

<論文>

マレーシア観光業に従事する現地採用日本人女性の労働について —クアラルンプールおよびセランゴール州のホテル業を事例として—

The work of locally employed Japanese women working in the tourism industry in Malaysia: A case of study on the hotel industry in Kuala Lumpur and Selangor

高橋加織（お茶の水女子大学大学院）

キーワード

女性労働、労働過程、現地採用、国際移動、観光業、日本的接客サービス

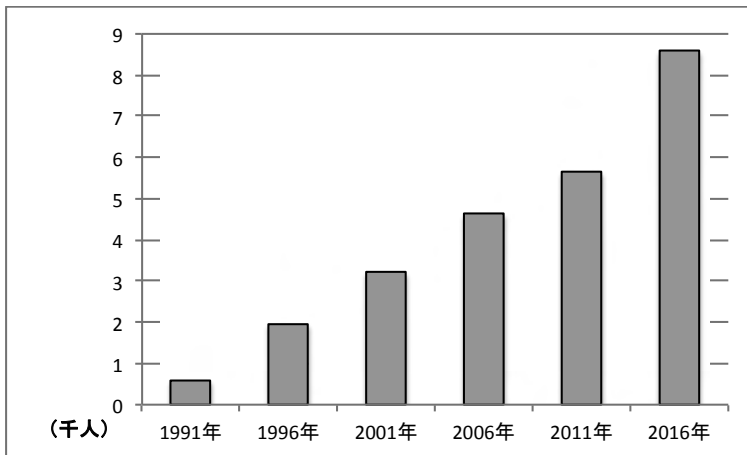
要旨

経済成長を続けるアジアの国々において、海外勤務を望む日本人女性は増加している。本研究では、マレーシアのホテル業に従事する、現地採用日本人女性の労働に焦点を当てる。研究目的は、現地採用日本人女性たちの労働を、接客サービス労働過程論を用い分析し、その労働実態を解明することである。接客サービス労働過程には、ホテル管理者、従業員および顧客からなる、3 極関係が存在する。彼女たちが行なっている接客サービス労働過程、その特性を明らかにすることで、これまで目には見えない存在であったホテル業における接客サービス、すなわち、日本的接客サービス（日本のおもてなし）¹ を可視化することが可能となる。

1. 研究背景と本研究の目的

世界経済のグローバル化が続く中、海外勤務を望む日本人女性は増加している。外務省の海外在留邦人数調査統計²によると、海外で生活する在留邦人総数は、2016年10月1日現在、133万8,477人である。2015年より2万1,399人（約1.6%）の増加となり、統計調査を開始した1968年以降、継続して増加している。1999年以降、女性の人数が男性を上回り、女性69万6,413人（約52%）に対し、男性64万2,064人（約48%）である。

アジアに目を向けるならば、1990年代日系人材派遣会社による香港およびシンガポールへの就職ブーム³が火付け役となり、アジア諸国の民間企業で働く日本人女性は増加傾向にある（図1参照）。現地採用日本人女性に関する先行研究の蓄積は、香港、シンガポールなどについてはあるが、マレーシアについては、管見の限り無いようである。そこで本研究は、マレーシアに焦点を合わせる。マレーシアの民間企業で働く日本人女性は、過去28年間で64倍に増加している⁴。現地採用という職種は、新国際分業（the New International Division of Labor：以下、NIDL）の興隆と共に誕生したと言われる。足立真理子（2008: 227）はNIDLについて、従来、先進諸国に集中していた製造業が、途上諸国に大規模移転・再配置が行なわれ、途上国における輸出志向型工業化による世界市場向け工業製品生産が可能となった状況を表し、生産の国際化・多国籍企業の企業内国際分業が、加速度的、重層的、かつ拡張的に進行している事態を示すものであると述べている。



出所：外務省「海外在留邦人数調査統計」より筆者作成。民間企業関係者本人・女性より 1991 年から 2016 年まで 5 年ごとを表示。

図1 アジア5カ国（インドネシア、タイ、香港、シンガポール、マレーシア）の民間企業で働く日本人女性の推移

マレーシアにおける日系企業の進出は、1989年に年間進出社数のピーク（52社）⁵を迎えている。2016年12月における日系企業の総数は、1396社（製造業712社、非製造業684社）⁶である。前述の海外在留邦人数調査統計によると、地域別日系企業数は、2014年から3年間連続で世界第9位⁷を占めている。マレーシアでは、製造業を行なう多国籍企業の誘致のみならず、観光を国の主要産業としている。その代表が、長期滞在者の獲得である。「ロングステイ財団調べ『ロングステイ希望国・地域2016』」⁸においてマレーシアは、2006年以降11年間第1位である。2016年マレーシアの観光収益は、海外からが81.2億リンギット⁹、国内が66.5億リンギット、総額は182.4億リンギットにおよび、GDPの14.8%を占める¹⁰。2017年の世界経済フォーラムにおける世界観光産業競争力報告の価格競争力¹¹で、マレーシアは世界第3位である。マレーシア政府観光局「国別観光客数」統計¹²によると、2017年5月における日本からマレーシアへの観光客数は2万7,105人で世界第9位であった。

こうした観光産業興隆の中で、マレーシアには多国籍企業の大手中国際・ホテル・ブランド¹³が、数多くチェーン展開している。国際・ホテル・ブランドは、そのブランド力により、世界各国から宿泊客が集まる。その顧客対応には、さまざまな言語を話す従業員の存在がある。マレーシアのそれらのホテルでは、日本からの出張者および観光客を獲得するため、日本人スタッフを駐在させている。その雇用形態は、現地採用の契約社員である。マレーシア入国管理局では、2017年10月現在、就労ビザ¹⁴を3つの種類に分類している。就労ビザは、契約期間と連動している。本調査を行なった2016年当時、就労ビザ取得には月給5千リンギット以上、契約期間は2年、学歴に関しては、就業経験により高等学校卒業であれば取得可能である¹⁵。その多くは給与や社会保障などは現地ベースであり、20代半ば以上の年齢層の女性であった。

現地採用日本人に関する公式統計¹⁶が得られないため、予備調査を通し、マレーシアの首都クアラルンプールと、隣接するセランゴール州の州都シャーアラムにおける、日本人スタッフが駐在すると思われる4つ星以上のホテル71軒へ、電話調査¹⁷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。この調査結果からも、マレーシアにおける日本人ホテル業従事者は、圧倒的に女性がこの役割を担っていることが判明した。

以上のような研究背景に鑑み、本研究は、次の2点を明らかにすることを目的とする。第1点目に、マレーシアのホテル業で現地採用として従事する日本人女性たちの労働を、後述する接客サービス労働過程論を用い分析し、その労働実態を解明すること。第2点目に、彼女たちが働くホテルの現場で、日々繰り返されている日本的接客サービスの特性を、明らかにすることである。

2. 先行研究

本研究の対象は、マレーシアに移動した現地採用日本人女性の労働である。したがって、女性の国際労働移動論および労働論に関する先行研究の検討を行なう。

(1) 国際労働移動論

本稿では、国際移動の研究の中でも、現代における日本人の国際移動について考察していく。サスキア・サッセンは、国際労働力移動について「移民ないし国際労働力移動は、たまたま起こるのではない。それは作り出されるのである」（サッセン、1992: 1）と指摘している。世界経済のグローバル化が進む局面においてサッセンは、「資本の移動は、労働の移動の新しい諸条件をつくり出してきた。経済活動と技術の発展によって、資本流通の空間的範囲は国の枠をこえて世界的なものになってきたが、他方、国家の政策は、このような空間の形成を、制限したり、規制したり、促進したりするように作用してきた」（サッセン、1992: 23）と主張する。

森田桐郎（1994: 3）は現代の国際労働力移動について、「こんにち、人々の国際的移動は、さまざまな動機にもとづき、さまざまな形態において、きわめて広汎におこなわれている」と指摘している。バブル経済以降の日本において、経済的な理由を伴わず、自らの意思で国際移動をする日本人、すなわち、前述のような1990年代以降アジアで興隆している日本人女性に注目がなされるようになった。現地採用日本人女性の先行研究は限られており、アジアにおいては、香港およびシンガポールなどが挙げられる。

酒井千絵（1998）によれば、香港で現地採用として就労する女性たちは、香港での就労選択には、日本におけるジェンダー役割への違和感があり、香港で生活することにより、ジェンダー規範から解放されると述べていた。シンガポールにおいては、中澤高志・由井義通・神谷浩夫・木下礼子（2012）が実施した、現地採用日本人女性たちへのグループ・インタビューがある。中澤他（2012: 233-4）は、「日本的なもの」との関係、すなわち、日本の文化的・社会的規範や価値観から逃れるための手段として、シンガポールでの就労を目指した日本人女性たちであるが、意識的または無意識なうちに、「日本的なもの」を遂行しているという矛盾について分析した。中澤他はその結果について、日本人女性が精神的な充足を重視して海外就労を決意しており、言語環境および生活条件が相対的に良く、ビザが取得しやすいシンガポールを移住先に選んでいる、その一方で、プッシュ要因としては、日本における職場でのジェンダー規範や結婚規範、過剰なまでの気遣いの必要性などが海外就労の決意プロセスになったことを指摘していると同時に、交友関係も日本人が中心で、日本にいる時と同じような生活を送っており、シンガポール人との生活習慣や価値観の違いに違和感を感じていると述べられている（中澤他、2012: 256-7）。

このように、香港およびシンガポールの先行研究では、日本人女性たちの国際移動に焦点があてられている。本稿においては、マレーシアの現地採用日本人女性の労働実態と、彼女たちの労働現場における日本的接客サービスの特性を明らかにすることを目的としているため、次に、労働論の先行研究を考察する。

<論文>

(2) 労働論

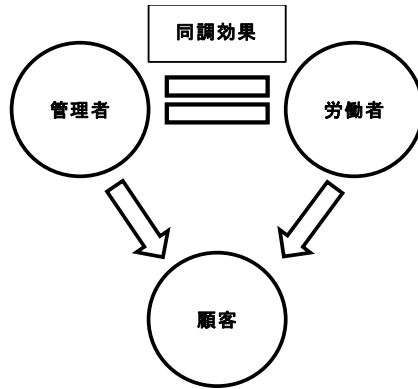
本稿では、労働論における接客サービス労働過程論をカール・マルクス（1972）の『資本論』の労働過程論を用いて分析する。鈴木和雄（2001: 1）は、マルクスの『資本論』第1巻第5章第1節「労働過程」について、「労働過程 labor process とは、産業資本によって営まれるものとしては、資本家が利潤を生産して資本を増やす（増殖する）目的のために、労働者に労働をおこなわせる過程のことである」と指摘する。続けて鈴木は、「買い入れてきた労働商品からいかにしてより多くの労働をひきだすかが、問題となる。労働者統制 control of workers とは、自分の望むような労働行為をさせるように雇主が労働者を方向づける行為を意味する（鈴木, 2001: 1）」と述べている。

これに対し、ハリー・ブレイヴァマン（1978）は、『労働と独占資本』において、資本主義市場経済が高度化し、大量生産がなされるようになると、必然的に労働の単純化が起こるとしている。産業構造が製造業からサービス業へと移行し、製造業では生じ得ない問題が、アーリー・ホックシールド（2000）の『管理される心』において提起された。ホックシールド（2000: 7）は、客室乗務員の事例を挙げ、機内で重いカートを押す肉体労働および緊急着陸時の頭脳労働に加え、顧客に笑顔で対応することや、自らの心の動きをも管理者によってコントロールされるような労働、すなわち、〈感情労働〉とよばれる労働を見出した。ホックシールド（2000: 7）は、「感情労働は賃金と引き替えに売られ、したがって〈交換価値〉を有する」と定義している。感情労働論が労働過程論にとってもつ意義を、鈴木（2012: 183-4）は、次のように述べている。第1に、ホックシールドが、接客職務の中心内容を、感情労働にもとづく顧客への対応として明示化したこと。第2に、労働過程の心理的・精神的統制の局面に光をあてることによって、労働者統制の新たな局面を切開していること。第3に、ホックシールドは明示していないが、接客労働過程は管理者 - 顧客 - 労働者の3極関係をもって構成されることである。この3極関係の発見は、接客サービス労働過程の中心構造となり、先駆性のある研究であることを意味する。ホックシールド（2000）が提起する感情労働とは、労働者（ホックシールドの例ではフライトアテンダント）と顧客（乗客）の2極関係の問題が中心となっており、労働者と労働者対象の間、つまり、人格依存性の議論にとどまっており、現場でどのように感情労働が表出されているのか、その点については分析されていない。鈴木（2012: 184-5）は、労働過程論が展開すべき感情労働論について3点挙げている。第1点目は、接客サービスにおける熟練の性格をどのように考えるか、第2点目は、サービス業務における具体的感情管理がどのように求められ、企業による統制がどのようにおこなわれているか、その実態調査の必要性、第3点目に、感情労働の行使はかならずしも労働者に否定的影響をあたえるものではないとする異論である。したがって、本研究では、第2点目に焦点を当て、ホックシールドの感情労働論では分析できなかったよりメゾレベルの分析手法、すなわち、接客サービス労働過程論を用い分析を行なう。

これまでのブレイヴァマンの議論、すなわち、管理者（工場管理者）と労働者の二者関係およびホックシールドにおける、労働者（フライトアテンダント）と顧客（乗客）の議論だけでは、処理しきれない問題が生じた。その問題に注目したのが、鈴木である。人間が対象で、人間が手段であるという接客サービス労働過程の最大の特徴を鈴木（2012: 12）は、「接客労働過程には顧客が存在し、顧客が労働者の労働対象となる点である」と述べた。ノーナ・グレーザー（Glazer, 1993: 17）も接客サービス労働とは何かという問いに「サービス産業では、労働対象がカスタマー、ユーザー、クライアントである」と答えている。

鈴木（2012）は、管理者、労働者に加えて顧客の3主体の関係性を3極関係と呼び、この3極を用いて分析しうる労働過程が接客サービス労働過程論であると述べている。鈴木（2012: 49）は、接客サー

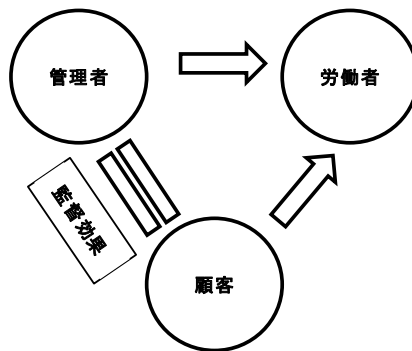
ビス労働過程を3つのパターンで説明している。第1パターンは、管理者と労働者の利害が一致・連携して、顧客を誘導するパターンである。ここでは、同調効果が生じる。同調効果とは、管理者の望むパターンを、労働者が積極的に遂行する行動である（図2参照）。



出所：鈴木（2012：49）より原図を一部修正。

図2 接客サービス労働過程における第1パターン

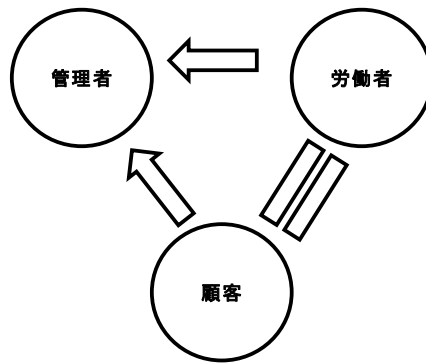
第2パターンは、管理者と顧客の利害が一致・連携して、労働者に対立するパターンである（図3参照）。ここでは、顧客による監督効果が生じる。監督効果とは、顧客が労働者のサービスを評価し、クレームを出すような行動である。



出所：鈴木（2012：49）より原図を一部修正。

図3 接客サービス労働過程における第2パターン

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（図4参照）。



出所：鈴木（2012：49）より原因を一部修正。

図4 接客サービス労働過程における第3パターン

本研究では、前述、鈴木（2012: 184）の指摘する第2の点、すなわち、職務で具体的感情管理がどのように求められ、企業による統制がどのようにおこなわれるかという点に焦点をあて、現状分析を行なう。

3. 調査概要

本調査は、前述の研究背景に基づき、マレーシアのクアラルンプール及び隣接するセランゴール州の州都シャーアラムを対象地域とした。調査対象者の募集は、筆者の知人からインタビューを開始し、スノーボールサンプリングを行なった。調査方法は、質問紙標および半構造化インタビューを用いた。調査期間は、予備調査を2016年6月23日から2016年7月3日に実施したのち、本調査を2016年8月8日から2016年10月2日に行なった。

調査対象者のプロフィールについては、表1にまとめた。現地採用日本人女性のホテル業従事者または経験者である10人¹⁸で、年齢は20代から40代である。在マレーシア歴は、3年以上が最も多く5人、2年未満が3人、1年未満が2人であった。調査対象者の労働実態は、実労働時間が平均9時間25分であった。週休は、1日が最も多く5人、週休2日が3人、週休1日または2日が2人¹⁹であった。日本からマレーシアへの転職者は8人であり、そのうち5人の休日は減少している。所属は、フロントが7人、営業が2人、レストランが1人である。マレーシア赴任前の職種はインターンシップ生を除く9人中、ホテル業が6人、事務が1人、航空会社が1人、自営業が1人であり、事務、レストラン、自営業の3人は、ホテルでの就業経験がある。マレーシア赴任前の勤務地は、インターンシップ生を除く9人中、8人が日本であり、日本以外は1人であった。前職との職位を比較すると、インターンシップ生1人を除く9人中7人は上昇、2人は同格であった。給与について、前職と日本円に換算した現職給与を比較した場合、インターンシップ生を除く9人中6人が下降し、2人は上昇、1人はほぼ同額であった。給与が上昇した2人においても、マレーシア赴任当初の給与は前職より下降しており、勤続年数を重ねた現在は、上昇に至っている。給与については当該地域の物価、居住環境も含めた生活文化などを考慮する必要がある、調査対象者の多くが経験した給与の下降が何をもたらしているかは、一概には言えない²⁰。給与を含めた調査対象者の生活水準の検討については、同調査対象者の生活時間と空間について検討した別稿に譲る。住まいは、7人がリブインであった。リブインとは、ホテル内の住込みのことで、雇用主であるホテルが、寮の代替としてホテルの客室を従業員に提供することである。残りの3人も、入社当初リブイン経験者であり、現在は、寮が2人、賃貸

マレーシア観光業に従事する現地採用日本人女性の労働について

コンドミニウムが1人である。マレーシア就職のきっかけは異なり、家族旅行が3人、前職場でのスカウトが2人、マレーシア留学・研修経験者が3人、人材紹介会社・インターンシップ斡旋業者紹介が2人である。調査対象者のプロフィールから、マレーシアでの勤務は週休1日が多く、実労働時間は9時間以上となり、前職比較から職位は上がったものの、給与は下降した者が多く、過酷な労働環境におかれていると言える。

表1 調査対象者プロフィール概要

対象者	性別	年齢	所属	週休	在マレーシア歴	住まい	マレーシア赴任前の職種	マレーシア赴任前の勤務地	前職との職位比較	前職との給与比較
Aさん	女性	30代	フロント	1日	3年以上	寮	ホテル	日本	上昇	上昇
Bさん	女性	30代	フロント	1日	3年以上	寮	ホテル	日本	上昇	上昇
Cさん	女性	20代	フロント	1日	1年未満	リブイン				
Dさん	女性	30代	フロント	2日	1年未満	リブイン	ホテル	日本	上昇	下降
Eさん	女性	30代	フロント	1、2日	2年未満	リブイン	事務	日本	同格	下降
Fさん	女性	30代	営業	2日	3年以上	賃貸	ホテル	日本	上昇	下降
Gさん	女性	20代	フロント	1日	2年未満	リブイン	航空会社	日本	上昇	下降
Hさん	女性	30代	営業	1、2日	3年以上	リブイン	ホテル	日本	上昇	下降
Iさん	女性	30代	フロント	1日	2年未満	リブイン	ホテル	日本以外	上昇	下降
Jさん	女性	40代	レストラン	2日	3年以上	リブイン	自営業	日本	同格	ほぼ同額

出所：インタビュー調査より筆者作成。

4. 調査結果

(1) 労働過程論における3パターンの該当件数

まず初めに、インタビュー調査による対象者の語りから、労働過程論における3つのパターンの結果を考察する。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り、その語りは3件であった。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り、その語りは17件であった。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り、その語りはみられなかった（表2参照）。この結果から、第2パターンである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が、3つのパターンの中で一番多くみられることが判明した。

表2 接客サービス労働過程における3つのパターンと対象者の該当件数

(件数)

	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん	Fさん	Gさん	Hさん	Iさん	Jさん	合計
第1パターン	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
第2パターン	1	4	4	0	1	1	2	3	1	0	17
第3パターン	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

出所：インタビュー調査より筆者作成。

(2) 3パターンの事例分析

ここでは、3つのパターンを女性たちの語りを踏まえ、事例を紹介する。

<論文>

①第1パターン

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。鈴木(2012: 52)は、接客労働者にとって、職務を円滑に遂行させてくれる顧客は労働過程の決定要素をなすと述べている。

ここでは、Fさんの事例をとりあげる。ホテル管理者は常に利益追求のため、労働者に客室を完売するよう指示する。しかし、顧客の予約した客室はすでに完売しており、予約とは異なる客室に誘導しなければならないという場面がある。Fさんは、次のように語る。

「予約していたカテゴリーのお部屋がいっぱいになってしまって……(他)の部屋は空いていますよっていうとき、アップグレード(客室移動)していかないといけないので、そのときは、やっぱり、日本人からですね」《Fさん》

本来、この状況は、ホテル管理者の予約管理ミスである。しかしながら、顧客は自らが予約した客室を他人に販売されていることにも気付かず、よりランクの高い他の客室に宿泊できると聞かされ、ホテル管理者と労働者からの客室移動に誘導されているのである。鈴木(2012: 237-238)は、感情労働は本質的に、顧客の中に一定の精神的反応を誘導するために顧客の前で演技する感情的努力を指すのであり、したがって感情労働は、企業から顧客に一定の反応をひきおこすことを命ぜられる労働主体の問題であると指摘している。Fさんの語りからは、ホテル管理者は客室の完売に成功し、労働者は顧客の前で演技し、顧客が当初予約した客室とは異なる上質の客室に誘導する。これは、労働者の感情が管理される状況、すなわち、感情労働である。Fさんは、日本人が優先される理由を、次のように語る。

「(中東の顧客が使用すると)ホテルの部屋とかが、本当にメチャクチャになっちゃうんです(よね)。汚く使うので……それを掃除してって考えると、日本人の方は、綺麗に使ってくれて……時間とかも守ってチェックアウトしてくれるので」《Fさん》

ホテル管理者は、客室を汚したりチェックアウト時間を守らない顧客よりも、綺麗に使い時間を遵守する日本人顧客の移動をもくろむ。労働者は、顧客からのクレームをできるだけ避けたいので、ホテル管理者からの移動指示を受容し、顧客が当初予約した部屋ではないが、喜ぶ傾向にある広い部屋などへの移動を積極的に促すのである。鈴木(2012: 53)は、第1パターンで重要なことは、労働者は、ホテル管理者による自分自身の統制をも積極的に受容することであり、これにより3極関係における労働者と管理者の同調効果が生じると指摘する。

この第1パターンは、ホテルの客室管理ノウハウと思われるかもしれない。しかし、顧客が客室移動を受諾するとは限らず、顧客が移動を拒んだ場合にはクレームの矛先は労働者に向けられ、予約管理ミスをしたホテル管理者の尻拭いを労働者が強いられるのである。顧客が客室移動に応じるか否かは、チェックインするまで分からないため、労働者は不安を抱えつつフロント業務を行なう。ホテル管理者が利益追求から過剰予約を行ない、そのクレームの矛先が従業員に向けられ、ホテル管理者の尻拭いを強いられた、Hさんの事例は以下のものであった。

「その日、本当にオーバー(過剰予約)したんです。たった3部屋だったんですけど。その中

の一人が日本人だったんで……他のホテルに送ったんですね。本当に申し訳ございませんで（謝罪して）。でも、やっぱり日本人（顧客の出張者）からすると、『そんなことあるのか！』『俺は、ここのホテルを取ったのに、なんで他のホテルに送られるんだ！』『ちゃんと、（このホテルは）マネージできているのか！』って、そんな感じですよ……翌日、（出張者の予約を行なった日系の）会社から苦情が来て……『なんで私のお客さんが他のホテルに送られたんですか！』『前々から予約してたのに！』っていう感じですよ」《Hさん》

この事例からも分かるように、Hさんは、ホテル管理者が招いたミス、尻拭いさせられているのである。顧客である出張者および宿泊手配を行なった日系企業、その双方から、クレームを受ける事態となった。クレームのあった後日、Hさんはホテル管理者のミスと分かっていたが、日系企業に向き、謝罪を行なった。その一方で、Hさんは営業部の上司から、当日の空室状況を把握し、日本人顧客のための客室を、事前に確保すべきであると問われた。本来であれば、ホテル管理者の利益追求が原因であるにもかかわらず、その尻拭いを強いられたことへの矛盾を感じ、Hさんは、後日、退職願を提出するという事態にまで発展した。

②第2パターン

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。第2パターンは、最も多かったパターンである。ここでは、Cさんの語りを紹介する。通常マレーシアのホテルでは、日本人顧客が清潔と感じるレベルと、客室清掃員が清潔と感じるレベルには、大きな差が生じている。そこで、Cさんは、日本人顧客がチェックインする前、客室をチェックしている。Cさんは、次のように語る。

「苦情が来ないように、お部屋のチェックをあらかじめしたりとか。けっこう、ずさんだったりするので、ハウスキーピング。（客室に）ゴミが置いてあったりとか。それを防ぐために（事前にチェックしています）……（チェックをしてみると）タオル類がないとか。髪の毛が落ちてるとかも」《Cさん》

Cさんの語りからは、日本人顧客の場合、客室清掃の不備からクレームへと発展するケースも多く、クレームを未然に防ぐため客室のチェックを行なっており、本調査では、5人が客室チェックを行なうと語った。日本人顧客は、海外においても日本のホテルで提供されるような、清掃の行き届いた客室を期待しており、そのことに対して、日本人スタッフは不当であると感じる一方で、仕方のないことであると容認している。当初、彼女たちの不満は客室清掃員に向けられる。しかし、改善されないことが多い。したがって、クレームを未然に防ぐ方法として、客室の事前チェックという労働強化が生じるのである。この背景には、クレームが発生すると、他部署のクレームであっても、日本人顧客から日本語対応を依頼され、彼女たちがクレーム処理せざるを得ない状況がある。

③第3パターン

第3パターンは、労働者と顧客の利害が一致して管理者に対立するパターンである。鈴木（2012: 49-50）は、このパターンは、稀なケースであることを指摘し、一例としては、労働者の過酷な労働条件に同情する顧客が、管理者に対し労働者を擁護する場合であると述べている。本調査においても、

<論文>

第3パターンに値する語りはみられなかった。その理由として、2つの点が挙げられる。1点目に、日本人顧客の宿泊日数が短いこと、2点目に、日本人顧客は、ホテル勤務が過酷であることへの認識が薄いことが挙げられる。これらをホテル業の光と影の部分に置き換えるとすれば、日本人顧客は、彼女たちの表舞台、すなわち、光の部分しか目にしておらず、影の部分であるリブインや日本人顧客の到着・出発時間に合わせ、勤務時間を調整していることなどは予期せず、これらの点が、第3パターンの欠落という結果につながるのである。

以上のように、接客サービス労働過程論における3極関係、すなわち、第1パターン、第2パターン、第3パターンを、事例をもとに明らかにした。ここでは、第1パターンは3件、第2パターンは17件と一番多く、特徴的であることが明らかとなった。

(3) 日本人顧客特有の対応

本調査結果から、日本人顧客特有の対応は、19件であることが判明した。さらに、19件の特性を分類した。すなわち、ホテル評価について、客室清掃について、日本的ケアについてに関する3つの分類である。日本人顧客特有の対応における3つの分類結果は、ホテル評価についての語りは3件、清掃についての語りは4件、日本的ケアについては12件であった(表3参照)。

表3 日本人顧客特有の対応件数

(件数)

分類	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん	Fさん	Gさん	Hさん	Iさん	Jさん	合計
1 ホテル評価について	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
2 清掃について	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	4
3 日本的ケアについて	0	1	1	3	1	0	2	2	2	0	12

出所：インタビュー調査より筆者作成。

(4) 3分類の事例分析

ここでは、3分類を彼女たちの語りを踏まえ、事例を述べていきたい。

①ホテル評価について

ホテル評価については、ホテル業では、顧客満足度を重視しており、ホテル管理者は常に顧客からの高い満足度を労働者に求めることが判明した。Eさんは、次のように語る。

「日本のお客様は、(ホテルのアンケート評価で)10点満点くれないんですよね……日本人の
人って10つける文化がないじゃないですか」《Eさん》

Eさんの語りからは、日本人顧客はホテル評価で10点をつけない傾向にあることがわかる。その他の顧客は、満点をつけるケースも多く、その得点差について、ホテル管理者は日本人スタッフに改善を要求する。したがって、日本人スタッフはサービスの強化を目指さなければならないのである。

また、ホテルのサービスの強化に対し、Aさんは次のように語る。

「こちらとしては、本当にお客様に楽しんでいただきたい気持ちでいっぱいじゃないですか。
でも、会社側はGSS (Guest Satisfaction Survey) なり……じゃあこれ(商品で代替)をつていう

ふうに言われるのが、もういやになってきたっていうのもあります。なんでその、楽しんでもらう、快適に過ごしてもらっただけじゃだめなんだろうっていう……機械で（サービスを）測られるっていうか……前そんなにきつくなかったじゃないですか……私やっぱりサービスってお客様にお願いして90（点）をつけてもらうものじゃないと思うんですよ」《Aさん》

Aさんは、ホテル管理者が、常にホテル評価にばかり注意を払うことへの不満を訴えていた。伊田久美子（2007: 248）は、本来の市場におけるサービスについて、「客であれば誰に対しても均質なサービスであるはずで、商品としてのサービスとは、提供者を特定しない交換可能なものとしてのサービスであり、「お客様一人ひとりを大切に」などと言ったところで、現実には商品価値を高める装いにすぎないが、「個別のきめ細かい対応」といった表現が示すような質の向上、すなわち「奉仕」「忠実性」の装いが求められている」と指摘している。Aさんの事例からも、ホテル管理者は質の向上、すなわち、奉仕、忠実性の装いが求められていることが分かる。

②客室清掃について

客室清掃については、日本人顧客は、常に清潔さを求めることが浮き彫りとなった。Gさんは次のように語る。

「私のホテルの客室清掃員は、マレーシア人でもなく、出稼ぎに来ているバングラディッシュ、ネパール人がほぼなので……綺麗なレベルって日本人とは、その国によって違うと思うので」
《Gさん》

この語りからは、バングラディッシュやネパール人が綺麗に感じるレベルと、日本人が綺麗と感じるレベルには、差が生じることが分かる。その差を縮めるため、日本人スタッフが日々奮闘する様子が伺える。前述のように、客室清掃からクレームへとつながることが明らかとなり、この語りからも、日本人顧客にとって客室清掃は、重要課題であることが判明した。

③日本的ケアについて

日本人顧客特有の対応で、一番多かった日本的ケアについての語りを、Hさんの事例から紹介する。Hさんのホテル周辺には、日系製造業の工場が集積する。フロントの時Hさんは、顧客のほとんどが日本人出張者であり、Hさんは会社の携帯電話を持ち、24時間対応であった。

「夜中の12時とかに電話がかかってきて……『テレビはついてるんだけど、リモコンの使い方がわからない』っていうんですね……『ねーおじさん、ボタン一つずつ押してみてよ』とかって言いたくなりますよね」《Hさん》

この語りからは、労働者は常に携帯電話を持たされ、管理者のコントロール下にあることが分かる。それは、管理者の労働体制の問題であると言える。その一方で、顧客で解決できそうな問題も対応を要求し、勤務時間外にもかかわらず、日本人スタッフがケアをせざるを得ない現状が読み取れる。本調査においては、専門職であるJさん以外の9人は、勤務時間外も電話やメールでの顧客対応を行なったと答えている。日本人顧客は、日本人スタッフが滞在していると分かるや否や、今まで現地の従業

<論文>

員に対しては、全く問題としていなかった事でも問題とし、ケアを要求することが多い。これは、日本人スタッフに対する甘えであると考えられる。

伊田（2007: 248）は日本の労働のサービス化について、「近年強く求められているのは対人的なサービスの質の向上である……さまざまな接客業において、単に仕事を適切に迅速に遂行するだけではなく……新たに求められている質の高さとは、個別の事情にきめ細かく対応し、情緒的なニーズをも満たす、あたかも労働を超えた個人的な関係であるかのようなレベルでのサービスの質である」と指摘している。Hさんの語りは、単身の日本人男性顧客が出張先のマレーシアで、真夜中にテレビのリモコン操作方法といった個人的な問題を、日本人スタッフの携帯電話を通じて個人的な関係であるかのように尋ねるといった、日本的なケアの様子を浮き彫りとした。

5. 結論

本論稿では、マレーシアでホテル業に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論を用い可視化した。結論として3点を挙げたい。

第1は、ホテル管理者、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。

第2は、3つのパターンの現れる頻度である。第1パターンである「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」に関する語りは、3件であった。第2パターンである「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」は、17件であった。第3パターンは、「労働者と顧客の利害が一致して管理者に対立するパターン」であるが、今回のインタビューにおいて、第3パターンは見つからなかった。

本結果から、マレーシアのホテル業に従事する現地採用日本人女性の労働として、第2パターンが多発することが明らかとなった。そして、管理者は労働者を管理下におくが、労働者はさらに、顧客による監督効果によっても影響されながら労働を遂行していた。

第3は、日本人スタッフへの要求の特徴からもわかるように、ホテル業はケア的な様相を多分に含むことである。現地採用の日本人女性たちは、日本人顧客という日本の接客規範を期待する人々を接客対象とする。したがって、異国の地において、日本の文化や規範、日本のサービスに近づくよう、いいかえれば、マレーシアと日本のズレを補うため、そのサービスを強化しながら、ホテルの日本人顧客部門を担っていた。

6. 今後の課題

今後の課題は、4点あげられる。1点目は、3つのパターンにおける顧客が、日本人であるか、または、日本以外の国籍の顧客であることによる違い、すなわち、接客サービスの各国比較を行ない、日本のサービスを明らかにすることである。国際比較を行なうことにより、本論稿で挙げた事例が、どれだけ日本的で特殊なものなのであるかを明らかにできる。2点目は、さらなるパターンの事例分析を行ない、接客サービス労働過程論の実証に役立てることである。そして、サービス業における、特に女性労働者の労働環境の理論的な理解を深めるための、実践的な研究を行なうことである。世界的に第三次産業であるサービス産業は、増加傾向にある。鈴木（2012: 346-347）は、英米においても接客労働過程の研究は少なく、わが国でも実証的、理論的な研究が進展する可能性を示唆している。3点目は、対象者の労働契約、勤務評価の調査を行ない、裁量労働との関係性を分析することである。4点目は、前述のように、接客サービス労働過程論は、労働論の中における最新知見であり、研究の歴史

は浅い。したがって、今後、調査対象者数を増やすことで一般化されると思われる。これらの点については、今後の課題としたい。

注)

- 1 本稿において「日本的接客サービス」は、日本のホテルで提供されている接客サービスを指し、事例で述べたような、日本のホテルのように清掃の行き届いた客室や、日本人スタッフが常に迅速な対応することなどを指す。「日本のおもてなし」は、いまだ明確な定義がなされていない。「日本のおもてなし」を明らかにし定義することは、調査結果のさらなる分析により行ない、詳細は別稿に譲りたい。
- 2 外務省「平成 29 年版 海外在留邦人数調査統計（平成 28 年（2016 年）10 月 1 日現在）」
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/files/000293757.pdf>
（最終閲覧 2017 年 10 月 13 日）
- 3 「香港ポスト 海外就職の仕掛け人」2011 年 7 月 1 日 No.1336
<http://www.hkpost.com.hk/history/index2.php?id=1772#.WeAGrq09zfY>
（最終閲覧 2017 年 10 月 13 日）
- 4 外務省「海外在留邦人数調査統計」マレーシアにおける民間企業従事者本人（女性）は、1989 年 12 人、2016 年 778 人である。
- 5 海外進出企業総覧 2015 年版 [国別編] 東洋経済新報社より
- 6 JETRO マレーシア基本的経済指数
https://www.jetro.go.jp/world/asia/my/basic_01.html
（最終閲覧 2018 年 02 月 17 日）
- 7 外務省「海外在留邦人数調査統計」p58 国（地域）別日系企業（拠点）数上位 50 位推移より
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/files/000260884.pdf>
（最終閲覧 2018 年 2 月 17 日）
- 8 「ロングステイ財団調べ『ロングステイ希望国・地域 2016』」
http://www.longstay.or.jp/archives/056/201704/No.1_20170407_001.pdf
（最終閲覧 2017 年 10 月 13 日）
- 9 2017 年 10 月 23 日現在、マレーシアリングgit換算レートは、1 リンギット = 約 26 円である。
<https://info.finance.yahoo.co.jp/fx/convert/?a=1&s=MYR>
（最終閲覧 2017 年 10 月 23 日）
- 10 マレーシア統計局「マレーシア観光統計」
https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=column/cthemByCat&cat=111&bul_id=c3FvNkJUL0VwaHB6SWMvY2w5NmFuZz09&menu_id=TE5CRUZCbh4ZTZMODZlbnk2aWRRTQT09
（最終閲覧 2017 年 10 月 13 日）
- 11 World Economic Forum, Travel and Tourism Competitiveness Report 2017 によると、136 カ国中、1 位イラン、2 位エジプト、3 位マレーシア……94 位日本である。
<http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2017/ranking/#series=TTCI.B.08>
（最終閲覧 2017 年 10 月 13 日）
- 12 マレーシア政府観光局統計「国別観光客数」によると、1 位シンガポール、2 位インドネシア、3 位中国……9 位日本である。
<http://mytourismdata.tourism.gov.my/wp-content/uploads/2017/08/Top-45-May-2017-website.pdf>
（最終閲覧 2017 年 10 月 13 日）
- 13 インターナショナル・ホテル・ブランドとは、シェラトンホテル & リゾート、ヒルトン・ホテルズ & リゾート、マリオット・インターナショナルなどの、多国籍企業のホテルチェーンである。
- 14 2017 年 10 月現在、マレーシアの就労ビザは、3 種類である。第 1 は、月給 1 万リンギット以上、契約期間は最長 5 年、配偶者ビザの取得も可能である。第 2 は、月給 5 千リンギット以上、契約期間は最長 2 年、配偶者ビザの取得も可能である。第 3 は、月給 3 千リンギット以上 4,999 リンギット以下、契約期間は最長 12 ヶ月、配偶者ビザは取得できない。Immigration Department of Malaysia, Expatriate Services Division より
<https://esd.imi.gov.my/portal/pdf/Announcement-EP-Category-Re-classification-15052017-FINAL.pdf>
（最終閲覧 2018 年 2 月 27 日）
- 15 2016 年 9 月 19 日、マレーシアの人材紹介会社日本人就労希望者担当 K 氏のインタビューより。
- 16 マレーシア入国管理局へ電話および書面にて、日本人就労ビザ取得者数（男女）の開示を求めた。しかしながら、回答は得られなかった。
- 17 マレーシアでは、ホテルに関するデータベースは、限られている。マレーシアホテル協会、マレーシア政府観光局、イエローページのデータなどを比較調査したところ、その数はさまざまに異なった。よって、本研究においては、ミクロなデータの情報量においてもっとも優れる、The Malaysian Hotel Restaurant Purchasing Handbook, 14th Edition (2016/2017) を元に解析する。ホテルは、100 室以上の 4 つ星および 5 つ星とし、クアラルンプール 46 軒、セランゴール州 25 軒に電話調査を行なった。
- 18 調査対象者 10 人中、8 人（A さん、B さん、D さん、E さん、F さん、G さん、I さん、J さん）は現役のホテル業従事者であり、1 人は大学を休学中のインターンシップ生（C さん）、1 人はホテル業経験者であったが現在は専業主婦（H さん）である。
- 19 週休が 1 日または 2 日と答えた 2 人は、E さんと H さんである。E さんは勤務時間が 1 日 8 時間の場合は週休 1 日、勤務時間が 1 日 10 時間となる場合は、週休 2 日であった。H さんは、隔週休 2 日制であった。
- 20 マレーシアは、日本の物価に比べ約 1/3 と言われているが、2017 年 12 月の消費者物価指数は 120.9 であり、軒並み上昇を続けている。さらに、2015 年 4 月からは消費税 6% が導入され、消費者に追い討ちをかけている。中澤他 (2012) の先行研究によると、シンガポールでは外食が一般的であり、一人暮らしの場合、フードコートの方が安

<論文>

価であるが、味覚の違いや衛生面で外食を懸念する女性も多いことが指摘されている。マレーシアも同様に屋台などは安価であるが、和食やコーヒー店での飲食は、日本並みの値段となる。現地採用の給与は、現地で生活するのに困ることはないが、調査対象者の多くの住まいであるリブインの場合、キッチンはないので外食を余儀なくされ家事は行なえない。居住空間も限られた1室となる。社会的・文化的な活動時間も極めて限られた行動となるため、所得のみならず、生活全般を考慮すれば生活水準が上がったとは言えない。(マレーシア消費者物価指数)
<https://www.dosm.gov.my/v1/index.php?r=column/pdfPrev&id=cG1xQnRVNEYxQXVMUSI6NEY3NW56dz09>
(最終閲覧 2018/02/03)

引用文献

- 足立眞理子 (2008) 「第9章 再生産領域のグローバル化と世帯保持 (householding)」伊藤り・足立眞理子編著『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』作品社：224-262
- 伊田久美子 (2007) 「第二部第5 労働の消去としての雇用の多様化——「愛の労働」の新たな展開」足立眞理子・伊田久美子・木村涼子・熊安貴美江編著『フェミニスト・ポリティクスの新展開 労働・ケア・グローバリゼーション』明石書店：245-270
- 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就労——」『ソシオロゴス』(22): 137-152
- サスキア・サッセン (1992) 『労働と資本の国際移動：世界都市と移民労働者』森田桐郎ほか訳 岩波書店
- 鈴木和雄 (2001) 『労働過程論の展開』学文社
- 鈴木和雄 (2012) 『接客サービスの労働過程論』御茶の水書房
- 中澤高志・由井義通・神谷浩夫・木下礼子著 (2012) 「第11章 海外就職の経験と日本人として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——」由井義通編著『女性就労と生活空間 ——仕事・子育て・ライフコース』明石書店：229-260.
- ハリー・ブレイヴァマン (1978) 『労働と独占資本：20世紀における労働の衰退』富沢賢治訳 岩波書店
- アーリー・ホックシールド (2000) 『管理される心——感情が商品になるとき——』石川准、室伏亜希訳 世界思想社
- カール・マルクス (1972) 『国民文庫 資本論 (1) 第一巻 第一分冊』岡崎次郎訳 大月書店
- 森田桐郎 (1994) 『国際労働移動と外国人労働者』同文館出版
- Glazer, N. (1993) *Women's Paid and Unpaid Labor – The Work Transfer in Health Care and Retailing*, Temple University Press.