

飲食店アルバイトの感情労働の変動 および日々の出来事との関連

目白大学大学院心理学研究科 須賀知美
目白大学人間学部 庄司正実

【要 約】

本研究では感情労働研究の一環として、飲食店アルバイトを対象に、いくつかの研究を重ねた。研究1では、感情労働の下位因子によって変動に差があると仮説を立て、同一調査者に10日間測定して検討を行った。その結果、予想通り、感情労働の下位因子の変動に有意差がみられ、不協和と敏感さ、不協和とポジティブ表出に差があることが明らかにされた。また、感情労働と日々の出来事との関連について検討した。その結果、概ねの予測通り、感情労働は日々の出来事と関連を示した。特に、上司との関係は感情労働のすべての因子と関連していた。研究2では、研究1の結果が妥当であるか否かを確認するために、面接調査を行った。その結果、調査参加者から研究1を支持するような回答が概ね得られた。また、主に“不協和”について取り上げていたHochschild (1983)とは異なり、労働者にとって“気遣い”が客との関わりの中で最も重要であることが明らかにされた。これらのことから、本研究は今まで研究されることが少なかった領域に新たな視点を加えることになったと思われる。しかし、まだまだ不十分な点もあり課題も多く残されていることから、今後の課題について議論がなされた。

キーワード：感情労働、変動、日々の出来事、web調査、面接調査

問題

サービス経済化に伴い、対人サービス労働の重要性が増大し、サービス業従事者は顧客満足に努めるために自らの感情を商品の一部として売らなければならなくなってきた。Hochschild (1983)はこれを感情労働と呼び、どんなに不愉快な客に対しても親切に應對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、感情労働が現代社会の労働の重要な側面であると述べた。そして、感情労働が労働者に精神的疎外感や感情麻痺などの弊害をもたらす危険性について言及している。

職場には、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している。労働者はその規則

に従い、客に対し適切な感情がそう見えるように表情やしぐさをする表層演技と、そう感じるように自らの感情を誘発する深層演技を行う。つまり、職業上適切な感情状態を保つための感情管理が職務内容の一部になっているのである。感情労働には (a) 対面あるいは声によって人と接することが不可欠な職種に生じる、(b) 他人の中に何らかの感情変化 (感謝や安心など) を起こさなければならない、(c) 雇用者が研修や管理体制を通じて労働者の感情をある程度支配するという3つの特徴がある (荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004)。

また、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, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic (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。

これまでの感情労働研究の問題点として, 感情労働を測定するためのさまざまな尺度や方法が存在しているが, 信頼性や妥当性を十分に検討したものは少ない。

須賀・庄司 (2007a) では, “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” からなる飲食店従業員の感情労働を測定する尺度を作成している。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応対し, 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。

須賀・庄司 (2007a) の下位因子をみると, 客に対して我慢をする “不協和” は, 接客業務におけるストレスサーとも考えられることから, 日々の出来事により程度が変動する可能性がある。一方, 客を気遣う “敏感さ” や, 笑顔や明るい声などの “ポジティブ表出” は, 共感性や外向性などのパーソナリティや, 労働観や接客観などの態度が影響すると考えられることから, その程度は比較的安定していることが予測される。

感情労働に関する多くの関心が, 感情労働と精神的健康の関連や, 感情労働に影響する要因についてであり, 感情労働の構成概念そのものについて十分に検討されることは少なかった。感情労働の下位因子によって変動の仕方に違いがあることが明らかとなれば, これまでの感情労働研究の結果の解釈に新たな視点をもたらすと思われる。さらに, これまでの感情労働研究は横断的研究がほとんどであり, 同一対象者を複数回測定するような手法で行われた研究は少ない。

そこで本研究では, 感情労働の下位因子の

日々の変動に着目し, その違いを検討することを目的とする。

また, 日々の出来事との関連を検討した研究はみられない。店が忙しいと, 客に対して気遣いや笑顔を示すことができなかつたり, 職場の仲間に苛立つことがあれば, 不愉快な客に対しても苛立ちを感じやすいだろう。つまり, その日の体調や気分, 上司・仕事仲間との関係, 仕事の良い出来事といった日々の出来事が, その日の感情労働に影響することが予測される。そこで, 本研究では日々の出来事と感情労働との関連についても検討を行う。

さらにこれまでの量的調査によって得られた結果が妥当か否かを確認するために, 面接調査によって質的にも検討する必要があると思われる。飲食店従業員の感情労働に関する質的研究は, Leidner (1999) がファーストフードの店員を, Pauls (1996) と Gatta (2002) がレストラン従業員を対象にしているが, 日本ではまだみられない。

そこで本研究では, 飲食店アルバイトを対象に, これまで述べた問題意識を検討するために以下の研究目的を立てた。

1. 感情労働の下位因子の変動の違いと, 感情労働と日々の出来事との関連を検討する (研究1)。
2. 感情労働の下位因子の変動の違いや, 日々の出来事との関連を面接調査から検討する (研究2)

本研究では, Hochschild (1983) や Zapf et al. (1999) 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。

研究1

目的

感情労働は下位因子によって日々の変動に違いがあると仮説を立て, その違いを検討する。

また, 感情労働と日々の出来事との関連を検討する。

方法

調査参加者 飲食店でアルバイトをしている

人48名（男性8人 女性40人,平均年齢21.5歳）

調査期間 2007年7月下旬～2007年10月上旬

手続き 大学の講義時間内に該当者に対して、調査参加者の募集のチラシを直接配布したり、チラシを学内に貼って参加者を募った。また、スノーボール形式でチラシを配布して学外からも参加者も募集した。

調査には、独立行政法人メディア教育開発センターのREAS（リアルタイム評価支援システム）を使用した。参加者のアルバイト日に、1日1回URLを記載した回答依頼メールを携帯電話に送信した。参加者はアルバイト終了後にそのURLにアクセスし、質問項目に回答した。回答期限はアルバイト後～寝る前までとした。これを10日間行った。なお、アルバイトは毎日あると限らないことから、調査は毎日連続では行われなかった。

質問項目

1. 感情労働

不協和：須賀・庄司（2007a）では、“自分のせいではないことについて、お客様から文句を言われても我慢する”や“お客様の態度が横柄で、不快に思っても我慢する”といった接客場面での我慢についての項目であった。そのため、“不協和”を“我慢”という表現に置き換えた。日によっては我慢する出来事がないと考えたことから、始めに、“今日の仕事でお客様に対して我慢するようなことはありましたか？”と不協和の有無を尋ねた。“あった”と回答した人のみに、不協和の程度を測定する項目として、“今日のあなたはそのお客様にどのくらい我慢しましたか？”と尋ねた。

敏感さ：“お客様が何を望んでいるのか、考えて行動することがある”，“お客様の視線や行動に常に気を配っている”などの客に対する配慮についての項目が、須賀・庄司（2007a）では多くみられた。そのため、敏感さの程度を測定する項目として、“今日あなたはお客様に満足してもらえるように、どのくらい気を遣いましたか？”と尋ねた。“気を遣う”という表現だけでは参加者が理解しにくいを考え、“例えば、お客様が何を望んでいるのか、どうしたら満足してくれるかを考えて行動するなど”と例を付け

加えた。

ポジティブ表出：須賀・庄司（2007a）では、“お客様によっては、長話をしてしまうことがある”や“常にお客様と親しげに接している”といった客への友好的な態度に関する項目であった。そのため、ポジティブ表出の程度を測定する項目として、“今日あなたはお客様に対して、どのくらい親しげな態度で接しましたか？”と尋ねた。敏感さと同様に、“親しげな態度”という表現だけでは参加者が理解しにくいと考え、“例えば、笑顔や楽しそうに会話するなど”と例を付け加えた。

各下位因子の程度についての回答は、“まったく”（1点）～“かなり”（4点）の4件法で求め、その程度が大きいほど高得点とした。

2. 日々の出来事：アルバイト日の勤務前の体調、勤務前の気分、店の忙しさ、店の大変さ、上司との関係、仲間との関係、上司や仲間に対する苛立ち、勤務中の良い出来事についてそれぞれ1項目4件法で尋ねた。体調や気分、上司や仲間との関係、良い出来事についてはその程度が良好なほど得点を高くした。忙しさや大変さ、苛立ちはその程度が大きいほど高得点とした。また、その日の労働時間についても回答を求めた。

結果

感情労働の変動

不協和がなかった日の得点化については、不協和があった日のその程度に“我慢しようとしたが、まったく我慢できなかった”（1点）という回答がみられず、すべて2点以上であったこと、敏感さとポジティブ表出もまったく行わなかった場合を1点としていることから、1点として処理した。各下位因子の平均値をFigure 1に示す。

10日間測定した“不協和”、“敏感さ”、“ポジティブ表出”の個人内標準偏差を変動指標として算出した。各下位因子の変動に差があるのか、くり返しのある1要因の分散分析を行った。その結果、有意な差がみられた($F(1.43,67.27) = 16.06$)。

Bonferroni法による多重比較を行ったところ、不協和と敏感さ、不協和とポジティブ表出

に有意な差がみられた (Figure 2)。

感情労働と日々の出来事との関連

調査参加者48名に対して10日間データがあることから480人分のデータとみなし、各項目間の相関係数を算出した (Table 1)。

その結果、不協和は、“店の忙しさ” ($r = .16, p < .01$)、 “店の大変さ” ($r = .19, p < .01$)、 “上司との関係” ($r = -.10, p < .05$)、 “上司や仲間に対する苛立ち” ($r = .10, p < .05$) と有意な相関がみられた。

敏感さは、“上司との関係” ($r = .15, p < .01$)、 “仲間との関係” ($r = .09, p < .05$)、 “勤務中の良い出来事” ($r = .19, p < .01$) と有意な相関が示された。

ポジティブ表出は、“勤務前の体調” ($r = .13, p < .01$)、 “勤務前の気分” ($r = .16, p < .01$)、 “上司との関係” ($r = .17, p < .01$)、 “仲間との関係” ($r = .14, p < .01$)、 “上司や仲間に対する苛立ち” ($r = -.17, p < .01$)、 “勤務中の良い出来事” ($r = .20, p < .01$) と有意な相関がみられた。

考察

感情労働の変動

本研究では、まず、感情労働の下位因子によって変動に差があると仮説を立て検討を行っ

た。分散分析の結果、予想通り、日々の接客業務におけるストレスと考えられる“不協和”は、比較的安定していると予測される“敏感さ”や“ポジティブ表出”よりも大きな変動を示した。つまり、“不協和”の方が、日によってその程度が変動しやすく、一方“敏感さ”や“ポジティブ表出”はその変動が小さいといえるだろう。今後はどのような要因が、それぞれの下位因子の変動と関連するかを検討する必要があると考える。

また、Figure 1の各下位因子の平均点をみると、敏感さとポジティブ表出よりも不協和の得点が低かった。このことから、不協和を引き起こすような出来事はあまり起こらず、起きてても大した程度ではないことが考えられる。しかし、これには本研究の参加者の多くが、店舗での立場が中堅以上のアルバイトで構成されていたことが関連するかもしれない。新人よりも長く在籍しているアルバイトの方が、客の扱い方も慣れて、不愉快な客に対してもあまり怒りを感じずに、気遣いや笑顔を多く示せることが考えられる。今後の課題としては、同一対象者を長期に渡って調査し、感情労働に変化があるかを検討していく必要があると思われる。

Hochschild (1983) は、感情労働が精神的疎外感や感情麻痺をもたらす危険性についてと言

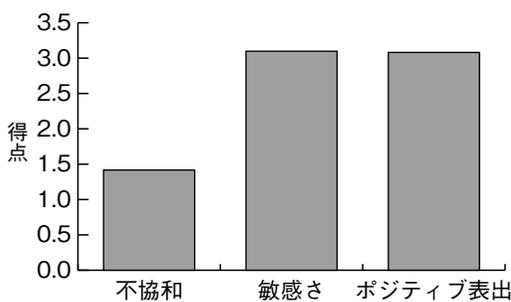


Figure. 1 感情労働の下位因子の平均値

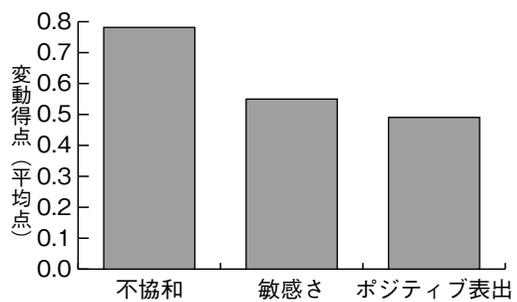


Figure. 2 感情労働の下位因子の変動

Table 1
感情労働と出来事との相関係数

	体調	気分	労働時間	忙しさ	大変さ	上司	仲間	苛立ち	良い出来事
不協和	—	—	—	.16**	.19**	-.10*	—	.10*	—
敏感さ	—	—	—	—	—	.15**	.09*	—	.19**
ポジティブ表出	.13**	.16**	—	—	—	.17**	.14**	-.17**	.20**

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

及している。このことから、感情労働は労働者の精神的健康に悪い影響を与えると仮説が立てられ研究が行われてきた。しかし、その結果は、さまざまに一致した結果は得られていない。

本研究の結果からみれば、不協和は日によって変動が大きく、敏感さやポジティブ表出は安定しているといえる。感情労働が精神的健康におよぼす影響を検討した多くの研究で、不協和のネガティブな効果が見出されている (Morris & Feldman, 1997; Abraham, 1998; Zapf et al., 1999; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz; 2001)。しかし、その頻度が“めったに起こらない”程度のことであれば、実際に精神的健康に対する影響は少ないだろう。

また、小村 (2004) は、感情労働が自己承認や職務上の喜びを獲得させると述べている。客に対して気遣いや親しげな態度を示すことによって客が満足し、彼らからの感謝や高い評価が労働者の精神的健康に寄与していることが考えられる。これらが、これまで一貫した結果が得られなかった理由である可能性がある。しかし、本研究の参加者が飲食店アルバイトであり、職種や雇用形態の違いによる感情労働の程度や変動の違いが考えられることから、別のサンプルによる再検討が必要だろう。

感情労働と日々の出来事との関連

さらに、本研究では感情労働と日々の出来事との関連を検討した研究はみられないことから、飲食店アルバイトを対象に検討を行った。日々の出来事が感情労働に関連すると仮説を立て検討した結果、弱い関連ではあるが概ねの予測通り、感情労働は日々の出来事と関連を示した。

客に対する我慢である“不協和”は、店の忙しさや大変さ、上司や仲間に対する苛立ちと正の関連をすることが明らかとなった。店の忙しさや大変さは、客の多さが関係すると考えられる。そのため、客が多いと、さまざまな客がいることから不協和を感じるが多くなると思われる。また、上司や仲間に対して苛立ちを感じていると、その苛立ちから不愉快な客に対しても苛立ちを感じやすくなるのかもしれない。

また、“不協和”は上司との関係と負の関連を示していた。横山・岩永 (2003) は、仕事にお

ける対人関係は非常に大きなストレスサーになりうると述べている。上司との関係が悪いと、職場に不満を抱きながら働くことが考えられ、嫌な客に接した際に我慢を感じやすいと思われる。

客に対する気遣いである“敏感さ”は、上司や仲間との関係、勤務中の良い出来事と正の関連がみられた。小牧・田中 (1996) は、若年労働者を対象に、職場のソーシャル・サポートとモチベーションとの関連性を見出している。上司や仲間との関係が良好であれば、仕事に対するモチベーションも上がり、職務として客に気遣いを多く示すかもしれない。あるいは、客に対して気遣いのできる人は、上司や仲間に対しても気遣いができることが考えられ、そのことが上司や仲間との良好な人間関係につながった可能性がある。

また、客から褒められるなどの勤務中に良い出来事が起こると、それが報酬となって、気遣いをより行うことが考えられる。

客に対する笑顔や明るい声の“ポジティブ表出”は、勤務前の体調や気分、上司や仲間との関係、勤務中の良い出来事と正の関連することが明らかとなった。さらに“ポジティブ表出”は上司や仲間に対する苛立ちと負の関連が示された。

体調や気分が良いと、そうではない時よりも、客に対して笑顔や親しげな態度をより多く示すことができると思われる。

“気遣い”と同様に、上司や仲間との関係が良好であれば、仕事に対するモチベーションも上がり、職務として客に笑顔を多く示すことが考えられる。あるいは、その人間関係の楽しさから、職務とは関係なく客に対して友好的な態度をとるかもしれない。また、先に述べたように、勤務中に良い出来事が起こると、それが報酬や楽しさとなって客に対してポジティブな感情を多く示すと思われる。

一方、上司や仲間に対して苛立ちを感じていると、その苛立ちから、客に対して笑顔や親しげな態度を示しにくいことが予想される。

本研究の結果では、感情労働は上司や仲間との関係、上司や仲間に対する苛立ちなどの職場の人間関係の項目と多く関連を示していた。特に、上司との関係は感情労働のすべての因子と

関連していた。Lobban, Husted, & Farewell (1998) は、職場の対人関係において上司との関係が特に重要であることを指摘している（ただし、横山・岩永（2003）による）。本研究でも、職場における上司の重要性が確認されたといえるだろう。

本研究では、日々の出来事として、主に勤務中の出来事についての質問を行った。しかし、職場以外での出来事が感情労働に影響することが考えられる。例えば、学生で、テストの成績が悪くて落ち込んでいれば、勤務時に笑顔を示すことが少ないかもしれない。今後の課題として、職場外のどのような出来事が職務である感情労働に影響するのかをさらに検討していくことが挙げられる。

研究2

目的

研究1の結果が妥当であるかを確認するために、感情労働の変動および日々の出来事との関連について面接調査から検討する。

方法

調査参加者 飲食店でアルバイトをしている学生5名

調査期間 2008年4月下旬

手続き 研究1の参加者に対して面接調査の主旨を説明し参加者を募集したところ、5名から参加の同意が得られた。その5名に対して、面接者が事前に質問紙調査を行い、その後個別に1時間程度の面接調査を行った。調査の進め方は、あらかじめ質問項目を準備していたが、話の内容や流れによって面接のシナリオをある程度柔軟に変更する半構造化面接で行った。また面接内容は、参加者の同意を得て録音した。

面接調査前に行った質問紙の構成

1. 感情労働尺度：須賀・庄司（2007a）の各因子から因子負荷量の高い5項目を用いた。“よくある”～“まったくない”の5件法で回答を求めた。

2. 飲食店従業員としての接客観尺度：暫定的に作成した12項目を因子分析した結果，“自店の接客観”（2項目），“飲食店従業員としての一般的な接客観”（3項目），“自分自身の接客

観”（3項目）の3因子8項目が抽出された。“とても思う”～“まったく思わない”の5件法で回答を求めた。

面接調査の質問内容

1. 感情労働：調査参加者が研究1の調査参加者でもあったことから、不協和は“我慢”，敏感さは“気遣い”，ポジティブ表出は“親しさ”言葉を用いた。それぞれについて、必要かどうか、程度や頻度、その日の出来事の影響、考えられる他の要因について尋ねた。また、我慢・気遣い・親しさのうち、接客する上でどれが一番重要か、大変かについても尋ねた。

2. アルバイト先：客層，常連，忙しさ，人手，職場の人間関係，店全体の接客態度について尋ねた。

3. アルバイト先での自分：仕事量，時給，全体的な満足感（100点満点中何点か），接客する上で心がけていること，モチベーションについて尋ねた。

4. 個人属性：年齢，勤務業態，勤務年数，アルバイト先での立場，他の飲食店での経験について尋ねた。

分析方法 録音テープを書きおこし、その内容を個人属性，アルバイト先の状況，アルバイト先での個人の態度，感情労働，事前に行われた質問紙の得点から検討を行った。

倫理的配慮 面接を行う前に参加者に対して、調査の目的，匿名性の遵守，中断や拒否が可能であること，論文などによる公表の可能性などの倫理面に配慮した説明を行い，同意書にサインをもらった。

結果

以下は調査参加者の概要である。また、面接調査の内容をまとめたものをTable 2に示す。

A 女性 21歳

パスタ専門店で4年間勤務している。今の店舗でアルバイトしている理由について，“仕事に慣れてきたから”，“（以前かけもちしていた）ファースト・フード店よりも時給がいい”と述べる。アルバイト先の状況について尋ねると，“客層はOLが多い”，“常連は少ない”，“それほど忙しいとは感じないし，人出も足りている”

と言う。また、職場の人間関係について、“アルバイト同士はうまくいってるが、社員とは表面的な付き合いが多い”と話す。職場に対する満足感は、(100点満点中)60点で、“店長や社員が代わって、店の雰囲気が変わった。今の社員たちはあまり指示を出さない。もっとリーダーシップを発揮してほしい”と不満を述べる。

店全体の接客について、“会社としては‘楽しい場を提供’という理念はあるが、元気がないし、人それぞれの丁寧さ”と語る。また、自分自身が接客する上での心がけについて尋ねると、“お客様の行動をよく観察して、今何を望んでいるのかを観察して行動する”と述べる。

感情労働についてその頻度を尋ねると、我慢は“客に我慢することはそんなにはないが、土日は長く働いているし、平日より忙しいので、週に1~2回、気遣いは“忙しいとき以外は出している”と述べる。しかし、親しさは“仏頂面ではないが、あまり出していない”と言い、その理由として、“話しかけられたときに、返す技術があまりないので大変。楽しげに会話できる自信がないので、‘あまり失礼のないように’と考えてしまっている”と説明している。

感情労働と日々の出来事との関連については、我慢は“瞬間的に終わってしまうので、あまり関係がない”，気遣いは“忙しいときほど、笑顔や丁寧になる”，“従業員同士の意思疎通がうまくとれていなかったり、社員に‘それはちょっと違うんじゃない!?’と思うような言動をされたりすると(気遣いの程度が)下がる”，親しさは“(日々の出来事によって)あまり変わらない”と述べる。

B 女性 20歳

居酒屋で勤務している。研究1の時とはアルバイト先が変わって、現在はその姉妹店で勤務している。以前の店舗を辞めたときは今の店に行く気もなかったが、現在の店舗に異動した店長から誘われたことから勤務することになった。勤務期間は、今の店では3ヵ月であるが、以前勤務していた姉妹店と合わせると1年10ヵ月になる。

今のアルバイト先の状況について、“客層は男性が7~8割”，“常連は1/3くらいで、あと

は宴会”，“19~20時が忙しいが、曜日や天気によって違う”，“人が足りないので、店長から‘もっと入って’と言われる”と話す。職場の人間関係については、“表面上はうまくいっている”と述べ、“店長がバイトと同じ目線に立とうとするせいか、バイトがしゃべっていても注意しないことから、それについて不満を抱いている人間もいる”と話す。職場に対する満足感は70点で、その理由として、“同世代も多いので、楽しいときは楽しい”，“以前の店とは客層も違うので、やりがいがある”と述べる一方で、“飲食店として基本的なことについて、意見が通用しなければ辞めても構わない”とも述べている。

店の接客について、“店長自身は接客を重視していない”と言う。自分が接客する上での心がけについては、“声を出して、笑顔で、(客から)呼ばれる前に動く、お客さんをよく見る、お客さんの立場になって考える”と話す。

感情労働の頻度を尋ねると、我慢は“2日働いて1回あったら多い方。そんなに我慢したことはない”，気遣いと親しさは“基本的に毎日”と述べる。また、感情労働と日々の出来事との関連については、我慢は“(関係)ある。辛いことがあったり、我慢することがあったりすると、二重で辛い”，気遣いは“多少あるが、プライベートを持ち込むのはいかがなものかと…”，親しさは“(日々の出来事によって)変わる。あまりよくない。従業員にも気を遣わせて迷惑がかかる”と述べる。

C 女性 20歳

チェーン店の焼肉屋で1年10ヵ月勤務している。今の店舗でアルバイトしている理由は、“始めたのは家から近いから”，“続けているのは周りの人がいいから”と話す。アルバイト先の状況について尋ねると、“客層はさまざま”，“常連は結構多い”，“人が少ないので混むと忙しい”と言う。職場の人間関係については、“うまくいってる”と話す。職場に対する満足感は、80点であった。“全体的にいい職場だと思うが、会社の行事的なこと(全店の従業員を集めた朝礼や店舗の深夜清掃など)があるのが…”と述べる。

店全体の接客については、“ヒマであれば丁

寧だが、忙しいとちょっと…”と話す。自分自身が接客する上での心がけについて尋ねると、“自分の中で‘こういった接客’っていうのは特にない”と述べる。“言われた通りというわけでもないけど、マニュアルはそこまでちゃんとしたものはないし、結構自由な感じ。マニュアル通りじゃなくてもOK”と話す。

感情労働の頻度を尋ねると、我慢は“3日に1回くらい”，気遣いは“自分のモチベーション次第。できる限りはしている”，親しさは“こちらに余裕があれば，毎日”と述べる。感情労働と日々の出来事との関連については，すべての項目について“（日々の出来事によって）ちょっとは変わる”と話す。“体調が悪いと，気遣い自体ができないし，がんばって会話しようというテンションにならない”と説明する。

D 女性 21歳

牛丼屋で約2年間勤務している。（今の店舗でアルバイトを始めた理由として）“最初は，飲食店は嫌だったが，家から近かったのと，時給がよかった。オープニングスタッフで遣りやすかったため”と話し，今の店舗で続けている理由として，“自宅から近いから”，“2年続けて時給が上がったから”と述べる。アルバイト先の状況について尋ねると，“牛丼屋といっても，団地の近くのショッピングセンター内にあるため，ファミリー向けに展開している店”であることから，“客層はさまざま”，“常連は多い”，“忙しさは曜日に関係なくバラバラだけど，昼間は忙しい”と話す。職場の人間関係については，“仲は良い方だと思う”と述べる。職場に対する満足感は，80点で，“みんな仲が良くて楽しい”と話しつつも，“上に立っている（バイトの）人が変わって，シフトでもめている”と語る。また，“忙しいと衝動的に‘もう辞めたい’と思う”と話す。

店の接客について，“店長がいないので（基本的に店舗に社員は配属されない），そういうところは欠けている”，“接客について教えることはない”と語る。自分の接客での心がけについては，“笑顔を絶やさない”，“たまに理不尽なお客さんもいるけど，‘接客業だから’と割り切ってやっている”と述べる。

感情労働についてその頻度を尋ねると，我慢は“4日1回くらい。ちょっとイラっとするくらい”，気遣いは“自分なりに心がけてやっている。他の仕事をしていても，‘お客様第一’で行動したりするようにしている”，親しさは“（他の従業員と比べて）多い，お客さんからしゃべりかけられる方”と述べる。感情労働と日々の出来事との関連については，我慢は“（日々の出来事によって）影響される”，気遣いは“（日々の出来事によって）少しは（関連）ある”，親しさは“（関連）する”と話し，“自分の気持ちに左右されやすいタイプなので”と説明する。

E 女性 19歳

個人店の焼肉屋で1年半くらい勤務している。今の店舗でアルバイトしている理由については，“（自宅から）近いから”，“（以前）知り合いが働いていたので”と説明する。アルバイト先の状況について尋ねると，“ちょっと（単価が）高いので，客層は年配の方や家族が多い”，“常連は多い”，“時期にもよるが，土日は忙しい”，“人はギリギリ，‘入って’と言われる”と話す。と言う。職場の人間関係について，“うまくいってる”と述べる。また，職場に対する満足感は70点で，“同じ年の子がいない。仕事中は（年齢差を）感じないが，バイト同士で遊びに行ったときに感じる”と話す。

店の接客について，“重視している。（仕事に慣れてきた）今でもたまに言われる”と言う。また，自分自身が接客する上での心がけについて尋ねると，“お客さんに喜んでもらえるように，なるべく明るくコミュニケーションをとる”，“最近バイトに余裕が出てきているのでやっている”と話す。

感情労働についてその頻度を尋ねると，我慢は“週に1回くらい。すごい（我慢することは）たまにある。だいたいちょっと我慢”，気遣いは“自分が気づいたときはなるべく，多い方”，親しさは“結構やっている”，“でも，親しさも必要だけど，ある程度‘お客さん’っていうのはちゃんと持っている”と語る。

感情労働と日々の出来事との関連については，我慢は“（日々の出来事によって）変わる”，気遣いは“多少，そこまでではない”，親しさは

“少し、(日々の出来事によって) そんなに変わらない”と述べる。

次に、Table 2から5名の共通点や違いについて述べていく。

まず、個人属性をみると、さまざまな業態でアルバイトしていた。また、全員が店舗での立場が中堅以上であった。以前の飲食店でのアルバイト経験については、Bが高校生のときに回転寿司屋でアルバイトしていたが、他の4人には飲食店でのアルバイト経験がなかった。

アルバイト先の状況について、客層や常連の有無について、Aが“OLが多く、常連が少ない”，Bが“男性が7～8割で、常連は1/3くらい”と答えているのに対して、他の3人は“客層はさまざまで、常連が多い”と述べていた。また、忙しさや人手に関して、Aのみが“それほど忙しいと感じないし、人も足りている”と答え、他の4人は曜日や天気にもよるが、“忙しいし、人も足りない”と話していた。職場の人間関係については、ほとんど全員が“うまくいっている”と述べていたが、Aは“バイト同士はうまくいっている、社員とは表面的な付き合い”，Bは“表面上は”と限定した答えであった。店の接客態度に関しては、Eのみ“重視している”と回答し、他の4人については店が接客を重要視しているというような回答は得られなかった。

アルバイト先での個人の状況についてみると、仕事量について、AとBが“多くはない”と答え、CとDは“多い”と回答していた。Eは店の混雑状況によって差があると述べていた。時給について、Aが“もう少しあげてほしい”と述べたのに対して、B・C・Eは“悪くない”、“そこそこ”と話していた。Dは忙しいときもあるが、“総体的にはこんなもの”と述べていた。全体的な満足感については、Aが60点で最も低く、次いでBとEが70点、CとDが80点と回答していた。接客上の心がけに関して、Aは“客の行動をよく観察して、今何を望んでいるのかを考えて行動する”と回答し、DとEは“笑顔を決やさない”、“なるべく明るくコミュニケーションをとる”と答えていた。Bは“声を出して、笑顔で、呼ばれる前に動く、客を

よく見る、客の立場になって考える”とA、D、Eを総合した回答であった。それらに対して、Cは“特にない”と答えていた。自分の仕事に対するモチベーションについては、Cは“普通”と答え、他の4人は“高い”と述べていた。

感情労働の不協和については、全員が“必要”と回答し、その上でCは“接客業だから仕方ない”と述べていた。その頻度について、おおよそ“週1～2回”程度と述べ、多くてもBの“2日に1回あれば多い方”であった。日々の出来事との関連は、Aのみが“あまり関係ない”と回答し、他の4人は“関連する”と答えていた。不協和に影響する要因を挙げてもらったところ、Aが“我慢の内容”，Cが“客”と述べていた。

敏感さについて、全員が“必要”であると回答していた。頻度については、Aが“忙しいとき以外は”，Cが“自分のモチベーション次第”など状況次第であることを前提としていたが、全員だいたい“毎日行っている”と回答していた。日々の出来事との関連は、参加者の多くが“多少は関連する”と述べていた。敏感さに影響する要因について挙げてもらったところ、Eは“疲れている時”と述べ、他の4人は“客”と回答していた。

ポジティブ表出については、A以外の4人は“必要”であると回答し、Aは“(話しかけられたくない客もいることから) 客それぞれだと思うが”と述べた上で、“従業員を呼びやすい環境は大切”と答えていた。頻度について、A以外は、基本的には“毎日行っている”と回答していた。日々の出来事との関連は、AとEが“あまり変わらない”と回答し、他の3人は“関連する”と述べていた。ポジティブ表出に影響する要因を挙げてもらったところ、BとCが“客”と述べていた。

また、不協和、敏感さ、ポジティブ表出のうち、最も重要なものについて、全員が“敏感さ”と回答していた。最も大変なものについては、Eが“不協和”と答え、他の4人は“敏感さ”と述べていた。

考察

本研究は、研究1の結果が妥当であるかを確認するために、飲食店でアルバイトをする学生

Table 2. 面接調査

		A	B
個人 属性	性別・年齢	21歳, 女性	20歳, 女性
	業態	パスタ屋 (チェーン店)	居酒屋 (チェーン店)
	勤務年数	4年目	3ヵ月 (今の店舗), その前1年7ヵ月くら い姉妹店にいた
	アルバイト先での立場	ベテラン	中堅
	他の飲食店での経験	なし	高校生のときに回転寿司屋
アル バイト 先	客層	OLが多い	男性が7~8割
	常連の有無	少ない	1/3くらい, あとは宴会
	忙しさ	それほど忙しいと感じていない	19~20時が忙しい, 曜日や天気にもよる
	人手	足りている	足りない
	人間関係	バイト同士はうまくいってる, 社員とは表 面的な付き合い	表面上はうまくいってる
	店の接客態度	元気がない, 人それぞれの丁寧さ	店長自身は接客を重視していない
	アル バイト 先での 個人 の 状 況	仕事量	それほど多いとは感じていない
時給		もう少し上げてほしい	悪くない
全体的な満足感		60点	70点
接客上の心がけ		客の行動をよく観察して, 今何を望んでい るのかを考えて行動する	声を出して, 笑顔で, 呼ばれる前に動く, 客 をよく見る, 客の立場になって考える
モチベーション		同期と同じくらい, 後輩よりは高い	今いるメンバーの中では高い
不 協 和 (我 慢)	必要か	必要	必要
	頻度	週1~2	2日働いて1回あれば多い方
	その日の出来事との関連	我慢は瞬間的に終わってしまうので あまり関係ない	ある
敏 感 さ (気 遣 い)	他の要因	我慢の内容	—
	必要か	必要	必要, 当たり前
	頻度	忙しいとき以外は出している	少なくはない (基本的に毎日)
	その日の出来事との関連	忙しさ, バイト同士の意思疎通, 社員の言 動	多少は (関係) あるが, プライベートを持 ち込むのはよくない
ポ ジ テ ィ ブ 表 出 (親 し さ)	他の要因	客の態度	客
	必要か	客それぞれだとは思いますが, 従業員を呼びや すい環境は大切	必要
	頻度	それほど出していない	基本的に毎日
	その日の出来事との関連	あまり変わらない (関係ない)	変わる (関連する)
労 働 感 情	他の要因	—	客
	どれが重要か	気遣い	気遣い
労 働 尺 度	どれが大変か	気遣い	気遣い
	不協和 (25点中)	21点	21点
	敏感さ (25点中)	21点	25点
	ポジティブ表出 (25点中)	10点	25点
接 客 観 尺 度	自店の接客観 (10点中)	7点	7点
	飲食店従業員としての一般的な 接客観 (15点中)	12点	14点
	自分自身の接客観 (15点中)	9点	15点

—: 特に明確な回答なし

の内容のまとめ

C	D	E
20歳, 女性	21歳, 女性	19歳, 女性
焼肉屋 (チェーン店)	牛丼屋 (チェーン店)	焼肉屋 (個人店)
1年10ヵ月	もうすぐ2年	1年半
中堅	中堅	中堅よりちょっと上
なし	なし	なし
さまざま	(牛丼屋でもファミリー向けに展開している)ので さまざま	(ちょっと単価が高いので) 年配の方, 家族連れ
結構多い	多い	多い
土日が忙しい, 従業員が少ないのでちょっと混むと忙しい	(あまり曜日に関係なく)バラバラだが, 昼間は忙しい	時期にもよるが, 土日は忙しい
足りない	人はいるが, みんな学校などでシフトに穴があることも	ギリギリ
うまくいっている	仲はいい方だと思う	うまくいっている
客から見れば結構融通がきくと思う, ヒマであれば丁寧だが, 忙しいとちょっと…	店長がいないので, 接客について何も考えてない	重視している, 今でも社員から言われることも
多い	多い	混んでいる時は多いが, 空いている時や人がいれば少ない
特に少ないとは思わない	空いている時は“こんなにももらえるんだ”と思うが, 混んでいる時は“あれだけしかもらえないんだらう”と思う, 総体的にみるとこんなもの	そこそこ (平日と土日で時給が違うし, 深夜でも変わる)
80点	80点	70点
特にない	笑顔を絶やさないと, たまに理不尽な客もいるが“接客業だから”と割り切ってやっている	客に喜んでもらえるように, なるべく明るくコミュニケーションをとる
普通	自分的には高いと思う	周りも高いけど, 高いと思う
接客業だから仕方ない	必要	必要
3日に1回くらい	4日に1回くらい	週に1回くらい
ちょっとは変わる (関連する)	影響される (関連する)	変わる (関連する)
客	特にない	特にない
必要	必要	必要
自分のモチベーション次第	自分なりに心がけてやっている	自分が気づいた時はなるべく, 多い
少しは影響する (関連する)	少しは (関係) がある	多少, そこまでではない
客	客	疲れている時
必要	必要	必要
忙しくなるとできないが, 客の相手をできる時間があればしている	多い, 客からしゃべりかけられる方	結構やっている (客と従業員の関係なのである程度“お客さん”っていうのはちゃんと持っている)
ちょっとは変わる (関連する)	(関係) する	少し, そんなに変わらない
客	特にない	—
気遣い	気遣い	気遣い
気遣い	気遣い	我慢
16点	25点	17点
16点	18点	22点
12点	14点	17点
9点	4点	8点
15点	15点	13点
11点	14点	14点

を対象に面接調査を行った。その結果、研究1から得られた結果が概ね妥当であることが示された。

面接調査においても、ほとんどの参加者が、週に1~2回くらい客に対して我慢をすることがあり、気遣いや親しきは店の状況などにもよるが、基本的には毎日行っていると回答している。つまり、不協和(我慢)は“たまに起こること”であり、敏感さ(気遣い)やポジティブ表出(親しさ)は“(できないときもあるが)だいたい毎日行っていること”であると考えられる。このことから、面接調査においても不協和と、敏感さ・ポジティブ表出では変動に違いがあることが明らかにされた。

しかし、Aは“親しさ”について、“それほど出していない”と述べていた。その理由として、“楽しげに会話する自信がない”、“客によっては話しかけられたくない人もいる”などの自分の性格や接客観を挙げていた。また、Aは感情労働尺度の“ポジティブ表出”得点が最も低かった。Aのように、感情労働の変動にパーソナリティや接客観に関連することが考えられることから、今後検討していく必要があると思われる。

また、面接調査でも多くの参加者が、体調や気分、店の忙しさなどの日々の出来事が、客に我慢したり、気を配ったり、笑顔を示したりする感情労働と関連すると述べていた。下位因子ごとに述べると、不協和との関連について、A以外の4人が“関係する”と述べていた。敏感さとの関連については、“少しは関連する”という回答が多かった。ポジティブ表出との関連については、Aの“あまり関係ない”からBとDの“関連する”までさまざまな回答が得られた。本研究の結果からみると、不協和は日々の出来事と強く関連し、敏感さはその関連が弱い可能性があると思われる。

Aは不協和(我慢)やポジティブ表出(親しさ)について“あまり関係ない”と回答していた。Aの場合、アルバイトの全体的な満足感や接客観尺度の“自分自身の接客観”が最も得点が低かった。そのため、もともとアルバイトに対して満足や、接客の楽しさや遣り甲斐を感じておらず、単に“バイトだから”と行っている

可能性がある。

さらに、Bは日々の出来事が感情労働に影響することについて、“プライベートを持ち込むのはよくない”と話し、“テンションが下がっていたら、無理矢理上げるしかない”と述べている。また、Bの“自分自身の接客観”は5人中最も得点が高かった。

これらのことから、日々の出来事と感情労働の関連には、職場に対する満足感や接客に対する考え方などのさまざまな要因が絡み合って影響していると考えられる。これらの要因と感情労働の関連を総合的に検討していくことが今後必要である。

感情労働に関連する要因について、参加者のほとんどが“客”を挙げていた。感情労働は従業員と客との相互作用から生じるものであり、そのときの客の態度によって感情労働に違いがあることは当然のことであろう。今後の課題として、客側の要因を含めた検討が必要であると考える。

“我慢・気遣い・親しさのうち、接客する上でどれが重要か”という問いに対して、すべての参加者が“気遣い”と回答していた。また、事前に回答してもらった感情労働尺度の“敏感さ”は全体的に得点が高かった。このことは、Hochschild(1983)が主に不協和について取り上げていた視点とは異なる。Bは“気遣いをすることによって、お客さんに気に入られて、親しくなって、結局我慢するようなことも起きなくなる”と話している。また、Cも“気遣いでお礼を言われることがあるので、そうすると‘やってよかった’と思うので、次もそうしようと思う”と述べている。また、接客上の心がけについて、Aが“客が今何を望んでいるのか考えて行動する”、Bが“客の立場になって考える”と気遣いに相当することを挙げている。

これまでの感情労働研究は“不協和(我慢)”が中心であり、“敏感さ(気遣い)”について取り上げることは少なかった。しかし、労働者が“敏感さ”を重要視し、またポジティブな効果をもたらす可能性があることから、今後は“敏感さ”について検討していく必要があると考える。

総合考察

本研究では感情労働研究の一環として、飲食店アルバイトを対象に、いくつかの研究を重ねてきた。

研究1では、感情労働の下位因子によって変動に差があると仮説を立て検討した。その結果、予想通り、感情労働の下位因子の変動に有意差がみられ、不協和と敏感さ、不協和とポジティブ表出に差があることが明らかにされた。

また、日々の出来事が感情労働に関連すると仮説を立て検討を行った。その結果、概ねの予測通り、感情労働は日々の出来事と関連を示した。特に、上司との関係は感情労働のすべての因子と関連していた。また、因子別にみると、不協和は店の忙しさや大変さ、敏感さとポジティブ表出は勤務中の良い出来事とより強い相関がみられた。

研究2では、研究1の結果が妥当であるか否かを確認するために、面接調査を行った。その結果、ほとんどの参加者が、週に1~2回くらい客に対して我慢をすることがあり、気遣いや親しきは状況次第ではあるが基本的には毎日行っていると回答していた。このことから、研究1を支持するような回答が概ね得られたといえる。また、主に“不協和”について取り上げていたHochschild (1983)とは異なり、“気遣い”が客との関わりの中で最も重要であることが明らかにされた。

感情労働の因子構造についてはさまざまな研究がなされているが、一貫した見解が得られていない (Morris & Feldman; 1996, Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic; 1999, Brotheridge & Lee; 2002, Glomb & Tews; 2004, 荻野他; 2004)。また、変動の視点から感情労働の構成概念について検討した研究はこれまでなかった。これらのことから、本研究は今まで研究されることが少なかった領域に新たな知見を与えたと思われる。しかし、まだまだ不十分な点もあり課題も多く残されている。

研究1の問題点を述べると、まず調査参加者48名に対して10日間データがあることから480人分のデータとみなして分析を行ったことが挙げられる。このことは、厳密には精確な分析方法とはいえない。しかし、参加者の日々の

出来事や感情労働を平均化してしまうと、日々の出来事と感情労働との関連をより明確に示すことができないと考え、あえて分析を行った。また、今回の結果は単純な相関分析のみで、日々の出来事と感情労働の因果関係を明らかにしたものではなかった。今後は、より詳細な分析方法を用いて両者の関連を検討する必要があると考える。

また、今回は10日間回答する参加者の負担を軽減するために、感情労働を測定する際に須賀・庄司 (2007) の31項目は用いず、各下位因子1項目による測定を行ったことが挙げられる。日々の出来事についても各項目1項目による測定を行った。そのため、項目の信頼性や妥当性に疑問が残る。さらに体調や気分といった項目と比較すると、職場の人間関係のような項目はあまり変化がない可能性がある。今後は項目の検討を含めた、より精確な研究方法の確立が必要である。

さらに、調査期間が学生アルバイトにとって夏休み期間中の調査であった。そのため、ほぼ毎日アルバイトをして、短い期間で調査が終了する参加者もいれば、帰省やクラブ活動などのためにあまりアルバイトに出られず、長い期間をかけて10日間の調査を行う参加者など、個人によって回答期間にばらつきもみられた。授業期間中の方が、比較的安定した生活リズムであることが考えられるため、極端にアルバイト日数が増えたり、減ったりする可能性が少なく、参加者の回答期間のばらつきも少ないかもしれない。授業期間中にも同一調査を行い、本研究の結果と比較する必要があるだろう。

研究1では、調査参加者に対して、複数回測定するために携帯電話のweb機能を用いて調査を行った。阿部 (2008) は、同一対象者に複数回測定するのに従来用いられてきた日誌法と比較して、web調査は実施者がその日の測定をその日のうちに確認できることから数日分をまとめて回答することを防ぐことができる、対象者は携帯電話を所持していればどこでも回答可能となり、負担が軽減されるなどの利点を指摘している。阿部 (2008) の指摘するように、携帯電話のweb機能を用いたからこそ、アルバイト終了後にその日の感情労働をその日のうちに

確実に測定することが可能であったと思われる。

web調査の信頼性については、北折・太田(2008)が質問紙調査との回答比較を行っている。その結果、web調査と質問紙調査の回答にはあまり差がみられず、web調査は心理学研究に有効であると述べている。また、北折・太田(2008)は、web調査はさまざまな年齢・性別の回答者を確保する上で非常に有効であると指摘している。本研究でも学外の参加者が全体の1/3を占めていた。彼らが調査者との面識がなくても10日間回答し続けることができたのは、携帯電話で回答が可能という容易さにあると思われる。

以上のような利便性や信頼性、広範囲の調査対象者の確保の面から、web調査は今後ますます活用される測定手法であると思われる。

研究2の限界について挙げると、まず面接調査の参加者が女性のみであったことである。客に笑顔を示したり、明るく振舞うといった行動には性差がある可能性がある。そのため、今回の調査参加者のみで結果を一般化することはできないだろう。今後は、男性を対象に調査を行うことが課題である。

また、すべての参加者が、感情労働の下位因子について必要かどうかという質問に対して、“必要”と回答していた。このことは、接客観尺度の“飲食店従業員としての一般的な接客観”の平均点の高さからも示唆される。そのため、同じような接客観を持つサンプルに偏ってしまった可能性もある。

参加者のアルバイト先での立場が中堅やベテランであった。アルバイトを続けていくうちに、接客のスキルを学習したり、個人の接客観や接客スタイルが生じることが考えられることから、アルバイトに入って間もない新人を対象に調査することも今後の課題であると考えられる。

さらに、研究者の面接技法や分析方法の技術が十分ではないことから、分析結果の信頼性・妥当性には限界があることも本研究の問題点として挙げられる。

今後の課題を述べると、感情労働に影響を与える要因については労働条件や職場環境(Morris & Feldman; 1996, Brotheridge & Lee;

2002, Heuven & Bakker; 2003)、パーソナリティや態度(須賀・庄司; 2007, 須賀; 2008)の検討が行われてきた。しかし、それらの検討が十分であるとはいえない。特に、須賀・庄司(2007b)や須賀(2008)以外でパーソナリティや態度との関連を検討した研究はほとんどない。今後どのようなパーソナリティや態度が、感情労働と関連するのかをさらに検討する必要があると考える。

研究1でも述べたように、小村(2004)は、感情労働が自己承認や職務上の喜びを獲得させると述べている。客からの感謝や評価が労働者の精神的健康に寄与している可能性がある。しかし、このような感謝・承認を含めて感情労働が精神的健康におよぼす影響を検討した研究はまだない。

また、研究2で指摘したように、客側の要因についても検討する必要があると思われる。感情労働は従業員と客との相互作用から生じるものであるが、感情労働が与える心理的影響について、これまで従業員側の要因のみが多く研究されてきた。しかし、客の性別や年齢、一見の客か常連の客か、またはどんな印象かによって行われる感情労働に違いがあることも考えられる。

本研究では、飲食店アルバイトを対象に検討を行った。一般的に社会的責任があると考えられる正社員と、責任がない(軽い)とされるアルバイトでは対象者の性質が異なるかもしれない。今後の課題として正社員を対象にした再検討が挙げられるだろう。

引用文献

- 阿部美帆(2008). 自尊心の高さ・変動性と抑うつ・ネガティブな反すうとの関連 日本社会心理学会 第49回大会発表論文集, 170-171.
- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- 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.

- Gatta, M.L. (2002). *Juggling food and feelings: Emotional balance in the workplace*. Lanham: Lexington Books.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.
- 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)
- 北折充隆・太田伸幸 (2008). Web調査と質問紙調査の回答比較に関する研究 (1) 日本心理学会第72回大会発表論文集, 5.
- 小牧一裕・田中國夫 (1996). 若年労働者に対するソーシャル・サポートの効果 社会心理学研究, 11, 195-205.
- Leidner, R. (1999). Emotional Labor in Service Work. *The Annals of American Academy of Political and Social Science*, 561, 81-95.
- Morris, J. A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D.C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- 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.
- 小村由香 (2004). 感情労働における「自己」—感情労働がポジティブな経験となるための条件 社会学年誌, 45, 67-82.
- Pauls, G. F. (1996). Resisting the Symbolism of Service among Waitresses. *Working in the Service Society*. Temple University Press Philadelphia. pp262-290.
- 須賀知美 (2008). 飲食店従業員の感情労働の変動とパーソナリティ・態度との関連 日本社会心理学会 第49回大会発表論文集, 292-293.
- 須賀知美・庄司正実 (2007a). 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.
- 須賀知美・庄司正実 (2007b). 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 目白大学心理学研究, 3, 77-84.
- 横山博司・岩永誠 (2003). 組織とワークストレス ワークストレスの行動科学 北大路書房 pp77-105.
- 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.
- 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.

付記

本研究は目白大学大学院RA経費の助成を受けて行われた。

The fluctuation of emotional labor and the relationship between emotional labor and daily events for restaurant part-timers

Tomomi Suka
Masami Shoji

Mejiro University, Graduate School of Psychology
Mejiro University, Faculty of Human Sciences

Mejiro Journal of Psychology, 2009 vol.5

[Abstract]

In this study, some researches were examined for restaurant part-timers as part of emotional labor study. The participants completed the rating of emotional labor after the work for 10 days by web survey which employed with mobile telephone in study 1. The result was shown the emotional labor had the difference of fluctuation by the subfactors. In addition, study 1 considered the relationships between emotional labor and daily events. The rating of daily events were also completed. As a result, the relation was almost indicated. In study 2, interviews for working students in restaurant supported approximately the results of study 1. Finally, some research problems for investigating emotional labor in the future were discussed.

keywords : emotional labor, fluctuation, daily events, web survey, interview