

タクシードライバーの労働に関する心理学的考察 —感情労働と職務満足感の観点から—

立命館大学大学院
応用人間科学研究科
臨床心理学領域
東 希美

タクシー産業においては総合移動生活産業として乗客のニーズに応えるサービスの面が重視されつつあるという背景がある。そこで本研究ではタクシードライバーの労働には感情労働も含まれているのではないかという観点から、タクシードライバーの労働について考察することにした。感情労働に関する先行研究では適切な感情労働は職務満足感の向上につながるという知見があり、また職場のメンタルヘルス対策においてはストレス反応を低減させていくと共に職務満足感など、健康状態を促進させる要因を積極的に上昇させる対策も重要であるという知見がある。そこでストレスを軽減し職務満足につながる働き方とはどのようなものを明らかにすることによって、タクシードライバーの精神的健康と労働の質の向上につながるような知見が得られるのではないかと考えた。

そこで現役のタクシードライバー16 名を対象としてインタビュー調査を実施し、M-GTA による分析を行った。

その結果タクシードライバーは仕事に関する基本的な志向性として「乗客に満足してもらいたいという志向性(以下「乗客満足志向性」)」と、「トラブルを回避したいという志向性(以下「トラブル回避志向性」)」の2つが存在することが明らかとなった。さらにはそれぞれの志向性に基づいた配慮行動、その配慮行動の背景、その結果得られる満足感についてのプロセスと、志向性に基づくストレスとストレス対処のプロセスが示された。

以上の結果から乗客満足志向性に基づく場合は、運転業務、接客業務、拡張業務のそれぞれにおいて、乗客のニーズを把握した上で積極的な配慮行動を行うことで乗客に喜んでもらったり、自分の学びが深まることで満足感が得られ、さらに拡張業務の場合は配慮行動が新たな顧客獲得へと繋がる可能性もあるため、そこから報酬に関する満足感も得られると考えられる。

トラブル回避志向性に基づく場合は、運転業務に関してトラブルの種を摘み取っていくような1つ1つの配慮行動が、何事もなくスムーズに送り届けられたという満足感に繋がる。また接客に関しては乗客に合わせた乗客中心の会話を心がけることによってそれが乗客から感謝される結果となり満足感に繋がると考えられる。

感情労働が感情の不協和を起こさずにスムーズに行われるためには、乗客満足志向性とトラブル回避志向性のそれぞれの志向性に合った配慮行動を行うことが必要であると考えられる。また本研究では、感情労働がストレスになる前に調整してくれる役割を果たすものとして、乗客満足志向性に基づく場合は介護タクシーの経験、これまでの人生経験、乗務経験による接客の上達が社会的スキルとして役立ち、トラブル回避志向性に基づく場合は乗務経験による接客の上達が社会的スキルとして、他者から助言や情報を得た経験がソーシャル・サポートとして役立つと考えられる。