

飲食店従業員の感情労働的行動と パーソナリティとの関連

—セルフ・モニタリングおよび自己意識との関連—

目白大学大学院心理学研究科 須賀 知美
目白大学人間社会学部 庄司 正実

【要約】

サービス業従事者は、職務上適切な感情状態を保つための感情管理—感情労働—が、職務の一部として求められている。特に、接客サービスを基本とする職種では、そのサービスの質には従業員個人のパーソナリティが大きく影響すると考えられている。本研究では、飲食店従業員（203人）を対象に、感情労働を行っていることを示す行動—感情労働的行動—とパーソナリティの関連を検討した。本研究では、サービス業と関連があるパーソナリティとしてセルフ・モニタリングと自己意識について取り上げた。重回帰分析の結果、予想通り、セルフ・モニタリングの自己呈示変容能力が感情労働的行動の下位尺度のすべて（感情の不協和、客の感情への敏感さ、客へのポジティブな感情表出）と関連を示した。しかし、予測に反して、自己意識の公的自己意識は感情労働的行動との関連がほとんど見られず、私的自己意識が関連を示した。今後は、感情労働に関連するパーソナリティについて、顧客満足のためのパフォーマンスと、従業員自身の職務満足感の両側面から捉えた研究が必要であると考えられる。

キーワード：感情労働，セルフ・モニタリング，自己意識，飲食店従業員

問題

“サービス経済化”と呼ばれる社会状況下で、サービス業従事者はさまざまな価値観を持った顧客に対して、個別に対応することが求められている。それは多様な勤務形態からくる心身の疲労、さらに自らの感情状態に関わらず、“いつも変わらぬ良いサービス”を行わなくてはならないことから就労満足感や適応に支障をきたしている（山口・小口，2000）。こうした問題に対処するために、サービス業従事者について研究が行われるようになってきた。

サービス業従事者に関する研究の一つに、彼らの適性やパーソナリティに関する研究がある。彼らの持つ適性やパーソナリティが、職業の特性とどう関わり、どのような結果を生み出しているかなどを研究する領域である（山口・小口，1998）。サービス業の中でも、接客サービスを基本とする職種においては“従業員と顧

客”という人間同士の間で成立する業務であり、その成果には、従業員個人のパーソナリティが大きく影響すると考えられる。そのため、どのような人がこうした職種に適性を持っているかを検討することは重要な課題である（小口・安藤・長縄，1998）。

安藤（1995）はホテル従業員を対象に接客行動とパーソナリティの関連を検討している。また、小口他（1998）はサービス業従事者のパーソナリティと就労満足感および健康度との関連を、山口（2000）はキャビンアテンダントとグランドホステスを対象にパーソナリティと就労満足感・健康度の関連について検討を行っている。しかし、飲食店従業員を対象とした研究はほとんどない。多くの飲食店が存在し多くの人々がそれを利用していることから、飲食業は最も身近なサービス業と言えるだろう。飲食業に従事する人々のパーソナリティが彼らの職務

にどのような影響を与えているのか、山口・小口(1998)が述べる研究領域からの検討が必要であると思われる。

接客サービスを行う職種には、職業上適切な感情やその表出方法、または不適切な感情が定められた感情規則というものが存在する。労働者はその規則に従い、職業上適切な感情状態を保つための感情管理を職務内容の一部として行う。Hochschild(1983)は、そのような労働を“感情労働(emotional labor)”と呼び、どんなに不愉快な客に対しても親切に対応しなくてはならない客室乗務員や、債務者に対し非情に徹して金を回収しなくてはならない集金人を典型的な事例として取り上げ、感情労働がサービス労働の重要な側面であると述べている。

多くの飲食店において、従業員は客に対して常に感じのよい笑顔や態度で対応し、たとえどんなに不愉快な客であっても不快な顔を見せずに対応することを、店長(管理者)や客から要求される。このことから、飲食業は感情労働を行う仕事と言えるだろう。

感情労働に影響に与える要因について、Morris & Feldman(1996)は、表出ルールのわかりやすさ、近くで監督する者の存在、性別、作業の日常性、サービスを受ける側の影響力、作業の多様性、直接的なコンタクト、仕事の自律性、情動性が感情労働に影響を与えると述べている。Brotheridge & Lee(2002)は、表出ルールと職務の役割特性が表層演技および深層演技に影響を及ぼしていることを明らかにしている。また、Heuven & Bakker(2003)は、職務要求の高さが感情の不協和と関連することを示している。

労働条件や職場環境に関する要因は検討されてきたが、パーソナリティに関する要因についての研究はほとんど見られない。そのため、感情労働に影響を与えるパーソナリティ特性について検討する必要があると思われる。職務の一部として、客に笑顔を見せ、横柄な客に対する怒りを抑えるといった感情労働に何らかのパーソナリティが関連すると思われる。

八城・小口(2003)は、セルフ・モニタリングがサービス業の販売成績と関連することを明らかにしている。セルフ・モニタリングとは、

Snyder(1974)が提唱したパーソナリティ特性で、自分の置かれた状況に適切であるように自らの行動を観察して統制する傾向性である(ただし、山口・小口(2001)による)。セルフ・モニタリングの高い者は、他者が何を望んでいるのかを感じ取り、他者の望む行動をとることができることから、セルフ・モニタリングの高い従業員は、客が満足するために感情労働を多く行うことが推測される。

山口(2002)は、自己意識がサービス業における人事評定と関連することを見出している。自己意識特性は、Fenigstein, Scheier, & Buss(1975)が提唱したパーソナリティ特性である(ただし、山口(2002)による)。自己意識特性は他者から見られる自分を意識する公的自己意識と、自己の内面に注意を向けやすい私的自己意識の下位因子を持つ。公的自己意識の高い者は他者からの評価に敏感であるとされている。また、私的自己意識の高い者は態度と行動の一貫性が高いと考えられている。このことから、公的自己意識の高い従業員は客から良い印象を得ようと感情労働を多く行い、また、私的自己意識の高い従業員は自己の感情や態度に注意を向けやすく、それにそった行動をとるために感情労働とは関連がないことが予測される。

八城・小口(2003)や山口(2002)の結果から、セルフ・モニタリングと自己意識はサービス業において望ましいパーソナリティ特性であると思われる。そのため、自らの感情状態に関わらず、客に対して良い印象を与えるために行われる飲食店従業員の感情労働とこれらのパーソナリティとの関連を検討することを本研究の目的とする。

感情労働には、“Emotional labor”および“Emotion work”の表記が存在する。Hochschild(1983)は“Emotional labor”を使用し、“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”と定義している。そして、感情労働は賃金と引き替えに売られ、したがって交換価値を有すると述べている。Zapf et al.(1999)はより個人の心理的過程を表す“Emotion work”を用い、“仕事の一部として、組織的に望ましい感情になるように自らを調節する心理的過程”と定義している。本研究ではこれらを参考

に、感情労働を“客に対して、仕事の一部として組織的に望ましい感情を表出するように、自らの感情の調節を要求される労働”と定義した。

なお、感情労働という“労働”を心理学的に測定することは困難なため、本研究においては感情労働を測定する指標として、感情労働を行っていることを示す行動—感情労働的行動を用いる。

方法

調査参加者および手続き 飲食店に勤務している人 203 人（男性 68 人 女性 135 人 平均年齢 22.4 歳）。大学の講義時間内に該当者に対して質問紙を直接配布、またはスノーボール形式で配布した。質問紙は個別に回答してもらい、郵送法で回収した（回収率 65.6 %）。本研究においては、接客を行わないキッチン業務のみの者 17 人を除外し、接客を行うホール業務のみの者 85 人およびホール・キッチンの両方行っている者 101 人の計 186 人（男性 54 人 女性 132 人 平均年齢 22.4 歳）から回答が得られた。不完全回答を除く 184 人を分析対象とした。

調査期間 2005 年 1 月中旬～ 2005 年 2 月上旬
質問紙の構成

1. 飲食店従業員の感情労働的行動尺度：須賀・庄司 (2007) の“感情の不協和” (14 項目)、“客の感情への敏感さ” (9 項目)、“客へのポジティブな感情表出” (8 項目) の計 31 項目を使用した。接客場面において、自分の感情を調節する行動の頻度を“よくある”～“まったくない”の 5 件法でたずねた。

2. セルフ・モニタリング尺度 (SM 尺度)：Lennox & Wolfe (1984) の改訂版の 13 項目を翻訳した大淵 (1991) を用いた。場面によって

自分の対人行動をコントロールできる傾向性である“自己呈示変容能力” (7 項目) と、他者の感情や気持ちを読み取ることに優れている傾向性である“他者の表出行動に対する感受性” (6 項目) の下位尺度を持つ。“非常に当てはまる”～“まったく当てはまらない”の 5 件法である。

3. 自意識尺度：菅原 (1984) の 21 項目を使用した。自分の外見や行動などの外から見える自己の側面に注意を向ける個人差の程度を示す“公的自意識” (11 項目) と、自分の内面や気分など外からは見えない自己の側面に注意を向ける個人差の程度を示す“私的自意識” (10 項目) の下位尺度を持つ。7 件法を 5 件法 (“非常に当てはまる”～“まったく当てはまらない”) に変更した。

4. 個人属性および労働条件：性別、年齢、業務内容をたずねた。

結果

感情労働的行動とパーソナリティとの関連 感情労働的行動に関わるパーソナリティを検討するために、感情労働的行動の下位尺度である“感情の不協和”、“客の感情への敏感さ”、“客へのポジティブな感情表出”の各得点と、パーソナリティ要因であるセルフ・モニタリングの“自己呈示変容能力”、“他者の表出行動に対する感受性”、および自己意識の“公的自意識”、“私的自意識”の各得点との相関係数を算出した (Table 1)。

その結果、セルフ・モニタリングに関しては、“自己呈示変容能力”は感情労働的行動の不協和 ($r = .31, p < .01$)、敏感さ ($r = .41, p < .01$)、ポジティブ表出 ($r = .38, p < .01$) のすべての下位

Table 1 感情労働的行動とパーソナリティとの相関係数

		感情労働的行動		
		不協和	敏感さ	ポジティブ表出
SM	変容能力	.31**	.41**	.38**
尺度	感受性	—	.30**	.16*
自意識	公的自意識	.22**	.19*	—
尺度	私的自意識	.19*	.38**	.19**

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

Table 2 感情労働的行動とパーソナリティとの関連 (重回帰分析)

		感情労働的行動		
		不協和	敏感さ	ポジティブ表出
SM	変容能力	.28***	.33***	.38***
尺度	感受性	—	—	—
自己意識	公的自己意識	.19**	—	—
尺度	私的自己意識	—	.28***	—
	R ²	.13	.25	.15

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

SM 尺度=セルフ・モニタリング尺度

尺度と有意な相関が見られ、“他者の表出行動に対する感受性”は敏感さ ($r = .30, p < .01$) およびポジティブ表出 ($r = .16, p < .05$) と有意な相関が示された。

また自己意識については、“公的自己意識”は不協和 ($r = .22, p < .01$) および敏感さ ($r = .19, p < .05$) と有意な相関が見られ、“私的自己意識”は不協和 ($r = .19, p < .05$)、敏感さ ($r = .38, p < .01$)、ポジティブ表出 ($r = .19, p < .01$) の感情労働的行動のすべての下位尺度との相関が示された。

パーソナリティが感情労働的行動に及ぼす影響 “不協和”, “敏感さ”, “ポジティブ表出”を従属変数とし, “自己呈示変容能力”, “他者の表出行動に対する感受性”, “公的自己意識”, “私的自己意識”を説明変数とするステップワイズ法による重回帰分析を行った (Table 2)。

その結果, 不協和には “自己呈示変容能力” ($\beta = .28, p < .001$) と “公的自己意識” ($\beta = .19, p < .01$)、敏感さには “自己呈示変容能力” ($\beta = .33, p < .001$) と “私的自己意識” ($\beta = .28, p < .001$) が, ポジティブ表出には “自己呈示変容能力” ($\beta = .38, p < .001$) が関連していることが示された。

考察

セルフ・モニタリングとの関連 本研究は, これまで感情労働とパーソナリティの関連についての研究がほとんど見られなかったことから, 飲食店従業員を対象に感情労働的行動とセルフ・モニタリングおよび自己意識との関連を検討した。その結果, セルフ・モニタリングお

よび自己意識は, 感情労働的行動と関連することが概ね示唆された。

セルフ・モニタリングの自己呈示変容能力は感情労働的行動のすべての下位尺度と関連していた。この結果は, 小口他 (1998) や小口他 (2003) のサービス業においては変容性 (変容能力) が重要であるという見解と一致していると考えられる。つまり, 変容能力の高い従業員は接客場面においてふさわしい行動をとろうとするために, 組織から求められているように, 客に対して敏感であり, ポジティブな感情を表出できると考える。その一方で, その場でふさわしい行動をとろうとするあまりに, 自分の本当の感情と表出されている感情との間にズレが生じるために, 不協和も高くなると思われる。

しかし, 他者の表出行動に対する感受性は, 重回帰分析の結果においてはどの下位尺度とも関連が見出せなかった。客の心理状態を認知することと, 客を気づかたり, 客に対するポジティブな感情を表出する行動との間には関連がないのかもしれない。また先行研究 (小口他, 1998 ; 山口・小口, 2000 ; 山口, 2002) もサービス業と感受性の関連を指摘した研究は少なく, 感受性はサービス業にとって取り分け重要なパーソナリティではない可能性がある。

自己意識との関連 自己意識の私的自己意識は, 感情労働的行動とは関連がないと予測していたが, 実際は感情労働的行動との関連が見られた。これは, 八城・小口 (2003) が述べているように, 自分の感情に対して敏感であることが, 他者に対しても敏感であることと関連していると考えられる。また, 接客サービス従事者の私

的自己意識が、客に対して、能力があるように、好感がもてるようにという自己呈示の動機付けと関連があった結果（安藤，1995）から、飲食店従業員としての自分に対する意識が、良いサービスを心がけようとして、不協和とポジティブな感情表出に影響したと思われる。

これに反して、公的自己意識は感情労働的行動と関連すると考えていたが、重回帰分析の結果では、不協和との関連が見られただけで、敏感さやポジティブ表出との関連は見出せなかった。このことは、公的自己意識が他者を和ませ、場を盛り上げようとする雰囲気操作の笑いとの関連がなかったこと（押見，1999）や、他者の視点に立って他者を理解しようとするパースペクティブ・テイキングと関連がなかったこと（Davis, 1983; 中江・古賀・平田・山口・坂井・押見，1999）から示唆できると思われる。公的自己意識の高い者の関心とは、他者の目に映る自分であり、そのような者にとっての他者とは自己評価の道具にすぎない。つまり、公的自己意識の高い従業員にとって、その状況が自己評価にとって強い意味をもたない限り、客の視点に立ったり、客と親しげに接したりすることが少ないのだろう。

本研究の限界と今後の課題 本研究は感情労働的行動に影響を与える要因として、パーソナリティ要因からセルフ・モニタリングおよび自己意識の2つを取り上げた。これらのパーソナリティの決定係数は.13～.25であり、感情労働的行動を説明するには不十分である。本研究で取り上げたパーソナリティ以外で感情労働的行動に関連するものに、人前に出たときに感じる不安感である対人不安や、人づきあいを道具的に利用する傾向性である二面性・打算性などが考えられる。また、パーソナリティ要因だけでなく、雇用形態や勤務年数、仕事に対する態度なども感情労働的行動に影響を及ぼしていると思われる。今後は感情労働的行動に影響する要因として、これらの変数も含めたさらなる検討が必要である。

また、道徳性とセルフ・モニタリングの関連を検討した泉水（2005）は、セルフ・モニタリングの高い人を取り巻く他者や状況の重要性について指摘している。例えば、セルフ・モニタ

リングの高い人は、上司や同僚といった周囲の他者が感情労働的行動を多く示せば、それに影響されて、感情労働的行動を多く示すことが考えられる。また、その逆も考えられるだろう。つまり、セルフ・モニタリングの高い人にとって、他の従業員の感情労働的行動はその個人の感情労働的行動の表出に関わる重要な変数と考えられる。本研究では、そのような変数を想定し、統制していなかったことから今後の課題としたい。

以上のような限界が存在するが、本研究の結果では、自己呈示変容能力は感情労働的行動のすべての下位尺度に影響していた。このことは、サービス業に関する多くの先行研究が指摘するように、自己呈示変容能力はサービス業の一業種である飲食業においても重要なパーソナリティであるといえるだろう。つまり、客の気持ちを理解しようとし、客に対して好意的な態度を示すことができることは、飲食店従業員として望ましい人物であると考えられる。また小口他（1998）は、対人サービス業従事者の自己呈示変容能力が、職務に対する内的満足感と健康度と正の相関をするという結果を見出している。サービス業に従事する人にとって、その接客場面にふさわしい行動ととろうと自分の表出行動を変容させ、優れた接客を行うことができれば、職務満足感や健康度が高まることが考えられる。サービス業への職務適応からも、自己呈示変容能力は重要なパーソナリティであるといえる。

その一方で、公的自己意識が職務満足感や健康度と負の関連をするという結果も得られている（小口他，1998；山口・小口，2000）。また公的自己意識の高い人は、対人関係に限らず全てのストレスイベントに対して不快感を感じるストレスフルな傾向を持ち、さらに対処方略のレパートリーに幅がないという結果を示す研究もある（桃井・大島，2003）。本研究でも公的自己意識が不協和と関連していたことから、公的自己意識の高い人はストレスを感じやすいことが考えられる。

最近の外食産業において、“CS（顧客満足）からES（従業員満足）へ”という考えが広まりつつある（リンク・ワン，2002）。顧客満足

とは、“顧客が何らかの方法で利用する製品もしくはサービスが、顧客の持つ期待を満たす状態”と定義される(田中, 1998)。これまで外食産業に限らず、日本産業界全体が顧客満足(CS)に重点を置き、従業員は客の立場に立って、客が満足するようなサービスを提供することが大切であると考えてきた。特に、外食産業は人的サービスに依存する割合が高い産業であると言われている。つまり、サービスの質は、サービスを提供する従業員によって左右されるのである。

これに対し、客を満足させるには、まずサービスを提供する従業員の満足が不可欠であるという従業員満足(ES)の考えが生まれた。Parkinson(1991)は美容師の訓練生を対象に、客に対し欺瞞的な印象操作を行っていないことが職務満足感と心理学的健康に関連し、またコミュニケーションにおける情緒表出能力と客との開放的な相互作用スタイルを持った訓練生ほどチップが多い(客の満足感が高い)という結果を見出している。Parkinson(1991)ではこれらの変数の総合的な関連は検討されていないが、自分の感情や態度が客に対して正直であると感じることから、仕事に対する満足感が得られ、そのように自分の感情を偽ることなく客に上手に伝えたり、明るく打ち解けることができれば、客に満足感を与えることができるのかもしれない。このように、客が受けるサービスの質を決定する上でも、従業員の職務満足感には重要な影響力を持っていることが考えられる。今後は、感情労働に関連するパーソナリティについて、顧客が満足するための職務パフォーマンスと、従業員自身の職務満足感の両側面から捉えた研究が必要であると考えられる。

引用文献

- 安藤清志(1995). 接客行動の評価を規定する要因 総合プロジェクト『サービス経済化の進展と雇用・就業構造の変化』: 職業としてのサービス 日本労働研究機構調査報告書, 62, 174-193.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T.(2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*, 57-67.
- Buss, A. H. (1986). *Social behavior and personality*. Lawrence Erlbaum Associates. (バス, A. H. 大淵憲一(監訳)(1991). 対人行動とパーソナリティ 北大路書房)
- Davis, M. H. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 44*, 113-126.
- Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 12*, 81-100.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. (ホックシールド, A. R. 石川准・室伏亜季(訳)(2000). 管理される心—感情が商品になるとき— 世界思想社)
- Lennox, R. D., & Wolfe, R. N. (1984). Revision of the Self-Monitoring Scale. *Journal of Personality and Social Psychology, 46*, 1349-1364.
- 桃井真帆・大島典子(2003). 学生の自己意識とストレスの関連 福島学院大学・福島学院短期大学研究紀要, 35, 89-94.
- Morris, J. A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010.
- 中江須美子・古賀ひろみ・平田万理子・山口一美・坂井剛・押見輝男(1999). パースペクティブ・テイキングと自己—Davisのパースペクティブ・テイキング尺度における検討—立教大学心理学研究, 42, 57-67.
- 小口孝司・安藤清志・長縄久生(1998). 対人サービス業従事者のパーソナリティ 産業・組織心理学研究, 12, 39-48.
- 小口孝司・楠見孝・今井芳昭(2003). 職場における感情 エミネント・ホワイト: ホワイトカラーへの産業・組織心理学からの提案 北大路書房, pp140-155.
- 押見輝男(1999). 社会的スキルとしての笑い 立教大学心理学研究, 42, 31-38.
- Parkinson, B.(1991). Emotional stylists: Strategies

- of expressive management among trainee hair-dressers. *Cognition & Emotion*, 5, 419-434.
- リンク・ワン (編) (2002). フードサービス大研究 かんき出版
- 泉水清志 (2005). 現代青年の道徳性について— 認知欲求とセルフ・モニタリング傾向からの検討— 育英短期大学研究紀要, 22, 29-36.
- 菅原健介 (1984). 自意識尺度 (self-consciousness scale) 日本語版作成の試み 心理学研究, 55, 184-188.
- 須賀知美・庄司正実 (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, 41-52.
- 田中掃六 (1998). レストラン・マネジメント概論 プラザ出版
- 山口一美 (2002). 自己宣伝におけるスマイル, アイコンタクトとパーソナリティ要因が就労面接評価に及ぼす影響 実験社会心理学研究, 42, 55-65.
- 山口一美・小口孝司 (1998). サービス産業におけるスマイル研究の展望 産業・組織心理学研究, 11, 3-13.
- 山口一美・小口孝司 (2000). サービス産業における採用および就労満足に関連するパーソナリティ 社会心理学研究, 16, 83-91.
- 山口一美・小口孝司 (2001). 旅館客室係の評価を規定する心理学的要因—スマイル, アイコンタクト, パーソナリティからの検討— 観光研究, 12, 9-18.
- 八城薫・小口孝司 (2003). ガソリンスタンド従業員の販売成績に関わる個人差要因 日本社会心理学会第44回大会発表論文集, 386-387.
- 八城薫・小口孝司 (2003). セルフ・モニタリングの両義性について—他の心理学的個人差との関わりから— 昭和女子大学生活心理研究所紀要, 6, 27-35.
- 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.

謝辞

本研究に際して、貴重なご助言をいただきました目白大学人間社会学部上笹恒教授、今野裕之助教授に心よりお礼を申し上げます。

The relationships between emotional labor behavior and personality traits in restaurant workers

: the relations with self-monitoring and self-consciousness

Tomomi Suka Mejiro University, Graduate School of Psychology

Masami Shoji Mejiro University, Faculty of Human and Social Sciences

Mejiro journal of Psychology.2007 vol.3

Abstract

Service industry employees are demanded to manage their emotions appropriately to their work as a their duty — it is "emotional labor". Specially, for the business which serves customers directly, the quality of service is influenced by the employee's personality traits. The purpose of this study was to examine the relationships between emotional labor behavior — which indicated the behavior of "emotional labor"— and personality traits in restaurant workers. Self-monitoring and self-consciousness were taken as the personality traits. The result of regression analysis, predictably, the ability to modify self- presentation of self-monitoring showed the relation with emotional labor behavior. Contrary to our expectation, public self-consciousness was hardly related, but private self-consciousness was. We expect the further studies of personality traits related to emotional labor which are on both sides of customers satisfaction and employee satisfaction will be needed in the future.

Key words : emotional labor, self-monitoring, self-consciousness, restaurant workers