

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】

本研究の目的は、飲食店アルバイトを対象に、感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感に与える影響を検討することである。 t 検定を行った結果、各質問項目の得点に性差はみられなかった。勤務期間について1要因の分散分析を行ったところ、新人と中堅、新人とベテランでは勤務期間の長さに差がみられたが、中堅とベテランには差がみられなかった。そのため、調査参加者を新人群と、中堅・ベテランからなる非新人群に分けて各質問項目の得点を比較した。 t 検定の結果、両者のあいだで感情労働の“敏感さ”、“ポジティブ表出”および職務満足感の得点に差がみられた。また、階層的重回帰分析の結果、新人群では客からの賞賛が、非新人群では感情労働の“敏感さ”が職務満足感に影響していた。これらの結果から、アルバイト先での立場による感情管理スキルの差が職務満足感に影響していることが示唆された。さらに、本研究の限界や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、感謝、賞賛、飲食店アルバイト

問題

感情労働と職務満足感の関係に影響する要因について、これまで多くの研究がなされてきた。それらを大きく分けると、労働条件や職場環境に関する要因（Abraham, 1998; Adelman, 1995; Diefendorff & Richard, 2003; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999; Wharton, 1993; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz, 2001）と、パーソナリティや態度に関する要因（Abraham, 1998; Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff & Richard, 2003; Zammuner & Galli, 2005）の2つに分類できるだろう。

しかし、客から感謝されたり、ほめられたりするといった勤務中の良い出来事の影響を検討した研究はみられない。小村（2004）は、感情労働がポジティブな経験となる条件について、職務と自己とを切り離しがたいという対人労働特有の性質から、顧客である他者に積極的に関与し接近していくことで、より大きな自己承認

と職務上の喜びを得ることもできると述べている。小村（2004）では自己承認について指摘しているが、サービスの受け手である客からの感謝や賞賛といった承認行為も、職務満足感にポジティブな影響をもたらすと思われる。例えば、齋藤・加世・富田（2007）は看護師を対象に、勤務中にポジティブ感情が出現する出来事についてカテゴリー化を行った結果、“他者からの感謝・賞賛による喜び・達成感・自信・幸福感”という要素を抽出している。

研究対象についてもさまざまな職業がこれまで取り上げられてきたが、本研究では飲食店従業員を対象とする。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、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管理者（店長）や客から求められる。外食産業のクレームの70～80%は、今や“味に対して”ではなく、“接客してくれた従業員”に対して向けられている

(リンク・ワン, 2002) という指摘もある。このことから、飲食店従業員は感情労働が職務として要求される仕事であるといえるだろう。日本の外食産業は、その労働力を非正規雇用の従業員に依存している割合が大きく、店舗で勤務する正社員の人数は少ない。また、正社員の多くは、管理者として円滑な店舗運営ができるように店を管理する業務がある。そのため、常に客と接しているとは限らず、業務範囲がある程度限られているアルバイト従業員と比べると、客と接する量的機会が少ないと思われる。このような正社員との違いが結果に影響を与える恐れがあることから、本研究では客と接する機会がより多いアルバイト従業員のみを対象にする。

飲食店従業員の感情労働と職務満足感との関連については、Adelmann (1995) がレストラン従業員を対象に正の関連を見出している。Adelmann (1995) はこのような結果が得られたことについて、感情労働によって客や管理者を喜ばせたり、より多くのチップが得たりできるといった付属的な報酬や、幸福感や良い気分のような本質的な報酬を理由として挙げている。日本では、従業員が客からチップを受け取ることは極めて少ないが、心理的な報酬として客から感謝や高い評価を受ける可能性がある。つまり、感情労働によって客から“ありがとう”と言われたり、ほめられたりするといった出来事が職務満足感に影響することが予測される。

以上のことから、本研究では飲食店アルバイトを対象に、感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感に与える影響について検討することを目的とする。

また小村 (2003) は、感情労働とジェンダーには深い結びつきが存在し、感情労働のジェンダー化された諸側面は仕事の満足感に影響を及ぼすと指摘している。Hall (1993) と Leidner (1991, 1993) は、男性と女性のサービス提供者では異なる感情規則が適用され、特に女性に対して経営者は笑顔、従順な態度、感情やパーソナリティを表出することを推奨し訓練すると述べている (ただし、小村 (2003) による)。これらのことから、感情労働や職務満足感に男女による違いが予想されるために性差についての検討を行う。さらに、アルバイトを始めたばかりの

新人と、仕事や職場環境に慣れたベテランでは感情労働や客からの感謝・賞賛、職務満足感に違いがあると推測されることから、アルバイト先での立場による違いについても検討する。

方法

調査参加者および手続き 飲食店で接客のアルバイトをした経験がある大学生87名 (男性16人 女性71人, 平均年齢19.9歳 SD = 1.01) に対して調査を行った。講義時間内に該当者に対して質問紙を直接配布し、その場で回答してもらい回収した。

参加者のアルバイト先の業態については、ファースト・フードやセルフ・サービス形式のカフェが19人、喫茶店が7人、ファミリー・レストランが9人、中華料理店や焼肉店などの専門飲食店が35人、居酒屋・バーが17人であった。また、参加者自身が認識するアルバイト先での立場について尋ねたところ、新人が38名、中堅が40名、ベテランが9名であった。各立場の平均勤務期間は、新人が5ヵ月 (レンジ: 0 ~ 18), 中堅が15ヵ月 (レンジ: 3 ~ 36), ベテランが18ヵ月 (レンジ: 5 ~ 36) であった。

質問項目

感情労働 飲食店従業員の感情労働を測定する須賀・庄司 (2007) の“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” からそれぞれ4項目ずつ使用した。“感情の不協和”とは接客場面での我慢に関する項目である。また, “客の感情への敏感さ”とは客の感情を気遣い, 理解・把握しようとする項目であり, “客へのポジティブな感情表出”とは親しげな態度や客の話への関心などのポジティブな感情を表出する項目である。各感情労働の頻度について, “よくある” (1点) ~ “まったくない” (5点) の5件法で回答を求めた。

感謝 客からの感謝について, “接客して, お客様から ‘ありがとう’ と感謝されることがある” と1項目で尋ねた。その頻度について, “よくある” (1点) ~ “まったくない” (5点) の5件法で回答を求めた。

賞賛 客からの賞賛について, “接客して, お客様

様からほめられることがある”と1項目で尋ねた。その頻度について，“よくある”（1点）～“まったくない”（5点）の5件法で回答を求めた。

職務満足感 安達（1998）の“職務内容に関する満足感”の3項目を使用した。“そう思う”（4点）～“そう思わない”（1点）の4件法で回答を求めた。

結果

記述統計量および性差、立場の差の検定

各変数の記述統計量をTable 1に示す。各変数の性差について t 検定を行った結果、性差はみられなかった。

アルバイト先の立場による勤務期間の差について1要因の分散分析を行った結果、立場によって差がみられた ($F(2, 82) = 20.71, p < .01$)。TukeyのHSD法による多重比較を行ったところ、新人と中堅、新人とベテランに差がみられた。しかし、中堅とベテランの勤務期間に差がみられなかったこと、ベテランの人数が少ないことから、参加者を新人群と中堅・ベテランか

らなる非新人群に分けてその後の分析を行った。

各変数に関する立場の差について t 検定を行った結果、感情労働の“敏感さ” ($t(83) = 2.03, p < .05$)，“ポジティブ表出” ($t(85) = 2.85, p < .01$)，職務満足感 ($t(83) = 5.49, p < .01$) に差がみられた。

感情労働と客からの感謝・賞賛、職務満足感の関連

立場の違いによって得点に差がみられたことから、立場別に感情労働と感謝・賞賛、職務満足感の相関係数を算出した。

新人群については，“ポジティブ表出”と賞賛に関連がみられた ($r = .37, p > .05$) のみであった (Table 2)。非新人群については，“敏感さ”が感謝 ($r = .42, p < .01$)，賞賛 ($r = .46, p < .01$)，職務満足感 ($r = .37, p < .05$) とのあいだに有意な相関がみられ，“ポジティブ表出”が感謝 ($r = .38, p < .01$)，賞賛 ($r = .59, p < .01$) とのあいだで有意な相関が示された (Table 3)。

Table 1 各変数の記述統計量

	男性 (n = 16)		女性 (n = 71)		新人群 (n = 38)		非新人群 (n = 49)	
	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD	平均値	SD
不協和	14.56	4.08	14.91	3.37	14.68	3.23	14.98	3.70
敏感さ	14.31	2.36	15.45	3.05	14.53	3.06	15.81	2.76 *
ポジティブ表出	10.75	3.55	11.27	4.00	9.87	3.86	12.18	3.68 **
感謝	3.38	1.20	3.69	.93	3.45	1.01	3.78	.96
賞賛	2.94	1.18	3.41	1.12	3.16	1.13	3.45	1.14
職務満足感	7.00	2.42	8.06	1.99	6.66	1.95	8.83	1.70 **

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

Table 2 感情労働と客のからの感謝・賞賛、職務満足感の相関係数（新人群）

	感謝	賞賛	職務満足感
不協和	—	—	—
敏感さ	—	—	—
ポジティブ表出	—	.37*	—

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

Table 3 感情労働と客のからの感謝・賞賛、職務満足感の相関係数（非新人群）

	感謝	賞賛	職務満足感
不協和	—	—	—
敏感さ	.42**	.38**	.37*
ポジティブ表出	.46**	.59**	—

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

感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感におよぼす影響

変数間の影響関係について、感情労働が客からの感謝・賞賛に影響し、また感謝・賞賛が職務満足感に影響するという因果関係を想定した。そのため、職務満足感を従属変数とし、Step 1では感情労働、Step 2では客からの感謝・賞賛を説明変数としてステップワイズ法で投入する階層的重回帰分析を立場ごとに行った。その結果、新人群ではStep 2で客からの賞賛 ($\beta = .41, p < .05$) が投入されただけで、決定係数は.14であった。また、非新人群についてStep 1で“敏感さ” ($\beta = .37, p < .05$) が投入されたのみで、決定係数は.11であった。

考察

性差および立場の差

感情労働、客からの感謝・賞賛、職務満足感について男女差を検討したところ、性差はみられなかった。感情労働については、ネガティブ感情の抑制に性差がみられなかったErickson & Ritter (2001)と同様の結果であった。本研究の“不協和”とは客に対するネガティブな感情を抑えることであるため、Erickson & Ritter (2001)と同様の結果が得られたと思われる。しかし、感情労働がジェンダーと関連し、男性と比べると、女性は笑顔や気遣いが求められることから、“敏感さ”や“ポジティブ表出”については性差がみられることが予測される。しかし、実際は性差がみられなかった。このような結果が得られた原因として、例えば“お客様の立場に立って、行動することがある”や“お客様によっては、長話をしてしまうことがある”といった質問項目自体がもともと性差がみられるようなものではなかったことが挙げられる。

客からの感謝・賞賛については、客は受けたサービスに対して“ありがとう”と言ったり、ほめたりするのであって、サービスの提供者の性別は関係がなく、そのために性差がみられなかったと思われる。職務満足感については、学生アルバイトという立場は、正社員と異なり、性別によって待遇や評価に差があることが少ないことから職務満足感に性差がみられなかったと考える。

また、これらの項目についてアルバイト先での立場の差を検討したところ、感情労働の“敏感さ”と“ポジティブ表出”、職務満足感について新人群よりも非新人群の方の得点が高かった。客に気遣いを示す“敏感さ”や親しげな態度の“ポジティブ表出”は、感情労働職における感情管理スキルともいえる。勤務年数の長い非新人群の方がこれらのスキルを習得しているために、新人群よりも得点が高かったと考える。Pauls (1996)はウェイトレスに対する参与観察を行った結果、彼女らは積極的な感情労働によって自己や客を操作し、仕事の自律性やチップを獲得できるような自らの感情管理スキルから満足感を得ていると述べている。Pauls (1996)が指摘するように、両者の感情管理スキルの差が職務満足感の差に影響したと考える。

しかし、“不協和”には立場の差がみられなかった。“不協和”とは不愉快な客に対する我慢であり、気遣いや親しさの表れとしてさまざまな行動が求められる“敏感さ”や“ポジティブ表出”と比較すると、行いやすい行動である。そのため、両者に差がみられなかったと思われる。また、客からの感謝・賞賛については、先述したように、客にとってはサービスの内容が重要であり、サービスの提供者が新人かベテランかは関係ないために差がみられなかったと推測される。

感情労働、客からの感謝・賞賛、職務満足感の関連

アルバイト先での立場によって項目の得点に差がみられたことから、立場別に相関係数を算出し検討した。新人群では“ポジティブ表出”と賞賛に正の相関がみられた。客との会話などによって親しさを示すほど、そうしたサービスに楽しさや満足を感じた客からほめられると思われる。

また、非新人群では“敏感さ”が感謝、賞賛、職務満足感、“ポジティブ表出”が感謝、賞賛と正の相関をそれぞれ示していた。新人群と同様に、“敏感さ”や“ポジティブ表出”を行うほど、そのサービスに満足した客から感謝や賞賛を得られると考える。“敏感さ”と職務満足感の

関連については、飲食店アルバイト（中堅以上）に面接調査を行った須賀・庄司（2009）の、ほとんどの参加者が感情労働のなかで“敏感さ”を最も重要視していたという結果から説明できると思われる。つまり、飲食店アルバイトにとって“敏感さ”は接客上大切であり職務にとってふさわしい行動であると考えていることから、気遣いをするほど職務満足感が高められると推測される。

どの群においても、“不協和”と客からの感謝・賞賛とのあいだには関連がみられなかった。いくら客に我慢をしたからといって、客から感謝されたり、ほめられたりすることは起こりえないために関連がみられなかったと思われる。

感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感におよぼす影響

アルバイト先での立場別に、階層的重回帰分析を行って検討したところ、新人群では客からの賞賛だけが職務満足感に対して正の影響を示していた。齋藤他（2007）と同様に、客からほめられることによって職務満足感が高められたと思われる。しかし、感情労働は職務満足感に影響を示さなかった。新人群は、非新人群と比較すると感情管理スキルが習得されていない。そのため、彼らの感情労働は職務満足感に影響するほど強いものではなかったと推測する。

非新人群では、“敏感さ”のみが職務満足感に正の影響を示していた。先述したように、飲食店アルバイトは“敏感さ”を最も重要と考えているため、それを行うこと自体が職務満足感に影響をもたらしたと思われる。一方、客からの感謝・賞賛は職務満足感には影響しなかった。客からの“ありがとう”やほめ言葉が職務満足感に影響するのは比較的接客経験の浅い新人期間だけであって、客の扱いに慣れた中堅やベテランにとっては職務満足感に影響するほどうれしいことではないのかもしれない。

本研究の限界と今後の課題

本研究の限界として、客からの感謝については“お客様から‘ありがとう’と感謝されることがある”，客からの賞賛については“お客様からほめられることがある”と各項目1項目のみによる測定を行ったことが挙げられる。そのため、項目の信頼性や妥当性に疑問が残る。また、今回は感謝・賞賛といった心理的な報酬に相当するような項目のみで、チップなどの物質的な報酬に関する項目を含めてはいなかった。今後はさまざまな客からの報酬の影響について検討していく必要があると思われる。

今回は客からの感謝・賞賛について検討を行った。しかし、上司からの感謝や賞賛も職務満足感に影響すると考えられる。例えば、尾崎（2003）や石山・森前・安田（2006）は看護師を対象に、上司の承認行為が職務満足度と有意な関連を示している。看護師に限らず多くの労働者にとって、上司からほめられたり、感謝の意を表されたりするといった出来事は職務満足感を高めるだろう。今後の課題として、上司からの感謝や賞賛についても検討することが挙げられる。

調査参加者の人数も多いとはいえない。今後さまざまな分析を行うためにもデータ数を増やしていく必要がある。例えば、今回はベテランの人数が少なく、また中堅とベテランの勤務年数に差がみられなかったことから両者を1つのグループにして、新人群との比較を行った。もし3群による比較が行えていたら、異なる結果が得られた可能性もあると思われる。また、今回はアルバイト先での立場について、主観的な判断から回答してもらった。勤務期間の長さによって判断する人もいただろうし、行える業務の多さを基準とする人もいたと思われる。つまり、新人・中堅・ベテランの基準があいまいであった。また、社会的望ましさから、自分自身をベテランといいきれぬ人も少ないだろう。立場についての客観的な基準に則ったグループ分けによって検討していくことが今後の課題である。

【引用文献】

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In Sauter, S. L. & Murphy, L. R. (Eds.), *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association. pp.371-381.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- 石山光枝・森前光子・安田悦子 (2006). 看護師長の職務満足度と看護部長の承認行為の影響 第37回日本看護学会論文集 (看護管理), 196-198.
- Morris, J. A., & Feldman, D.C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- 小村由香 (2003). 感情労働研究の動向と今後の課題—サービス労働研究の手がかりとして ソシオロジカル・ペーパーズ, 12, 57-75.
- 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.
- 尾崎フサ子 (2003). 看護職員の職務満足に与える看護師長の承認行為の影響 新潟医学会雑誌, 177, 155-163.
- Pauls, G. F. (1996) Resisting the symbolism of service among waitresses. *Working in the Service Society*. Temple University Press Philadelphia. pp262-290.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
- リンク・ワン (編) (2002). フードサービス大研究 かんき出版
- 齋藤恵・加世亜矢子・富田真佐子 (2007). 臨床現場における看護師のポジティブ感情とその出現要因の構造化 看護学雑誌, 71, 912-917.
- 須賀知美・庄司正実 (2009). 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 目白大学心理学研究, 5, 67-82.
- Wharton, A. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work & Occupations*, 20, 205-232.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). The relationship with patients: "Emotional labor" and its correlates in hospital employees. In Charmine, E. H., Wilfred, J. Z., & Ashkanasy, N. M. (Eds.), *Emotions in organizational behavior*. Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates. pp.251-285.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.

The effects of emotional labor, gratitude and praise from customers on job satisfaction in part-time restaurant workers

Tomomi Suka
Masami Shoji

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

Mejiro Journal of Psychology, 2010 vol.6

[Abstract]

The purpose of this study was to examine the effects of emotional labor, gratitude and praise from customers on job satisfaction in part-time restaurant workers. Results of t-test, no gender difference was shown. And, no difference in the tenure was shown between middle-rank workers and veterans. Therefore, we divided the participants into “recruit group” occupied with recruits and “non- recruit group” consisted of middle-rank workers and veterans. Compared two groups, some difference were shown in “sensitivity requirement”, “positive emotional display” and job satisfaction. Moreover, results of hierarchical multiple regression, praise from customers affected job satisfaction in recruit group, and “sensitivity requirement” had an effect on job satisfaction in the other. These results suggested the emotional management skill differed between the status affected job satisfaction. The limitations of this study and implications for future research were discussed.

keywords : emotional labor, gratitude, praise, part-time restaurant workers

