

# 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

久村 恵子  
大塚 弥生  
山口 和代

## 要旨

本論文では、感情労働化する社会を検証するため、多様な業界における職種で働く人々が従事する感情労働の程度と、その感情労働に従事することによりもたらされる効果について明らかにする。具体的には、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系サービス職に分ける。さらに、感情労働の要請が認識されてこなかった職種にも焦点を当て、各職種で働く人々を対象に質問紙調査を実施、各職種に見られる感情労働の特徴とその感情労働がもたらす効果についてポジティブおよびネガティブの両側面から検証する。

キーワード：感情労働，仕事満足，ストレス反応，感情／非感情労働職，質問紙調査

## 1. はじめに

近年、日本の経済、産業構造そして就業の面においてサービス産業化が進んでいる。実際、日本の国内総生産、経済全体に占める付加価値生産、そして就業者数においてサービス産業の割合は7割を超えた（内閣府、2015）。また、2018年の産業別就業者数を見ると「宿泊・飲食（前年比25万人増）」や「医療・福祉（17万人増）」にて特に増加傾向である（総務省統計局、2019）。しかし、2020年以降、新型コロナウイルス感染症による影響に伴い、2021年では「宿泊・飲食（前年比22万人減）」や「生活関連サービス業・娯楽業（10万人減）」にて就業者数は減少している。しかし、「医療・福祉（22万人増）」や「教育・学習支援業（7万人増）」では増加しており（総務省統計局、2022）、サービス産業化の進行は続いているといえよう。

さらに、「おもてなし」や「お客様は神様」という言葉に代表されるように、近年、「お客様第一」、「顧客中心」や「顧客至上主義」を重視する社会風潮も確認される。このような風潮が生まれる背景として3つの点が指摘できる。

第1に、上述したように産業構造自体が第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ている点である。このような産業構造の変化は、業界や業種を問わず、企業が「顧客」を重視し「顧客満足」を求める「顧客第一主義」を軸としたビジネスモデルでの事業展開へのシフトを促している。これは、インターネットにて「経営理念 顧客第一」で検索すると、業界や企業規模を問わず、多くの企業が経営理念に「お客様第一主義」や「顧客中心」を意味するフレーズを掲げていることから也容易に理解できよう。当然、企業は働くすべての人々に対し仕事の上で「顧客」を意識し、職務に従事することを要請するであろう。その結果、もともと顧客との直接的な対応業務が含まれていない職種においても、直接的な対応業務が要請されたり、そこまでの要請でなくとも業務遂行上「顧客」を意識することが要請されたりと、働く上で「顧客重視」の文化は高まっているといえる（水谷、2013）。

第2に、SNSの普及に伴い、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」を発信することが普通となってきた点である。もちろん、顧客によるポジティブな評価の発信は、企業にとっては良き宣伝効果をもたらす。企業イメージやブランド・イメージの構築に一役担い、経済的にも利益をもたらす。そして、その企業で働く人々のモチベーションを高め、組織の活性化にも繋がるであろう。

その反面、些細な不良や欠損といったミス、僅かに遅れた対応などの情報の発信は、企業イメージやブランド・イメージの低下のみならず、時に大きな経済的損失に繋がる可能性もある。そのため、サービス業界のみならずあらゆる業界の組織も人々も、このネガティブな評価を過剰に恐れ、今まで以上に「顧客」を意識し、「顧客第一」や「顧客至上主義」のもと、職務に従事しなければならない状況に至っている。

第3の背景は、「モンスター・クレーマー」や「カスタマー・ハラスメント」という言葉を見聞きする機会が増えてきたように、社会における「クレーム」への過剰反応である。確かに、顧客などから寄せられるクレームや苦情といった声は、企業にとって業務や製品・商品の改善、さらには新たな製品・商品開発や事業開拓を生み出す貴重な情報となる。しかし、不当な言いがかりや迷惑行為などといった不当かつ悪質なクレームは、それに対処する社員にネガティブな影響を及ぼし、企業自体の活力を消耗させよう。

事実、東京海上日動リスクコンサルティング（2021）が厚生労働省より委託され2020年に実施した「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」によれば、過去3年間でハラスメントの相談があった企業において、パワー・ハラスメント（70.0%）やセクシャル・ハラスメント（78.7%）よりも、カスタマー・ハラスメント（92.7%）に関する案件の割合が多い。また、労働者においてもカスタマー・ハラスメントに直面することにより「怒りや不満、不安などを感じた（67.6%）」、「仕事に対する意欲

の減退 (46.2%)」, 「眠れなくなった (13.8%)」, 「職場でのコミュニケーションの減少 (12.4%)」といった心身へのネガティブな影響を受けている現状も明らかとなっている。

このような背景のもと, 現代社会において「顧客至上主義」を重視するあまり, 企業側は「何が何でも顧客の要望に応える」という姿勢に偏重し, 働く人々に対しては時に自らの感情や心身への影響を犠牲にしてまで「顧客に寄り添い働くこと」を要請している可能性が示唆できよう。事実, 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始めているが, 「顧客至上主義」の風潮は収まるどころか, むしろ高まっていくと予測できよう。

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」<sup>1)</sup>の基礎研究として, 社会において感情労働化が進んでいることを明らかにするため, 多様な業界における職種の感情労働の程度と, その感情労働が人々にもたらす効果について明らかにする。そのため, まずは感情労働が人々に及ぼす影響, すなわち効果に関する先行研究のレビューを行う。次いで, 多様な業界かつ職種に従事する人々を対象に実施した質問紙調査のデータを用い, そこで繰り返し上げられている感情労働の程度を検証し, この感情労働に従事する人々にもたらされる影響について検証を進める。

## 2. 感情労働に従事する人々に及ぼす影響に関する文献レビュー

現在の「顧客至上主義」に代表される社会動向において注目されてきているのが「感情労働」である。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。その後, 多様な視点から定義づけられているが (e.g., Rafaeli & Sutton, 1987, 1989; Morris & Feldman, 1996), 総括すると「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」といえよう (久村, 2019)。

このような定義からも読み取れるように, 前提として, 感情労働は働く人々に心理的負担を課すと見做されていよう。そして, この心理的負担をストレスラーとして捉えるのであれば, ストレスに関する因果関係モデル (Cooper & Marshall, 1976) に基づき感情労働が人々にもたらす影響を整理できよう。すなわち, 感情労働に伴う心理的負担は働く人々の「心理面」に影響を及ぼし, その後, 「態度・行動面」にも影響し,

---

1) 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。

その結果、「身体面」にも影響が現れる。当然、その影響は個人にとどまらず、個人が属する組織の生産性や業績にも程度の差はあれ影響を及ぼすであろう。つまり、感情労働に従事する人々に対し感情労働は主に3つの側面に影響を及ぼし、時に組織に対しても影響が及ぶといえよう。そして、感情労働が心理的負担を課す労働と捉えられる以上、その影響は人々にネガティブな影響をもたらすものと認識されることは当然であり、だからこそ先行研究では、主にこの認識に基づき定性および定量的に検証が進められてきたのである。

まず、感情労働が人々に影響を及ぼす第1の側面である「心理面」への影響についてのべていく。感情労働の心理面への影響として最も議論されてきたのは「バーンアウト」や「感情的消耗」であるが、その結果は統一した内容ではなく、相反する内容が報告されている。確かに、感情労働を構成する下位概念である「表層演技」は人々にバーンアウト (e.g., Kim, 2008) や感情的消耗 (e.g., Bono & Vey, 2005; Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; 星野, 2011; Hwa, 2012; Judge et al., 2009; 崔, 2008; Morris & Feldman, 1996; Seery & Corrigan, 2009) をもたらすことが確認されている。さらに、「感情的不協和」(e.g., Abraham, 1998; 星野, 2011; Kruml & Geddes, 2000; 野村, 2018; 崔, 2008; Zapf, 2002) や「敏感さ」(野村, 2018) も感情的消耗を高めることが確認されている。しかし、「深層演技」(Kruml & Geddes, 2000) や「ホスピタリティの表出」(e.g., 星野, 2011; 野村 2018) は感情的消耗を減少させることが確認されている。

次に、心理面への影響として「心理的ストレス」や「職務ストレス」についても議論されている。具体的には、感情労働は職務ストレスを極度に高め、心理的苦悩を増加させることが確認されると共に (Pugliesi, 1999), 感情労働に従事する時間が長くなるほどその傾向が強められることも示唆されている (Grandey, 2000)。特に、感情労働として「表層演技」に従事するほどストレス反応 (Côté, 2005; 石川, 2010), すなわちイライラ感, 疲労感, 不安感, 抑うつ感を高めることが確認されている (安賀・大蔵, 2015)。さらに、感情労働を構成する下位概念に目を向けると、「ポジティブな感情表出」(池内・藤原, 2015) や「感情不協和」(Zapf & Holz, 2006) に直面するほどストレス反応は高くなる傾向が確認されている。

その一方で、感情労働がストレスに及ぼす影響についても相反する結果が報告されており、「深層演技」を行ったり (Côté, 2005) や顧客への「敏感さ」を持ったり (石川, 2010) することはストレス反応を低下させ、「感情抑制」(安賀・大蔵, 2015) は不安感を低下させる傾向があることも確認されている。

このように感情労働がポジティブであれ、ネガティブであれ、心理面に影響を及ぼすことは明らかであり、これらの影響が第2の側面である「態度・行動面」にも影響を及ぼすことは容易に推察できよう。事実、感情労働に従事することは、態度面とし

て主に「職務満足」に、行動面では「回避行動」に影響することが検証されている。

まず、「職務満足」は感情労働に従事することにより低下し (Pugliesi, 1999; Bono & Vey, 2005), 特に長期間従事することによりその傾向は強くなることが指摘されている (Rubin et al., 2005)。さらに、感情労働の下位概念に目を向けると、「表層演技」(Bono & Vey, 2005; 星野, 2011) や「感情的不協和」(Bono & Vey, 2005) に直面するほど、職務満足は低下することが確認されている。しかし、職務満足についても感情労働に従事することにより高まる (Wharton, 1993; Adelman, 1995) とする相反する結果が確認されており、感情労働として「ホスピタリティを表出する」ほど職務満足が高くなることが指摘されている (星野, 2011)。

このような「職務満足」のみならず、感情労働に従事することにより生じる態度面への影響として「組織コミットメント」についても相反する結果が報告されている。言い換えれば、感情労働に従事することにより、組織コミットメントが低下する結果 (Brotheridge & Gardner, 2002; Zapf et al., 2001) と、上昇する結果 (Adelman, 1995) が共に報告されているのである。さらには、「職務への関与」についても議論されており、「ホスピタリティの表出」は職務関与を向上させるが、「表層演技」と「感情表出抑制」は低下させる傾向も確認されている (星野, 2011)。その他にも、感情労働に従事することにより、「達成感」を減少させ、「負の感情」を増加させることも確認されている (Rubin, et.al., 2005)。

しかし、最近の研究では、感情労働による「自己成長」(French & Bell, 1990) や「達成感」(Zapf & Holz, 2006), 「ワークエンゲージメント」(野村, 2018) へのポジティブな影響にも関心が寄せられている。

次に、「態度・行動面」の「行動面」への影響として、感情労働は時に「回避行動」を生起させるとする結果も報告されている (e.g., Bono & Vey, 2005; Rubin et al., 2005; 星野, 2011)。この回避行動とは、過剰な職場離脱や職務上の怠慢・無関心、仕事や職場の変更希望、そして最終的には離転職に至るといった、感情労働から回避しようとする行動である。さらに、過酷な感情労働に従事している人ほど、過剰な負担や自己感情の枯渇を感じるがゆえに、職場や同僚への関心も低くなり、職務上課せられた役割以上の行動を快く実施しない傾向が指摘されている (Rubin, et.al., 2005)。

特に、離職行動については、この離職を生起する「離転職意思」が感情労働により高まることが指摘され (Rubin et al., 2005), 感情労働として「表層演技」(星野, 2011) および「感情的不協和」(Bono & Vey, 2005; 星野, 2011) が離転職意思を高めることが確認されている。しかし、他の影響と同様に、「ホスピタリティの表出」は離転職意思を減少させることが確認され、相反する結果が報告されている (星野, 2011)。

もちろん、「態度・行動面」への影響は、時として第3の側面である「身体面」、すなわち「身体的な症状」や「身体的愁訴」として現れることが確認されている。特に、長期間にわたり感情労働に従事する人々は、高いストレス状況に置かれることとなり、身体的健康にネガティブな影響を受けると認識されている。事実、仕事をしていく上で、感情労働としてポジティブな感情を多く表出していると認識するほど、数多くの身体的症状が報告され (Schaubroeck & Jones, 2000)、感情の不協和を体験するほど身体症状が悪化することが確認されている (Bono & Vey, 2005)。また、感情労働としての「探索的理解」(安賀・大蔵, 2015) においては、身体的愁訴をもたらす傾向も確認されている。

このように、感情労働に従事する人に対して3つの側面にポジティブであれ、ネガティブであれ影響を及ぼすことは明らかである。そして、企業などの組織自体がこのような人々によって構成され、機能しているのであれば、個人々人への影響が組織へと波及することは容易に推察できよう。実際、組織にとっては従業員に感情労働を課すことにより、組織自体のサービス力を高め、業績を上げるというメリットはある。もちろん、従業員自身もうまく感情労働に従事することにより良い業績を収めることも可能である。

しかし、感情労働の中でも「偽りの感情表現」が顧客により見透かされた場合、業績は低下することが指摘されている (Rafaeli & Sutton, 1987)。さらに、長期間にわたる感情労働に従事する人々の感情を消耗させ、時にバーンアウトに至らしめ、組織にとっても、個人にとっても、業績を悪化させる不利益な結果が生じると指摘されている (Cordes & Dougherty, 1993; Rubin, et al., 2005; Wright & Bonett, 1997)。ところが、業績に関しても個人への影響と同様に、相反する結果が報告されている。確かに、感情労働における「表層演技」は上司のサポートが得られない際には業績を悪化させるが、「深層演技」は上司や同僚のサポートにより業績を向上させることが確認されている (Kim et al., 2017)。

このように感情労働に従事する人々にもたらす影響について明らかにされてきたが、その後の感情労働に関する下位概念の把握やその測定尺度開発により、さらに研究が蓄積されてきている。そして、単に「感情労働に従事する人に影響を及ぼす」と捉えるのではなく、「どのような感情労働がどのような状況下で行われるかによりその影響は変わってくる」と捉え、この観点からの研究が進められている。言い換えれば、感情労働に従事する人自身のコンピテンシーや経験の豊かさ、彼らが従事する職務の自律性や職場におけるソーシャル・サポートを状況要因として扱え、これらの状況要因と感情労働から生じる影響との関係が議論されてきているのである。

まず、感情労働に従事する人の「コンピテンシー」について、その程度が低い場合には感情隠蔽や感情偽装による「表層演技」が、高い場合には感情隠蔽による「表層

演技」のみが、感情的消耗を高めることが確認されている。さらに、コンピテンシーの程度に関わらず、「表層演技」は組織コミットメントを低下させ、コンピテンシーが高い場合には「深層演技」が組織コミットメントを低下させることも確認されている (Spinger & Oleksa, 2017)。また、従事する人の「経験の豊かさ」については、その程度が高い場合、感情労働としての「敏感さ」は職務満足を高めることが確認されている (須賀・庄司, 2010)。

次に、職務の自律性については、その程度が高い場合、「表層演技」は感情的消耗や心理的安寧および職務満足と関連はないが、「深層演技」は心理的安寧や職務満足を高めることが確認されている。一方、職務の自律性が低い場合、深層演技は心理的安寧や職務満足を下させることが確認されている (Johnson & Spector, 2007)。さらに、ソーシャル・サポートについては、その程度が高い場合、感情的不協和は職務満足を向上させるが、低い場合には低下させることが指摘されている (Abraham, 1998)。そして、職務遂行において自律性が高く (Wharton, 1993)、仕事を楽しむことが可能な場合 (Ashforth & Humphrey, 1993)、職務態度が向上することも確認されている。

近年、このように感情労働がどのような状況下で実施されるかにより、感情労働に従事することから生じる影響は異なることが明らかになるにつれ、感情労働による職務態度へのポジティブな効果に関心が寄せられている (e.g., Côté, 2005; 石川, 2010; 須賀・庄司, 2010; 安賀・大蔵, 2015)。もちろん、感情労働に従事する人々にもたらす影響については相反する結果が確認されており、一概に感情労働に従事することは人や組織にとってネガティブな影響をもたらすものでしかないとは断言することは時期尚早であろう。むしろ、感情労働に従事することにより、人々はポジティブな影響を受ける可能性があるといえよう。

しかし、上述した先行研究の多くは感情労働職と呼ばれる職種、すなわち対人サービス職や対人援助職といわれる職種を対象に行われてきた。山本・岡島 (2019) によると、日本における感情労働の研究に関して、看護医療職、介護職、援助職を対象とした研究が全体の約 5 割を占めており、教育職と接客・販売などの対人サービス職は約 2 割に過ぎない。つまり、サービス産業化する社会における感情労働を検証するためには、従来の「感情労働＝ケア職」という構図に縛られず、対象となる職種について幅広く捉えることが必要になろう。

そのため、本稿の事前研究として位置づけられる久村 (2019)<sup>2)</sup> は、従来の感情労働に従事する人々のみならず、従事する必要性が「少ない」もしくは「ない」と見做されてきた技能職や事務職の人々を対象にインタビュー調査を実施し、感情労働が単に

---

2) 久村 (2019) も 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。



図1 感情労働が人々にもたらす効果

(出所：久村(2019)を参考に作成)

ネガティブな効果のみならず、ポジティブな効果をももたらすこと、さらには従事する人々にとってポジティブでもネガティブでもない効果が生じていることも明らかにした(図1)。

このように感情労働がもたらす影響、すなわち効果については相反する結果が報告されると共に、その研究対象も限られた職種において繰り返られる感情労働のみとしているため、感情労働化する社会において一言に「感情労働は従事する人にとって悪である」とする従来の認識には疑問が生じよう。

### 3. 研究目的と調査課題

本稿は、一連の「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」<sup>3)</sup>の一研究として、社会における感情労働化の検証と、感情労働に従事する人々にもたらされる効果の検証を目的とする。そのため、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系サービス職に分ける。そして、感情労働の要請が認識されてこなかった職種にも焦点を当て、各職種における感情労働の特徴とその効果についてポジティブおよびネガティブの両側面から検証する。

具体的には、以下の2つの調査目的を設定する。第1の調査目的は、対人サービス職、技能系サービス職、非サービス職における「応対業務の割合」および「感情労働に従事する程度」の差について検証することである。第2の調査目的は、この3つの職種における感情労働とその効果の関係について検証を進めることである。まず、応対業

3) 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。



務の割合および感情労働に従事する程度とそのポジティブな効果として仕事満足，ネガティブな効果としてストレス反応の関係を概観する。次に，各効果に対する応対業務の割合および感情労働に従事する程度と職種との関係について検証を進める。

## 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」で実施した質問紙調査のデータの一部を用いた。この調査は，多様な業界かつ職種で働く人々を対象にするため，2種類の配付方法で実施した。つまり，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。

被験者の構成は，男性203名・女性166名・不明1名，平均年齢は39.66歳（s.d.=11.49），平均勤続年数は11.51年（s.d.=11.00）であった。職位については，管理職以上60名，主任・係長クラス67名，一般職215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319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，本調査が多業界・多職種で働く人々を対象としているため，あえて自由記述で回答を求めた。寄せられた回答に対して，接客や営業・販売など応

表1 職種群の構成

職種群	具体的な職種	度数	%
対人サービス職	接客・接客、営業・販売、窓口対応・受付	128	34.6
技能サービス職	教員、介護士、理容・美容師、鍼灸師、コンサルタント（社労士、会計士、税理士含む）、インストラクター、技術アシスタント	105	28.4
非サービス職	設計・開発、企画、製造、印刷、施工、技術職、技術、公務、管理・人事・経理、会社役員	125	33.8
不明		12	3.2
合計		370	100.0

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。各職種群の具体的職種および構成は表1にまとめる。

## 4-2. 分析に用いた変数

### 4-2-1. 感情労働に関する変数

感情労働に関する変数として2つの変数を採用した。第1は、感情労働を直接測定する変数ではないが、感情労働の前提となる「応対業務の割合」を測定する項目である。具体的には、現在、担当している仕事の全体業務を100%とした上で「職場外の人」と応対する業務の割合を自由記述で求めた。

第2は、感情労働に関する項目である。この項目については、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。

表2 感情労働に関する因子分析の結果

	因子		
	1	2	3
応対している際に生じた自分の感情や気持ちは外に出さないように抑えること	0.737		
応対している際に生じた自分の感情や気持ちは自分のできる範囲で抑えること	0.732		
応対している際に自分の気持ちを平静に保つようにすること	0.697		
実際の感情を隠し、その場に適切な応対をする	0.561		
応対する際に自分の気持ちを高めるようにすること		0.811	
応対する際に最もふさわしい気持ちになるように自分の気持ちを切り替えること		0.685	
応対の際に生じた感情や気持ちを他の人や状況に影響しないように切り替えること	0.444	0.577	
実際に感じているよりも大げさに応対する			0.751
本当は感じていない感情を、感じているかのようにふるまい応対する			0.648
累積負荷量	4.041	1.320	1.188
回転後負荷量平方和	2.337	1.800	1.095
Cronbachのアルファ係数	0.808	0.796	0.673
		0.821	

※ 因子抽出法: 主因子法 回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法  
 ※ 負荷量 0.400以上を記載する

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<sup>4)</sup>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。

因子分析（主因子法・バリマックス回転）の結果、1項目が削除されたが、3因子が抽出された（表2）。第1因子の「表出抑制」4項目（ $\alpha = .808$ ）、第2因子の「感情転換」3項目（ $\alpha = .796$ ）、第3因子が「偽りの感情表出」2項目（ $\alpha = .673$ ）が確認され、全体9項目でのCronbachの信頼性係数は $\alpha = .821$ となった。

#### 4-2-2. 感情労働に関する効果変数

本調査では、感情労働がもたらす効果として2つの効果を採用した。1つはポジティブな効果である「仕事満足」、もう1つはネガティブな効果としての「ストレス反応」である。

まず、感情労働に従事することによるポジティブな効果として「仕事満足」について、本調査では多業界・職種で働く人々を対象としているため、職務に関して全体的・包括的に満足度を測定することとした。そのため、Ironson, et al. (1989)により開発された「Job in General Scale = JIG」を参考に、「(私の仕事は) 楽しい」、「(私の仕事は) 理想的」などの5項目を採用、4点尺度で測定した結果、Cronbachの信頼性係数は $\alpha = .880$ となった。

次に、感情労働に従事することによるネガティブな効果である「ストレス反応」を測定するために、多くの先行研究において信頼性と妥当性が確認されている一般健康調査票（General Health Questionnaire = GHQ）の12項目版を採用し、4点尺度にて測定した。Cronbachの信頼性係数は $\alpha = .839$ となった。

## 5. 分析結果

### 5-1. 職種間における感情労働の違い

感情労働職として位置づけられてきた「対人サービス職」と同様に、それ以外の職種、すなわち「技能サービス職」や「非サービス職」においても、職務上、顧客との応対業務が生じているのか、感情労働に従事しているのかについて分析を進める。具体的には、この3つの「職種」における「応対業務の割合」と「感情労働」およびその下位概

---

4) 大塚ら（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回大会抄録集』 および大塚ら（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』、第19号、pp.45-63を参照

念である「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」の差を検証するため、一元配置の分散分析を実施した。ただし、「応対業務の割合」については等分散性が保証されなかったため、Kruskal-Wallis 検定を実施した。また、具体的に職種間の差を検討するため、多重比較として Bonferroni の検定も実施した（表 3）。

その結果、職種間において「応対業務の割合（ $\chi^2=55.420$ ,  $p<.01$ ）」、「感情労働全体（ $F=5.542$ ,  $p<.01$ ）」、「感情転換（ $F=10.287$ ,  $p<.01$ ）」、「偽りの感情表出（ $F=5.026$ ,  $p<.01$ ）」において、統計的に有意な差が確認された。さらに Bonferroni の検定結果より、応対業務の割合については、対人サービス職（ $mean=67.38$ ）・技能サービス職（ $mean=59.49$ ）と非サービス職（ $mean=39.24$ ）との間で統計的に有意な差が確認された。また、感情労働全体および感情転換においても、対人サービス職（ $mean=$ 全体：26.71, 転換：8.93）・技能サービス職（ $mean=$ 全体：27.05, 転換：9.39）と非サービス職（ $mean=$ 全体：25.43, 転換：8.34）との間で統計的に有意な差が確認された。なお、偽りの感情表出では対人サービス職（ $mean=5.18$ ）と非サービス職（ $mean=4.69$ ）との間に統計的に有意な差が確認された。しかし、表出抑制では職種群において統計的に有意な差は確認されない結果となった。

以上より、非サービス職は、対人サービス職や技能サービス職ほど、仕事として「応対業務」や「感情労働」に従事することは当然少ない結果となった。しかし、感情労働

表 3 職種と応対業務割合、感情労働の分散分析結果

	職種群	平均	s.d.	n	$\chi^2$ またはF	1)	2)	3)
応対業務の割合	1) 対人サービス	67.38	25.74	128	$\chi^2=55.420^{**}$			*
	2) 技能サービス	59.49	31.95	105				*
	3) 非サービス	39.24	27.14	125		*	*	
	合計	55.24	30.60	358				
感情労働全体	1) 対人サービス	26.71	3.56	126	$F=5.542^{**}$			*
	2) 技能サービス	27.05	4.17	105				*
	3) 非サービス	25.43	4.07	123		*	*	
	合計	26.36	3.98	354				
表出抑制	1) 対人サービス	12.61	1.94	127	$F=0.347$			
	2) 技能サービス	12.56	2.10	105				
	3) 非サービス	12.40	2.25	124				
	合計	12.52	2.10	356				
感情転換	1) 対人サービス	8.93	1.67	128	$F=10.287^{**}$			*
	2) 技能サービス	9.39	1.76	105				*
	3) 非サービス	8.34	1.83	123		*	*	
	合計	8.86	1.80	356				
偽りの感情表出	1) 対人サービス	5.18	1.24	127	$F=5.026^{**}$			*
	2) 技能サービス	5.10	1.44	105				
	3) 非サービス	4.69	1.20	124		*		
	合計	4.99	1.30	356				

※ 等分散性の検定の結果  
 応対業務の割合: Levene 統計量=.823  $p<.01$   
 感情労働: Levene 統計量=1.749  $p=.175$   
 表出抑制: Levene 統計量=.823  $p=.440$   
 感情転換: Levene 統計量=1.991  $p=.138$   
 偽りの感情表出: Levene 統計量=1.182  $p=.308$

\*\*  $p<.01$  \*  $p<.05$

のうち「表出抑制」についてはどの職種も同程度携わっている傾向が確認された。また、技能サービス職は、対人サービス職と同程度の「応対業務の割合」が確認され、「感情労働全体」、特に「感情転換」に従事している傾向が確認された。その一方、対人サービス職は非サービス職と比べ「偽りの感情表出」に従事している傾向も確認された。

## 5-2. 感情労働とその効果に関する概観

感情労働によるポジティブな効果としての「仕事満足」、ネガティブな効果としての「ストレス反応」と、応対業務の割合および感情労働に従事する程度との関係についての概観を把握するため、相関分析を実施した（表4）。

その結果、仕事満足に関しては、「応対業務の割合 ( $r = .102, p < .05$ )」、「感情労働全体 ( $r = .104, p < .05$ )」、その下位概念の「感情転換 ( $r = .234, p < .01$ )」との間で弱いながらも統計的に有意な相関関係が確認された。ストレス反応に関しては、「偽りの感情表出 ( $r = .191, p < .01$ )」との間のみで統計的に有意な弱い相関関係が確認された。

これらの結果より、応対業務の割合が多いほど、そして仕事上で職場外の人と応対の際に感情転換をしているほど、仕事に満足しているとする傾向が確認された。その一方で、応対の際に偽りの感情表出をしているほどストレス反応は高くなる傾向も確認された。

## 5-3. 感情労働の効果における職種群と応対業務の割合および感情労働の程度の関係

次に、「仕事満足」と「ストレス反応」について、「応対業務の割合」および「感情労働に従事する程度」を考慮した上で3つの「職種」間の差を検証するため2元配置の分散分析と、多重比較としてBonferroniの検定を実施した。なお、分散分析を実施するため、応対業務の割合および感情労働とその下位概念について、上位30%を高得点群（=H群）、中間の40%を中得点群（=M群）、下位30%を低得点群（=L群）とする3つの得点群を設定した。各変数の得点群の詳細は表5にまとめる。

表4 応対業務の割合、感情労働およびその効果に関する相関分析結果

	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)
1) 仕事満足JS	1.000								
2) ストレス反応	-.265**	1.000							
3) 応対業務の割合	.102*	.036	1.000						
4) 感情労働 全体	.104*	.095	.162**	1.000					
5) 表出抑制	.029	.076	.109*	.845**	1.000				
6) 感情転換	.234**	-.023	.145**	.811**	.526**	1.000			
7) 偽りの感情表出	-.033	.191**	.113*	.586**	.258**	.265**	1.000		
8) 性別	.077	.032	-.043	.078	.022	.045	.120*	1.000	
9) 年齢	.014	-.064	-.121	-.086	.030	.046	-.326**	-.163**	1.000

※ \*\* p<.01 \* p<.05、性別:0-男性、1-女性

表5 対応業務の割合、感情労働の得点群

	低得点群	中得点群		高得点群
対応業務の割合	30%以下	35%以上	75%以下	80%以上
感情労働 全体	24点以下	25点以上	28点以下	29点以上
表出抑制	11点以下	12点以上	13点以下	14点以上
感情転換	8点以下	9点		10点以上
偽りの感情表出	4点以下	5点		6点以上

5-3-1. 仕事満足における職種群と対応業務の割合および感情労働の程度の関係

感情労働のポジティブな効果である「仕事満足」に対する職種群と対応業務の割合との関係について検証を実施した(表6, 図2)。その結果, 職種群に対してのみ主効果 ( $F=23.384, p<.01$ ) が確認された。具体的には, 対人サービス職 (mean = 13.39)・非サービス職 (mean = 13.05) と技能サービス職 (mean = 15.90) との間で統計的に有意な差が確認された。

次に, 「仕事満足」に対する職種群と感情労働に従事する程度との関係について検証を進めた(表7, 図3)。その結果, 「感情労働全体」においては職種群にのみ主効果 ( $F=21.333, p<.01$ ) が確認された(表7-1, 図3-1)。具体的には, 対人サービス職 (mean = 13.42)・非サービス職 (mean = 13.07) と技能サービス職 (mean = 15.90) との間で統計的に有意な差が確認された。なお, Bonferroni の検定結果のみではあるが, 感情労働全体に従事する程度においても L 群 (mean = 13.72)・M 群 (mean = 13.73) と H 群 (mean = 14.95) との間で統計的に有意な差が確認された。

感情労働を下位概念で検討すると, 「表出抑制」においては職種群に対して主効果 ( $F=25.633, p<.01$ ) が確認された(表7-2, 図3-2)。具体的には, 対人サービス職

表6 仕事満足における職種と対応業務の割合に関する分散分析結果

従属変数:仕事満足	対応業務の割合								
	L群		M群		H群		総和		
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	
対人サービス	13.10	2.95(20)	13.68	2.49(44)	13.27	3.41(63)	13.39	3.04(127)	
技能サービス	16.00	3.09(31)	15.10	3.49(30)	16.39	2.35(44)	15.90	2.95(105)	
非サービス	12.72	3.10(61)	13.54	3.47(46)	12.94	4.21(18)	13.05	3.40(125)	
総和	13.70	3.37(112)	13.98	3.19(120)	14.32	3.54(125)	14.01	3.70(357)	
職種群								F値	23.384**
対応業務の割合								F値	.163
職種群×対応業務の割合								F値	1.173

※ Leveneの誤差分散の等質性検定  $F=1.932, p=.054$       \*\*  $p<.01$     \*  $p<.05$

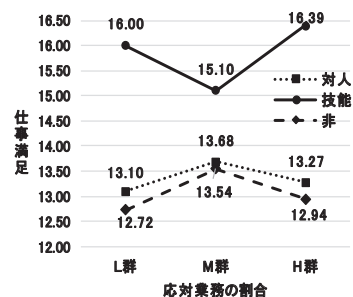


図2 仕事満足における職種、対応業務の割合の関係

表7 仕事満足における職種、感情労働の程度に関する分散分析結果

表7-1 感情労働 全体

従属変数:仕事満足	感情労働 全体							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	12.83	2.89(29)	12.97	3.00(65)	14.9	2.76(31)	13.42	3.02(125)
技能サービス	15.83	3.25(24)	16.15	2.67(46)	15.63	3.14(35)	15.90	2.95(105)
非サービス	13.19	3.46(47)	12.59	3.32(54)	13.95	3.51(22)	13.07	3.42(123)
総和	13.72	3.44(100)	13.73	3.64(165)	14.95	3.15(88)	14.03	3.37(353)
職種群	* * *						F値	21.333**
感情労働 全体							F値	2.706
職種群×感情労働全体							F値	2.013

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = .911 p = .507 \*\* p < .01 \* p < .05

表7-2 感情労働 表出抑制

従属変数:仕事満足	感情労働 表出抑制							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	13.10	3.11(30)	13.14	2.75(56)	14.08	3.25(40)	13.43	3.01(126)
技能サービス	16.04	2.71(26)	15.56	3.07(41)	16.18	3.02(38)	15.90	2.95(105)
非サービス	13.51	3.43(35)	12.94	3.11(51)	12.87	3.81(38)	13.08	3.41(124)
総和	14.10	3.34(91)	13.74	3.15(148)	14.37	3.61(116)	14.04	3.36(355)
職種群	* * *						F値	25.633**
感情労働 表出抑制							F値	.842
職種群×感情労働 表出抑制							F値	.629

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = .773 p = .627 \*\* p < .01 \* p < .05

表7-3 感情労働 感情転換

従属変数:仕事満足	感情労働 感情転換							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	12.50	3.05(44)	12.98	2.93(46)	14.95	2.59(37)	13.39	3.04(127)
技能サービス	15.13	3.44(31)	16.18	2.37(28)	16.26	2.87(46)	15.90	2.95(105)
非サービス	12.78	3.34(63)	13.27	3.40(37)	13.52	3.72(23)	13.07	3.42(123)
総和	13.22	3.42(138)	13.88	3.24(111)	15.21	3.14(106)	14.02	3.37(355)
職種群	* * *						F値	23.181**
感情労働 感情転換							F値	5.975**
職種群×感情労働 感情転換							F値	1.263

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = 1.410 p = .191 \*\* p < .01 \* p < .05

表7-4 感情労働 偽りの感情表出

従属変数:仕事満足	感情労働 偽りの感情表出							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	13.36	3.60(33)	13.69	2.50(37)	13.23	3.06(56)	13.37	3.05(126)
技能サービス	16.34	2.91(35)	15.77	3.13(26)	15.64	2.90(44)	15.90	2.95(105)
非サービス	13.33	3.35(54)	12.60	3.78(35)	13.17	3.14(35)	13.08	3.41(124)
総和	14.20	3.55(122)	13.82	3.38(98)	14	3.22(135)	14.02	3.37(355)
職種群	* * *						F値	26.071**
感情労働 偽りの感							F値	.455
職種群×感情労働偽りの感							F値	.364

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = 1.156 p = .325 \*\* p < .01 \* p < .05

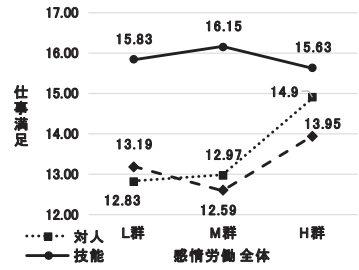


図3-1 感情労働 全体

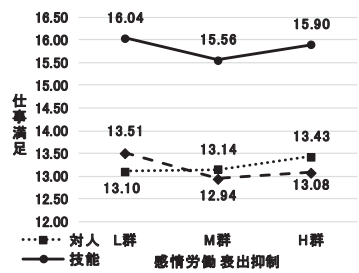


図3-2 感情労働 表出抑制

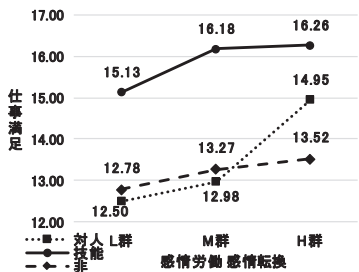


図3-3 感情労働 感情転換

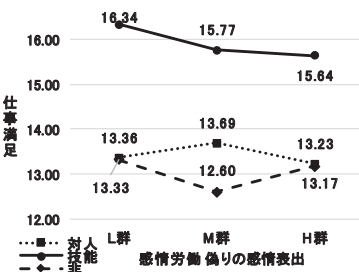


図3-4 感情労働 偽りの感情表出

図3 仕事満足における職種、感情労働の程度の関係

(mean = 13.43)・非サービス職 (mean = 13.08) と技能サービス職 (mean = 15.90) との間で統計的に有意な差が確認された。「感情転換」においては、職種群 (F = 23.181, p < .01) および感情転換 (F = 5.975, p < .01) に対して主効果が確認された (表 7-3, 図 3-3)。Bonferroni の検定結果からも、職種群では対人サービス職 (mean = 13.39)・非サービス職 (mean = 13.07) と技能サービス職 (mean = 15.90) との間で統計的に有意な差が確認された。また、感情転換ではその従事する程度の L 群 (mean = 13.22)・M 群 (mean = 13.88) と H 群 (mean = 15.21) との間で統計的に有意な差が確認された。最後に、「偽りの感情表出」においては、職種群に対してのみ主効果 (F = 26.071, p < .01) が確認された (表 7-4, 図 3-4)。具体的には、対人サービス職 (mean = 13.37)・非サービス職 (mean = 13.08) と技能サービス職 (mean = 15.90) との間で統計的に有意な差が確認された。

以上より、仕事満足において「対応業務の割合」, 「感情労働全体」および下位概念の「表出抑制」と「偽りの感情表出」にて、職種群で主効果が確認された。また、「感情転換」では職種群のみならず、感情転換の程度においても主効果が確認された。すなわち、職務満足については、「対応業務」の割合や「感情労働」の実施程度よりも、むしろ「職種」が影響している傾向が確認できよう。

5-3-2. ストレス反応における職種群と対応業務の割合および感情労働の程度の関係

感情労働のネガティブな効果である「ストレス反応」における職種群と対応業務の割合との関係について検証を実施した (表 8, 図 4)。その結果、「対応業務の割合」に対してのみ主効果 (F = 5.097, p < .01) が確認された。具体的には、M 群 (mean = 27.27) と H 群 (mean = 25.65) との間に統計的に有意な差が確認された。

次に、「ストレス反応」に対する職種群と感情労働に従事する程度との関係について

表 8 ストレス反応における職種と対応業務の割合に関する分散分析結果

従属変数: ストレス反応	対応業務の割合							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	24.20	4.36(20)	26.8	4.59(45)	26.26	4.47(62)	26.13	4.54(127)
技能サービス	25.82	4.71(28)	27.87	5.63(30)	26.02	5.26(42)	26.10	5.31(100)
非サービス	26.30	4.93(60)	27.33	5.78(45)	25.00	5.01(17)	26.50	5.28(122)
総和	25.79	4.79(108)	27.27	5.29(120)	25.65	4.83(121)	26.25	5.02(349)
職種群	*						F値	.297
対応業務の割合							F値	5.097**
職種群×対応業務の割合							F値	1.266

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F=.986 p=.447      \*\* p<.01      \* p<.05

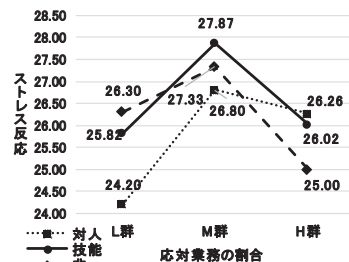


図 4 ストレス反応における職種、対応業務の割合の関係



表9 ストレス反応における職種、感情労働の程度に関する分散分析結果

表9-1 感情労働 全体

従属変数: ストレス反応	感情労働 全体							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	25.79	3.61(29)	26.70	4.69(64)	25.44	5.07(32)	26.17	4.56(125)
技能サービス	24.96	3.97(23)	25.28	5.21(43)	27.91	5.87(34)	26.10	5.31(100)
非サービス	25.96	5.54(46)	27.37	5.03(54)	25.05	5.30(20)	26.44	5.31(120)
総和	25.67	4.66(98)	26.65	4.98(161)	26.33	5.54(86)	26.24	5.04(345)
職種群	F値 .023							
感情労働 全体	F値 .889							
職種群×感情労働全体	F値 2.521*							

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = 1.733 p = .090 \*\* p < .01 \* p < .05

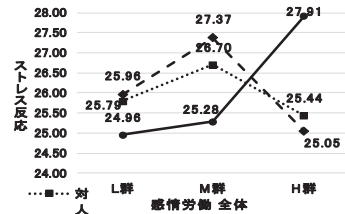


図5-1 感情労働 全体

表9-2 感情労働 表出抑制

従属変数: ストレス反応	感情労働 表出抑制							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	25.93	4.17(29)	26.88	4.34(56)	25.29	5.03(41)	26.14	4.56(126)
技能サービス	25.92	4.52(26)	26.73	5.06(37)	26.10	6.10(37)	25.14	5.31(100)
非サービス	25.14	5.75(35)	26.84	4.44(51)	27.29	5.87(35)	26.48	5.30(121)
総和	25.62	4.89(90)	26.53	4.57(144)	26.38	5.67(113)	26.25	5.04(347)
職種群	F値 .205							
感情労働 表出抑制	F値 .768							
職種群×感情労働表出抑制	F値 1.250							

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = 2.039 p = .041 < .05 \*\* p < .01 \* p < .05

表9-3 感情労働 感情転換

従属変数: ストレス反応	感情労働 感情転換							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	26.44	4.35(43)	26.37	4.61(46)	25.47	4.72(38)	26.13	4.54(127)
技能サービス	25.28	4.20(29)	25.93	6.01(27)	25.75	5.55(44)	26.10	5.31(100)
非サービス	26.98	5.44(62)	25.92	4.95(37)	25.76	5.60(21)	26.44	5.31(120)
総和	26.44	4.87(134)	26.11	5.05(110)	26.08	5.25(103)	26.23	5.03(347)
職種群	F値 .054							
感情労働 感情転換	F値 .465							
職種群×感情労働感情転換	F値 .914							

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = 1.515 p = .150 \*\* p < .01 \* p < .05

表9-4 感情労働 偽りの感情表出

従属変数: ストレス反応	感情労働 偽りの感情表出							
	L群		M群		H群		総和	
	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)	平均	s.d.(N)
対人サービス	24.82	3.50(34)	26.00	3.58(37)	27.07	5.47(55)	26.15	4.55(126)
技能サービス	23.38	3.49(34)	27.26	5.22(23)	27.63	5.80(43)	26.10	5.31(100)
非サービス	25.92	4.85(52)	26.54	5.41(35)	27.26	5.87(34)	26.48	5.30(121)
総和	24.89	4.24(120)	26.51	4.70(95)	27.30	5.65(132)	26.25	5.03(347)
職種群	F値 .498							
感情労働 偽りの感情表出	F値 8.841**							
職種群×感情労働偽りの感情表出	F値 1.287							

※ Leveneの誤差分散の等質性検定 F = 4.442 p = .000 < .05 \*\* p < .01 \* p < .05

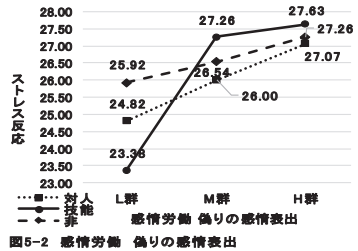


図5-2 感情労働 偽りの感情表出

図5 ストレス反応における職種、感情労働の程度の関係

検証を進めた(表9, 図5)。その結果, ストレス反応に対する職種群と感情労働に従事する程度との関係について, 「感情労働全体」において職種群と感情労働全体との間で交互作用効果 (F = 2.521, p < .05) が確認された(表9-1, 図5-1)。さらに, 感情労働を下位概念で検討すると, 「偽りの感情表出」の程度との間に主効果 (F = 8.841, p < .01) が確認された(表9-4, 図5-2)。具体的には, 偽りの感情表出のL群 (mean = 24.89) とH群 (mean = 27.30) との間に統計的に有意な差が確認された。なお, そ

の他の下位概念である「表出抑制」(表 9-2) と「感情転換」(表 9-3) においては、統計的に有意な結果は確認されなかった。

以上より、ストレス反応については、「応対業務の割合」にて主効果が確認され、「感情労働全体」では職種群と感情労働全体との間で交互作用効果が確認された。また、感情労働の下位概念では「偽りの感情表出」の程度にて主効果が確認された。すなわち、ストレス反応については、「職種」よりも、むしろ「応対業務」の割合、「感情労働全体」や「偽りの感情表出」の実施程度が影響している傾向が確認できよう。

## 6. むすび

本稿では、感情労働化する社会を検証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の程度と、その感情労働が人々にもたらす影響、すなわち効果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)をも対象とし、各職種に見られる感情労働の特徴と、その効果についてポジティブおよびネガティブの両側面から検証した。その結果、まずこの3つの職種における現在担当する仕事での応対業務の割合や感情労働の特徴として2つの傾向を見出すことができた。

第1に、応対業務の割合や感情労働、特にその下位概念である感情転換、偽りの感情表出については、対人サービス職と技能サービス職では同程度の割合もしくは実施であることが確認された。換言すれば、技能サービス職であれ、高度な技能を提供するだけでは不十分であり、対人サービス職と同程度の感情労働に従事している現状が確認されたといえよう。すなわち、対人サービス職と同程度の感情労働が技能サービス職にも要請されている可能性が読み取れよう。

第2に、非サービス職における応対業務の割合は、確かに対人サービス職や技能サービス職と比べると低く、統計的にもその差は確認された。しかし、基本的に職場外の人との応対業務が想定されていない、もしくは僅かしか想定されていない非サービス職でさえも、実際には業務全体の約4割は職場外の人との応対業務であると認識されている結果が確認できた。さらに、感情労働の下位概念である表出抑制については、3つの職種のいずれであれ、同程度実施している傾向が確認された。換言すれば、人々は仕事上職場外の人と応対する際には、サービス職であるか否かに関わらず、自身の感情を同等程度、抑制し応対している傾向にあるといえよう。

これら2つの傾向により、サービス産業化が進行する社会では、先行研究の対象と

なってきた職種だけに注目することなく、また「非サービス職であるから感情労働とは無縁」とした従来の知見にとらわれることなく、より広い職種を研究対象とした感情労働に関する研究を進め、蓄積していく必要が高いと指摘できよう。

次に、本稿では感情労働が従事する人にもたらす効果について、ポジティブな側面として「仕事満足」、ネガティブな側面として「ストレス反応」を採用し、その関係性について検証を進めた。その結果、まず、仕事満足に対する職種、応対業務の割合および感情労働の程度の関係については、2つの傾向が確認できた。

第1の傾向は、職務満足は基本的に応対業務の割合や感情労働よりも、職種との間に関係が存在することである。具体的には、対人サービス職や非サービス職に比べ、技能サービス職に従事している人ほど仕事満足が高い傾向が確認された。確かに、本研究では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、その技能の提供を主業務とする職種を技能サービス職とした。そのため、職務遂行上の自律性は他の職種と比べ高いと推察され、Wharton (1993)、Morris & Feldman (1996)、Johnson & Spector (2007)による感情労働の効果における職務の自律性の影響を支持する結果ともいえ、今後、各職種の特性にも目を向け検証する必要がある。

第2に、仕事上、感情労働として感情転換を多く行っている人ほど仕事満足が高くなる傾向である。仕事上、職場外の人々と応対する際に、自己の感情を抑制したり、偽りの感情を表出したりすることよりも、その時その時の仕事に必要な感情へと切り替えることができる人ほど仕事満足が高いのである。つまり、この感情転換の具体的な方法を探索することにより、感情労働とのより良き向き合い方が導き出せるといえよう。

一方、ネガティブな効果としてのストレス反応については、興味深い1つの傾向が確認された。それは、ストレス反応は職種よりも応対業務の割合や実施する感情労働との間に関係が確認された点である。具体的には、中程度に応対業務に携わっている人ほど、そして多くの偽りの感情表出を行っている人ほどストレス反応が高い傾向が確認された。さらに、対人サービス職と非サービス職では中程度の感情労働を行うほどストレス反応が高い傾向がある。しかし、技能サービス職では、感情労働をあまり行わないもしくは中程度しか行わない場合、他の2職種よりもストレス反応は低いが、感情労働を多く行うほど最も高いストレス反応を示す傾向が確認された。

これらの結果より、特に非サービス職において中程度の応対業務や感情労働を行うほどストレス反応が高まる傾向は、仕事上どの程度応対業務が要請されているかが曖昧な認識のまま従事するがゆえに生じているのではないかと推察できよう。一方、技能サービス職において、感情労働が一定量を超えた場合、本来の業務の主目的である「技能の提供」と、実際に行っている業務内容、すなわち感情労働との間に矛盾を認識し、それゆえに最も高いストレス反応を示す結果になったのではないかと推察できよ

う。換言すれば、業務に求められる感情労働の要請が曖昧な場合や矛盾している場合において、感情労働はストレスターとなり、精神健康の面でネガティブな影響をもたらすといえよう。

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の程度と、その感情労働が人々にもたらす効果について検証を進め、社会における感情労働化が確かに進んでいること、そしてその感情労働が職種を問わず従事する人々に対し、ポジティブにも、ネガティブにも影響を及ぼしていることを明らかにした。もちろん、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いなどの問題点はある。

さらに、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たため、感情労働とその効果の関係性のみを焦点を当てて検証を進めてきた。したがって、感情労働とその効果の関係に対する影響要因を考慮しての検証はなされていない。むしろ、従事する人々のパーソナリティや職務経験やスキルの程度などの個人要因や、感情労働に関する職場の風土や訓練・支援体制、職場でのソーシャル・サポートの程度などの組織要因を考慮し、検証を進めていく必要がある。すなわち、最終的な感情労働への適応プロセスを検証するにはこれらの要因を考慮し検証を進めることを考えている。

## 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」として助成を受けた成果の1つである。また、本稿は経営行動科学学会第22回年次大会にて報告した内容に修正、加筆したものである。学会報告の際に貴重なご意見やコメントをお寄せいただきました皆さま、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に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, consequence, and moderators. *Genetic, social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Adelmann, P. A. (1995) Emotional labor as a potential source of job stress. In Sauter, S. L. & Murphy, L. R. (Eds.), *Organizational risk factors for job stress*, 371-381. Washington, DC: American Psychological Association.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993) Emotional labor in servicer roles—the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

- Bono, J. E. & Vey, B. A. (2005) Toward Understanding Emotional Management at Work: A Quantitative Review of Emotional Labor Research. In Härtel, C. E. J., Zerbe, W. J., & Ashkanasy, N. M. (Eds.) *Emotions in Organizational Behavior*, Chapter 12, 213–233, Routhledge, NY.
- Brotheridge, C. & Grandey, A. (2002) Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.
- Brotheridge, C. & Lee, R. T. (2003) Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365–379.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976) Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11–28.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993) A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Côté, S. (2005) A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30(3), 509–530.
- French, W. L. & Bell, C. H., Jr. (1990) *Organization development: Behavioral science interventions for organization improvement* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- 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.
- Grandey, A. A. (2003) When the “show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- 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)
- Hwa, M. A. C. (2012) Emotional labor and emotional exhaustion: Does co-worker support matter? *Journal of Management Research*, 12(3), 115–127.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989) Construction of a job in general scale: a comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74 (2) , 193–200.
- 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.
- 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.
- Kim, H. J. (2008) Hotel service providers’ emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151–161.
- Kim, H. J., Hur, W. M. Moon, T. W. & Jun, J. K. (2017) Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *Business Research Quarterly*, 20, 124–136.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000) Catching fire without burning out: Is there an ideal way

- to perform emotional labor? In Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J. & Zerbe, W. J. (Eds.) *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice*, 177-188, Westport, CT: Quorum Books.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996) The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- 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.
- Rubin, R. S., Tardino, V. M. S., Daus, C. S. & Munz, D. C. (2005) A Reconceptualization of the Emotional Labor Construct: On the Development of an Integrated Theory of Perceived Emotional Dissonance and Emotional Labor. In Härtel, C. E. J., Zerbe, W. J., & Ashkanasy, N. M. (Eds.) *Emotions in Organizational Behavior*, Chapter 11, 189-211, Routledge, NY.
- 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.
- Seery, B. L. & Corrigan, E. A. (2009) Emotional labor: links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Management Psychology*, 24(8), 797-813.
- Springer, A. & Oleksa, K. (2017) The relationship between employees' competences and the consequence and manner of exercising emotional labour (EL). *CONTEMPORARY ECONOMICS*, 11(1), 17-30.
- Wharton, A. S. (1993) The affective consequence of service work: Managing emotions on the job. *Work & Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wright, T. A. & Bonett, D. G. (1997) The contribution of burnout to work performance: Results of a longitudinal field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 277-284.
- Zapf, D. (2002) Emotional work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237.
- Zapf, D. & Holz, M. (2006) On the positive and negative effects of emotional work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. & Holz, M. (2001) work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology in Health*, 16(5), 527-545.
- 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.
- 安賀早紀・大蔵雅夫 (2015) 「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』, 89, 27-35.
- 池内裕美・藤原武弘 (2015) 「感情労働としての苦情対応が精神的健康に及ぼす影響—主観的ストレスと職務満足感に焦点を当てて—」, 『関西学院大学 社会学部紀要』, 120, 89-101.

- 石川邦子(2010)「コールセンターの職場環境特性とストレスの関連性—感情労働の観点から—」,『日本労務学会誌』,12 (1), 43-58.
- 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.
- 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)
- 崔錦珍 (2008)「感情労働がホテル従業員の職務態度に及ぼす影響」,『立教観光学研究紀要』, 10, 41-52.
- 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.
- 須賀知美・庄司正美 (2010)「飲食店アルバイトの感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感に及ぼす影響」,『目白大学 心理学研究』, 6, 25-31.
- 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.
- 総務省統計局 (2019)「労働力調査(基本集計)平成30(2018)年平均(速報)」
- 総務省統計局 (2022)「労働力調査(基本集計)2021年(令和3年)平均結果の要約」
- 東京海上日動リスクコンサルティング株式会社 (2021)「令和2年度厚生労働省受託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書」, 厚生労働省
- 内閣府 (2015)「平成27年度年次経済財政報告—四半世紀ぶりの成果と再生する日本経済—」
- 星野幸子 (2011)「感情労働に関連を示す組織環境についての考察—対人サービス業における認知変数, 態度変数が感情労働に与える影響—」,『経営行動科学学会年次大会: 発表論文集』, 14, 477-482.
- 水谷英夫 (2013)『感情労働とは何か』 信山社新書
- 野村佳子 (2018)「感情労働が心理に与える影響についての考察—観光産業を例として—」,『日本労務学会第48回全国大会研究報告集』, 275-282.
- 山本準・岡島典子 (2019)「我が国における感情労働研究と課題—CiNii登録文献の分析をもとに—」『鳴門教育大学研究紀要』, 34, 237-251.