

コンビニエンスストアのアルバイトにおける感情労働の実態

北村祐伍 (22111106@tama.ac.jp)

1.はじめに

本研究は、コンビニエンスストアのアルバイトにおける感情労働の実態を明らかにすることを目的とする。

現在、コンビニエンスストアなどの小売店ではアルバイトやパート従業員が多く雇用されている。国内のコンビニエンスストアは合計で56,505店舗である。またコンビニエンスストア大手のセブンイレブンジャパンでは正社員が8493名なのに対し、アルバイトを含むパートタイム従業員は3398名と、全従業員の約3割を非正規雇用者が占めている。

近年では顧客からの過剰な要望に応えるよう強制されるようなこともあり、カスタマーハラスメントとして問題となっている。例えばタバコやお酒を購入する場合は年齢確認ボタンを押す義務があるが、押してくれず催促をすると「わしが未成年に見えるのか！」と怒鳴られたり、レジ袋が有料になり、レジ袋の有無を聞く際、「いるに決まってるだろ！」と怒鳴られることがある。

近年、このようなカスタマーハラスメントが問題となっており、対策として、大手コンビニエンスストアのローソンは名札をイニシャルに、ファミリーマートでは仮名の表記が認められた。名札の表記変更は従業員をカスタマーハラスメントから守るのに有効である。

千葉(2010)では飲食店アルバイトに対して感情労働の調査を行い、おもしろさや楽しさを感じているほど、良いサービスをしようと客に気を配ること、またアルバイトをすることが大事だと思う人は客への気遣いが組織や客から求められていると感じてそれに応えようとするを明らかにしている。

飲食店アルバイトだけではなくコンビニエンスストアのアルバイトも同様に顧客に対して良いサービスを提供したい、顧客から気遣いを求めら

れていると感じてそれに応えようと感情労働を自らするような実態があるのではないだろうか。

そこで、本研究では、コンビニエンスストアでアルバイトとして従事する労働者がカスタマーハラスメントを受けたことがあるかどうか、カスタマーハラスメントを受けたことがなくても顧客に対して必要以上に気遣いをするような働き方をしているのか、など感情労働の実態を明らかにすることを目的とする。

2.研究方法

本研究ではコンビニエンスストアのアルバイトにおいてカスタマーハラスメントを受けたことがあるかどうか、カスタマーハラスメントを受けたことがなくても顧客に対して必要以上に気遣いをするような働き方をしているのかなど感情労働の実態を調査するために、全年齢を対象としたアンケート調査を行うこととする。

アンケートでは、コンビニエンスストアでのアルバイト経験者を対象にカスタマーハラスメントを受けたことがあるか、受けたことがある場合、受けた回数、内容などを問うこととする。

3.今後の課題

今後アンケートを作成し、アンケート結果を元にコンビニエンスストアにおける感情労働について深ぼっていく。

参考文献

- ・千葉知美 飲食店アルバイトの感情労働と動機づけとの関連
- ・ITmediaビジネス カスハラ防止でルール変更相次ぐ