

ポスドク研究者、大学院博士後期課程学生等国際学会派遣プログラム	
アジアで働く現地採用日本人女性の接客サービス労働過程について	
氏名 高橋 加織	ジェンダー学際研究専攻
期間	2017 年 10 月 27 日～ 2017 年 10 月 29 日
学会・分科会名	第二回 東アジア日本研究者協議会国際学術大会
場所	中国天津・賽象酒店、南開大学
発表者名、発表形式	口頭発表

1. 第二回 東アジア日本研究者協議会学術大会に参加して

2017 年 10 月 27 日から同 10 月 29 日まで、第二回目東アジア研究者協議会学術大会が中国天津で開催された。2016 年韓国ソウルでの第一回目の大会に続き、今年で第二回目の大会であった。本学会は、東アジアにおける国境や地域を越えた、日本研究関連の学術・人的交流および研究水準の向上を目的として発足された。世界には多くの日本研究者が存在するが、これまでの国際学会では、日本語以外の言語での発表の場が、そのほとんどであった。本大会では発表者の総勢 196 人となり、46 の分科会において日本研究の成果が報告された。

2. 発表内容の概要

筆者は、大会 2 日目の報告であった。本文化科会は、「女性教育・就職就労」がテーマである。韓国、中国、日本、モンゴル出身の 6 名の女性研究者が集い報告を行なった。一例を挙げると、日本の戦時期、鉱山労働における女性労働と保育について、日本における特別養子縁組サポートの現状などを報告した。

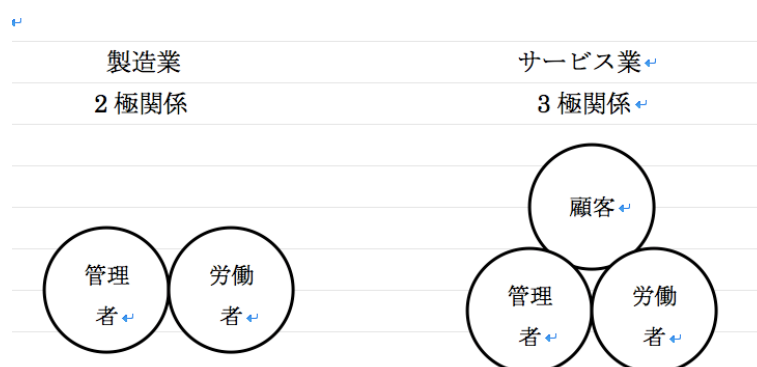
本発表で筆者は、「アジアで働く現地採用日本人女性の接客サービス労働過程について」分析を行ない報告した。バブル経済崩壊後の景気低迷が続く日本において、海外勤務を望む女性は増加しており、2016 年 10 月 1 日現在、海外在留邦人数調査統計によると、在留邦人数は 1,338,477 人であり過去最多となった。1999 年以降、女性の人数が男性を上回っている。本研究では、アジアのなかでもマレーシアに焦点を当てた。数多くの現地採用という職種がみられる中において、観光業の中でも代表的なホテル業に焦点を当て、そこで繰り広げられる接客サービス労働過程について分析を行なった。

マレーシアのホテル業に従事する現地採用の日本人は、そのほとんどが契約社員であり、給料や社会保障などは、全て現地ベースである。国をあげ観光業に力を入れるマレーシアでは、多くのインターナショナル・ホテル・ブランドにおいて、日本人顧客獲得のため日本人スタッフを駐在させており、その多くは女性である。現地採用日本人女性に関する公式統計はなく、クアラルンプールと隣接するセランゴール州の 4 つ星以上のホテル 71 軒に電話調査を行なった。その結果、2016 年 7 月 3 日現在、女性 19 人、男性 4 人、合計 23 人の日本人スタッフが駐在することが明らかとなった。この結果からも、マレーシアのホテル業従事者は、圧倒的に女性がこの役割を担っていることが判明した。現地採用という労働環境で、女性が多くを占めているホテル業は、一見華やかではあるが、それとは裏腹に、彼女たちは、24 時間常にホテルの管理下に強いられていると言われている。

本研究の目的は、マレーシアホテル業の現地採用として従事する日本人女性たちの労働を、接客サービス労働過程を用い分析し、その労働実態を明らかにすることおよび現場繰り広げられる、日本のサービスを明らかにすることの 2 点である。

そこで、本調査では、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役のホテル業従事者と、ホテル業経験者である日本人女性 10 人にインタビュー調査を行ない、労働論における接客サービス労働過程論を用い、分析を行なった。鈴木(2012)によれば、接客サービス労働過程とは、製造業とは異なり、管理者、労働者に加えて顧客が存在し、これら 3 者の主体を検討するものである(図 1)。つまり、顧客という存在が現れたことが、接客サービス労働過程最大の特徴である。鈴木(2012)は、接客サー

ビス労働過程を3つのパターンで説明している。



出所：鈴木（2012）より筆者作成

図1 製造業における2極関係とサービス業における3極関係

第1パターンは、管理者と労働者の利害が一致・連携して、顧客を誘導するパターンである。ここでは、同調効果が生じる。同調効果とは、管理者の望むパターンを、労働者が積極的に遂行する行動である。第2パターンは、管理者と顧客の利害が一致・連携して、労働者に対立するパターンである。ここでは、顧客による監督効果が生じる。監督効果とは、顧客が労働者のサービスを評価し、クレームを出すような行動である。第3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パターンである。インタビュー調査の結果から、3つのパターンの結果は、第1パターンは3件、第2パターンは17件、第3パターンはみられなかった。

本報告の結論は、次の3点である。1点目に、管理者、労働者、顧客の3極関係と、それによるパターンが存在し、その力関係は常に変容することである。2点目に、3つのパターンのあらわれる頻度である。第1パターンは3件であった。第2パターンは17件であった。第3パターンは見つからなかった。つまり、本調査によって、観光業は第2パターンが17件と特徴的であること。3点目に、ホテル業はケア的な様相を多分に含むことである。本報告では、接客サービス労働過程論を用い、3つのパターンに腑分することで、目には見えず定量化もしにくいやりとりや、それが労働者に精神的緊張関係をもたらす具体的なしくみと、それらを含めた労働環境の実態の把握を行なった。

3. 当該分野における位置付け

これまで、現地採用日本人女性に関する研究は限られている。管見の限りマレーシアにおける現地採用日本人女性の研究は行なわれておらず、初の調査である。今後も増加の一途をたどるであろう、現地採用という職種についての研究は貴重である。日本では、接客サービス労働過程の研究は希少であり、実証例を用いての分析は初の試みと思われる。今後、さらなる外国人観光客の増加を見込み、観光立国を目指す日本において、接客サービス労働過程および日本のサービスの分析を行なうことの重要性を実感している。

4. 今回の学会発表・参加の意義

今回の学会発表は、筆者にとって初めての国際学会参加であり、国境や地域を越え日本研究関連の研究者と交流できたことは、大変意義のあるものであった。本学会で培った人的交流は、今後の研究および研究水準の向上に重要な位置付けとなる。前述のように、マレーシアにおける現地採用日本人女性に関する研究は初の試みとなり、本報告においても、司会者である南開大学臧先生から分析理論に関する貴重な質問を受け、新たな視点を見出すことができた。今回の経験を活かし、さらなる研究の向上につなげたい。

最後に、第二回目東アジア研究者協議会学術大会に参加できたことを感謝している。国際学会派遣プログラムに採択していただいたグローバルリーダーシップ研究所の皆様、ご指導を賜った先生方に心より感謝を申し上げる。

参考文献

- 伊藤るり・足立眞理子編著（2008）『ジェンダー研究のフロンティア第2巻 国際移動と〈連鎖するジェンダー〉再生産領域のグローバル化』 作者
- 酒井千絵（1998）「ジェンダーの規範からの解放 ―香港における日本人女性の現地採用労働―」『ソシオロギス』22, 137-152.
- 鈴木和雄（2012）『接客サービス労働過程論』 御茶の水書房
- 中澤高志・由井義通・神谷浩夫・木下礼子著編(2012)「第11章 海外就労の経験と日本人のアイデンティティ―シンガポールで働く現地採用日本人女性―」由井義通編『女性就労と生活空間 時間・子育て・ライフコース』 明石書店 229-260.
- Glazer, N. (1993) Women's Paid and Unpaid Labor : The Work Transfer in Health Care and Retailing. Temple University Press.

たかはし かおり／お茶の水女子大学大学院 人間文化創成科学研究科 ジェンダー学際研究専攻