

サービスの実体 —日本における感情労働とその研究—

1160385 井口 彩

高知工科大学マネジメント学部マネジメント学科

要旨

本論文では、感情労働の概念が日本でどう定義され、また捉えられているのかを明らかにするため、日本の感情労働研究の俯瞰・分析を行った。これにより、日本では Hochschild(1983)の定義に自律性を付している研究が多いこと、感情労働は人々に正負どちらの影響も与え得ることが判明した。また終章の考察では、論には至らなかったもの、今後の感情労働研究の方向性について述べた。

1. はじめに

私たちが生きる社会では、さまざまなサービスが行きかっている。サービスを提供・受領することで生活が成り立ち、社会が構成されるといってもよい。そしてこのサービスを支えているのは人々の「労働」である。ほとんどの人々がなにかしらの労働に従事しており、その形態は多様化している。

多様化の一つとして、近年、表題である感情労働(emotional labor)が注目されはじめた。この言葉はアメリカの社会学者 Hochschild(1983)によって提唱されたもので、彼女は著書の中でキャビンアテンダントなど「サービス業」と呼ばれる仕事に従事する人々がその感情をも商品にされていると指摘している。組織や雇用主が競争相手との差別化や自社イメージの向上のために、従業員に笑顔などを要求するというのである。彼女以外にも、アメリカを中心とした諸外国で多くの研究者が感情労働について研究している。しかし現状として、定義や前提が研究によって

異なっていることや、研究の知見に矛盾がみられるなどの問題がある。これは日本での感情労働研究も例外ではない。

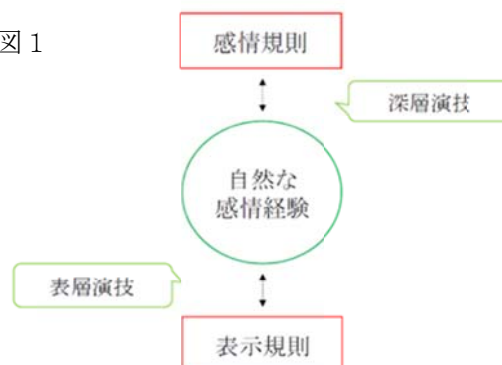
日本の感情労働に関する研究は、感情労働の現場を調査したものや諸外国の研究をまとめたものが主流であり、日本での研究を俯瞰したものがみられない。したがって日本全体でどのように感情労働が定義・認識されているのかわからない状態になっている。

本論文ではこの根本的な問題を解決するため、日本の感情労働研究を分析し、日本の感情労働の定義と人々に与える影響を明らかにすることで、その実体を究明する。

2. 感情労働の要素

感情労働を図で表現すると、「自然な感情経験」と各要素の関連で構成されているのがわかる(→図1)。中心にある自然な感情経験とは、なにからも管理されず、褒められると「嬉しい」、怒られると「嫌だ」といったほんとうの気持ちのことである。自己と言っても過言ではなく、その規則性は自身の人生体験の積み重ねによって作られている。こ

図1



の自然な感情経験に干渉しようとするのが、上下にある「感情規則」と「表示規則」である。

結婚式場の従業員を例にすると、「心からお客様の門出をお祝いし、お出迎えからお見送りまで明るい笑顔で対応しましょう。」と社員研修などで言われた場合、前半の「その場ではそう感じる事が相応しい」とする要求を感情規則、後半の「その場に相応しい行動はこれだ」とする要求が表示規則である(従業員がほんとうにカップルの門出を嬉しく思っているかを確認することはできない。しかし「要求」されることが重要である)。私たちはこの2方向からの干渉に因應するため、「表層演技」と「深層演技」を行う。

2-1. 表層演技

表層演技とは、行動(感情の表出)のみを変化させることで相手や状況に対応しようとする方略である。自己の規則性に沿って湧き上がった「自然な感情」がその場に相応しくないとき、感情と行動を切り離し身体への働きかけを行うことで要求される外見を維持するのである。表層演技の特徴として、本心でないという自覚をもつこと(阿部:2010)、よって相手に正直でないと感じること(長谷川:2007)、効果が継続しないこと(Hochschild:1983)の3点が挙げられる。

2-2. 深層演技

深層演技は、表層演技と違いさらに2つに分けられる。1つは刺激(相手や状況)によって湧き上がる感情を意志で抑圧するもの、もう1つは刺激に対する「認識」を仮定法などを用いて変化させるものである。

前者では、私たちは湧き上がった感情を無視または忘却しようとする。これは一時的な状況において有効である。

後者では、私たちは感情に立ち向かう。たとえば接客をしていて相手に横柄な態度をとられたとする。多くの人は不快に感じるはずである。しかし「仮に」相手の余命があと1年だったら…実は人望の厚い人だったら…その可能性を見出したとき、私たちは自分の認識の方が間違っているのではないかと思う。すると私たちは自ら行動を改め、「その状況」では「そう思う」ようになるのである。深層演技の特徴として、自己をだましていること(西川:2006)、それ

によってほんとうらしい行動ができること(Hochschild:1983)、しかし個人の「アイデンティティ」をおびやかす危険性をもつこと(榎原:2011)の3点が挙げられる。

3. 感情労働の定義

日本の研究では感情労働がどう定義されているのか。これを可視化するため、諸研究を表にまとめその方向性を図で表現した(→表1, 図2)。

これをみると、まずすべての研究がHochschildの定義を踏まえていることがわかる。彼女は感情労働を、「公的に観察可能な表情と身体表現を作るために行う感情の管理」と定義し、前提として①対面または通話による接客で、②顧客の感情的変化を目的に含み、③組織や雇用主から管理・要求される感情またはその表出(行動)があることをおいている。図2において、彼女の定義の引用・言いかえを中心部、彼女の定義に満足しないものを上部、彼女の定義のうち感情の表出(表情や行動)にのみ言及しているもの(Goffman:1967と同義)を下部の左、感情の経験(感じかた)にのみ言及しているものを下部の右においた。本論文が参考にした文献のうち約半数が中心部に含まれ、あとの半数は1:1で上部と下部に分かれている。また、下部のほとんどは表出にのみ言及しているものである。したがって基本定義はHochschildのものとするのが妥当である。

しかし彼女の定義で満足しないもの、感情労働に「自律性」を組み込もうとする文献が少なくないことから、定義の厳密化のため、節を分けてこれを検証する。

3-1. 日本の感情「労働」

本来、感情労働とは emotional 「labor」を日本語に訳したものである。しかし、日本語の「労働」には「work」の意味も含まれている。laborは直訳すると「苦役」であり、課せられていることに従うというネガティブな意味合いが強い一方、workの直訳は「活動」であり、目的のために自ら働くというポジティブな意味合いが強い。

また「自律性」を調べると、「他からの支配・制約などを受けずに自分自身で立てた規範に従って行動すること(goo

図 2

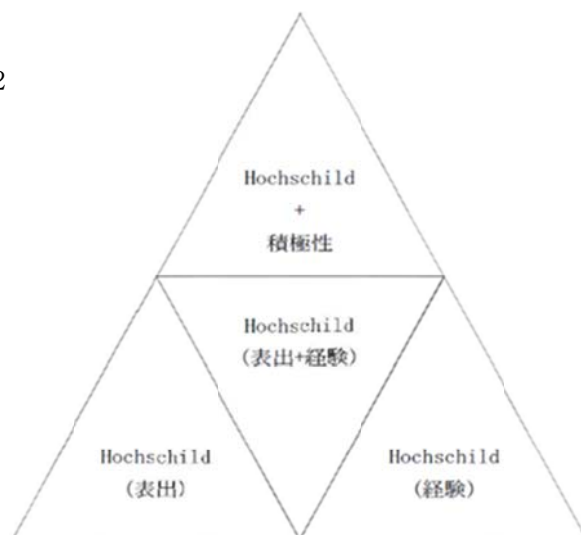


表 1 -前半

西川(2007)	相手に適切な心の状態を喚起させるように、自分の感情を引き起こしたり抑制したりすることを要求されること。
富樫, 戸梶(2007)	職務内容の一部としてクライアントに特定の精神状態を作り出すために、自分の感情の状態・表現を適切に管理すること。(信頼関係の構築)
長谷川(2007)	相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の感情を促進・抑制しながら、自分の表情や身体的表現を維持することを要求される労働。自律的なものも含む。(単なる感情的負担は除く)
大村(2007)	感情規則(組織や雇用主に要求される感情やその表出)に従って他律的(自らの意志によらず)に感情を管理すること。
平賀(2008)	相手に対する理解や尊重、また面倒をみることなどの感情的サポート。(そしてそのサポートにつながる頼りがいであったり、相談しやすさ、リラックスできる関係性。)
杉田(2009)	顧客満足度を高めるために、自分の感情を商品の一部として売る労働。(信頼関係の構築)
星野(2009)	組織の求める感情をクライアントに対し適切に表出するために、自らの感情を調節する労働。
伊佐(2009)	職務上要請される感情の管理。自律的(他からの支配・制約などを受けず)に行うものも含む。
関谷, 湯川(2010)	業務の一部として組織的に望まれる感情を表出し(by Zapf)、組織的目標に従って内的感情と感情表出の双方を統制(by Granday)する必要がある労働。
阿部(2010)	労働者が対人サービス労働を遂行するにあたり、顧客に適切な精神状態を呼び起こすことを目的に、公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行われる、顧客に向けられる自身の感情を管理する労力。
佐藤(2010)	公的に観察可能な表情と身体的表現を作るための感情の管理。(Hochschild)

表 1－後半

阿部, 大蔵, 重本 (2011)	公的に観察可能な表情と身体的表現を作るための感情の管理。(Hochschild)
榊原(2011)	公的に観察可能な表情と身体的表現を作るための感情(表出・経験)の管理。(Hochschild)
高橋(2012)	職務上で必要とされる感情管理のこと。自律的なものも含む。
佐藤, 今林(2012)	感情労働は、仕事のうえでコミュニケーションを介したときに生起する多様な感情であり、自身の感情を抑制・促進することで対人との関係性の安定化を図ろうとする心理的活動のこと。
佐藤(2013)	公的に観察可能な表情と身体的表現を作るための感情の管理。(Hochschild)
安賀, 大蔵(2015)	相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自身の感情を誘発・抑制し、その外見を維持すること。(≒Hochschild)
前川(2015)	公的に観察可能な表情と身体的表現を作るための感情の管理。(Hochschild)
秋谷一	公的に観察可能な表情と身体的表現を作るための感情の管理。(Hochschild)
須賀, 庄司 (2008, 2009, 2010)	職業上適切な感情状態を保つための感情的管理。→顧客満足度のために自らの感情を商品の一部として売ること。→管理者から要求される態度。
千葉, 庄司 (2010, 2011)	公的に観察可能な表情と身体的表現を作るための感情の管理。(Hochschild)
大島(2012) ※ホスピタリティ	人間同士の関係性において社会背景や文化などの価値観の相違を超えてより良い関係性を構築する精神。損得の度外視も有り。

辞書)」とあり、work の性質に含めて問題ないといえる。つまり、図 2 の上部に位置する研究者らは「感情 work」として感情労働をとらえているといえる。以下それぞれを感情 work・感情 labor として使い分ける。

長谷川(2008)によると、介護の現場では相手が安心しての気持ちを話してくれること、信頼関係を築くことが適切な援助を可能にする。しかしそのためのマニュアルは不十分であり、従業員は職務を遂行するために自分で工夫し

なければならない。言いかえると、「職務の遂行が規則(マニュアル)の遵守だけでは困難であるとき、私たちは新たな規則の作成やその動機づけ(感情 work)を行う」となる。

看護や介護、教育、保育などは「対人援助職」とよばれ、ある顧客と契約しその契約を終えるまで数年を要することもある職業であり、そのサービスの質が顧客や従業員の個人差・相性に影響されやすい。従業員らははじめ、持っている知識や上司の助言をもとに感情 labor で対応する(高

橋:2012)。しかしマニュアル化の不十分な職場では、他律的な感情規則・表示規則を遵守していても職務の遂行に障壁(クレームまたは関係の拒否)が生じる場合がある(杉田:2009)。そこで彼らは「決められていない」が必要なものを「考察」し、あくまで職務を全うするのである(伊佐:2009)。

3-2. 感情労働と自律性

前節から、「個人差の影響が大きく、マニュアルが日々の職務すらカバーしていない場合」という条件はあるが、彼らの主張は確かに Hochschild の定義に収まらないといえる。それは、要求の有無に関わらず感情の商品化は自力で行われるものであり、よって「問屋」が他者でなく自分でも可能ということである。

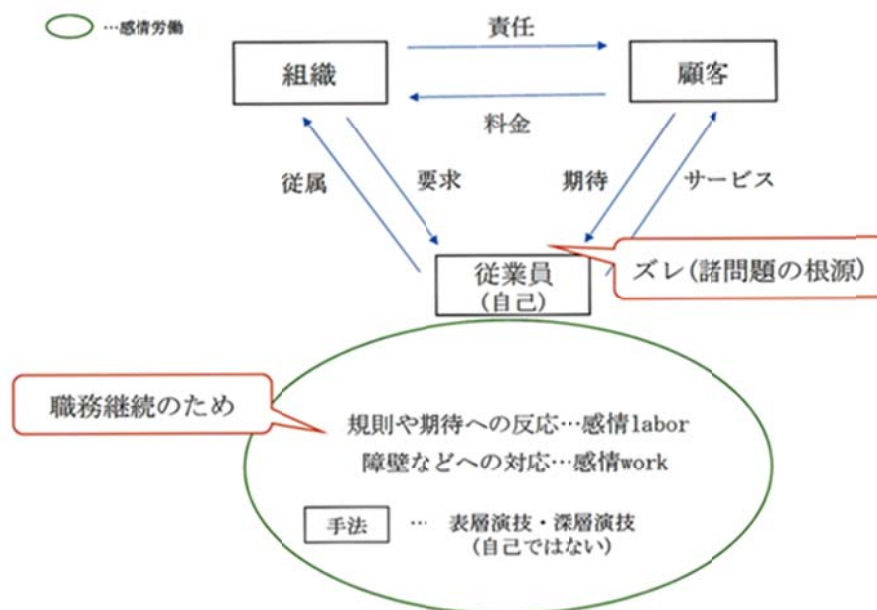
しかし従業員が組織のマニュアル以上の職務を行っている場合であっても、それが看護師や教師として社会的に相応しいとされているふるまい、つまり「社会」という問屋からの要求への反応であるときは Hochschild の定義内であるといえる。よって上記の「自律性」とは区別すべきである。

4. 感情労働の範囲

定義の厳密化にあたって、解釈の助けとして以下を述べておく。

頭脳労働や肉体労働と違い、感情労働は相手との相互作用によって不安定に突発する。Hochschild によれば、感情労働はその結果として行動の変化をもたらすとされている。したがって行動の表出につながる感情の操作・管理であるから感情労働の範囲は絞られる。阿部(2010)はこれを精査し、労働の定義「肉体的および精神的諸能力の総体、その生産的支出」を用いてそもそも労働にはありとあらゆる感情が必要であるとしたうえで、感情労働とは特に「顧客に向けられる労働者自身の感情的管理」とし、これは高所での作業時に感じる恐怖心の管理は含まないとしている。一方、Steinberg & Figart(1999)は範囲を拡張し、感情労働の対象に顧客だけでなく、上司や部下、外部関係者など組織の内外も含めるとしている。また星野(2009)は「沈黙」など瞬間的には行動と捉えにくいものも文脈的に見れば行動であるとして自身のアンケート項目に取り入れている。感情労働はしばしば「ホスピタリティ」と混同される。

図 3



ホスピタリティとは、社会背景や文化などの価値観の相違を超えてより良い関係性を構築する精神である(大島:2012)。大島によると、その概念は「来客、訪問客または見知らぬ来訪者を、友情のこもった寛大な気持ちで受け入れ歓待すること」とされている。感情労働が提供する「サービス」の概念は「他人の手助けあるいは役に立つ仕事をする行動：援助行為」である。前者は善意を軸とし損得の度外視も含むが、後者は雇用関係を軸とした義務的なものであり、2者は同質でないといえる。

5. 感情労働の影響

ここまでは感情労働そのものについて述べ、何からできているか(要素)、日本語の感情労働は何を指すか(定義)を明らかにした。これらを踏まえ図1を改めたものが図3である。これを見ると、感情労働が問題視されている主因が組織や顧客などへの「対応(サービス)」と「自己」とのズレであることがわかる。また、感情 labor・感情 work のどちらも「職務のため」に不自然に行われる点で自己と区別した。

5節では感情労働の影響の「正負」について研究者らの意見をまとめる。従業員は生活のため、報酬のために組織と契約する。組織は報酬と引き換えに従業員に労働を要求する。つまり、従業員は労働がしたいわけではなく、労働は課せられたものという点で「負」とあるといえる。実際、感情労働に関する研究の多くは感情労働の負の側面、バーンアウトや感情的不協和に注目している。

バーンアウトとは、熱心に感情労働にとりくみ続けた人がある日突然その意欲をなくし、さらに社会にも適応できなくなることである。

感情的不協和とは、表出演技や深層演技によって作った日々の行動・感情と自己が「ずれ」たり「混同」したりしたときに強いストレスを感じることである(長谷川:2008)。

しかし、サービス業では従業員はしばしば顧客から感謝や気遣いを受ける。従業員の労働に対して「ねぎらいや称賛」が発生するのである。これらは職務満足感や自信の向上に関係する(須賀, 庄司:2010)だけでなく、負の側面であ

るストレスの軽減にもつながる。

6. おわりに

本論文では日本における「感情労働の実体」を明らかにするために日本での感情労働研究を俯瞰し、①要素の抽出、②定義の厳密化、③解釈の限定、④現状で判明している影響(正負)の順に論じた。日本に限定していることはよし悪しあるが、アメリカで提唱された定義・前提をそのまま日本に流用できるとも限らない。日本には「日本の」感情労働研究の蓄積と理論の発展が必要である。

また、感情の扱いも諸説ある。自分ではコントロールできない人間の中の「自然」とするもの、自己が行動のために生む「シグナル」とするもの、外界からの刺激によって引き起こされるただの生理反応であるとするものなどだ。社会学から生まれた「感情労働」では、シグナルとしてみるものが多い(Hochschild:1983)。すなわち「自己」と「感情」も区別される。しかし私たちは「ほんとうの自己」を感情を通してしか知ることができない(脳は話さない)ため、自然な感情経験=自己と置いている。したがって深層演技で改められた認識から生じる感情はただの「シグナル」であるが、シグナル感情が自己感情より多く経験されるようになると、だんだん私たちは自己を忘れ、「従業員としてふさわしすぎる」ようになっていく。

諸研究の知見に触れるなかで、感情労働の尺度に「期間」を使うことに疑問を感じた。同じ環境であっても、感情労働を「どのくらいするか」は個人の領分であり、他者からの観察では感情労働の「頻度・程度」を正確にはかることは難しいからだ。よって「期間」ではなく「量」ではかることを、日本の感情労働研究における今後の方針の1つとして示す。「短期・長期」を「単発・累積」に置き換え、さらに表層・深層(抑圧)・深層(認識変化)に細分化し、計6パターンに場合分けしたうえで調査や考察を行うのである。これにより、日本の感情労働研究における「実体のあいまいさ」がより是正されると考える。

感情の「湧き方」からしか「本当の自分」を知ることができない私たちは、感情労働が職務遂行の喜びや自信だけ

でなく、「自己」を塗り替える危険性も持ち合わせていることを知る必要がある。日本の感情労働研究の歴史は浅く、日本での「感情」の売買についてはまだまだ研究を重ねなければならない。

参考文献

- 【1】秋谷佳史「企業における感情労働と業績との関係性」
経営行動科学学会年次大会発表論文集 271-276 2013 年
- 【2】阿部浩之「感情労働論」
経済理論 第47巻 第2号 64-76 2010 年
- 【3】阿部好法, 大蔵雅夫, 重本津多子「感情労働についての研究動向」 徳島文理大学研究紀要第82号 101-106 2011 年
- 【4】池田貴儀「図書館業務と感情労働」
情報の科学と技術 第60巻 第10号 428-433 2010 年
- 【5】伊佐夏実「教師ストラテジーとしての感情労働」
教育社会学研究 第84集 125-144 2009 年
- 【6】大島慎子「ホスピタリティ研究の課題」
筑波学院大学紀要 第7集 31-39 2012 年
- 【7】榊原良太
「感情労働研究の概観と感情労働方略の概念規定の見直し」
東京大学大学院教育学研究科紀要 第51巻 175-182 2011 年
- 【8】佐藤秀典「感情労働におけるスキルの形成と人材育成」
日本経営学会誌 第27号 55-64 2011 年
- 【9】佐藤麻衣「司法通訳人の感情労働に関する一考察」
川崎医療福祉学会誌 第23号 129-136 2013 年
- 【10】佐藤麻衣, 今林宏典「感情労働の本質に関する試論」
川崎医療福祉学会誌 第21号 276-283 2012 年
- 【11】須賀知美, 庄司正実「感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向」 目白大学心理学研究 第4号 137-153 2008 年
- 【12】須賀知美, 庄司正実「飲食店アルバイトの感情労働の変動および日々の出来事との関連」 目白大学心理学研究 第5号 67-82 2009 年
- 【13】須賀知美, 庄司正実「飲食店アルバイトの感情労働と客からの感謝・称賛が職務満足感に及ぼす影響」 目白大学心理学研究 第6号 25-31 2010 年
- 【14】杉田郁代「感情労働研究概観(Ⅰ)」
次世代教育学部学級経営学科 51-56 2009 年
- 【15】関谷大輝, 湯川進太郎「感情労働の諸相」
筑波大学大学院人間総合科学研究科 第39号 45-56 2010 年
- 【16】高橋真由美「幼稚園実習における感情労働」
藤女子大学紀要 第49号 第2部 167-172 2012 年
- 【17】千葉知美, 庄司正実「飲食店従業員の感情労働と職務満足感」
目白大学大学院修士論文概要 2010 年
- 【18】千葉知美, 庄司正実「感情労働したくてもできない状況と職務満足感の関連」 目白大学心理学研究 第7号 55-66 2011 年
- 【19】富樫誠二, 戸梶亜紀彦「ヒューマン・サービス職における感情労働研究概観」 大阪河崎リハビリテーション大学紀要 創刊号 33-41 2007 年
- 【20】西川真規子「感情労働とその評価」 大原社会問題研究所雑誌 567号 1-13 2006 年
- 【21】長谷川美貴子「介護援助行為における感情労働の問題」
淑徳短期大学研究紀要 第47号 117-134 2008 年
- 【22】平賀明子「家庭内労働への再検討: 結婚の質への感情労働の影響」 北星論集(短) 第6号(通巻第44号) 2008 年
- 【23】星野幸子「感情労働に関連を示す組織環境についての考察」
経営行動科学学会年次大会発表論文集 477-482 2011 年
- 【24】前川佳一「顧客が認識するサービス表舞台の価値」
京都大学 第3回全国大会予稿集 86-91 2015 年
- 【25】安賀早紀, 大蔵雅夫「コールセンターにおける職場環境と感情労働が職業性ストレスに与える影響」 徳島文理大学研究紀要 第89号 27-35 2015 年
- 【26】Steinberg, R. J. and Figaart, D. M. "Emotional Labor Since The Managed Heart," *The Annals of American Academy of Political and Social Science*, vol. 561, 8-26, 1999
- 【27】Goffman, E. *Interaction Ritual: Essays on Face to Face Behavior*, New York Doubleday Anchor, 1967
- 【28】Hochschild, A. R. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, 1983