

感情労働としての苦情対応が精神的健康に及ぼす影響¹⁾*

——主観的ストレスと職務満足感に焦点を当てて——

池 内 裕 美**
藤 原 武 弘***

問題

本研究は、苦情対応を感情労働の一種として捉え、苦情対応業務が対応者の職務上のストレスや職務満足感などの精神的健康に及ぼす影響について探求する。まずは苦情対応に関する実態や既存研究の流れについて概観し、続いて感情労働研究について紹介する。

苦情に対する社会的・学術的関心の高まりと苦情対応の重要性

消費者の苦情行動は、財やサービスへの不満経験に対する多様な行動選択肢の一つであるが、近年こうした苦情行動をめぐる諸問題に対して、社会的にも学術的にも大きな関心が寄せられている。例えば社会的関心の高まりは、苦情²⁾を題材とした記事・番組の増加や、自己中心的で理不尽な要求をする人々を揶揄した「クレマー」や「モンスター・ペアレント」などの造語の登場に象徴される(池内, 2010)。

一方、苦情に関する学術的研究は、1970年代に経営学やマーケティングの分野を中心に始められ、主に苦情行動の生起を説明する変数について

検討が試みられた(e.g., Bolfing, 1989; Liefeld, Edgcombe, & Wolfe, 1975)。そして、「状況変数」「苦情対象変数」「売り手変数」「買い手変数」などの違いによって、苦情発生率が異なることが見出されている(黒岩, 2004)。1980年代後半に入ると、苦情行動に加えて苦情対応に関する研究も着手され、“苦情対応への満足度に影響する変数の探求”や、“苦情対応満足度が他の変数(再購買意図や他者への推奨意図など)に与える影響”について検討がなされている(黒岩, 2005)。前者においては社会心理学における「公正理論」の立場からの研究が主流となっており、例えば Smith, Bolton, & Wagner (1999) は、公正理論を含む社会的交換の枠組みから「苦情対応における顧客満足モデル」を提唱している。一方、後者の“苦情対応満足度が他の変数に与える影響”の検討においては、「リカバリー・パラドックス」の有無を検証するアプローチが主流となっている。リカバリー・パラドックスとは、黒岩(2005)によると、「不満を持ち訴えた苦情が企業によって適切に対応された顧客のロイヤルティ(忠誠心)は、不満を持たなかった顧客のロイヤルティよりも高くなるという矛盾」として規定されている。実際にリカバリー・パラドックスの存在を示唆す

*キーワード：苦情対応、感情労働、精神的健康

**関西大学社会学部教授

***関西学院大学社会学部教授

- 1) 本研究の実施にあたり、ACAP(消費者関連専門家会議)の石川純子様をはじめ、会員社企業の「お客様相談室」の方々には、多大なるご協力をいただきました。心より感謝申し上げます。
- 2) 苦情とクレームはよく混同して用いられるが、厳密に言えば苦情(complaint)は、「不快感や不信感といった負の感情の処理に関する要求」であり(中森・竹内, 1999)、クレーム(claim)は「消費者や顧客の不満に基づく企業側に対する何らかの要求行為」と規定されている(森山, 2002)。また、クレームが賠償・補償の請求といった状況に限定されるのに比べて、苦情は用語の適用範囲が比較的広い。したがって本研究では、消費者からの不満の表明をより広義の概念である「苦情」に統一して用いることにする。

る研究は多く、例えば Gilly & Gelb (1982) は、苦情に対する迅速な対応や金銭的な補償が消費者の苦情対応満足度を高め、再購買量を増加させることを見出している。商品やサービスの提供にあたり、時には顧客が何らかの不满を抱くことは避けられない事実である。しかしリカバリー・パドックスが示すように、適切な苦情対応は、顧客との関係性の維持・構築だけでなく、信頼の回復においても非常に重要な役割を果たしているといえる。

感情労働としての苦情対応

このように苦情対応の重要性が認識されるにつれ、対応者はより一層慎重に対応する必要性が生じてきた。例えば、不条理な謝罪を求められたり、怒りで罵倒されたりしても、対応者は自分の気持ちを押し殺さねばならないこともある。特に無理難題を要求するような苦情対応においては、なおさら高度な感情のコントロールが必要とされ、精神的な苦痛は甚大なものになると思われる。

アメリカの社会学者 Hochschild (1983 石川・室伏 2000) は、こうした身体や知識だけでなく、適切な感情管理をも職務の一部とせざるを得ない種類の労働を、肉体労働、頭脳労働と並ぶ第三の労働形態として「感情労働 (emotional labor)」と呼び、「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」と定義した。補足すると、「相手に適切な心の状態を喚起させるために、自分の感情を誘発したり抑制したりしながら、外見を維持することが求められる労働」、すなわち「職務上、感情のコントロールが不可欠な職業」(武井, 2006) ということになる。典型的な感情労働としては、フライト・アテンダントや(借金の)集金人、秘書、ホテルや飲食店の従業員などが挙げられる。また、Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic (1999) は感情労働に“Emotional work”を用い、「仕事の一部として、組織的に望ましい感情になるように自らを調節する心理的過程」と定義している。これらの定義を鑑みると、苦情対応はまさに感情労働の一種といえ、また実際に武井(2006)も相談業務やクレーム処理を感情労働として例示していることから、本研究では感情労働の枠組みを用いて苦情対応研究に

接近していくことにする。もちろん感情労働は、肉体労働や頭脳労働と完全に独立しているわけではない。しかし、労働を対人行動といった社会心理学的観点から捉える際には、極めて有益な概念になるといえよう。

感情労働における心理学的研究

「感情労働」は社会学の概念として最初に登場したため、Hochschild 以降、社会学や看護学の領域を中心に、介護・福祉関係者、教育や医療関係者、さらにはホテルや飲食店従業員といった対人サービス職について研究が進められてきた (e.g., 片山・小笠原・辻・井村・永山, 2005; Morris, & Feldman, 1996)。しかし、Hochschild (1983 石川・室伏 2000) が感情労働の代償として精神的疎外の危険性を言及していることから、心理学の分野においても徐々に注目されるようになった。感情労働における心理学的研究としては、まず個々の業種に応じて必要となる感情労働要因を測定する試み、すなわち感情労働尺度の作成がなされており、職種による因子構造の違いが示されている。例えば、須賀・庄司(2007)の飲食店従業員を対象とした調査では、「感情の不協和」、「客の感情への敏感さ」、「客へのポジティブな感情表出」の3因子からなる感情労働的行動尺度が、Zapf, et al. (1999) のホテルやコールセンターの従業員を対象とした調査では、「ポジティブ感情の表出」、「ネガティブ感情の表出」、「クライアントの感情への敏感さ」、「相互作用の統制」、「感情の不協和」の5因子からなる尺度 (Frankfurt Emotion Work Scale) が提唱されている。また、荻野・瀧ヶ崎・稲木(2004)は、Zapf, et al. (1999) の尺度を基に介護・看護職を対象とした調査を行い、「患者へのネガティブな感情表出」、「患者への共感・ポジティブな感情表出」、「感情の不協和」、「感情への敏感さ」の4因子からなる感情労働尺度を開発している。職種によって因子構造の違いがみられるため、包括的な感情労働尺度を作成した方が有益のように思えるが、この点について須賀・庄司(2007)は、職業にはその職業上適切な感情が存在し、その感情を表すことが求められることから、同質の感情規則を持つ職種に限定して作成した方が、より適切な測定が行え

ると指摘している。

さらに、感情労働における心理学的研究としては、介護や看護の現場を中心とした精神的健康との関連性の検討が挙げられる。これについては、「バーンアウト」や「ストレス反応」、「職務満足感」といった心理的変数を従属変数とした研究がなされ、多くの研究で感情労働は、情緒的消耗感や脱個人化などのバーンアウトや、疲労感や抑うつ感といったストレス反応をもたらすことが示唆されている (e.g., 片山, 2010; Morris, & Feldman, 1996)。例えば、介護や看護職を対象とした荻野ら (2004) の研究では、“感情への敏感さ”は情緒的消耗感に、“ポジティブ感情の表出”は脱人格化に正の影響をもたらすことなどが認められている。しかしその一方で、感情労働は職務満足感を高めるといった、精神的健康との間にポジティブな関連性を示唆する結果も得られている (e.g., Adelman, 1995; Zapf, *et al.*, 1999)。なお、感情労働と精神的健康との関連性を検討するにあたり、苦情対応業務に焦点を当てた研究は Zapf, *et al.* (1999) を除くとほとんど例がなく、感情労働全般的にみても、日本は海外に比べて研究例が遥かに少ない点が問題視されている (須賀・庄司, 2008)。それゆえ、本研究では苦情対応業務と精神的健康との関連性について検討する。

また、感情労働における心理学的研究のさらなるテーマとしては、個人的要因との関連性が挙げられる。感情労働に適している人とは、一体どのような人であろうか。換言すると、感情労働を行う人に必要なスキルや適性とはどのようなものであろうか。

スキルについては西川 (2006) が、介護事業所で働くヘルパーを対象とした調査より、適切な感情を維持する「感情管理スキル」、サービス実践に必要な「コミュニケーション・スキル」、利用者との関係構築に関する「場の設定スキル」、そして自分自身や利用者の感情や立場を理解しサービスに反映する「感情的知性」の4つの気働きスキルを見出している。中でも「感情的知性」を、感情労働と特に関係が深く、感情労働従事者にと

って特徴的なスキルとして注目している。感情的知性とは、Golman (1995) が提唱した「EI (Emotional Intelligence)」の訳であり、自己や他者の感情を知覚し、自分の感情をコントロールする知能を意味する。この感情的知性の一要素である「共感」は、池内・武田・瀬戸口 (2008) が実施したお客様相談室の室長への面接調査でも、実際に多くの対応者が兼ね備えていることが認められている。また Stauss & Seidel (2004 近藤監訳 2008) は、苦情対応者に必要なスキルとして、顧客の問題を解決したいという「モチベーション」、顧客に対して公正に振る舞えるといった「社会能力」、他者の感情を読み取り、自己の感情を表現・統制できる「感情能力」、問題となっている商品やサービスに対する「専門的能力」の4つを挙げている。その他、池内ほか (2008) の調査によると、他者の不満や苦情を受け止めるには、まず対応者自身の生活が充実していることや、嫌なことがあってもすぐに気持ちを切り替えられる素質も重要な一要素として挙げられている。なお、苦情対応については、こうした個人的要因を扱った既存研究が僅少のため (須賀・庄司, 2008)、さらなる研究の蓄積が求められている。

本研究の目的

以上、苦情対応と感情労働の既存研究について概観したが、いずれにしても未だ十分な実証研究がなされているとはいえない (黒岩, 2005; 荻野ほか, 2004)。特に上記の感情労働の適性に関する研究や、感情労働の中でも苦情対応の従業員を対象とした研究は、日本では等閑視されているのが現状である。そこで本研究では、実際に企業のお客様相談室³⁾で電話対応に従事されている対応者の方々を対象に、以下の3点について探求することを目的とした質問紙調査を実施する。なお、本研究では感情労働を、Hochschild (1983 石川・室伏訳 2000) や武井 (2006)、Zapf, *et al.* (1999) に基づき、「顧客に対して望ましい感情を表出するように、自らの感情の調節を求められる

3) 各社の消費者対応部門の呼称は、「お客様センター」、「お客様相談センター」、「お客様コミュニケーション部」など多種多様であるが、ここでは「お客様相談室」に統一する。

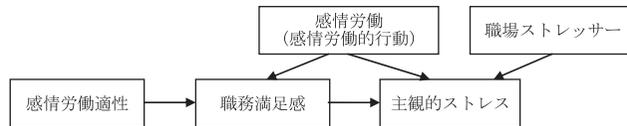


Figure 1 感情労働と精神的健康（職務満足感と主観的ストレス）との関連性における仮説モデル

労働」として規定する。

具体的な研究目的としては、まず感情労働の測定を試みるが、その際、労働を心理学的に測定することは困難であるため、須賀・庄司（2007）に基づき「感情労働尺度」の指標として“感情労働を行っていることを示す行動”、すなわち感情労働的行動を用いる。そして感情労働的行動が精神的健康に及ぼす影響について探求することを第一の目的とする。なお、精神的健康の指標として、ここではストレス（自己申告によるストレス値ゆえ、特に主観的ストレスと呼ぶ）と職務満足感を用いる。

第二の目的としては、苦情対応業務に必要なスキルや特性などの個人的要因を整理し、「感情労働適性尺度」の作成を試みる。また、感情労働従事者は、「仕事を愛することも仕事の一部」として捉えていることから（Hochschild, 1983 石川・室伏沢, 2000）、適性の高い人は職務満足感も大きいことが予想される。それゆえ感情労働適性が職務満足感に及ぼす影響について検討する。そして、職務満足感と上記の主観的ストレスとの関連性についても検討し、感情労働適性とストレスとの間接的な関係性についても探求を試みる。

また、ストレス経験には多忙や過重労働などの環境要因も関連することから（久保, 2007）、感情労働や職務満足感に加えて、日常業務に関わる過剰な刺激（職場ストレス）を測定する必要がある。そこで第三の目的として、苦情対応業務における主観的ストレスには、いかなる職場ストレスが影響しているのかについて検討する。

また須賀・庄司（2008）は、構造方程式モデルを用いて、感情労働に関する諸変数の関係性を、統合的に検討することの必要性を唱えている。したがって最終的には、上記の三つの目的を統合した検討、すなわちこれら変数間の関係を仮説モデルとして図式化し（Figure 1 参照）、感情労働と精神的健康に関する包括モデルの提唱を試みる。

方法

調査概要

ACAP（Association of Consumer Affairs Professionals：消費者関連専門家会議）の会員社企業約600社の中から、調査協力の承諾を得た12社の「お客様相談室」にて、消費者からの訴えに直接電話対応されている一次対応者148名に、郵送法による質問紙調査を実施した（郵送留置法）。協力会社の内訳は、食品会社9社、製薬会社1社、精密機器メーカー1社、エネルギー会社1社であり、調査期間は2011年8月であった。138名から返送があり、エディティング作業を通じた結果、部分的に欠損値はあったものの、回答内容に大きな問題は認められなかったので全て有効回答とした（有効回収率：93.24%）。

性別構成：男性31名（22.5%）、女性107名（77.5%）

年齢構成：20代6名（4.3%）、30代32名（23.2%）、40代51名（37.0%）、50代43名（31.2%）、60代5名（3.6%）、不明1名（0.7%）。平均年齢45.31歳（SD=8.94）

調査項目

苦情対応業務状況に関する質問項目（ここでは関連する項目のみ記載）：1) 苦情対応歴（お客様相談室に就いてからの期間）、2) 一人の相談者に対する平均的な対応時間、3) 最長苦情対応時間（一回の対応が最も長引いた時の総時間）、4) 雇用形態（正社員か否か）、5) 「主観的ストレス」の程度（現在の仕事にどの程度ストレスを感じているかを「1. 全く感じていない」～「5. 非常に感じている」の5段階で回答）、6) 「職務満足感」（現在の仕事に対する満足度を「1. 全く満足していない」～「5. 非常に満足している」の5段階で回答）。

感情労働尺度（苦情対応業務用）：本研究では須賀・庄司（2007）の指摘を基に“感情労働を行っていることを示す行動”、すなわち感情労働的行動を感情労働の指標として捉え、苦情対応業務を対象とした新たな「感情労働尺度」を作成した。なお、項目の作成においては、信頼性と妥当性がともに確認されている荻野ほか（2004）の尺度を参考にした。そして、調査協力の承諾を得た企業のお客様相談室の室長9名によるワーディング調査を通して、最終的に21項目を選定し、各項目に対して「1. ほとんどない」～「5. とてもよくある」の5段階で評定を求めた（項目例は Table 1 を参照）。

感情労働適性尺度：ここでは既存研究の記述に基づき、Stauss & Seidel（2004 近藤監訳 2008）の挙げた4つのスキル（モチベーション、社会能力、感情能力、専門的能力）、藤本・大坊（2007）のコミュニケーション・スキル尺度の下位概念のうち「自己主張」を除く3側面（表現力、読解力、他者受容）、池内ほか（2008）の調査結果から「気持ちの切り替えやすさ」と「生活充実感」に注目し、各側面に属する予備項目を作成した。そしてお客様相談室長によるワーディング調査を通して最終的に25項目を選定し、各項目に対して「1. 全くあてはまらない」～「5. 非常にあてはまる」の5段階で評定を求めた（Table 2 を参照）。

情動知能尺度：本研究では、「感情労働適性尺度」の基準関連妥当性の検討のために、「情動知能尺度」を用いる。具体的には、Davis, Stankov, & Roberts（1998）の主張を基に Wong & Law（2002）が作成した Wong & Law EI Scale（WLEIS）を使用した。WLEIS は四つの下位概念からなり、全16項目で構成される（各4項目）。項目数が少ないにもかかわらず信頼性が高いことからこの尺度を用いた。なお、ここでは特に苦情対応と関連していると思われる「自分の情動の評価と表現」（“腹が立って気持ちが高ぶってもすぐに落ち着きを取り戻すことができる”等）、「他人の情動の評価と認識」（“他者の気持ちや感情を敏感に感じ取ることができる”等）、「自分の情動の調整」（“自分自身の気持ちをうまくコントロールできている”等）の下位尺度から説明力の高い各

3項目を抜粋し、計9項目を使用した。評定方法は、「1. 全くあてはまらない」～「5. 非常にあてはまる」の5段階であった。

職場ストレス尺度：福田・井田（2005）が看護師の業務内容を想定して作成した尺度を、苦情現場に適するように修正した。福田・井田（2005）の尺度は、5因子22項目（業務遂行に伴う重責、上司・同僚との葛藤、多忙・業務過多、患者ケアに関する葛藤、看護に対する無力感）で構成されているため、本研究でも同様にこれらの下位概念を想定して18項目からなる予備項目を作成した。しかし、お客様相談室長によるワーディング調査を行ったところ、無力感の項目群に抵抗を示す企業があったため、該当する3項目を削除した。なお、抵抗の理由は、「こうした項目を見ることにより、実際に対応者のやる気がなくなると困る」ということであった。そして最終的に15項目を選定し、福田・井田（2005）同様、各項目に対して最近の1カ月間にどの程度の頻度で起きたかを、「1. ほとんどない」～「5. とてもよくある」の5段階で評定を求めた（項目例は Table 4 を参照）。

結果

苦情対応業務状況に関する単純集計結果：苦情対応の業務状況と回答者の概況を把握すべく、基本的な質問をしたところ、「お客様相談室に就いてからの期間」については、平均57.61カ月（約4.8年： $SD = 42.49$ 、回答幅：2～180）となり、個人差が非常に大きいことが示唆された。「一人の相談者に対する対応時間」は平均8.74分（ $SD = 13.52$ 、回答幅：2～120）であったが、これも個人差が大きく、相談内容自体や社内における対応者の数などにも影響されると思われる。「（一回の）最長苦情対応時間」においては、平均71.80分（ $SD = 8.94$ 、回答幅：10～360）であり、最も長い人で連続3時間もの相談に応じた経験があるとの回答が得られた。また、「主観的ストレス」は、5段階で平均3.56（ $SD = 1.02$ ）、「職務満足感」は5段階で平均3.42（ $SD = .97$ ）となり、いずれもやや強く感じているといえる。

苦情対応業務用「感情労働尺度」の因子分析結

Table 1 苦情対応業務用「感情労働尺度」の因子分析結果（プロマックス回転）

項目内容	I	II	III	h^2
相談者に温かい対応をしなくてはならないことがある	.961	-.157	.118	.795
相談者にとりわけ優しく接しなくてはならないことがある	.698	.090	.039	.565
相談者の気持ちに共感しようと特に努めることがある	.674	.145	-.061	.499
相談者に感謝を示さなくてはならないことがある	.670	-.149	-.176	.399
相談者に遺憾の意（申し訳なさ）を示さなくてはならないことがある	.535	.149	.038	.398
相談者が良い気分になるよう努めなくてはならないことがある	.479	.188	.009	.363
相談者の感情にとりわけ注意を向ける必要がある	.053	.813	-.001	.710
相談者の気持ちの変化に特に敏感になることがある	-.033	.722	.018	.583
相談者が話し続けていても、さえぎって自分の要件を伝えることがある	-.035	-.031	.952	.904
相談者と話している時、自分から話を切り上げることがある	.017	.051	.474	.232
因子間相関				
I. ポジティブな感情表出 ($\alpha = .842$)				
II. 感情への敏感さ ($\alpha = .743$)		.542	-.001	
III. ネガティブな行動表出 ($\alpha = .631$)			.000	

果と主観的ストレスへの影響：感情労働尺度の21の予備項目に対して因子分析を行った（反復主因子法）。そして、因子負荷量や共通性の低い項目を順次省いていった結果、苦情対応でみられる感情労働的行動として最終的に3因子10項目からなる尺度が提唱された（Table 1 参照）。各因子の命名および尺度項目得点は、第I因子「ポジティブな感情表出」 $M = 3.83$ ($SD = .71$)、第II因子「感情の敏感さ」 $M = 3.42$ ($SD = .87$)、第III因子「ネガティブな行動表出」 $M = 1.67$ ($SD = .65$)となった。荻野ほか（2004）同様、感情労働としてネガティブな側面は抽出されたものの平均値は低く、苦情対応業務は看護業務と異なり、より一層ポジティブな感情表出が中心になることが示唆された。なお、各因子の信頼性（ α 係数）については、「ネガティブな行動表出」が若干低いものの、ある程度の値は保証されているといえる。

また、基準関連妥当性の検討のために、本研究では雇用形態（正社員か否か）との関連性について検討した。これは須賀・庄司（2007）が、飲食店従業員を対象とした尺度の妥当性の検証に際し、キッチン勤務かホール勤務かといった業務形態を用いていることを参考にした。理論的には、正社員に比べて非正社員の方が雇用継続における危機感が強いと、より積極的に業務に従事し、感情労働的行動を行う傾向にあると思われる。そこで、雇用形態を独立変数、感情労働尺度の各下位因子の尺度項目得点を従属変数として一元配置の分散分析を行った。その結果、「ネガティブな

行動表出」の有意さは認められなかったが（ $F(1,135) = 1.36, n.s.$ ）、「ポジティブな感情表出」（正社員： $M = 3.70$ ($SD = .89$), $n = 57$ 、非正社員： $M = 3.94$ ($SD = .69$), $n = 80$)と「感情の敏感さ」（正社員： $M = 3.31$ ($SD = .83$), $n = 57$ 、非正社員： $M = 3.58$ ($SD = .92$), $n = 80$)においては非正社員の得点が高くなる傾向がみられた（順に、 $F(1,135) = 3.39$ 、 $F(1,135) = 3.29$ 、ともに $p < .1$ ）。これらの結果は、非正社員の方がポジティブな感情表出を行いやすいことや、相談者の感情に敏感になりやすいことを示唆しているため、本尺度の基準関連妥当性は概ね保障されたといえる。

次に、第一の研究目的に基づき、感情労働尺度が主観的ストレスに及ぼす影響について検討を行った。具体的には、感情労働尺度の各変数を説明変数、主観的ストレスを目的変数として重回帰分析（強制投入法）を行ったところ、標準偏回帰係数は「ポジティブな感情表出」 $\beta = .161$ ($p < .1$)、「感情の敏感さ」 $\beta = .045$ ($n.s.$)、「ネガティブな行動表出」 $\beta = .119$ ($n.s.$)となった（ $F(3,134) = 2.48, R^2 = .053, p < .1$ ）。すなわち感情労働的行動の中でも、ポジティブな感情表出をする頻度の高い人は、ストレスを感じやすい傾向にあることが示唆された。

また、感情労働は職務満足感に正の影響をもたらすことを示唆する研究もあることから（e.g., Adelman, 1995; Zapf, et al., 1999）、「職務満足感」との関連性も検討した。具体的には、感情労働

働尺度の各変数を説明変数、職務満足感を目的変数として重回帰分析（強制投入法）を行ったところ、標準偏回帰係数は「ポジティブな感情表出」 $\beta = .292$ ($p < .01$)、「感情の敏感さ」 $\beta = -.169$ ($p < .1$)、「ネガティブな行動表出」 $\beta = -.091$ (*n.s.*)となり ($R^2 = .072$, $p < .05$)、ポジティブな感情表出は、職務満足感を有意に高めることが見出された。

苦情対応業務用「感情労働適性尺度」の因子分析結果と職務満足感への影響：続いて感情労働適性尺度の25の予備項目に対して因子分析を行った（反復主因子法）。そして、因子負荷量や共通性の低い項目を順次省いていった結果、苦情対応に必要なスキルや特性として最終的に6因子20項目からなる尺度が提唱された（Table 2 参照）。各因子の命名および尺度項目得点は、以下のようになった。第Ⅰ因子「専門的能力」 $M = 3.27$ ($SD = .62$)、第Ⅱ因子「モチベーション」 $M = 3.95$ ($SD = .54$)、第Ⅲ因子「気持ちの切り替えやすさ」 M

$= 3.43$ ($SD = .93$)、第Ⅳ因子「コミュニケーション力」 $M = 3.74$ ($SD = .55$)、第Ⅴ因子「感情能力」 $M = 3.78$ ($SD = .63$)、第Ⅵ因子「生活充実感」 $M = 3.77$ ($SD = .73$)。平均値を比較すると、特にモチベーションや感情能力、さらには日々の生活自体が充実していることなどが、相談業務を行う上で重要な要素となることが示唆された。なお各因子の信頼性 (α 係数) は、「生活充実感」が若干低いものの、概ね保障されているといえよう。

また、尺度の基準関連妥当性の検討のために、本研究では西川（2006）や池内ほか（2008）の主張に基づき、情動知能尺度との関連性を検討した。WLEIS より選定した9項目からなる尺度を因子分析したところ（反復主因子法、プロマックス回転）、「自分の情動の評価と表現」と「他人の情動の評価と認識」の項目が同一因子に高い負荷量を示した。よって両項目群からなる「自他の情動認識」と、WLEIS オリジナルの「自分の情動

Table 2 苦情対応業務用「感情労働適性尺度」の因子分析結果（プロマックス回転）

項目内容	I	II	III	IV	V	VI	h^2
自社の商品に関して、相談業務で困らないほどの十分な知識がある	.790	-.102	.158	-.034	-.185	-.106	.386
相談者の要求と自社の事情を理解した上で、自主的な判断を下すことができる	.721	-.062	.167	.183	-.015	-.307	.611
自分の感情を口調や言い方などの態度でうまく表現することができる	.655	.025	-.144	-.088	.156	.140	.370
滑舌（かつぜつ）は良い方だと思う	.592	.200	-.107	-.141	-.061	.135	.557
自分の考えを言葉でうまく表現することができる	.587	-.096	-.144	.101	-.035	.147	.723
謝罪に対するボキャブラリーは豊富である	.557	.077	.045	-.042	.227	.089	.725
相談者との間に信頼関係を築きたいと思う	-.021	.753	.018	-.005	-.065	.063	.335
少しでも優れた方法で相談者には対応したいと思う	-.087	.745	.116	-.072	.010	-.060	.516
自分の能力の全てを尽くして、相談者の問題を解決したいと思う	-.028	.658	.059	.115	-.061	.077	.522
相談者の主張に共感できる	.191	.432	-.176	.065	.138	-.055	.579
嫌なことはすぐ忘れることができる	-.083	.041	.939	-.009	.063	-.035	.464
気持ちの切り替えは得意な方だ	.087	.061	.766	.005	-.032	.067	.481
相談者の考えを、発言から正しく読み取ることができる	-.015	-.071	-.071	.848	.001	.172	.612
相談者の感情や心理状態に敏感に感じ取ることができる	.133	.180	.013	.588	-.020	-.138	.573
全ての相談者に対して公正に振る舞うことができる	-.100	-.019	.075	.536	.081	.128	.455
自分の感情をうまくコントロールできる	-.041	.010	.078	-.023	.865	-.022	.843
自分の衝動的な感情や欲求を抑えることができる	-.037	-.058	-.030	.074	.807	-.103	.683
プライベートの生活に充実感に満ちた楽しさがある	.152	-.074	.195	.052	-.022	.599	.565
心身ともに健康であると思う	.011	-.016	.292	.012	.029	.577	.556
身近な人（家族や友人など）は、私の仕事を理解し、サポートしてくれる	-.075	.077	-.135	.102	-.104	.535	.266
因子間相関							
I. 専門的能力 ($\alpha = .815$)		.480	.253	.510	.428	.383	
II. モチベーション ($\alpha = .752$)			.056	.338	.114	.342	
III. 気持ちの切り替えやすさ ($\alpha = .879$)				.264	.147	.353	
IV. コミュニケーション力 ($\alpha = .706$)					.267	.233	
V. 感情能力 ($\alpha = .792$)						.315	
VI. 生活充実感 ($\alpha = .675$)							

調整」と解釈できる2因子が抽出された（順に $\alpha = .807$ 、 $\alpha = .773$ ）。そして、感情労働適性尺度の下位因子と情動知能尺度の下位因子間で相関分析を行ったところ、自分の情動調整とモチベーション以外の全ての因子間で有意な相関関係がみられた（Table 3 参照）。したがって感情労働尺度の基準関連妥当性は、十分高いものといえる。

次に、第二の研究目的に応じて、感情労働適性尺度が職務満足感に及ぼす影響について検討を行った。具体的には、感情労働適性尺度の各変数を説明変数、職務満足感を目的変数として重回帰分析（強制投入法）を行ったところ（ $F(6,129) = 6.87$, $R^2 = .242$, $p < .001$ ）、標準偏回帰係数は「専門的能力」 $\beta = .185$ ($p < .05$)、「モチベーション」 $\beta = .276$ ($p < .01$)、「気持ちの切り替えやすさ」 $\beta = .133$ (*n.s.*)、「コミュニケーション力」 $\beta = -.072$ (*n.s.*)、「感情能力」 $\beta = .058$ (*n.s.*)、「生活充実

感」 $\beta = .124$ (*n.s.*)となり、感情労働適性の中でも「専門的能力」と「モチベーション」の高さが職務満足感に強く影響することが示唆された。また、職務満足感が主観的ストレスに及ぼす影響について検討したところ（ $F(1,136) = 19.79$, $R^2 = .127$, $p < .001$ ）、職務満足感の高さはストレスを有意に減じることが見出された（ $\beta = -.356$, $p < .001$ ）。

職場ストレス尺度の因子分析結果と主観的ストレスへの影響：15項目からなる職場ストレス尺度を因子分析したところ（反復主因子法）、2項目の因子負荷量および共通性が低くなったため、再度15項目で因子分析を行った。その結果、固有値の順次変化および因子の解釈可能性から、最終的に4因子が抽出された（Table 4 参照）。各因子の命名および尺度項目得点は、第I因子「職務遂行能力上の問題」 $M = 2.43$ (SD

Table 3 情動知能尺度と感情労働適性尺度との相関分析結果

情動知能 尺度	感情労働適性尺度					
	専門的能力	モチベーション	気持ちの 切り替えやすさ	コミュニ ケーション力	感情能力	生活充実感
自他の 情動認識	.252	.268	.193	.414	.212	.362
自分の 情動調整	.003	.002	.024	.000	.013	.000
自他の 情動認識	.426	.054	.304	.325	.592	.374
自分の 情動調整	.000	.534	.000	.000	.000	.000

上段：相関係数、下段： p 値

Table 4 苦情対応業務における「職場ストレス尺度」の因子分析結果（プロマックス回転）

項目内容	I	II	III	IV	h^2
仕事に関する知識不足により自信をなくしたことがある	.795	-.088	-.008	-.119	.541
相談者に対して満足いく対応ができないと感じる	.681	.055	-.015	.102	.650
業務上のミスにより自信をなくしたことがある	.653	.206	-.102	.025	.321
上司と考え方が食い違うことがある	-.003	.858	.030	.005	.503
自分の気持ちを上司に理解してもらえないと感じることがある	.180	.652	.196	-.069	.458
職場に理解し合えない同僚がいる	-.030	.529	-.059	.107	.764
自分の職場に十分な人手がないと思う	-.090	.001	.949	-.029	.859
仕事内容がハードだと思う	-.091	.022	.624	.045	.274
忙しすぎて十分な相談業務ができないと感じることがある	.147	.088	.454	.028	.408
非常に怒っている相談者への対応で困ったことがある	-.105	.144	-.031	.718	.494
不当な訴えをする相談者への対応で困ったことがある	-.146	.207	-.054	.690	.554
相談者との信頼関係が築けないと感じることがある	.215	-.123	.064	.599	.529
相談者が困っているのに、どうすることも出来なかったことがある	.203	-.295	.119	.462	.380
因子間相関					
I. 職務遂行能力上の問題 ($\alpha = .759$)		.202	.194	.463	
II. 職場の人間関係上の問題 ($\alpha = .764$)			.499	.197	
III. 多忙・業務過多 ($\alpha = .720$)				.364	
IV. 相談者への対応上の問題 ($\alpha = .764$)					

= .81)、第Ⅱ因子「職場の人間関係上の問題」 $M = 2.06$ ($SD = .94$)、第Ⅲ因子「多忙・業務過多」 $M = 2.46$ ($SD = 1.01$)、第Ⅳ因子「相談者への対応上の問題」 $M = 2.51$ ($SD = .74$)となり、平均値を見る限り職場内での人間関係上の問題はあまり生じていないことが示された。

また、第三の研究目的に応じて、職場ストレスが主観的ストレスに及ぼす影響について検討を行った。具体的には、職場ストレス尺度の各変数を説明変数、主観的ストレスを目的変数として重回帰分析（強制投入法）を行った ($F(4,133) = 13.49, R^2 = .289, p < .001$)。その結果、標準偏回帰係数は、「職務遂行能力上の問題」 $\beta = .388$ ($p < .001$)、「職場の人間関係上の問題」 $\beta = -.026$ (*n.s.*)、「多忙・業務過多」 $\beta = .352$ ($p < .001$)、「相談者への対応上の問題」 $\beta = -.021$ (*n.s.*)となり、主観的ストレスには、職場ストレスの中でも「職務遂行能力上の問題」と「多忙・業務過多」といった要因が強く影響することが示唆された。

感情労働と精神的健康に関する仮説モデルの検証：感情労働と精神的健康に関する諸変数の関係性を統合的に把握するために、上記の重回帰分析の結果を基に、パス解析による仮説モデルの検証を行った。以下に Figure 1 の検証に用いた各変数の値について説明する。まず苦情対応業務における感情労働適性尺度においては、「専門的能力」と「モチベーション」が「職務満足感」に影響していることが示された。また感情労働尺度においては、「ポジティブな感情表出」のみが「主観的

ストレス」と「職務満足感」に正の影響を及ぼすことが示された。さらにこの「主観的ストレス」は、「職務満足感」と職場ストレスの「職務遂行能力上の問題」と「多忙・業務過多」の影響を強く受けることが示唆された。

こうした変数から構成された初期モデルの妥当性を検討したところ、主な適合度指標は、 $GFI = .880, AGFI = .720, RMSEA = .209, AIC = 115.13, \chi^2(12) = 83.13, p = .001$ となり、あまり良い値とはいえなかった。なお、変数間のパス係数については、「ポジティブな感情表出」から「職務満足感」へのパスを除いて（検定統計量 $C. R. = .11$ ）、全ての関係において有意となった。そこでモデルの改善を図るため上記のパスを削除し、LM 検定の修正指数に基づき、「ポジティブな感情表出」と「モチベーション」、「ポジティブな感情表出」と「職務遂行能力上の問題」、「専門的能力」と「職務遂行能力上の問題」、「モチベーション」と「職務遂行能力上の問題」の間に相関を、さらに「多忙・業務過多」から「職務満足感」に新たなパスを仮定して再分析を行った。その結果、最終的に Figure 2 に示す包括モデルが得られた。

包括モデルのパス内の推定値はすべて 5% 水準以下で有意となり、主な適合度指標は、 $GFI = .976, AGFI = .918, RMSEA = .053, AIC = 51.06, \chi^2(8) = 11.06, p = .198$ であった。 $GFI, AGFI$ ともに採用の基準とされている .90 を越えている点、 $RMSEA$ の値が低い点や AIC の値が初期モデルよりも小さくなっている点、 χ^2 値が有意に

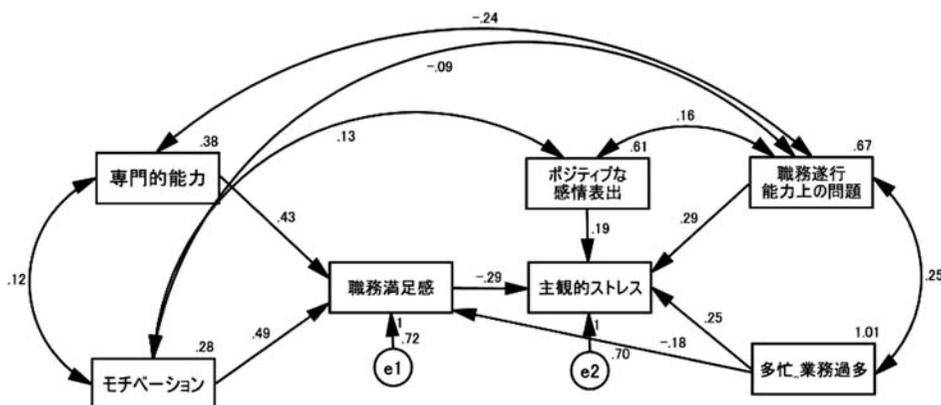


Figure 2 感情労働と精神的健康（職務満足感と主観的ストレス）の関連性における包括モデル（標準化解）

ならなかった点などから総合的に判断して、修正後の包括モデルはデータに適合するよう適切な改善がなされたと評価できる。特に修正点で加筆された相関関係について注目すると、専門的能力やモチベーションが高いほど職務遂行能力上の問題が生じにくく、ポジティブな感情表出をしやすい人ほど職務遂行能力上の問題が生じやすいことが示唆された。また、モチベーションが高い人ほど、ポジティブな感情表出をしやすいことも示された。さらに、多忙・業務過多は主観的ストレスを高めるだけでなく、職務満足感を低めることも示唆された。

考察

本研究では、苦情対応を感情労働の一種として捉え、苦情対応業務が主観的ストレスや職務満足感などの精神的健康に及ぼす影響について、3つの目的を立てて検討を行い、最終的にはこれらの目的を統合した仮説モデルの検証を試みた。分析の結果、仮説モデルは概ね支持され、苦情対応業務の適性が高いと職務満足感も高まり、満足感が高いと主観的ストレスは小さくなることが示唆された。また、主観的ストレスは、感情労働的行動を行う機会が多かったり、仕事が忙しかったり、自分自身の能力に問題を感じていたりすると大きくなることも見出された。以下、より詳細な結果について吟味し、順に考察していく。

苦情対応業務用「感情労働尺度」の作成と主観的ストレスとの関連性

まず須賀・庄司(2007)の指摘を基に、感情労働を行っていることを示す行動(感情労働的行動)を感情労働の指標として捉え、苦情対応業務を対象とした新たな感情労働尺度を作成した。その際、介護や看護職などの対人援助職を対象として作成された荻野ほか(2004)の感情労働尺度を参考とした。因子分析の結果、苦情対応でみられる感情労働的行動として、最終的に「ポジティブな感情表出」、「感情の敏感さ」、「ネガティブな行動表出」の3因子が見出された。「ポジティブな感情表出」と「感情の敏感さ」は、荻野ら(2004)の尺度にも見られた因子であったが、「ネ

ガティブな行動表出」は、荻野ら(2004)の「ネガティブな感情表出」の中の行動面のみを測る項目で構成されていた。これは、苦情対応業務においては、相談者に怒りを示したり厳しい態度で接したりするといったネガティブな感情を向けることはなく、「話を切り上げる」といった行動面においてのみ、ネガティブな対応がなされることを示唆している。苦情対応は、企業と消費者をつなぐ窓口でもあるため、関係の継続性のためにもネガティブな感情を出さないといった感情規則があるのは当然のことであろう。また、多くの相談者にも対応しなければならないため、一人の相談者への対応が長引く場合は話を切り上げる必要性がある点も、非常に納得のいくことである。しかし尺度項目得点の平均値を見ると、他の2因子に比べてはるかに低いことから、こうした「ネガティブな行動表出」は、感情労働的行動の一要素として抽出されたものの、実際はなされることは少ないといえる。

また、「主観的ストレス」や「職務満足感」との関連性においては、「ポジティブな感情表出」因子のみが、ストレスや満足感を高める傾向にあることが認められた。特に「職務満足感」への正の影響は、Adelmann(1995)やZapf, *et al.*(1999)らを支持するものといえる。しかし、パス解析による包括モデルを検討したところ、ポジティブな感情表出と職務満足感のパスは認められず、ポジティブな感情表出は満足感よりも「主観的ストレス」により強く影響を及ぼすことが示唆された。これは、共感ストレスの観点から次のように考察できる。「ポジティブな感情表出」とは、荻野ら(2004)の尺度の「患者への共感・ポジティブな感情表出」因子を踏襲したもので、項目的にも相談者への強い共感を示唆するものが多く含まれている。また武井(2006)は、看護の現場において苦しんでいる人への共感そのものが、ケアする者にとって大きなストレスになると述べ、自分ではどうすることもできない時に高まるこうしたストレスを共感ストレスとして紹介している。本研究結果は、苦情対応の現場においても、共感を含むポジティブな感情表出がこうした共感ストレスを招き、それが主観的ストレスとして認識されたものと考察できる。

感情労働適性と職務満足感との関連性

次に第二の目的として、苦情対応業務に必要なスキルや特性などの個人的要因を整理した感情労働適性尺度を作成し、「感情労働適性」が「職務満足感」に及ぼす影響について検討を試みた。その結果、「専門的能力」、「モチベーション」、「感情能力」、「コミュニケーション力」、「気持ちの切り替えやすさ」、「生活充実感」の6つの因子が抽出された。このうち最初の三つは、Stauss & Seidel (2004 近藤監訳 2008) が苦情対応に必要なスキルとして提唱したものと同等の因子である。また「コミュニケーション力」は、西川 (2006) が唱えた「気働きスキル」の中の“コミュニケーション・スキル”に匹敵し、「気持ちの切り替えやすさ」と「生活充実感」は池内ほか (2008) の調査結果を支持するものといえる。

なお、感情労働適性の6因子と「職務満足感」との関連性について検討したところ、特に苦情対応業務においては、「専門的能力」と「モチベーション」の高さが仕事の満足感に強く影響していることが見出された。この結果は、Hochschild (1983 石川・室伏訳 2000) の「感情労働従事者にとっては、仕事を愛することも仕事の一部」といった主張を部分的に支持するものといえる。中でも「専門的能力」の高さは自信につながることから (Stauss & Seidel, 2004 近藤監訳, 2008)、こうした適性が職務満足感を高めることは非常に納得いく結果といえる。なお、専門的能力の重要性については、Lemkau, Rafferty, Purdy, & Rudisill (1987) が「ヒューマンサービス従事者は感受性が高いことに加え、技術的に卓越している必要がある」と言及している。しかし一方で、池内ほか (2008) の面接調査が示唆するように、専門的能力が高すぎると相談者への説明の際に専門用語を羅列したり、上から目線になったりするなどのコミュニケーション上の問題が生じる可能性がある。したがって専門的能力は、対応者の身を助けるものの、その行使においては慎重になる必要があるといえよう。また、パス解析による包括モデルでは、モチベーションと専門的能力の間に低いものの正の相関関係がみられたが、これは Stauss & Seidel (2004 近藤監訳 2008) の“モチベーションの高い従業員のみが、可能な限

り最高の解決策を見出そうと己のスキルを活用する”といった主張を示唆するものといえる。

職場ストレッサーと主観的ストレスとの関連性

本研究では、第三の目的として、主観的ストレスには、どのような職場ストレッサーが影響しているのかについて検討を行った。職場ストレッサーの測定においては、福田・井田 (2005) が看護師の業務内容を想定して作成した尺度を、苦情現場に適するように修正して用いた。その結果、「職務遂行能力上の問題」、「職場の人間関係上の問題」、「多忙・業務過多」、「相談者への対応上の問題」の4因子が抽出された。これらは、福田・井田 (2005) の各因子、すなわち「業務遂行に伴う重責」、「上司・同僚との葛藤」、「多忙・業務過多」、「患者ケアに関する葛藤」に対応しているといえる。

また、主観的ストレスには、職場ストレッサーの中でも特に「職務遂行能力上の問題」が強く影響することが認められた。苦情対応業務は、自社の商品やサービスに関する知識はもちろんのこと、景品表示法や様々な業界関連法規にも精通しておく必要があるため、日々情報収集に努めなければならない、これが大きな重圧になっていると考えられる。また「多忙・業務過多」も主観的ストレスへの影響が大きかったが、これは近年「お客様相談室」のフリーダイヤル化の推進により、苦情を訴えやすい環境が整備されたことや、法律問題やクレームの事例を面白おかしく取り上げたメディア情報の増加に伴い規範意識が低下したことで相談者が増え (池内, 2013)、結果的に過重労働を招いたと推察できる。また包括モデルでは、「職務遂行能力上の問題」と「多忙・業務過多」との相関が有意であった。これは、上述したように苦情対応業務においては日々関連法規などの情報を収集する必要があるため、能力不足を感じている人は業務時間外の勉強時間が増えるといった現状を反映しているものと思われる。

本研究の意義、限界と今後の課題

これまで心理学の領域では、苦情対応研究はほとんど検討されてこなかった。この理由の一つに、実証研究の困難性があると思われる。企業に

とって苦情やクレームは、あまり触れられたくない部分であるため、調査協力の承諾を得にくいのが現状である。それゆえ、苦情対応者の心理的諸側面に接近した本研究は非常に挑戦的な研究であり、得られたデータ自体も大変貴重なものといえる。また本研究では、苦情対応を感情労働の枠組みで捉えたが、日本の感情労働研究はサービス経済化した現代においてもそれほど進んでいない。したがって本研究で得た知見は、感情労働研究の発展においても非常に意義あるものといえるが、調査協力に限界があったため、多くの課題や問題点が残されたのも事実である。

第一の問題点は、本研究では精神的健康の一指標として「主観的ストレス」を用いたが、その際、企業側が深刻な項目を用いることに難色を示したことから「どの程度ストレスを感じているのか」といった単一項目のみで測定した。しかし対応者の精神的健康をより正確に測るためには、介護や看護などの感情労働研究では一般的な「バーンアウト」や「ストレス反応」などの指標を用いて、複数次元から測定する必要があるといえる。第二の問題点は、上記の指摘と重なるが、精神的健康の一指標として用いた「職務満足感」の測定も、単一項目で行っている点が挙げられる。しかし職務満足の対象として労働条件や職務内容、職場の人間関係など様々な側面が考えられるため、今後は、複数次元から職務満足感を測定する必要があるといえる。

また苦情対応は、相談者と対応者のコミュニケーションの問題として捉えることもできるため、社会心理学の応用研究として新たな可能性をもたらすものと期待できる。本研究では、こうした苦情対応における相互作用の過程については取り上げなかったが、苦情対応の現場からは「相談者の怒りを鎮めるのに効果的な方法を知りたい」という要請も非常に多い。それゆえ、今後は相談者側の要求内容や対応者側の謝罪方法など、葛藤解決にむけてのプロセスに目を向けることも、苦情対応研究に課せられた重要な課題と思われる。

引用文献

Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In Sauter, S. L. & Murphy, L. R.

(Eds.), *Organizational risk factors for job stress*, Washington, DC: American Psychological Association, pp.371-381.

Bolfing, C. P. (1989). How do customers express dissatisfaction and what can service marketers do about it? *The Journal of Service Marketing*, 3, 5-23.

Davis, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.

藤本 学・大坊郁夫 (2007). コミュニケーション・スキルに関する因子の階層構造への統合の試み パーソナリティ研究, 15, 347-361.

福田広美・井田政則 (2005). 看護師に対する職場ソーシャルサポートの効果 産業カウンセリング研究, 7, 13-23.

Gilly, M. C. & Gelb, B. D. (1982). Post-purchase consumer processes and the complaining consumer. *The Journal of Consumer Research*, 9, 323-328.

Goleman, D. P. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ for Character, Health and Lifelong Achievement*, New York: Bantam Books.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, the University of California Press. (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)

池内裕美 (2010). 苦情行動の心理的メカニズム, 社会心理学研究, 25, 188-198.

池内裕美 (2013). 苦情行動者の心理: 消費者がモンスターと化す瞬間, 繊維製品消費科学研究, 54, 21-27.

池内裕美・武田典子・瀬戸口香 (2008). 広告における苦情の構造と適切な苦情対応に関する実証的研究 第41次吉田秀雄記念事業財団 助成研究論文

片山はるみ (2010). 感情労働としての看護労働が職業性ストレスに及ぼす影響, 65, 524-529.

片山由加里・小笠原知枝・辻 ちえ・井村香積・永山弘子 (2005). 看護師の感情労働測定尺度の開発 日本看護科学会誌, 25, 20-27.

久保真人 (2007). バーンアウト (燃え尽き症候群): ヒューマンサービス職のストレス 日本労働研究雑誌, 558, 54-64.

黒岩健一郎 (2004). 苦情行動研究の現状と課題 武蔵大学論集, 52, 1-16.

黒岩健一郎 (2005). 苦情対応研究の現状と課題 武蔵大学論集, 52, 15-31.

Lemkau, P., Rafferty, P., Purdy, R. R., & Rudisill, R.

- (1987). Sex-role stress and job burnout among family practice physicians. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 81–90.
- Liefeld, J. P., Edgecombe, H. C., & Wolfe, L. (1975). Demographic characteristics of Canadian consumer complainers. *Journal of Consumer Affairs*, 9, 73–80.
- 森山 満 (2002). 企業のためのクレーム処理と悪質クレームへの対応 商事法務
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986–1010.
- 中森三和子・竹内清之 (1999). クレーム対応の実際 日本経済新聞社
- 西川真規子 (2006). 感情労働とその評価 大原社会問題研究所雑誌, 567, 1–13.
- 萩野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎 (2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響, 75, 371–377.
- Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A Model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36, 356–372.
- Stauss, B. & Seidel, W. (2004). *Complaint Management : The Heart of CRM*, Ohio : Thomson South-Western.
- (近藤隆雄 (監訳) (2008). 苦情マネジメント大全 : 苦情の処理から分析・活用まで 生産性出版)
- 須賀知美・庄司正実 (2007). 飲食店従業員の感情労働的行動尺度の作成の試み 産業・組織心理学研究, 20, 41–52.
- 須賀知美・庄司正実 (2008). 感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向 目白大学心理学研究, 4, 137–153.
- 武井麻子 (2006). ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか : 感情労働の時代 大和書房
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress : The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371–400.

The Effect of Complaint Procedures as Emotional Labor on Mental Health: Focusing on Subjective Stress and Job Satisfaction

ABSTRACT

This study regards complaint procedures as a kind of work termed ‘emotional labor’. Emotional labor is defined as the required emotional regulation to display desired emotions during the interaction with customers. The main purpose of this study is to investigate the effect of complaint procedures as emotional labor on mental health, that is, subjective stress and job satisfaction. A hundred and thirty-eight workers at customer service centers were asked to complete a questionnaire by the mail survey method. A factor analysis revealed that the concept of emotional labor for workers at customer service centers had three factors: “positive emotions display”, “sensitivity requirements”, and “negative behavior display.” In particular, “positive emotions display” tended to increase subjective stress. Furthermore, “the aptitude scale for emotional labor (for workers at customer service centers)” was also developed, and the high levels of “professional skills” and “motivation” led to higher job satisfaction.

Key Words: complaint procedures, emotional labor, mental health