

3つの職種における感情労働に影響を 及ぼす要因に関する研究

久村 恵子*
山口 和代**
大塚 弥生***

要旨

感情労働化が進む社会では、従来の感情労働職のみならず、あらゆる職種において感情労働に携わる機会が増えている。そこで本稿では、多様な職種で働く人々がなぜ感情労働に従事しているのか、人々は顧客のためではなく、社会や組織からの要請に応えるためだけに感情労働に従事しているのではないかという疑問への答えを探究するため、感情労働への影響要因と職種との関係を明らかにする。具体的には、感情労働研究にて感情労働職と位置づけられてきたサービス業をホスピタリティの提供を主とする対人サービス職と、技能の提供を主とする技能サービス職に分けると共に、感情労働が要請されていないと位置づけられてきた非サービス職にも焦点を当てる。この3つの職種で働く人々が携わる感情労働に対し、社会や組織からの外的要因、各個人の職務上の経験や姿勢、パーソナリティといった個人的要因が及ぼす影響の差について、質問紙調査から得られた定量データをもとに検証を進める。

キーワード：感情労働，外的要因，個人的要因，感情／非感情労働職，質問紙調査

1. はじめに

日本社会において「おもてなし」という言葉が再注目されたのは、2013年9月にアルゼンチン共和国のブエノスアイレスで開催された国際オリンピック委員会の総会でのプレゼンテーションであろう。この総会では2020年オリンピック・パラリンピック夏季大会の開催地を決めるため、東京都のプレゼンテーションが行われた。その際、

* 南山大学総合政策学部

** 南山大学総合政策学部

*** 南山大学教職センター・法学部

e-mail: kumura@nanzan-u.ac.jp

プレゼンターである滝川クリステル氏が英語によるスピーチの中で、世界中の選手と人々を歓迎する心を込め日本語で「おもてなし」の言葉を用いた。その後、人々を歓迎するという意味で使われた「おもてなし」は「顧客中心」や「顧客至上主義」という意味合いが強調されることで、過剰に顧客を重視する社会風潮に繋がったのではないかと推察される。このような風潮へと変化した背景として2つの点が指摘できる。

1つは、日本社会が成熟期を迎え、産業構造自体が第2次産業から第3次産業へと移行し、サービス産業化が進行した点である。このような状況下では、業界を問わず企業は従来の「経済的利益」のみを重視するのではなく、「顧客満足」や「社会貢献」を評価の指標として位置づけ、「顧客第一主義」を軸としたビジネスモデルへシフトする傾向にある。

もう1つは、SNSの普及に伴う情報発信の主体と方法が変化した点である。従来、情報発信の主体は企業であった。しかし、SNSの登場により顧客である消費者自身が商品やサービスを評価し、直接「顧客による評価」として容易に発信できるようになった。また、消費者のみならず、アルバイトとしてその組織で働く人々も職場の状況を無防備に発信する傾向も確認される。そして、これらの情報が消費者や投資家など企業をめぐるステークホルダーたちの評価や行動の判断基準にもなりつつある。

もちろん、企業の中にはSNSを通じて直接消費者に情報発信すると共に、消費者からの情報に応じる形で双方向コミュニケーションを実現し、SNSを効果的に活用し企業イメージや業績を高めているケースもある。その一方、企業の発信した情報や消費者からの情報に対する企業の誤った対応がSNS上で炎上したり、アルバイトや顧客が発信した動画が企業イメージやブランド・イメージを思わぬ形で低下させたりと、時に大きな経済的損失に繋がるケースもある。だからこそ、企業は直接の顧客のみならず、顧客の背後に存在する消費者全体、言い換えれば日本社会全体を意識し、対応せざるを得ない状況に置かれているといえよう。

その結果、このような状況下に置かれる組織で働く人々は、今まで以上に直接の「顧客」のみならず、その顧客の背後にある人間関係やコミュニティまでも意識し、配慮し、気遣いながら、業務に従事しなければならない状況に至っているといえよう。つまり、業界を問わず、働く人々は、自らの職務を達成するためにその対応が必要となる相手に対し、相手のニーズや思いに寄り添い、相手が求める感情や気持ちの実現に近づけるべく対応すること、すなわち「感情労働」に従事せざるを得なくなっているのである(久村ら, 2020, 2023)。

ましてや、近年、この状況は過剰なほどに重視され、本来、顧客との対等な対人関係上での対応ではなく、顧客の要望のみならず、理不尽な苦情にまで応じなければならないアンバランスな対人関係での対応が当たり前となってきている。その結果、日常生活でも「モンスタークレマー」や「カスタマーハラスメント」を見聞きする機会

が増えてきた。実際、「カスタマーハラスメント」は朝の情報番組¹⁾で特集されるほど関心が寄せられている。

事実、労働安全衛生総合研究所（2023）が9,852名の就業者に対し実施した「令和4年度過労死等に関する実態把握のための労働・社会面の調査研究調査報告書（就業者調査）」によれば、過去1年間に経験した職場での心理的負荷の高い出来事として、最も多いのが「上司からのパワーハラスメントやトラブル（10%）」、次いで「（重度の）病気やケガ（2.9%）」であるが、「カスタマーハラスメント（1.8%）」は「セクシャルハラスメント（1.0%）」よりも多いと報告されている。また、カスタマーハラスメントを受けた経験の多い業種を見ていくと、上位5業種は「電気・ガス・熱供給・水道業（5.6%）」、「生活関連サービス業、娯楽業（3.9%）」、「複合サービス業（3.7%）」、「宿泊業、飲食サービス業（3.4%）」、「金融業、保険業（2.7%）」であった。この他、「情報通信業」、「医療、福祉」、「教育、学習支援業」においても2.5%前後の結果が報告されており、業種に限らず働く人々がカスタマーハラスメントに直面している傾向が確認できよう。

このような状況を踏まえ、厚生労働省は2022年2月に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表し対策を講じた。さらには、2023年9月1日より心理的負荷による精神障害の労災認定基準に「顧客や取引先、施設利用者等から著しい行為を受けた（いわゆるカスタマーハラスメント）」を追加した。このカスタマーハラスメントへの対策として旅館業法も改正され、2023年5月1日より宿泊施設の営業者は、過剰な要求や不当な要求を繰り返し施設側に過重な負担が生じ、サービスの提供を著しく阻害するおそれのある迷惑客の宿泊を拒否することが可能となった。

本来、日本社会における付加価値であった「おもてなしの心」は、いつの間にか対応した人の心を傷つけ、感情を無駄に消費させるものへと変わりつつある。このようなクレームやハラスメントに対応するため、企業も「おもてなし」のためのマニュアルを作成し、どのような顧客に対しても同様の接客を行うといった対応策を準備しつつある。しかし、このような状況の下で繰り返し広げられる顧客への対応は、顧客のことを思い柔軟に行われる対応ではなく、むしろ企業や従事者のため、マニュアル通りに行われることを重視した対応になっているのではないかと考えられよう。

そこで本稿は、「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」²⁾の一研究として、多様な職種で働く人々はなぜ感情労働に従事しているのか、人々は顧客のためではなく、社会や組織からの要請に応えるためだけに感情労働に携わって

1) NHKの朝情報番組「あさイチ」にて「カスタマーハラスメント お客様は「神様」？」として2023年11月13日初回放映。

2) 本研究はJSPS科研費 JP17K18594「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」の成果の一部である。

いるのか、とする疑問への答えを探究するため、感情労働への影響要因と職種との関係を明らかにすることを目的とし議論を進めていく。具体的には、まず感情労働研究における感情労働への影響要因に関する文献レビューを進める。その上で、感情労働に影響を及ぼす要因について検証を進める。特に、本調査では感情労働職と位置づけられてきたサービス業を、ホスピタリティの提供を主とする対人サービス職と、技能の提供を主とする技能サービス職に分けると共に、感情労働が要請されていないと位置づけられてきた非サービス職にも焦点を当てる。そして、これらの職種で働く人々全体における、またこれらの各職種における感情労働に影響を及ぼす要因について検証を進めていく。

2. 感情労働に影響を及ぼす要因に関する文献レビュー

近年、日本社会においても「感情労働」という言葉は、医療・介護、旅行・観光などの一定の領域において認知され、少しずつであるが日常生活においても見聞きするようになってきたが、一般的にはまだまだ認知度が低いといえよう。この「感情労働」は Hochschild (1983) により提唱され、「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」(訳書 p. 7) とし、「賃金と引き換えに売られ、したがって〈交換価値〉を有する」(訳書 p. 7) ものとして定義づけられた概念である。Hochschild (1983) はこの感情労働を社会学の領域で展開してきたが、その後、心理学の領域 (e.g., Grandy, 2000; Morris & Feldman, 1996) や組織行動論の領域 (e.g., Ashforth & Humphrey, 1993; Rafaeli & Sutton, 1987, 1989) で研究が進むと共に、多様な領域独自の視点から定義づけられている。これらの定義を踏まえ、久村 (2019) は感情労働を業務として職場外の人々のために、自己と要求される期待との間に生じる不協和を認識しつつも自己の感情を犠牲にし、時に自己の「心」を販売することと整理している。

この感情労働に影響を及ぼす要因については、3つの側面、すなわち組織的側面、対人関係的側面、個人的側面から研究されている³⁾。第1の「組織的側面」では、職務を通じた組織からの要請や職務自体の内容、組織や職場の雰囲気といった外的要因が感情労働に及ぼす影響が検証されている。外的要因の中でも、特に「職務」の影響に関する結果が明らかにされている。具体的には、職務を通じて「感情規則や表出規則」が定められている場合 (Diefendorff et al., 2005; Bono & Vey, 2013), Hackman & Oldman (1975) に依拠する「職務特性」が職務に認められる場合 (e.g., Rafaeli & Sutton, 1989; Wharton, 1993; Morris & Feldman, 1996; Pugliesi, 1999; Johnson &

3) 感情労働への影響要因に関する詳細な文献レビューについては、久村 (2016)、久村ら (2021) を参照されたい。

Spector, 2007; Bono & Vey, 2007), そして職務において「対人関係」が要求される場合 (Diefendorff & Richard, 2003), 感情労働に影響を及ぼすことが確認されている。また, 職務以外の外的要因として, 組織や職場の「ポジティブな雰囲気」(Shameem, 2017) も影響を及ぼすことが報告されている。

第2の「対人的側面」では, 主に感情労働に従事する人とその感情労働を受ける相手, 職場内での人間関係といった外的要因が感情労働に及ぼす影響が検証されている。具体的には, 感情労働を受ける相手との「頻度や継続性 (期間)」(Morris & Feldman, 1996; Diefendorff et al., 2005) といった量的視点や, 「相手との関係の良好さやその特性」(Kanner, et al., 1981; Pugh, 2001; Diefendorff et al., 2005; Kim, 2008) といった関係の質的視点から検証が進み, 感情労働に影響を及ぼすことが報告されている。また, 職場内での対人関係としては, 感情規則や表出規則の遵守への「上司」からの期待 (Diefendorff & Richard, 2003; Wilk & Moynihan, 2005; Diefendorff et al., 2006), 対人関係を通じて得られる「ソーシャル・サポート」(Abraham, 1998) や, そのサポートへの「本人の認識」(Gosserand & Diefendorff, 2005), が感情労働に影響を及ぼすことが明らかにされている。

第3の個人的側面では, 主に感情労働に従事する人のパーソナリティ, 情動, 価値観といった個人の内的要因が感情労働に及ぼす影響が検証されている。内的要因の中で最も検証されている要因が「パーソナリティ」である。具体的には, 「Big Five 性格特性—開放性, 誠実性, 外向性, 協調性, 神経症傾向—」(e.g. Diefendorff & Richard, 2003; Diefendorff et al., 2005; Kim, 2008; Judge et al., 2009; Chi et al., 2011; Kiffin-Petersen et al., 2011), 「自己監視」(Grandey, 2000; Brotheridge & Lee, 2002, 2003; Diefendorff et al., 2005; Bono & Vey, 2007) や 「自己効力感」(e.g. Wilk & Moynihan, 2005; Heuven et al., 2006; Pugh et al., 2011) が感情労働に及ぼす影響が報告されている。

その他の内的要因として, 情動に関しては「情動特性」(e.g. Schaubroeck & Jones, 2000; Brotheridge & Lee, 2003; Gosserand & Diefendorff, 2005; Liu et al., 2008; Dahling & Perez, 2010; Diefendorff et al., 2011) や 「情動知能」(e.g. Totterdell & Holman, 2003; Johnson & Spector, 2007; Joseph & Newman, 2010) の影響が確認されている。また, 価値観やスキルに関しては, 「宗教心や敬虔さ」(e.g. Syed, 2008), 「顧客志向」(e.g., Allen et al., 2010), 「感情表出規則へのコミットメント」(e.g. Gosserand & Diefendorff, 2005; Diefendorff & Croyle, 2008), 「役割内在化」(e.g. Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1997; Ashforth & Tomiuk, 2000), 「政治的スキル」(Liu et al., 2004), 展望取得スキル」(Rupp et al., 2008) も感情労働に影響を及ぼすことが報告されている。

このように感情労働に影響を及ぼす要因については, 組織や対人関係といった外的

要因と、個人の内的要因といった個人的要因から研究され、その成果が蓄積されつつある。しかし、その研究対象は感情労働職と位置づけられる人々中心であり、その要因も個人的側面からの研究が主流である。それに対し、本稿の事前研究に位置づけられる山口ら（2020, 2021, 2022）は、職種に関係なく働く人々を対象としたインタビュー調査に基づき感情労働に影響を及ぼす要因に関しカテゴリー生成を行っている。その結果、応対の際に行われる感情労働への影響は2層で示されることを明らかにしている。すなわち、感情労働に直接影響する1次的影響要因として「(感情労働への) 動機・意図」、「仕事への姿勢」、「目前の状況」を明らかにしている。この1次的影響要因に影響し間接的に影響を与える2次的影響要因として、「社会・文化的要因」、「組織的要因」、「個人的要因」、「(応対) 相手の要因」を明らかにしている（図1）。

以上、感情労働に影響を及ぼす要因に関する研究は進みつつある。しかし、感情労働職に対する調査であれ、職種を問わず働く人々を対象とする調査であれ、彼ら／彼女らが従事する感情労働は、主に社会や組織の側面、応対相手を含め職場内外の対人関係の側面、そして個人的側面の3つの側面から影響を受けていることは確かであるといえよう。

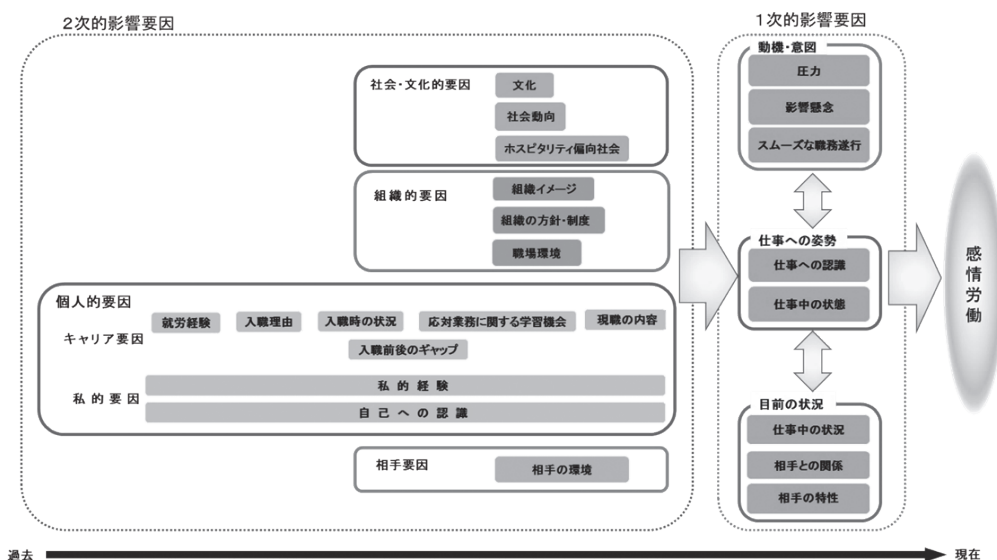


図1 感情労働に影響を及ぼす要因の概観

(出所：山口ら（2020）より引用)

3. 研究目的と調査課題

本稿は、「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」の一研究として、2つの疑問への答えを探究するため、感情労働への影響要因と職種との関係を明らかにすることを研究目的とする。第1の疑問は「なぜ多様な職種で働く人々は感情労働に従事しているのか」であり、第2の疑問は「人々は顧客のためではなく、社会や組織からの要請に応えるためだけに感情労働に従事しているのではないか」である。

さらに本稿では、感情労働研究にて感情労働職と位置づけられてきたサービス業を、ホスピタリティの提供を主とする対人サービス職と、技能の提供を主とする技能サービス職に分けると共に、感情労働が要請されていないと位置づけられてきた非サービス職にも焦点を当てる。また、この3つの職種で働く人々が携わる感情労働に影響を及ぼす要因として、先行研究により導き出された3つの側面を感情労働に従事する人々の外部と内部の視点で分類した。すなわち、社会や組織からの要請や圧力、職場内外の対人関係といった外的要因と、個人の職務上の経験や姿勢およびパーソナリティといった個人的要因とした。

これらの要因がいかに働く人々の感情労働に影響を及ぼすのか、そして3つの職種において違いはあるのかについて、質問紙調査から得られた定量データをもとに検証を進める。具体的には、2つの調査課題を設定し、分析を進めていく。第1に、職種を問わず全体としての感情労働に対する外的要因や個人的要因の影響について検証し、感情労働と影響要因の関係を概観する。第2に、対人サービス職、技能サービス職、そして非サービス職の3つの職種ごとに感情労働に影響を及ぼす要因について検証を進め、その特徴を明らかにすると共に、その違いについても探究する。

4. 調査方法

4-1. 調査手続きおよび被験者の構成

本調査は、先述の「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」の一研究として多様な業界かつ職種で働く人々を対象に実施した質問紙調査のデータの一部を用いた。この調査では、組織単位で協力が得られた被験者には留置き式、個人単位で協力が得られた被験者には手渡しもしくは郵送にて実施した。調査期間は2019年2月初旬から5月下旬であり、無記名式の質問紙調査とした。質問紙は500部を配付し、371部を回収（回収率=74.2%）、うち有効回答は370部（有効回答率=74.0%）となった。

本調査の課題は感情労働の影響要因に関する職種間の差を検証することであるため、

この370名のうち職種について回答があった358名を分析対象とした。分析対象となる358名の構成は、男性196名・女性161名・不明1名、平均年齢は39.69歳（s.d.=11.50）、平均就業年数は17.55年（s.d.=11.83）であった。職位については、管理職以上58名、主任・係長クラス64名、一般職208名、その他26名、不明2名であった。雇用形態については、正規雇用307名、非正規雇用36名、その他13名、不明2名であった。

なお、職種については、接客や営業・販売など応対業務の相手にホスピタリティの提供を主業務とする「対人サービス職」、国家資格や認定資格などにより技能の専門性が確立・保証され、その技能の提供が主業務である「技能サービス職」、そして、一般的にサービス職として認識されていない「非サービス職」に分別した⁴⁾。各職種群の構成は表1にまとめる。

表1 職種別に見る回答者の構成

	性別			職位				雇用形態			年齢		就業年数	
	男性	女性	不明	一般	主任・ 係長	課長以上	不明	正規	非正規	不明	平均	標準 偏差	平均	標準 偏差
対人サービス職	84	43	1	72	25	22	9	110	10	8	38.98	12.27	17.57	12.78
技能サービス職	50	55	0	63	25	10	7	88	11	6	39.06	11.43	16.82	11.79
非サービス職	62	63	0	73	14	26	12	109	15	1	40.94	10.72	18.16	10.87
全体	196	161	1	208	64	58	28	307	36	15	39.69	11.50	17.55	11.83

※性別、職位、雇用形態における数値は人数を示す

4-2. 分析に用いた変数

4-2-1. 感情労働に関する変数

人々が働く上で実施している感情労働について測定するため、感情労働に関する実証的研究（e.g., 荻野ら, 2004; 片山ら, 2005; 須賀・庄司, 2007; 関谷・湯川, 2014）で基礎となっているBrotheridge & Lee（2003）による“Emotional Labour Scale”と、Zapf, et al.（1999）による“Frankfurt Emotional Work Scales”を参考にした。さらに、先述の「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」の予備調査⁵⁾として実施した面接調査の内容も踏まえ、感情抑制（2項目）、感情統制（2項目）、感情処理（3項目）および演技（3項目）の計10項目を作成し、4点尺度で測定した。

これらの項目に対する因子分析（主因子法・バリマックス回転）の結果、3因子が確認され、「感情抑制」4項目（ $\alpha=.808$ ）、「感情転換」3項目（ $\alpha=.796$ ）、「偽りの感情表出」

4) 各職種群に含まれる具体的職種群については久村ら（2023）の表1を参照されたい。

5) 大塚ら（2019, 2020）を参照にされたい。

2項目 ($\alpha=.673$) となった⁶⁾。

4-2-2. 感情労働への影響要因に関する変数

本調査では、感情労働に影響を及ぼす要因として2つの要因を採用した。

第1の要因は「外的要因」であり、3つの変数を採用した。第1の変数は「応対業務割合」であり、現在の担当している仕事のすべての業務を100%とした場合、職場外の人と応対しなければならない業務が占める割合を尋ねた。

第2の変数は「外的圧力」であり、「職場外の人と応対する際に相手を優先すべきという組織風土があるか」とする組織からの要請と、「社会全般から応対する相手を第一に考えるべきといった圧力を感じる機会があるか」とする社会からの圧力の2項目を採用、4点尺度で測定した。その結果、Cronbachの信頼性係数は $\alpha=.638$ となった。

第3の変数は「教育・支援体制」であり、「職場外の人と応対する際に必要なテクニックや方法に関する研修の機会があるか」、「職場外の人と応対する際に必要なテクニックや方法について上司や先輩からの助言があるか」、「職場外の人との応対に関連して問題や悩みが生じた場合、相談できる職場の人は存在するか」の3項目を採用、4点尺度で測定した。なお、Cronbachの信頼性係数は $\alpha=.685$ となった。

第2の要因は「個人的要因」であり、3つの変数を採用した。第1の変数は「入職時の仕事への姿勢」であり、入職時での「自分が担当する業務の内容の理解度」、「その仕事への志望度」、「仕事をする上での職場外の人々と応対する機会の必要性への理解度」の3項目を採用、4点尺度で測定した。その結果、Cronbachの信頼性係数は $\alpha=.625$ となった。

第2の変数は「応対相手以外への配慮」であり、職場外の人と応対する際、「SNSによる口コミや評価など」と「応対相手と関係のある人（家族や保証人など）」をどの程度気にするかについて2項目、4点尺度で測定した。Cronbachの信頼性係数は $\alpha=.551$ となった。

第3の変数は個人の感情に関するスキルである「情動的知能 (=EQ)」であり、Goleman (1995, 1998), Mayer & Salovey (1995, 1997), 内山 (1997) を参考に17項目を作成し、4点尺度にて測定した。具体的には、自己の心の動きを知り、効果的な行動をとる能力を意味する「自己対応」(5項目, $\alpha=.679$)、他者の感情への認知と共感をもとに他者との適切な人間関係を維持する能力を意味する「対人対応」(8項目, $\alpha=.826$)、個人および集団を取り巻く状況変化への耐性力、リーダーシップ、および上述の2つの能力を状況に応じて使い分ける統制力を意味する「状況対応」(4項目、

6) 感情労働に関する項目に関する因子分析の詳細については、久村ら (2023) の表2を参照にされたい

$\alpha = .690$) である。

5. 分析結果

5-1. 全体に見る感情労働への影響要因

5-1-1. 全体に見る感情労働への影響要因に関する概観

感情労働に影響を及ぼす「外的要因」および「個人的要因」との関係についての概観を把握するため、職種を問わず全体として相関分析を実施した。まず、3つの感情労働である「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」、個人属性である「性別」、「就業年数」、「職位」、「雇用形態」、および影響要因である「外的要因」と「個人的要因」について相関分析を実施した（表2）。

表2 全体に見る感情労働と影響要因に関する相関分析結果

	全体 (N=358)		
	表出抑制	感情転換	偽りの感情表出
平均 (標準偏差)	12.52 (2.10)	8.86 (1.80)	4.99 (1.30)
表出抑制	1.000		
感情転換	0.518 **	1.000	
偽りの感情表出	0.258 **	0.266 **	1.000
性別	0.019	0.041	0.123 *
就業年数	0.069	0.070	-0.288 **
職位	0.115 *	0.054	-0.113 *
雇用形態	0.001	0.014	0.014
応対業務割合	0.109 *	0.141 **	0.121 *
外的圧力	0.282 **	0.247 **	0.180 **
教育・支援体制	0.097	0.200 **	0.133 **
入職時の仕事への姿勢	0.055	0.074	0.032
応対相手以外への配慮	0.244 **	0.298 **	0.300 **
EQ 自己対応	0.164 **	0.253 **	-0.018
EQ 対人対応	0.166 **	0.323 **	0.059
EQ 状況対応	0.127 *	0.260 **	0.026

** : $p < .01$, * : $p < .05$

1) 性別 : 男性 = 0, 女性 = 1 2) 雇用形態 : 非正規雇用 = 0, 正規雇用 = 1

その結果、感情労働の「表出抑制」に関しては、個人属性の「職位」($r = .115, p < .05$)、外的要因の「応対業務割合」($r = .109, p < .05$) および「外的圧力」($r = .282, p < .01$) との間で統計的に有意な弱い相関関係が確認された。また、個人的要因である「応対相手以外への配慮」($r = .244, p < .01$) と「EQ 自己対応」($r = .164, p < .01$)、「EQ 対人対応」($r = .166, p < .01$)、「EQ 状況対応」($r = .127, p < .05$)、との間でも統計的に有意な弱い相

関関係が確認された。

「感情転換」に関しては、外的要因の「応対業務割合」($r=.141, p<.01$)、「外的圧力」($r=.247, p<.01$) および「教育・支援体制」($r=.200, p<.01$) との間で統計的に有意な弱い相関関係が確認された。個人的要因である「応対相手以外への配慮」($r=.298, p<.01$) と「EQ 自己対応」($r=.253, p<.01$)、「EQ 対人対応」($r=.323, p<.01$)、「EQ 状況対応」($r=.260, p<.01$)、との間でも統計的に有意な弱い相関関係が確認された。

「偽りの感情表出」に関しては、個人属性の「性別」($r=.123, p<.05$)、「就業年数」($r=-.288, p<.01$)、「職位」($r=-.113, p<.05$)、外的要因の「応対業務割合」($r=.121, p<.01$)、「外的圧力」($r=.180, p<.01$) および「教育・支援体制」($r=.133, p<.01$) との間で統計的に有意な弱い相関関係が確認された。さらに、個人的要因である「応対相手以外への配慮」($r=.300, p<.01$)、との間においても統計的に有意な弱い相関関係が確認された。

以上、3つの感情労働—表出抑制、感情転換、偽りの感情表出—と影響要因—個人属性、外的要因、個人的要因—を構成する変数間での相関分析を実施した。その結果を1%水準で統計的に有意な相関関係を中心にその関係性を概観する。まず、個人的属性を構成する変数は「偽りの感情表出」との間で相関関係が確認できた。外的要因を構成する変数のうち、教育・支援体制と表出抑制との間で相関関係は確認されなかったが、それ以外の変数と表出抑制、感情転換、偽りの感情表出との間で相関関係が確認された。さらに、個人的要因を構成する入職時の仕事への姿勢と3つの感情労働との間で、EQと偽りの感情表出の間では相関関係が確認されなかった。しかし、それ以外の変数と3つの感情労働の間では相関関係が確認された。

5-1-2. 全体に見る感情労働への影響要因の検証

次に、感情労働に対しこれらの要因が及ぼす影響を検証するため、重回帰分析を実施した(表3)。具体的には、感情労働である「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」を各々従属変数とし、独立変数として上述した「外的要因」と「個人的要因」、統制変数として「個人属性」を採用した。

まず、「表出抑制」を従属変数とした場合、統計的に有意な標準回帰係数が確認された独立変数は、性別 ($\beta=.125, p<.05$)、職位 ($\beta=.158, p<.05$)、外的圧力 ($\beta=.274, p<.01$)、応対相手以外への配慮 ($\beta=.198, p<.01$) であった。この表出抑制に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .141 であり、統計的に有意な説明力 ($F=5.177, p<.01$) が確認された。つまり、「表出抑制」に対しては、個人属性の性別と職位、外的要因の外的圧力、そして個人的要因の応対相手以外への配慮が影響を及ぼしていることが確認できた。

次に、「感情転換」を従属変数とした場合、統計的に有意な標準回帰係数が確認された独立変数は、外的圧力 ($\beta=.138, p<.05$)、教育・支援体制 ($\beta=.122, p<.05$)、応対相手以外への配慮 ($\beta=.241, p<.01$)、EQ 対人対応 ($\beta=.148, p<.05$) であった。この感

情転換に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .213 であり, 統計的に有意な説明力 (F = 7.894 p < .01) が確認された。すなわち, 「感情転換」に対しては, 外的要因の外的圧力と教育・支援体制, 個人的要因の応対相手以外への配慮と EQ 対人対応が影響を及ぼしていることが確認できた。

最後に, 「偽りの感情表出」を従属変数とした場合, 統計的に有意な標準回帰係数が確認された独立変数は, 性別 ($\beta = .132$ p < .05), 就業年数 ($\beta = -.276$ p < .01), 外的圧力 ($\beta = .149$ p < .05), 応対相手以外への配慮 ($\beta = .250$ p < .01) であった。この偽りの感情表出に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .164 であり, 統計的に有意な説明力 (F = 6.019 p < .01) が確認された。つまり, 「偽りの感情表出」に対しては, 個人属性の性別と就業年数, 外的要因の外的圧力, そして個人的要因の応対相手以外への配慮が影響を及ぼしていることが確認できた。

以上, 職種を問わず全体として感情労働への影響要因について検証を進めてきた。その結果, 「表出抑制」, 「感情転換」, 「偽りの感情表出」に対し, 共通して「外的圧力」と「応対相手以外への配慮」が強く影響を及ぼしているとする結果が確認された。特に, 「表出抑制」は外的圧力が強いほど, 「感情転換」と「偽りの感情表出」は応対相手以外への配慮が強いほど従事している傾向が確認された。また, 偽りの感情表出においては, 就業年数も強く影響しており, 従業年数が短い人ほど従事している傾向が確認された。

表3 全体に見る感情労働と影響要因に関する重回帰分析結果

		全体 (N = 358)		
		表出抑制	感情転換	偽りの感情表出
個人属性	性別	0.125 *	0.093	0.132 *
	就業年数	-0.014	0.014	-0.276 **
	職位	0.158 *	0.059	0.069
	雇用形態	-0.067	-0.058	0.004
外的要因	応対業務割合	0.036	0.020	0.073
	外的圧力	0.274 **	0.138 *	0.149 *
	教育・支援体制	-0.035	0.122 *	-0.018
個人的要因	入職時の仕事への姿勢	-0.018	-0.081	-0.028
	応対相手以外への配慮	0.198 **	0.241 **	0.250 **
	EQ 自己対応	0.141	0.118	0.012
	EQ 対人対応	0.019	0.148 *	-0.059
	EQ 状況対応	0.078	0.068	0.05
調整済み R ² 乗		0.141	0.213	0.164
F 値		5.177 **	7.894 **	6.019 **

** : p < .01, * : p < .05

1) 性別 : 男性 = 0, 女性 = 1 2) 雇用形態 : 非正規雇用 = 0, 正規雇用 = 1

5-2. 職種別に見る感情労働への影響要因

5-2-1. 職種別に見る感情労働への影響要因に関する概観

次に、3つの職種、すなわち「対人サービス職」、「技能サービス職」、「非サービス職」において感情労働に影響を及ぼす要因に違いがあるかどうかについて見ていく。そのため、各職種における感情労働である「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」と「外的要因」および「個人的要因」との関係についての概観を把握するため、職種ごとに相関分析を実施した（表4）。

第1の「対人サービス職」について見ると、感情労働の「表出抑制」に関しては、外的圧力($r = .224, p < .05$)、EQ自己対応($r = .238, p < .01$)、EQ対人対応($r = .286, p < .01$)、EQ状況対応($r = .265, p < .01$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。「感情転換」については、就業年数($r = .220, p < .05$)、EQ自己対応($r = .345, p < .01$)、EQ対人対応($r = .312, p < .01$)、EQ状況対応($r = .199, p < .05$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。「偽りの感情労働」については、就業年数($r = -.359, p < .01$)、外的圧力($r = .187, p < .05$)、応対相手以外への配慮($r = .262, p < .01$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。

第2の「技能サービス職」について見ると、感情労働の「表出抑制」については、性別($r = .247, p < .01$)、外的圧力($r = .305, p < .01$)、支援・教育体制($r = .210, p < .05$)、応対相手以外への配慮($r = .290, p < .01$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。「感情転換」については、性別($r = .267, p < .01$)、外的圧力($r = .249, p < .05$)、支援・教育体制($r = .268, p < .01$)、応対相手以外への配慮($r = .268, p < .01$)、EQ対人対応($r = .262, p < .01$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。「偽りの感情労働」については、性別($r = .277, p < .01$)、就業年数($r = -.286, p < .05$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。また、応対相手以外への配慮($r = .414, p < .01$)との間には統計的に有意な中程度の相関関係が確認された。

第3の「非サービス職」について見ると、感情労働の「表出抑制」に関しては、職位($r = .196, p < .05$)、応対業務の割合($r = .205, p < .05$)、外的圧力($r = .316, p < .01$)、応対相手以外への配慮($r = .325, p < .01$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。「感情転換」については、外的圧力($r = .341, p < .01$)、応対相手以外への配慮($r = .317, p < .01$)、EQ自己対応($r = .246, p < .01$)、EQ対人対応($r = .312, p < .01$)、EQ状況対応($r = .346, p < .01$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。「偽りの感情労働」については、就業年数($r = -.194, p < .05$)、外的圧力($r = .209, p < .05$)との間に統計的に有意な弱い相関関係が確認された。

以上より、職種別に3つの感情労働—表出抑制、感情転換、偽りの感情表出—と影響要因—個人属性、外的要因、個人的要因—を構成する変数間での相関分析の結果を1%水準で統計的に有意な相関関係を中心にその関係性を概観する。対人サービス職で

表4 職種別に見る感情労働と影響要因に関する相関分析結果

	対人サービス職 (N = 128)			技能サービス職 (N = 105)			非サービス職 (N = 125)		
	表出抑制	感情転換	偽りの感情表出	表出抑制	感情転換	偽りの感情表出	表出抑制	感情転換	偽りの感情表出
平均 (標準偏差)	12.61 (1.94)	8.93 (1.67)	5.18 (1.24)	12.56 (2.10)	9.39 (1.76)	5.10 (1.44)	12.40 (2.25)	8.34 (1.83)	4.69 (1.20)
表出抑制	1.000			1.000			1.000		
感情転換	0.489**	1.000		0.541**	1.000		0.541**	1.000	
偽りの感情表出	0.243**	0.124	1.000	0.339**	0.353**	1.000	0.190*	0.259**	1.000
性別 ¹⁾	-0.040	-0.059	0.042	0.247**	0.267**	0.277**	-0.097	-0.046	0.108
就業年数	0.110	0.220*	-0.359**	0.046	-0.059	-0.286*	0.054	0.058	-0.194*
職位	0.176	0.165	-0.153	-0.083	-0.104	-0.163	0.196*	0.102	-0.023
雇用形態 ²⁾	0.048	-0.011	-0.009	-0.084	0.022	0.013	0.022	0.014	0.008
応対業務割合	-0.063	-0.124	0.036	0.136	0.189	0.068	0.205*	0.160	0.080
外的圧力	0.224*	0.111	0.187*	0.305**	0.249*	0.109	0.316**	0.341**	0.209*
教育・支援体制	-0.048	0.054	0.118	0.210*	0.268**	0.140	0.144	0.123	0.042
入職時の仕事への姿勢	0.125	0.120	0.133	-0.053	-0.031	-0.130	0.040	-0.136	-0.071
応対相手以外への配慮	0.115	0.141	0.262**	0.290**	0.268**	0.414**	0.325**	0.317**	0.124
EQ 自己対応	0.238**	0.345**	0.107	0.159	0.164	-0.066	0.116	0.246**	-0.078
EQ 対人対応	0.286**	0.312**	0.162	0.136	0.262**	-0.104	0.079	0.312**	0.069
EQ 状況対応	0.265**	0.199*	0.150	0.052	0.188	-0.115	0.075	0.346**	0.037

** : p<0.01, * : p<0.05

1) 性別 : 男性=0, 女性=1 2) 雇用形態 : 非正規雇用=0, 正規雇用=1

は、主に表出抑制と感情転換はEQ、偽りの感情表出は就業年数と応対相手以外への配慮との間に相関関係が確認できた。技能サービス職では、主に性別と応対相手以外への配慮と3つの感情労働との間で、また表出抑制は外的圧力、感情転換は教育・支援体制とEQ対人対応との間で相関関係が確認された。最後に、非サービス職では、主に表出抑制と感情転換では外的圧力と応対相手以外への配慮との間で、また感情転換ではEQとの間で相関関係が確認された。なお、偽りの感情表出においては1%水準での統計的有意な相関関係は確認されなかった。

5-2-2. 職種別に見る感情労働への影響要因の検証

次に、感情労働へのこれらの要因が及ぼす影響における3つの職種での相違を検証するため、職種ごとに重回帰分析を実施した(表5)。具体的には、感情労働である「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」を各々従属変数とし、独立変数として上述した「外的要因」と「個人的要因」、統制変数として「個人属性」を採用した。

第1の「対人サービス職」について見ると、「表出抑制」を従属変数とした場合、独立変数の外的圧力($\beta = .275$ $p < .05$)のみ統計的有意な標準回帰係数が確認された。しかし、自由度調整済み決定係数(=Adj.R²)は.083と極めて小さく、統計的に有意な説明力($F = 1.811$ n.s.)は確認されなかった。換言すれば、対人サービス職で働く人々にとっての「表出抑制」に対しては、これらの要因はほぼ影響を及ぼさないことが確認できた。

次に、「感情転換」を従属変数とした場合、統計的有意な標準回帰係数が確認された独立変数は、EQ外的圧力($\beta = .298$ $p < .05$)のみであった。この感情転換に対する自由度調整済み決定係数(=Adj.R²)は.107であり、統計的に有意な説明力($F = 2.094$ $p < .05$)が確認された。すなわち、対人サービス職で働く人々にとっての「感情転換」は、自身の心の動きに対する認識を意味するEQの自的対応のみが影響を及ぼしていることが確認できた。

最後に、「偽りの感情表出」を従属変数とした場合、統計的有意な標準回帰係数が確認された独立変数は、就業年数($\beta = -.440$ $p < .01$)、応対相手以外への配慮($\beta = .201$ $p < .05$)であった。この偽りの感情表出に対する自由度調整済み決定係数(=Adj.R²)は.188であり、統計的に有意な説明力($F = 3.102$ $p < .01$)が確認された。つまり、対人サービス職で働く人々にとっての「偽りの感情表出」に対しては、個人属性の就業年数と、個人的要因である応対相手以外への配慮が影響を及ぼしていることが確認できた。

第2の「技能サービス職」について見ると、「表出抑制」を従属変数とした場合、統計的有意な標準回帰係数が確認された独立変数は、性別($\beta = .328$ $p < .01$)、雇用形態($\beta = -.210$ $p < .05$)、外的圧力($\beta = .327$ $p < .01$)、応対相手以外への配慮($\beta = .217$ $p < .05$)

表5 職種別に見る感情労働と影響要因に関する重回帰分析結果

	対人サービス職 (N=128)			技能サービス職 (N=105)			非サービス職 (N=125)		
	表出抑制	感情転換	偽りの感情表出	表出抑制	感情転換	偽りの感情表出	表出抑制	感情転換	偽りの感情表出
性別	0.053	-0.057	0.016	0.328**	0.327**	0.306**	0.056	-0.019	0.070
就業年数	-0.024	0.061	-0.440**	0.126	-0.024	-0.208	-0.051	-0.057	-0.238*
職位	0.184	0.117	0.054	-0.079	-0.042	0.050	0.187	0.047	0.136
雇用形態	0.007	-0.120	-0.093	-0.210*	-0.017	0.044	-0.013	-0.065	-0.051
応対業務割合	-0.037	-0.175	-0.009	-0.061	0.038	0.015	0.083	-0.010	-0.018
外的圧力	0.275*	0.066	0.148	0.327**	0.162	0.123	0.279**	0.279**	0.191
教育・支援体制	-0.137	0.177	-0.028	0.056	0.167	0.024	0.086	0.139	0.025
入職時の仕事への姿勢	0.121	0.065	0.086	-0.072	-0.095	-0.072	-0.074	-0.232*	-0.078
応対相手以外への配慮	0.054	0.081	0.201*	0.217*	0.228*	0.301**	0.250*	0.188*	0.118
EQ 自己対応	0.114	0.298*	-0.052	0.176	0.057	0.170	0.191	0.034	-0.144
EQ 対人対応	0.021	0.174	-0.019	-0.056	0.148	-0.207	0.035	0.140	0.101
調整済み R2	0.083	0.107	0.188	0.259	0.268	0.182	0.145	0.272	0.008
F 値	1.811	2.094*	3.102**	3.590**	3.710**	2.655**	2.507**	4.297**	1.073

** : p<0.01, * : p<0.05

1) 性別: 男性=0, 女性=1 2) 雇用形態: 非正規雇用=0, 正規雇用=1

であった。この表出抑制に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .259 であり、統計的に有意な説明力 (F = 3.590 p < .01) が確認された。つまり、技能サービス職で働く人々にとっての「表出抑制」に対しては、個人属性の性別と雇用形態、外的要因の外的圧力、個人的要因である応対相手以外への配慮が影響を及ぼしている結果となった。

次に、「感情転換」を従属変数とした場合、性別 ($\beta = .327$ p < .01)、応対相手以外への配慮 ($\beta = .228$ p < .05) であった。この感情転換に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .268 であり、統計的に有意な説明力 (F = 3.710 p < .01) が確認された。つまり、技能サービス職で働く人々にとっての「感情転換」に対しては、個人属性の性別と個人的要因である応対相手以外への配慮が影響を及ぼしている結果となった。

最後に、「偽りの感情表出」を従属変数とした場合、性別 ($\beta = .306$ p < .01)、応対相手以外への配慮 ($\beta = .301$ p < .01) であった。この偽りの感情表出に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .182 であり、統計的に有意な説明力 (F = 2.655 p < .01) が確認された。つまり、技能サービス職で働く人々にとっての「偽りの感情表出」に対しては、個人属性の性別と個人的要因である応対相手以外への配慮が影響を及ぼしている結果となった。

第3の「非サービス職」について見ると、「表出抑制」を従属変数とした場合、統計的に有意な標準回帰係数が確認された独立変数は、外的圧力 ($\beta = .279$ p < .01)、応対相手以外への配慮 ($\beta = .250$ p < .05) であった。この表出抑制に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .145 であり、統計的に有意な説明力 (F = 2.507 p < .01) が確認された。つまり、非サービス職で働く人々にとっての「表出抑制」に対しては、外的要因の外的圧力と個人的要因である応対相手以外への配慮が影響を及ぼしている結果となった。

次に、「感情転換」を従属変数とした場合、外的圧力 ($\beta = .279$ p < .01)、入職時の仕事への姿勢 ($\beta = -.232$ p < .05)、応対相手以外への配慮 ($\beta = .188$ p < .05) であった。この感情転換に対する自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .272 であり、統計的に有意な説明力 (F = 4.297 p < .01) が確認された。つまり、非サービス職で働く人々にとっての「感情転換」に対しては、外的要因の外的圧力、個人的要因である入職時の仕事への姿勢と応対相手以外への配慮が影響を及ぼしている結果となった。

最後に、「偽りの感情表出」を従属変数とした場合、独立変数の就業年数 ($\beta = -.238$ p < .05) のみ統計的に有意な標準回帰係数が確認された。しかし、自由度調整済み決定係数 (= Adj.R²) は .008 と極めて小さく、統計的に有意な説明力 (F = 1.073 n.s) は確認されなかった。すなわち、非サービス職で働く人々にとっての「偽りの感情表出」に対してこれらの要因はほぼ影響を及ぼさないことが確認できた。

以上、職種別に感情労働への影響要因について検証を進めてきた。その結果、対人

サービス職において、「表出抑制」は外的圧力が強いほど従事している傾向は確認されたが、これらの影響要因全体の影響力は特に確認されなかった。「感情転換」は自己対応のEQが高いほど従事している傾向が確認された。「偽りの感情表出」は就業年数が短く、応対相手以外への配慮が強いほど従事している傾向が確認された、しかし、3つの感情労働に対するこれらの要因の影響力は、他の職種と比べ弱いといえる。次に、技能サービス職においては、女性ほど、そして応対相手以外への配慮が高いほど3つの感情労働に従事している傾向が明らかとなった。また、「表出抑制」は非正規雇用ほど、外的圧力が強いほど従事している傾向が確認された。最後の非サービス職において、「表出抑制」と「感情転換」は外的圧力が強く、応対相手以外への配慮が高いほど従事している傾向が明らかとなった。そして、「感情転換」は入職時の仕事への姿勢が低いほど従事している傾向も確認された。

6. むすび

本稿では、感情労働化する社会における感情労働の実態を把握するための第一歩として、多様な業界における職種の感情労働への影響要因について検証を進めた。特に、本稿は先行研究にて感情労働の要請が高いとされてきたサービス職を、ホスピタリティの提供を主とする対人サービス職と、技能の提供を主とする技能サービス職に分け、調査の対象とした。さらには、感情労働の要請が想定されていない、もしくは想定されていたとしてもその程度は僅かである職種（＝非サービス職）も対象とし、これらの職種にて働く人々が携わる感情労働への影響要因を検証した。

具体的には、職種を問わず全体として感情労働への影響要因を外的要因と個人的要因から検証した。その後、3つの職種別に感情労働への影響要因を外的要因と個人的要因から検証した。その結果、まず職種を問わず全体として見た場合、感情労働に影響を及ぼす傾向として2つの興味深い点を見いだすことができる。

第1に、感情労働である「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」のすべてにおいて「外的圧力」と「応対相手以外への配慮」が影響を及ぼしている点である。換言すれば、職種を問わず、働く人々は社会全般や組織からの「顧客重視」の要請や、直接応対している相手のみならず、その背後にある人間関係やSNSによる口コミや評価を気にするがゆえに、応対相手に対し自らの感情を表さず、また相手の感情に合わせ、時に自らの感情とは異なる感情を表出するなどして感情労働に従事しているといえよう。つまり、人々は社会や組織からの圧力により感情労働に従事せざるを得ない状況に置かれていることが指摘できよう。

第2に、感情労働のうち「感情転換」と比べ、「表出抑制」と「偽りの感情表出」においては、比較的同じような要因が影響を及ぼしている点である。特に、「表出抑制」と

「偽りの感情表出」では個人属性の影響が確認され、「表出抑制」では「性別」と「職位」,
「偽りの感情表出」では「性別」と「就業年数」が影響を及ぼしている。

一方、「感情転換」については外的要因の「教育・支援体制」と個人的要因の「EQ
対人対応」が影響を及ぼしていることが確認された。具体的には、表出抑制は女性で
管理職以上ほど行っており、偽りの感情表出は女性で従業員年数が短い人ほど行ってい
る傾向が確認された。また、感情転換は職場において対応に関する研修があり、相談
できる上司や同僚がいる場合ほど、他者の感情への認知と共感をもとに他者との適切
な人間関係を維持する能力が高いほど行っている傾向が確認された。すなわち、一言
に感情労働といえども、どのような感情労働をしているかにより影響要因は異なる傾
向が指摘できる。

次に、職種別に見た場合、感情労働に影響を及ぼす傾向として3つの興味深い点を見
いだすことができる。

第1に、個人属性、特に「性別」は技能サービス職における感情労働すべてに影響
を及ぼし、「就業年数」は対人サービス職における「偽りの感情表出」に影響を及ぼす
傾向が確認された点である。すなわち、技能サービス職での感情労働は主に女性が携
わっている傾向が確認された。この結果は、従来、看護・介護や接客業といった感情
労働職の多くを女性が担ってきたこと、また「優しさ」、「気配り」、「思いやり」に代
表される「女性らしさ」といった「感情労働」や「女性」をめぐるステレオタイプな価
値観が、技能サービス職で働く女性たちを技能の提供のみならず感情労働にも従事し
なければならない状況を作っている可能性が示唆できよう。

さらに、対人サービス職では就労年数が短い人ほど、表出抑制や感情転換ではなく、
偽りの感情表出により対応している傾向が確認された。もともと対人サービス職では
感情労働に携わることは通常業務として位置づけられおり、感情労働は働く上での前
提条件である。このような前提の下では、就労年数が短い人ほど対応経験が少ないた
めに、自己の感情を抑制したり、切り替えたりといった深層的な方法で対応するの
ではなく、自己の感情を偽り、演技するといった表層的な方法でとりあえず対応してい
るのではないかと推察できよう。

第2に、職種を問わず、働く人々は社会・組織からの要請や、対応相手の背後にあ
る人間関係やSNSの評価といった外的な要因によって影響を受けており、特に技能
サービス職と非サービス職でその傾向が強い点である。具体的には、個人的要因の「応
対相手以外への配慮」は、技能サービス職におけるすべての感情労働に、対人サービ
ス職においては「偽りの感情表出」、非サービス職においては「表出抑制」と「感情転
換」に影響を及ぼす結果となった。また、外的要因の「外的圧力」は技能サービス職の
「表出抑制」、非サービス職の「表出抑制」と「感情転換」に影響を及ぼす結果とな
った。この結果より、全体で見た場合の結果でも述べたように、3つの職種を問わず、人々

は主に応対相手の背後にある人間関係や SNS 上の口コミ・評価にまで気を遣い、時に社会や組織からの要請に応じるため感情労働に従事していると指摘できる。

ただし、「応対相手以外への配慮」と「外的圧力」がどのような感情労働に影響を及ぼすかについては職種ごとに異なる。すなわち、技能サービス職では応対相手以外に配慮しつつ、感情労働として「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」を用い応対している。しかし、対人サービス職では「偽りの感情表出」を用い、非サービス職では「表出抑制」や「感情転換」を用い応対している。一方、「外的圧力」については、すべての職種でその影響が確認された訳ではなく、対人サービス職以外でその影響が確認された。つまり、技能サービス職では「表出抑制」、非サービス職では「表出抑制」や「感情転換」を用いて人々は応対していることが確認できる。これらの結果より、対人サービス職で働く人々よりも、技能サービス職や非サービス職で働く人々の方が、社会や組織からの要請や応対相手の背後にある人間関係や SNS の評価を気にするがゆえに、感情労働に従事していると指摘できよう。

第3に、3つの職種において個人的要因の「入職時の仕事への姿勢」や「情動知能」はほとんど感情労働に影響を及ぼさなかった点である。確かに、対人サービス職と非サービス職の「感情転換」に対し、対人サービス職では「EQ 自己対応」、非サービス職では「入職時の仕事への姿勢」が影響を及ぼすことは確認できた。この結果より、働く上で感情労働が必要不可欠と認識される対人サービス職では自己の心の動きを知り、効果的な行動をとる能力が高いほど、非サービス職では入職時に仕事の内容への理解度と志望度が低いほど、感情転換を行っている傾向が指摘できる。しかし、感情労働に対する個人的要因の「入職時の仕事への姿勢」や「情動知能」の影響力は小さく、むしろ感情労働への影響要因としてではなく、感情労働による効果に影響を及ぼす要因としても検討する必要性が示唆できよう。

以上、本稿では従来の感情労働職のみならず、多様な業界・職種における感情労働への影響要因について検証を進めた。その結果、職種を問わず、働く人々は社会や組織からの要請や圧力により感情労働に従事していると共に、働く人自身も応対する相手の背後にある人間関係や SNS の評価などを気にするがゆえに感情労働に従事しているが明らかになった。特に、技能サービス職や非サービス職ではその傾向が顕著であり、現在の日本社会での感情労働は「応対相手のため」ではなく、「企業や働く人々のため」に行われている可能性が高いことを明らかにした本結果は、今後の感情労働研究を進める上で重要な知見である。

その一方、本調査には自己報告による質問紙調査法に関する一連の問題点や、多業界・職種としつつもサンプル数自体が少なく、影響要因を測定した尺度の Cronbach の信頼性係数がやや低いなどの問題点はある。さらに、本分析で採用した影響要因の説明力は全体的に大きくなく、特に対人サービス職については他の職種と比べ極めて

小さいことから、尺度の問題と共に、影響要因とする変数についてもさらに探究すべきである。

また、本稿は「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」の基礎研究として位置づけ、感情労働に影響を及ぼす要因のみに焦点を当てて定量的に検証を進めてきた。そのため、本調査で対象とした感情労働への影響要因のうち、その影響が確認されなかった要因に対しては、感情労働とその効果との関係への影響要因として検証を進めていく必要があるだろう。すなわち、最終的には感情労働に影響を及ぼす要因から、感情労働により生じる効果までの一連の流れをモデル化し、そのモデルの検証を進め、感情労働への適応プロセスについて明らかにするための検証に取り組んでいく必要があるだろう。

謝辞

本稿は JSPS 科研費 挑戦的研究（萌芽）課題番号：JP17K18594 「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」として助成を受けた成果の1つである。そして、質問紙調査にご協力いただきましたすべての方々へ心より感謝申し上げます。

引用・参考文献リスト

- Abraham, R. (1998) "Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators." *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Allen, J.A., Pugh, S.D., Grandey, A.A. & Groth, M. (2010) "Following display rules in good or bad faith? Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship." *Human Performance*, 23, 101-115.
- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993) "Emotional labor in service roles-the influence of identity." *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B.E. & Tomiuk, M.A. (2000) "Emotional labour and authenticity: Views from service agents." In S.Fineman(Ed.), *Emotion in organizations*(2nd ed.), 184-203. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bono, J.E. & Vey, M.A. (2007) "Personality and emotional performance: Extraversion, neuroticism, and self-monitoring." *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 177-192.
- Bono, J.E. & Vey, M.A. (2013) "Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research." In C.E.J. Hartel, W.J. Zebre. & N.M. Ashkanasy. (Eds.), *Emotions in organizational behavior*. New York, NY: Rutledge.
- Brotheridge, C. & Lee, R.T. (2002) "Testing a conservation of resource model of the dynamics of Emotional Labour." *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.

- Brotheridge, C. & Lee, R.T. (2003) "Development and validation of the Emotional Labour Scale." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Chi, N.W., Grandey, A.A., Diamond, J.A. & Krimmel, K.R. (2011) "Want a tip? Service performance as a function of extraversion and emotion regulation." *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337-1346.
- Dahling, J.J. & Perez, L.A. (2010) "Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies." *Personality and Individual Differences*, 48, 574-578.
- Diefendorff, J.M. & Croyle, M.H. (2008) "Antecedents of emotional display rule commitment." *Human Performance*, 21, 310-332.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. & Gosserand, R.H. (2005) "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies." *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J.M., Erickson, R.J., Grandey, A.A. & Dahling, J.J. (2011) "Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses." *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 170-186.
- Diefendorff, J.M. & Richard, E.M. (2003) "Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions." *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
- Diefendorff, J.M., Richard, E.M. & Croyle, M.H. (2006) "Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2), 273-298.
- Goleman, D. (1995) *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998) *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gosserand, R.H. & Diefendorff, J.M. (2005) "Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment." *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264.
- Grandey, A. A. (2000) "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor." *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hackman, J. R & Oldman, G. R. (1975) "Development of the Job Diagnostic Survey." *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Heuven, E., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. & Huisman, N. (2006) "The role of self-efficacy in performing emotion work." *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222-235.
- Hochschild, A.R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: The University of California Press. (石川准・室伏亜希：訳 (2000) 『管理される心—感情が商品になるとき—』世界思想社)
- Johnson, H.M. & Spector, P.E. (2007) "Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process?" *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 319-333.
- Joseph, D.L. & Newman, D.A. (2010) "Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model." *Journal of Applied Psychology*, 95, 54-78.
- Judge, T.A., Woolf, E.F. & Hurst, C. (2009) "Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study." *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88.
- Kanner, A.D., Coyne, J.C., Shaefer, C. & Lazarus, R.S. (1981) "Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events." *Journal of Behavioral*

- Medicine*, 4, 1–39.
- Kiffin-Petersen, S.A., Jordan, C.L. & Soutar, G.N. (2011) “The Big Five, emotional exhaustion, and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor.” *Personality and Individual Differences*, 50, 43–48.
- Kim, H.J. (2008) “Hotel service providers’ emotional labor: The antecedents and effects on burnout.” *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151–161.
- Liu, Y., Perrewé, P.L., Hochwarter, W.A. & Kacmar, C.J. (2004) “Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work.” *Journal of Leadership and Organizational studies*, 10, 12–25.
- Liu, Y., Prati, L.M., Perrewé, P.L. & Ferris, G.R. (2008) “The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study.” *Journal of Applied Social Psychology*, 38, 2410–2439.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1995) “Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings.” *Applied and Preventive Psychology*, 4, 197–208.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997) “What is emotional intelligence?” In Salovey, P. & Sluyter, D. (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic Books.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996) “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor.” *Academy of Management Review*, 21(4), 986–1010.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1997) “Managing emotions in the workplace.” *Journal of Managerial Issues*, 3, 257–274.
- Pugh, S.D. (2001) “Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter.” *Academy on Management Journal*, 44(5), 1018–1027.
- Pugh, S.D., Groth, M. & Henning-Thurau, T. (2011) “Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being.” *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377–390.
- Pugliesi, K. (1999) “The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being.” *Motivation and Emotion*, 23(2), 135–154.
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1987) “Expression of emotion as part of the work role.” *Academy of Management Review*, 12(1), 23–37.
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1989) “The expression of emotion in organizational life.” *Research in Organizational Behavior*, 11, 1–42.
- Rupp, D.E., McCance, A.S., Spencer, S. & Sonntag, K. (2008) “Customer (in) justice and emotional labor: The role of perspective taking, anger, and emotional regulation.” *Journal of Management*, 34, 903–924.
- Shameem, S. (2017) *Emotional Labour: Comprehensive Review*. Baliti, Republic of Moldova: LAMBERT Academic Publishing.
- Schaubroeck, J. & Jones, J.R. (2000) “Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms.” *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163–183.
- Syed, J. (2008) “From transgression to suppression: Implications of moral values and societal

- norms on emotional labor.” *Gender, Work, and Organization*, 15, 182-201.
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003) “Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of Emotional Labour.” *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.
- Wharton, A.S. (1993) “The affective consequence of service work: Managing emotions on the job.” *Work & Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wilk, S.L. & Moynihan, L.M. (2005) “Display rule “regulators”: The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion.” *Journal of Applied Psychology*, 90, 917-927.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999) “Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument.” *European Journal of work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.
- 内山喜久雄 (1997) 『EQ その潜在力の伸ばし方』, 講談社
- 大塚弥生・久村恵子・山口和代 (2019) 「労働者はどのような感情労働をしているのか—インタビューの質的研究によるカテゴリー生成—」, 『日本人間性心理学会 第38大会 大会プログラム・発表論文集』, 共同発表 (卓上ポスター), p. 72.
- 大塚弥生・久村恵子・山口和代 (2020) 「働く人をめぐる感情労働の様相—インタビューの質的分析によるカテゴリー生成—」, 『アカデミア 人文・自然科学編』, 19, 45-63.
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎 (2004) 「対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響」, 『心理学研究』, 75, 371-377.
- 片山由加里, 小笠原知枝, 辻ちえ, 井村香積, 永山弘子 (2005) 「看護師の感情労働測定尺度の開発」 『日本看護科学学会誌』, 25 (2), 20-27.
- 久村恵子 (2016) 「感情労働化する職務における人的資源管理の課題—採用と能力開発の視点から—」, 『南山経営研究』, 30 (3), 263-283.
- 久村恵子 (2019) 「感情労働により生じる効果に関する考察」, 『南山経営研究』, 33 (3), 453-474.
- 久村恵子・大塚弥生・山口和代 (2019) 「感情労働化する社会における感情労働の特徴とその効果」, 『経営行動科学学会第22回年次大会発表論文集』, 254-261.
- 久村恵子・大塚弥生・山口和代 (2020) 「感情労働化する社会における感情労働の実態—感情労働に従事しているのは誰なのか—」, 『南山経営研究』, 34 (3), 225-243.
- 久村恵子・大塚弥生・山口和代 (2021) 「感情労働をめぐる影響要因の概観に関する研究—人はなぜ感情労働に従事するのか—」, 『南山経営研究』, 35 (3), 319-343.
- 久村恵子・大塚弥生・山口和代 (2023) 「感情労働化する社会における感情労働の特徴とその効果」, 『南山経営研究』, 37 (3), 285-305.
- 厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会 (2022) 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」, <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf> (2023年1月6日閲覧).
- 厚生労働省 (2023) 「令和5年12月13日から旅館業法が変わりました!」, <https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>, (2024年1月4日閲覧).
- 厚生労働省 労働基準局 (2023) 「心理的負荷による精神障害の労災基準を改正しました」, https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_34888.html, (2024年1月4日閲覧).
- 須賀知美・庄司正美 (2007) 「飲食店従業員の感情労働的行動尺度の作成の試み」, 『産業・組織心理学研究』, 20 (2), 41-52.
- 関谷大輝・湯川進太郎 (2014) 「感情労働尺度日本語版 (ELS-J) の作成」, 『感情心理学研究』, 21 (3),

169-180.

労働安全衛生総合研究所 社会労働衛生研究グループ (2023) 「令和4年度過労死等に関する実態把握のための労働・社会面の調査研究調査報告書 (就業者調査)」, <https://www.mhlw.go.jp/content/11200000/001162754.pdf>, (2024年1月4日閲覧).

山口和代・久村恵子・大塚弥生 (2020) 「質的研究からみる感情労働と影響要因の概観」, 『日本コミュニケーション心理学会第23回大会発表論文集』, 70-71.

山口和代・久村恵子・大塚弥生 (2021) 「働く人をめぐる感情労働とその影響要因 (1) —インタビューの質的分析によるカテゴリー生成—」, 『アカデミア人文・自然科学編』, 22, 131-146.

山口和代・久村恵子・大塚弥生 (2022) 「働く人をめぐる感情労働とその影響要因 (2) —インタビューの質的分析によるカテゴリー生成—」, 『アカデミア人文・自然科学編』, 24, 93-115.