

原著論文

接客サービス労働過程における感情労働

—マレーシアのホテル業現地採用日本人女性の事例から—

高橋加織

The Emotional Labor in the Labor Process of Service Work:

The Case of the Japanese Women Working in the Hotel Industry in Malaysia

TAKAHASHI Kaori

Abstract

In this study, the authors examine the emotional labor in the process or service work. There are many locally employed Japanese women in the hotel industry undertaking emotional labor. The study reveals a number of interesting findings: firstly, there is a panoptic effect. Japanese female workers engage in labor without any order from the manager. Secondly, the Japanese staff were limited in number – either one or two – making it difficult for them to escape from the Japanese guests.

The Japanese guests are expecting a luxury hotel's service of Japanese hotels. Therefore, locally employed Japanese female workers internalized the norm of the Japanese guests' expectations. There are many different types of inquiries from Japanese guests that are difficult to predict and manualize. The Japanese male guests may request some kind of healing. Which is under the patriarchal composition. In this kind of daily task, the locally employed Japanese women are controlling their feelings.

Key words: labor process, emotional labor, locally employed, Malaysia, hotel industry, working women

(2022年3月4日受付, 2022年6月1日受理, 2022年9月30日発行)

1. はじめに

本研究の目的は、マレーシアのホテル業現地採用日本人女性の接客サービス労働過程における感情労働について、筆者が行った観察およびインタビュー調査で得られたデータをもとに考察することである。

近年、世界的な規模で第三次産業が興隆している。サービス業において他社との差別化を図るため、さまざまな業種においてサービスの強化が試み

られている。なかでもホテル業は、サービスの二極化が顕著である。サービスの二極化における一方の極は、ビジネスホテルである。ビジネスホテルは低価格帯であり、快適な寝室を提供することが第1目的である。客室はシンプルであり、狭さを感じないよう、機能的なつくりになっている。低価格を実現するために、必要最低限のサービスを提供することにより、人件費を抑えている。近年、ビジネスホテルではITを駆使し、ハードおよびソフト面での業務改善を行っている。これまでビジネスホテルのスタッフは、チェックインおよびチェックアウトの

対応が唯一対面での接客サービスであった。これらの業務を自動精算システムに代替することにより、対面での接客サービスを伴わず、ビジネスホテルに滞在できるようになった。チェックイン、チェックアウト業務の自動化によりホテル経営者は、これまで24時間体制で常駐させていたレセプションスタッフを大幅に削減することができるようになった。

もう一方の極は、ラグジュアリーホテルである。ラグジュアリーホテルは、ワンランク上の客室やサービスを提供する高級ホテルである。ラグジュアリーホテルでは、スタッフのきめ細やかな対応が、ホテルの名声および利用者数に直結している。顧客は、一人ひとりが異なる要望を抱き、ラグジュアリーホテルを訪れる。その期待に応えようと、ホテルスタッフは試行錯誤しながら、最善のサービスを提供できるよう心がけている。その結果、競合他社と差別化を図るため、サービスの強化に拍車がかかる構図が生まれている。

このような状況において、日本人が海外のホテルを訪れる際、日本のホテルで提供されるような接客サービスを期待しながら滞在するのではないだろうか。不慣れな海外出張や旅先で、日本人スタッフが駐在するホテルを選択することは、旅の安心・安全につながる。異国の地において、さまざまなことを相談できる同胞の存在は、現地における水先案内人である。

このように重要な役割を担う海外のホテルで働く日本人スタッフであるが、その実態は、ほとんど明らかにされていない。

本稿では、アジアの中でも観光立国を目指すマレーシアに焦点を当て、そこで働く現地採用の日本人ホテルスタッフを考察していきたい。世界銀行によれば、マレーシアはアセアン10カ国のうち、2019年度の観光収益において、第2位を誇る¹⁾。マレーシアの2021年第二四半期における産業構造は、第一次産業14.3%、第二次産業28%、第三次産業56.5%である。第三次産業が最も多くなっており、マレーシアの経済に大きく寄与している²⁾。2020年観光産業の粗付加価値(GVATI)は14.1%、1,994億リンギット(約5,184億円)であり、観光業従事者

は350万人、全労働人口1,500万人中23.1%である³⁾。

これまで筆者が行った観察およびインタビュー調査によれば、ホテル業に従事する現地採用の女性たちは、ラグジュアリーホテル⁴⁾に勤務していた。彼女たちは、日本人顧客と対面で接する機会の多いレセプション、営業、レストランなどに配属されている。彼女たちの接客サービス労働は、日本人顧客の包括的なケアを担わされており、その業務内容は広範囲におよんでいた。その中には、感情労働(Hochschild, 1983=2000)と呼ばれる労働が多く含まれていた。Hochschild (1983=2000:7) は、感情労働は賃金と引き換えに売られ、したがって〈交換価値〉を有すると述べている。

前稿(高橋, 2021)によれば、マレーシアのホテル業で働く日本人女性たちは、管理者⁵⁾から裁量権を得られないにもかかわらず、日本人顧客から期待される接客サービスを提供しなければならないという規範を内面化していた。期待される接客サービスの中には、多くの感情労働と呼ばれる労働が含まれていた。顧客の期待にこたえようとする労働規範の内面化は、どのように起きているのであろうか。

このような疑問点について、本稿ではこれまで筆者が行なったインタビュー調査および観察から得られた事例をもとに、マレーシアのホテル業で現地採用として接客業務につく女性たちの感情労働について考察を行う。

2. 先行研究

本稿では、鈴木(2012)の整理に従い、接客サービス労働における労働過程論と感情労働論について先行研究を検討する。

(1) 接客サービス労働における労働過程論

サービス産業の労働過程について Braverman (1974=1978) は、マルクスの『資本論』を継承している。鈴木(2012:4) は、Bravermanの『労働と独占資本』について労働者からの労働力の引き出しを資本主義的労働過程の中心問題とし、テイラリズムによる「構想と実行の分離」過程、労働不熟練化が特

徴であると主張した。

これまでの第二次産業の工場労働においては、機械が労働対象であり、労使間の2極関係であったが、第三次産業においては、そこに顧客が加わり3極に拡大した(鈴木, 2012: 5)。このようなサービス経済化の流れの中で、労働過程は大きく変化した。

鈴木(2014: 84)によれば、労働者大衆向けに大量生産されるサービス労働分野は、二次労働市場セクターに属し、低い賃金と労働条件によって特徴づけられ、女性が優勢であり、ケア労働や感情労働が問題になる領域であり、工場労働から接客サービス労働への関心の移動は、女性とジェンダーへの関心の高まりを必然的に伴うと指摘する。同じく鈴木(2012: 12-13)によれば、接客労働における労働過程をとらえるにあたって、管理者・労働者のほかに顧客を含めた議論をおこなうことの重要性をとらえ、「接客労働とは顧客を労働対象とする労働過程において、顧客との相互行為をつうじて顧客に奉仕する労働である」と述べている。

このように、工場労働における管理者—労働者の2極関係では生じず、サービス業における管理者—労働者—顧客の3極関係になり生ずる問題、すなわち、感情労働という労働について考察する。

(2) 接客サービスにおける感情労働論

20世紀以降、産業構造の変化に伴い、製造業における2極関係の肉体労働では生じ得なかった新たな労働が生まれた。Hochschild(1983=2000: 7)は、頭脳労働に加え、顧客に笑顔で対応することや、自らの感情を誘発したり抑圧しながら、相手の中に適切な精神状態をつくる労働、すなわち、〈感情労働〉とよばれる労働があることを提起した。Hochschildは、客室乗務員の事例研究を行い、彼女たちは肉体的・精神的に疲れた状況であっても、乗客に疲れを見せることは感情労働の失敗につながるため、無理を強いてまで接客サービス労働を遂行しており、企業による感情管理を行っていた。

このような感情労働は、「シャドー・ワーク」という側面を持つ。「シャドー・ワーク」とは、支払われない労働であり、労賃とともに、生活の自立と自存

を奪い取るものである(Illich, 1981=1982: 192)。シャドー・ワークについて安田(2018: 237)は、貨幣価値には換算されない活動であるが、産業社会では、商品の生産を補足する不可欠な「労働」、賃金労働を補完する不可欠な「労働」となる活動のことであると述べている。シャドー・ワークは、その言葉が示す通り、顧客からは見えず、影に隠れた仕事であるがゆえに賞賛され、労賃を得るために必要不可欠な労働である。このシャドーワークの成果、すなわち生産物は、「心がこもっている(nice)」という言葉である(Hochschild, 1983=2000: 192)。客室乗務員が顧客の心に寄り添い、顧客の感情を心地よく揺れ動かすような行為、「すてきなジャケットをお召しですね」という言葉がけや、顧客の冗談を笑うことが潤滑油となり、女性ならではの「気遣い」や「心配り」という感情労働が商品となり、顧客に提供される(Hochschild, 1983=2000: 192-193)。

このような状況についてUrry(2011=2014: 119)は、「サービス生産者の社会的成員、少なくとも前線で従事している者は、実際、ある意味顧客に『売られ』ている」と指摘する。すなわち、接客サービス労働は、常に顧客を意識しながら労働を遂行しなければならないのである。

次に、本稿で焦点を当てる観光分野の中でも、ホテルにおける感情労働の先行研究を検討したい。観光分野における感情労働の研究蓄積はあるものの、心理学および統計手法を用いた研究が多く、限定的である。Li, Zhao, Cui(2021)は、中国のホテルチェーンにおいて、ホテル業従事者の心理的エンパワメント、感情労働および燃え尽き症候群の関係について調査した。その結果、フロントラインのホテル業従事者の心理的エンパワメントと燃え尽き症候群の間には負の関係性があることを明らかにしている。崔(2018)は、ホテル業従事者の感情不調和の発生要因について、統計分析を行なっている。「従業員は、顧客の“わがままな態度”と“人格の無視”の経験で感情不調和が生じた時、『表層演技』で対応」しており、「怒っている顧客への対応」によって感情不調和が生じた時は、『深層演技』で対応している(崔, 2018: 27)」と述べている。深

層演技と表層演技については『管理される心』の翻訳者である石川(2016:37)がHochschildの議論における感情管理について、深層演技は正しい感情を抱こうとする心の管理であり、表層演技は身振りと外見の管理つまり感情表現の管理である。感情管理は表層演技が中心であり、深層演技は努力義務となると主張している。

以上のように、Hochschildの感情労働に関する議論をもとに、先行研究を考察してきた。鈴木(2012:199)は、感情労働は外見や態度を偽装するための努力というその本来の性格からして、ジェンダー的不平等の問題と初めから交差せざるをえないと指摘すると同時に、この点を社会におけるジェンダー不平等と、これを支えるジェンダー的規範が存在するならば、雇用関係もこの規範に従って形成されざるをえず、雇用関係に入る男女に異なるジェンダー的規範に従った感情労働を要求すると主張している。伊田(2007:259)は、接客などのサービス業、とりわけケア労働は伝統的に女性に適しているとされ、実際ほとんど女性によって担われてきた。近代産業社会のジェンダーが女性に適しているとすると労働は、家族における「愛の労働」の延長上にあると指摘する。

本稿で焦点を当てるホテル業における接客サービス労働は、多くのケア労働が含まれる。日本人顧客にとって、海外旅行での短期滞在や海外出張中の単身者にとって、宿泊先のホテルは、我が家と同等である。慣れない海外で生活をおくる日本人顧客にとっては、滞在先の日本人スタッフは、同胞として接触するのみならず、時には家族の一員であるかのように接触することもある。このような顧客に対し日本人スタッフは、どのように対応しているのだろうか。これまで筆者が行った観察およびインタビュー調査に基づけば、現地採用の日本人女性スタッフは、顧客の期待にこたえようと労働規範を内面化し、アンペイドワークを強化していた。こうした研究を通じて筆者は、彼女たちの接客サービス労働の中に、多くの感情労働が含まれていることも認識してきたが、この点について分析を行なった先行研究は、管見の限りない。

したがって、これより彼女たちの感情労働がどのように生じているのか、事例をふまえ考察する。

3. 日本人女性スタッフの感情労働

(1) ホテル業現地採用日本人女性の概要

1) 調査対象地域および調査対象者

これまで筆者は、マレーシアの首都クアラルンプールおよび隣接するセランゴール州における現地採用日本人ホテルスタッフについて調査を行ってきた。クアラルンプールは首都として、ビジネスおよび観光の中心である。隣接するセランゴール州は、マレーシアで人口が最も多い州である⁶⁾。新行政都市であるプトラジャヤや工業団地などがあり、クアラルンプールのベッドタウンでもある。

対象は、クアラルンプール大都市圏の4～5つ星のラグジュアリーシティーホテルである。

2019年8月時点におけるクアラルンプール大都市圏の日本人ホテル従事者は、計18人であった⁷⁾。その中で、女性は13人であり、圧倒的に女性がその役割を担っていた⁸⁾。

2) 調査方法

調査方法は、インタビュー調査および観察である。インタビュー調査は、2016年6月23日から2016年10月2日にかけて、マレーシア現地で行なったものである⁹⁾。スノーボールサンプリングを用い、10人へ半構造化インタビューを行なった(表1)。

表1. 調査対象者概要

対象者	舞さん	成美さん	美咲さん	愛さん	美穂さん
年齢	30代	20代	30代	30代	30代
部署	レセプション	レセプション	レセプション	レセプション	営業
勤続年数	3年以上	1年未満	1年未満	2年未満	3年以上
対象者	麻衣さん	友美さん	恵さん	真美さん	瞳さん
年齢	20代	30代	20代	40代	30代
部署	レセプション	営業	レセプション	レストラン	レセプション
勤続年数	2年未満	3年以上	2年未満	3年以上	3年以上

出典:インタビュー調査より筆者作成

年齢は、20代3人、30代6人、40代1人である¹⁰⁾。部署は、レセプション7人、営業2人、レストラン1人である。勤続年数は、1年未満2人、2年未満3人、2年以上1人、3年以上4人である¹¹⁾。

(2) 女性従業員が置かれた状況

1) 真夜中の感情労働

クアラルンプール市内中心部のホテルE（約500室）に勤務する恵さん（仮名）。その立地条件から、日本人観光客および出張者に人気のホテルである。日本人顧客獲得に主眼を置くEホテルでは、日本人顧客向けのサービスに特化していた。一例を挙げると、ホテル内に日本人顧客専用フロアおよび日本人が集える日本人専用ラウンジを設置していた。

このように日本人顧客獲得のために、日本人向けサービスの強化を図るEホテルであるが、駐在する日本人スタッフは、レセプション勤務の恵さんと営業の男性スタッフ2人であった。営業の男性スタッフがレセプションに立つことはほとんどなく、日本人顧客の対応は、恵さんに一任されていた。恵さんはシフト制の勤務であり、タスクが多く、毎日1～2時間は残業を行うと語っていた。恵さんは、リブインと呼ばれるホテルに住み込みで働いていた¹²⁾。残業が終わると、すぐにホテル内の自室へ戻り、就寝する日々をおくっていた。

ある日のこと、自室で就寝していると、午前2時ごろに予期せぬ電話がかかってきた。レセプションからの電話を受けると、日本人顧客が体調を崩したとの連絡であった。これまでの観察によれば、恵さんは「体調はいかがですか」、「心配ですね」、「病院で診察してもらいますか」と日本人顧客の心に寄り添い、まるで勤務中であるかのような対応を行っていた。これは、感情労働の中でも深層演技である。なぜならば、就寝中にもかかわらず、無理やり起こされ、業務を遂行させられると同時に、自らの感情、すなわち、就寝中に起こされたことへの不満や、時間外勤務への怒りと言う感情を抑え、あたかも顧客の辛さに共感しているように装い、笑顔で顧客の心に寄り添うような対応を行わなければならないからである。

一方の日本人顧客は、恵さんが勤務時間外で就寝中であったとは、気づかないであろう。声のトーンをあげ寝起きであることを気づかれないようにし、受話器越しに笑顔さえ見せながら真摯に対応したからである。

恵さんとの会話で安堵した日本人顧客は、医師による診察を望んだため、恵さんは急患を受け入れてくれる病院を探した。多くの日本人顧客は、英語が苦手であり、マレーシアの諸習慣に不慣れであった。恵さんは、前日の勤務で疲労困憊し、就寝中にも関わらず、瞬時に制服へと着替え、再びメイクを行い、身だしなみを整えなければならなかった。日本人顧客とレセプションで会った際には、あたかも勤務中であるかのように振る舞う恵さん。笑顔の対応は、顧客に安心感を与えると同時に、顧客の心に寄り添いながら病院への付き添いを行った。病院から戻った恵さんは、心身ともに疲れ果て、翌日の勤務に影響を及ぼしたことは明らかである。

これまでの調査によれば、恵さんのみならず、現地採用の日本人ホテルスタッフの女性たちは、勤務時間外であっても滞在中の日本人顧客のケア労働を担うため、感情労働を伴うアンペイドワークを行っていた。ここで重要になるのは、顧客、同僚、上司など周囲からのまなざしにより、感情労働を伴うアンペイドワークを強化していることである。

それでは、なぜ、彼女たちは、勤務時間外にもかかわらず働くような規範を内面化しているのだろうか。

その理由として3点挙げられる。第1点目は、日本人スタッフの希少性である。クアラルンプール大都市圏のホテルでは、1軒につき約1～2人の現地採用日本人スタッフが駐在する。この事例のように、日本人顧客に緊急事態が発生した場合、現地において母語で意思疎通ができ、信頼のおける唯一無二の存在が、ホテルの日本人スタッフである。彼女たちは、リブインという住み込み勤務であることが多く、管理者および同僚らに24時間居場所を把握されており、真夜中の勤務時間外であっても、顧客対応をせざるを得ない状況が続いていた。

一方の日本人顧客は、恵さんがホテルに住み込

みで働いており、約500室のホテルに滞在中の日本人顧客のケアを1人で行い、何十人もの日本人顧客の対応を一手に引き受けているとは、知るよしもない。このような状況は、ホテル管理者にとって好都合である。これらの事情を顧客に知られるようなことがあれば、自らホテルの舞台裏を見せることにつながる。もし、顧客に裏事情を知られた場合、顧客の要望をいつでも叶えることができるラグジュアリーホテルという演出が台無しになる。

恵さんのような働き方をする労働者は、ホテル管理者にとって理想的である。伊田(2007:260-261)は、「お客様との感動の共有、この間自分が親切にしたお客が遠いところからまた来てくれた、その感動が報酬となる…(中略)…実際はこの仕事はあまりに薄給で不安定であり、生きていくのも大変なので『魔法』はそれほど長く続かないだろう。しかし若い仕事のない女性や男性がいくらかでもやってくる状況下でなら可能である。感動して、感動を売って、感動だけでは生きていけないと気がつくまでを使い捨てていけばいいのだ」と、テーマパークにおける労働者の事例を紹介しながら指摘している。このような状況は、ラグジュアリーホテルにおいても同様である。恵さんのように、勤務時間外であってもアンペイドワークを行い、顧客から「ありがとうございます」という感謝の気持ちを伝えられることにより、辛いアンペイドワークは相殺される場合もある。それと同時に、恵さんのやる気や満足度につながることもあるが、その状況を維持することは難しい。

第2点目は、インターネット上の口コミが挙げられる。高橋(2021)によれば、接客サービス業では、インターネット上の口コミを重視する傾向にあり、インターネット上の「顧客の声」が日本人女性スタッフの労働に大きな負荷をかけていた。そこでは、Sperber(2014)が行った米国のレビューサイト Yelp のレストラン評価について考察されている。Yelp は顧客のみならず、管理者によっても利用されており、顧客の声を意識した労働者の規律化、例えば身だしなみや夜の外出を控えるといった行動は、勤務時間内外を問わず起きていると指摘されていた。

このような現象を労働の強化として捉え、日本人スタッフに関するネガティブなコメントがインターネット上に掲載された場合、日本人スタッフは常にそのコメントを意識せざるを得ない状況に置かれていた。また、インターネット上の口コミに日本人スタッフのことが掲載された場合、匿名でも特定されやすい状況にあった。これはまさに管理者による労働統制である。

第3点目は、ピア・プレッシャーが挙げられる。ピア・プレッシャーとは、職場の仲間・同僚同士がお互いに仕事のミスをチェックしあい、さらには仕事をきちんと遂行しているかを監視し合う現象である(大野,2005:7)。ホテルと言う組織は、管理者をトップとしたピラミッド構造である。レセプション、ハウスキーピング、レストランなど、さまざまな部署のスタッフが連携し、チームワークを発揮しながら日々の業務を遂行している。このような状況下で、同僚からは「日本人顧客からのクレーム＝日本人スタッフが対応する」ことが、暗黙のルールとされていた。

チームワークの良さについて美咲さん(仮名)は、休日には所属するレセプションのスタッフらと食事や旅行へ行くと語っていた。親密な関係性を構築しているからこそ、同僚らに迷惑をかけたくないというピア・プレッシャーが生じるのである。

また、マレーシアのホテルでは、通常、3交代制(7:00,15:00,23:00)でシフトが組まれている。その都度、引き継ぎが行われ、その日にあったクレームや顧客の注意事項などを伝達していた。日本人顧客からクレームがあがった場合、説明を求められることや、未解決の場合は、その対応を迫られる。したがって、彼女たちは、自らの労働強化を余儀なくされていた。

ここで、最大の利益を享受するのは、管理者である¹³⁾。顧客は、真夜中であっても、対応してくれる日本人スタッフを頼りにする。その期待に応えようと主体的に感情労働を行う。一方の管理者は、翌朝、日本人顧客が病院での診察を終え、落ち着いた頃に、事後報告を受けるのみである。管理者は、日本人スタッフに基本給または若干の残業手当を支

払うことにより顧客満足度を上げ、リピーターを増やすことができる。安価な賃金で、勤務時間外も働いてくれる日本人女性は、管理者にとって理想的な労働者である¹⁴⁾。

2) 海外における特徴的な労働過程

成美さん(仮名)は、クアラルンプール中心部のホテルに勤務している。ホテルには、その利便性から多くの日本人観光客が宿泊している。マレーシアは、アジアの中でも比較的安全であると言われており、日本人高齢者やファミリー層に人気がある。インタビュー当時、クアラルンプールの中心地では、日本人観光客を狙ったスリやひったくり、いかさま賭博などの犯罪が多発していた¹⁵⁾。成美さんの担当した日本人顧客も、チェックアウト前にスリに合い、旅の終わりで悪い思い出が残ってしまったと語っていた。また、成美さんは、マレーシアで日本人顧客がスリやひったくりにあった場合、解決する見込みは、ほぼないと述べていた。そのような状況を把握しているにも関わらず、これまでの観察によれば、日本人顧客が被害を通報してきた場合、日本人スタッフは、「お怪我はありませんでしたか」と、まず、日本人顧客の心に寄り添っていた。日本人顧客の不安そうな面持ちとは裏腹に、成美さんは、笑顔で顧客対応を行うという感情労働を行っていた。

帰国前に日本人顧客が被害にあった場合、日本人スタッフの労働過程に、大きな負荷がかかる。その様子について、麻依さん(仮名)は、日本人顧客が携帯を取られ、戻ってこないことは確実であるが、日本人顧客と一緒に警察へ付き添い、ポリスレポートを作成してもらったエピソードを語っていた。

筆者の観察によれば、警察での手続きは、何時間も待たされることが多い。警察内には格子状のフェンスが至る所にあり、薄暗く、怖いイメージである。マレーシアでは、警察においては賄賂や汚職がはびこっているととらえられており、人びとの信頼度は薄い。若い単身の女性たちにとって、現地の警察は、決して近寄りたくない場所である。また、警察での対応は複雑で、いくつもの警察署をたらい回しにされるケースもある。ホテルで働く日本人スタッ

フたちは、このような警察に対するネガティブな感情を抑え、顧客の心に寄り添いながら、接客サービス労働を遂行するのである。

また、この感情労働は、日本人顧客がチェックアウトした場合であっても、遂行しなければならないことがある。成美さんの事例からも明らかのように、日本人顧客は、チェックイン前やチェックアウト後の時間帯において、被害に遭遇するケースも多い。クアラルンプール国際空港からの日本への帰国便は夜間に集中している。一方のチェックアウト時間は、一般的に正午ごろであることから、日本人顧客は荷物をホテルに預け、夜のフライトまで観光に出かける。チェックアウト後に顧客が被害に遭った場合、ホテルのスタッフは、サービス提供時間外であっても対応を強いられる。ホテルに駆け込んできた日本人顧客に対しては、日本人スタッフが対応せざるを得ない。これまでの観察によれば、ひったくりに遭った場合、転倒などによる怪我を伴うことも多い。突然の出来事で動揺し、精神的ダメージも大きい日本人顧客に対し、嫌な顔一つせず、「あなたの辛い状況を理解しています」という対応で、日本人顧客を安心させるのである。大手ファストフード店でスマイルゼロ円という労働が話題となった。彼女たちは、チェックイン前およびチェックアウト後の顧客も対応しなければならず、その労働過程には、スマイルのみならず肉体的、精神的、感情的労苦を伴っていた。

鈴木(2012:233)によれば、生命保険勧誘員の事例を挙げ、管理者は保険加入拒否する顧客の抵抗にあいながらも、感情労働を発揮し、困難な接客職務に立ち向かうことのできる主体へと労働者を鍛え上げなければならない。同じく鈴木(2012:233)は、管理者は接客部面において、労働者が自分の望むように感情労働を行使するのみならず、困難な接客職務に立ち向かえるように顧客に対応する労働者の主体性を構成する必要性にも直面すると述べている。

前述の恵さんや成美さんの事例からは、彼女たちが顧客の心に寄り添うような感情労働を発揮すると同時に、困難に直面しながらも、自らその壁に

立ち向かうような主体が構築されていることがわかる。

3) 異国の地で求められる日本人女性の役割

次に、友美さん（仮名）の事例を紹介する。クアラルンプール郊外のFホテルは、利用者の多くが工業団地内の日系企業で働く日本人であった。ホテルの近くには州立モスクがあり、宗教色の濃いエリアである¹⁶⁾。友美さんは、日本人顧客のチェックイン時、会社支給の携帯電話番号を明記したウェルカムレターを渡すよう、管理者から指示されていた。Fホテルは300室以上あり、宿泊者の約40%が日本人顧客であった。常時120人近い日本人顧客の対応を、営業1人、レセプション1人、計2人の日本人スタッフで担っていた。友美さんは、日本人顧客の多くは、日系企業に長期出張中の日本人単身男性技術者であり、十分な英語能力を持たない人が多いと語っていた。したがって、勤務時間外に電話がかかってくることもあった。

ある日、午前1時ごろに携帯電話が鳴り、日本人男性宿泊者から「飲み過ぎで気分が悪く、胃薬はないか」との問い合わせがあった。筆者の観察によれば、業務時間外にこのような電話を受けた場合であっても、日本人女性スタッフは、「大丈夫ですか」、「それはお辛いですね」と、即座に日本人顧客の心に寄り添う対応を行っていた。通常、医師や薬剤師でなければ投薬を行うことはできないため、ホテルで医薬品を提供することはできない。そこで日本人スタッフは、最寄りのクリニックを紹介し、氷枕やルームサービスで温かいスープやお粥を届けることなどで代替していた。しかし、インタビューの場において友美さんは、この電話を受けた際に「自己管理ぐらい、海外でもしてくださいよ」と思ったと、心の内を明かしていた。

友美さんの対応は、まさに感情労働である。心の中では、勤務時間外のプライベートな時間であり、対応したくない感情を抑えると同時に、唯一のレセプション日本人スタッフである友美さんは、自らの負の感情は抑え、対応せざるを得ない状況であった。

また、友美さんのホテルでは、レセプションスタ

ッフの多くはマレー系イスラームであり、飲酒を禁じられていた。レセプション勤務の日本人女性スタッフは、日本から遠く離れ、宗教や文化の異なる異国の地において、「大丈夫ですか」と親身になって対応してくれる、唯一無二の存在として認識される。伊田(2007, 259)は、ジェンダーが女性に割り当てる労働は、女性に割り当てられているがゆえに労働とは見なされず、女性の美徳、あるいは規範とすら見なされかねないと指摘し、労働を消費するのはジェンダーの力学であると述べている。体調不良を起こした日本人男性出張者を、深夜にケアせざるを得ない日本人女性スタッフの接客サービス労働は、まさに感情労働を伴う。

友美さんの勤務先では、「わたしたちの真心は、すべてあなたへ」をモットーにチェーン展開している。利用客は世界のどの系列ホテルにおいても、広告のような真心のこもった接客サービスを期待する。日本人顧客から期待される接客サービスを提供しなければならないという規範に、会社のモットーが拍車をかけ、期待される規範を内面化せざるを得ない様子は明らかである。

この事例からは、出張者の技術者男性が、我が家で帰宅を待つ妻に対して薬を求めるような構図、すなわち、異国の地において、日本人単身出張者が若い日本人女性スタッフに、ある種の癒しを求めるような、家父長的日本人女性役割の構図が読み取れる。

また、舞さんは日本人顧客の男性から好意を持たれたケースも度々あったと語っていた。舞さんは、全ての日本人顧客に対し、丁寧な対応を行っていた。しかしながら、日本人顧客の中には、日本人女性スタッフの対応が、あたかも自らのためだけに行われる特別な対応であり、好意的なまなざしで見られていると勘違いする者もいた。恵さんは、そのような日本人男性顧客は、「癒しを求めに来て」と語っていた。

このような場合、管理者にとっては、好都合である。日本人顧客が日本人スタッフに好意を抱き、それは、リピーターとしてホテルの収益に直結する。その一方で、日本人女性スタッフは、対応を拒みた

い顧客であっても、そのネガティブな感情を抑え、笑顔で出迎えなければならないのである。

鈴木 (2012:234) は、顧客統制の局面において、管理者は顧客をうまく統制できるように顧客のジェンダーを考慮して、ジェンダー化されたルーティンを開発する必要があると述べている。

管理者は、出張者の多くは単身の日本人男性であり、同胞の日本人女性スタッフを雇用し対応させることにより、彼女たちの感情労働のみならず、彼女たちの接客サービス労働を通し、顧客統制を行なっていることがわかる。

4) 日本の接客サービスを求める日本人顧客

これまでの事例からも分かるように、マレーシアで日本人スタッフが駐在するホテルを利用する場合、日本人顧客は、日本のホテルで提供されるような接客サービスを期待していた。そのため、日本人スタッフは、常に日本の諸習慣を意識しながら勤務することを求められていた。瞳さん (仮名) は、日本のホテルのような接客サービスを求める日本人顧客について、次のように語っていた。

「この前、変なプロフェッサーいたじゃないですか。あの人に私、その言い返しちゃったときに『ここは、日本じゃなくて、マレーシアです』って言っちゃったんですよ。それは、明らかに彼が、『日本人だから、日本人だから』って、日本人 (スタッフ) に全てをこう、求めてるわけですよ。でも、ここは、マレーシアで、日本人スタッフだからってことで、ただ、アシストを受けてるだけじゃないじゃないですか… (中略) …日本、日本、日本で言ったところで、ここは、日本ではないんだから」

(瞳さん、筆者インタビュー、2016年10月)

瞳さんの語りからは、彼女たちは、常日頃から日本のホテルにおける接客サービスと比較されることが分かる。日本人顧客は、マレーシアのホテルにおいて、日本人女性スタッフが駐在していることにより、日本のホテルで提供されるような接客サ

ービスが異国の地において提供されるような錯覚に陥る。彼女たちに求められるのは、日本のラグジュアリーホテルで提供されるような「笑顔」、「言葉づかい」、「礼儀正しさ」、「立ち居振る舞い」、常に顧客を肯定し、決して「No」と言わないホテルスタッフである。

いつもの瞳さんであれば、「そうですね」、「おっしゃるとおりですね」と、日本人顧客の心に寄り添っていたであろう。しかしながら、自称プロフェッサーは、瞳さんのホテルで提供されるサービスが、自らの期待する「日本の接客サービス」とは異なるため、クレームとなっていたのである。

瞳さんは、約500室のホテルに勤務しており、滞在中の日本人顧客の対応を一任されていた。日本のホテルの場合、スタッフの多くは日本人であり、日本の常識や習慣などを心得たうえでサービスを提供している。一方マレーシアのホテルでは、日本のサービスを知らないスタッフのなかで、唯一または若干名の日本人スタッフが、現地スタッフおよび諸外国から働きに来ているスタッフらとコミュニケーションを取りながら、対応を行わなければならないのである。

瞳さんは、系列のホテルに赴任してきた日本人女性スタッフの指導を行っていた。その女性は、系列ホテルをいくつか回りながら勤務していた。前の職場では、主にコンシェルジュ業務を担当しており、日本人顧客のみならず、世界各国の顧客を担当していた。瞳さんは彼女のことを、次のように語っていた。これまでのコンシェルジュ業務とはギャップがあり、日本人のことは理解しているものの、まだ、仕事についてこれず、今後、日本人顧客の対応に慣れる必要があると述べていた。この語りからは、日本人顧客が求める接客サービスは、他の外国人へ提供するサービスとは大きく異なり、特徴的であることがわかる。

(3) 総括

これまでの事例をもとに、現地採用日本人スタッフの接客サービス労働過程について考察してきた。彼女たちの接客サービス労働過程には、感情労働

と呼ばれる労働、すなわち、自らの感情を誘発したり、抑圧しながら職務を遂行していた。単身赴任の日本人男性出張者からは、異国の地において、ある種の癒しを日本人女性スタッフに求めるような、家父長的日本人女性役割の構図が浮き彫りとなった。

レセプション勤務の日本人スタッフの多くは、恵さんのようなホテルに住み込みで働くリブインであった。一方の営業担当者は、日本人男性であり、自宅から通勤していた。これまでの観察によれば、営業職の場合、福利厚生として、住宅手当や車での通勤手当が支給されており、給与面では、営業職の方がレセプション勤務より高給であった。また、ホテルの営業担当者が日本人男性の場合、レセプションの日本人スタッフは女性というパターンが多く、ジェンダー化された配属になっていた¹⁷⁾。フロントラインで働く恵さんは、対面で日本人顧客の対応を行わなければならない、時には感情労働を強いられていた。一方の営業職である日本人男性スタッフは、日系企業から頼まれ、取引先のVIP顧客への特別なケアを、レセプション勤務の恵さんに指示していた。

このような構図の中にも、VIP顧客や日本人顧客への個人的な対応と、スピードアップという、相反する接客サービスを求められる一方で、1人の日本人スタッフが対応するには限界も生じていた。彼女たちは、数百室規模のラグジュアリーホテルに滞在する日本人顧客を、1人～2人の日本人スタッフでケアしなければならなかった。日本人顧客から問い合わせを受けた場合、どれだけ多忙であったとしても、彼女たちは全ての役割を1人で担っているとは口外せず、日本人顧客からの無理難題を対処していた。

これまでの事例からも明らかなように、なぜ、チェックイン前の見込み客や既にチェックアウト後の顧客の対応を行ったり、勤務時間外の顧客対応を彼女たちは行っているのだろうか。

そこには、2つの要因が挙げられる。第1点目は、彼女たちの行動を拘束する「一望監視装置」効果が植え付けられているからである。この効果は、労働者が自動的に働くような、統制作用をもたらしており、そのような状況について Foucault (1975=2020:232)

は、ベンサムに依拠し「^{パノプティコン}一望監視装置」の主要な効果であると指摘する¹⁸⁾。Foucaultは、この装置の重要性について、「権力を自動的なものにし、権力を没個人化するからである。その権力の本源は、或る人格の中には存せず、身体・表面・光・視線などの慎重な配置のなかに、そして個々人が掌握される関係をその内的機構が生み出すそうした仕掛のなかに存している (1975=2020:233)」と述べている。

これまでに述べた恵さん、成美さん、麻衣さんの事例では、「^{パノプティコン}一望監視装置」の効果、すなわち、ホテル管理者が指示を行わなくても、自らを律するかたちで労働する主体が形成されたことは明らかである。これは管理者による雇用への統制である。このような状況において、労働者が顧客から常に見られているか否かは重要ではない。

また、Foucault (2017:286)は、雇用者はたんに人間を獲得するだけでなく、その膨大な時間もいっしょに獲得し、それを徹底的に管理すると指摘する。ホテル管理者は、表立って彼女たちに時間外労働を強制することはない。彼女たちは、異国の地において、困っている日本人顧客を援助せざるを得ない状況に置かれているのである。

第2点目は、駐在する日本人スタッフが1人から2人と限定的であり、労働せざるを得ない状況に置かれている点である。Hochschild(1983=2000:192-193)が家事労働をうまく片付ける秘訣について、労苦の形跡を消し、清潔な家とお帰りなさいの微笑みを提供することであると述べている。この指摘はホテル業の現地採用日本人女性スタッフの接客サービス労働に重なり合う。日本人顧客の客室を日本のホテルで提供されるようなレベルの清潔な状態に整え、何十人もの日本人顧客を1人で対応しているにも関わらず、「おかえりなさいませ」と満面の笑みで出迎えるのである。

平川 (1994:149-150)は、若年、独身女性労働力がなぜこれほどに選考されるのか、エルソン・ピアスンに依拠し、次のような理由を述べている。第1点目は、伝統的に女性労働は男性労働より低賃金である。第2点目は、若い独身者は一般的に健康で

あり、家事労働の負担からも解放されているので、良質の労働力を期待できる。第3点目は、女性は従順であり、組合運動や争議行為を起こそうとしない。第4点目は、独身なので勤務時間帯の変更や勤務地の移動なども自由であり、家族や子供の世話もなくて欠勤率が低い。第5点目は、女性は『一家の稼ぎ手』でなく、『二級労働者』(secondary workers)とみなされているので、賃金も低く、解雇も容易である。これらの特徴は、女性の本来の属性からきたものではなく、伝統的な『家父長的社会関係』の中で家事労働を通じ器用さ、忍耐強さを訓練させられるからにほかならない」と述べている。エルソン・ピアスン¹⁾は、1960年代以降に興隆するアジアの新興国際分業における女性労働者たちの問題を提起したものであるが、半世紀以上経過したマレーシアのホテル業においても、現地採用日本人女性たちの現状と合致する。

4. おわりに

本稿では、マレーシアのホテル業現地採用日本人女性の接客サービス労働過程における感情労働について、筆者が行った観察およびインタビュー調査で得られたデータをもとに考察してきた。ホテルを利用する日本人顧客からは、あたかも日本のラグジュアリーホテルに滞在するようなサービスを求められ、日本人顧客の心に寄り添おうと自らの感情を統御し、日本人顧客から期待される接客サービスを提供しなければならないという規範を内面化していた。

それでは、なぜ、彼女たちは、そのような規範を内面化しているのだろうか。その内実について、事例をもとに分析を行った。

その結果、4つの点にまとめられた。1) 真夜中の感情労働、2) 海外における特徴的な労働過程、3) 異国の地で求められる日本人女性の役割、4) 日本の接客サービスを求める日本人顧客である。

まず、1) 真夜中の感情労働では、クアラルンプール大都市圏のラグジュアリーホテルには、1軒につき1～2人の日本人女性しか駐在しておらず、その

希少性に加え、日本人顧客が母語で意思疎通できる重要な存在であった。

したがって、彼女たちは、真夜中の勤務時間外であっても、感情労働せざるを得ない状況にあった。

近年は、宿泊客がインターネット上の口コミサイトにコメントを掲載するケースが増加しており、日本人女性スタッフは、インターネット上の「顧客の声」を常に意識しながら勤務せざるを得ない状況にあった。また、日本人スタッフの希少性から、匿名性が担保されていない状況にあると同時に、同僚からのピア・プレッシャー(大野, 2005)を常を感じるような状況にあった。

2) 海外における特徴的な労働過程に関しては、日本人顧客が滞在中にスリやひったくりにあった場合、言語的なハードルから日本人スタッフが警察への付き添いを余儀なくされていた。また、海外出張および旅行中の日本人にとって、現地の日本人女性スタッフは、不慣れな異国の地において頼れる唯一無二の存在であることがわかった。

3) 異国の地で求められる日本人女性の役割では、単身赴任中の日本人男性顧客からは、妻や子どもから遠く離れた異国の地において、ある種の癒しを求められることもあり、それは、家父長的構図のもと、顧客の感情に作用するような形で、自らの感情を統御していることが明らかとなった。

4) 日本の接客サービスを求める日本人顧客に関しては、日本人顧客は、海外のホテルに滞在しているにもかかわらず、日本のラグジュアリーホテルに滞在しているかのようなサービスを求めることが明らかとなった。

彼女たちはマレーシアにおける外国人移住労働者の中でも、最低賃金レベルで働いており、長期的な展望を見出すことは難しかった。日本人顧客からの問い合わせ内容は、日々異なる。それは、予測不可能であり、マニュアル化できないものであった。彼女たちは顧客対応のトレーニングを受けるといっても、事例から明らかのように、ケースごとに臨機応変に対応しなければならなかった。

その一方で、勤務先のホテルからは日本人顧客の対応を一任されていた。重責を担わされるもの

の、その労働条件から、継続就労を望むことは稀である。このような状況は、管理者にとって好都合である。就労ビザの更新とともに、単身の日本人女性たちへ入れ替えることができるのである。Weeks (2011: 10) は、従業員は、ジェンダー化された自己を持ち込むということだけでなく、仕事の中で、また仕事を通して、ジェンダー化されるようになる。雇用者は、男性的なあるいは女性的な労働者を雇い、仕事に就かせるというだけでなく、能動的に労働者のジェンダー化されたアイデンティティと関係性を管理すると述べている。

マレーシアのラグジュアリーホテルでは、男性管理者の元、ジェンダー化された現地採用の日本人女性スタッフが配置されており、彼女たちは、日本人顧客の心に寄り添おうと、自らの感情を統御し、日本人顧客から期待される接客サービスを提供せざるを得ない状況に置かれていることが明らかとなった。

今後の課題は、これまでの調査で、新型コロナウイルスの影響により、単身で赴任していた現地採用の日本人女性たちは、全員帰国していた。このような雇い止めにあった女性たちの現状について、検討が必要である。

謝辞

多忙な中、調査にご協力くださった、調査対象者の方々に、深くお礼を申し上げる。

注

1) 世界銀行

2019年ASEAN観光収益トップ5位は、第1位タイ\$65,082, 第2位マレーシア\$22,199, 第3位シンガポール\$20,416, 第4位インドネシア\$18,404, 第5位ベトナム\$11,830, 単位はUS百万\$である。

<https://data.worldbank.org/indicator/ST.INT.RCPT.CD?end=2019&start=1995&view=chart> (最終閲覧 2022.2.9)

2) マレーシア統計局,

<https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=column/pdfPreview&id=TlpjcDZKcVlrNkpQVUFqOXBXeVRDZz09>

(最終閲覧 2022.1.29)

3) マレーシア統計局,

https://www.dosm.gov.my/v1/index.php/index.php?r=column/cthemByCat&cat=111&bul_id=5Xp2ZUF0TGx2OTU0YXo2YXZ1QUYdz09&menu_id=TE5CRUZCblh4ZTZMODZlbnk2aWRRTQT09

(最終閲覧 2022.1.30)

4) Accor Hotels, Hilton Hotels & Resorts, Hyatt Hotels Corporation, Intercontinental Hotels & Resorts, Mandarin Oriental Hotel Group Ltd., Marriott International, Inc., Shangri-La Hotels & Resortsなどの多国籍企業である。

5) ホテル管理者とは、オーナーや総支配人である。その多くは、欧米系男性である。

6) 2021年6月30日マレーシアの全人口は、32,695,135人であり、クアラルンプールは1,737,206人、セランゴール州は、6,571,602人である。

(マレーシア統計)

<https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=columnnew/populationdock> (最終閲覧 2022.3.1)

7) クアラルンプール大都市圏にある100室以上の4つ星および5つ星ホテル162軒に電話調査を行った。その結果、日本人ホテル業従事者は、営業女性1人、営業男性1人、レセプション女性11人、レセプション男性4人、レストラン女性1人、計18人であった。

8) 2020年3月以降、マレーシアは新型コロナウイルス感染拡大に伴い、国境を閉鎖している。2021年5月現在、クアラルンプールの現地採用の日本人ホテルスタッフは、2人であった。2人とも家族がマレーシアに滞在しており、単身女性に比べ、就労ビザに対する諸問題が軽減されていた。本稿では、国境閉鎖前の状況について検討している。

9) インタビュー調査における倫理審査は、国立大学法人お茶の水女子大学人文科学研究倫理審査委員会の承認を得て行っている。

10) 雇用パス(就労ビザ)取得のための最低就労年数は、大卒3年、短大・専門卒5年である。

11) 就労ビザの規定により、日本人スタッフは全員が直接雇用で働いていた。しかし、10人の対象者のうち4人は、複数のホテルを掛け持ちして働いていた。また、10人のうち1人は日本の大学を休学し、マレーシアのホテルでインターンシップ中であり、1人は、すでにホテル業を退職したホテル業経験者である。ここでは、被調査者のプライバシーを保護するため、仮名を用いている。

12) インタビュー調査対象者のうち、6人がリブイン、残り4人もリブイン経験者であった。現地スタッフにとってリブインは、住居費を企業側が負担してくれる、日本人スタッフなどにのみ得られる特権であった。

13) 鈴木(2012: 49)は、接客労働過程における当事者たちの利害の連携と対立のパターンを3つ提示している。第1パターンは、労働者と顧客の利害が一致・連携して管理者に対立する、第2パターンは、管理者と顧客の利害が一致・連携して労働者に対立する、第3パターンは、管理者と労働者の利害が一致・連携して顧客

に対立する。この事例は、第2パターン、管理者と顧客の利害が一致・連携して労働者に対立するパターンである。

- 14) 現地採用日本人ホテルスタッフの多くは、マレーシアの雇用パス発給条件である、月5,000リンギット(約13万円)の収入であった。
(マレーシア入国管理局)
<https://esd.imi.gov.my/portal/expatriates/myxpat/key-services/employment-pass/> (最終閲覧2022.3.4)
- 15) 在マレーシア日本大使館では、マレーシアは、比較的政治のいい国と言われているが、日本と比較すれば、決して安心できる治安情勢とは言えないと忠告している。
(在マレーシア日本大使館)
<https://www.my.emb-japan.go.jp/Japanese/guide2015/guide2015-1.html> (2022.1.30)
- 16) 東南アジア最大級のモスクであり、1度に2万4000人の信者が礼拝できる。
- 17) これまでの観察によれば、営業職が日本人女性であり、レセプションが日本人男性というパターンは、管見の限りない。
- 18) 一房監視装置の効果は、周囲に円環状の建物、中心に塔を配し、監視人を一名配置し、各独房内に狂人、病人、受刑者、労働者、生徒なりをひとりずつ閉じ込めるだけで十分である (Foucault, 1975=2020:231)。

文献

- 石川准 (2016) 「ホックシールド『管理される心——感情が商品になるとき』」『日本労働政策研究雑誌』第669巻、pp. 36-39
- 伊田久美子 (2007) 「第二部 第5 労働の消去としての雇用の多様化——「愛の労働」の新たな展開」足立真理子・伊田久美子・木村涼子・熊安貴美江編著『フェミニスト・ポリティクスの新展開 労働・ケア・グローバルイゼーション』明石書店、pp. 245-270
- イヴァン・イリイチ (1982) 『シャドウ・ワーク』玉野井芳朗、栗原彬訳 岩波書店
- Kathi Weeks, Problem with Work: Feminism, Marxism, Antiwork Politics, and Postwork Imaginaries, 2011, Duke University Press.
- 大野正和 (2005) 『まなざしに管理される職場』青弓社
- 鈴木和雄 (2012) 『接客サービスの労働過程論』御茶の水書房
- 鈴木和雄 (2014) 『「接客サービスの労働過程論」に対する竹永進氏の書評へのリプライ』『季刊経済理論』51巻、1号、pp. 83-85
- Joshua Sperber, Yelp and Labor Discipline: How the Internet Works for Capitalism, 2014, New Labor Forum, 23 (2), pp. 68-74
- 高橋加織 (2021) 「インターネットの「顧客の声」と接客労働の管理—マレーシアのホテルで働く日本人女性スタッフを事例に一」『観光研究』
- 平川均 (1994) 「第5章 農村から都市へ・都市から外国へ——アジアの開発と労働力移動」森田桐郎編著『国際労働移動と外国人労働者』同文館出版、pp. 137-172
- ハリー・ブレイヴァマン (1978) 『労働と独占資本 20世紀における労働の衰退』富沢賢治訳 岩波書店
- ミシェル・フーコー (2020) 『監獄の誕生——監視と処罰——』田村俣訳 新潮社
- アーリー・ホックシールド (2000) 『管理される心——感情が商品になるとき——』石川准、室伏亜希訳 世界思想社
- カール・マルクス (1972) 『国民文庫 資本論 (1) 第一巻 第一分冊』岡崎次郎訳 大月書店
- 三橋弘次 (2007) 「感情労働で燃え尽きたのか?——感情労働とバーンアウトの関連を経験的に検証する——」『社会学評論』58 (4)、pp. 576-592
- 安田智博 (2018) 「認知資本主義での労働と消費の併合によるイヴァン・イリイチのシャドウ・ワークの再評価」『Core Ethics: コア・エシックス』14巻、pp. 237-245
- Min Li, Ziyu Zhao, Lijuan Cui, “Emotional Labor Strategies Mediate the Relationship between psychological empowerment and burnout of frontline hotel employees”, “Social Behavior and Personality”, 2021, Volume 49, Issue4, pp. 1-10
- ジョージ・リッツア (2003) 「第1章 マクドナルド化の日本にとっての意味」ジョージ・リッツア、丸山哲夫編著『マクドナルド化と日本』ミネルヴァ書房、pp. 97-130