

アルバイト場面における愛想笑いの発現

—若年層男女へのフォーカス・グループ・インタビューと
アルバイト採用担当者への聞き取り調査から—

児玉奈美

HS29-0020E

目次

第1章	論文課題・仮説・方法論
1-1.	論文課題
1-2.	仮説
1-3.	方法論
1-4.	本論文における対象場面と 対象者の設定
1-5.	調査の進め方
1-6.	用語の解説・定義
第2章	「笑い」について
2-1.	「笑い」の分類
2-2.	愛想笑いについて
2-3.	ジャパニーズ・スマイルとは
第3章	感情労働
3-1.	前提となる「演技」について
3-2.	感情労働について
第4章	タテ社会とジェンダーについて
4-1.	タテ社会について
4-2.	演技・労働のジェンダー的側面について
第5章	調査
5-1.	フォーカス・グループ・インタビューに ついて
5-2.	フォーカス・グループ・インタビュー からの抽出
5-3.	アルバイト採用担当者への聞き取り 調査について
5-4.	聞き取り調査からの抽出
5-5.	まとめ
第6章	考察
第7章	結論

1 はじめに

本論文では若年層女性のアルバイト場面に焦点を当て、愛想笑いがどのようにして引き起こされているのかを明らかにする。第1章では論文課題と仮説、方法論を提示し、調査の進め方などを記述した。第2章では笑いや愛想笑いについて述べる。第3章では役割概念とゴッフマン(1974)による演技、ホックシールド(2000)などから感情労働について述べる。第4章では関係を見ていく手がかりとして、タテの関係とジェンダー関係について述べる。第5章では若年層女性8名と比較として若年層男性4名を対象に行ったフォーカス・グループ・インタビューと、アルバイト採用担当者への聞き取り調査から分析する。そして、第6章で愛想笑いは相手との関係が非対称であることによって生じる溝を埋め、関係を良好にするために用いるふるまいであると考察し、「若年層女性のアルバイト場面における愛想笑いは、関係の非対称性によって引き起こされる」と第7章で結論付けた。

2 論文課題・仮説・方法論

本論文では、若年層女性の「アルバイト」という場面を設定し、愛想笑いがどのようにして引き起こされるのかについて明らかにしていく。本論文を執筆するにあたり、「若年層女性のアルバイト場面における愛想笑いは、関係の非対称性によって引き起こされる」という仮説を設定した。方法論としては、大谷ほか(2013)に倣った文献研究と半構造化インタビュー、ヴォーンほか(1999)に倣ったフォーカス・グループ・インタビューを用いた。

3 「笑い」について

志水（1994）の笑いの分類から、愛想笑いは「社交上の笑い」に存在するとした。また、愛想笑いについて、「関係を良好にする愛想笑い」と「不快な笑いとしての愛想笑い」という2つの側面について論じた。

4 感情労働

まず、感情労働の前提として役割と演技についてゴッフマン（1974）に依拠し論じた。

「感情労働」についてホックシールド（2000）は、「公的に観察可能な表情と身体表現を作るために行う感情管理」（A. R. ホックシールド 2000: 7）であるとし、演技にはうわべだけの表情や身振りといった「表層演技」と、自分自身の感情から呼び起こした「深層演技」があるとした。また、感情労働が求められる職業やストレスへの対処法などについてまとめた。

5 タテ社会とジェンダーについて

中根（2019）によれば、職場においては「いつ、その場に入ったか、その順番が大事」（中根 2019: 12）であるという。また、鴻上（2009）は、世間では年上か年下かが重要であると述べている。

さらに、ジェンダーについて演技や労働に関連する部分をまとめた。江原・山崎編（2006）から、感情労働が女性に典型的なものとされ男性は免除される傾向を示した。

6 調査

本論文で行ったフォーカス・グループ・インタビューから、関係の非対称として、①先輩・後輩と年上・年下関係の愛想笑い、②店員と客の愛想笑い、③性別による愛想笑いについて注目し、分析を行った。①では、相手が先輩で年上へは「権力」と「敬い」による、先輩で年下へは「自然な笑い」に近い、後輩で年上へは「気まずさ」による、後輩で年下へは「共感」による愛想笑いの存在が確認された。②では「客に

対して笑顔で接する」意識の存在などが明らかになっている。③では、女性であることがきっかけの愛想笑いは男性と比べて、セクハラと捉えられるような内容になる場合が多いことが明らかになった。また、アルバイト採用担当者への聞き取り調査では、女性により笑顔や明るい接客が求められていることが明らかになった。

7 考察

フォーカス・グループ・インタビューの内容から、愛想笑いは相手との関係が非対称であることにより生じる溝を埋め、関係を良好にするためのふるまいであると示唆された。

8 結論

本論文で設定した「若年層女性のアルバイト場面における愛想笑いは、関係の非対称性によって引き起こされる」という仮説は検証され、愛想笑いは相手との関係が非対称であることにより生じる溝を埋め、関係を良好にするために用いるふるまいであるといえると結論付けた。

文献（一部抜粋）

- E. ゴッフマン, 石黒毅訳, 1974, 『行為と演技——日常生活における自己呈示（ゴッフマンの社会学 1）』誠信書房
- A. R. ホックシールド, 石川准・室伏亜希訳, 2000, 『管理される心——感情が商品になるとき』世界思想社
- 鴻上尚史, 2009, 『「空気」と「世間」』講談社
- 中根千枝, 2019, 『タテ社会と現代日本』講談社
- 大谷信介・木下栄二・後藤範章・小松洋, 2013, 『新・社会調査へのアプローチ——論理と方法』ミネルヴァ書房
- 志水彰・角辻豊・中村真, 1994, 『人はなぜ笑うのか——笑いの精神生理学』講談社
- S. ヴォーン/J. S. シューム/J. シナグブ, 井上理監訳, 1999, 『グループ・インタビューの技法』慶應義塾大学出版会