

令和 2 年 5 月 19 日現在

機関番号：33917

研究種目：挑戦的研究（萌芽）

研究期間：2017～2019

課題番号：17K18594

研究課題名（和文）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

研究課題名（英文）A study of the adaptation process involved in emotional work in societies requiring emotional labor.

研究代表者

久村 恵子（KUMURA, KEIKO）

南山大学・総合政策学部・教授

研究者番号：60350732

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,200,000円

研究成果の概要（和文）：本研究は、従来から感情労働の要請が高いとされる職種のみならず、その要請が認識されてこなかった職種で働く人々をも対象に面接および質問紙調査を実施した。その結果、社会全体における感情労働化の動向と、感情労働をめぐる概観を確認することができた。さらに、感情労働は我々にポジティブな効果とネガティブな効果を一時的に、または同時にもたらすことを確認した。また、入職時の状況や現在の担当する職務の特性や職場のサポート状況がポジティブな効果を高め、感情労働への適応を促すことが確認された。

研究成果の学術的意義や社会的意義

学術的な意義としては、「非サービス職であるから感情労働とは無縁」とした知見や先行研究が対象としてきた職種だけに固執することなく、より広い職種を対象とする必要性、そして感情労働をひとまとめで捉えず、どのような感情労働が行われているかといった視点から感情労働の効果およびその影響要因を検証する必要性を導き出した点である。そして、感情労働が避けられない社会において、感情労働の負の側面への対応が喫緊の課題であること、入職時に明確に仕事の内容や対応業務の必要性を提示し、現時点での職務の再設計を進め、職場のサポート体制を整えることの重要性を指摘した点は社会的に意義がある。

研究成果の概要（英文）：In this study, we conducted interviews and questionnaire-type surveys not only for occupations in which there has been a traditionally high demand for emotional labor, but also for occupations for which such demand has not been recognized. As a result, we were able to confirm an overview of emotional labor and its trends in society. Additionally, we confirmed that emotional labor has both positive and negative effects on people either temporarily or simultaneously. Moreover, this study also found that the situation at the time of starting a job, the characteristics of current job responsibilities, and support conditions in the workplace enhance the positive effect and promote adaptation toward emotional labor.

研究分野：経営学（組織行動論、人的資源管理論）

キーワード：感情労働 感情労働化社会 効果 適応 定性的分析 定量的分析

## 1. 研究開始当初の背景

近年、働く人々をめぐる問題の1つとして、働く人々の「心」への関心が高まっている。第1の関心は、心を労働の結果として見る「精神健康」の問題である。第2の関心は、心を労働の手段としてみる「感情労働」の問題である。我が国の産業構造において生産性に占めるサービス業の割合が増加しており、働く人々の多くが感情労働と深く関連するサービス業に従事する傾向が高まっている。さらには、もともと業務内容に接客業務が含まれていない職業や仕事においても、顧客至上主義のもと、顧客の気持ちに寄り添う業務、すなわち感情労働を伴う業務が要請されてきている。このように感情労働が繰り広げられる社会では、産業界全体がサービス産業化しており、特に我が国では「おもてなしの心」を付加価値として活用する社会動向が見られる。

確かに、感情労働に関する研究は、Hochschild(1983)を契機に国内外において、社会学、心理学、経営学、看護学、教育学など様々な学問領域で研究が展開されてきた。しかし、いずれの研究においても、看護・介護職や対人サービス職といった特定の職種、また、1時点での感情労働が対象とされており、断片的かつ局所的な研究に留まっている。そこで、多様な職種において業務の感情労働化を探索し、課題や対応を解明すること無しに、感情労働化する社会で働く人々の豊かな労働生活はあり得ないと考え、本研究の構想に至った。

## 2. 研究の目的

(1) 従来から感情労働の要請が高いとされる職種のみならず、その要請が認識されてこなかった職種における感情労働化の程度を定性的および定量的に検証し、社会全体における感情労働化の動向を実証することである。

(2) 現時点の就労状況のみならず、入職時点および現時点に至るまでの就労経験を踏まえ経時的な側面から感情労働への適応プロセスを検証することである。

## 3. 研究の方法

(1) インタビュー調査(定性的調査)では、働く人々の「感情労働の実態」を明らかにすることを目的に、2017年12月から2018年4月に半構造化面接を行った。調査協力者は機縁法により勤続年数5年以上の人を募集した。感情労働が極めて高く想定される職種(以下、EL職:教員5名と営業職1名)、技術職である程度の感情労働が想定される職種(以下、技能系EL職:美容師4名と鍼灸師等2名)、感情労働が想定されていない職種(以下、非EL職:事務職員3名と自動車整備士3名)から各職種6名、計18名に対し、同意を得た上で、インタビューを実施した。インタビューは、個人属性、職務内容、感情労働の程度と内容、感情労働を行った時の結果や影響、の4つの項目に沿って行った。得られた逐語データは、修正版グラウンデッド・セオリーを援用した。具体的には、語りの内容を「感情労働の実態」、「感情労働からの効果」、「感情労働への影響」の区分に選別し、各々に対し概念・サブカテゴリー・カテゴリーを生成し、その関連を分析した。さらに、IBM SPSS Text Analytics for Surveys(ver.4.0.1)を使用し、テキスト分析の結果から得られた「語彙(キーワード)」を変数とし、01型の2値データに置き換える形で数量化し、定量分析も進めた。

(2) 質問紙調査(定量的調査)では、「感情労働」に関わる定量的データを収集するため、多様な業界かつ職種で働く人々を対象に無記名式の質問紙を用いて実施した。質問紙の構成は、大きく分けて7つの質問群 個人属性、入職時の状況、現在の業務内容、現在勤務している組織・職場の環境、現在の仕事における職場外の人との対応、現在の仕事に対する満足度、やりがい、精神健康、離転職意思、パーソナリティ から構成した。質問紙は、機縁法により調査協力者を募集し、組織単位で協力が得られた被験者には留置き式にて、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、合計500部を配付した。調査期間は2019年2月初旬から5月下旬であり、回収数は371部(回収率=74.2%)、有効回答は370部(有効回答率=74.0%)であった。得られたデータの分析方法としては、主に因子分析、相関分析、および2元配置の分散分析を採用した。

## 4. 研究成果

### (1) 感情労働の実態および測定尺度に関する成果

定性的調査の結果より、感情労働をめぐる概観を明らかにした(図1)。「感情労働の実態」部分は、「他者に向けて行われる」表面化した行動と、「自己の内面で行われる」表面化しない行動といった2つの側面からの行動の相互作用により生じていることが確認された。すなわち、人々は他者への対応として表面化された言動にて対処するのみならず、その言動を表す瞬間、もしくはその前後において自身の内面にて生じる感情と向き合い、対処しており、この2つの対処にて感情労働を行っていることが確認できた。

さらに、観察可能な「他者に向けて行われる」表面化した感情労働は、3つのカテゴリー 感

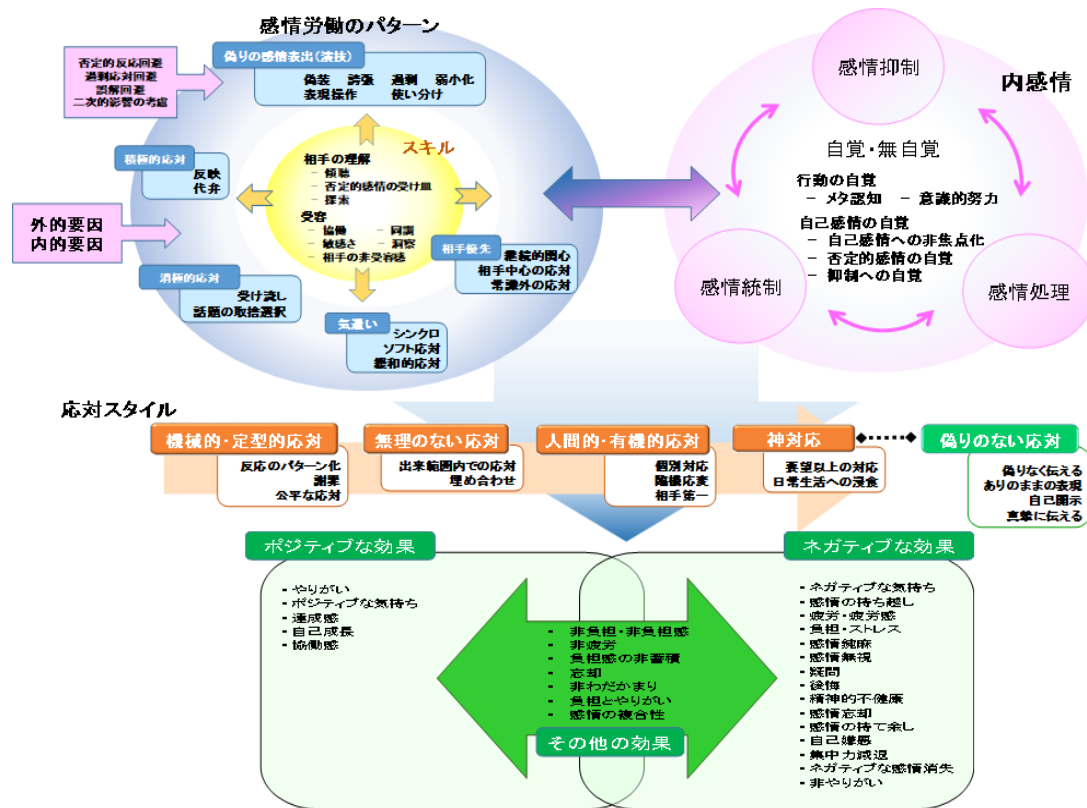


図1 感情労働をめぐる概念

情労働のスキル、感情労働のパターン、対応のスタイル に集約できた。具体的には、人々は相手を理解し、受け入れる際に「感情労働のスキル」を用い、行動を起こす際には、相手を気遣い、優先し、積極的もしくは消極的に対応し、時には偽りの感情を表すといったように「感情労働のパターン」の使い分けを行い、対処していることが確認できた。その結果、ある一定の決まりきった形で対応する「機械的・定型的対応」、可能な範囲内で対応する「無理のない対応」、個別にまたは状況に合わせて対応する「人間的・有機的対応」、相手の期待以上の対応をする「神対応」、そして相手を思いつつも正直に対応する「偽りのない対応」、といった5つのスタイルで対応していることも確認できた。

上述の定性的調査の結果と先行研究で採用されている尺度 (Brotheridge & Lee, 2003 ; Zapf, et al., 1999) を参考に、「感情労働測定尺度」として10項目(4点尺度)を作成し、信頼性と妥当性を検証した。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。第1因子の「感情抑制」4項目( =.808)、第2因子の「感情転換」3項目( =.796)、第3因子が「偽りの感情表出」2項目( =.673)が確認され、全体9項目でのCronbachの信頼性係数は =.821 となった。

(2) 感情労働化する社会に関する成果

定性的調査では、どのような職種で働くかに関わらず、多様な感情労働を行っている様子が確認できる語りが得られた。定性的調査を定量的に分析した結果、従来から感情労働研究において研究対象とされてきた対人サービス職、対人援助職といった感情労働職のみならず、本来、感情労働に従事する必要性が「少ない」もしくは「ない」と見做されてきた「技能職」や「技術職」、さらには「事務職」の人々からも、仕事上で職場外の人と対応する機会があることが確認された。さらに、「感情労働パターン」において3つの職種間に統計的に有意な差が確認されなかったことより、職種に関わらず、働く人々は仕事として職場外の人と対応する際に、自らの感情を管理し、業務を遂行している現状が読み取れた。

次に、「感情労働のスキル」については職種間において統計的に有意な差が確認された。具体的には、他者との相互関係を基盤とした言動の基本となる「受容」に関しては職種間に差が確認されず、いずれの職種であれ、人々は相手を受け止め、受け入れるためのスキルを用いていると認識されていることが読み取れた。その一方で、相手の話しに耳を傾けたり、または、直接尋ねることをせず、相手の言動や表情から相手の気持ちを察したりするような「相手の理解」に関するスキルは、非感情労働職で働く人々において多く確認された。

最後に、「対応スタイル」に関しては、「人間的・有機的対応」が技能系感情労働職で働く人々に多く確認された。具体的には、本来、ホスピタリティの提供ではなく、技能の提供を本業とす

る対人技能職の人々ほど、応対する一人ひとりの個別の状況に応じて対処している傾向が読み取れた。さらに、同一の相手であれ、その時の反応や状況に応じて、その都度対処を変え、応対しており、技能を提供する上で「相手第一」とする価値観を持ち応対していることが読み取れた。

定量的調査の結果より、現在の仕事において職場外の人との応対業務の割合が6割以上と認識している人の割合は、対人サービス職で7割、技能サービス職においては6割と高い値となり、非サービス職においては2割と低い値となった。しかし、職場外の人への応対業務が仕事として課されていない職種においても2割の人々が「仕事全体の6割が応対業務である」と認識しており、さらに職務全体では4割近くが応対業務であると認識しているとする結果より、いずれの職種においても応対業務に従事しなければならない状況に至っていることが指摘できる。

また、感情労働のうち、「表出抑制」はいずれの職種においても行われているが、「感情転換」は技能サービス職において、「偽りの感情表出」は対人サービス職において多く行われている傾向が確認された。しかし、これらの行動を意識的、無意識的に行っているかについては、対人・技能サービス職ではやや意識的に行っている傾向が高く、非サービス職でも4割程度は意識的に行っている傾向が確認できた(図2)。

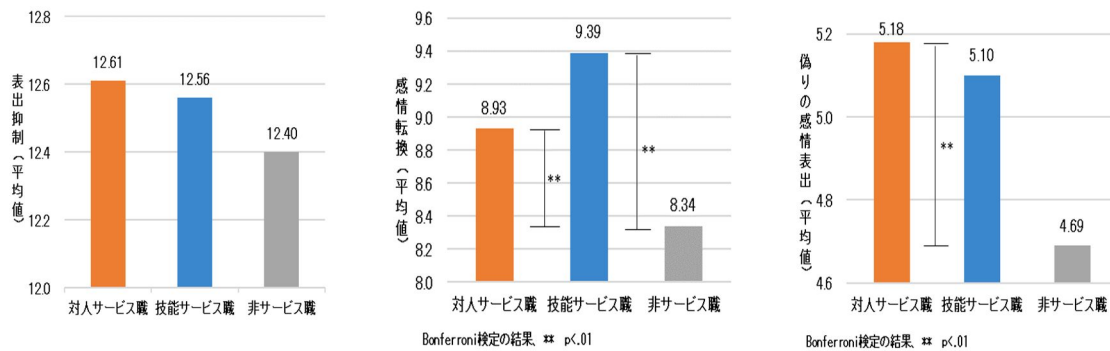


図2 職種間における感情労働 表出抑制、感情転換、偽りの感情表出 について

定性的調査および定量的調査の結果より、サービス産業化が進行する社会においては、程度に差はあれども、すべての職種において感情労働が課せられてきており、社会全体の感情労働化が確認できたと言える。しかし、詳細に見ていくと、職種に応じて携わっている感情労働の種類には差が確認された、すなわち、今後の感情労働をめぐる研究において、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」とした知見にとらわれることなく、より広い職種を研究対象とする必要性がある。さらには、感情労働をひとまとめで捉えず、どのような感情労働が行われているかといった視点から感情労働の効果およびその影響要因に関する研究を進めていく必要があると指摘できよう。

### (3) 感情労働に携わることへの効果に関する成果

定性的調査においては、人々は職種に限らずネガティブな効果(15種)を認識しており、それは身体的または精神的な形で多様に認識されている傾向が確認できた。しかしその一方、人々はネガティブな効果のみを認識しているのではなく、「楽しい、嬉しい、喜び」といったポジティブな感情を得たり、「やりがい」を感じたりと、ポジティブな効果(5種)も認識していることが分かった。そして、感情労働を行う時、人々はポジティブな効果とネガティブな効果を同時に、または混在する形で認識していることが確認できた(図1)。

この定性的調査における量的分析の結果でも同様の傾向が確認された。特に、技能系感情労働職に関しては心理的な側面よりも、疲労や疲労感といった身体的な側面へのネガティブな影響を認識している傾向が読み取れた。また、ポジティブな効果については感情労働職や技能系感情労働職よりは、非感情労働職において認識される傾向が読み取れた。そして、人々は仕事として職場外の人と応対する際にポジティブな効果を認識する場合、同時に相反する効果も得ている可能性が高いことが示唆された。一方、ネガティブな効果を認識する際には、相反するポジティブな効果も認識されつつも、どちらかといえばネガティブな効果がより強く認識されると示唆できる。

定量的調査では、ポジティブな効果としての職務満足については、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あることが確認できた。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。本調査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る。この結果は、Johnson & Spector (2007)をはじめとする既存研究で示唆された



感情労働の効果に対する職務の自律性の影響を支持する結果となったことから、今後、各職種の特性にも目を向け検証する必要があると考える。

さらに、職務満足に関しては、工作上、感情労働として感情転換を多く行っている人ほど高くなる傾向が確認できた。すなわち、職場外の人々と仕事で応対する際に、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ということを示している。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言えよう。

ネガティブな効果としてのストレス反応については、職種よりも応対業務の割合や行われている感情労働の内容との間に関係が確認された。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、ストレス反応は高い傾向が確認された。また、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が、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、感情労働を多く行う場合は、最も高いストレス反応が確認された。

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がストレス反応を高める傾向は、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。いずれにしても業務に求められる感情労働の要請が曖昧なまま、もしくは矛盾する場合に、感情労働はストレスサーとなり、精神健康面にネガティブな影響をもたらすと言えよう。

#### (4) 感情労働への適応に関する成果

感情労働への適応については、ポジティブな感情を抱きつつ感情労働に従事している場合、およびネガティブな感情を抱きつつ感情労働に従事している場合において、入職時の状況（仕事内容の理解度、仕事への志望度、応対業務の必要性の理解度）、現職の職務特性（スキルの多様性、タスクに対するアイデンティティ、タスク重要性、自律性、フィードバック）、現在のサポート体制（応対業務に関する研修の機会、上司・先輩からの助言、職場での相談環境）の各要因がどのように影響しているかを明らかにすることで検証した。

ポジティブな感情に対しては、「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」のいずれの感情労働であれ、「入職時の状況」、「職務特性」、「サポート体制」の影響が確認された。換言すれば、

入職時に仕事内容を正しく理解し、志望度も高く、応対業務の必要性も認識していた人ほど、現在の職務が多様性や意義に富み、自律性やフィードバックが確保されている人ほど、応対業務に関する研修の機会、上司や先輩からの助言や職場の相談環境に恵まれている人ほど、どのような感情労働に携わっていてもポジティブな感情を抱きやすい傾向があると言えよう。一方、ネガティブな感情に対しては、「表出抑制」、「感情転換」、「偽りの感情表出」のいずれの感情労働においても「入職時の状況」、「職務特性」、「サポート体制」の影響は確認されなかった。

以上より、ポジティブな感情を抱きつつ感情労働に従事できる、すなわち、感情労働に上手く適応するには、入職時に自らがその仕事を志望することはもちろんのこと、仕事内容や応対業務の必要性を明確に提示し、認識させることが重要であると指摘できよう。さらに、現時点での職務の拡大や充実といった職務設計を進め、サポート体制を整えることにより、感情労働への適応を促すことは可能であろう。その一方で、「表出抑制」と「偽りの感情表出」といった感情労働に従事すること自体がネガティブな感情を抱くことになり、このような感情労働の負の側面への対応について研究を進めることは喫緊の課題であろう。なお、感情労働への適応に関する成果については、現在、学会発表に向けて準備を進めている。

#### 引用・参考文献

- Brotheridge, C. & Lee, R.T. (2003) Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Hochschild, A.R.(1983) *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: The University of California Press.
- 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.
- 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.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計4件（うち査読付論文 0件／うち国際共著 0件／うちオープンアクセス 2件）

1. 著者名 久村恵子	4. 巻 33(3)
2. 論文標題 「感情労働により生じる効果に関する考察 感情労働により人は何を得的のか」	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 『南山経営研究』	6. 最初と最後の頁 pp.453-474
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 大塚弥生	4. 巻 15号
2. 論文標題 「対人援助職としての教職に関する考察 - 「感情労働」の視点から - 」	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 『アカデミア人文・自然科学編』	6. 最初と最後の頁 pp.87-98
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.15119/00001516	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 大塚弥生、久村恵子、山口和代	4. 巻 19号
2. 論文標題 「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」	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 『アカデミア人文・自然科学編』	6. 最初と最後の頁 pp.45-63
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.15119/00002856	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 久村恵子、大塚弥生、山口和代	4. 巻 34(3)
2. 論文標題 「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」	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 『南山経営研究』	6. 最初と最後の頁 pp.225-243
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 大塚弥生、久村恵子、山口和代
2. 発表標題 「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」
3. 学会等名 日本人間性心理学会第38回大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 久村恵子、大塚弥生、山口和代
2. 発表標題 「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」
3. 学会等名 経営行動科学学会第22回年次大会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

久村恵子、大塚弥生、山口和代 『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 「心の労働」に関する調査報告書：基礎編』、2020年3月、39p.
---

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	大塚 弥生  (OTSUKA YAYOI)  (40233184)	南山大学・法学部・准教授   (33917)	

## 6. 研究組織（つづき）

	氏名 (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究 分 担 者	山口 和代  (YAMAGUCHI KAZUYO)  (60387735)	南山大学・総合政策学部・准教授     (33917)	