

販売労働における非接客労働部分の 労働過密化

—A 社の店舗販売員を事例として—

近間由幸

本研究の目的は、今日のサービス産業における労働が長時間過密化する要因を、省人化や効率化を追求する働き方から明らかにすることにある。今日、わが国では働きすぎによる労働者のうつ病をはじめとした精神疾患や過労死の問題が深刻化しており、近年では「ブラック企業」問題として、新興サービス産業における過度な働き方が問題視されつつある。しかし、それにもかかわらずこれまでのサービス産業における労働研究は、製造業における労働研究と比較するとその蓄積が十分あるとは言い難い。サービス産業の労働に着目した研究の多くは、労働の違法性を指摘するものや、企業内組織関係から生じる派遣労働者や女性労働者の賃金格差や昇進格差の問題に着目したものとなっており、その具体的労働過程に十分な焦点が当たってこなかった。本研究では、今日のサービス産業における働き方を分析するため、大手衣料品量販店 A 社の店舗販売員としての参与観察を行い、そこで見られた労働実態から、販売労働における労働過密化の要因を明らかにした。

まず、第 1 章では販売労働に関わる先行研究として、①マーケティング論における販売労働、②女性労働研究、③接客サービス労働過程論の 3 つを取り上げ、これらの研究が販売労働をどのように取り上げてきたのかを整理した。どの販売労働も、多かれ少なかれ接客労働部分と非接客労働部分によって構成されているが、従来の研究では販売労働の特殊性に着目する形で接客労働部分の分析にその主眼が置かれてきた。しかし、A 社の店舗販売員の労働は実態として非接客労働部分が主要なものとなっている。このことから従来の研究の限界を指摘し、非接客労働部分における労働過程の分析の必要性を強調した。

続く第 2 章では、非接客労働部分の増大という過程に着目する形で、小売業のセルフサービ

ス化という問題を取り上げた。アメリカの小売業におけるセルフサービス化の過程を研究したノーナ・グレイザーによれば、セルフサービス化は、当初は人件費コスト削減を目的として進められていたが、顧客への労働移転を通じて顧客統制を可能にしたことで、労働者が顧客統制を行うために必要とされていた接客技術や商品知識を不要にした。この結果、労働移転により労働者の技能低質化がもたらされ、非接客労働部分の増大した低賃金労働に従事する労働者の増大につながったことを明らかにした。

そして第 3 章では、筆者が行った A 社での参与観察をもとに、小売業における非接客労働部分の増大と過密化の実態を見ていき、その要因を考察した。A 社では、「ヘルプユアセルフ方式」と「人時方式」と呼ばれる販売方式が存在するが、これらが非接客労働部分を増大させ、余裕のない働き方をもたらしめていることを明らかにした。

最後に、終章で本論文の結論として、A 社の店舗運営のシステムと働き方の関係性を整理し、本論文で明らかにできなかった論点を今後の課題として整理した。「ヘルプユアセルフ方式」はセルフサービス化により、少数の店舗販売員で店舗運営を行うことを可能にしたが、他方でセルフサービスに適した売場づくりの必要性から、品出しや商品整理等の非接客労働部分の比重を高めた。さらに、「人時方式」の下で、A 社の店舗販売員は厳密な時間管理の下で非接客労働を遂行する。このことから、A 社では、非接客労働部分の労働の増大と過密化がもたらされており、従来マニュアル化の困難性が指摘されてきたサービス産業でありながらも、その働き方においてテイラリズム化が起きていると言える。本研究は、新興サービス産業において見られる新たな労働の形態として、非接客労働部分の労働過密化という問題を取り上げた。本研究で得られた労働実態の記述は、サービス労働研究における理論的認識枠組みを発展させる素材を提供すると考える。