

感情労働が精神的健康に及ぼす影響について

—職務満足感を指標として—

0707040

中村 絢佳

【目的】

Hochschild (1983) は“感情労働”という概念を提起した。例えば接客サービス業従事者は接客場面において、求めているものと違うなど顧客に責められるケースがある。そのような場面でも顧客の求めていることを遂行するために、様々な場面で自分の感情をコントロールしなければならない。顧客の満足を得るために、自らの感情を商品の一部として売らなければいけないのである。Hochschild (1983) は、感情労働がサービス経済化と呼ばれる現代社会の労働において重要な側面であると同時に、接客サービス業従事者に精神的健康に弊害をもたらす危険性があると述べた。しかし感情労働研究の中心は海外であり、日本ではヒューマン・サービス職を対象としたものがほとんどである。よって日本の一般的な接客サービス業を感情労働研究の対象とすることは非常に意義があると言える。

そこで本研究の目的は須賀・庄司 (2007) が作成した“飲食店従業員の感情労働的行動尺度”を参考に、日本の一般的な接客サービス業従業員を対象とした感情労働を測定し、立場や男女による差を考慮したうえで、測定した感情労働と客からの感謝・賞賛およびアルバイト先の人間からの感謝・賞賛が職務満足感に及ぼす影響を検討することとする。

【方法】

2010年10月下旬から11月上旬にかけて、某私立大学の大学生151名を対象とした質問紙調査を行った。このうち接客を中心とするアルバイト経験がないと答えたもの、および回答に不備のあったものを除いた96名(男性23名、女性73名、平均年齢20.2歳、標準偏差1.91歳)を有効回答者とした。質問紙は、①フェイスシート、②アルバイトに関する質問項目、③客からの感謝・賞賛の頻度、④アルバイト先の人間からの感謝・賞賛の頻度、⑤職務内容に関する満足感測定尺度、⑥飲食店従業員の感情労働的行動尺度で構成された。

働的行動尺度で構成された。

【結果と考察】

飲食店従業員の感情労働的行動尺度の因子分析の結果、「意図的フレンドリー表出」「感情の抑制」「ポジティブ演技」の3因子構造が抽出された。

性別による感情労働、職務満足感、客からの感謝・賞賛、アルバイト先の人間からの感謝・賞賛の差の検討では、アルバイト先の人間からの感謝・賞賛における男性の平均値が有意に高かった。同変数の立場による差の検討では「意図的フレンドリー表出」に中堅よりもベテランの平均値が高い傾向があった。客からの感謝・賞賛は新人よりもベテランが、職務満足感とアルバイト先の人間からの感謝・賞賛は、新人よりも中堅、中堅よりもベテラン、新人よりもベテランの平均値が有意に高かった。

男女別、立場別に行った職務満足感に影響する変数の検討では、男性では客からの感謝・賞賛が有意な負の影響、アルバイト先の人間からの感謝・賞賛が有意な正の影響を及ぼしていた。女性では、客からの感謝・賞賛とアルバイト先の人間からの感謝・賞賛が有意な正の影響を及ぼしていた。新人では職務満足感に影響を及ぼす変数はなく、中堅ではアルバイト先の人間からの感謝・賞賛が、ベテランでは客からの感謝・賞賛が有意な正の影響を及ぼしていた。

本研究の結果、立場や性別によって感情労働、職務満足感、客とアルバイト先の感謝・賞賛に差があることが判明した。また、職務満足感に影響を及ぼす変数も異なることが判明した。全体をみると客とアルバイト先の人間からの感謝・賞賛が職務満足感に影響を及ぼしていたが、感情労働は影響していなかった。これは接客サービスのマニュアル化が関係しているものと思われる。

(指導教員 豊村 和真 教授)