

令和 5 年 6 月 26 日現在

機関番号：32660

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2017～2022

課題番号：17K04130

研究課題名（和文）「美的労働」を通じた従業員の外見の選別と管理に関する研究

研究課題名（英文）A study on the selection and management of employee appearance through "aesthetic labour"

研究代表者

西倉 実季（Nishikura, Miki）

東京理科大学・教養教育研究院葛飾キャンパス教養部・准教授

研究者番号：20573611

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,800,000円

研究成果の概要（和文）：現代日本の美的労働における従業員の外見管理の具体的様相を明らかにする目的で、理論的および実証的な研究を実施した。具体的には、美的労働が出現する社会経済的状況とその社会的帰結に関して、英語圏で蓄積されてきたケーススタディに基づく理論研究を行なった。また、アパレル産業の接客業従事者を対象とするインタビュー調査を実施し、外見規定や研修等を通じた外見管理の実態と、従業員自身によるそれらの解釈と内面化について検討した。

研究成果の学術的意義や社会的意義  
労働市場における差別をめぐることは、学歴や社会階層、ジェンダーなどの要因に着目した社会学研究が蓄積されてきたが、企業が要請する外見に基づく労働者の階層化といった産業社会的な関心は希薄であった。本研究は、今日のとりわけ接客サービス労働市場における差別を検討するうえで、労働者の外見が無視しえない観点であることを示すものである。社会学研究が対峙すべき現実的課題を把握した点で、学術的意義と社会的有用性を備えている。

研究成果の概要（英文）：This study conducted theoretical and empirical research with the objective of identifying the management of employee appearance in aesthetic labor in contemporary Japan. First, we performed theoretical research on the socioeconomic conditions under which aesthetic labor emerges and its social consequences, based on case studies accumulated mainly in the U.K. and the U.S. We also conducted the interview research of customer service workers in the fashion industry to examine the actual conditions of appearance management through look policy and training, and the interpretation and internalization of those by the employees themselves.

研究分野：社会学

キーワード：美的労働 接客サービス労働 ルッキズム

## 1. 研究開始当初の背景

サービス産業が中核を占める産業構造のもとでは、接客をはじめとする対人能力が重要化し、感情管理を職務とする「感情労働 (emotional labour)」が従業員に求められてきた。感情労働のパラダイムは依然有効であるが、サービス産業の拡大にともなう競争の激化により、企業は従業員の感情のみならず身体、なかでも外見を商業的に利用しつつある。企業のイメージやブランドの個性を身体で体現し、顧客にアピールすることを職務とするこうした労働は、イギリスの労働研究者によって「美的労働 (aesthetic labour)」と名づけられて以降、おもに英米で労働市場における新たな差別や不平等を分析する概念として注目されてきた。

管理者は、他社との競争で有利になるために、募集、選抜、訓練、モニタリング、あるいは報奨のプロセスを通じて従業員の外見を統制する。ここで外見とは、体重や体型から言葉づかいやアクセントに至るまでを含む広い概念である。美的労働研究においては、“Looking Good, Sounding Right”と表現される。小売業やホスピタリティ業を対象とした実証研究の蓄積により、従来は個人の属性と考えられてきた外見が開発・訓練可能な「能力」とみなされていることや、企業による「望ましい外見を備えた従業員」の選別は外見に基づく差別 (lookism) を惹起しうるということが指摘されている。

応募者はこれまで、顔のあざや脱毛症など、機能制約はないがスティグマとなりうる外見をもつ人々の就労問題や、職業生活をはじめとする社会生活上の困難について研究するなかで、かれらが「お客様に与える印象を考えると望ましくない」「当社のイメージにそぐわない」などの理由で顧客と接する仕事への採用を断られている事例を多数見てきた。ここで問題にされているのは、職務の遂行能力ではなく、まさしく企業イメージを外見で具現化して顧客に訴求する「能力」であることから、こうした事例の分析にあたって「美的労働」の概念が役立つのではないかと考えるに至った。

ただし、従来の美的労働研究は、その担い手の多くが経営学者であることもあり、サービス産業を担う企業が従業員に求める外見やふるまいを調査し、求職中の若者がそれらを習得できる職業訓練を提案するという方法で労働市場における差別や不平等の解消をめざしている。つまり、美的労働の現状を追認したうえで、個々の従業員がそこで有利に立ち回るための方法を考案しているのである。しかし、もし美的労働に要請される外見やふるまいが特定の身体や文化と親和的であるならば、それらは学習や訓練で体得される「能力」ではなく、結果的に労働市場から排除される人々が出てくる。また、たとえ「望ましい外見を備えた従業員」と判断されて労働市場に参入したとしても、外見規定や研修等を通じて企業に外見を管理され、商業利用されることは、従業員にとって多大な負担となりうる。

## 2. 研究の目的

以上の問題意識から本研究では、現代日本社会をフィールドとして、美的労働を通じて企業が従業員に求める外見を検討したうえで、美的労働への従事が従業員の心身に与える影響を明らかにすることを研究課題として設定した。は、美的労働を通じて企業組織が従業員に求める外見はどのような身体や文化と結びついているのか検討するものである。は、美的労働に従事する従業員をターゲットにした企業組織による外見管理の実態と、従業員がそれを内面化することによる弊害を明らかにするものである。

## 3. 研究の方法

上記の問題意識と研究目的を踏まえ、本課題の研究期間において以下の研究を実施した。

(1) 美的労働の概念やそれが出現した社会経済的状况に関する概説的研究と、とりわけ小売業・ホスピタリティ業における美的労働を対象とした実証研究の批判的検討。

(2) アパレル産業の接客サービス労働従事者を対象に、美的労働の実態とそれが従業員に及ぼす影響を把握するためのインタビュー調査の実施。

(3) 美的労働を通じて企業組織が従業員に要請する外見に関して、ジェンダー、社会階層、障害に基づく差別との関連からの理論的検討。

## 4. 研究成果

(1) 2017年度は、文献研究をもとに、感情労働 (emotional labour) やディスプレイ・ワーク (display work) といった近似概念との関係を整理した。また、美的労働という新しい形態の労働が出現した社会背景に関する文献や、英米で蓄積されてきた実証研究を検討し、調査計画を立案した。美的労働というパースペクティブを十分に活用するには、競争が激化し、ハードウェア面の付加価値によって他社との差別化を図るには限界を来している業界を調査対象に選定する必要があることを確認した。また、労働市場への参入場面 (採用と選抜) における雇用者による応募者の外見の選定、参入後における企業による組織的な従業員の外見の管

理・統制、サービス提供場面における従業員と顧客との相互作用という 3 つの次元を区別し、美的労働の実態を調査する必要があることを確認した。

(2) 2018 年度は、美的労働を通じて企業が従業員に要請する外見について、ジェンダーの視点から検討した。とくに、女性が有利に利用できる「エロス資本」を活かせるとして美的労働を肯定的に評価する議論を批判的に精査した。その結果、美的労働は「男性 = 精神 / 女性 = 身体」という二元論を強化し、女性の活動領域や役割を固定化してしまう点で、ジェンダー不平等を帰結しうることを確認した。また、企業イメージやブランドの個性を従業員の外見を通じて表現することが労働として定義され、企業組織にとって価値を生むものとして承認・評価されていくがゆえの問題を把握しようとする視点として「美的労働」を位置づけ、それが女性労働研究に対して持ちうる意義を指摘した。

(3) 2019 年度は、美的労働を通じて企業が従業員に要請する外見について、ジェンダー、社会階層、障害に基づく既存の差別との関連で検討するにあたり、「ルッキズム (外見に基づく差別)」という概念を検討した。先行研究において曖昧に使用されている「ルッキズム (lookism)」の概念を精査し、「外見差別 (appearance discrimination)」や「美的労働 (aesthetic labour)」との関係を整理したことにより、これまでばらばらに取り組みられてきた各々に関する議論を統一的な枠組みのもとで理解することが可能となった。

(4) 2020 年度は、英米で蓄積されてきた美的労働のケーススタディをもとに、美的労働がその従事者にもたらすさまざまな次元のコストについて検討した。その結果、従業員は外見規定や研修を通じて企業組織から「望ましい外見」を要請・強制されているのみならず、自らそれを内面化している側面が明らかになった。具体的には、企業イメージやブランドの個性に適合的な外見を有しているかどうか、職場における有利不利を形成することを従業員は認識しており、不利な立場に置かれることを回避するべく、外見の改変や維持のために金銭的・時間的コストを負担していることを確認した。また、「魅力的な外見でなければならない」という社会的圧力は男性よりも女性に対して強く作用し、かつ企業が従業員に要請する「望ましい外見」は人種やエスニシティ、障害などの社会的カテゴリーによって不均衡に配分されているため、支払うコストは男性よりも女性において、女性内部でも社会的マイノリティにおいてより大きいと言えることを確認した。

(5) 2021 年度は、アパレル産業の接客サービス労働従事者を対象とするインタビュー調査を実施し、美的労働従事者に対する外見管理の実態を把握した。従業員たちが自身の外見を改善しようとするのは、第 1 に、組織の外見規定に従う必要があるためであり、第 2 に、組織によるこうしたフォーマルな管理を超えて、従業員自身が自らの裁量と判断で自身の服装や着こなし、話し方などをモニターし管理しているためであることが明らかになった。具体的には、同じ職場の先輩従業員の服装や着こなしを参照しながら自ら改善を図ったり、過去に成功した接客経験をもとに話し方や語彙の選択を修正・変更したりするなど、同僚および過去の自分自身との比較対照による外見の改善が行われているなど、美的労働に従事する従業員のインフォーマルな動機づけを把握することができた。

(6) 2022 年度は、これまでに実施したアパレル産業の接客サービス労働従事者を対象とするインタビュー調査の成果をもとに、従来の美的労働研究の知見と本研究の知見を比較・検討した。先行研究では、美的労働において求められる外見が中流階級の文化資本に適合的であることが指摘されているが、美的労働概念が用いられる範囲は拡大しつつある状況において、何が「美的」とされるかはその労働が行われる文脈 (市場や顧客の特性など) によって異なりうることを提示した。また、先行研究においては、企業の服装規定のなかに女性従業員の性的客体化のプロセスが組み込まれていることが指摘されてきたが、女性従業員は男性従業員とは明確に区別される外見とふるまいを期待されているものの、明示的に「女らしさ」を表現することが要請されているわけではないことから、性的客体化とはやや異なる女性従業員の「審美化」のプロセスに焦点を当てる必要性が示唆された。

(7) これらより、現代日本において美的労働を通じて企業が従業員に求める外見の具体的様相とそこに潜む差別の問題のほか、美的労働従事者が負担する種々のコストや美的労働が帰結する社会的課題について、一定の知見を提示することができた。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計15件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 飯野由里子	4. 巻 49(13)
2. 論文標題 「障害があるように見えない」がもつ暴力性：ルッキズムと障害者差別が連動するとき	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 現代思想	6. 最初と最後の頁 19-27
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 飯野由里子	4. 巻 17
2. 論文標題 インターセクショナリティ（交差性）	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 ジェンダー史学	6. 最初と最後の頁 59-63
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 西倉実季・堀田義太郎	4. 巻 49(13)
2. 論文標題 外見に基づく差別とは何か	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 現代思想	6. 最初と最後の頁 8-18
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 西倉実季	4. 巻 71
2. 論文標題 「ルッキズム」概念の検討：外見にもとづく差別	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 和歌山大学教育学部紀要 人文科学	6. 最初と最後の頁 147-154
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.19002/AN00257999.71.147	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 西倉実季	4. 巻 47 (12)
2. 論文標題 外見が「能力」となる社会：ルッキズムと倫理	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 現代思想	6. 最初と最後の頁 176-182
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 飯野由里子	4. 巻 1151
2. 論文標題 「省略」に抗う：障害者の性の権利と交差性	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 思想	6. 最初と最後の頁 52-69
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 西倉実季	4. 巻 26
2. 論文標題 美的労働 (aesthetic labour) 概念が提起するもの	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 女性学	6. 最初と最後の頁 72-81
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 有
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 飯野由里子	4. 巻 2019年1月号
2. 論文標題 共に在るためのフェミニズム：クィアとのつながりに目を向けて	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 福音と世界	6. 最初と最後の頁 24-29
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 星加良司	4. 巻 609
2. 論文標題 「心のバリアフリー」に求められる視点	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 リハビリテーション	6. 最初と最後の頁 25-29
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 西倉実季	4. 巻 13
2. 論文標題 「統合」「異化」の再検討：容貌障害の経験をもとに	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 障害学研究	6. 最初と最後の頁 56-72
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16件（うち招待講演 3件 / うち国際学会 3件）

1. 発表者名 西倉実季・山本耕平
2. 発表標題 量の調査から見える「外見統制」の多様性：職種横断的な美的労働研究に向けて
3. 学会等名 第95回日本社会学会大会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 星加良司
2. 発表標題 「ダイバーシティ推進」の理由を再考する
3. 学会等名 第1回OTD研究会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 星加良司
2. 発表標題 組織変革のためのダイバーシティ
3. 学会等名 イクボス企業同盟 5周年フォーラム (招待講演)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 Iino, Yuriko
2. 発表標題 Game-Based Diversity Education in Japan
3. 学会等名 The European Conference of Politics and Gender (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 西倉実季
2. 発表標題 「美的労働」概念の分析視角とジェンダー論的意義
3. 学会等名 2018年度日本女性学会大会
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 IINO, Yuriko
2. 発表標題 The Intersection between LGBT+ and Disability Rights Movements in Japan
3. 学会等名 Conference on Disability, SOGIE and Equality in Asia
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 HOSHIKA, Ryoji
2. 発表標題 Is the Paralympics a modern freak show?
3. 学会等名 East Asia Disability Studies Forum 2018 (国際学会)
4. 発表年 2018年

1. 発表者名 星加良司・平野隆
2. 発表標題 ゼロから学ぶダイバーシティのABC
3. 学会等名 WIRED CONFERENCE 2017
4. 発表年 2017年

〔図書〕 計6件

1. 著者名 内田良・山本宏樹編	4. 発行年 2022年
2. 出版社 岩波書店	5. 総ページ数 224
3. 書名 だれが校則を決めるのか：民主主義と学校	

1. 著者名 松井彰彦・塔島ひろみ編	4. 発行年 2022年
2. 出版社 ヘウレーカ	5. 総ページ数 304
3. 書名 マイノリティだと思っていたらマジョリティだった件	



1. 著者名 飯野由里子・星加良司・西倉実季	4. 発行年 2022年
2. 出版社 生活書院	5. 総ページ数 264
3. 書名 障害の社会モデル：「社会」を扱う新たなモード	

1. 著者名 清水晶子・ハン トンヒョン・飯野由里子	4. 発行年 2022年
2. 出版社 有斐閣	5. 総ページ数 260
3. 書名 ポリティカル・コレクトネスからどこへ	

1. 著者名 飯野由里子・菊地夏野・堀江有里編	4. 発行年 2019年
2. 出版社 晃洋書房	5. 総ページ数 274
3. 書名 クィア・スタディーズをひらく1：アイデンティティ、コミュニティ、スペース	

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

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	星加 良司  (Hoshika Ryoji)  (40418645)	東京大学・大学院教育学研究科(教育学部)・教授   (12601)	
研究分担者	飯野 由里子  (Iino Yuriko)  (10466865)	東京大学・大学院教育学研究科(教育学部)・特任准教授   (12601)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------