



感情労働と働く人の心理との関係に影響を与える調整効果－観光産業に着目して－

野村, 佳子

(Degree)

博士 (経営学)

(Date of Degree)

2018-03-25

(Date of Publication)

2019-03-01

(Resource Type)

doctoral thesis

(Report Number)

甲第7114号

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/D1007114>

※ 当コンテンツは神戸大学の学術成果です。無断複製・不正使用等を禁じます。著作権法で認められている範囲内で、適切にご利用ください。



論文内容の要旨

本論文は、観光産業で働く感情労働者（対人サービス提供者）が、ワーク・エンゲイジメントを高めたり、バーンアウトを低減したりする要因とそのメカニズムを明らかにすることを目的としている。感情労働とは自分の感情を対面サービスの場面で組織のためにコントロールしなければならない業務のことである。本論文の構成は全 8 章である。

第 1 章では、研究の背景と問題意識、研究の目的が論じられる。少子高齢化や地方の停滞などの対策として、観光が日本の重要な産業政策に位置付けられ、訪日外国人観光客は急激に増加している。しかし観光産業を代表する宿泊業、飲食業は離職率が高く人手不足が深刻である。離職理由のひとつに、感情労働がもたらす心身への負担があげられるが、一方で、やりがいを持って働いている人も多い。感情労働がもたらすポジティブな心理とネガティブな心理の分岐点は何かという素朴な疑問から出発し、本論文の目的が述べられる。

第 2 章では、先行研究の検討が行われる。はじめに感情労働に影響を与えるサービスの概念が明確にされ、サービス提供者の自我の他者との創発という視座から見た感情労働と心理の関係が、ジョージ・H・ミードが唱えた社会的自我の論理を通して整理される。また、これまで研究蓄積が乏しかった感情労働がワーク・エンゲイジメントをもたらすメカニズムや、矛盾点なども論じられる。さらに、感情労働者の心理に影響を与える要因として、ソーシャル・サポート、心理的安全についても検討される。

第 3 章では、リサーチ・クエスチョンと本論文を構成する 4 つの調査の全体像が提示されたのち、それぞれの調査のねらいと調査対象者、データ収集方法と分析方法が説明される。

第 4 章は調査 1 についての分析結果と考察である。感情労働とワーク・エンゲイジメントおよびバーンアウトとの関係に影響を与える変数（モデレータ）を探索するため、航空会社 X 社の大阪国際空港支店の 11 名のスタッフを対象とした聞き取り調査の結果を、外的な要因と内的な要因に着目して、修正版グランデッド・セオリーアプローチ (M-GTA) の手法によって分析される。その結果「感情の同輩間サポート」カテゴリーとして、「自分から同輩への目配り」「同輩から自分への働きかけ」「気持ちの気軽な共有」の 3 つの概念、「感情の自己防衛」カテゴリーとして「役割を常に自

学位論文審査要旨

氏名 野村 佳子

論題 感情労働と働く人の心理との関係に影響を与える調整効果—観光産業に着目して—

審査 平成 30 年 3 月

神戸大学

論文審査の結果の要旨

覚」「自分のペースを守ること」「素早い切り替え」「顧客の怒りと自分との切り離し」という4つの概念が抽出される。

第5章は、調査2の分析結果と考察である。感情労働がワーク・エンゲイジメントおよびバーンアウトに与える影響が検証される。リサーチ会社を通じて収集した383サンプルを対象として、それぞれの変数につき、因子が特定され、重回帰分析が施される。その結果、感情労働の下位次元である「感情不協和」が、ワーク・エンゲイジメントに負の影響を、「顧客の感情への感受性」と「顧客へのポジティブ感情の表出」は、ワーク・エンゲイジメントに正の影響を与えることが検証された。また、「感情不協和」は、バーンアウトの下位次元である「情緒的消耗感」「離人症」「個人的達成感の低下」すべてに正の影響を与え、「顧客の感情への感受性」は、「離人症」と「個人的達成感の低下」に負の影響を与えること、「顧客へのポジティブ感情の表出」は、「情緒的消耗感」「離人症」「個人的達成感の低下」のいずれにも負の影響を与えることが検証された。

第6章は、調査3の分析結果と考察である。感情労働とワーク・エンゲイジメントおよびバーンアウトとの関係において、第4章で抽出されたモデレータの有効性が検証される。調査4が、調査3の結果の考察を深める聞き取り調査となるため、調査3と調査4の対象者は、Y社の運営する4事業所のスタッフとしている。収集されたサンプル数は92で、モデレータの因子分析の結果、「感情の同輩間サポート」カテゴリーとして、「何でも気軽に話せる環境」「自分から同輩への目配り」、「感情の自己防衛」カテゴリーとして、「役割を常に自覚」「動じない冷静さ」「顧客の怒りと自分との切り離し」が抽出され、階層的重回帰分析の結果、「何でも気軽に話せる環境」「自分から同輩への目配り」「役割を常に自覚」「動じない冷静さ」がモデレータとして有効に働いていることが検証された。

第7章は、調査4の分析結果と考察である。調査3で有効性が確認されたモデレータについて、現場での実践と意味、マネジメントの支援や工夫を明らかにするために、Y社の4事業所11名のスタッフと4名の管理職に聞き取り調査を実施、質的内容分析の手法によって、インタビューデータの分析を行っている。

第8章は本研究の要約と結論である。学術的な含意と実践的含意、また本研究では論じられなかった点、残された課題についても論じられている。

本論文は、観光産業で対面サービスに従事する人々の感情労働と心理の関係を分析したものである。具体的には、感情労働がバーンアウトを導くという従来の主張に対して、感情労働者のバーンアウトを抑制し、ワーク・エンゲイジメントを促進するモデレータの存在を明らかにしようとする研究であり、定性・定量の4つの分析を行っている。

これまで感情労働の研究は、もっぱら働く人の心身に負担を与えるという側面に焦点が合わされており、感情労働者の心身の負担を軽減し、ワーク・エンゲイジメントを促進する職場要因の分析はほとんど行われてこなかった。本論文の第1の貢献は、感情労働と労働者の心理の関係をとりもつ調整要因を、インタビュー調査とサーベイ・リサーチによって実証的に抽出したことである。感情労働がポジティブな心理を導出するケースもあるという実証結果と、そうしたことが起こるメカニズムを説明する論理は、学術研究への貢献のみならず実務においても重要な含意を持っている。

感情労働の研究では、これまで感情労働がなぜ特定の心理を惹起するのかに対する説明が弱かった。本論文の第2の貢献は、感情労働がポジティブな心理を引き出すメカニズムを、ミードが論じた「役割取得」(role-taking)および「役割セット」という概念を用いて統一的に説明したことである。すなわち、感情労働者は、上司との関わりによって、組織の目標や自分が提供することを期待されているサービスの品質について理解し、同輩との関わりの中で、職場において自分がどのように振る舞うべきかを理解し、顧客との関わりの中で、顧客の状況や感情を察知し、適切なサービスについて理解する。感情労働者は自分の役割を常に自覚をしながら業務を遂行することによって、感情労働の下位次元に影響を与え、ワーク・エンゲイジメントを高めたり、バーンアウトを低減したりすることにつながるという筆者の説明は、ミードの社会的自我の形成の論理のもとで高い説得力をもっている。

但し、本論文にも問題がないわけではない。対面サービスは同時性と消滅性さらには顧客との関係が単発的で短時間であるという特性がある。それゆえ暗黙的に長期的関係を前提としているミードの役割取得の概念を、単発・短期のサービス業務にも適用できるのかという疑問が出てくる。いわば一期一会といった単発・短期の顧客との関わりにおいてもミードの論理が適用できるだろうか。単発・短期の関係と頻発・長期の関係における役割取得について、社会的相互作用論の射程を広げ、考察を深めていくことが求められる。

第2に感情労働の下位次元である感情不協和の意味の解釈である。筆者の枠組みでは感情不協和は常にネガティブな心理を惹起すると捉えられているが、なぜそうなるのかに関する論理が説明されているわけではない。類似した概念である認知的不協和との比較などを通して感情不協和の構成概念の考察を深めることが望まれる。

第3に、本論文で得られた一連の結果に対して、感情労働を「感情の表出」と「感情の受け止め」に分けて考察したほうがいいのではないか、という指摘が審査時になされた。たしかにサービス提供者と顧客との相互作用の中で、感情の表出と受け止めが繰り返され、受け止めで感じた感情と表出の間の乖離が感情不協和になるので両者を分離することは難しい。しかし本論文で抽出された「動じない冷静さ」や「感情の切り離し」は、顧客の苦情や怒りの表明に対するドライな対応であるとも解釈できる。こうした行為は感情労働と呼べるものであろうかという疑問が残る。感情の表出と受け止めの関係をあらためて考察してみることが必要である。

しかし、以上の3つの問題点はいわば望蜀の感を述べたに過ぎず、本研究の価値を些かも損なうものではない。これらはいまだ十分解明されていない感情労働の研究において、むしろ今後改善していく課題として位置づけられるものであって、貢献と問題点とを比較考量すれば、貢献の方が遙かに勝っているとみるべきであろう。

以上の理由から、審査委員は、本論文の著者が、博士（経営学）の学位を授与されるに十分な資質を持つものと判断する。

平成30年3月7日

審査委員 主査 教授 平野 光俊

教授 鈴木 竜太

教授 金井 壽宏