

感情労働したくてもできない状況と職務満足感の関連

—飲食店アルバイトの場合—

目白大学大学院心理学研究科 千葉知美
目白大学人間学部 庄司正実

【要 約】

本研究は飲食店アルバイトを対象に、感情労働したくてもできない状況と職務満足感の関連について検討を行った。調査参加者（男性16名、女性71名）は9つの場面（3状況：体調不良、店の忙しさ、人間関係の悪さ×3感情労働：我慢、気遣い、親しみのある態度）の職務満足感について尋ねられた。また、接客に対する態度尺度への回答も行った。結果は以下の通りである。1）状況、感情労働、態度にそれぞれ主効果がみられたが、交互作用はみられなかった。2）状況については人間関係の悪さが店の忙しさ、体調不良よりも得点が低かった。3）感情労働については、我慢が親しみのある態度よりも得点が低かった。4）態度については高群の方が低群よりも得点が低かった。これまでの感情労働研究は、どのような状況においても感情労働することが前提で精神的健康との関連を検討してきた。しかし、感情労働したいのにできない状況が職務満足感を低減させる要因の一つであることが明らかにされた。

キーワード：感情労働、職務満足感、飲食店アルバイト

問題

社会学者Hochschild（1983）は19世紀の工場労働者は“肉体”を酷使させられたが、現代のサービス労働者は“心”を酷使されていると述べ、“感情労働”という新しい形態の労働について提唱した。そして、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としてとりあげ、感情労働が労働者に与えるネガティブな影響について分析を行った。Hochschild（1983）は、感情労働を“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。また、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）。

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）。

感情労働概念は、対人サービス職や対人援助職に就く感情労働者が直面する新たな疎外現象を明るみに出したといわれる（三橋、2007）。Hochschild（1983）が感情労働の弊害について言及していることから、感情労働が職務満足感やバーンアウトなどの精神的健康にどのような影響を及ぼすかということについて検討されてきた。しかし三橋（2007）は、日本における感情労働研究について、Hochschild（1983）に依拠して感情労働することが燃え尽き（バーンアウト）を引き起こすかのような主張が頻繁になされるものの経験的な検証は少ないと批判している。そして、Hochschild（1983）の丁寧な再読と燃え尽きの事例分析から、感情労働したいのにできない状況がバーンアウトに共通した背景の一つであることを明らかにしている。

これまでの感情労働研究では、どのような状況においても感情労働することが前提で、個人が感情労働する程度や頻度を測定することが多く、感情労働したくてもできない状況については検討されてこなかった。三橋（2007）は感情労働研究に新たな視点をもたらしたといえる。しかし、三橋（2007）はもともと感情労働に焦点をあてた研究ではなかったことから、事例の解釈についての信頼性や妥当性に疑問が残る。また、三橋（2007）は高齢者介護職を対象にしており、利用者の死という強いストレスがその後の感情労働の遂行を困難にしていた。このようなケースは看護職や介護職などの対人援助職にはあてはまると思われるが、すべての感情労働職に一般化することはむずかしいと考える。そこで本研究では、日常的なストレスによって感情労働したくてもできない状況についてとりあげる。

サービスの質は従業員の心身の状態に影響される。例えば、体調が悪ければ思うようなサービスをするができなくなることは推測可能なことだと思われる。三橋（2007）は、Hochschild（1983）の場合、会社が利益追求のために客室乗務員に短い飛行時間内でより多くの客に対応させたこと（感情労働の高速化）が感情労働したくてもできない状況の原因であると指摘している。つまり、忙しさのために時間的にも精神的にもゆとりを失い、思うようなサービスがしたくてもできなくなったのである。また、小池（2007）は外食産業でアルバイトする学生に調査を行い、店長（社員）とアルバイトとの関係が良くないと店全体に良い雰囲気生まれれないという意見をj得ている。人間関係がぎすぎすした職場では従業員はモチベーションが上がらず、楽しい気分になれないことから良いサービスを客に提供することはできないだろう。以上のことから、本研究では日常的なストレスとして体調不良、忙しさ、職場の人間関係の悪さについてとりあげる。

研究対象についてはさまざまな職業がこれまでとりあげられてきたが、本研究では飲食店アルバイトを対象とする。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対応し、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をする職業といえるだろう。また、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、正社員に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については、須賀・庄司（2007）が、自分の内的な感情と表出された感情の不一致状態である“感情の不協和”、客の感情を気遣い、理解・把握しようとする“客の感情への敏感さ”、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意図的に表出する“客へのポジティブな感情表出”の3因子からなる感情労働尺度を作成している。外食産業に関する書籍（日本飲食店開業経営支援センター、2002；小倉・宮崎、1999；東京商工会議所飲食業マニュアル研究会、1990）によると、従業員は客の望むところを先取りし、どんな客に対しても笑顔や丁寧な接客サービスをすることが必要であると述べていることから、これらの因子は飲食店従業員の職務内容からみても妥当であると思われる。そこで、本研究では須賀・庄司（2007）に準拠し、感情労働を“客に対して、職務として組織的に望ましい感情を表現するための感情管理を要求される労働”と定義し、須賀・庄司（2007）を参考にした測定を行う。

また、Nixon（2009）はサービススキルの未熟な男性との面接調査によって、彼らがサービス業に対する毛嫌いから感情労働や丁寧に接客して見えることを不本意に感じていることを明らかにしている。つまり、接客という仕事が好

きではない者にとって、感情労働しなければならぬ状況で感情労働することが否定的な結果をもたらしていた。逆に考えると、接客が好きな者にとって感情労働したくてもできない状況が否定的な結果に関連することが予想される。そこで、本研究では接客に対する態度についても要因に含めて検討を行う。

Hochschild (1983) や三橋 (2007) では燃え尽き (バーンアウト) についてとりあげているが、本研究で職務満足感についてとりあげる。その理由は、快適な職場環境の構築には疾病の発症よりも、その前段階および兆行である職務満足感を目安にすることが望ましい (浅倉, 1992 (ただし、田中 (1997) による)) からである。また、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ことから、顧客満足に対しても労働者の職務満足感強い影響力をもっているためである。以上のことから、本研究は感情労働したくてもできない状況における職務満足感について量的に検討することを目的とする。

方法

調査参加者および手続き

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。回答者108人のうち、狭義の夕食の“食事と食事を提供する空間を提供する形態の業種”という定義に当てはまらないテイクアウト食品の販売や、接客を行わない調理業務のみの経験者の計21人を除外し、最終的に飲食店で接客のアルバイト経験がある学生87人 (男性16人 女性71人、平均年齢19.9歳) を今回の分析対象とした。参加者の一週間の平均労働時間は17時間 (SD = 7.25) であった。

調査期間

2009年4月下旬に実施した。

質問紙の構成

1) 接客に対する態度尺度

飲食業ではどのような接客が重要であるか、飲食店従業員はどのような接客をしなければならないか、アルバイト先の従業員はどのような接客をしているか、接客という仕事についてどう思うかなどについて12項目を暫定的に作成

した。“まったく思わない (1点)” ~ “とても思う (5点)” の5件法で回答を求めた。

2) 感情労働したくてもできない状況の職務満足感

感情労働については、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”の内容を、調査参加者が理解しやすいように表現する必要がある。“感情の不協和”は、須賀・庄司 (2007) 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”といった客への我慢についての項目であった。そのため、“感情の不協和”を“我慢”と表現した。“客の感情への敏感さ”は“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”などの客に対する気遣いについての項目が須賀・庄司 (2007) では多くみられた。このことから、“客の感情への敏感さ”を“気遣い”と表現した。“客へのポジティブな感情表出”は、須賀・庄司 (2007) 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”といった客への親しい態度に関する項目であったことから、“客へのポジティブな感情表出”を“親しみのある態度”と表現した。

飲食店従業員が感情労働したくてもできない状況として設定した“体調不良”、“お店の忙しさ”、“人間関係の悪さ”の3つの状況における、“我慢”、“気遣い”、“親しみのある態度”の3つの感情労働をしたくてもできない場面を想定させ、その職務満足感を各場面1項目で尋ねた。設定した場面をAppendix 1に示す。“まったく満足しない (1点)” ~ “とても満足する (5点)” の5件法で回答を求めた。

3) 労働条件

接客担当か調理担当かの担当業務、一週間の労働時間について尋ねた。

4) 個人属性

性別および年齢について尋ねた。

デザイン

場面 (体調不良、店の忙しさ、人間関係の悪さ) × 感情労働 (我慢、気遣い、親しみのある

態度) × 態度 (高群, 低群) の3要因混合計画であった。場面および感情労働は参加者内要因, 態度は被験者間要因であった。

結果

接客に対する態度の因子構造

回答に偏りのある項目は個人差が反映されないため, 基準として各項目の平均値が4.5以上, あるいは1.5以下の項目を削除の対象とした。該当する項目は1項目であった。また, 項目間で相関が高すぎる項目も質問項目としては不適切と考え, 相関係数が.70以上になる項目を削除対象として残った11項目のあいだで相関係数を求めた。該当する項目は2項目であった。

残った9項目について主因子法による探索的因子分析(プロマックス回転)を実施した。固有値1.0以上の基準から3因子構造が適当であると判断し, 3因子を指定して再度因子分析を行った。共通性の低かった1項目を削除し, 8項目に対してもう一度因子分析を行った。各因

子の α 係数を確認し, その項目を削除したときの α 係数が高くなる項目が1項目あったが, 大きな差(0.01以下)ではないと考え項目として残した。

プロマックス回転後の因子分析結果をTable 1に示す。各因子について, 第1因子はアルバイト先やそこで働く従業員の接客の良さについての“勤務店の接客の良さ”(2項目), 第2因子は飲食店従業員として客に不快な感情を抑えたり, 気を遣ったり, 笑顔で接しなければならぬという“感情労働についての義務的な考え”(3項目), 第3因子は接客という仕事に対して楽しさや適性を感じているという“接客という仕事に対する好ましさ”(3項目)と命名した。

感情労働したくてもできない状況の職務満足感

接客に対する態度の各下位因子について, 合計得点の上位約1/3群を高群, 下位約1/3群を低群とした。接客に対する態度の下位因子ごと

Table 1
接客に対する態度の因子分析結果

項目	第1因子	第2因子	第3因子	共通性
第1因子 勤務店の接客の良さ ($\alpha = .70$)				
3. あなたのお店の従業員は, 良い接客やサービスをしていると思いますか。	.77			.59
2. あなたの働いているお店は接客やサービスを重視していると思いますか。	.70			.53
第2因子 感情労働についての義務的な考え ($\alpha = .77$)				
6. あなたは, 飲食業の店員はお客様に対して, どんな時も常に笑顔で接しなければならないと思いますか。		.82		.70
7. あなたは, 飲食業の店員はどんなに不快なお客様に対しても, 常に不快な感情を抑えて接しなければならないと思いますか。		.75		.54
5. あなたは, 飲食業の店員は常にお客様を気遣わなければならないと思いますか。		.62		.38
第3因子 接客という仕事に対する好ましさ ($\alpha = .78$)				
8. あなたは, 接客は楽しい仕事だと思いますか。			.91	.87
12. あなたは, 自分自身が接客の仕事に向いていると思いますか。			.72	.55
10. あなたにとって, 接客はイヤな仕事だと思いますか。			-.63	.38
因子間相関	第2因子	.36		
	第3因子	.23	.13	

Table 2
態度ごとの各状況における職務満足感の平均値、標準偏差および分散分析結果

	体調不良				店の忙しさ				人間関係の悪さ				F値		
	我慢	気遣い	親しみ	我慢	我慢	気遣い	親しみ	我慢	我慢	気遣い	親しみ	状況		感情労働	態度
勤務店の接客の良さ															
高群 (n = 33)	1.82 (.77)	1.91 (.72)	2.06 (.66)	1.85 (.62)	1.97 (.68)	2.18 (.64)	1.58 (.75)	1.58 (.75)	1.58 (.75)	1.64 (.60)	1.64 (.60)	F = 9.56** <多重比較>		n.s.	n.s.
低群 (n = 25)	1.80 (.76)	2.08 (.70)	2.20 (.71)	1.92 (.91)	1.96 (.79)	2.28 (.74)	1.80 (.76)	1.80 (.76)	1.88 (.78)	1.92 (.76)	1.92 (.76)	状況：忙しさ、体調不良>人間関係の悪さ 感情労働：親しみ>気遣い、我慢			
感情労働についての義務的な考え															
高群 (n = 24)	1.67 (.64)	1.83 (.64)	2.04 (.75)	1.79 (.66)	1.83 (.64)	2.08 (.72)	1.50 (.67)	1.50 (.67)	1.46 (.59)	1.50 (.59)	1.50 (.59)	F = 10.56** <多重比較>		n.s.	n.s.
低群 (n = 20)	2.15 (.86)	2.20 (.77)	2.25 (.72)	2.20 (.83)	2.40 (.82)	2.35 (.67)	1.95 (.89)	1.95 (.89)	2.10 (.79)	2.05 (.83)	2.05 (.83)	状況：忙しさ、体調不良>人間関係の悪さ 態度：低群>高群			
接客という仕事に対する好ましさ															
高群 (n = 23)	1.65 (.65)	1.78 (.60)	1.78 (.60)	1.61 (.58)	1.96 (.64)	2.00 (.60)	1.43 (.59)	1.43 (.59)	1.43 (.51)	1.48 (.59)	1.48 (.59)	F = 8.64** <多重比較>		n.s.	n.s.
低群 (n = 25)	2.00 (.82)	2.16 (.69)	2.32 (.75)	1.88 (.88)	2.08 (.86)	2.28 (.84)	1.80 (.87)	1.80 (.87)	1.96 (.84)	2.00 (.87)	2.00 (.87)	状況：忙しさ、体調不良>人間関係の悪さ 感情労働：親しみ、気遣い>我慢 態度：低群>高群			

() 内は標準偏差
**p<.01, *p<.05

に、職務満足感を従属変数とした状況（体調不良、店の忙しさ、人間関係の悪さ）×感情労働（我慢、気遣い、親しみのある態度）×態度（高群、低群）の3要因の分散分析を行った（Table 2）。

その結果，“勤務店の接客の良さ”を態度とした場合、状況（ $F(2, 112) = 9.56, p < .01$ ）と感情労働（ $F(1.51, 84.65) = 8.74, p < .01$ ）に主効果がみられたが、態度の主効果はみられなかった。また、交互作用については有意ではなかった。Bonferroniによる多重比較を行った結果、状況については人間関係の悪さが店の忙しさ、体調不良よりも得点が有意に低かった。店の忙しさと体調不良に有意な差はみられなかった。感情労働については、我慢、気遣いが親しみのある態度よりも有意に得点が低かった。我慢と気遣いに有意差はみられなかった。

“感情労働についての義務的な考え”を態度とした場合、状況（ $F(2, 84) = 10.56, p < .01$ ）と態度（ $F(1, 42) = 6.69, p < .05$ ）に主効果がみられたが、感情労働の主効果はみられなかった。また、交互作用については有意な結果は得られなかった。Bonferroniによる多重比較を行った結果、状況については人間関係の悪さが店

の忙しさ、体調不良よりも得点が有意に低かった。店の忙しさと体調不良に差はみられなかった。態度については高群の方が低群よりも得点が低かった。

“接客という仕事に対する好ましさ”を態度とした場合、状況（ $F(2, 92) = 8.64, p < .01$ ）と感情労働（ $F(1.48, 67.88) = 6.64, p < .01$ ）、態度（ $F(1, 46) = 5.77, p < .05$ ）に有意な主効果がみられた。しかし、交互作用はみられなかった。Bonferroniによる多重比較を行った結果、状況については人間関係の悪さが店の忙しさ、体調不良よりも得点が有意に低かった。店の忙しさと体調不良に差はみられなかった。感情労働については、我慢が気遣い、親しみのある態度よりも有意に得点が低かったが、気遣いと親しみのある態度に有意差はみられなかった。態度については高群の方が低群よりも得点が低かった（Figure 1）。

考察

接客に対する態度の因子構造

接客に対する態度について因子分析を行ったところ，“勤務店の接客の良さ”，“感情労働についての義務的な考え”，“接客という仕事に対す

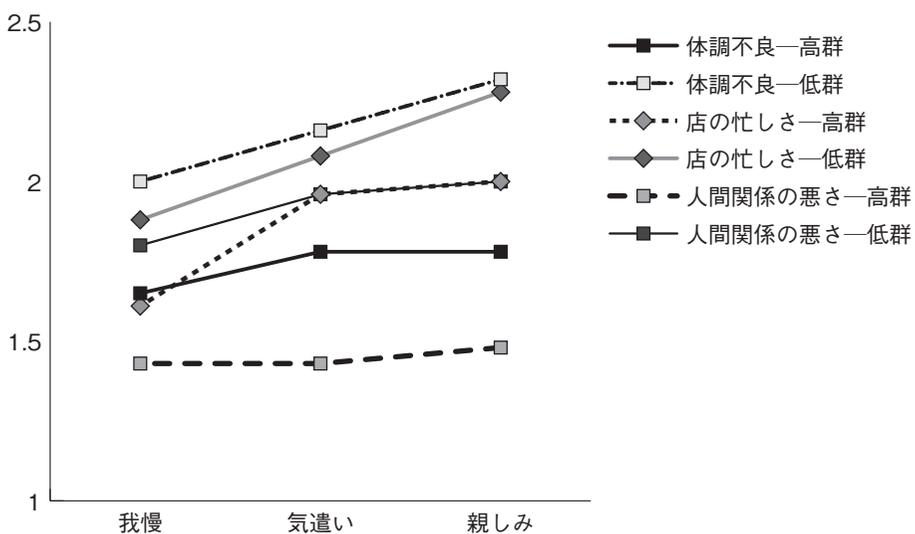


Figure 1. 接客という仕事に対する好ましさを態度とした場合の職務満足感

る好ましさ”の3因子で構成されていた。

3因子の内容を検討してみると、“勤務店の態度の良さ”は自分のアルバイト先が全体的にどのような接客をしているかについての項目であった。企業組織がマニュアルなどによって客に対して表出すべき感情を定めたからといって、現場の店舗がすべてそれに従っているとは限らないことから抽出されたと思われる。“感情労働についての義務的な考え”は、“～しなくてはならない”という飲食店従業員としての義務を示すような内容であった。これは組織や客から求められる感情規則を表していると考えられる。また、“接客という仕事に対する好ましさ”とは、接客が楽しいとか、向いているなどの個人が接客という仕事に対してどう思っているのかについての項目であったことから1つの因子として抽出されたと思われる。つまり、今回抽出された因子は現場、組織や客、個人の3つの立場からみた接客に対する態度といえるだろう。

感情労働したくてもできない状況の職務満足感

状況の主効果がみられたことから多重比較を行った結果、人間関係の悪い状況が、店の忙しさや自分自身の体調不良よりも得点が低かった。これはどの態度を要因にしても一致した結果であった。Weiner (1979)は、気分や体調はそのときどきによって不安定で自分自身ではコントロール不可能な要因であると述べている。Abramson, Alloy & Metalsky (1989)は負の出来事が内的で、しかも安定的、普遍的であると考えるとき、はじめて自尊感情の低下が起ると述べている。また、奈須 (1990)は試験の失敗場面について、その原因を気分・体調に帰属するほど後悔が起りにくいという結果を得ている。体調不良は不安定で一時的な要因であるため、感情労働したいと思っているのにできなくても職務満足感がそれほど低くならなかったと考える。

ストレス研究において、諦めはコーピングの一種であり、精神的健康にネガティブな影響を与えるという研究がいくつかみられる(浅野, 2010)。しかし、Wrosch, Scheier, Miller, Schulz & Carver (2003)は、目標を諦めてコミットメントを放棄することを目標への非関与 (Goal

Disengagement)と定義し、精神的健康との関連を検討している。その結果、目標への非関与が高いとストレスや侵入思考が低く、自己統制感が高いことを示している。また、浅野 (2010)はわりきることの有効性を認知しているほど、精神的健康が高いことを明らかにしている。また、坂下・大野・横井 (2010)は勤労者が仕事面で仕方がないと思う出来事について“多忙”という因子を抽出している。これらのことから、店が忙しいことによって感情労働できなくても“仕方がない”と感情労働することを諦めたり、わりきることによって職務満足感の低下がみられなかったと考える。

しかし、体調不良や店の忙しさに比べると、人間関係の悪化は職務満足感が低かった。これには、職場の人間関係の悪さのために感情労働できず、客に良いサービスを提供できなかったという罪悪感が関連していると考えられる。有光 (2002)は罪悪感が喚起される状況として、他傷、他者配慮不足、利己的行動、他者への負い目という4つの状況を見出している。また、菊池・有光 (2006)は罪悪感と对人的負責感、個人的苦痛のあいだに正の関連を示している。サービス業従事者は自らの感情状態や状況にかかわらず良いサービスを行わなくてはならないとされている(山口・小口, 2000)。つまり、職場の人間関係の悪さのせいで感情労働できないことは飲食店従業員として利己的な行動であり、客への配慮不足や負い目を感じることによって職務満足感が低かったと思われる。

感情労働については、“勤務店の接客の良さ”と“接客という仕事に対する好ましさ”を態度とした場合に主効果がみられた。多重比較を行った結果、我慢ができないときの方が親しみのある態度がとれないときよりも有意に得点が低かった。吉田・高井 (2008)は怒りの感情の表出は対人関係の破壊だけでなく、攻撃行動を起こしたことによるネガティブな自己評価をも生じさせることから精神的健康を低めてしまうというリスクをとまうと述べている。また、吉田・高井 (2008)は怒り感情制御に関する規範について検討を行い、地位の主効果がみられた。つまり、対等な相手よりも目上の相手に対しては、怒りの表出は望ましくなく、表出をせ

ずに認知的に折り合いをつけるべきであるという規範意識がみられていた。客と従業員という関係からみれば客は目上の立場であり、その相手に対して我慢できなかったことから否定的な自己評価が生じ、職務満足感が低くなったと考える。

山口・小口(1998)は、サービス業におけるスマイルの効用として、“親密さの表出”、“印象管理”、“フィードバックと強化”の3つをあげている。つまり、スマイルを表出することによって、相手に好感や思いやりを伝えたり、肯定的かつ魅力的なパーソナリティをもっているという印象形成をさせたり、相手からのスマイル表出を引き出すことが可能である。サービス業従事者と顧客との対人コミュニケーションにおいて、スマイルが重要な役割を果たしていることは確かであろう。しかし、客に親しみのある態度がとれないことは、客に怒りを抑えられないことよりは寛容される行為であると思われる。また、吉田・高井(2008)は、怒り感情を制御することによる対人関係や精神的健康への影響は他の感情と比べると相対的に大きいと述べている。怒り感情に比べると、ポジティブな感情を制御することの心理的影響は小さいかもしれない。そのため、親しみのある態度がとれないことが、我慢ができないことよりも職務満足感が低くならなかったと考える。

“気遣い”については、態度によって一致した結果が得られなかった。我慢とは嫌な客へのネガティブな感情を抑制することであり、親しみのある態度とは客に対してポジティブな感情を表出することである。これらと比べると、気遣いとはその場の状況に合わせて、行動を表出したり抑制する行為である。例えば、客同士の会話がはずんでいれば、従業員がその会話に割って入りこむような行為はしないだろう。また、客から頼まれていなくても、あれば便利ということから取り分け皿を提供したりするだろう。こうした気遣いの性質が今回一致した結果が得られなかった要因の一つであると考えられる。

また、“感情労働についての義務的な考え”を態度とした場合、感情労働の主効果はみられなかった。つまり、“感情労働についての義務的な考え”を要因とした場合、感情労働の種類によ

る差はないということであるが、この結果が他の対象者によって得られるのかについては今後の課題としたい。

態度については、“感情労働についての義務的な考え”や“接客という仕事に対する好ましさ”を態度とした場合に主効果がみられ、どちらについても高群が低群よりも職務満足感が低かった。Higgins(1987)は“こうあるべき”自分自身の状態である義務自己と現実自己の不一致が経験されていると、“自分是否定的な存在である”という心理の状態を介して、不安や恐怖、強迫感、緊張、罪悪感といった動揺と関連した感情を生じやすいと述べている。また、小平(2002)は義務自己と現実自己との不一致が大きいほど不安が高く、自尊感情が低いという結果を得ている。客に対して“こうしなければならない”と考えている人にとって、感情労働したくてもできない状況は義務自己と現実自己のあいだにズレがあることから、自己に対する否定的な評価として職務満足感が低かったと思われる。

また、小口・安藤・長縄(1998)は対人サービス場面ではさまざまな能力が必要とされるが、そうした能力を性格の一側面として備えている場合、対人サービスを遂行することは本人にとって日常での“自然な”行動に近くなると述べている。また、吉川・井村(2003)はサービス業に従事する多くの人がサービス志向的で、対人接触を好むパーソナリティをもち、顧客との接触を通じて職務意欲を獲得していると述べている。これらのことを考えると、サービス志向的なパーソナリティや態度をもった人が、サービスしたくてもできない状況にある場合、その人にとって自然な行動ができないことから職務意欲や満足感に否定的な影響をおよぼす可能性があると思われる。つまり、“接客という仕事に対する好ましさ”を感じている人にとって、パーソナリティと行動が不一致状態である感情労働したくてもできない状況は葛藤が生じるだろう。そのため、高群の職務満足感が低群よりも低かったと考える。

しかし、“勤務店の接客の良さ”の主効果はみられなかった。勤務店の態度の良さはあくまで“アルバイト先が良いサービスをしているか”

という評価であって、それによって従業員個人の職務満足感が影響を受けることはないと思われる。そのため、高群と低群のあいだに差がみられなかったと考える。

本研究の結果では、状況、感情労働、態度の主効果がみられたのみで交互作用はみられなかった。本研究は職務満足感を従属変数としたが、“どのくらい仕方ないか”を従属変数として同様の3要因の分散分析を行ったところ、交互作用がいくつかみられた。このことから、今回は職務満足感についてとりあげたことも、交互作用がみられなかった理由の一つだと考える。

本研究は、職務満足感に関連する要因として態度についてとりあげた。小口他(1998)や山口・小口(2000)は、サービス業従事者の職務満足感に関連するパーソナリティとしてセルフ・モニタリングや自己意識、対人不安などを取り上げて検討している。また、水野(1994)は意に反した行動をとったことに対して、セルフ・モニタリングが高い群の方が低い群よりもネガティブな感情反応を示していた。これらの研究結果をかながみると、パーソナリティを要因とした感情労働したくてもできない状況の職務満足感について検討していく必要があると考える。

また労働条件が職務満足感に影響する可能性があることから、今回労働時間を要因とした3要因分散分析も行ったが、労働時間の主効果および交互作用はみられなかった。しかし、仕事の自律性や時給の良さといった労働条件が職務満足感に影響することが考えられることから、今後は他の労働条件について検討を行う必要がある。

本研究では飲食店アルバイトが感情労働したくてもできない状況の職務満足感について、状況、感情労働、態度の要因から検討を行った。これまでの感情労働研究は、感情労働することによって精神的不健康が引き起こされると考えられてきた。しかし、本研究によって、感情労働したいのにできないことも職務満足感を低下させる要因の一つであることを明らかになった。状況については、職場の人間関係の悪さが原因で感情労働したくてもできないことの職務満足感が最も低かった。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ことから、職場の人間関係の悪さ自体も職務満足感にネガティブな影響をもたらすと思われる。体調不良や店の忙しさといった他の要因とは異なり、職場の人間関係は職場の管理者が調整可能なものであることから、良好な職場の人間関係づくりを行う努力が必要であると考ええる。

感情労働については、客への我慢ができなかったことの職務満足感が最も低かった。吉田・高井(2008)は怒り感情は表出も抑制もネガティブな影響を及ぼしてしまう可能性を含んでいると述べている。そのため、客に我慢できたとしても職務満足感は低下するおそれがある。職務満足感の低下を緩和するためには個々の従業員がコーピングスキルを高めることが重要であり、そのような教育を企業が行うことが望ましいと考える。

また、態度については“感情労働しなければならない”や“接客が好きである”と感じているの方が感情労働したくてもできないときの職務満足感は低かった。このことは態度と行動が不一致状態にあることが原因であると考えられるため、例えば忙しいときには助けを出して接客する余裕をもたせるなどの配慮を職場の管理者が行う必要があるだろう。

本研究の限界について述べると、今回は日常的なストレスによって感情労働したくてもできない状況についてとりあげたが、対象を飲食店アルバイトに限定していた。Diefendoff, Richard & Croyle(2006)はさまざまな職種のアルバイト学生とその上司を対象に、職場での適切な感情を定めた感情規則に関する認識の違いを検討している。その結果、多くの対象者が感情規則を職務上必要であると考え、両者はほぼ同じ認識をもっていることを明らかにしている。Diefendoff et al.(2006)と同様に、飲食業においてもアルバイトと正社員のあいだで感情労働についての認識に違いがないことが予想される。しかし、小池(2007)は飲食店でのアルバイト経験がある学生に調査を行った結果、外食産業の正社員の労働環境は厳しく、多くの学生にとって外食産業はあくまでもアルバイト先であって就職先ではないと述べている。このよ

うな職業としての外食産業に対する意識の違いがアルバイトと正社員には存在することが推測される。そのため、今回の結果はアルバイトを対象にしたことから得られた結果であって、正社員では異なった結果が得られる可能性がある。例えば、“アルバイトだから続けられる”や“所詮アルバイトである”といった意識が職務満足感に影響を与えているのかもしれない。今後の課題として、感情労働が職務満足感に及ぼす影響について雇用形態による違いを検討することが必要である。

【引用文献】

- Abramson, L. Y., Alloy, L. B., & Metalsky, G. I. (1989). Hopelessness depression: A theory-based subtype of depression. *Psychological Review*, 96, 358-372.
- 有光興記 (2002). 日本人青年の罪悪感喚起状況の構造. *心理学研究*, 73, 148-156.
- 浅野憲一 (2010). わりきり志向尺度の作成および精神的健康, 反応スタイルとの関連. *パーソナリティ研究*, 18, 105-116.
- Diefendoff, J. M., Richard, E. M., & Croyle, M. H. (2006). Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 273-298.
- Higgins, E. T. (1987). Self-discrepancy theory: A theory relating self and affect. *Psychological Review*, 94, 319-340.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkley, California: University of California Press. (ホックシールド, A. R. 石川准・室伏垂季(訳)(2000). 管理される心-感情が商品になるとき- 世界思想社)
- 菊池章夫・有光興記 (2006). 新しい自己意識の感情尺度の開発. *パーソナリティ研究*, 14, 137-148.
- 小平英志 (2002). 義務自己への意識傾向と不安, 規範意識との関連. *名古屋大学教育発達科学研究科紀要 (心理発達科学)*, 49, 1-8.
- 小池鉄夫 (2007). 外食産業における学生アルバイト意識・実態調査報告. *観光学研究*, 6, 75-82.
- リンク・ワン (編) (2002). *フードサービス大研究 一人、仕事そして起業*. かんき出版
- 三橋弘次 (2007). 感情労働で燃え尽きたのか? : 感情労働とバーンアウトの連関を経験的に検証する. *社会学評論*, 58, 576-592.
- 水野邦夫 (1994). 意に反した行動をした後の態度及び感情状態の変化. *性格心理学研究*, 2, 38-46.
- 日本飲食店開業経営支援センター (2002). *楽しく覚える飲食店の接客サービス教本*. 旭屋出版
- 奈須正裕 (1990). 学業達成場面における原因帰属, 感情, 学習行動の関係. *教育心理学研究*, 38, 17-25.
- Nixon, D. (2009). "I can't put a smiley face on": Working-class masculinity, emotional labour and service work in the "new economy". *Gender, Work and Organization*, 16, 300-322.
- 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.
- 小口孝司・安藤清志・長縄久生 (1998). 対人サービス従事者のパーソナリティ. *産業・組織心理学研究*, 12, 39-48.
- 小倉博行・宮崎恵子 (1999). リピート客を倍増させる飲食店接客法. 柴田書店
- 坂下英淑・大野太郎・横井公一 (2010). 「仕方ない」尺度(場面・理由)の開発. *日本心理学会第74回大会発表論文集*, 1275.
- 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.
- 田中美由紀 (1997). 職務満足感に関する諸要因の検討. *早稲田心理学年報*, 30, 29-36.
- 東京商工会議所 (1990). *マンガ&図解飲食店の基本接客サービスマニュアル*
- Weiner, B. (1979). A theory of motivation for some classroom experiences. *Journal of educational psychology*, 71, 3-25.
- Wrosch, C., Scheier, M. F., Miller, G. E., Schulz, R., & Carver, C. S. (2003). Adaptive self-regulation of unattainable goals: Goal disengagement, goal re-engagement, and subjective well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 1494-1508.
- 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

- イ 社会心理学研究, 16, 83-91.
- 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.
- 吉川聡一・井村文絵 (2003). ホスピタリティ組織
のサービス提供に影響を及ぼす要因に関する研究
日本社会心理学会第44回大会発表論文集,
372-373.
- 吉田琢哉・高井次郎 (2008). 関係性に応じた怒り
感情の制御に関する規範の検討 対人社会心理
学研究, 8, 35-42.

Appendix 1. 本研究で設定した場面

場面1 (体調不良・我慢)

その日のあなたは体調が優れず、我慢しようと思ったのですが、嫌な態度のお客様に対して我慢できずに嫌な態度をとってしまいました。

場面2 (体調不良・気遣い)

その日のあなたは体調が優れず、お客様に対して気遣いをしようと思ったのですが、気遣いをする事ができませんでした。

場面3 (体調不良・親しみのある態度)

その日のあなたは体調が優れず、お客様に対して親しみのある態度で接しようと思ったのですが、親しい態度で接することができませんでした。

場面4 (店の忙しさ・我慢)

その日のお店は大変忙しく、我慢しようと思ったのですが、嫌な態度のお客様に対して我慢できずに嫌な態度をとってしまいました。

場面5 (店の忙しさ・気遣い)

その日のお店は大変忙しく、お客様に対して気遣いをしようと思ったのですが、気遣いをする事ができませんでした。

場面6 (店の忙しさ・親しみのある態度)

その日のお店は大変忙しく、お客様に対して親しみのある態度で接しようと思ったのですが、親しい態度で接することができませんでした。

場面7 (人間関係の悪さ・我慢)

その日はアルバイトでの人間関係がうまくいっておらず、我慢しようと思ったのですが、嫌な態度のお客様に対して我慢できずに嫌な態度をとってしまいました。

場面8 (人間関係の悪さ・気遣い)

その日はアルバイトでの人間関係がうまくいっておらず、お客様に対して気遣いをしようと思ったのですが、気遣いをする事ができませんでした。

場面9 (人間関係の悪さ・親しみのある態度)

その日はアルバイトでの人間関係がうまくいっておらず、お客様に対して親しみのある態度で接しようと思ったのですが、親しい態度で接することができませんでした。

The relation between job satisfaction and situation that employees want to perform emotional labor but they could not : The case of restaurant part-timers.

Tomomi Chiba
Masami Shoji

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

Mejiro Journal of Psychology, 2011 vol.7

【Abstract】

This study examined the relation between job satisfaction and situation that individuals want to perform emotional labor but they could not in restaurant part-timers. Participants (males 16 and females 71) were asked job satisfaction on 9 conditions (3 situations; poor health, busyness, worse relationship to others × 3 emotional labor; tolerance for disagreeable customers, consideration for customers, friendly behavior to customers) . They also completed an attitude scale to service work. Results were as follows: 1) Situation, emotional labor and attitude had effects on job satisfaction respectively, but the interaction was not found. 2) On worse relationship to others, they had lower job satisfaction than on busyness and poor health. 3) When they could not tolerate for disagreeable customers, they had lower job satisfaction than they could not behave friendly to customers. 4) High attitude score group had lower job satisfaction than low score group. Previous studies on the relation between emotional labor and well-being have investigated on condition that individuals perform emotional labor in any situation. However, it was found that situation that they wanted to perform emotional labor but they could not was one of the factors to reduce their job satisfaction.

keywords : emotional labor, job satisfaction, restaurant part-timers