述べている。

休憩時間

社員は一日8時間労働とシフトインしているが、就労時間で上がったためしが無い。つまりサービス残業が多くそれが日常的におこなわれている。ある社員は一日最高13時間お店で働いていた。また、アルバイトの休憩を時間通り取るために繁忙時の休憩時間である75分間の休憩が15分や30分に短縮されるのは日常的である。

休日

サービス業で休みが不定期であるのはあたりまえかもしれないが、社員は月平均4日しか休日が無く、二連休は皆無である。長期休暇は最大3日で年2回そのうち1回は社員旅行である。年1回の社員旅行も今年で廃止されると聞いた。

人員配置について

キッチンは全員パートで学生アルバイトは希望しても入ることは出来ない。それはシフトの関係からのようで、慣れていないベーカリーやホールの社員がキッチンに入るとオーダーに支障が生じることもある。

2) 飲食店などでアルバイト経験のある学生の生の声を職場環境・労働環境・その他全般の3つの面に分けて紹介し、まとめてみた。

職場環境についての声

- ① 自分が働くアルバイト先を見て感じたことは、職場環境が良くなければ良いサービスは生まれないということである。職場の環境とはその職場スタッフが作り出す空気やムードでもある。そのムードが良いほどスタッフのモチベーションが上がり良い接客が出来る。それにはまずその職場の雇用環境が良くなければならない。良い仕事をしたくても精神的・体力的に疲れてしまっただけでは良い働きは出来ないからである。
- ② パスタハウスでアルバイトをして1年以上経つが一度も職場の環境に満足したことがない。私は今の職場が飲食店で初めてのアルバイトである。アルバイトをする前、ウエイトレスはとても華やかで楽しそうというイメージだったが実際に働いてみると意外と肉体労働で、常に笑顔で接客することは大変難しい事だと感じている。常に笑顔で仕事が出来ない事理由は、職場の環境の悪さが一番の原因ではないかと思う。

- ③ どうせ仕事をするなら気持ち良く仕事がしたいというのが、働く人の本音である。気持ち良く仕事出来る環境とそうでない環境では、どちらにおいて、より良い仕事出来るでしょうか?気持ち良く仕事出来るほうが効率的な仕事出来るに決まっています。働く人の満足度を上げることにより「やる気」を引き出し、ひとりひとりが持っている能力を100%発揮し易くなるのではないか。
- ④ 職場環境を良くするにはスタッフ一人一人がどれだけお店を愛し、どれだけお店のために一生懸命になれるかということで左右されるのだと私は思います。スタッフにとって居心地の良い環境はお客様にとっても居心地の良い場所です。

その他

- a. 建物や内装、備品の老朽化が目立つ
- b. キッチン内の衛生状態が悪い
 - ・従業員の手洗い不十分
 - ・アルバイトには検便をしない
 - ・排気設備が悪く煙がこもる
- c. ねずみの駆除対策が不十分
- d. 客席の禁煙・喫煙の区別が不十分
- e. スタッフルームがない
- f. 店長の異動のたびに職場環境が変化してしまいコミュニケーションに対する不安が広がる
- g. 休憩室が備品で雑然とし居心地が悪い

労働環境についての声

- ① 私は土・日・祝日勤務、長期休みには週3～4日の勤務という契約です。基本勤務時間は一日5.5時間の契約で、最大でも6時間の契約です。しかし、今の私の勤務時間は平均8.5時間です。長期休みや年末年始になると、まるで当たり前のように10時間勤務やひどいときには12時間勤務の日もあります。そうなることを契約するときに言ってくれないので騙された気がします。
- ② マニュアルのようなものがなく店員一人一人が自分なりに接客を考えて行っているのも統一感がなく、慣れるのに時間がかかってしまう。又、研修期間が非常に短いためある程度覚えるまでお客様に良いサービスが出来ないことがある。
- ③ 労働時間が長く、残業も多いことがかなりスタッフに負担となっている。社員は毎日12時間労働が基準で、年中無休のため土・日・祝日は必ず出勤となり家族との時間も取りにくいのが現状である。サービス業なので普通の会社のようにはならなくても仕方がないと思うが、労働時間の短縮や有給休暇が取りやすい環境を作らなければスタッフのモチベーションも下がってしまうのではないか。
- ④ 職場の労働環境を改善し、快適な職場の労働環境を創造することこそが経営者、従業員の双方にとってメリットのあることだと思う。職場に対する満足度を知ることにより、職場の労働環境の改善や問題点を発見することが出来る。会社に対する満足度を向上させることは人材の流出に

大きく直結する。より良い人材を組織内に留めておくには、給与面だけの改善では限界があると思う。

その他

a. 人手不足が生む問題

- ・アルバイトへの依存度が高く長時間にわたる勤務時間
- ・契約勤務時間より長くなってしまいう実勤務時間
- ・仕事量が多くサービス残業となることがある
- ・長時間勤務による疲労から集中力が欠けてしまい働いている者同志のトラブルや効率の悪い動き、食器の欠損などが発生する
- ・夏・冬休みに長期の休みが取れない

b. 経験を積むにつれ仕事量が増えるが、時給は上がらない

c. 時給が安い

d. 客のニーズに答えようとするあまりメニュー開発が早く進み過ぎて、キッチンの作業が手間取り料理の提供が遅くなり結果、キッチンスタッフへの負担増となってしまう

e. 能力給は付くがサービス残業で帳消し、担当業務に見合った付加給が必要ではないか

f. 時給が低く留学生のアルバイトが多くなり、言葉の問題でお客様とコミュニケーションが取れずクレームにつながることもある

g. 人件費の削減が人員不足に繋がりそれがハードな労働時間となり早期離職の結果を生み、さらなる人員不足という悪循環になっている

全般から

- ① これからは高齢化の時代となる。そのため高齢者に合わせたサービスを行ってことがとても重要になってくる。例えば店内のバリアフリーや食べやすい栄養のバランスを考えたメニューの開発である。
- ② これからの外食産業に対してとても期待している。外食は家族の団欒や様々な交流にも繋がるので、こういう人間関係の希薄な時代だからこそもっとたくさんの人に利用してもらえる店作りが大切になる。
- ③ 私は現在働いている企業、仕事場そしてその仕事が好きです。なぜならばその企業で働くことが幼い頃からの夢だったからです。そしてたくさんのお客様の満足した顔を見ることで、仕事の達成感を味わうことが出来るしたくさんの人々に出会うことで様々な人との接し方を勉強することが出来、自分が必要とされていることは何なのかを考える力が身に付くからです。
- ④ 接客を担当してきて本当に様々なことがありましたが、今となっては全て経験できて良いことばかりです。特にクレームに関しては反省すると同時にその時々で改善点と対処法を学ぶことが出来、将来必ず役に立つであろうと思います。

- ⑤ お客様に心から喜んでいただけるところに企業の成長・発展があると思う。明るく・温かく・活気に満ち溢れた店作りと、従業員一人一人がやり甲斐を実感し働くことに喜びを見いだせる職場作りが大切である。

その他

- a. マニュアルの徹底が充分でないためクレームに繋がり、又その対処が上手く出来ない
- b. 店のビジョンやコンセプトなどをアルバイトに教えていない
- c. 立地場所と料金設定・営業時間が一致していない
- d. メニュー変更が度々あり、リピーターの獲得が難しく新メニューの講習会参加も人員不足で出来ず味が一定しない
- e. 店長（社員）とアルバイトとの関係が良くないと店全体に良い雰囲気生まれにくい
- f. マニュアル化の弊害からくる流れ作業的なサービス

ま と め

今回調査対象の学生のうち大多数の学生は外食産業でのアルバイト経験があった。外食産業に対するイメージ調査では将来性・国際性・知名度については比較的高いポイントで良いイメージを持っているが、勤務時間・休暇・福利厚生に関してはポイントが低くイメージが悪いことがわかる。外食産業に対して将来性や国際性もあると認識し、大きな期待をもっている学生が多くいるにもかかわらず、アルバイト経験をするとその労働環境の悪さに厳しい職場という評価になってしまう。

個食化が進み人間関係も希薄になっていく最近、家族団欒の場としての外食や友人との交流の場など外食産業が社会に果たす役割は今後ますます大きくなっていくと思われる。従業員をはじめパート、アルバイトが快適に働くことが出来る環境から良いサービスが生まれ、お客様に喜んでいただける店となりさらには売り上げ向上となって表れる。

現状のままでは外食産業は大学生にとっていつまでもアルバイト先のひとつでしかない。十分な人材の確保や福利厚生の充実など、企業にとっては大変難しい問題ではあるが、これらの労働環境の改善こそが外食産業のさらなる発展に欠かすことの出来ない大きな課題であるといえるのではないかな。