

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——

Emotional Labor and its Factors of Working People (Part 2): Categories Generated by Qualitative Analysis of Interviews

山口 和代・久村 恵子・大塚 弥生

Kazuyo YAMAGUCHI, Keiko KUMURA and Yayoi OTSUKA

要 旨

これまで日本社会で大切にされてきた「おもてなし」は、行為をする側と受ける側が対等な立場でお互いを気遣うことから行われるものであった。だが、近年、もてなされる側だけが重視され、お客様に対するサービスという面だけが強調されるようになった。お客様に対する「おもてなし」の精神を強調しすぎることによって、働く人々は応対業務を行う際に、過剰な「お客様扱い」を要求されるようになり、これまで以上に感情労働的な業務が課せられることが多くなっている。近年、感情労働的な業務は、本来の感情労働職と言われる職種だけではなく、あらゆる職種に広がりを見せていると推察できる。

久村ら(2020)は、「感情労働化する社会」を検証すると共に、働く人々の感情労働への適応プロセスを探索することを目的に調査を行い、日本社会において働く人々は職種を問わず、なぜ感情労働に従事せざるを得なくなっているのか、またどのような思いで感情労働に携わっているのかとする疑問に答えを導くべく議論を進めてきた。山口ら(2021)では、本来の感情労働職に属する人々のみならず、属しないと見做されてきた職種に従事する人々へのインタビュー調査を分析し、カテゴリーを生成した。その結果、応対業務(=感情労働)に直接影響する1次的影響要因と、1次的影響要因に影響を与える2次的影響要因に識別され、1次的影響要因にどのようなものが見られたかについて報告した。

そこで本稿では、山口ら(2021)で述べた1次的影響要因に対し、副次的に影響を及ぼす2次的影響要因にどのようなものが見られたかについて報告する。

キーワード：感情労働, 感情労働職, 技能系感情労働職, 非感情労働職, インタビュー調査, 影響要因

1. はじめに

平安、室町時代に発祥した茶の湯から始まった茶道文化におけるホスピタリティ精神は「平等主義、個を尊重し、細心の注意なり、相手への敬意をもって誠心誠意もてなすことにある」(山上, 2008, p. 34)という。したがって、従来、茶道において重視されてきた「もてなす」という行為は、行う側と受ける側があくまで対等な立場で、お互いを大切に思い敬う気持ちがあることで成立するものなのである。

一方、欧米文化での「ホスピタリティ」に見られる「もてなし」は、ユダヤ・キリスト教の倫理が根底にあるとされ、「旅する手段がまったくといってよほど発達していなかった時代に、危険と隣り合わせになりながら巡礼する異邦人を歓待することを意味した」(古閑, 2003, p. 12)という。つまり「ホスピタリティ」とは保護を必要とする人を癒し、安全に休息できる場を与える自発的な行為といわれており、保護者と庇護者という必ずしも対等とは言えない関係性の中で成立する行為と言えよう。

だが、今日、「ホスピタリティ」では、接客にあたる人間の表現・表情・態度などの人的態度が重要視され、接客にあたる人と客、双方の信頼や心あふれる関係性が大切にされ、接客にあたる人と客は共通の土俵上で対等かつ共創な関係にあると指摘されている(山上, 2008)。茶道における「もてなし」と接客における「ホスピタリティ」はここに共通点を見出すことができるであろう。ところが、ビジネスで重視されてきた「サービス」には従者が主人に奉仕するという力関係が存在する。したがって、「サービス」とは、経営者と従業員、客と接客にあたる人との間にある上下関係、主従関係のもと、利益のために行われる行為を指すのである。

これまで日本社会で大切にされてきた「おもてなし」は、その行為を「行う側」と「受ける側」が対等な立場でお互いを気遣うことから行われるものであった。しかし、近年、もてなされる側だけが重視され、お客様に対するサービスという面だけが強調されるようになり、客と接客にあたる人の間に上下関係を生じさせているのではないであろうか。

事実、ビジネス社会を中心に「ホスピタリティ」という言葉が注目されるようになった1990年代から(岸田, 2012)、顧客満足度という概念が日本のビジネス社会に取り入れられ、お客様に対するサービスとして強調されるようになった。お客様に対する「おもてなし」の精神を強調しすぎることによって、働く人々は応対業務を行う際に、過剰な「お客様扱い」を要求されるようになり、これまで以上に感情労働的な業務が課せられることが多くなっている。榎本(2017)は、私たち日本人は「個」として生きているのではなく、たえず相手の心の動きを配慮しながら間柄を生きているが、「おもてなし」の精神を強調しすぎることによって、従業員に過剰な「お客様扱い」を無理強いしており、結果、「おもてなし」が十分にできなくなってしまうと指摘している。

日本では歌手の三波春夫が使ったとされるフレーズである「お客様は神様です」は真意と離れて使われるようになったが、三波本人は「お客様を神様とみる」という心構えで舞台に立つと話していたそうである¹⁾。その後、このフレーズが流行となり、「お客様は神様」という部分が独り歩きし、顧客を対象としたビジネスで多用されることとなった。この「お客様は神様です」というフレーズがもてなされる側だけに都合よく使われることで、ここ数年は「モンスターカスタマー」と言われる客が、商品やサービスの提供者に対して理不尽な要求や文句を浴びせる行為がニュースになることも増えている。

このような背景のもと、Hochschild (1983) により提唱された「感情労働」という概念は、日本においてはあらゆる職種で取り入れられている。そのため、筆者らは「感情労働化する社会」を検証すると共に、働く人々の感情労働への適応プロセスを探索することを目的に、本来の感情労働職に属する人々のみならず、属さないと見做されてきた職種に従事する人々をも対象とし、定性的調査を行った。本研究では、「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」の第1調査として実施したインタビュー調査から得られた資料を使用し、カテゴリーを生成した。その結果、応対業務（＝感情労働）に直接影響する1次的影響要因と、1次的影響要因に影響を与える2次的影響要因が識別され、1次的影響要因にどのようなものが見られたかについて報告した（山口ら, 2021）。本稿では、1次的影響要因に対し、副次的に影響を及ぼす2次的影響要因の影響にどのようなものが見られたかについて報告する。

2. 調査方法

2-1. 調査データの収集方法および研究協力者の構成

本調査は「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」の第1調査として実施したインタビュー調査である。インタビュー調査の対象とした研究協力者（以下、協力者）は、従来の感情労働が極めて高く想定される職種（EL職）、技能職でありながらある程度の感情労働が想定される職種（技術系EL職）、感情労働が想定されていない職種（非EL職）の3カテゴリーの職種に従事する勤続年数5年以上の従業員各6名であり、その構成については表1にまとめた。協力者は全18名であり、それぞれに対して半構造的面接を実施した²⁾。

また、分析は修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（Modified grounded theory approach: M-GTA）（木下, 2003, 2007）の手順を応用した大塚ら（2020）の手順に従って行った（山口ら, 2021）。一連の分析結果のうち、「感情労働の起因とその様相への影響要因」部分についての分析結果を報告する。そのため、分析対象としたのは、上述のインタビュー調査から得られたデータのうち、「なぜ自己の感情をコントロールしながらも業務を遂行しているのか」といった「感情労働への影響要因」に関するコメントである。

表1 インタビュー調査対象者の構成

EL 職					技術系 EL 職					非 EL 職				
	職種	性別	年齢	勤続年数		職種	性別	年齢	勤続年数		職種	性別	年齢	勤続年数
A	教員	女性	41	22	G	美容師	女性	28	6	M	事務職員	女性	58	38
B	教員	女性	36	6	H	美容師	男性	35	18	N	学校職員	女性	29	7
C	教員	女性	40	10	I	鍼灸助手	女性	47	10	O	学校職員	男性	36	12
D	教員	女性	38	6	J	鍼灸師	女性	59	25	P	整備士	男性	33	13
E	教員	男性	33	11	K	美容師	男性	53	20	Q	整備士	男性	30	13
F	販売	男性	51	20	L	美容師	女性	47	27	R	整備士	男性	26	6

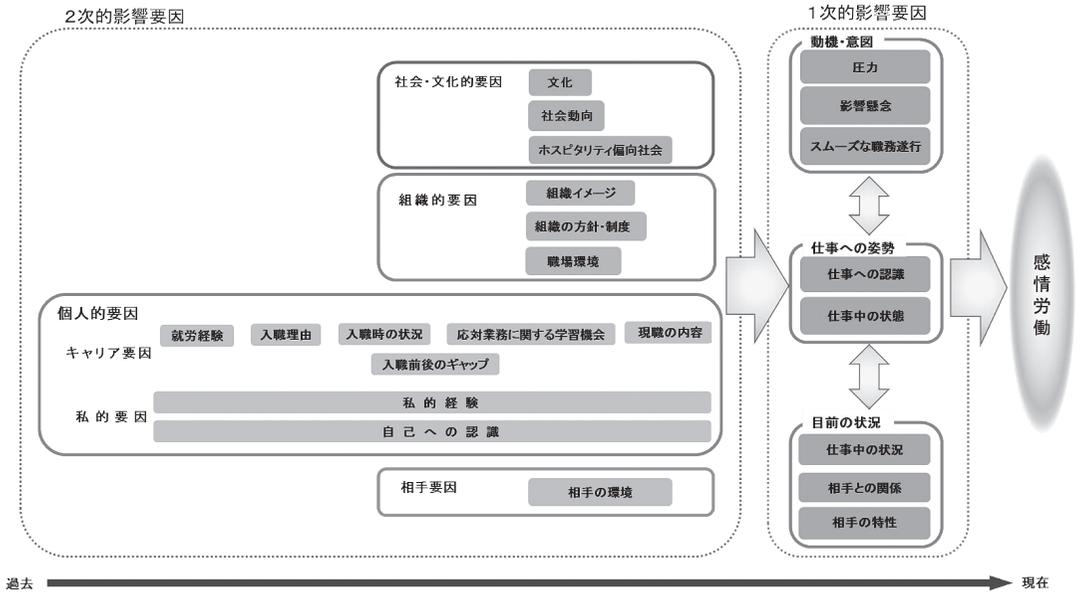


図1 感情労働の影響要因 (山口ら, 2020)

2-2. 1 次的影響要因と 2 次的影響要因

山口ら (2021) では、主となる対応業務での感情労働への影響要因として分類された [概念] 92 個、〈サブカテゴリー〉 23 個、【カテゴリー】 7 個を報告対象とし、「感情労働への影響要因」に関するコメントは 690 件の関係性を検討した³⁾。その結果、2つの領域、すなわち対応業務 (= 感情労働) に直接影響する 1 次的影響要因と、1 次的影響要因に影響を与える 2 次的影響要因が見出された (図 1; 山口ら, 2020)。対応業務を行う際に生じる感情労働に直接影響を及ぼす 1 次的影響要因は、【動機・意図】、【仕事への姿勢】、【目前の状況】の 3 つのカテゴリーに分けられ、仕事上の文脈で発生する対応業務に際しては、これらの 1 次的影響要因が感情労働に直接作用することが明らかとなった。

働く人々が対応業務を行う際には、まず業務を行う場の状況、対応業務を行う相手との関係、業務にあたる自分の状態といった 1 次的影響要因の作用を受け業務を遂行するために感情労働を行っているが、対応業務を行っている個々人の背景にはさまざまな事柄が存在する。たとえ同じような対応業務であっても、その社会が持つ文化や社会や時代の趨勢、あるいは個々人が属する組織の特性からも影響を受けるであろう。また、対応業務を行う個々人が経てきたさまざまな経験、個々人の在り様、さらには対応業務の相手が持っている背景といった、目には見えない事柄の影響をないがしろにすることはできない。これらが 2 次的影響要因として、1 次的影響要因に少なからず作用していると思われる。本稿では、1 次的影響要因に影響を及ぼす 2 次的影響要因について明らかにする。

2-3. 分析結果

分析対象とした 1 次的影響要因に影響を及ぼす 2 次的影響要因に関するコメントは 510 件である。これらは対応業務を行う働く人々の周りに存在する外的要因である 【社会・文化的要因】、【組織的

要因】、【相手要因】の3つのカテゴリーと、働く人々に内在する内的要因である【個人的要因】のカテゴリーに分けられた。さらに、【個人的要因】のカテゴリーはキャリアから身につけた【キャリア要因】と成育歴などといった【私的要因】に分けられた。以下に、働く人々は対応業務の際に、どのような外的要因から影響を受け、また個人に内在するどのような内的要因の影響を受け、適切な感情労働を選択しようとしているかについて、カテゴリーごとに分析結果を示す（【 】カテゴリー、〈 〉サブカテゴリー、[] 概念、「 」協力者の語り）。なお、それぞれの概念の代表的な語りを表にまとめ、それ以外の語りについては主なもの本文中に記載し、分析結果を述べる（語りの後ろの（ ）内は表1に示した協力者に割り振ったアルファベットを指す）。

1) 【社会・文化的要因】のサブカテゴリーと概念

【社会・文化的要因】では、〈文化〉、〈社会動向〉、〈ホスピタリティ偏向社会〉の3つのサブカテゴリーが生成された（表2）。以下、3つのサブカテゴリーごとに分析結果を述べる。

①文化

〈文化〉には〔異文化〕と〔地域性〕という2つの概念が見られる。外資系企業の日本進出は自動車業界、保険・証券業界、あるいは美容業界やファッション業界などに広がり、さまざまな業界に海外資本の組織や会社が存在する。同じ業界に属する組織・会社であっても、国内資本の企業が外資系企業かにより組織・会社の方針が異なるのは当然で、外資系企業の場合、日本の風土や商習慣を考慮しながらも異文化を起源とした親組織・親会社の方針のもと業務を行うことになる。したがって、接客業務の際にも、文化により生じる価値観や物事の優先事項の違いである〔異文化〕の影響を見逃すことはできない。また、国内であっても地域が違えばそこには固有の風土が存在し、組織・会社の立地が住宅地なのか商業地なのか、あるいはどのような経済的レベルの住民が多いのかといった地域の特性より受ける影響もないがしろにはできない。したがって、対応業務対象地域の特性である〔地域性〕の影響も見ていく必要がある。

表2の〔異文化〕で記載されている語りから、国内資本の企業が外資系企業かにより組織・会社の方針が異なるため、職務分掌の捉え方に違いが見られることがわかる。このほか、「フランスとか、あの、イギリスとかあっちの方は、アーティストなんですね、美容師が。だから、俺の切る頭をお前は喜ばみたいな。うん。なので、一切聞かないで、お前に合う頭はこれだって言うふうで、もうバサバサ切ってくって言うのが、向こうのスタイリストなんですね。でも、日本はそれやったらアウトじゃないですか」(L)という語りもあり、国や文化の違いが対応業務のやり方にも影響を与えていることがわかる。さらに、「世界全体で見ると、ホスピタリティとかおもてなしっていうか、接客業とか、日本ですごいクオリティ高いんですよ。水だって、透明ですよ。トイレだって綺麗。でもクオリティ高いものを、あらゆる日本人、仕事っていうか、車だって、やってるがために、それがすごいプレッシャーっていうか、すごい、車でもミスがあった時って、みんながこう、謝る記者会見だらけじゃないですか」(O)と、文化によって顧客に求められる対応業務の質や程度に違いが見られ、それが働く人々のプレッシャーにつながっていることが窺われる語りもある。

また同じ系列の組織・会社であっても、対応業務が行われる職場の立地により顧客層が異なり、地域住民の特性が色濃く反映され、〔地域性〕の影響を受けることになる。その場合、対応業務の対象となる地域性を理解していないと、対応業務のやり方の選択を誤ることもあるだろう。

表2の〔地域性〕で記載した語りや、「(都市近郊の)B市のほうは、もう全然のんびりしています」、「(市の閑静な住宅街がある地区に住む方は)びしっとしているというか。プライベートはここまで

よ、みたいな仕切りは感じますね」(L) など、対応業務を行う際に顧客の背景にある地域性を読み取って業務を行っていることがわかる。

表2 【社会・文化的要因】サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	定義	具体例
文化	異文化	文化により生じる価値観や物事の優先事項の違い	国産車のディーラーさんとかだと、全部説明するんで整備士の方が。お客さんに対応するのも整備士だし、電話、見積りもりの電話とかして、これがダメでしたよ、とか話するのも、取りに来た人に説明するのも全部整備士の方がやるんで。(中略)輸入車のところだと、ドイツだと、ちょっとやり方違うんで、こういう感じなんですけど。(F)
	地域性	対応業務の対象地域の特徴	やっぱりそれ地域性もあると思います。A区っていう地域性も、西の方の学校なので、やっぱり今こら辺の東の方の学校とは全然違うと思うので。(A)
社会動向	社会全般	政府の政策や社会システム	あの当時は行政もそんなに、例えば児相とか福祉的なところも、そんなに機能してなかったんで、20年以上前は。なので、もっと福祉的なことを取り入れてやればよかったかな。(A)
	法整備	法律改正や制定	平成19年から発達、あの障害ある子も受け入れるっていう法律ができて。で、まあ、それまでももちろんいたんですけど、あんまり配慮もされ……まあ、うーん、されなくて。(A)
	風潮・世相	時代の情勢や風潮、世相	大体同じぐらいの年齢層でずっと循環するので。自分が上がってきたせいか、なんか、だんだん本当にこれ親かよって思ってしまうような、親が増えてきているように、感じますね。うん。自分のことばっかやってほったらかかしにしちゃうとか、いやいや、それないでしょっていうふう思うことはだんだん増えてきているんですけど。(E)
	メディアの影響	対応業務に対するメディアの影響	「いや、違うだろ」っていう感覚で思うんですけど。お客さんが言っちゃイメージがやっぱりこうネット社会になって、SNSがあんだけ普及してるから、うーん、そういうのにあてられてるんじゃないですかね。(H)
ホスピタリティ偏向社会	ホスピタリティ偏向	社会に見られるホスピタリティ重視や偏向の風潮	美容業界はそれがお客さんに言われて動くよりは、今、世の中がそうだから、お客さんは欲している筈だってことで、先に動いている気がします。(H)
	クレームの量的・質的变化	社会に見られるクレームの増加と多様化	クレームって昔と違ってほんとに悪いな、ってクレームが、今は、え、そんなことでうちが悪いんですか、っていうクレーム、どんどんクレームっていうのが、多様化してると思うんですよ。(F)
	クレームの日常化	社会の中でのクレームの当然視	クレームを言うことが、あの、恥ずかしくなくなる文化になったんだろうなあ、とは思う。うん、なんか前はね、こんなこと自分が言っちゃ……っていうのがあって。(J)
	要求水準の上昇・要求の多様化	社会に見られる対応業務等への要求水準の上昇や要求の多様化	社会の要求レベルが上がってるっていうか、多様化と、その、うん。多様化とそれから個々人の要求レベルっていうものが上がってきてるのかなあっていう感じはします。(M)

②社会動向

〈社会動向〉には、[社会全般]、[法整備]、時代の情勢や風潮、世相といった[風潮・世相]、[メディアの影響]の4つの概念がある。

政府の政策や社会システムは[社会全般]に影響を与える。表2で記載した語りのほか、「今働き方の変革とかっていうのが、もう、あの、どんどん女性の活躍推進とかね、こう、何年間かはずっとこう変わってきてるので。(中略)昔は手書きの申し込み書だとかね、手で計算するっていうのが、だんだんITによって、保険料の試算とか、そういうのもパーソナルのその、コンピューターだとか、タブレットだとか。そういうのが持ち出しが可能になっているので」(M)など、政府の政策や社会システムといった[社会全般]の変化が職場での働き方にも変化をもたらし、対応業務にも影響を与えていることが窺われる。

また、法律改正や制定という[法整備]が組織・会社の対応に変化をもたらし、働く人々の業務の範囲や内容などにも変化をもたらすこともある。表2で記載した語りのほか、「障害者差別解消法っていうのが2016年度から施行され、私立大学では合理的配慮っていうのを努力義務なんですけど。国立は義務なんですけど、しなきゃいけないっていうことで、(中略)どうやって大学として配慮ができるかっていうところはもう、じっくり話を学生としますね」(O)という語りから、さまざまな[法整備]が行われることで、業務のやり方にも変化が生じていることが窺われる。

政策や社会システムの変化、法律の改正や制定は業務を行う組織・会社とそこで働く人々に対応の変化を求める権限を持つ明示的なものであるが、明確な強制力を持たなくても、社会の中で大きな圧力となって影響を与えるものがある。テレビや新聞、雑誌といった従来型のメディアだけではなく、社会のIT化によりTwitter(ツイッター)やSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)など、インターネットを利用したメディアにより情報収集する人が増えているが、インターネットは匿名性という特徴を持つことから、提示される情報は玉石混淆であり、信憑性を見極めるのは簡単ではない。だが、手軽に情報収集ができることから利用者は増加の一途を辿っており、インターネット上で組織・会社への評判だけではなく、労働者個人への評判が知らぬ間に広がっていることもあり、無視できない状況が生じている。

時代の情勢や風潮、世相といった[風潮・世相]は強制力は持たないが、大きな影響力を持っている。表2で記載した語りのほか、「確かにレストランとか、あと携帯ショップでたまに見かけるのよ、横柄な人。っていうのは結局相手が、従業員が、自分に歯向かってこないことをわかってるからですよ。だから彼らはほんとに押し殺してるんだよね。その、じゃあ広がってきてるってことですね」(O)といった語りから[風潮・世相]の変化が対応業務にあたる働く人々に影響を及ぼしていることがわかる。このような[風潮・世相]がSNSなどのメディアを介して強化され、増幅されていく。

[メディアの影響]については、表2示した語りのほか、「あとで書き込まれている内容見ると、『エェ、お前どんな接客したの』って思う口コミが書かれていたりすると、気にはなるんですけど。(中略)ホスピタリティっていう、なんか、お客さんのなんかあれを大きくしちゃっているだけかもしれないっすね」(H)といった語りがあり、対応業務にも少なからず影響を及ぼしていることが窺える。

③ホスピタリティ偏向社会

〈ホスピタリティ偏向社会〉には、ホスピタリティ重視や偏向の風潮といった[ホスピタリティ偏向]、クレームの増加と多様化といった[クレームの量的・質的变化]、クレームの当然視といっ

た[クレームの日常化], 対応業務等への要求水準の上昇や要求の多様化といった[要求水準の上昇・要求の多様化]の4つの概念が見られる。

先述したように、日本社会で大切にされてきた「おもてなし」やビジネスにおいて重視される「ホスピタリティ」が近年、客側から過剰に重視され、対応業務にあたる人々に無理な要求が突き付けられるといった風潮が社会全体で強まっている。インタビュー調査から得られた語りにも、[ホスピタリティ偏向]に影響を受けていることが窺われるものが多く見られた。表2で記載した語りのほか、「技術がメインだった時代から、ホスピタリティがメインになった時代がありましたね」(H)、「『お客様は神様です』ってなんか言っちゃうお客さんが多いイメージ」(H)など、数多くのコメントがあり、社会全体がホスピタリティを過剰に重視していることから影響を受けている様子が窺える。

[ホスピタリティ偏向]により対応業務の現場で起きているのが、社会にみられるクレームの増加と多様化という[クレームの量的・質的变化]である。表2で記載した語りのほか、「もう今はもう落ち度の範囲が広がってますよね。例えばうちに電話かかってきました。受付の女の子、女性スタッフが取りました、喋り方が気に入らんとか、いやいやいや、それを言われても、私も録音してるわけじゃないし、全然わからない話なんで」(F)や「クレームはいろいろもう、年数経ってきていろいろと昔と違うクレームがいっぱいあるんで、わかんないです正直。どこまで行くんだろう」(F)など、近年クレーム対象となる事柄があらゆるものに広がりつつある様子が窺われる。

また、こういった多種多様化するクレームが増え、日常的な光景になっているようである。社会の中でのクレームの当然視という[クレームの日常化]は、表2で記載した語りのほか、「みっともないとかっていうのがあったけど。なんか最近、そういうのじゃなくて、言わなきゃ損みたいなのところがあるのかなあ」(J)や「ネット社会の風潮もあるんですか、僕わかんないけど。一気に叩く、っていう」(O)という語りにも見られる。

さらには、対応業務等への[要求水準の上昇・要求の多様化]に関しては、表2で記載した語りのほか、「自分の期待を上回るか下回るかによって満足度が変わるっていう、あれがありますよね。(中略)常に一つ上のグレードのものを提供し続けたら、多分すごくいい関係はできるんでしょうけれども」(M)という語りからも、要求されるホスピタリティの範囲が広がり、水準が上昇し続けていることが窺える。また、「大学が、よりそのどちらかと言うと、接客業に近づいてる気がする」(O)という語りのように、ホスピタリティがサービス業だけではなく、教育業界にも要求されていることがわかる。

2) 【組織的要因】のサブカテゴリーと概念

【組織的要因】では、〈組織のイメージ〉、〈組織の方針・制度〉、〈職場環境〉の3つのサブカテゴリーが生成された(表3)。以下、3つのサブカテゴリーごとに分析結果を述べる。

①組織のイメージ

〈組織のイメージ〉は顧客や消費者が個別の企業や会社などの組織に対して抱く印象である。一般に、〈組織のイメージ〉は、その組織が他の組織とは意味のある差、すなわちブランドとして価値を持ち、そのブランドの価値に顧客や消費者が共感し、好感や憧れを持つことにより高められる。〈組織のイメージ〉を象徴する[ブランド]は、組織のステータス等の象徴的な価値を表すもので、人々により作り上げられ、共有される概念であるが、顧客や消費者にとってのみ価値のあるものではない。組織がブランド価値を高めれば、その組織で働く人々に夢と誇りを持たせることができ、結果

表3 【組織的要因】 サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	定義	具体例
組織のイメージ	ブランド	組織のステータス等の象徴的な価値を表すもので、人々により作り上げられ、共有される概念	その高級っていうイメージはあるとは思っているので、まあそこに、まあふさわしいような対応をしないとイケないだろうな、っていうのは、あの、まあ考えてはいたので。(Q)
組織の方針・制度	職場の方針	業務目標を達成するために拠り所とするもので、組織で共有する方向性	値段に見合ったこう、あなたは何をしてくれるの？それ以上のやっぱり付加価値だとか、サービスだとか、そういうものがあれば、プラスアルファでも、こう、じゃあ、あなたっていう、人との信頼関係？特に今やっぱり、会社の中でも言われてるのが、保険料競争にならないような関係をつくるっていうことをものすごく重視している。(M)
	人事制度・人事異動	会社または組織の中において、担当する職務または役職、勤務地が変わること	大体10年一区切りなので、10年超えると、ま、いつ転動してもおかしくない。希望するしないに関わらず。(C)
	人事評価	昇進・昇格や昇給のための業務能力の評価	その分守備範囲が広がるっていうことになりますから、それによってやっぱり、時給だとかね、そういうものが上がっていくとか。うん。そういうような仕組みにはなってますし。(M)
	仕事の配分・配置	仕事や業務の割り振りや割り当て	人事異動の発令で、もう、あなたはこれをやってくださいっていうことで、役割を付与されるってことですね。(M)
	危機管理	想定されるリスクやトラブルを回避しようとする事	何人かに一人っていうので、スーパーバイザーがついてて、それで、あの、上のものに替わりますって言って、替わって、そこへトスするだとか。まあそういう仕組みがあり、まあ、基本的に上司出させて言ってもトップ出すことは絶対ないですからね。(M)
	情報共有の仕組み	業務を遂行するために必要な情報を構成員で共有する場などがあること	大体相談業務っていうのは、学校組織でやるっていうことは、自分ひとりでは抱えるってことはまずないので。うん。その、関わりのある先生のチームの中で共有するっていうことがほとんどですから。(E)
	人材育成	人材を育成するための職場の制度	他部門との交流みたいな形で、社内留学制度とかいうのもあったりして。なので、今いる部署の中で2週間だけ別の部門に行って、そこでこう、業務をやってみるだとか。そんなようなこともどんどん進んでいっている。(M)
対応業務に関する研修	対応業務に関する研修の有無	変わりますね、喋り方ですとか、まあ例えば、私どもの業界多いと思うんですけど、クレームというものに対して対処していく、方法とか、あとあの私どもメーカーサイドがすごくそういうことは積極的に、研修があるので、まあいわゆる心理学的なものから含めてすべて、こういうタイプの人間がいて、分類するとこうですよ、っていうところとか、そういうものもやっぱりなかった知識です。(F)	
職場環境	職場が携わる業務の特徴	職場で業務を行う際に常識とされているような決まりや行動パターンなどを生じさせる特徴	去年まではいわゆる進学校、で、今はいわゆる困難校、なので、また関わり方とか関わる時間とか濃さとかもちょっと違うんですけど。(B)
	職場の雰囲気	構成員によって作られる職場の雰囲気や様子	スタッフ同士結構和気あいあいとやっているので、まあすぐ、何て言うんですかね、気持ち切り替わるというか、もうすぐ次の、例えば仕事に入ったりとか、ずーっとその、例えばイライラを、ため込んで、っていう意識はないですね。(P)
	職場のサポート体制	業務遂行のための上司や同僚など、個人による支援	会社で、例えばですけどクレームでお詫びに行く、何かお持ちする、とか、っていうのはもう許容範囲があるじゃないですか。それを越えるクレームは、もう会社も、まあ失礼な話、切っていく。(F)
	職場の構成員の特徴	職場の構成員の年齢・熟練度などの特徴	二十代の先生がめちゃくちゃ多いんですね。あの、講師も多いです。まず、そこに衝撃、なんです。あ、私の世代が実際一番少なくてですねえ、採用が一番少なかった時代なので。(A)
	協働者の特性	共に業務を行う上司・同僚の性格や仕事のスタイル、価値観	見るとこ違うんじゃないっていうのがどっか、あって。もっと生徒の内側を見てほしいっていうのが。まあそれは若い先生に求めるのは酷なのかも知れないんですけど。(A)

として組織は良質な人材を獲得し、一方、働く人々は「ブランド」に誇りを持ち、最大限のパフォーマンスを追求するようになるのである。

表3で記載した語りのほか、「どこまで行ってもこの（高級車）Cというブランドを守るためにも、やはりそこはCらしい振る舞いをすべきだと、ま、そう教えられてきましたし、自分でもそれが、当然のことだと思ってます」（P）といった語りがある。組織を象徴する「ブランド」が、1次的影響要因である【動機・意図】や【仕事への姿勢】、【目前の状況】に2次的影響として作用し、対応業務の際の感情労働が行われているのであろう。

②組織の方針・制度

〈組織の方針・制度〉には、業務目標を達成するための拠り所であり、組織で共有する方向性を意味する「職場の方針」があり、これは業務を遂行するうえで欠かせないものである。また、会社または組織の中において、担当する職務または役職、勤務地が変わる「人事制度・人事異動」、昇進・昇格や昇給のための業務能力の評価である「人事評価」、仕事や業務の割り振りや割り当てを意味する「仕事の配分・配置」があり、これらは職場で働く人々の生活にも大きく影響を与えるものとなる。また、想定されるリスクやトラブルを回避しようとする「危機管理」と業務を遂行するために必要な情報を構成員で共有する場など「情報共有の仕組み」が職場にあれば、業務遂行の際に働く人々に安心感を与えることができるであろう。さらに、人材を育成するための職場の制度である「人材育成」や対応業務に関する研修の有無といった「対応業務に関する研修」の機会が提供されているかどうか、働く人々の業務能力に影響を与えるであろう。

表3で記載した語りから、「職場の方針」が対応業務を行う際の拠り所となっていることがわかるが、これは、「（高級車ブランド）Cの中でもあるので、その、お客様の気持ちを考えるっていうルールが、なのでそういったところ、表情ですとか話し方、っていうのはあの、まあ気にして、対応するっていうのはありますね」（Q）という語りにも見られる。

また、表3で記載した語りから、「人事制度・人事異動」が働く人々自身の希望にかかわらず、組織の意向やルールにより行われ、「人事評価」により組織に必要な業務能力が評価され、「仕事の配分・配置」も組織により決定され、割り振られていることがわかる。このように働く人々が対応業務に携わるかどうか、顧客とどのように関わるのかといったことは個人の希望よりも組織の判断により決定されており、直接的とは言えないにせよ、結果として、働く人々の感情労働に影響を与えているのであろう。

「危機管理」については、表3で記載した語り以外にも、「危機管理上、クレーマーに対して、基本はまず聞いて、回答するしない、うん。っていうのは養われてるはずなんだけど」（O）という語りから「危機管理」のルールや制度があると、対応業務に携わるようになった場合も働く人々の業務への負担感や不安が軽減されるであろう。

「危機管理」の仕組みを十分に機能させるためには、職場で行われる情報共有も重要な役割を果たすであろう。表3で記載した「情報共有の仕組み」に関する語り以外にも、「日々社員間でも、まあ例えば朝礼の場とかで、今日はこのお客様がいらっしゃるから、この方はこういう方ですとか、そういった情報共有の場もありますので、そういったことも一つ参考にしながら対応に向かっていますね」（P）という語りから、「情報共有の仕組み」の存在が働く人々の業務遂行に安心感を与えられると思われる。

さらに、表3で記載した「人材育成」に関する語り以外にも、「教育する制度とか、そういうものを充実させていくとか。（中略）そういう意味ではものすごく変わりましたよね。うん。ここ何

十年とか。そういう意味では。労働環境っていう意味では」(M) という語りから、さまざまな工夫により「人材育成」が行われていることが窺われる。

しかし、「人材育成」が十分行われていない組織もあり、「対応業務に関する研修」も表3で記載した語りにあるように、組織側がクレーム対処のための研修を積極的に行っているところもあれば、十分とは言えないところもある。「もしかしたらグループワークとかを、例えば初任者研修だったり2年目研修だったりとかですとときに、研修のやり方によってはあるかも知れないですけど。私は特に。具体的に、この場面じゃどうしましょうとかはないですね」(B) といった語りから、「対応業務に関する研修」の必要性が推察できる。

③職場環境

〈職場環境〉には、「職場が携わる業務の特徴」、「職場の雰囲気」、「職場のサポート体制」、「職場の構成員の特徴」、「協働者の特性」という5つの概念がある。担当する業務は各職場で異なるであろうが、「職場が携わる業務の特徴」は、職場で業務を行う際に常識とされているような決まりや行動パターンなどを生じさせる。その業務を行う職場には、構成員によって作られる職場の雰囲気や様子である「職場の雰囲気」があり、業務の遂行に影響を与えている。また、職場の構成員の年齢・熟練度など「職場の構成員の特徴」や共に業務を行う上司・同僚の性格や仕事のスタイル、価値観を意味する「協働者の特性」も業務の遂行に影響を与える。さらに、業務遂行のための上司や同僚など、個人による支援を意味する「職場のサポート体制」の有無によって、業務の遂行に影響を受けることもある。

表3で記載した「職場が携わる業務の特徴」に関する語り以外に、「ある程度信頼関係ができて人間関係の中で動いている職場」(I) や「ブランドだった店だったから、ちょっと高額な料金だったりとかっていうその、接客と。今はラフな感じのお店になってるので、そのラフな接客をしてかなきゃいけないなっていうのと」(L) といった語りから、その職場で提供すべきサービスなど、業務の特徴が前提条件として存在し、その中で対応業務を行う必要がある。そして、表3で記載した「職場の雰囲気」に関する語り以外に、「やっぱり店の雰囲気はトップで変わりますから」(L) といった語りから、どのような雰囲気の職場なのかが、対応業務の際の感情労働に間接的な影響を与えていることがわかる。

また、表3で記載した「職場のサポート体制」に関する語り以外に、「治りますかっていう、なんか、うまく説明できないので。先生が対応してくれてます」(I) や「なんでそこで何か不備があれば、あの、こちらがフォローするような形は取ってますね」(Q) といった語りから、職場の同僚や先輩など、個人による支援といった「職場のサポート体制」の必要性がわかる。職場に十分なサポート体制があれば、対応業務に対する不安感や負担感が軽減されるであろう。

さらに、表3で記載した「職場の構成員の特徴」に関する語り以外に、「逆にその、よく知っている人がいないので。まあ、任されているっていうところで、じゃあ自分のできる範囲でやっていこうっていう風にして」(E) といった語りから、職場のスタッフや同僚の年齢や仕事の熟練度が、業務の遂行や感情労働にも間接的な影響を与えるのではないかと思われる。そして、表3で記載した「協働者の特性」に関する語り以外に、「同僚にもよるだろうしね。ウェルカムっていう人とか、なんで入ってくるの？っていう人もいるだろうし。そう。もう要は下を巻き込んで、周りを盛り上げてくのか、自分の世界作っちゃうのかで違いますよね」(K) といった語りからわかるように、協働者の性格や仕事のスタイルなどが、対応業務やその際に生じる感情労働への負担感を軽減することがある一方で、困難なものとする可能性もあり、間接的に影響を及ぼすと言えるであろう。

3) 【相手要因】のサブカテゴリーと概念

感情労働には、1次的影響要因である応対する相手がどのような人であるかといった、相手を持つ特性が影響する。この相手を持つ特性には、2次的影響要因である【相手要因】の影響も見過ごせない。これには〈相手の環境〉というサブカテゴリーが生成された(表4)。以下、〈相手の環境〉にある3つの概念の分析結果を述べる。

〈相手の環境〉には、相手の家族等、相手に影響を及ぼす周囲の人の特性や状態を意味する[相手に影響を及ぼす他者の特性]、相手を取り巻く家庭の状況や生活の状態である[家庭・生活環境]、相手が生まれてから現在まで育ってきた歴史や経験を意味する[成育歴]がある。

表4で記載した[相手に影響を及ぼす他者の特性]の語り以外に、「今の高校の保護者会はもう、もうほんとうにひやひやしたりとか、もうキレられるか、みたいなとか、まあ子どもの悪いところっていうのはあんまり伝えにくいなって、思います」(B)という語りから、応対する相手の状況などを注視するだけでなく、その背後にいる人物の存在をないがしろにすることができないケースもある。接客業などで新規の客に対するように、応対する相手の背後にどのような家族や影響力を持つ周囲の人がいるかに配慮する必要がない場合もあるが、特に未成年者を相手に業務を行う場合、その背後にいる家族らの影響力、すなわち[相手に影響を及ぼす他者の特性]を考慮に入れたうえで応対することが、リスクやトラブルを回避することにつながるであろう。

また、表4で記載した[家庭・生活環境]に関する語り以外に、「人それぞれ、考え方も違うし、えーっとあとはどう言ったらいいんでしょう、それぞれのご年取に応じた、ライフスタイルが違うじゃないですか。ですからそれも、まあ逆に言ったらこちらから合わせていかなきゃいけない、というところもありました」(F)といった語りから、応対相手を持つ[家庭・生活環境]に関する情報を目の前の状況に活かすことで感情をコントロールし、業務を円滑に、あるいは効果的に進めることができるであろう。

さらに、表4で記載した[成育歴]に関する語り以外に、「みんな何かへらへらへらへらずっと、過ごしてきて。って感じです。誰も力づくでも止めないし、っていうところで、やっと、怒鳴って、

表4 【相手要因】サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	定義	具体例
相手の環境	相手に影響を及ぼす他者の特性	相手の家族等、相手に影響を及ぼす周囲の人の特性や状態	先生そんなとこ別に踏み込んでくれなくていいっていう親はおりますから。(E)
	家庭・生活環境	相手を取り巻く家庭の状況や生活の状態	お母さんと連絡が取れなかったら、子どもを通じてコンタクトとるしかないんですけど。子どもの方もいらだってしまっ。何回電話してもだめだし。で、そのとき、ま、何回か子どもが、まあ、子どもをよんで、話をしたときに、もうすごい廊下で響くぐらいの、舌打ちを何回もしながら、こうやってチツチツとやってやっている。(B)
	成育歴	相手が生まれてから現在まで育ってきた歴史や経験	小学校、中学校、ご家庭でも叱られない。小学校、中学校も、まあ、ある一定の成績とってて、そんななにか悪いこととする子たちではないので、いい子ちゃんできて叱られた経験がなくて、っていう子がほんっとに多くてですね。だからもう、怒鳴らざるを得ないことを1回ぐらいしたかなあ……。 (A)

は、あれ、この人怒るんだぐらいな」(A)という語りからわかるが、特に教育現場では、相手がどのように育ってきたかも考慮に入れたうえで、目の前の状況に対応し、感情表出を選択する必要があると言えよう。

4)【個人的要因・キャリア要因】のサブカテゴリーと概念

業務を行う際には、組織が提供している人材育成や研修の制度から得られる業務内容への知識だけではなく、働く人々のこれまでのキャリアから得られた経験など、個人が身につけているさまざまな知識や経験も感情労働に影響するであろう。このような【個人的要因】のカテゴリーには、業務に関連して個人的に培われたものと、業務とは直接関連しない個人的特性であるパーソナリティや人生における経験などがあり、それぞれを分けて分析する必要があると考えた。

業務に関連する【個人的要因・キャリア要因】では、仕事を選択する際の〈入職理由〉と〈入職時の状況〉、そして入職する前に仕事に対して抱いていたイメージと入職しての認識とのずれの有無である〈入職前後のギャップ〉という3つのサブカテゴリー以外に、携わる業務の特性などの〈現職の内容〉、応対といった業務を遂行するために必要な〈応対業務に関する学習機会〉、個人が持つこれまでの〈就労経験〉という3つのサブカテゴリーの、計6つのサブカテゴリーが生成された(表5)。以下、6つのサブカテゴリーごとに分析結果を述べる。

①入職理由

〈入職理由〉には、希望がかない現職に就く[希望実現]、成り行きで現職に就く[成り行き]、そして希望とは異なる現職に就く[不本意]がある。[不本意]に関しては今回の調査ではコメントが得られなかったが、望んでいた仕事に就くことができれば、当然本人の意に反して仕事をすることになる場合もあると考えられることから、概念として加えた。

表5で記載した語り以外に、「もうこれやだって思って。それで生徒の話が聞きたくて教員になりましたんで」(C)や「進路に関わるようなところで、高校の先生やってみたいなっていうふうに思って、転職を決意して、で、今に至るっていう感じです」(B)のように自らの強い意志で[希望実現]をしている語りが見られた。

また、表5で記載した語り以外に、「なんでこの職業就いたの?ってめちゃくちゃ聞かれるんですよ。ほんっとに申し訳なくて、ほんとに正直言うと、申し訳ないんですけど、担任が決めました」(A)という語りから、[成り行き]で現職に就いたため、後ろめたさを感じることもある様子が窺われた。強く希望した仕事かどうかは、職務遂行の際にどのような姿勢で業務にあたるかといった1次的影響要因に作用する可能性があるだろう。

②入職時の状況

〈入職時の状況〉には、入職時に仕事や業務で生じる困難を受け止める心構えがある[覚悟有]、入職時に仕事や業務で生じる困難を受け止める心構えがない[覚悟無]、入職時の仕事や業務への[期待と不安]がある。〈覚悟無〉に関しては今回の調査ではコメントが得られなかったが、覚悟のうえで仕事に就く人ばかりではなく、当然覚悟しきれないまま仕事をする場合もあると考えられることから、概念として加えた。

表5で記載した語り以外に、「大変なもの、その聞く話だけであつたんで。それを覚悟したうえで、入社ではあつたんですけど」(G)といった語りがあり、これらはすべて技能職でありながらある程度の感情労働が想定される職種で働く人々の語りで、技能が求められる仕事が好きで、自ら選び、覚悟を持って入職していることがわかる。

表5 【個人的要因・キャリア要因】サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	定義	具体例	
入職理由	希望実現	希望が叶い現職に就く	3ヶ月ぐらい働いて、美容師になろうと思ったんで、そっからの高校生活よりも、美容師になろうと思ったときに、高卒とかいらんわあってなって、すぐ辞めて、辞めてきたんで今日から就職していいですかっていう話して。(H)	
	成り行き	成り行きで現職に就く	本当は国立大学法人に行くつもりで受けたんですけど。これ面接で言ってるんで大丈夫なんですけど。あの、受けたら受かったんで、あ、ラッキーと思ってここにきたんですね。(N)	
	不本意	希望とは異なる現職に就く	(インタビューの具体例なし)	
入職時の状況	覚悟有	入職時に仕事や業務で生じる困難を受け止める心構えがあること	もう、バイトって言っても、お客様からすればスタッフなので。それはもう、プロとしてやらなきゃいけないという感覚があったので。(L)	
	覚悟無	入職時に仕事や業務で生じる困難を受け止める心構えがないこと	(インタビューの具体例なし)	
	期待と不安	入職時の仕事や業務への期待と不安	半々でした。あの、ああ、選ばれた、っていう思いと、そういう思いと、反面は、こっちの方が強いかもしれないんですけど、やっていけないだろうな、っていう。(P)	
入職前後のギャップ	ギャップ有	仕事への認識や期待に入職前後でギャップがあること	その時のその接客業のイメージっていうのは想像、は全くできてなかったですね。はい。前の前職っていうのが、人とは関わらない仕事。(F)	
	ギャップ無	仕事への認識や期待に入職前後でギャップがないこと	ギャップはなかったですね。たぶん、社員と同じようにバイトしてみたいな感じだったので、感覚的にいうと。(H)	
現職の内容	仕事内容	担当する業務の種類や内容	店長が不在ですとどうしても、その補佐で、お客様のクレームも行かなきゃいなくなったりとか、そういう仕事になります。で、ただメインは私も売らなきゃいけないので、まああの、セールスマネージャーとは違ってまずけど基本は営業で。(F)	
	仕事の特性・形態	どのようなタイプの仕事か	複数だったからそれができたんです。私が一人しかいないんだったら、それは絶対できないことなので。もう一人の先生が理解してくださって。もう一人の先生がずっと、なが〜くその保健室経営をされてたから、できたことなんですけどね。(A)	
	新規性・多様性の度合い	相手との面識の程度および多様さ	その辺の患者さんとの、その、信頼関係を作るまでがものすごく大変ですね。ある程度できてしまえば、その中で、あの、いろんなこともね、できるけど。その、作るまでは、大変だと思う。だから、新患の方がくると、あの、一番疲れる。(J)	
	担当人数	業務上担当する人数の多少	今の方が関わる人数も多いし、より感情がすごい出たりぶつけられたりが多いかなって気はしています。だから、もしかしたら、もともと持っていたものかも知れないんですけど、そういう、感情を使うっていうか、コントロールしたりとかっていうのは今のほうが、今の職種の方が多いので。(B)	
	自由裁量の度合い	担当業務に関する意思決定を行う割合	仕事自体はたぶん割と自由裁量に任ざられて、で、その、なんという、あとからまあ、何か言われたりとか、こう、直接は言われないけど、あれじゃあね、みたいなのとかは、あの、なくはないと思うんですけど。(D)	
	クレームの程度	業務に対するクレームやトラブルの多少	ほんと最初行ったとき、生徒指導部かなって思うぐらい自分が。授業中に苦情の電話かかってくるから何かと思って見に行くと、屋根の上に生徒が登ってるのでどうにかしてくださいとか。ええー、わたしかあー、みたい。(A)	
	対応業務の割合	業務で職場以外の相手に対応する時間やその割合	技術が六の、接客が四っていう感覚ですかね。(L)	
	対応業務の度合い	対応業務での相手との関わり密度	校務ある人は担任は持たないという形に、工業高校、今の高校はなっているんで、ま、その生徒指導部なんですけど。生徒指導部のその、まあ仕事の中では、結構密に関わることも多くあります。(D)	
対応業務に関する学習機会	助言・指導の有無	対応に関する指導や教育の有無とどのような人が指導や助言をしたか	良かった事例や、お客様に不足を与えた事例とか、まあ、基本的には全スタッフで、共有、をしてそれに対して問題点や、あの、まあ、対策というか、改善策、みんなでこう、目線をそろえてっていうか、(中略) 総括をする上司、店長だったりとか、が、そのあるべき姿はこうだよっていうのを教えてくれるっていうか。(P)	
	研修機会の有無	対応業務に必要な能力を修得する講習会などへの参加の有無	一応その研修の中で、えーとまあ教えていただいたり、あの、まあマニュアルみたいなものもありましたので、あの、ま、研修の中でこうロープレをやって、こういった対応をしていく、っていうのはありましたね。(Q)	
	研修の影響	対応業務に必要な能力を修得する研修などの影響	やっぱり昨年度の研修はかなり大きいものがあったので。はい。その、まあ、その前からも、なんとなくあったものが、まあ学術的にいうか。まあ、はっきりと、まあ系統立って、というところとか、ということもあったので。(E)	
	モデリング	対応業務のやり方を他者から学ぶこと	基本となる、形、がこうだよっていうものもあるのでそういったものを見ながら、そういったところから自分のものにしたりと、っていうのもありますね。(P)	
	対応業務の経験	対応業務の経験から対応業務のやり方を学ぶこと	何て言うんでしょう、まあ数こなせばではないんですけど、対応していく中で、いろいろこう学ぶ部分もありましたし、それでまあ日々成長はできたかなと思ってます。(Q)	
	自己研鑽	業務能力を高めるための日常的な自己学習	プライベートでも、あの、知人と、あの、ほかの販売店に行ってみたりとか、周りのあの、レベル感を、収めできるものは自分のものにしていけるようなことを、日々、続けて、何と言いますかね、それを、ひとつのレベルアップをする材料というか、にしています。(P)	
	就労経験	他組織での経験	就労の年数の蓄積に伴う対応業務の変化	保護者の方に対しては、とにかく敬意をもって接しようって思っていて、それで特に盲学校の時はあの、私は全然盲教育の専門でもないですし、点字も一から覚えなきゃいけないぐらいだったので。(C)
		同組織での現職同業務経験	現職に関連する仕事や業務経験	このソーシャルワーカーの仕事自体は今年が初めてなので。去年の研修も、まあどちらかというと、心理の方の研修だったので。いきなりソーシャルワークかあという感じで、本当によく分からない状況で一年間やってきたという感じではあるので。その貧困とか、家庭の問題とか、虐待とかそういうようなものを扱う相談になるので。まあ、重いですね。(E)
同組織での他業務経験		他部署や他の業務・仕事での経験	情報センターで耐えた二年間があるから。あれもよかったですよ。あれがなかったら、我慢する力とか耐える力が今ないわけで。あれすごい良かった。(O)	

また、表5で記載した語りは、人事異動により、同様の職務であっても対象となる客層が異なる職場に変更になったケースから得られた語りである。業務に求められるレベルの高さから、期待に応えられるかという不安もありつつ、その業務に携わること誇らしさと期待を抱いていることが窺われ、この気持ちが仕事への姿勢にも作用するのではないかと推察される。

以上、覚悟があるかないか、あるいは、覚悟がないとは言えないが業務に期待や不安を感じる状態といった2次の影響要因が、1次の影響要因である【仕事への姿勢】などに影響すると言えよう。

③入職前後のギャップ

〈入職前後のギャップ〉には、仕事への認識や期待に入職前後でギャップがある〔ギャップ有〕と仕事への認識や期待に入職前後でギャップがない〔ギャップ無〕がある。表5で記載した〔ギャップ有〕に関する語り以外に、「私は実はあんまり自分が学生と接するだろうというのは考えてなくてですね。どちらかという、先生のお手伝いが大学事務職員だろうっていう意識があったので」(N)という語りのように、入職前後で仕事への認識に大きなギャップを感じる場合もある。一方で、表5で記載した〔ギャップ無〕に関する語り以外に、「(整備士として雇われましたが、接客という部分があるということは)もともと知っていました」(P)という語りから、職務内容に関する具体的な情報やイメージがある場合、さほどギャップを感じることはないであろう。〔ギャップ有〕か〔ギャップ無〕かは職務に対する覚悟のあるなしにも関連すると考えられ、これら2次の影響要因が複合的、重層的に相互作用し、さらに1次の影響要因に影響を及ぼし、感情労働作用するのではないかと推察される。

④現職の内容

〈現職の内容〉には、〔仕事内容〕、〔仕事の特性・形態〕、〔新規性・多様性の度合い〕、〔担当人数〕、〔自由裁量の度合い〕、〔クレームの程度〕、〔対応業務の割合〕、〔対応業務の度合い〕の8つの概念がある。

〔仕事内容〕は、担当する業務の種類や内容である。表5で記載した語り以外に、「まあ、生徒と関わることが多かったの。どちらかという、今の相談だと、じゃあどうしようっていう連携の部分で、まあ教職員間とか専門家の人とまあ、あの、ケース会議とか。そういうことをやることが多いので」(E)や「普通の進学校なので、まあ一般的な養護教諭の仕事かなと思いますけど。で、今の学校は、あの土地柄と、(中略)えっと貧困家庭が多いので、なんか、ソーシャルワーカー的なことが本当に多いかなと、思います」(A)という語りから、主要業務以外の相談事などへの対応が求められることも珍しくないようである。

〔仕事の特性・形態〕は、どのようなタイプの仕事かである。表5で記載した語り以外に、「一人で何かすることはまずないので。職員といろいろ相談しながらだったので」(A)や「店全体で回すっていう話でやってるんで。はい。だからそれも、やっぱ、担当制なのか、もうとにかく時間をとにかくあげたほうがいいのかでは、やっぱいろいろ違うと思うし」(K)という語りから、どのような形態で業務を行うのが、業務の遂行に影響を及ぼすと推察される。

〔新規性・多様性の度合い〕は、相手との面識の程度および多様さを意味する。表5で記載した語り以外に、「全員がそれでも疲れちゃうじゃないですか。全員生活ベースの人でも、全員プライベートは一切入らないでも。両方来ていただけるから、自分の中のバランスが取れるっていうか。はい。逆にその人ばかり、その人ばかりの日は疲れます」(L)という語りから、新規の相手か常連の相手か、あるいは多様なタイプの相手への応対を求められるのが、対応業務の遂行に影響すると言えるであろう。ただ、これは〔仕事の特性・形態〕によっても違い、労働者個人の性格特性やどのような業務が好きかといった態度特性など、労働者個人の持つ特性によっても違うであろう。

〔担当人数〕は、業務上担当する人数の多少である。表5で記載した語りからも、関わる人数が多い業務に対応できるかどうかは、どのような業務が好きかといった態度特性など個人の持つ特性によっても違うであろう。

〔自由裁量の度合い〕は、担当業務に関する意思決定を行う割合である。表5で記載した語り以外に、「そのフィールドを自分の好きな風にやるっていうので、まあ一応自分はそのほうがいいかなと思います」(E)という語りから、どの程度あるいはどの範囲まで自分の裁量で業務を行うことが可能かが、間接的に影響要因として作用すると言えよう。自由裁量の度合いが強い仕事に携わることを好む人もいればそうではない場合もあるだろうと思われ、働く人々の性格特性なども作用すると推察される。

〔クレームの程度〕は、業務に対するクレームやトラブルの多少である。表5で記載した語り以外に、「こういう仕事の場合はそういうトラブルがないのかも知れませんね。お客さんというか、そういうトラブルが、あんまり少ない、普通のサービス業と比べると」(I)という語りがある。クレームが多い業務かどうかは〔仕事の特性・形態〕によっても違うであろう。

〔応対業務の割合〕と〔応対業務の度合い〕という概念は、応対業務に直接関連するものである。〔応対業務の割合〕は、業務で職場以外の相手に対応する時間やその割合である。表5で記載した語り以外に、「生徒は、ほぼですね、もう、8割」(A)など多くの語りがあった。また、〔応対業務の度合い〕は、応対業務での相手との関わりの密度である表5で記載した語り以外に、「普通科のほうでは、吹奏楽部をやっていたので、そこでは生徒と密に」(D)という語りがあった。〔応対業務の割合〕と〔応対業務の度合い〕も、〔仕事の特性・形態〕によっても違うであろう。

以上、〈現職の内容〉の8つの概念は、それぞれ相互に作用し合い、また、【個人的要因・私的要因】のサブカテゴリーの中の概念である〔性格特性〕などとも相互作用するであろう。

⑤ 応対業務に関する学習機会

〈応対業務に関する学習機会〉には、〔助言・指導の有無〕、〔研修機会の有無〕、〔研修の影響〕、〔モデリング〕、〔応対業務の経験〕、〔自己研鑽〕の6つの概念がある。

〔助言・指導の有無〕は、応対に関する指導や教育の有無とどのような人が指導や助言をしたかである。表5で記載した語り以外に、「実際現場のところでも、先輩からまあロープレ（ロールプレイ）とかをやっているうちに、まあ、教えてもらうっていう」(Q)など多くの語りから、職場では上司や先輩の指導や助言があるというのが一般的であろう。一方で、指導や助言はなかったという語りもあり、その場合は試行錯誤しながら学んでいくようである。職場で上司や先輩からの助言指導があることで、応対業務への適応に効果的な作用があると推察される。

〔研修機会の有無〕は応対業務上必要な能力を修得する講習会などへの参加の有無である。表5で記載した語り以外に、「勉強会とか、そういうようなことで、いかにこう、みんなに理解してもらえるかっていうような事例をあげて、うん。こういうケースがあって、あるいはこういうようなトークだとか。昔に比べて最近多いのは、やっぱりロープレ（ロールプレイ）だとかそういうのって増えてますよね」(M)や「共感すると、多分相手も感情的な部分は収まるし。やっぱりこう、ある意味テクニックとして相槌を打つとかね。こう、オウム返しするとか。(中略)なんかの時には習ったことはあるかな」(M)など多くの語りがあることから、近年応対業務を必要とする組織では、職場内でさまざまな研修を提供したり、あるいは外部で行われる研修への参加を奨励したりと、研修の重要性が認識されているのであろう。対して、「何かそのレクチャーがあったとかそういうのがなかったですね」(N)という語りもあり、応対業務に関する研修機会がないまま業務に

携わることになる場合もある。

〔研修の影響〕は、応対業務上必要な能力を修得する研修などの影響である。表5で記載した語りには研修の効果への言及があり、実践的な研修機会が応対業務に効果的に作用すると言えるだろう。

上述したように、職場内外で学習機会が提供されていれば、応対業務に間接的に作用し、感情労働にも影響を与えると推察される。また、これ以外に、働く人々が自ら積極的に学習機会を活用していることを示す語りも見られる。それは、〔モデリング〕、〔応対業務の経験〕、〔自己研鑽〕という3つの概念である。

〔モデリング〕は、応対業務のやり方を他者から学ぶことである。表5で記載した語り以外に、「こういう先生になりたいなあというモデルが割と、あって、身近にあったので、その先生の真似をするところからやってたんですけど」(C)や「なかなか先輩から教わる、っていうことを、まあそれは先輩の指導の仕方だと思うんですけど、私の先輩だった方の。というよりは、自分で、盗みに行くというのか、そういったことで」(P)といった多くの語りから、先輩や同僚の成功例から学ぶことも多いことがわかる。一方、「そこはでも先輩後輩関係なく、あの、今はちょっとあれなんじゃないかって思う部分もありますし。やっぱり後輩も、いやあれはないでしょっていうのもありますし」(G)という語りもあり、このような場合も反面教師として応対業務に役立つ知見となるようである。したがって、〔モデリング〕は理想的なものであろうと反面教師となるものであろうと、2次的影響要因として効果的に作用することが多いと思われる。

〔応対業務の経験〕は、応対業務の経験から応対業務のやり方を学ぶことである。表5で記載した語り以外に、「接客の仕方は、人と接する量、場数を踏んだおかげは結構ありますね。経験値だと思いますね」(F)や「実地訓練じゃないんですけど、それは保護者に対してもそうだし、学生に対してもそうなんですけど、あ、こういうところがあるの、地雷なんだというか、こういうところで怒るんだというのがだんだんわかってくるので。やっぱり踏まないように、なっていました」(N)といった語りなど、仕事で得られた経験が応対業務に効果的に作用していることに言及したものが多し。

〔自己研鑽〕は、業務能力を高めるための日常的な自己学習である。〔モデリング〕と〔応対業務の経験〕ほど多くの語りは得られなかったが、表5で記載した語り以外に、「みんなで取り組んで、それでこう、ロープレ(ロールプレイ)をきっかけに、それぞれがベースアップしていくような、力のベースアップが図れるような取り組みを、今はここ半年ぐらいからするようになりましたね」(P)という語りから、自ら積極的に学習機会を持ち、応対業務に活かそうとする姿勢が2次的影響要因として作用していることが窺える。

以上から、〈応対業務に関する学習機会〉に関しては、組織が提供するものであろうと個人的に機会を作り出して得たものであろうと、2次的影響要因として1次的影響要因に作用すると言えるであろう。

⑥就労経験

〈就労経験〉には、〔他組織での経験〕、〔同組織での現職同業務経験〕、〔同組織での他業務経験〕の3つの概念がある。

〔他組織での経験〕は、就労の年数の蓄積に伴う応対業務の変化である。表5で記載した語り以外に、「だからそのネパールの生徒、すごくちっちゃい子たちを対象にしたので。(中略)割と何がきても、まあまあまあ、あれに比べたらすごくちゃんとしてるよ、みたいな」(C)という

語りから、同じ業務の経験が経験値として活用できるだけでなく、他組織での異なる業務経験も経験値として活かすことができ、2次的影響要因として作用することが確認された。

〔同組織での現職同業務経験〕は、現職に関連する仕事や業務経験である。表5で記載した語りには、長期間ではなくとも困難な業務に携わることで、業務の重さを実感し、理解を深めているような語りがある。

〔同組織での他業務経験〕は、他部署や他の業務・仕事での経験である。表5で記載した語りから、他業務での経験が新たな業務に活かされていることへの言及があるが、「その時は本当に、そんなに経験値がなかったこともあって、嫌でしたし。早く他の人、この仕事早くやってくれないかなあって、思ったりとかはしました。ただ、やっぱり2年もやっていると、だんだん変な話愛着がわいてくるので」(N)といった語りから、業務に携わる期間が長くなり、経験を積むことにより、仕事に取り組む姿勢にも変化が生じていることがわかる。

これら3つの概念で見られる語りから、他組織であろうと同組織であろうと同じ業務の経験が経験値として活用できるのは確かであるが、異なる業務経験も経験値として活かすことができると推察される。したがって、どのような〈就労経験〉であろうと、2次的影響要因として作用すると言えるであろう。

5) 【個人的要因・私的要因】のサブカテゴリーと概念

業務関連で個人的に培われたものではなく、本来個人が備えているパーソナリティや人生において培ってきた経験や能力である【個人的要因・私的要因】では、〈私的経験〉と〈自己への認識〉の2つのサブカテゴリーが生成された(表6)。以下2つのサブカテゴリーごとに分析結果を述べる。

①私的経験

〈私的経験〉には、年齢を重ねるに従い経験したことや自身の変化である〔人生経験〕がある。表6で記載した語り以外に、「もう小さい時から、気遣い心遣いをしていかないと生きていけなかったっていうのもあるかも知れない」(L)という語りもあり、子どもの時の経験や人生での経験が自己のパーソナリティに変化をもたらし、1次的影響要因である【仕事への姿勢】などに作用していると推察される。

②自己への認識

〈自己への認識〉には、個人に備わる〔性格特性〕、物事に対してどのように反応するかを意味する〔態度特性〕、物事に対してどのように対応するかを意味する〔行動特性〕の3つの概念があり、これらはパーソナリティを特徴づけるものである。また、仕事の知識や能力やスキルである〔知識・能力・スキル〕、学んできたことや経験を仕事に活かすことによる自己の存在確認である〔自己の存在意義〕、携わっている職業に適性があるかどうかの自己認識である〔職業適性への認識〕の3つの概念があり、これらは人生の中で経験し、身につけることで培われてきたものである。

まず、〔性格特性〕には、表6で記載した語り以外に、「私の場合、でも感情が多分高ぶりやすい方なので、あんまり演じなくてもイラっときたりとかはしたので」(N)といった語りがある。次に、〔態度特性〕には、表6で記載した語り以外に、「もともとそんなに、人と接するのが得意な方ではなかったので、そんなに、人としゃべるっていうのがすごい抵抗があったところではあるんですけど」(Q)や「目の前の人喜んでるのが好きなんだと思うんですけど」(H)といった語りがある。最後の〔行動特性〕には、表6で記載した語り以外に、「自分今もなんですけど、猪突猛進型なので」(A)や「性格的に、もう忘れます」(F)といった語りがある。〔性格特性〕、〔態度特性〕、〔行動特性〕

は個人を特徴づけ、物事への向き合い方を決定するものであることから、1 次的影響要因である【仕事への姿勢】などに作用していると推察される。

【知識・能力・スキル】には、表6で記載した語り以外に、「お客さんとのその気さくな話ができるようになったとか、まあそういうのもそうなんですけど、正直今までも結構こう、接客に入るっていう前のところで、なんか自分の中である程度こう、準備をして、身構えていくっていう、状態でもあったんですけど、それはまあ無くなってはいった」(Q)という語りがある。仕事をする中で得られた【知識・能力・スキル】により、応対業務の遂行に作用し、効果的な方法を身につけるのに役立つであろう。一方、「許してもらえるか、とか。例えば、嘘でもいいからこういうことを言ったほうが安心される、とかっていう知識が全くないのが、やはり3年、5年ぐらいはやはりなかったですね」(F)という語りからわかるように、十分な【知識・能力・スキル】を身につけられていない状態が、業務遂行に支障をきたすこともあると推察される。

表6で記載した【自己の存在意義】に関する語りからは、自分の専門分野以外の業務を命じられた場合、身につけた経験を活かさないという懸念があり、自分を活かすことができる仕事でこそ能力を発揮でき、存在意義が感じられるという認識が見られる。また、表6で記載した【職業適性への認識】に関する語りからは、仕事の適性に対する疑問が仕事への姿勢に影響を及ぼすのではないかと推察される。

【自己の存在意義】と【職業適性への認識】に関する語りは表6に記載したのみであるが、自分

表6 【個人的要因・私的要因】サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	定義	具体例
私的経験	人生経験	年齢を重ねるに連れ経験したことや自身の変化	待てるようになったのかなあ。まあ、まじめだったんだね。若いころはね。(J)
自己への認識	性格特性	個人に備わる性格特性	どっちかというと僕、ストレスたまない方なんで。(K)
	態度特性	物事に対してどのように反応するかという態度特性	もう仕事楽しくって。もう勉強大っ嫌いだったんで。もうお客さんに喜んでもらえる、ラッキー、みたいな。(L)
	行動特性	物事に対してどのように対応するかという行動特性	考えている時に考えるというのが、たぶん、ポジティブに考えるようにはしてるような気がするんで。あのネガティブな考え事はあんまりしなないです。(H)
	知識・能力・スキル	仕事の知識や能力やスキル	要は経験がない人達が、要は人の経験を自分の経験にして、いかにそれを語れるかとか、何かあったときについていうので、自分の持つてる情報だけだと、やっぱり、経験する数も少ないですよ。(M)
	自己の存在意義	学んできたことや経験を仕事に活かすことによる自己の存在確認	国語、で、そこで自分の存在意義がみいだせるかなあと思う。あの、特別支援校って、特別支援教育をずーっと学んできた方が、割と専門職としてやってらっしゃるので。そこで、なんか、全然畑違いのことを最初からフルに求められたら、それはちょっと、やり通せたんだろうかっていう気はします。(C)
職業適性への認識	携わっている職業に適性があるかどうかの自己認識	多分、わたし、根本にあるのは、あの、この職業が向いてると思えたことが一度もないんです。(A)	

専門外の業務で自分の知識等を活かせず、自分に合わない業務に携わることになった場合、これら2次の影響要因が1次的影響要因に効果的に作用することが難しくなり、極端な場合、バーンアウトなどにつながる危険性があると言えるであろう。

3. 考察

本稿では、日本社会において働く人々は職種を問わず、なぜ感情労働に従事せざるを得なくなっているのか、またどのような思いで感情労働に携わっているのかを明らかにすべく、本来の感情労働職に属する人々のみならず、属さない職種に勤める人々に対してもインタビュー調査を実施し、分析を行った。その結果、2次的影響要因として4つのカテゴリーが確認された。

まず、第1のカテゴリーである【社会・文化的要因】では、〈文化〉、〈社会動向〉、〈ホスピタリティ偏向社会〉の3つのサブカテゴリーが生成されたが、〈社会動向〉を構成する〔風潮・世相〕と〔メディアの影響〕が働く人々に大きな影響を与えていることが読み取れる。事実、SNSやインターネット上では、組織・会社への評判だけでなく、働く人々個人への評判も知らぬ間に広がり、多くの人が手軽にそのような評判についての情報収集ができる。そのため、高い評価を得ることがビジネスに大きな効果をもたらす一方、信憑性が疑われるものであっても一度低評価や悪評が流れた場合、訂正するのは難しく、風評被害が生じ、ビジネスに大きな打撃となる。

このような打撃を避けるため、従来日本で大切にされてきた「おもてなし」や近年ビジネスで重視される「ホスピタリティ」が過剰に重視され、社会を〈ホスピタリティ偏向社会〉と変化させていく。その結果、このような社会では、〔クレームの量的・質的变化〕や〔クレームの日常化〕が進み、顧客の〔要求水準の上昇・要求の多様化〕がもたらされ、本来の「おもてなし」や「ホスピタリティ」とはかけ離れたものになっていくと言えよう。

また、このような社会の変化は、本調査の分析結果に見られたように、整備士などの技能職だけでなく、本来の感情労働職には属しないと見做されてきた事務職などの職種にもホスピタリティを過剰に要求し、感情労働を求めるといった状況が生じていることが確認された。さらには、2次的影響要因である【社会・文化的要因】が、1次的影響要因である【動機・意図】、【仕事への姿勢】、【目の状況】に間接的に影響を及ぼし、働く人々の感情労働に作用していると言えよう。

第2のカテゴリーである【組織的要因】では、〈組織のイメージ〉、〈組織の方針・制度〉、〈職場環境〉の3つのサブカテゴリーが生成された。特に〈組織のイメージ〉を象徴する〔ブランド〕において、働く人々はこの〔ブランド〕に誇りを持ち、ふさわしい振る舞いをしようとしていることが確認された。また、〈組織の方針・制度〉を構成する概念の中でも〔職場の方針〕は業務を遂行するうえで拠り所となり、〔危機管理〕と〔情報共有の仕組み〕は働く人々の業務への負担感や不安を軽減する効果があることが確認された。もちろん、〈組織の方針・制度〉にはこれら以外の概念も生成されたが、これらすべてが働く人々の背景に存在し、2次的影響要因として1次的影響要因に作用し、感情労働の遂行に影響を及ぼしていると言えよう。

さらに、〈職場環境〉には、〔職場の雰囲気〕、〔職場の構成員の特徴〕、〔協働者の特性〕という概念がある。山口ら(2021)でも述べたように、職場のポジティブな「雰囲気」が人々の「高揚感」を高め、感情労働を促進するとした報告(Shmeem, 2017)があるが、本調査の分析結果でも職場の雰囲気が良好な場合、業務でイライラが募った場合などにすぐに気持ちを切り替えられる効果が

あり、対応業務の際の感情労働にポジティブな影響があることが確認された。[職場の雰囲気]は[職場の構成員の特徴]と[協働者の特性]という職場のスタッフや同僚などにより作り出されるものであることから、〈職場環境〉に見られた概念は2次的影響要因として相互に作用し合い、複合的に1次的影響要因に影響を与え得ると言えるであろう。

また、山口ら(2021)では、顧客との関係自体の特性(Kim, 2008)や関係の「良さ」(Kanner, et al., 1981; Pugh, 2001)など、顧客との肯定的関係が人々を高揚させ、感情労働にポジティブな影響を及ぼすことに触れ、1次的影響要因として【目の状況】のサブカテゴリーである〈相手との関係〉と〈相手の特性〉を確認した。本稿で確認した第3のカテゴリーである【相手要因】では、〈相手の環境〉のサブカテゴリーが生成されたが、これは対応する相手そのものに関する1次的影響要因とは異なり、相手に影響を及ぼす周辺の事柄で、[相手に影響を及ぼす他者の特性]、[家庭・生活環境]、[成育歴]という概念がある。これらは高等学校の教員らの語りに見られたもので、未成年を対応業務の相手にする際に影響を無視できないものと言える。おそらく介護職など介護対象となる高齢者等を相手に対応業務を行う際にも、〈相手の環境〉は業務の遂行に影響を与える2次的影響要因として1次的影響要因への作用を軽視できないものと言えるであろう。

第4のカテゴリーである業務に関連する【個人的要因】のカテゴリーには、業務に関連して個人的に培われたものと、業務とは直接関連しない個人的特性であるパーソナリティや人生における経験などがあり、それぞれを分けて分析した。

【個人的要因・キャリア要因】では、〈入職理由〉、〈入職時の状況〉、〈入職前後のギャップ〉以外に、〈現職の内容〉、〈対応業務に関する学習機会〉、〈就労経験〉の6つのサブカテゴリーが生成された。これらには多くの概念がある。中でも、〈入職理由〉にあるような希望した仕事に就いたかどうかや、〈入職時の状況〉にあるような覚悟が有るか無いかといった2次的影響要因が、1次的影響要因である【仕事への姿勢】などに影響する。そして、〈入職前後のギャップ〉にある概念は職務に対する覚悟のあるなしにも関連すると考えられ、これら2次的影響要因が複合的、重層的に相互作用し、さらに1次的影響要因に影響を及ぼし、感情労働に作用する傾向が示唆できよう。

このほか、〈現職の内容〉の中の[自由裁量の度合い]、[対応業務の割合]と[対応業務の度合い]は、当然[仕事の特性・形態]により異なると考えられることから、これらの概念もそれぞれ相互に作用し合うであろう。三橋(2008)が研究を進める際には、さまざまな職業を感情労働職として1つのカテゴリーにまとめて問題にすることには注意が必要と指摘しているように、職業の特性の違いに着目し、調査を行うことが重要であろう。

一方、【個人的要因・私的要因】では、〈私的経験〉と〈自己への認識〉の2つのサブカテゴリーが生成された。中でも、〈自己への認識〉の概念である[性格特性]なども相互に作用すると考えられる。したがって、感情労働に影響を及ぼす要因とそのプロセスは単純ではなく、2次的影響要因が複合的、重層的に相互作用し、さらに1次的影響要因に影響を及ぼすのではないかと推察される。

以上、働く人々を取り巻く社会環境は大きく変化し、「おもてなし」や「ホスピタリティ」が過剰に重視されることで、従来とは異なり、本来の感情労働職と言われる職種だけではなく、あらゆる職種に広がりを見せている。人々の感情労働への影響要因は、山口ら(2021)で報告した1次的影響要因による直接的な影響だけではなく、副次的に2次的影響要因が影響を及ぼしていることが明らかとなった。「なぜ感情労働が行われるか」を明らかにするためには、単に1次的影響要因のみで議論せず、2次的影響要因も含めて議論する必要があること、さらには、社会や組織・制度といっ

た視点のみならず、個人の属性、仕事内容、心理といった視点での総合的な分析が必要不可欠である。

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」として助成を受けている成果の1つである。インタビューにご協力いただいた18名の方々には、心より感謝申し上げます。

注

- 1) 三波春夫のオフィシャルサイトには「私が舞台上に立つとき、敬虔な心で神に手を合わせたときと同様に、心を昇華しなければ真実の藝は出来ない——と私は思っている。つまり、私がただ単に歌を唄うだけの歌手だったらならば、きっとこんな言葉は生まれなかったと思うのです。」と三波が著述している文章が紹介されている。
- 2) 調査方法、調査項目の詳細については、大塚ら（2019, 2020, 2021）、山口ら（2021）を参照されたい。
- 3) 実際には1つのコメント中に複数の要因が含まれていることがあるため、1次の影響要因と2次の影響要因で分析対象としたコメントは重複するものがあり、分析対象として示したコメント数の合計とは一致しない。

参考文献

- 榎本博明（2017）『「おもてなし」という残酷社会』平凡社。
- 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）
- 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.
- Kim, H.J. (2008) Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151-161.
- 岸田さだ子（2012）「ホスピタリティ概念の類型化と現代的意義」、『甲南女子大学研究紀要 文学・文化編』, 48, 31-38.
- 木下康仁（2003）『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 質的研究への誘い』弘文堂。
- 木下康仁（2007）『ライブ講義 M-GTA 実践的質的研究法』弘文堂。
- 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.
- 古閑博美（2003）『ホスピタリティ概論』学文社。
- 三橋弘次（2008）「感情労働で燃え尽きたのか？—感情労働とバーンアウトの関連を経験的に検証する」『社会学評論』, 58 (4), 576-592.
- 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）, 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—」, 『南山大学紀要「アカデミア」人文・自然科学編』, 19, 45-63.
- 大塚弥生・久村恵子・山口和代（2021）「自己の内面で行われる感情労働の実態—インタビューの質的分析によるカテゴリー生成—」, 『日本人間性心理学会第40回大会ポスター発表』, 52.
- 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.
- Shmeem, S. (2017) *Emotional Labour: Comprehensive Review*. Baliti, Republic of Moldova: LAMBERT Academic Publishing.
- 山上徹 (2008) 『ホスピタリティ精神の進化 おもてなし文化の創造に向けて』法律文化社.
- 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」, 『日本コミュニティ心理学会第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—」, 『南山大学紀要「アカデミア」人文・自然科学編』, 22, 131-146.

ウェブサイト

三波春夫オフィシャルサイト, <https://www.minamiharuo.jp/profile/index2.html> 閲覧日: 2021年10月1日