

生の感情労働化と現代社会 —労働の感情労働化とそのゆくえ—

崎山 治男ⁱ

感情社会学という分野が登場し、その有力な分析概念である感情労働という概念が提出され、はや四半世紀以上を経た。当初、それはサービス産業における精神的な疎外をえぐり出す概念として登場した。しかし、2010年代の日本社会に感情労働という視座が広く普及する中で、必ずしも疎外だけではなく、ストレス・コーピングをきちんと行うことやその内容とスキルを高めるという方向での展開もみせている。本稿では、主としてこの二つの時期における産業構造や社会意識の変化や、感情労働のスキルとジェンダー・教育という側面から、この相違について、労働全般が感情労働化するという視点から分析を行う。それとあわせて、グローバル化と移民労働の増大・労働の階層化と移転・AI化という現代の労働の変化が感情労働に与える影響を示唆する。それらを通して、私たちの生そのものが感情労働という特質を帯びていること、だからこそ逆説的に新しい社会的連帯の構想もまたあり得ることを指摘する。

キーワード：感情社会学、感情労働、AI、「社会的なるもの」

はじめに：感情労働と社会批判の視座

感情社会学という分野が、心という一見すると心理的・生理的な対象とみられがちな現象に対して、それが実は何らかの意味で社会的な関係の産物でもあると提唱することで確立され、はや四半世紀以上を経た。

感情社会学内部でも、論者や立場により、重視する視角や理論、分野の取り方に関する幅の広さの相違はある。また社会学全般の中でも認知度の濃淡や、心性史などをむしろ重視する向きもあろう。しかし、感情社会学を現代社会への批判的な知として広める際に大きな役割を果たした概念・視点が、感情労働(emotional labour)という概念と心理主義化という

ものの見方であることも確かであろう。

感情労働という概念をはじめて提唱したのは、ホクシールドである。彼女は1983年に『管理される心』(The Managed Heart)を発表し、当時のアメリカ社会の産業構造の転換に合わせた労働疎外を分析する視点を提出しようとした。そのエッセンスは、彼女に多大な影響を与えたミルズがホワイト・カラー労働を「人格の商品化」と表したように、モノ相手の第二次産業からヒト相手の第三次産業へと産業と労働の中心がシフトすることにあわせて、資本蓄積・営利の獲得と労働者のコストを社会批判の文脈に乗せることにあった。

それに向けて、彼女は高速化・大衆化しつつあった航空機の利用におけるフライト・アテンダントたちへの質的調査を、自己の多重性や演劇性を指摘する、ゴッフマンのフレームワークによって読み解く。その中で抽出された概念が感情労働である。私たち

i 立命館大学産業社会学部准教授

は日常生活の多くの場面にあった感情を抱いたり、表したりすることを行っており、この側面での社会性は感情規則 (feeling rules) と名付けられる。

これらの多くを、私たちは自然と行い、気にもとめない。しかし、それが労働場面で営利追求のために労働者に強要される場合には、私たちは自らのそれとは異なる感情を保持・表出しなければならないことを強く意識するだろう。たとえば、フライト・アテンダントが、からむ酔客にも笑顔で対応しなければならない場合、仕事だからと言い聞かせたり、航空機で過敏になっていると思い返す等、何らかの個人的な営為によって、自らの感情をマネジメントしなければならない。

そしてそれが感情「労働」であるゆえんは、資本・営利の蓄積につながったり、個々人の労働でのストレスにつながったりするからである。産業構造が第三次産業へと転換する中で、労働者たちの対人サービスそのものが商品となったり、また、同業他社との差別化を図る武器へと次第に変化していく。ホクシールド自身はこのメルクマールとして、1983年時点で3分の2の労働が第三次産業になったことや、航空機での旅行の大衆化をあげている。その中で個々人は自らの感情をマネジメントする中で、自己の燃え尽きや自己感情からの疎外といったストレスを帰結しやすい。

さらにこの構図は、暗黙の社会意識によってしばしば不可視化される。その主要な要因として、ホクシールドやそれに続く論者たちによってジェンダーや労働者が持つ対人スキルがしばしばあげられる。

まずジェンダーをみてみよう。たとえば航空機であればパイロットが男性であり、フライト・アテンダントが女性である、といった配置が自明のものと思なされたりする。その中で女性のフライト・アテンダントの方が、対人接客という点では過剰な感情労働が要求されたりする。さらには、銀行や学校に典型的にみられるように、同じ感情労働であっても異なった配置や振る舞いが割り振られる性別役割分業もある。

また、対人スキルという点では、その世代間での再生産が指摘されている。これは、後述するようにいわば文化資本のファクターの一つとして、感情の人間関係でのやりくりの方法が家庭内外の教育で教え込まれることを指す。

こうしたジェンダー・文化的再生産というフィルターを通して、感情労働を行う能力を保持していることが現代社会の中で規定されていることが隠蔽される。むしろ感情労働のスキルを保持していることは自明なもの、個人的なものとなされ、そこでの失敗は自己の不十分さと意識されがちだが、感情労働による疎外の悪しき一側面とされる。

このような第三次産業の進展と社会全体のサービス産業化を、労働者の感情マネジメント能力の供給という入り口と、ストレスへの対処という出口の双方で支えているのが社会の心理主義化とそれにとまなう心理学的な知の供給という論点である [Hochschild, 1983=2000, 2003等]。

現代日本社会においては「コミュニケーション力」、「人間力」という言葉が、たとえば就職という場面をとっても自明の光景になっている。だが、それが強調されたり、「EQ」、「SPI」等で尺度化されたのは、1990年代後半からに過ぎない。その中で、対人関係スキルを職務上獲得することが数値目標とされ、そのための手法がさまざまな活動への動員、あるいは心理学的スキル、パースペクティブとして提供されている。

さらに、感情労働におけるストレス対処として多くの産業カウンセラーが配備されるとともに、ストレスに対処する心理学的な知はブームという段階を超えて日常的なものとなりつつある。さまざまな対処の難しい顧客への対応すらマニュアル化され、労働場面でのストレス・チェックは自明なものとなった。そして、それは労働への対処という側面を隠し、むしろ、労働を通じた自己実現という姿をとっている [崎山, 2008a, 2008b]。

このように、感情社会学は四半世紀ほど前に社会学の一分野として登場した際、感情労働という労働

場面での困難と、社会の心理主義化による自己の統制という二つの点を批判的にとらえることをその最大の武器としてきた。これらの批判的なまなざしは、現代の日本社会にどのように移入され、適用されてきたのであろうか。

1. 日本社会における感情労働への視座： ストレス・コーピングの学としての感情労働

社会学の一分野としての感情社会学の日本への紹介と導入、あるいは日本社会の分析は1990年代後半にはじまった。

感情社会学に関する邦語での本格的な単行本は1997年に岡原正幸らによって編集された『感情の社会学：エモーション・コンシャスな時代』である。そこでは、感情社会学の学説史、社会史、感情労働論の紹介などが行われ、過度に自他の感情を気にかける社会意識が問われた。

2000年には、海外の主要論者であるホクシールドの『管理される心：心が商品化される時』(The Managed Heart)、スミスの『感情労働と看護』(The Emotional Labour of Nursing) が相次いで翻訳された。このことが、感情労働分析の下地となるとともに、日本における感情社会学の移入のあり方を、感情労働論が中心になる方向へと定めていったといっていだろう¹⁾。

それを受けてか、2010年代になると先行するいくつかの専門的研究に加えて、多くの一般誌、経済誌、新聞紙において感情社会学・感情労働論の特集が組まれた。その中でもとりわけ、感情労働というものの見方が新たに労働の難しさを切り取る視点として注目されてきている。またそれと前後して、いくつかの感情労働に関する一般書・新書が出はじめてきている²⁾。

こうして起こってきた2010年代の日本社会における感情社会学・感情労働概念の一般化は、特に介護・金融などのサービス産業の特質に焦点を当てようとする。その中でも特に、対クライアントという

場面で、これまで注目されてこなかった気疲れ・気働きに再度光を当てるのだ、といった形で論を立てる傾向がある。

そして、そこでの精神的ストレスをとまなう労働を正当に評価するとともに、それそのものがストレス対処法となることを指摘する。その上で、さらなる対処法として職場でのストレスチェックやそれをバックアップする体制や、顧客への対応マニュアルやEQなどの心理学的な知を備えることが強調される。

この傾向は、強調点として、まず、感情労働を行っていることによる自らの心の変化とストレスそのものへの気づきとそれをマネジメントすることを提唱していることがある。さらに、対処戦略としてストレスチェックシートなどの職場でのメンタルケアの体制や、心理主義的な知による自己啓発をもとめている点がある。

他に、社会的背景として語られるのが「モンスター〇〇」「お客様化」等とまで形容されるにいたった状況もある。すなわち、サービス産業の競争力の一つとしての感情労働の強化とクライアント優位の関係が築かれる中で、精神的な摩耗がしばしば起こり、時には離職要因ともなることである。それは世代間のギャップや、消費者の間での社会格差の拡大等と相まって、クライアントからの理不尽な要求が増加してきたり、サービス産業やそこでの労働者が社会的な不満のはけ口となっているという文脈で語られる。

さらに、とりわけ現代の特徴として、「おもてなし」という語が広く普及し、文化戦略として語られているように感情労働の高度化と、それがあたかも日本に固有の感情文化として自明視される傾向がみられる。それはインバウンド消費さえもがモノから心へと向かう中で、日本の文化的資源とされ、高級旅館での接客からバスや鉄道に至るまで諸外国に比しても高度なサービス産業化がなされる。それは確かに日本のサービス産業のきめ細やかさを示すものである一方で、前述したようなお客様社会を生み出

すものでもあり、かえって息苦しさを生みうるという側面も指摘されている³⁾。

これらの点から2010年代の日本社会での感情労働という概念の普及をまとめてみよう。それは、確かにサービス産業での労働疎外を指摘するために導入、普及しつつある。だが、1980年代にこの概念が提唱された時点からみると、第一に、すでに一定程度の心理主義化の進展を踏まえたストレス・コーピングをより一層強調する点で違いがある。第二に、日本の文化的固有性を經由してむしろ資源でもあると言及されている点でも違いがある。

前者に関しては、心理学的な知は批判されるべきものではなく、すでに前提としてもとめられるべきものという認識がある⁴⁾。心理学的な知は、感情労働で演じられた偽りの自己を癒やすという位置づけにだけあるのではない。むしろ、感情労働を行う際に自己を守る武器として携えるべきものという位置づけが与えられている。

後者に関しては、日本文化の特異な点として、他の文化でのコミュニケーションのあり方にも言及しながら、自他の感情や場に配慮することが強調されるのが日本社会であり、それこそが文化的資源であるという認識がある。

このように、感情労働という概念が提唱された1980年代と、それが2010年代に日本社会への適用がなされた際とで、ほとんど揺るがない点と、大きく変化した点がある。揺るがない点は、企業・資本が労働者の感情労働により利潤を得ているという、資本による上からの統制と労働疎外という論点と、クライアントとのコミュニケーションでの気働きとそこでの精神的疲労が問題であるという問題設定である。

もちろん、こうした論点と問題設定が現代の日本社会でも多分に妥当する面はある。労働者のうちの3分の2がサービス産業従事者となったとされた80年代アメリカと比べ、現代日本社会のその比重は遙かに高い。その中で企業活動や労働は、何らかの形で感情労働の要素を含み込み、そこから利潤を得て

いる。さらに、クライアントとのコミュニケーションにおける精神的疲労は、労働者のメンタル・ヘルスに関する問題を生み出し、それへの対策は急務である。

だが、他方で残る疑問点はある。感情労働がこれほど息苦しさだけをもたらずのであれば、なぜ人々はそれを避けたり、減少させたりしようとならないのだろうか。また、労働の場面における気働きは、クライアントに対するものだけだろうか。感情労働が息苦しいものであるならば、それを無くそう、あるいは少なくともその水準を切り下げようとするはずではないだろうか。

この点こそが2010年代の日本社会における感情労働概念の受容で大きく変化した事柄に関わるように思われる。この受容の中では、さすがに過剰な感情労働を無くすことへの言及はある。だがむしろ、感情労働こそが仕事の核であること、場合によっては仕事のウリであることを前提とした上で、それへの労働者への個々の営為による対処法に力点が置かれる。そこでは、感情労働を減少させる、あるいは水準を切り下げようとする発想はまずみられない。この変化をただ感情労働の時代だとみなすだけでよいのだろうか。

また、対処法の一環としてストレス・チェックなどのメンタル・ヘルスへの対応に対する制度的な対応と、同僚や上司によるピア・サポートとして組織内での関係が多く語られる。だが、そこでの気働きはなぜか言及がない。だが、組織内の関係は果たして感情労働をバックアップするだけだろうか。

感情労働の水準を切り下げるだけではない方向での考察と、組織の内部での関係こそが感情労働をより必要としているかもしれないという考察。これらの二点への考察の不在は、感情労働論を、サービス産業における労働疎外とだけ見なしてしまう際の盲点を象徴しているのではないだろうか。そしてむしろそれらこそが、現代日本社会ならではの感情労働の特徴を示すのではないだろうか。

2. 現代日本社会での感情労働の位相

では、現代日本社会で、私たちはなぜ感情労働をなんとか行おうとするのだろうか。そしてそれが、精神的ストレスを生むことが指摘されながらも水準を切り下げずに「上手に」行い、対処する方法を学ぼうとしてしまうのだろうか。前述した感情労働を学ぼうという構えにこそ、答えの端緒があるように思われる。

ホクシールドが1980年代に感情労働概念を提唱した後に、その労働での規則や技法の伝達のあり方は厳密に検討されてきたとはいいがたいし、ホクシールド自身も必ずしも厳密に展開してはいない。しかし、その後の感情労働論に関する理論的・実証的な展開からは二つのものが導き出せると思われる。

まず第一に、企業組織体が労働者の職務で要請する感情の表出・保持が念頭に置かれており、それを達成できる／できないことが組織や顧客から評価されたりサンクションを受けたりする、という労働疎外論のテーゼがある。そこでは、職務において時には自らの意に反する感情を抱いたり表さざるをえないことことが規則化されることによる精神的ストレスが問題とされた。また仮に規則と自らの感情とのズレをなんとかやりくりしたとしても自分の感情が職務上もとめられているものなのか、元々もっているものなのか分からなくなる自己像の揺らぎが課題とされた。

これは、80年代に感情労働という概念が登場して以来のベーシックな問いであり、2010年代の日本社会での感情労働論の展開でも主張されているものである。このように、職務上の規則があり、それが金銭的・職業上の報酬と制裁につながるからこそ、感情労働をするのだ、という認識は基礎的なものとしてあるだろう。

それを越えて、第二に、私たちが日常生活、あるいはライフ・コース上で獲得している、感情を「上手に」マネジメントする技法を發揮することを良し

とする意識がある。具体的には、感情労働を上手く行うことによる社会的地位の上昇や他者からの、そして時には自分自身による承認をえることがきわめて重要だと見なす意識である。

この点については、前者に比べると必ずしも深く原理的に考察されていたわけではない。ホクシールド自身は、一節で述べたようにジェンダーという点では、示唆的に感情労働に従事する職種でいくと、男女比でいうならば後者の割合が高いことを指摘している。またその中でも、男性は感情抑制的・中立的な役割が多くもとめられ、女性は感情表出的・共感的な役割が多くもとめられることを指摘している。たとえば、航空機であるならばパイロット＝男性＝冷静さ、フライト・アテンダント＝女性＝親しみやすさ、といったように。

さらに感情労働に向けた自己の統制と訓練、とてもよぶべき事柄も指摘されている。ホクシールド自身は、80年代のアメリカ社会におけるブルー・カラー労働者の家庭と、ホワイト・カラー労働者の家庭との感情にまつわる教育の差を、命令型と自発型とに区分し、その再生産効果を指摘している。

前者であるならば、TPOに応じた感情を抱き、表すことは単なる決まり事として教育される。そのため、子どもはそれに従うことがもとめられるが、TPOを離れた、あるいは内心での自由裁量の余地は大きい。他方、後者であるならば、TPOに応じた感情を抱き、表すことが、単なるルールではなくそこに居合わせる人々の気持ちを考えた上で選択されるべき課題として課される。

だから、場合によっては自分の感情のまま振る舞うことがあったとしても、他者の感情に配慮した感情の保持・表出を行うことが刷り込まれ、結果として自己の感情に対して再帰的な構えが内面化される。そして、この構えこそが次世代に感情労働に適合的な労働者をつくりあげていく⁵⁾。

このような、「感情資本」[岡原, 1998]の蓄積と継承こそが、前述したように現代日本社会において感情労働を行うことが自明の前提とされている

ることに多分に寄与しているのではないだろうか。

前述したように、1980年代の感情社会学・感情労働論の誕生と、2010年代の日本社会における感情労働概念の浸透の時間的な違いは、第三次産業化の一層の進展により、ほとんどの職務が何らかの意味で感情労働という色彩を帯びている点にある。またこのことが、多くの労働市場への新規参入にかかわる世代の再生産構造がサービス産業からサービス産業へのリレー、という事態を生み出している。

また、それに符号するかのように、教育・育児に関わるな言説が、マテリアルな事柄への配慮から、自他の心を重視し、共感能力をはぐくむこと、そしてその環境を整えることへと70年代から2010年代の中で重点が変化してきている。

さらに、ビジネス誌においても同様に、ビジネスの場面に応じた服装・姿勢・礼儀への配慮から、クライアントや組織への心構えをもつこと、そして個別具体的な場面でのクレーム対応や気持ちの切り替え方へと重点が変化してきている [崎山, 2008b]⁶⁾。

このように、労働全般の感情労働化とでもよべる事態が、感情労働を行うための構えについての家庭から教育機関にいたる感情資本の再生産と、相互に補強しあう中で進展する。その中で、私たちは進んで感情労働してしまおうとするのである。

その中で、感情労働をもとめてくる源泉は必ずしも企業組織体からの「上から」の統制とも感じられなくなっていく。前述した感情資本を通じた再生産の中で、私たちは必ずしも企業の指示・マニュアル通りに感情労働を行うわけではない。むしろそれだけでは、たとえばバイト敬語、といった言葉にみられるように、窮屈さや陳腐さを感じていくだろう。そうではなく、その場その場のクライアントに合わせた感情労働を適切に行っていくことこそがクオリティの高い労働であるとみていくようにビジネス誌等で煽られていく⁷⁾。

それを受け、近年の欧米の感情社会学では感情労働では人間関係と感情のやりとりが複雑化される中で、そこで一定の難しさがあるからこそ、むしろや

りがいが感じられるのだ、という指摘がなされつつある。

そこでは、問題的なクライアントとのコミュニケーションや形式ばった感情労働は、精神的ストレスの要因となることがまず指摘される。だが、むしろ、職務を越えたウィットに富んだある感情のやりとりや、双方にとって居心地のよい、関係を和ませるような感情労働は労働者、クライアント双方の自己意識を引き上げるものだという指摘もなされつつある [Bolton, 2000a, 200b, 2005, 崎山 2009]。

ここでの議論をまとめていこう。これまでの感情労働論の主役であった、フライト・アテンダント、ファースト・フードの店員などの比較的単純な感情労働が陳腐化する。そして、自他の感情や関係に配慮した再帰的な振る舞いを行うことこそが、社会でもとめられるより高度な感情労働であると見なされていくようになる。

その中で、ケア・ワークや、組織のマネジメント・人事管理などの職務が分析の視野に入りつつあるのが、2010年代の日本社会の感情労働論の姿なのではないだろうか。だからこそ、一定程度の感情労働を行うことが確かに精神的ストレスを産むけどもそれが疎外としてのみならず、むしろ労働することの前提とされる。その上で、それをストレス対処をも含めて感情労働を行うスキルを高め、上手くやることがもとめられているのではないだろうか。

さらに、この点を踏まえるならば、感情労働の統制主体や受け手は必ずしもクライアントだけではない。むしろ、変化した感情労働の前提の上で、人間関係を円滑にしたり承認を得るといった側面をみるならば組織内部での人間関係がより考察されるべきであろう。

感情労働の受け手と統制については、企業組織体と労働者個人という図式だけではなく、クライアントも統制主体として考慮すべき点や組織文化といった背景も考察されべきであるという議論がこれまでなかったわけではない。たとえば、クライアントが感情労働の評価主体となること、さらには感情労働

を一緒になって行っていくことで達成されていく側面は、これまで経営組織論などで議論されてきた [Leidner, 1993, Kunda, 1992=2005, 鈴木, 2013等]。だが、同じ組織内での人間関係やそのマネジメントが考察の対象とされてはこなかった。

これにはもちろん、感情社会学、感情労働論以外での議論の蓄積があるという事情もあるだろう。また、感情労働がその概念の設定上、フロント・ラインでのクライアントとの関係を重視し、組織内をあまり措置してこなかったこともあるだろう。だが、しばしば感情労働の濃淡が職務内容での人間関係の深さや期間で議論されてきたこと、前述した感情労働の変化、そして次節で述べる感情労働の将来への見通しを踏まえるならば、より注目されるべき領域である。

3. 感情労働のゆくえ

このように、感情労働が比較的単純なものと高次なそれとに枝分かれしつつあること、そしてそれを支える産業構造を言説を、1980年代の感情社会学・感情労働概念の誕生期と2010年代現在の日本社会での感情労働概念の受容に沿ってみてきた。次に、こうした構図が現在進行形でどのように進んでいくのかについての見取り図を、感情労働のスキルへの偏りという点とともに描いていきたい。

現代社会が、ICT化を駆動力とした第二次産業革命期のただ中にある。その中で、諸学・諸制度・諸産業の情報論的転回が進むという認識は誰しも共有する所だろう。

その中で、日本社会の今後の社会のあり方が問われている。その中でも感情労働ひいては労働そのもののあり方については、二、三のもの見方が対立・交錯・混在し、そのゆくえが示唆されてきているように思われる。以下では、それらをふまえ感情社会学・感情労働概念が今後重点的に取り組むべき課題として示的に取り上げつつ、現時点での日本社会での感情労働の特質にさらに述べておきたい。

まず第一には、長期的な少子高齢化による労働力の不足と、それにとまって特に必要だとされる介護分野での労働移民の受け入れ。現時点では、瞬間的なものかもしれないが人手不足が叫ばれ、就活では売り手市場といわれる。その中でさえも、特に長期的に不足するとみられる介護労働者を移民労働で受け入れようとするのが、これまでの制度政策への検証があまりなされないまま進められようとしている。

これは、これまでエスニシティ論やケア・ワーク論で論じられてきたことである。そこでは、移民の受け入れ・送り出し国双方での経済的な落差をテコにした移民がなされ、受け入れ側での労働条件の拙さや、技術資格のカベ、生活にあたっての文化的な側面が問題とされてきた [Hochschild & Ehrenreich, 2006, 佐藤 2006, 川村・宣編 2009, 塚田編 2010, 佐藤編 2010]。またさらに、先進国への介護労働者の移民が途上国側の介護の担い手を空洞化するという階層性も問題としてある。

ホクシールドらにならって、これを「グローバル・ケア・チェーンモデル」と問題提起しておきたい。それは、世界システムの階層性の下での感情労働の担い手の移転と搾取の問題であり、感情労働をめぐる文化差にもとづくコンフリクトを、その担い手やコミュニティの自助努力に委ねるものである。また、「愛の選択」とよばれるように、越境する介護に携わる感情労働者の愛着を先進国のクライアントか、母国の家族か、にまた裂くものでもある。

第二には、ICT化の進展にとまった、前節で述べた単純な感情労働のアウト・ソーシング。2000年代に加速度的に進んだグローバルな情報通信のコスト・ダウンによってグローバル企業の展開が容易になり、またその金融資本主義化が進んだといわれる。

情報通信のコスト・ダウンはこうした企業本体の活動ばかりではなく、クライアントへのサービス産業のあり方も大きく変えつつある。

それは、後述するようICT化にとまなう感情労働の縮小であり、また、対面サービス産業の一つであ

るコール・センター業務やオペレーター業務の先進国から途上国への拠点の移転である。これは、まず旧植民地体制から引き継ぐ言語の面や地理的な側面からまずは英米語圏でより労働力が英米からより安価な国・地域に移転したとされる [Friedman, 2006 = 2007]。

たとえば多くの日本のAV、PC製品やソフトが「日本製」「国内生産」を唄っていることを想像して欲しい。クライアントの信頼感・安心感からか、オペレーターの業務が他国でなされていることを隠すために、各国・地域での言語の癖・特徴が矯正される。

さらに、多くのコール・センターに電話した際にすぐにオペレーターは出ない。用件や問い合わせ方法をプッシュ回線のボタンで押すこと、そして場合によっては買った製品の番号等を打ち込むことによって、はじめてオペレーターにつながる。こうした分けがICT化によってなされることでクライアントとオペレーターとのやりとりは、個々の製品・部品、問い合わせ・案件に断片化される。そのことによって、オペレーターが応答できる限りでの応答の中で、言語がブレる危険性は極限まで縮小される⁸⁾。

日本でも、そもそもそのインナーコロニーとして歴史的に扱われてきた東北地方にこうした業務を転化していたことが、2011年の東日本大震災で明らかになった。また、2012年には中国へ大規模なコール・センター団地が進出し、特にIT系の企業が国外へのアウト・ソーシングを進めている [五十嵐・明石編, 2015, 加藤・久木元, 2016等]⁹⁾。これを、「感情労働のアウト・ソーシングと労働の空洞化」と問題提起しておこう。

第三には、ICT化が単純な、あるいは相当高程度の感情労働を駆逐・代替していく可能性。ICT化によって多くのフロント・ラインの職務がなくなる、あるいはAIによって代替されていくことが、論者によってその強調点や程度の差こそあれ、予測されている。

私たちが大学という場に来ること一つとっても、

人を介して切符を買ったり検札を受けたりは、まずしない。それどころか切符そのものを手にしなくなりつつある。大学という場においても、たとえば成績や履修の入出力がウェブ上や自動発行機でなされたりするように、人手を介することが減少著しい。

より高度なやりとりについて述べるならば、たとえば、前述したオペレーター業務の一部はすでにAIにより代替されている。それは、クライアントの応答のパターン学習により、クライアントを上手くいなすための情報がオペレーターのPC上に現れる仕組みが開発されるなど、業務すべてが代替される予兆さえもがみられる。象徴的なものとして、たとえば社会的に話題になったものとしては、ソフトバンクが昨年開発した人型対応ロボットがある。このようにビック・データと称される情報の蓄積と、機械学習の深化の成果として、単純な感情労働は相当程度、駆逐される可能性が指摘されつつある。これを「AIによる単純感情労働の消失」と問題提起しておこう¹⁰⁾。

現実の日本社会がどのような進路を辿るのかは、これからの第二次産業革命の技術的なスピードと、それに合わせた社会政策・制度の設計に左右されるだろう。また、前述した三つのアウトラインは、たとえばAIによって介護労働が代替されることでグローバル・ケア・チェーンが打ち消されたり、逆に先進国の文化に沿った介護技能のみが専ら学習されることでグローバル・ケア・チェーンの階層性を強めたりする、というように、それぞれに重なり合う部分も打ち消しあう部分もあることも確かである。

だが、いずれにせよ共通するのはコールセンターやファースト・フードなど比較的細分化・マニュアル化しやすい単純な感情労働は、AIに代替されたり国内外にアウト・ソーシングされやすいということである。

その上で残るのが、本稿で取り上げてきた、2010年代の日本社会における比較的高次な、組織内外での人間関係のマネジメントという側面が強い感情労働である。

2010年代に日本社会がある程度、感情労働という言葉に反応しそのスキルを磨こうとしていること。精神的なストレスを産みものと認識しつつも、それそのものを避けたり水準を切り下げたりしようとはせずに、ストレス・コーピングをする体制を高めようとする。そしてそれを通して、グローバル人材が持つべきものとしての対人関係マネジメント能力を称揚しようとしているのは、半ば無意識的にこうした社会変化を先取りしたものではないだろうか。

おわりに：感情労働と「社会的なもの」

本稿では、2010年代に日本社会において感情労働という概念が本格的に受容された際の特徴と問題点について、その概念史にさかのぼって、社会背景に目配りしながら考察を進めてきた。

その中では、まず、1980年代に当初提案された際は、感情労働は企業組織体による感情表出・保持の強要による労働者の精神的負担という、当時においては新しい不可視の疎外・搾取という点に主眼が置かれていたことが確認された。またそれを支える心理学的な知も、かえって自己の感情を曖昧にする否定的なものと思なされてきたことが示された。

2010年代の日本社会における感情労働概念の移入も、基本的にはサービス産業の精神的ストレスを扱うものとして受容された。これには、主要著作の導入の動向や、産業現場の事情も大きい。

しかし、他方でこれだけにとどまらず、サービス産業の気働きを積極的に位置づけるための概念とされたり、精神的ストレスを支える知識や体制を整えることにむしろ力点が置かれている。さらに、よりよく組織内外で感情労働を行っていくための知識や能力を蓄え、人間関係をマネジメントすることが唱えられている。

このように、感情労働という概念が登場して四半世紀以上が経過した現代社会では、感情労働を当たり前、時に進んで行く心性が形成されている。それを単なる疎外・搾取という視点でのみとらえるの

は不十分である。むしろ、感情労働の負荷がよりかかる高度なマネジメント業務や組織内部への考察がなされるべきである。そしてそれは情報化と第二次産業革命という現代社会の一大潮流も考慮すると、感情労働あるいは労働全般の現在の姿であり、未来にあってはよいよ先鋭化する姿であろう。

ネグリらはその『帝国』論の中で、ネオ・リベラリズムの進展の中で資本や職務内容のグローバルな移動と変化に対応することが個人に強いられることを「生の情動労働化」と述べている。そこでは、自己のありようをフレキシブルに・再帰的に絶えず更新する構えを維持していくことが、資本の移転や勤務地・職務内容の変化に対応するために必要であると主張されている [Negri & Hardt, 2000=2003]。

それにならって、本稿を締めくくりにあたって、現代社会の特徴を、「感情労働の生化」と、あえて順番を逆にして述べてみたい。その理由は、日本社会においておそらくは、担い手が誰かはおき、単純な感情労働がアウト・ソーシング化され、あるいはAIに代替されていく中で、比較的複雑な・高次な感情労働のみが人々の労働領域に残されていくからである。高度な感情労働が人々の生の営みとなる社会にわれわれは生きている。

そしてそれが、「社会的なものの感情労働化」をもたらす。現代社会における社会的なつながりはどのような形であるだろうか。過去と比較しても、単純な人とのやりとりはおそらくすり減り、複雑な人とのやりとりが、感情労働ができるかどうかという基準を通して、階層差をもって分配されている¹¹⁾。

それを社会的なつながりの喪失を導いていくともみることでもできるだろう。多くの場面・機会で人を介しなくなっていく社会における「社会的なもの」の構想は、広く現代社会学に課せられた課題である。

それに加えて、本稿ではあえて、複雑・高度な感情労働が新しく「社会的なもの」を生む可能性を最後に指摘してみたい。もちろん、それが「労働」である制約や危険性あるのは承知している。だが、自他の感情をまなざし、それに配慮しつつ関係性を保

とうとしたり、作り替えたりする領域として今後の社会に確実に残されるものである。そして、それは少なくとも自他の感情を尊重つつ、つながろうという態度ではある。

そしてここに、あらゆる感情が商品化され、そこに情動の力が失われていくポスト・エモーショナルな社会において逆説的に生じる連帯の可能性があるのではないだろうか。

近代社会が新たに必要とした、人々のつながりを担保する「社会的なもの」としての近代家族、学校制度、企業制度などが、近代の原理を貫徹するからこそ溶解しつつあることが指摘されて久しい。その要因としては多くの事柄が指摘されている。その中でも、資本主義の原理の貫徹とグローバル化による労働の不安定化や、それによる人間関係の不安定化は大きな側面であるだろう [Bauman, 2000=2001, Giddens, 1990=1993, Sennet, 2007=2008等]。

もちろん、本稿で指摘してきた労働全般の感情労働化とその将来展望もそれに荷担してきてはいる。だが、他方で、高度な感情労働にともなう組織内外での人間関係のマネジメントは、自他の感情や関係に配慮しつつ関係を維持する構えを生み出していく。

これは、おそらくは、中期デュルケムが近代社会化にともなう社会的なものの喪失とその再生に際して込めた、職業集団での凝集性を通じた連帯という発想を、現代社会において練り直す起点となりうるのではないだろうか。

誤解を怖れずにいうならば、肯定的な側面と否定的な側面の双方を考慮に入れた上での感情労働を通じた連帯、という可能性。そしてそれによる「社会的なもの」の再生の構想。これが感情社会学・感情労働論が現代社会分析に対してもつ大きなポテンシャルではないだろうか。

註

- 1) 日本では感情社会学イコール感情労働というイメージが強い。諸外国でも確かに感情労働論が感情社会学の軸であるのは間違いないが、必ずしもそれに限らず、社会変動・社会運動、宗教など多岐にわたっている。
- 2) たとえば「感情労働の時代：つらい精神労働をのりきる」『週刊東洋経済』2013年12月13日、「感情労働の現場をいきのびる」『AERA』2014年5月13日、岸本由紀子 2012『感情労働シンドローム』PHP新書、水谷英夫 2013『感情労働とは何か』信山社新書、関谷大輝 2016『あなたの仕事、感情労働ですよ？』花伝社、榎元博明 2017『「おもてなし」という残酷社会：感情労働とどう向き合うか』平凡社新書など。
- 3) 実際に筆者が体験する中でも、旅館や鉄道での接客の違いに外国の研究者が驚く例が多い。時にそれらを感情労働と言及されても、直ちに理解できないことがあったりした。もちろん、新幹線を折り返し運転する際わずか七分で清掃等を行いつつ、乗客の忘れ物への対応をも笑顔で行う [遠藤, 2012] のは、言われてみれば感情労働なのだが。
- 4) もっとも海外でも、感情労働を尺度化し、それへのストレス・コーピングを検討してみたり、カウンセリングなどで技法を高めようという志向はある。
- 5) このような感情のやりとりの技法の精緻化と世代間伝播については、エリアス並びにかれの影響を受けたインフォーマル学派が詳細な議論を展開している。詳細は拙著 [崎山 2005] を参照されたい。
- 6) 拙稿 [崎山 2008b] では、2000年代の代表的なビジネス書・自己啓発書しか分析を行っていない。ビジネス誌や一般書を含めた詳細は、別稿を期したい。ただ、筆者の主張といわゆる「やりがい搾取論」との違いを記しておく、「やりがい」へと煽られるのではなく、むしろ職務で対人スキルとマネジメント能力の保持が自明の前提とされ、それが無いことへの忌避感があるということである。
- 7) たとえば、マクドナルドのスマイル・ゼロ円は当初驚きをもって迎えられたし、象徴的には旧共産圏に進出する際に大きな反響があった。しかし今日では自明視されているだろう。
- 8) 実際に、コールセンターに電話をすると対応内容によって詳細に区切られ、かつマニュアルにな

いであろう日本語、あるいは筆者のようにあまり滑舌のよくない日本語の発音であると反応が難しくなる。

- 9) もちろん ICT 化にかかわらず、グローバル化にともなった階層性をテコにした労働力移転とそれに対応する制度政策、文化的支援の不在という問題はあつた。日本社会で90年代以降問題とされてきたものには、入管法の際間をついた日系人、技能研修生の問題などがある。代表的なものとして、梶田らの日系ブラジル人への施策の文化的な隙間に関する著作 [梶田他, 2005], 送り出し国-受け入れ国双方の問題を問うた明石らの著作 [明石編, 2011] を参照されたい。
- 10) あるいは、かなり複雑な感情労働を AI がアシストしたり、個別のクライアント毎の感情労働が提供される、等の可能性もある。

こうした AI の技術的進歩と労働についての変化は、そのハード・ソフト双方での技術革新への見積もりからすでに、現時点で幅がある。そのため、いつの時点でどの程度の職種や職務内容が代替されるのは論争がある。

それらの代表的なものとしては、2010年代の AI 論争の口火を切ったカーツワイルの著作 [Kurzweil, R. 2006=2007,], 「東ロボ君プロジェクト」などの印象的なプロジェクトを通して日本での文系的知識の AI への代替可能性を研究している新井の著作 [新井, 2010] 等を参照されたい。

- 11) 実際に本文中で述べた組織内外の人間関係のマネジメントという高度な感情労働をともなう職種が高い階層にあるといえる。

さらに、対面的なやりとりの減少とスマートフォンの普及などの ICT 化が人々のつながりを失わせたり、そこへの敷居を高めたりすることが指摘されつつある [Turkle, 2015=2017] 等。

文献

- 明石純一編 2011 『移住労働と世界的経済危機』 明石書店
- 新井紀子 2010 『コンピュータが仕事を奪う』 日本経済新聞出版社
- Bauman, Z. 2000 *Liquid Modernity*, Polity Press = 2001 森田典正訳 『リキッド・モダニティ：液状

化する社会』 大月書店

- Bolton, S.C., 2000a. “Who Cares? Offering Emotion Work as a ‘Gift in the Nursing Labour Process’”. *Journal of Advanced Nursing*, 32-3, pp. 580-586.
- 2000b, “Emotion Here, Emotion There, Emotional Organisations Everywhere”, *Critical Perspectives on Accounting*, 11, pp. 155-171
- & Boyd, C. 2003, “Trollet Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild’s Managed Heart”, *Work Employment Society* 17-2, pp. 289-308
- 2005, *Emotion Management in the Workplace*, Palgrave.
- 遠藤功 2012 『新幹線お掃除の天使たち：「世界一の現場力」はどう生まれたのか』 朝日出版
- Friedman, T.L. 2006 *The World is Flat: A Brief History of the Twenty-first Century, Further Updated and Expanded Edition*, International Creative Management Inc = 2007 伏見威蕃訳 『フラット化する世界上・下』 日本経済新聞出版社
- Giddens, A. 1990 *The Consequences of Modernity*, Polity Press = 1993 松尾精文・小幡正敏訳 『近代とはいかなる時代か？モダニティの帰結』 而立書房
- Hochschild, A.R. 1983 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press. = 2000 石川准・室伏亜希訳 『管理される心：心が商品になるとき』 世界思想社
- 2003. *The Commercialisation of Intimate Life*. University of California Press.
- Hochschild, A.R. & Ehrenreich, B. 2006 *Grobal Woman: Nannies, Maids, and Sex Workers in the New Economy*, Henly Hold and Company.
- 五十嵐泰正・明石純一編 2015 『「グローバル人材」をめぐる政策と現実』 明石書店
- 梶田孝道・丹野清人・樋口直人 2005 『顔のみえない定住化：日系ブラジル人と国家・市場・移民ネットワーク』 名古屋大学出版
- 加藤恵津子・久木元真吾 2016 『グローバル人材とは誰か：若者の海外経験を問う』 青弓社
- 川村千鶴子・宣元錫編 2007 『異文化介護と多文化共

- 生：誰が介護を担うのか』明石書店
- Kunda, G. 1992 *Engineering Culture: Control and Commitment in a High-Tech Corporation*, Temple University Press. = 2005 樫村志保訳『洗脳するマネジメント：企業文化を操作せよ』日経BP出版
- Kurzweil, R. 2006 *The Singularity Is Near: When Humans Transcend Biology*, Penguin Book. = 2007 井上健他訳『ポスト・ヒューマン誕生：コンピューターが人間の知性を越えるとき』NHK出版
- Negri, A. & Hardt, M. 2000 *Empire*, Harvard University Press = 2003 水島一憲他訳『〈帝国〉：グローバル化の世界秩序とマルチチュードの可能性』以文社
- 岡原正幸他 1997『感情の社会学：エモーション・コンシャスな時代』世界思想社
- 岡原正幸 1998『ホモ・アフェクトス：感情社会的に自己表現する』世界思想社
- 崎山治男 2005『「心の時代」と自己：感情社会学の視座』勁草書房
- 2008a『感情労働と組織』『組織科学』組織学会 41-4, pp. 37-48
- 2008b『心理主義化と社会批判の可能性』崎山治男他編『〈支援〉の社会学：現場と向き合う思考』青弓社, pp. 164-185.
- 2009『感情の用法：感情による用法—感情労働概念の再構築に向けて』安部彰・有馬斉編『ケアと感情労働：異なる学知の交流から考える』立命館大学生存学研究センター, pp. 145-163
- 佐藤忍 2006『グローバル化で変わる労働国際市場：ドイツ, 日本, フィリピン外国人労働の新展開』明石書店
- 佐藤誠編 2007『越境するケア労働者：日本・アジア・アフリカ』日本経済評論社
- Sennett, R. 2006 *The Culture of the New Capitalism*, Yale University Press. = 2008 森田典正訳『不安な経済 / 漂流する個人—新しい資本主義の労働・消費文化』大月書店
- Smith, P. 1992 *The Emotional Labour of Nursing: How Nurses Care*, Macmillan. = 2000. 武井麻子監訳『感情労働としての看護』ゆみる出版
- 鈴木和男 2013『接客サービスの労働過程論』御茶の水書房
- 塚田典子編 2010『介護現場の外国人労働者：日本のケア現場はどう変わるのか』明石書店
- Turkle, S. 2015 *Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age*, Penguin Book. = 2017 日暮雅道訳『一緒にいてもスマホ：SNSとFIF』青土社

Reconsidering the Emotional Labour as a Life in the Modern Society

SAKIYAMA Haruoⁱ

Abstract : The aim of this paper is to reconsider the concept of the emotional labour in this 21st century of Japan. When the concept of emotional labour was invented in the U.S. in 1980, it was conceived the key concept to criticize the mental exploitation of service workers.

However, it has been imported in contemporal Japanese society, some have suggested the same way, but others often have emphasized the importance of making stress coping setting, or done ‘good’ emotional labour.

This paper mainly focused this difference from sociological view, and suggested almost all labours have become emotional labour nowadays. Then, some ideas and main topics were shown under the consideration of feature of the emotional labour in, future.

Keywords : the sociology of emotions, emotional labour, artificial intelligence, social solidarity

ⁱ Associate Professor, Faculty of Social Sciences, Ritsumeikan University