

〈書評と紹介〉 鈴木和雄著 『接客サービスの労働過程論』

Tomizawa, Kenji / 富沢, 賢治

(出版者 / Publisher)

法政大学大原社会問題研究所

(雑誌名 / Journal or Publication Title)

大原社会問題研究所雑誌 / 大原社会問題研究所雑誌

(巻 / Volume)

653

(開始ページ / Start Page)

54

(終了ページ / End Page)

57

(発行年 / Year)

2013-03-25

(URL)

<https://doi.org/10.15002/00008961>

書 評 と 紹 介

鈴木和雄著

『接客サービスの 労働過程論』

評者：富沢 賢治

はじめに

「経済のグローバリゼーションとは経済のアメリカ化である」と言われることがある。経済のグローバリゼーションの本質をついた含蓄のある言葉である。経済のアメリカ化とは経済の資本主義化であり、市場の普遍化である。

H.ブレイヴァマンは、普遍的市場形成のプロセスを、その基盤をなす労働過程の問題にまで掘り下げて検討した。そのさい彼は、資本による労働者の統制に焦点をあてつつ、20世紀における労働過程の変化を明快に分析した（『労働と独占資本』1974年）。ブレイヴァマンの研究に刺激を受けて、その後、資本主義経済における労働過程の研究が欧米先進資本主義諸国を中心に急速に進展した。

この豊かな研究蓄積を一定の研究視角から分析したのが鈴木和雄氏の前著『労働過程論の展開』（学文社、2001年）である。この著作は、『労働と独占資本』の刊行以後、この著作にたいする諸批判を中心に欧米で高まりをみせた労働過程論の展開を、労働者統制システム（労務管理システム）をめぐる議論に焦点をあてて検

討したものである。

現代経済の一つの主要な特徴はサービス産業の興隆である。労働過程研究においても1990年代以来接客サービス労働の研究が盛んになされている。サービス産業の中心をなす労働過程は、接客労働過程である。製造業の労働者に見られない、接客サービス労働者の基本的な特徴は、①労働者が客を対象とすること、②客とのあいだに感情の交流があること、③労働の一部を客が担うケースがあること（労働者の労働が客に移転すること）、の3点である。鈴木氏は本書『接客サービスの労働過程論』においてサービス労働のこの3つの特徴を①「接客労働の3極関係」（管理者と労働者と顧客）、②「感情労働」、③「労働移転」と表現し、サービス労働の労働過程に関する膨大な研究蓄積を、この3つの問題群に分類して理論的に整理する。鈴木氏の明快な整理によって複雑に絡み合っている研究蓄積の相互関係が明らかになり、研究の全体像が見えてくる。

本書の内容

本書は、第Ⅰ部「接客労働の3極関係」、第Ⅱ部「感情労働」、第Ⅲ部「労働移転」の3部構成をとる。

第Ⅰ部では、管理者—労働者—顧客の3極関係が顧客労働過程の基本構造をなすとされ、接客労働過程におけるこの3極関係が考察される。

第1章「3極関係と接客労働者」では3者の関係が統制関係として考察される。統制関係から形成される利害連携と対立が3つのパターンに分けられ、3極関係から生じる効果が検討される。さらに利害対立の3者間の移動が分析さ

れ、接客労働過程の特殊性が労働者にあたえる影響が検討される。

第2章「接客労働の統制方法」では、企業が接客労働者に課す統制方法（とりわけ顧客の存在を考慮することから生じる独自の統制方法）が具体的に考察される。その特徴は、直接的統制戦略（労働者を直接的に統制する戦略）と自律戦略（労働者に一定程度の自律性を与えることによって統制を図る戦略）を同時に適用することである。そこから生じる矛盾に依拠することによって労働者が統制に抵抗する可能性が生まれる。

第3章「接客労働の歴史的展開」では、アメリカの初期デパートにおける3極関係が、労働者統制の試み、統制上の困難、労働者の抵抗という3つの問題を中心にして、検討される。

第II部では感情労働を中心とする労働者統制の問題が考察される。感情労働とは顧客に適切な感情を引き起こすために労働者が行う感情的努力である。企業は、顧客にたいして接客労働者が感じるべき感情規則を設定して、労働者の感情労働を統制する。

第4章「感情労働と労働過程の統制」では、航空機会社の客室乗務員と集金人の感情労働を管理者が動員するさいに生じる問題（「ほんとうの自己と偽りの自己との疎隔」など）が検討される。

第5章「感情労働とジェンダー」では、職業と感情労働の関連が労働者の職業的固定化、再生産にはたす役割、職務のジェンダー化にさいして感情労働がはたす役割などの問題が検討される。

第5章の補論「感情労働論と労働過程論」では、感情労働論を労働過程論の文脈に位置づける必要性について考察される。

第6章「感情労働論の批判」では、感情労働の行使が労働者に否定的な結果をもたらすとす

る見解に対する批判（労働者は感情労働の行使を演技として自覚して、演技を楽しむことさえあるとする見解）などについて検討される。

第III部では労働移転の問題が検討される。労働移転とは、労働の一部を顧客に代行させることによってコスト低減をねらう企業側の企図のもとで、労働者がおこなっていた労働の一定部分が顧客の側に移転され、顧客が労働をおこなうようになる過程である。

第7章「スーパーマーケットにおける経験」では、アメリカのスーパーマーケットにおけるセルフサービス化の問題が労働過程の観点から検討される。セルフサービス化の原因と条件、労働者への影響、家庭内女性への影響、動員されたイデオロギー、労働の低質化、賃金の低下、低賃金女性労働者間の対立、低賃金労働者と家庭内女性との対立などの問題が考察される。

第8章「病院における経験」では、看護労働の患者（及びその世話人）への労働移転過程が検討される。労働移転の原因が、医療保険の出来高方式から一括払い方式への転換と関連して考察された後、労働移転の影響が、労働低質化、失業、女性労働者間の対立、病院における職務構造の変化などの問題と関連して、考察される。本章で特に注目されるのは、労働低質化と非正規労働者の増加がどのようにして生じるかという問題を分析することによって、非正規労働者の増加要因が労働過程研究から析出されている点である。

終章「接客労働過程論の展望」では、本書が考察した接客労働過程の諸問題が、今後どのような方面に展開されうるのか、また労働と生活の構造のいかなる側面を解明しうるのかという問題が論じられる。

コメント

本書が提起する論点は多岐にわたるが、ここ

では労働過程論について多くの論者が言及している一つの問題に絞りたい。それは、「労働の解放」の視点から労働過程研究をどのように評価するかという問題である。

鈴木氏は、前著『労働過程論の展開』の結論部分で「労働過程研究が『労働の解放』のパースペクティブを提示していない」という大きな問題提起をした。すなわち、「ブレイヴァマンの労働低質化テーゼを単純に受け入れる限り、労働者階級はますます衰退し、社会主義革命の担い手とはなりえないことになる」というのである。

『接客サービスの労働過程論』では、この難題からの脱出のヒントがつぎのように提示される。

接客サービス労働では、「管理からの労働者の排除と管理への参加という資本主義的統制のジレンマ」がきわだつ。この矛盾を深く追求する必要がある。

実証研究が明らかにしているように、サービス労働者は、顧客を苦痛の源泉とみなすだけでなく、喜びの源泉とみなすこともある。それは労働者が顧客に共感し、顧客を助けることができ、感謝されるときである。労働者にとって顧客は、企業の効率性向上という側面からは苦痛の源泉となるが、顧客志向性という側面からは喜びの源泉になりうる。

労働者と顧客との共感と連携を形成する契機となりうる「労働移転の過程は、資本主義が創り出した労働活動の廃棄の可能性を示唆する」。

では、どのような方向でこの可能性を追求したらよいのであろうか。鈴木氏はこれを残された課題としている。

サービスの提供者と利用者（及び財の生産者と消費者）との連携の強化のうちに賃労働廃棄の可能性を探るという問題は、今後の労働過程研究の進展にとって重要なテーマとなろう。

そのさい、サービス労働の対象をたんなる顧客として扱うのではなく、サービスの利用者として扱う観点が重要となる。ケア労働に典型的に見られるように、サービスの提供者と利用者とは強い連携関係で結ばれることが多い。介護労働などのケア労働が確実に増加する現状を考慮すれば、サービスの利用者は、サービスの客体としての単なる顧客であるだけでなく、サービス労働に積極的に参加する主体的な存在になる可能性を有するものとして把握されるべきであろう。労働者と利用者との連携によってサービスの質が高まる。政府に対してサービス向上を要求するさいも労働者と利用者との連携が重要となる。要求の主体となるのは、「顧客」ではなく「利用者」である。

労働過程論が陥りがちなあい路から脱出するためには、資本主義的企業の労働過程だけでなく、今後は社会的経済の組織（協同組合、共済団体、NPOなど）と社会的企業の労働過程を分析し、それらを比較検討し、賃労働から協同労働への転換の可能性を探り、そこから「労働の解放」にいたる道筋を探るという作業が必要となろう。

営利企業との相異が最も明らかな労働者協同組合の事例をとりあげてみよう。

日本労働者協同組合連合会の事業概況を見ると介護・福祉関連のサービス事業が圧倒的に多い。しかも、地方自治体の指定管理者制度を活用しての受託関連事業が多い。このような形態でのサービス事業は今後ますます増加するであろう。日本労働者協同組合連合会は、事業をすすめるうえで、①労働者間の協同を基礎にして、②労働者と利用者との協同を深め、さらには③労働者と利用者との協同を拡げて地域社会の人びととの協同を強化するという、「3つの協同」政策を実践に移している。

また、連合会は経営理念として「全組合員経

営」「共感の経営」「社会連帯経営」を掲げている。「全組合員経営」とは、「働く一人ひとりが『雇われ者意識』を克服し、事業所の主体者として成長していく経営のあり方」である。「共感の経営」とは、「地域から共感を受けられる経営のあり方」である。「社会連帯経営」とは、「関わるすべての人が連帯性を強めながら、地域再生の主体者として成長していく経営のあり方」である（日本労働者協同組合連合会『協同労働の協同組合、2012』日本労働者協同組合連合会、2012年、2ページ）。

鈴木氏が注目する「労働者と顧客との連携」と労働者協同組合の事例から得られる教訓は、サービスの提供者と利用者との連携の強化が、

①労働者の労働の質的転換をもたらす契機となりうること、および②資本とその政治代表者にたいする抵抗力になりうるということである。この可能性をいかに実現するのか、そのための方法を実証的に明らかにしていくという作業が、労働過程論研究の大きな課題となろう。

本書は、この課題を追求するうえでの基本的な文献を渉猟しサービス労働の問題を整理しているという点で、研究の進展方向を示す先駆的研究として高く評価しうる。

（鈴木和雄著『接客サービスの労働過程論』御茶の水書房、2012年6月刊、415頁、定価6,600円＋税）

（とみざわ・けんじ 一橋大学名誉教授）

〔法政大学大原社会問題研究所叢書〕

法政大学大原社会問題研究所／菅 富美枝 編著

成年後見制度の

新たなグラウンド・デザイン

人びとが保護の対象から自身の権利を行使する主体となるための支援とは何か。ケア、介護、消費、福祉などさまざまな現場と世界の最新状況から、成年後見制度を再構築する。予価59985円

法政大学大原社会問題研究所／原 伸子 編著

福祉国家と家族

一九八〇年代以降に福祉国家が縮減する過程とグローバル化の下で家族政策が主流となっていく文脈を、米・英・独・スウェーデン・日本などの歴史的な事例を通して比較検証する。47225円

三井さよ・鈴木智之 編著

ケアのリアリティ

境界を問いなおす

〔現代社会研究叢書6〕

看護、介護、支援、援助、サポートなど、さまざまな現場でなされている「ケア」の営みから、そこに生じる諸問題や外部との境界を検証し、ケアのリアリティと可能性を探究する。3150円

三井さよ・鈴木智之 編

ケアとサポートの社会学

要介護高齢者、病者・障害者、生活保護受給者などを対象に、それを支える家族、職業的サービス提供者、ボランティアたちに共通する問題群を、社会学的見地から明らかにする。3465円

川越修・辻英史 編著

社会国家を生きる

二十世紀ドイツにおける国家・共同性・個人

十九世紀末から現在に続くドイツ型福祉国家である社会国家の発展を、社会保障の対象とされる人びとの「包摂」と「排除」という往復運動のなかに見だし、多角的に分析する。3780円

法政大学出版局

〒102-0073 東京都千代田区九段北4-3-24
TEL 03-5214-5540/FAX 03-5214-5542

<http://www.h-up.com/>
※表示価格は税込みです