

Title	企業における感情労働と人事評価の関係性
Sub Title	
Author	秋谷, 佳史(Akiya, Yoshifumi) 渡辺, 直登(Watanabe, Naotaka)
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2013
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2013年度経営学 第2813号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002013-2813

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

慶應義塾大学大学院経営管理研究科修士課程

学位論文（ 2013 年度）

論文題名

企業における感情労働と人事評価の関係性

主 査	渡辺 直登 教授
副 査	大林 厚臣 教授
副 査	大藪 毅 専任講師
副 査	坂爪 洋美 教授 (和光大学現代人間学部)

2014 年 1 月 6 日 提出

学籍番号	81230015	氏 名	秋谷 佳史
------	----------	-----	-------

論文要旨

所属ゼミ	渡辺 直登研究室	学籍番号	81230015	氏名	秋谷 佳史
(論文題名)					
企業における感情労働と人事評価の関係性					
(内容の要旨)					
<p>労働はこれまで、「肉体労働」と「頭脳労働」の2つに大きく分けられてきた。しかし、最近はいずれにも当てはまらない第3の労働「感情労働」があると考えられるようになってきた。</p> <p>感情労働 (Emotional Labor) とは 1983 年、アメリカの社会学者 Hochschild, A.R. により提唱された概念であり、職務として、表情や声や態度で、適正な感情を演出することが求められる仕事のことである。</p> <p>Hochschild は、米国の航空会社の客室乗務員を対象にフィールドワークを行い、労働と感情とのつながりを明らかにした。</p> <p>客室乗務員は、乗客が安心できるよう、つくり笑顔でなく心からの笑顔に見せるためのスマイルトレーニングを受ける。また、危険な状況に陥っても、乗客を安心して誘導できるよう、自らの感情を管理する訓練が行われる。こうしたことを感情労働であるとしている。</p> <p>笑顔をはじめとする適切な表情、そしてその表情に合わせた感情が、職務として求められる職種は、客室乗務員だけではない。特に、教師や、医師、看護師といった、資格や免許を持ち、教育や医療など公的サービスを担う人たちに対しては、人格者であるべきという人々の期待が大きい。その期待に応えるべく、彼らは適切な表情をし、適切な感情労働をする。その負担が大きいためか、こうした職種の人たちが精神的に追い詰められるケースが社会問題化している。</p> <p>そのため、国全体で職場におけるメンタルヘルス対策の推進と、国として職場環境の改善に取り組む姿勢が示された。そして、社会全体の流れが、メンタルヘルスが障害される前の予防を重視するようになり、職場環境を悪化させる原因に注目が集まるようになった。そのため、バーンアウトに関する感情労働の研究が数多くなされている。</p> <p>一方で、営業のスキルとして「感情労働」の要素を前向きに活用し、「感情労働営業」という考え方を提唱している研究もある。また、コンピテンシーと感情労働との関係性をしらべ、営業社員の営業成績との関係性を調べた研究もある。</p> <p>本研究では、渡辺・坂爪らが行ったキャリア・オリエンテーションのデータを用いて感情労働と企業で働く社員の個人評価にどのような関係性が見られるか統計学的アプローチを用いて検証した。</p> <p>統計学的アプローチをおこなうにあたって、CAREER-NAVI から感情労働行為と思われる項目を抽出し、因子分析を行い、感情労働尺度を作成した。</p> <p>次に、作成した感情労働尺度と、被験者との関係性を確認した。最後に、作成した感情労働尺度と被験者の評価との関係性を確認した。</p> <p>尚、被験者は、消費財メーカー、自動車部品メーカー、コンサルティング会社の3社の社員を対象とした。検証は、被験者全体、性別、年代別、役職別、企業別と様々な角度から行った。</p> <p>最後に、本研究のまとめをおこない、今後の課題、および限界についても言及した。</p>					

目次

第1章 はじめに	1
第1節 本論の問題意識	1
第2節 先行研究	3
第2章 感情労働の基本的理論	4
第1節 感情労働とは	4
第2節 感情労働尺度に関する研究	6
第3節 感情労働の相互作用に関する研究	9
第3章 感情労働と業績に関する研究	10
第1節 感情労働と業績に関する研	10
第4章 研究目的	11
第1節 研究目的	11
第2節 本研究に対する仮説	11
第5章 研究方法	12
第1節 分析材料	12
第2節 分析手順	14
第6章 結果	15
第1節 因子分析の結果	15
第2節 感情労働因子と対象者の関係性	19
第1項 被験者全体と感情労働尺度の関係	19
第2項 性別と感情労働尺度の関係	21
(1)男性の記述統計結果と相関関係	21
(2)女性の記述統計結果と相関関係	22
(3)性別における記述統計結果のt検定	23
第3項 年代と感情労働尺度の関係	24
(1)10代における記述統計	24
(2)20代における記述統計と相関関係	25
(3)30代における記述統計と相関関係	26
(4)40代における記述統計と相関関係	27
(5)50代における記述統計と相関関係	28

(6)60代における記述統計	29
(7)各年代における感情労働因子の傾向と分散分析	30
(8)分散分析と多重比較分析	32
第4項 被験者の役職と尺度の関係	37
(1)役職無しにおける記述統計と相関関係	37
(2)係長クラスにおける記述統計と相関関係	38
(3)課長クラスの記述統計と相関関係	39
(4)部長クラスの記述統計と相関関係	40
(5)専門職の記述統計と相関関係	41
(6)役職における感情労働因子の傾向	42
(7)分散分析と多重比較分析	44
第5項 企業別被験者と尺度との関係	49
(1)消費財メーカー	49
(2)自動車部品メーカー	50
(3)コンサルティング会社	51
(4)各企業における感情労働因子の傾向	52
(5)分散分析と多重比較分析	54
第3節 感情労働因子と個人成績との関係性	56
第1項 被験者全体と評価の関係性	56
第2項 性別と個人評価の関係性	60
(1)男性の個人評価と感情労働因子の関係	60
(2)女性の個人評価と感情労働因子の関係	63
第3項 年代別における感情労働因子と評価の関係性	66
(1)20代の個人評価と感情労働因子の関係	66
(2)30代の個人評価と感情労働因子の関係	69
(3)40代の個人評価と感情労働因子の関係	72
(4)50代の個人評価と感情労働因子の関係	75
第4項 役職と評価における関係性	78

(1)役職なしの個人評価と感情労働因子の関係	78
(2)係長クラスの個人評価と感情労働因子の関係	81
(3)課長クラスの個人評価と感情労働因子の関係	84
(4)部長クラスの個人評価と感情労働因子の関係	87
(5)専門職クラスの個人評価と感情労働因子の関係	90
第5項 企業別における感情労働因子と評価の関係性	93
(1)消費財メーカー	93
(2)自動車部品メーカー	96
(3)コンサルティング会社	99
第7章 考察	105
第8章 まとめと今後の課題	106
参考文献	107
謝辞	109

第1章：はじめに

第1節 本研究の問題意識

筆者は、生命保険会社で代理店営業に携わってきた。

代理店営業とは、自社と販売委託契約している代理店に対して、自社商品の販売拡大するために営業活動を行うことである。代理店営業のイメージを図1-1に示す。

代理店営業で重要なのが代理店と営業担当者の関係である。代理店との関係は、営業担当者の営業成績を決める重要な要因の1つである。

良好な関係を維持していくうえでは、自分の考えや気持ちを抑えて接しなければならないことがある。一方で、業績の上がない代理店に対しては、厳しい態度で接しなければならなかった。このように代理店との関係を構築・維持していくために、日々の営業活動において、様々な感情労働行為を行っていた。

しかし、同僚の中には、特に感情労働的行為をしているように見えなくても、成績を上げている者もいた。一方で、常に代理店との関係に注意を払い、感情労働行為を行っていたにも関わらず、営業成績が芳しくない同僚もいた。

このような感情労働に基づく営業活動について、在職時から「感情労働」と「営業成績」にどのような関連があるのか気になっていた。

実際に茂木は、感情労働を営業のスキルとして捉え、「感情労働」の要素を前向きに活用する独自の方法を提唱している。

感情労働はこれまで、「働かされている」というネガティブな文脈の中で扱われることが多かった。しかし、ビジネスの現場では、営業員が自分の感情をコントロールし、顧客に良い感情を抱いてもらうことで売り上げに結び付く、という例も少なくない。感情労働をむしろ積極的に活用していくこともできるはずである。そこで、茂木は「感情労働営業」という考え方を提唱している。

感情労働営業とは、「自分の感情をコントロールし、演技をしながら相手の感情を好ましい状態にし、商談を成立させる営業」のことである。特に自分が「苦手だ」と感じている顧客に対して感情労働は有効だとしている。

感情労働行為は営業パーソンだけでなく、企業で働く全てのビジネスパーソンが行っている行為ではないかと考えている。

そこで、本研究では、年齢、性別、役職、会社別でどのような差が生じるのか、また、感情労働行為自体が個人評価に影響を及ぼすものか確認したものである。特に企業からの評価は、働くビジネスパーソンにとって重要な事であり、また企業側にとっても、高いパフォーマンスを出せる社員の育成は関心の高いものだと思われる。感情労働と個人評価の関連性が認められれば、社員育成において研修などによる強化の可能性を検討することができるのではないかと考えた。

社員の育成は企業にとっての関心も高く、感情労働がもたらす効果をポジティブな視点で捉え、活用していく事は意義あるものであると考えます。

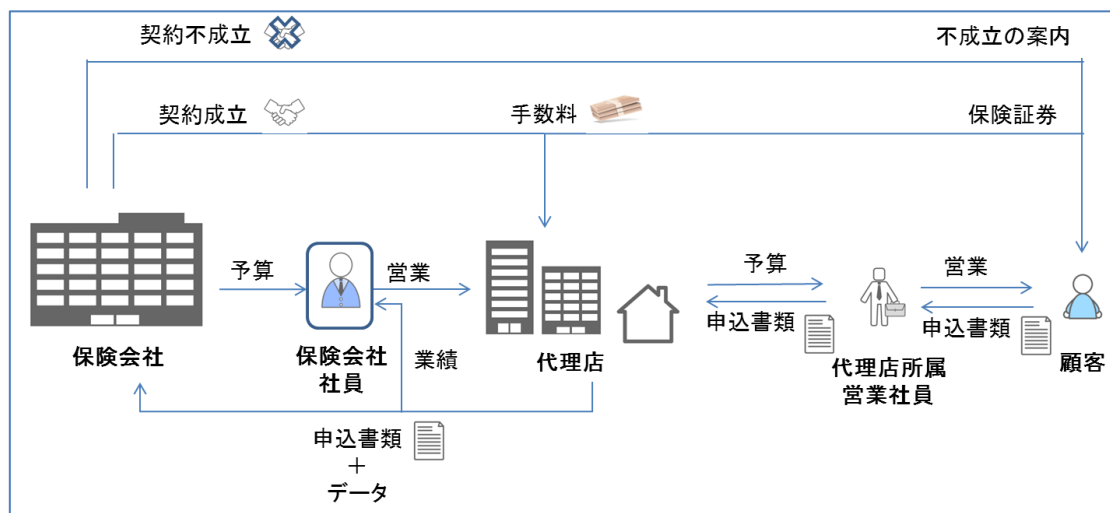


図 1-1 代理店営業の流れ

第 2 節 先行研究

「感情労働」に関する研究は、社会学者である A.R.ホックシールドによる著書「管理される心 感情が商品になるとき」(2000)において、個人の感情を企業が管理し、特に接客労働者に与えるネガティブな影響が指摘されている。しかし、他方で感情労働行為は、必ずしもネガティブな影響だけでなく、ポジティブな影響を生むという考えが Wouters(1989)や Leifer(1993)により出され、感情労働の争点となっている。

また、感情労働を測定しようとする試みがヨーロッパを中心に行われてきており、Zapf,D(1999)らが感情労働を量的に測定する尺度を開発した。

また、別の先行研究として、感情労働尺度の開発に関しては、Brotheridge & Lee による研究 (2003) がある。この研究の中で、40 の基礎項目を基に、リッカート尺度の 5 ポイント法により配分され、事前テストの結果分析に基づき、いくつかの項目は削除され、19 項目を対象にカナダの学生 296 人に自己評価を実施してもらい、最終的に 15 の評価項目を有効な評価項目として導出した。対象者は、営業員、レストランの休仕、事務員、スペシャリストが含まれ、平均 24 歳、中心値 5 年の社会人経験であった。

因子分析の結果、職場においてみられる感情労働の表現として、1)頻度、2)強さ、3)多様性、4)期間、5)表層的演技、6)深層的演技の 6 つの要因を導き、収束性と弁別妥当性があったことを示している。

これまでの感情労働に関する研究は、バーンアウトに関する研究が発展しているが、労働者の成績と関連づけた研究はあまりないのが現状である。

感情労働と個人成績における研究としては、茂木(2010)が医薬品情報担当者 (MR) を対象として、コンピテンシー評価項目との関連性について研究を行っている。

第2章 感情労働の基本的理論

第1節 感情労働とは

感情労働は、社会学者 A.R.ホックシールドの著書『管理される心 感情労働が商品になるとき』(2000)によって日本でも広く知られるようになった。

ホックシールドの上記の原書である著書『The Managed Heart Commercialization of Human Feeling』(1983)の中で感情労働を“the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display”と定義している。日本語には、「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」と翻訳されている。

それと対比して、感情労働の類義語である感情作業と感情管理は「使用価値」を有していると述べた。つまり、感情労働を行う労働者は、感情作業 (Emotional Work) や感情管理(Emotional Management)によって、雇用者から賃金を得ているのである。この感情労働を行う労働者としてホックシールドは、客室乗務員や債権回収人について調査を行い、さらに教師や看護師なども例として取り上げている。

感情労働を考える上で重要な概念として、感情規則 (Feeling Rule) がある。感情規則とは、特定の状況において特定の心的状況になるはずであるという、ある集団において自明視されている感情労働の基本概念となるものである。感情労働を行う際、労働者は各々の感情規則に従って感情の管理を行っている。具体的な例を挙げると、看護師の感情規則には、「患者に対して個人的な感情をもってはいけない」、「患者に対して、個人的な感情をもっていない」、「患者に対して怒ってはいけない」、「泣いたり取り乱したりしてはいけない」がある。看護師以外の職種においても、社訓や標語などで感情規則は雇用者から示される場合が多いようである。また、雇用者から示される感情規則に加えて、社会的望ましさへの適応や個々のパーソナリティーによって、労働者自身が独自の感情規則を形成していくのである。

ホックシールドによると、感情の管理には2つの方法がある。一つ目の方法は、表層演技 (Surface Act) と呼ばれ、顧客に対して自分が適切な感情をもっているとみえるように、表情や仕草だけを装うことである。労働者は表層演技を行っている際、顧客のために表情や仕草を装っていることを自覚している。具体的な例を挙げると、労働者がルーチンワークとして行う笑顔や、教師が指導のために意図的に怒った表情を作ることなどが挙げられる。これらの表情には実際の感情が伴っていることよりも、表面的であっても「そうみえる」ことが求められるため、表層演技と呼ばれている。表層演技のイメージを図2-1に示す。

感情の管理の二つ目の方法は深層演技（Deep Act）である。深層演技とは、顧客に対して自分が適切な感情を感じるように、自らの感情を操作することである。そして、労働者は深層演技を行っている際、感情を装っていることを自覚していない。具体的な例を挙げると、斎場の職員は個人の旅立ちに際し、実際に悲嘆の感情を自らの中に喚起し、家族や参列者と悲しみを共有しようとする。反対に結婚式場であれば、新郎新婦の新たな門出に際し、実際に喜ばしい感情を喚起し、祝福の念をもって接することが求められる。状況によっては、労働者が容易に悲しみや喜びを感じられないこともあるかもしれないが、労働者は個々の感情規則に則って自らの感情を管理することが求められている。深層演技のイメージを図 2-2 に示す。

また感情労働の特徴としては、「対面あるいは声によって人と接することが不可欠な職種に生じる」、「他人の中に何らかの感情変化（感謝や安心など）を起こさなければならない」、「雇用者が研修や管理態勢を通じて労働者の感情をある程度支配する」という 3 点が挙げられている。つまり、第三次産業が中心となった現代においては、ほとんどの労働者は感情労働を行っており、その労働の中で占める比重も増している。

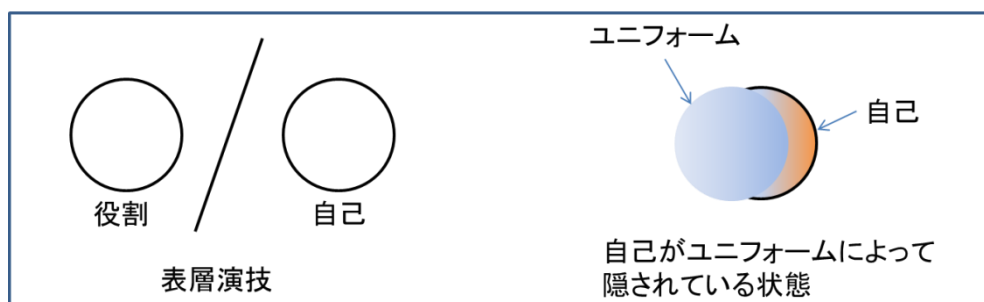


図 2-1 感情労働における表層演技（イメージ）

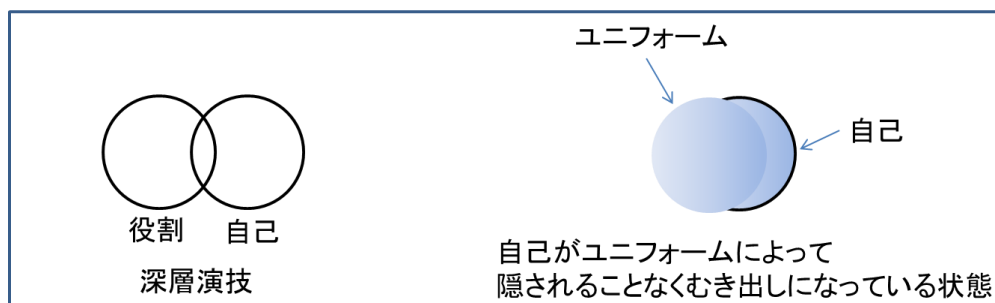


図 2-2 感情労働における深層演技（イメージ）

第2節 感情労働の測定尺度

感情労働の測定尺度に関する研究は様々な研究者によって研究されている。ここでは、代表的な研究について記述する。

・ Zapf, D らの研究

目にはみえない感情労働を測定しようという試みはヨーロッパを中心に行われてきた。中でも有名な尺度としてドイツの Zapf, D らが開発した Frankfurt Emotion Work Scale (FEWS) がある。Zapf らは様々な対人援助職を対象にデータを収集し、一人ひとりの行っている感情労働量的に測定するための尺度を開発した。FEWS は5因子構造からなり、それぞれ“ポジティブな感情表出の要求 (Positive Emotion Refers) ”、“ネガティブな感情表出の要求 (Negative Emotion Refers) ”、“クライアントの感情に敏感である要求 (Sensitivity Requirements) ”、“相互作用の統制 (Interaction Refers) ”と名付けられた(その後の研究では“相互作用の統制”を除いた4因子構造で研究が発表されている)。

Zapf らは感情労働とバーンアウトの関係を調査し、感情労働がバーンアウトを誘発するネガティブな因子であることを報告している。また FEWS は他の多くの研究者にも感情労働を測定するための有効なツールとして用いられている。

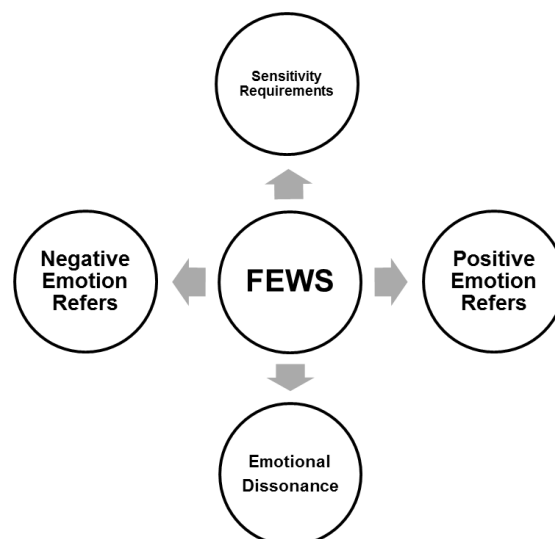


図 2-3 Frankfurt Emotion Work Scale (FEWS) のイメージ

・片山由加里らの研究

片山由加里らは Zapf を初めとする多くの先行研究を元に、日本独自の視点も加えて、看護師の感情労働測定尺度 Emotional Labour Inventory for Nurses (ELIN) を作成した。

片山らは日本の看護師 436 名を対象に調査を実施し、ELIN が 5 因子構造をとることを明らかにした。また各因子は探索的理解 (Exploring and Understanding) , 表層適応 (Surface Adjustment) , 表出抑制 (Suppressed Expression) , ケアの表現 (Expression of Caring) , 深層適応 (Deep Adjustment) と名付けられた。しかし近年、Shigemoto, T.らが看護師を対象として因子分析を行ったところ、3 因子構造であったという報告もされている。

・Brother & Lee の研究

Brother & Lee らは、この研究の中で、40 の基礎項目を基に、リッカート尺度の 5 ポイントにより(1)全くなし、(2)たまにあり、(3)時々あり、(4)頻繁にあり、(5)常にあり、に配分され、事前テストの結果に基づき、いくつかの項目は削除され、19 項目を対象にカナダの学生 296 名に自己評価してもらい、最終的に 15 の評価項目を有効な評価項目として導出した。対象者は、営業員、レストランの給仕、事務員、スペシャリストが含まれ、平均年齢 24 歳、(S=4.92) 中心値 5 年(SD=4.32)の社会人経験であった。

そして、因子分析の結果、職場においてみられる感情労働の表現として、各因子は、1) 頻度 (Duration)、2) 強さ (Frequency)、3) 多様性 (Intensity)、4) 期間 (Variety)、5) 表層演技 (Surface acting)、6) 深層演技 (Deep acting) の 6 つの要因を導き、収束性と弁別妥当性があったことを示している。

また、感情労働に伴う燃え尽きと役割認識についての検討で、感情的疲労と離人症に関する関連性と個人的達成について見ており、表層的演技と感情的疲労および離人症の両方に対し、顕著な関連性が見られるとしている。また、逆に表層演技において、個人的達成とは否定的な関係が見られていた。一方深層演技で表された感情に対し、気持ちの一貫性を持たせるように努力することが人の職業上の役割形成を補強するのに役立っているとし、結果として職業上の役割を高いレベルで認識した個人は、表層演技より深層演技を行うことを示すだろうと述べている。

表 2-1 Brotheridge & Lee による感情労働項目尺度

期間	1. 通常一人の顧客との面談に約〇〇分使っている
頻度	2. 仕事で求められる特定の感情を演じることがある 5. 仕事の一部として求められる感情を使う 7. 仕事に必要な特別な感情を表現する。
強さ	9. 強い感情を表出する 3. 喜怒哀楽を見せる
多様性	6. 多くの異なる種類の感情を演じる 11. 多くの異なる感情を表現する 13. 他社との意思疎通時に多くの異なる感情を演じる
表層演技	12. 本当の感情を表現する事を我慢する 14. 本当は自分が持っていない感情を持っているふりをする 8. ある状況に対して自分の本当の感情を隠す
深層演技	4. 顧客に示さなければならない感情を実際に感じるよう努力する 15. 顧客に見せなければならない感情を実際経験するように試みる 10. 自分の仕事の一部として見せなければならない感情を本当に感じるように試みる

第3節 感情労働の相互作用に関する研究

労働者が行っている感情労働は多くの研究者によって測定され、分析されてきた。しかしその一方で、労働者が感情労働を行ったことによる顧客側の反応や、その一方で、労働者が感情労働を行ったことによる顧客側の反応や、その影響に関してはほとんど研究がなされていない。その中で、Cote,S.は社会心理学の視点から、労働者の行う感情労働と感情変化、そして顧客の返す反応の相互作用をモデル化して示している。

Cote のモデルでは、表層演技は顧客の不快感を増加させ、その結果、労働者のストレスが増加するとされている。しかし深層演技では、労働者は本心からの感情変化を経験していることから、幸福感や困惑感を誇張した場合には、顧客の感じる好感度は増加し、労働者のストレスは低下するとされている。反対に幸福感や困惑感を抑圧した場合には、受け手である顧客は嫌悪感を増加させ、労働者のストレスも増加する。

怒りや軽蔑といった感情は、労働者が感情を誇張して対応しなくてはならない場合、顧客は嫌悪感を増加させ、労働者自身もストレスを増加させる。しかし、反対に、怒りや軽蔑といった感情を抑圧した場合には顧客の嫌悪感は低下し、その結果、労働者の感じるストレスも低下すると説明されている。

このように、Cote は労働者の感情労働を細かく分類し、さらにストレスとの間に感情労働の受け手である顧客の反応を媒介させることによって、感情労働が労働者のストレスを増加させる場合もあれば、低下させる場合もあると説明している。



図 2-4 Cote の社会的モデル

第3章 感情労働と業績に関する研究

第1節 感情労働と業績に関する研究

感情労働に関する研究はいろいろ行われているが、多くは看護師や教師など対人サービス業におけるバーンアウトに関する研究が多くなっている。

現在、感情労働と業績に関する論文はほとんど発表されていないのが現状である。数少ない論文の1つとして、茂木が発表している感情労働とコンピテンシーと感情労働的行為に関する論文がある。

茂木は、製薬会社の営業である医薬情報担当者（Medical Representative：MR）の活動には、「積極的行動力」「計画性」「論理的説明力」「忍耐力」「コミュニケーション力」といった能力や態度が求められるとしている。その中で、MR毎でその実行時間や頻度、内容、取組姿勢に差があり、また相手との関係性や個人による創意工夫やパーソナリティーの違いが面談効果に影響し、少なからず営業成績に差が生じる原因となっているとしている。

営業成績に差が生じる要因として、従来「コミュニケーション能力」として見ていた概念の中には、「感情労働的行為」の要素が存在しその要素を見つけ出すことで、MRの労働管理や育成方法に新たな情報を提供するのではないかと考えている。

茂木は、コンピテンシー評価項目とHochschildの概念、Brother & Leeの感情労働尺度により選出された項目に対して、統計学的手法を用いて信頼性分析を行っている。

その結果、Brother & Leeの感情労働尺度で選出した項目と営業達成率には相関がなかったとしているが、Hochschildの概念において、コンピテンシー評価と営業達成率には相関があると発表している。

茂木は、考察の中で優秀な営業ほど深層演技が働いていると考察しており、営業成績と感情労働的強さとの関係を図3-1のようなイメージを発表している。

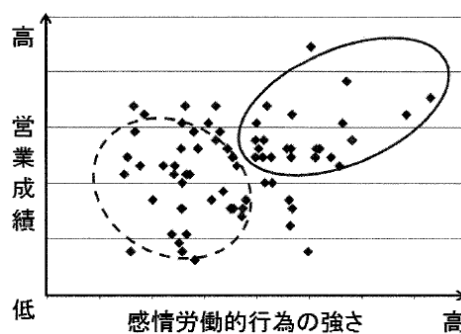


図3-1 営業成績と感情労働強度の関係（イメージ）

第4章 研究目的

第1節 研究目的

これまで感情労働に関する研究は、看護師などのバーンアウトに関する研究は数多くされてきた。一方で、企業で働く人を対象にし、さらに感情労働と個人評価に焦点を当てた研究はあまりされてこなかった。そこで、本研究では、Zapf, D の提唱した Frankfurt Emotion Work Scale と、渡辺・坂爪らのキャリア・オリエンテーションのデータを使用して、統計学的なアプローチによる、感情労働と個人評価における関係性について調べることを目的とした。

第2節 本研究に対する仮説

感情労働と個人成績との関係性を見るうえで、2つの仮説を立てた。

- ①周囲の感情に敏感かつ相手に合せた行動をとる社員の個人評価は良好である
- ②仕事に対してポジティブ姿勢を持つ社員の個人評価は良好である

第5章 研究方法

第1節 分析材料

1) アンケート

渡辺・坂爪らが行った、キャリア・オリエンテーション研究の過程で開発された CAREER-NAVI から得られたデータの再分析を行った。

2) 対象者

調査対象は、全体では、社員 645 名（男性 544 名 女性 101 名）であった。全調査対象の平均年齢は 37.4（標準偏差 11.23）歳であった。個人属性については、年齢、性別、役職を用いた。役職には、（役職なし・係長クラス・課長クラス・部長クラス・専門職）を用いた。

対象者を個別に見ると、消費財メーカー1社、自動車部品メーカー1社、コンサルティング会社1社の計3社である。消費財メーカーの被験者数は123名で、成績評価はA～Cの3段階評価であった。自動車部品メーカーの被験者数は127名で、成績評価はS～Dの5段階評価であった。コンサルティング会社の被験者数は387名で成績評価はS～Dの5段階評価であった。各企業における成績評価の分布は表5-3に示す。

表 5-1 アンケート人数と平均年齢

	人数	平均年齢	標準偏差
男性	544	39.25	10.97
女性	101	27.73	6.79
合計	645	37.44	11.23

表 5-2 役職と構成

	人数	パーセント	平均年齢	標準偏差
役職なし	340	54.75%	28.84	6.20
係長クラス	66	10.63%	38.82	6.52
課長クラス	174	28.02%	48.63	4.94
部長クラス	41	6.60%	53.76	3.84
専門職	24	3.86%	46.47	5.04
合計	621	100.00%	—	—

表 5-3 各社における成績評価の分布

	評価					合計
	S	A	B	C	D	
消費財メーカー	—	64	57	2	—	123
自動車部品メーカー	15	44	59	8	1	127
コンサルティング会社	125	42	123	96	1	387
合計	140	150	239	106	2	637

3) 調査時期

調査時期は 1998 年～2001 年であった。

第 2 節 分析手順

分析は、尺度の作成→尺度と被験者の関係性→尺度と個人評価との関係性と 3 ステップで行った。分析手順を図 5-1 に示す。



図 5-1 分析手順

第6章 結果

第1節 因子分析結果

CAREER-NAVI の質問項目から、Zapf, D らによって開発された Frankfurt Emotion Work Scale(FEWS)による感情項目尺度と思われる 21 項目（表 6-1）に対して、主因子法による因子分析を行った。固有値の値は、5.70, 2.38, 1.43, 1.23, 0.98, 0.88・・・, というものであり、4 因子で構造が妥当であると考えられた。

そこで、再度 4 因子を仮定して主因子法・Promax 回転による因子分析を行った。その結果、十分な因子負荷量を示さなかった 1 項目を分析から除外し、再度、主因子法・Promax 回転による因子分析を行った。

Promax 回転後の最終的な因子パターンを表 6-3 に示す。なお、回転前の 4 因子で全 21 項目の全分散を説明する割合は 51.14%であった（表 6-2）。

第 1 因子は、6 項目で構成されており、「会話をしている時に、一緒にいる人のごくわずかな表情の変化にも敏感である」「顧客や社内の人と話していて、相手の本当の要求を読み取ることができる」など、クライアントの感情への敏感さに関する内容の項目が高い負荷量を示していた。

そこで、「周囲の感情変化への敏感さ」因子と命名した。

第 2 因子は、6 項目で構成されており、「新しい仕事を始める時にはわくわくする」「今までに経験したことがない仕事にも挑戦したい」など、仕事へのポジティブな感情表出を示した内容の項目が高い負荷量を示していた。

そこで「仕事へのポジティブな姿勢」因子と命名した。

第 3 因子は、4 項目で構成されており、「たとえそうすれば相手にとって有利になる場合でも、相手の気に入る態度を装うことは難しい」「相手や状況に合わせて行動を変えるのに苦労する」

など、自分と周囲との不協和感情を示す、感情の不協和に関する負荷量を示している。

そこで「相手に合せた行動をとる事の難しさ」因子と命名した。

第 4 因子は、4 項目で構成されており、「慣れ親しんだ仕事のやり方を変えるのは嫌だ」

「今までの経験が活かさないような仕事はしたくない」など、仕事に対するネガティブな感情表出を示した内容の項目が高い負荷量を示していた。そこで、「仕事に対するネガティブな姿勢」因子と命名した。

表 6-1 CAREER-NAVI より因子分析に用いた 21 項目

	1 一時的に業績が落ちる可能性があっても、新しい仕事に取り組むことが好きだ
	2 今までの経験が活かさないような仕事はしたくない
	3 新しい仕事を始める時はわくわくする
	4 誰もやったことがないような方法で仕事上の問題を解決したい
	5 慣れ親しんだ仕事のやり方を変更するのは嫌だ
I	6 今までと全く違う仕事をする時は非常に不安になる
	8 新規事業のようなリスクの高い仕事はでかればやりたくない
	9 常に業界紙などに眼を通して、新しい情報を取り入れるのが好きだ
	10 目新しく変化に富んだことを色々ためしてみたい
	11 今までに経験したことがない仕事にも挑戦してみたい
	17 自分の仕事について色々考えることは楽しい
	1 職場では状況に応じて、そこで求められているように自分の行動を変えることができる
	2 顧客や社内の人と話していて、相手の本当の要求を正確に読み取ることができる
	3 会議の場で、話の全体的な流れが変わってきたかどうか、すぐにわかる
	4 会話をしている時に、一緒にいる人のごくわずかな表情の変化にも敏感である
IV	6 顧客や社内の人から、自分に対して不満を持っている時には、相手がはっきりと言わなくても、敏感に察することができる
	8 商談やミーティング中に、相手の眼を読み取って自分が何か不適切なことを言ってしまったかどうかが大体わかる
	9 相手や状況に合わせて行動を変えるのに苦労する
	10 上司や同僚がそのように要求しているとわかれば、それに応じて行動を調整するのは簡単である
	11 たとえそうすれば自分にとって有利になる場合でも、相手が気に入る態度をよそおうことは難しい
	19 周囲の人が自分に何を望んでいるかを察知することが得意だ

表 6-2 21 項目の全分散に対する割合

因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和			回転後の負荷量平方和 ^a
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %	合計
1	5.70	27.14	27.14	5.13	24.41	24.41	4.07
2	2.38	11.34	38.49	1.83	8.70	33.10	3.99
3	1.43	6.80	45.28	0.78	3.72	36.83	2.88
4	1.23	5.85	51.14	0.60	2.87	39.70	2.56
5	0.98	4.68	55.81				
6	0.87	4.17	59.98				
7	0.81	3.85	63.83				
8	0.77	3.66	67.49				
9	0.72	3.43	70.92				
10	0.71	3.36	74.28				
11	0.63	2.99	77.27				
12	0.60	2.84	80.10				
13	0.55	2.63	82.73				
14	0.54	2.57	85.29				
15	0.53	2.51	87.81				
16	0.51	2.43	90.24				
17	0.46	2.20	92.44				
18	0.45	2.12	94.56				
19	0.42	1.98	96.55				
20	0.40	1.89	98.43				
21	0.33	1.57	100.00				

因子抽出法：主因子法

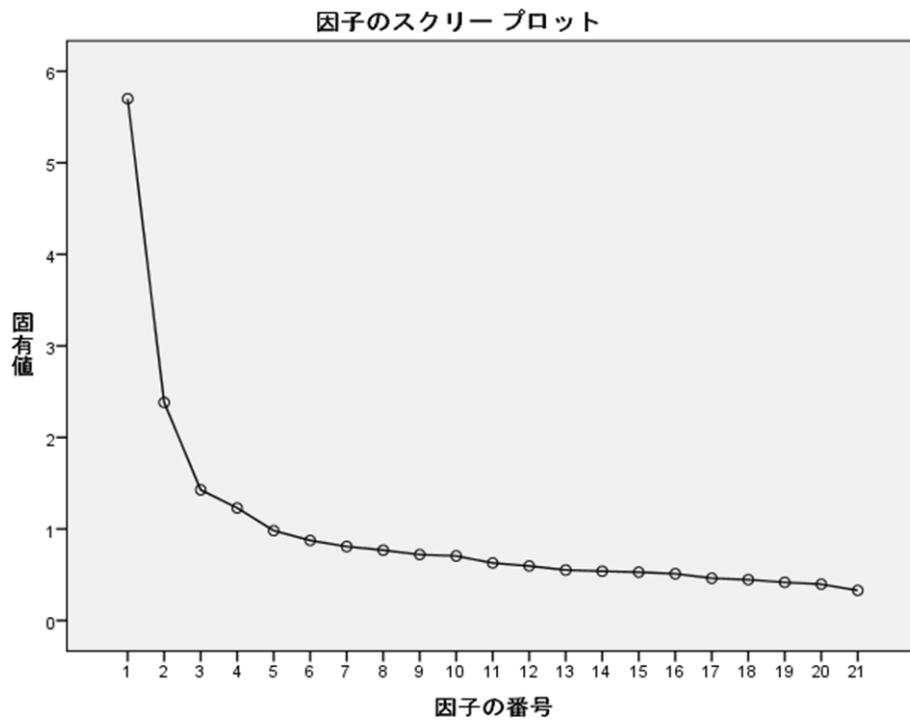


図 6-1 因子分析におけるスクリープロット

表 6-3 感情労働尺度の因子分析結果 (promax 開店後の因子行列)

	I	II	III	IV	
IV-4 会話をしている時に、一緒にいる人のごくわずかな表情の変化にも敏感である	.79	.02	-.17	.10	
IV-8 商談やミーティング中に、相手の目を読み取って自分が何か不適切なことを言ってしまったかどうかが大体わかる	.76	-.04	-.02	-.02	
IV-6 顧客や社内の方が、自分に対して不満を持っている時には、相手ははっきり言わなくても、敏感に察することができる	.71	-.03	-.04	.07	
IV-3 会議の場で、話の全体的な流れが変わってきたかどうか、すぐにわかる	.63	.02	.02	-.14	
IV-2 顧客や社内の人と話していて、相手の本当の要求を正確に読み取ることができる	.56	-.05	.14	-.13	
IV-19 周囲の人が自分に何を望んでいるかを察知することが得意だ	.48	.20	.12	.16	
I-10 目新しく変化に富んだことを色々ためしてみたい	-.09	.83	.02	.02	
I-3 新しい仕事を始める時はわくわくする	.06	.69	-.09	.03	
I-11 今までに経験したことがない仕事にも挑戦してみたい	-.10	.67	.02	-.11	
I-1 一時的に業績が落ちる可能性があっても、新しい仕事に取り組むことが好きだ	.06	.65	-.06	-.03	
I-9 常に業界紙などに眼を通して、新しい情報を取り入れるのが好きだ	.07	.42	.11	.03	
I-4 誰もやったことがないような方法で仕事上の問題を解決したい	.08	.41	.05	-.06	
IV-10* 上司や同僚がそのように要求しているとわかれば、それにに応じて行動を調整するのは簡単である	-.02	.08	.67	.12	
IV-11 たとえそうすれば相手にとって有利になる場合でも、相手が気に入る態度をよそおうことは難しい	-.15	-.03	.55	-.01	
IV-1* 職場では状況に応じて、そこで求められているように自分の行動を変えることができる	.14	.04	.54	.08	
IV-9 相手や状況に合わせて行動を変えるのに苦勞する	.07	-.13	.51	-.19	
I-5 慣れ親しんだ仕事のやり方を変更するのは嫌だ	-.02	.01	.02	.67	
I-6 今までと全く違う仕事をする時は非常に不安になる	-.07	-.09	.01	.48	
I-2 今までの経験が活かせないような仕事はしたくない	.15	-.03	.02	.46	
I-8 新規事業のようなリスクの高い仕事はできればやりたくない	.01	-.28	-.01	.40	
*逆転項目	因子相関	I	II	III	IV
	I	—	.41	.59	-.31
	II		—	.39	-.56
	III			—	-.36
	IV				—

第2節 感情労働因子と対象者の関係性

第1項 被験者全体と感情労働尺度の関係

被験者全体の記述統計および、相関関係を調べた。その結果を表 6-4 と表 6-5 に示す。感動労働尺度の 4 つの下位尺度に相当する項目の平均値を算出し、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.42, SD = 0.58$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M = 2.26, SD = 0.60$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.25, SD = 0.58$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.16, SD = 0.68$)となった。

表 6-4 記述統計結果 (全体)

	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	分散
因子 I	645	1.00	4.33	2.42	0.58	0.33
因子 II	642	1.00	4.17	2.26	0.60	0.37
因子 III	646	1.00	5.00	3.25	0.58	0.33
因子 IV	644	1.00	5.00	3.16	0.68	0.47

表 6-5 各因子の相関関係 (全体)

		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV
因子 I	Pearson の相関係数	—	0.37**	-0.44**	-0.23**
	有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00
	N	645	639	644	641
因子 II	Pearson の相関係数	0.37**	—	-0.29**	-0.48**
	有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00
	N	639	642	640	640
因子 III	Pearson の相関係数	-0.44**	-0.29**	—	0.23**
	有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00
	N	644	640	646	642
因子 IV	Pearson の相関係数	-0.23**	-0.48**	0.23**	—
	有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00	
	N	641	640	642	644

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

また、各因子における相関関係は因子Ⅰと因子Ⅱで $r=0.37$ 、因子Ⅰと因子Ⅲで $r=-0.44$ 、因子Ⅰと因子Ⅳで $r=-0.23$ 、となった。因子Ⅱと因子Ⅲは、 $r=-0.29$ 、因子Ⅲと因子Ⅳは、 $r=-0.48$ 、となった。因子Ⅲと因子Ⅳは、 $r=0.23$ となった。

内的整合性を検討するために各下位尺度の α 係数を算出したところ「周囲の感情変化への敏感さ」で $\alpha = 0.82$ 、「仕事へのポジティブな姿勢」で $\alpha = 0.79$ 、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」で $\alpha = 0.65$ 、「仕事へのポジティブな姿勢」で $\alpha = 0.63$ という値が得られた。

第2項 性別と感情労働尺度の関係

(1) 男性の記述統計結果と相関関係

男性の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.40$, $SD=0.56$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.21$, $SD=0.59$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.26$, $SD=0.57$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.20$, $SD=0.66$)となった。その結果を表6-6に示す。

表6-6 記述統計結果 (男性)

性別		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
男性	因子I	542	1.00	4.33	2.40	0.56
	因子II	540	1.00	4.17	2.21	0.59
	因子III	543	1.00	5.00	3.26	0.57
	因子IV	542	1.25	5.00	3.20	0.66

次いで、各因子の相関関係について確認した。その結果を表6-7に示す。

男性における相関関係は因子Iと因子IIで $r=.35$ 、因子Iと因子IIIで $r=-0.43$ 、因子Iと因子IVで $r=-0.23$ 、となった。因子IIと因子IIIは、 $r=-0.27$ 、因子IIIと因子IVは、 $r=-0.46$ 、となった。因子IIIと因子IVは、 $r=0.23$ となった。

表6-7 各因子の相関関係 (男性)

性別		因子I	因子II	因子III	因子IV	
男性	因子I	Pearsonの相関係数	—	0.35**	-0.43**	-0.23**
		有意確率(両側)		0.00	0.00	0.00
		N	542	537	541	539
	因子II	Pearsonの相関係数	0.35**	—	-0.27**	-0.46**
		有意確率(両側)	0.00		0.00	0.00
		N	537	540	538	538
	因子III	Pearsonの相関係数	-0.43**	-0.27**	—	0.23**
		有意確率(両側)	0.00	0.00		0.00
		N	541	538	543	540
	因子IV	Pearsonの相関係数	-0.23**	-0.46**	0.23**	—
		有意確率(両側)	0.00	0.00	0.00	
		N	539	538	540	542

**、相関係数は1%水準で有意(両側)です。

*、相関係数は5%水準で有意(両側)です。

(2)女性の記述統計結果と相関関係

女性の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.51, SD=0.65$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.53, SD=0.62$), 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.22, SD=0.61$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.91, SD=0.77$)となった(表 6-8)。

表 6-8 記述統計結果 (女性)

性別		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
女性	因子 I	101	1.00	4.33	2.51	0.65
	因子 II	100	1.00	4.00	2.53	0.62
	因子 III	101	2.00	5.00	3.22	0.61
	因子 IV	100	1.00	4.75	2.91	0.77

一方、女性の各因子における相関関係は因子 I と因子 II で $r=0.46$, 因子 I と因子 III で $r=-0.46$, 因子 I と因子 IV で $r=-0.19$, となった。因子 II と因子 III は、 $r=-0.39$, 因子 III と因子 IV は、 $r=-0.51$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r=0.22$ となった。

その結果を表 6-9 に示す。

表 6-9 各因子の相関関係 (女性)

性別		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
女性	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.45**	-0.46**	-0.19
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.05
		N	101	100	101	100
	因子 II	Pearson の相関係数	0.45**	—	-0.39**	-0.51**
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00
		N	100	100	100	100
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.46**	-0.39**	—	0.22*
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.03
		N	101	100	101	100
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.19	-0.51**	0.22*	—
		有意確率 (両側)	0.05	0.00	0.03	
		N	100	100	100	100

**、相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*、相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(3) 性別における記述統計結果の t 検定

性別について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-10 に示す。その結果、因子 I において男女の下位尺度得点差はなかった ($t = -1.85$, $df = 641$, $n.s.$)。因子 II ($t = -4.85$, $df = 638$, $p < .001$) について、男性よりも女性の方が有意に高い得点を示していた。因子 III において男女の下位尺度得点差はなかった ($t = 0.55$, $df = 642$, $n.s.$)。因子 IV ($t = 4.01$, $df = 640$, $p < .001$) について、女性よりも男性の方が有意に高い得点を示していた。

表 6-10 各因子における t 検定 (性別)

		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定						
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤 差	差の 95% 下限	信頼区間 上限
因子 I	等分散を仮 定する。	2.92	0.09	-1.85	641.00	0.06	-0.12	0.06	-0.24	0.01
	等分散を仮 定しない。			-1.68	129.40	0.10	-0.12	0.07	-0.25	0.02
因子 II	等分散を仮 定する。	0.82	0.37	-4.85	638.00	0.00	-0.31	0.06	-0.44	-0.19
	等分散を仮 定しない。			-4.66	133.71	0.00	-0.31	0.07	-0.45	-0.18
因子 III	等分散を仮 定する。	0.30	0.59	0.55	642.00	0.58	0.03	0.06	-0.09	0.16
	等分散を仮 定しない。			0.53	134.88	0.60	0.03	0.07	-0.09	0.16
因子 IV	等分散を仮 定する。	3.41	0.07	4.01	640.00	0.00	0.30	0.07	0.15	0.44
	等分散を仮 定しない。			3.61	127.42	0.00	0.30	0.08	0.13	0.46

第3項 年代と感情労働尺度の関係

(1)10代における記述統計

10代の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 4.08, SD = 0.35$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.83, SD = 1.41$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 1.75, SD = 1.06$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.00, SD = 0.00$)となった。

尚、相関関係については被験者数が2名のため除外した。10代の記述統計結果を表6-11に示す。

表 6-11 記述統計結果 (10代)

年代		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
10代	因子 I	2	3.83	4.33	4.08	0.35
	因子 II	2	1.83	3.83	2.83	1.41
	因子 III	2	1.00	2.50	1.75	1.06
	因子 IV	2	3.00	3.00	3.00	0.00
	有効なケースの数 (リストごと)	2				

(2)20代における記述統計と相関関係

20代の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.48, SD = 0.64$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.28, SD = 0.69$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.22, SD = 0.61$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 2.91, SD = 0.77$)となった。結果を表 6-12 に示す。

表 6-12 記述統計結果 (20代)

年代		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
20代	因子 I	226	1.00	4.33	2.48	0.64
	因子 II	225	1.00	4.17	2.28	0.69
	因子 III	226	1.50	5.00	3.25	0.62
	因子 IV	225	1.25	5.00	3.07	0.73
	有効なケースの数 (リストごと)	225				

20代の各因子における相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.44$, 因子 I と因子 III で $r = -0.48$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.32$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.33$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.55$, 因子 III と因子 IV は、 $r = -0.55$ となった。その結果を表 6-13 に示す。

表 6-13 相関関係 (20代)

年代		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
20代	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.44**	-0.48**	-0.32**
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00
		N	226	225	226	225
	因子 II	Pearson の相関係数	0.44**	—	-0.33**	-0.55**
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00
		N	225	225	225	225
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.48**	-0.33**	—	0.33**
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00
		N	226	225	226	225
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.32**	-0.55**	0.33**	—
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00	
		N	225	225	225	225

**、相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*、相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(3) 30代における記述統計と相関関係

30代の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.51, SD = 0.65$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.53, SD = 0.62$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.22, SD = 0.61$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 2.91, SD = 0.77$)となった。その結果を表 6-14 に示す。

表 6-14 記述統計結果 (30代)

年代		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
30代	因子 I	145	1.00	3.83	2.39	0.55
	因子 II	145	1.00	3.67	2.21	0.58
	因子 III	145	1.75	5.00	3.30	0.56
	因子 IV	143	1.00	4.75	3.14	0.69
	有効なケースの数 (リストごと)	143				

30代の各因子における相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.19$, 因子 I と因子 III で $r = -0.39$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.12$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.23$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.44$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.26$ となった。相関関係に関する結果を表 6-15 に示す。

表 6-15 相関関係 (30代)

年代		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
30代	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.19*	-0.39**	-0.12
		有意確率 (両側)		0.02	0.00	0.17
		N	145	145	145	143
	因子 II	Pearson の相関係数	0.19*	—	-0.23**	-0.44**
		有意確率 (両側)	0.02		0.01	0.00
		N	145	145	145	143
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.39**	-0.23**	—	0.26**
		有意確率 (両側)	0.00	0.01		0.00
		N	145	145	145	143
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.12	-0.44**	0.26**	—
		有意確率 (両側)	0.17	0.00	0.00	
		N	143	143	143	143

**、相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*、相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(4)40代における記述統計と相関関係

40代の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.51, SD = 0.65$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.53, SD = 0.62$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.22, SD = 0.61$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 2.91, SD = 0.77$)となった。その結果を表 6-16 に示す。

表 6-16 記述統計結果 (40代)

年代		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
40代	因子 I	124	1.17	4.00	2.43	0.48
	因子 II	121	1.00	3.67	2.30	0.54
	因子 III	124	1.75	4.75	3.20	0.53
	因子 IV	123	1.50	4.75	3.18	0.62
	有効なケースの数 (リストごと)	121				

40代の各因子における相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.23$, 因子 I と因子 III で $r = -0.28$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.13$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.13$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.37$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.00$ となった。各因子との相関関係を表 6-17 に示す。

表 6-17 相関関係 (40代)

年代		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
40代	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.23*	-0.28**	-0.13
		有意確率 (両側)		0.01	0.00	0.16
		N	124	121	124	123
	因子 II	Pearson の相関係数	0.23*	—	-0.13	-0.37**
		有意確率 (両側)	0.01		0.16	0.00
		N	121	121	121	121
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.28**	-0.13	—	0.00
		有意確率 (両側)	0.00	0.16		0.96
		N	124	121	124	123
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.13	-0.37**	0.00	—
		有意確率 (両側)	0.16	0.00	0.96	
		N	123	121	123	123

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(5)50代における記述統計と相関関係

50代の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.32, SD = 0.52$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.26, SD = 0.54$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.26, SD = 0.50$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.27, SD = 0.65$)となった。結果を表 6-18 に示す。

表 6-18 記述統計結果 (50代)

年代		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
50代	因子 I	142	1.00	3.50	2.32	0.52
	因子 II	143	1.00	3.83	2.26	0.54
	因子 III	143	2.00	5.00	3.26	0.50
	因子 IV	145	1.75	4.75	3.27	0.65
	有効なケースの 数 (リストごと)	139				

50代の各因子における相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.46$, 因子 I と因子 III で $r = -0.46$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.19$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.39$, 因子 III と因子 IV は、 $r = -0.51$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.22$ となった。相関関係結果を表 6-19 に示す。

表 6-19 相関関係 (50代)

年代		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
50代	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.49**	-0.42**	-0.19*
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.03
		N	142	140	141	142
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.49**	—	-0.34**	-0.51**
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00
		N	140	143	141	143
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.42**	-0.34**	—	0.19*
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.02
		N	141	141	143	143
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.19*	-0.51**	0.19*	—
		有意確率 (両側)	0.03	0.00	0.02	
		N	142	143	143	145

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(6)60代における記述統計

60代の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 1.50, SD = 0.17$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 1.78, SD = 0.35$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.92, SD = 0.95$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.67, SD = 0.52$)となった。その結果を表 6-20 示す。相関関係は被験者数 3 名のため除外した。

表 6-20 記述統計結果 (60代)

年代		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
60代	因子 I	3	1.33	1.67	1.50	0.17
	因子 II	3	1.50	2.17	1.78	0.35
	因子 III	3	3.25	5.00	3.92	0.95
	因子 IV	3	3.25	4.25	3.67	0.52
	有効なケースの数 (リストごと)	3				

(7) 各年代における感情労働因子の傾向と分散分析

・年代における感情労働因子の傾向

尚、各因子の平均点をプロットした図を図 6-2~5 に示す。因子Ⅰ,因子Ⅱにおいては、年代が下がるほど数値は低下していく傾向にあった。一方、因子Ⅲ, 因子Ⅳにおいては、年代が上がるほど平均値は上昇していく傾向が見られた。

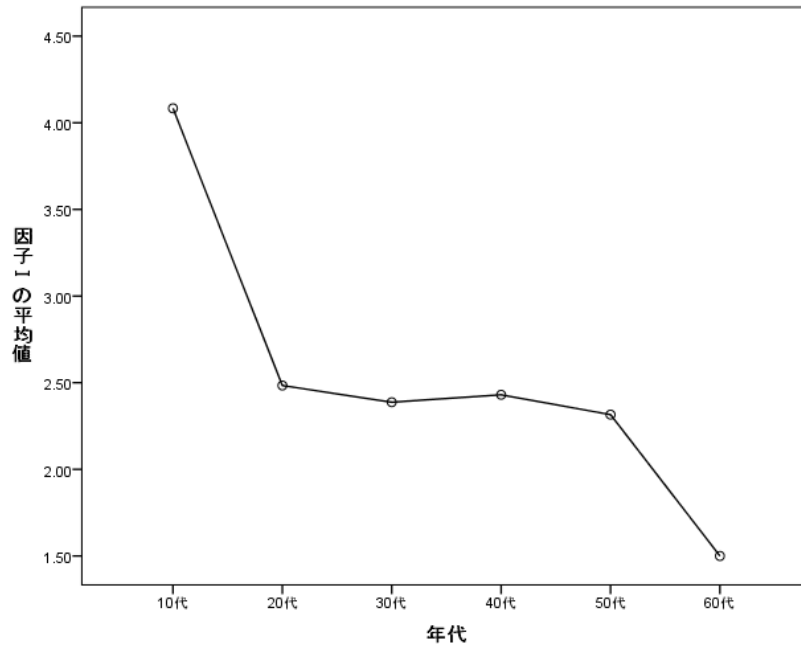


図 6-2 各年代における因子Ⅰの平均値とその傾向

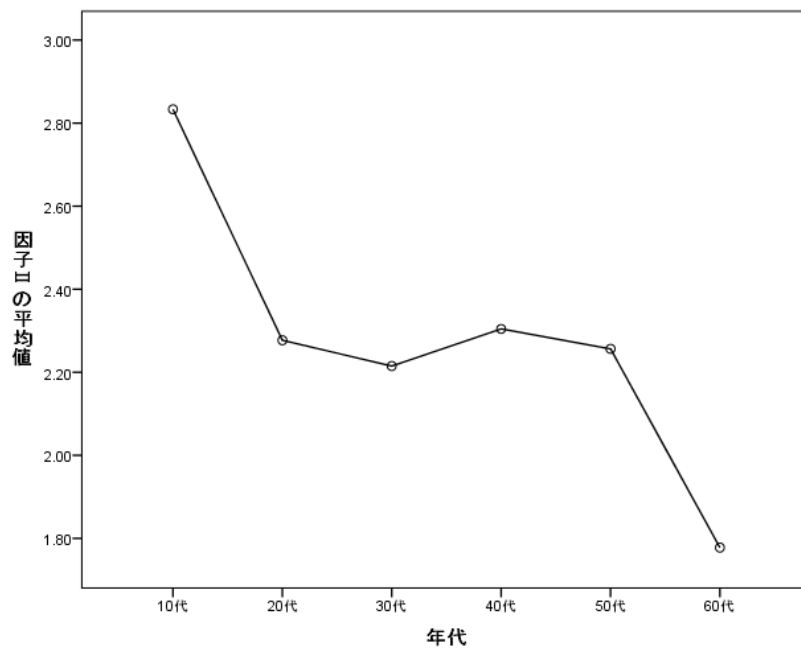


図 6-3 各年代における因子Ⅱの平均値とその傾向

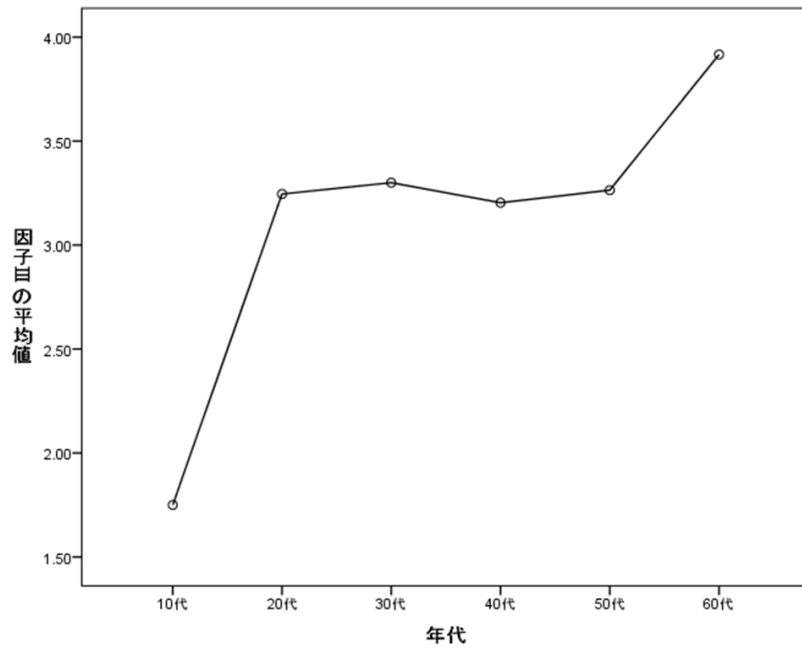


図 6-4 各年代における因子Ⅲの平均値とその傾向

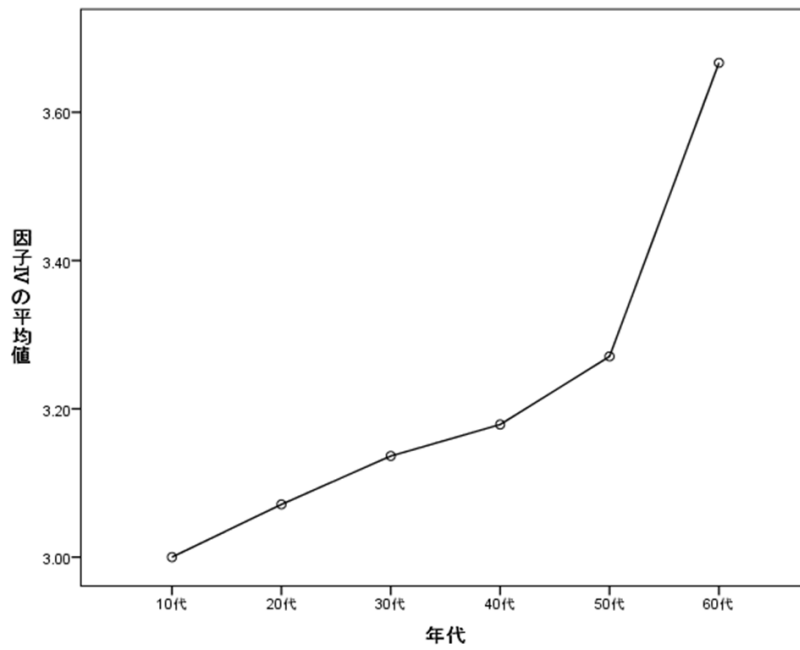


図 6-5 各年代における因子Ⅳの平均値とその傾向

(8)分散分析と多重比較分析

10代から60代までの各年代によって感情労働因子Ⅰ～Ⅳの得点が異なるかどうか検討するために、1要因の分散分析を行った。

分散分析の結果、年代間で因子Ⅰと因子Ⅲで有意な差があった。で因子Ⅰ($F(5,636) = 6.68, p < 0.01$)、因子Ⅱ($F(5,633) = 1.06, n.s.$)、因子Ⅲ($F(5,637) = 4.01, p < 0.01$)、因子Ⅳ($F(5,635) = 1.92, n.s.$) (表 6-21)。

表 6-21 分散分析 (年代別)

		平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
因子Ⅰ	グループ間	10.69	5.00	2.14	6.68	0.00
	グループ内	203.55	636.00	0.32		
	合計	214.23	641.00			
因子Ⅱ	グループ間	1.95	5.00	0.39	1.06	0.38
	グループ内	231.88	633.00	0.37		
	合計	233.83	638.00			
因子Ⅲ	グループ間	6.49	5.00	1.30	4.01	0.00
	グループ内	206.13	637.00	0.32		
	合計	212.62	642.00			
因子Ⅳ	グループ間	4.48	5.00	0.90	1.92	0.09
	グループ内	296.37	635.00	0.47		
	合計	300.85	640.00			

表 6-22 因子 I における多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間	
					下限	上限
10代	20代	1.60*	0.40	0.00	0.45	2.75
	30代	1.70*	0.40	0.00	0.54	2.85
	40代	1.65*	0.40	0.00	0.50	2.81
	50代	1.77*	0.40	0.00	0.62	2.92
	60代	2.58*	0.52	0.00	1.11	4.06
20代	10代	-1.60*	0.40	0.00	-2.75	-0.45
	30代	0.10	0.06	0.60	-0.08	0.27
	40代	0.05	0.06	0.96	-0.13	0.23
	50代	0.17	0.06	0.06	-0.01	0.34
	60代	0.98*	0.33	0.03	0.04	1.92
30代	10代	-1.70*	0.40	0.00	-2.85	-0.54
	20代	-0.10	0.06	0.60	-0.27	0.08
	40代	-0.04	0.07	0.99	-0.24	0.16
	50代	0.07	0.07	0.89	-0.12	0.26
	60代	0.89	0.33	0.08	-0.06	1.83
40代	10代	-1.65*	0.40	0.00	-2.81	-0.50
	20代	-0.05	0.06	0.96	-0.23	0.13
	30代	0.04	0.07	0.99	-0.16	0.24
	50代	0.11	0.07	0.57	-0.08	0.31
	60代	0.93	0.33	0.06	-0.01	1.87
50代	10代	-1.77*	0.40	0.00	-2.92	-0.62
	20代	-0.17	0.06	0.06	-0.34	0.01
	30代	-0.07	0.07	0.89	-0.26	0.12
	40代	-0.11	0.07	0.57	-0.31	0.08
	60代	0.82	0.33	0.13	-0.13	1.76
60代	10代	-2.58*	0.52	0.00	-4.06	-1.11
	20代	-0.98*	0.33	0.03	-1.92	-0.04
	30代	-0.89	0.33	0.08	-1.83	0.06
	40代	-0.93	0.33	0.06	-1.87	0.01
	50代	-0.82	0.33	0.13	-1.76	0.13

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子 I において 10 代、60 代で有意な差がみられた。被験者数の多い 20 代から 50 代までの間で有意な差は見られなかった。

表 6-23 因子Ⅱにおける多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間	
					下限	上限
10代	20代	0.56	0.43	0.79	-0.67	1.79
	30代	0.62	0.43	0.71	-0.61	1.85
	40代	0.53	0.43	0.82	-0.70	1.76
	50代	0.58	0.43	0.76	-0.65	1.81
	60代	1.06	0.55	0.40	-0.52	2.63
20代	10代	-0.56	0.43	0.79	-1.79	0.67
	30代	0.06	0.06	0.93	-0.12	0.25
	40代	-0.03	0.07	1.00	-0.22	0.17
	50代	0.02	0.06	1.00	-0.16	0.21
	60代	0.50	0.35	0.72	-0.51	1.50
30代	10代	-0.62	0.43	0.71	-1.85	0.61
	20代	-0.06	0.06	0.93	-0.25	0.12
	40代	-0.09	0.07	0.84	-0.30	0.12
	50代	-0.04	0.07	0.99	-0.25	0.16
	60代	0.44	0.35	0.82	-0.57	1.45
40代	10代	-0.53	0.43	0.82	-1.76	0.70
	20代	0.03	0.07	1.00	-0.17	0.22
	30代	0.09	0.07	0.84	-0.12	0.30
	50代	0.05	0.07	0.99	-0.17	0.26
	60代	0.53	0.35	0.67	-0.48	1.54
50代	10代	-0.58	0.43	0.76	-1.81	0.65
	20代	-0.02	0.06	1.00	-0.21	0.16
	30代	0.04	0.07	0.99	-0.16	0.25
	40代	-0.05	0.07	0.99	-0.26	0.17
	60代	0.48	0.35	0.75	-0.53	1.49
60代	10代	-1.06	0.55	0.40	-2.63	0.52
	20代	-0.50	0.35	0.72	-1.50	0.51
	30代	-0.44	0.35	0.82	-1.45	0.57
	40代	-0.53	0.35	0.67	-1.54	0.48
	50代	-0.48	0.35	0.75	-1.49	0.53

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子Ⅱにおいて各年代において有意な差は見られなかった。

表 6-24 因子Ⅲにおける多重分析の結果

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間	
					下限	上限
10代	20代	-1.50*	0.40	0.00	-2.65	-0.34
	30代	-1.55*	0.41	0.00	-2.71	-0.39
	40代	-1.45*	0.41	0.00	-2.61	-0.29
	50代	-1.51*	0.41	0.00	-2.67	-0.36
	60代	-2.17*	0.52	0.00	-3.65	-0.68
20代	10代	1.50*	0.40	0.00	0.34	2.65
	30代	-0.05	0.06	0.95	-0.23	0.12
	40代	0.04	0.06	0.99	-0.14	0.22
	50代	-0.02	0.06	1.00	-0.19	0.16
	60代	-0.67	0.33	0.33	-1.62	0.27
30代	10代	1.55*	0.41	0.00	0.39	2.71
	20代	0.05	0.06	0.95	-0.12	0.23
	40代	0.10	0.07	0.74	-0.10	0.30
	50代	0.04	0.07	0.99	-0.16	0.23
	60代	-0.62	0.33	0.43	-1.57	0.33
40代	10代	1.45*	0.41	0.00	0.29	2.61
	20代	-0.04	0.06	0.99	-0.22	0.14
	30代	-0.10	0.07	0.74	-0.30	0.10
	50代	-0.06	0.07	0.95	-0.26	0.14
	60代	-0.71	0.33	0.27	-1.66	0.24
50代	10代	1.51*	0.41	0.00	0.36	2.67
	20代	0.02	0.06	1.00	-0.16	0.19
	30代	-0.04	0.07	0.99	-0.23	0.16
	40代	0.06	0.07	0.95	-0.14	0.26
	60代	-0.65	0.33	0.36	-1.60	0.30
60代	10代	2.17*	0.52	0.00	0.68	3.65
	20代	0.67	0.33	0.33	-0.27	1.62
	30代	0.62	0.33	0.43	-0.33	1.57
	40代	0.71	0.33	0.27	-0.24	1.66
	50代	0.65	0.33	0.36	-0.30	1.60

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子Ⅲにおいて各年代において有意な差は見られなかった。

表 6-25 因子IVにおける多重分析の結果

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間	
					下限	上限
10代	20代	-0.07	0.49	1.00	-1.46	1.32
	30代	-0.14	0.49	1.00	-1.53	1.25
	40代	-0.18	0.49	1.00	-1.57	1.21
	50代	-0.27	0.49	0.99	-1.66	1.12
	60代	-0.67	0.62	0.89	-2.45	1.12
20代	10代	0.07	0.49	1.00	-1.32	1.46
	30代	-0.07	0.07	0.95	-0.27	0.14
	40代	-0.11	0.08	0.72	-0.33	0.11
	50代	-0.20	0.07	0.07	-0.41	0.01
	60代	-0.60	0.40	0.66	-1.73	0.54
30代	10代	0.14	0.49	1.00	-1.25	1.53
	20代	0.07	0.07	0.95	-0.14	0.27
	40代	-0.04	0.08	1.00	-0.28	0.20
	50代	-0.13	0.08	0.55	-0.36	0.10
	60代	-0.53	0.40	0.77	-1.67	0.61
40代	10代	0.18	0.49	1.00	-1.21	1.57
	20代	0.11	0.08	0.72	-0.11	0.33
	30代	0.04	0.08	1.00	-0.20	0.28
	50代	-0.09	0.08	0.88	-0.33	0.15
	60代	-0.49	0.40	0.83	-1.63	0.65
50代	10代	0.27	0.49	0.99	-1.12	1.66
	20代	0.20	0.07	0.07	-0.01	0.41
	30代	0.13	0.08	0.55	-0.10	0.36
	40代	0.09	0.08	0.88	-0.15	0.33
	60代	-0.40	0.40	0.92	-1.54	0.74
60代	10代	0.67	0.62	0.89	-1.12	2.45
	20代	0.60	0.40	0.66	-0.54	1.73
	30代	0.53	0.40	0.77	-0.61	1.67
	40代	0.49	0.40	0.83	-0.65	1.63
	50代	0.40	0.40	0.92	-0.74	1.54

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子IVにおいて各年代において有意な差は見られなかった。

第4項 被験者の役職と尺度の関係

(1) 役職無しにおける記述統計と相関関係

役職無しの場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=4.33, SD=0.61$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.31, SD=0.66$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.21, SD=0.62$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.06, SD=0.72$)となった。結果を表6-26に示す。

表6-26 記述統計結果 (役職無し)

役職	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	
役職無し	因子 I	343	1.00	4.33	2.48	0.61
	因子 II	342	1.00	4.17	2.31	0.66
	因子 III	343	1.00	5.00	3.21	0.62
	因子 IV	340	1.00	5.00	3.06	0.72
	有効なケースの数 (リストごと)	340				

役職無しにおける相関関係は因子 I と因子 II で $r=0.37$, 因子 I と因子 III で $r=-0.47$, 因子 I と因子 IV で $r=-0.24$ となった。因子 II と因子 III は、 $r=-0.35$, 因子 II と因子 IV は、 $r=-0.50$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r=0.30$ となった。相関関係結果を表6-27に示す。

表6-27 相関関係 (役職無し)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
役職無し	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.37**	-0.47**	-0.24**
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00
		N	343	342	343	340
	因子 II	Pearson の相関係数	0.37**	—	-0.35**	-0.50**
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00
		N	342	342	342	340
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.47**	-0.35**	—	0.30**
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00
		N	343	342	343	340
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.24**	-0.50**	0.30**	—
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00	
		N	340	340	340	340

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(2)係長クラスにおける記述統計と相関関係

係長クラスの場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=3.33, SD=0.56$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.16, SD=0.56$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.40, SD=0.50$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.25, SD=0.65$)となった。結果を表 6-28 に示す。

表 6-28 記述統計結果 (係長クラス)

役職	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
因子 I	66	1.00	3.33	2.32	0.56
因子 II	66	1.00	3.50	2.16	0.56
因子 III	66	2.50	4.75	3.40	0.50
係長クラス 因子IV	66	1.75	4.75	3.25	0.65
有効なケースの数 (リストごと)	66				

係長クラスにおける相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.25$, 因子 I と因子 III で $r = -0.33$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.09$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = 0.00$, 因子 III と因子 IV は、 $r = -0.44$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.19$ となった。相関関係結果を表 6-29 に示す。

表 6-29 相関関係 (係長クラス)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
係長クラス	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.25*	-0.33**	-0.09
		有意確率 (両側)		0.04	0.01	0.48
		N	66	66	66	66
	因子 II	Pearson の相関係数	0.25*	—	0.00	-0.44**
		有意確率 (両側)	0.04		0.98	0.00
		N	66	66	66	66
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.33**	0.00	—	0.02
		有意確率 (両側)	0.01	0.98		0.88
		N	66	66	66	66
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.09	-0.44**	0.02	—
		有意確率 (両側)	0.48	0.00	0.88	
		N	66	66	66	66

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(3) 課長クラスの記述統計と相関関係

課長クラスの場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.39, SD=0.51$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.30, SD=0.54$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.22, SD=0.52$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.22, SD=0.61$)となった。結果を表 6-30 に示す。

表 6-30 記述統計結果 (課長クラス)

役職	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	
課長クラス	因子 I	171	1.00	4.00	2.39	0.51
	因子 II	169	1.00	3.83	2.30	0.54
	因子 III	172	1.75	5.00	3.22	0.52
	因子 IV	173	1.75	4.75	3.22	0.61
	有効なケースの数 (リストごと)	165				

課長クラスにおける相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.43$, 因子 I と因子 III で $r = -0.34$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.25$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.26$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.49$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.21$ となった。結果を表 6-31 に示す。

表 6-31 相関関係 (課長クラス)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
課長クラス	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.43**	-0.34**	-0.25**
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00
		N	171	166	170	170
	因子 II	Pearson の相関係数	0.43**	—	-0.26**	-0.49**
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00
		N	166	169	167	169
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.34**	-0.26**	—	0.21**
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.01
		N	170	167	172	171
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.25**	-0.49**	0.21**	—
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.01	
		N	170	169	171	173

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(4)部長クラスの記述統計と相関関係

部長クラスの場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.10$, $SD=0.46$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.05$, $SD=0.43$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.45$, $SD=0.50$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.47$, $SD=0.65$)となった。結果を表 6-32 に示す。

表 6-32 記述統計結果 (部長クラス)

役職	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	
部長クラス	因子 I	41	1.17	2.83	2.10	0.46
	因子 II	41	1.17	2.83	2.05	0.43
	因子 III	41	2.50	5.00	3.45	0.50
	因子 IV	41	2.00	4.75	3.47	0.65
	有効なケースの数 (リストごと)	41				

部長クラスにおける相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.35$, 因子 I と因子 III で $r = -0.50$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.08$, となった。因子 I と因子 III は、 $r = -0.13$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.40$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.36$ となった。結果を表 6-33 に示す。

表 6-33 相関関係 (部長クラス)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
部長クラス	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.35*	-0.50**	-0.08
		有意確率 (両側)		0.03	0.00	0.64
		N	41	41	41	41
	因子 II	Pearson の相関係数	0.35*	—	-0.13	-0.40**
		有意確率 (両側)	0.03		0.41	0.01
		N	41	41	41	41
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.50**	-0.13	—	-0.15
		有意確率 (両側)	0.00	0.41		0.36
		N	41	41	41	41
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.08	-0.40**	-0.15	—
		有意確率 (両側)	0.64	0.01	0.36	
		N	41	41	41	41

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(5) 専門職の記述統計と相関関係

専門職の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.45, SD = 0.58$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.03, SD = 0.41$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.28, SD = 0.55$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.28, SD = 0.67$)となった。結果を表 6-34 に示す。

表 6-34 記述統計結果 (専門職)

役職	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	
専門職	因子 I	24	1.17	3.67	2.45	0.58
	因子 II	24	1.00	2.83	2.03	0.41
	因子 III	24	2.00	4.25	3.28	0.55
	因子 IV	24	2.00	4.75	3.28	0.67
	有効なケースの数 (リストごと)	24				

専門職における相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.12$, 因子 I と因子 III で $r = -0.47$, 因子 I と因子 IV で $r = 0.12$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.01$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.17$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = -0.20$ となった。結果を表 6-35 に示す。

表 6-35 相関関係 (専門職)

役職	因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV		
専門職	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.12	-0.47*	0.12
		有意確率 (両側)		0.58	0.02	0.59
		N	24	24	24	24
	因子 II	Pearson の相関係数	0.12	—	-0.01	-0.17
		有意確率 (両側)	0.58		0.98	0.43
		N	24	24	24	24
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.47*	-0.01	—	-0.20
		有意確率 (両側)	0.02	0.98		0.34
		N	24	24	24	24
	因子 IV	Pearson の相関係数	0.12	-0.17	-0.20	—
		有意確率 (両側)	0.59	0.43	0.34	
		N	24	24	24	24

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(6) 役職における感情労働因子の傾向

各因子の平均点をプロットした図 6-6～9 に示す。

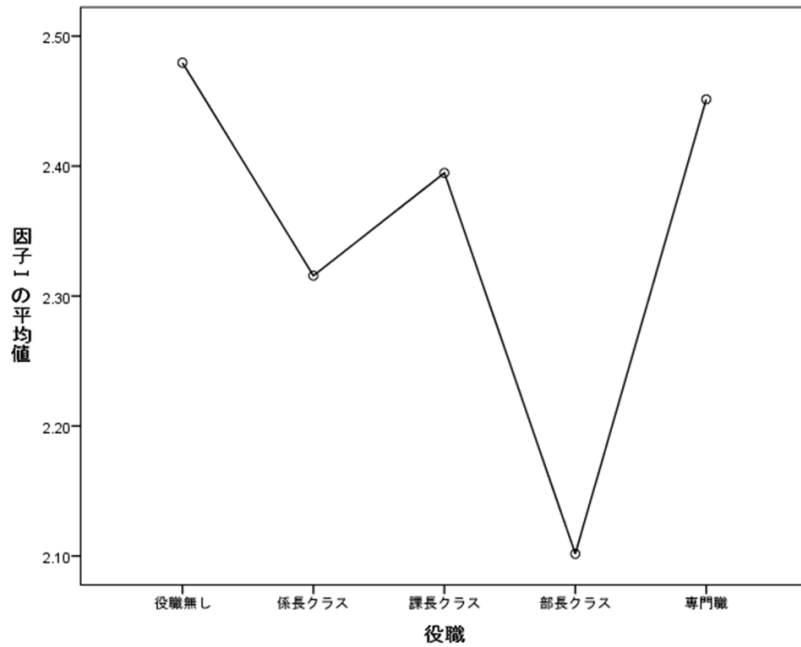


図 6-6 各役職における因子 I の平均値

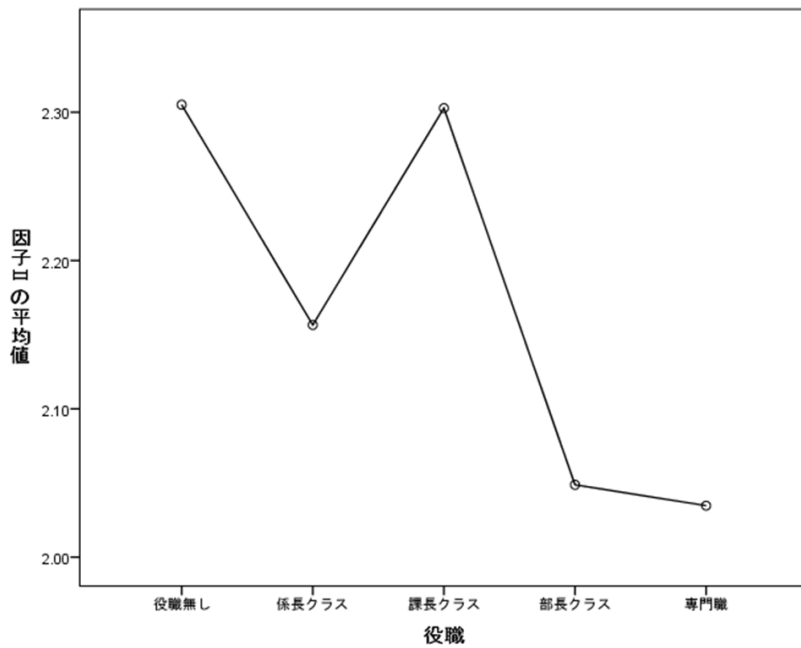


図 6-7 各役職における因子 II の平均値

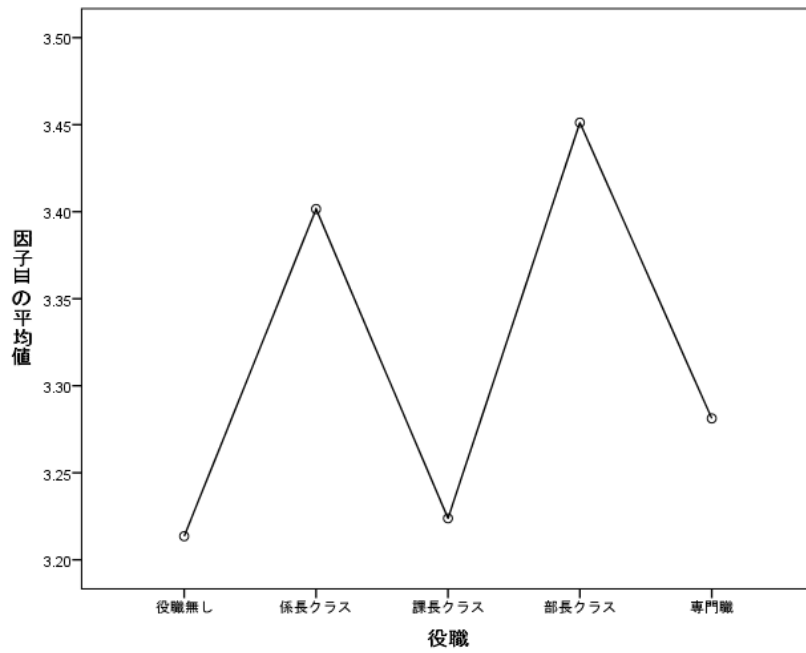


図 6-8 各役職における因子Ⅲの平均値

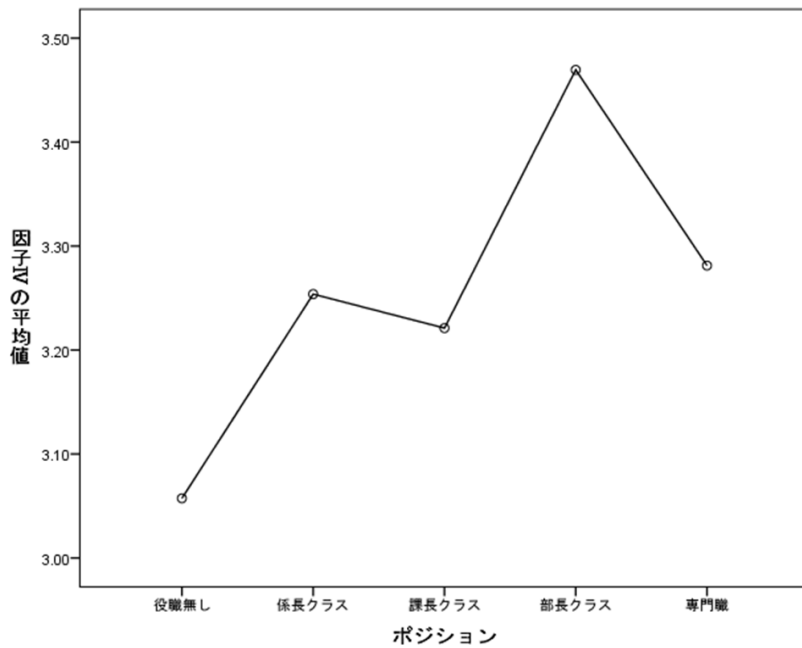


図 6-9 各役職における因子Ⅳの平均値

因子 I と因子 II においては、役職が上がるほど因子の平均値は低くなる傾向であった。また、因子 III と因子 IV については、役職があがるほど平均点が高くなる傾向であった。専門職については、独自の傾向を示していた。

(7)分散分析と多重比較分析

各因子について、分散分析を行った。結果を表 6-36 に示す。

各役職によって感情労働因子 I ~IVの得点が異なるかどうか検討するために、1 要因の分散分析を行った。

分散分析の結果、役職間で有意な差が出た。で因子 I ($F(4,640) = 4.75, p < 0.01$)、因子 II ($F(4,637) = 3.30, p < 0.05$)、因子 III ($F(4,641) = 2.87, p < 0.05$)、因子 IV ($F(4,639) = 2.27, p < 0.00$) (表 6-36)。

表 6-36 各因子における分散分析の結果

		平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
因子 I	グループ間	6.21	4	1.55	4.75	0.00
	グループ内	209.10	640	0.33		
	合計	215.31	644			
因子 II	グループ間	4.75	4	1.19	3.30	0.01
	グループ内	229.60	637	0.36		
	合計	234.35	641			
因子 III	グループ間	3.77	4	0.94	2.87	0.02
	グループ内	209.98	641	0.33		
	合計	213.74	645			
因子 IV	グループ間	9.08	4	2.27	4.96	0.00
	グループ内	292.61	639	0.46		
	合計	301.69	643			

。

表 6-37 因子 I における多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間		
					下限	上限	
因子 I	役職無し	係長クラス	0.16	0.08	0.21	-0.05	0.37
		課長クラス	0.08	0.05	0.51	-0.06	0.23
		部長クラス	0.38*	0.09	0.00	0.12	0.64
		専門職	0.03	0.12	1.00	-0.30	0.36
	係長クラス	役職無し	-0.16	0.08	0.21	-0.37	0.05
		課長クラス	-0.08	0.08	0.88	-0.31	0.15
		部長クラス	0.21	0.11	0.33	-0.10	0.52
		専門職	-0.14	0.14	0.86	-0.51	0.24
	課長クラス	役職無し	-0.08	0.05	0.51	-0.23	0.06
		係長クラス	0.08	0.08	0.88	-0.15	0.31
		部長クラス	0.29*	0.10	0.03	0.02	0.57
		専門職	-0.06	0.12	0.99	-0.40	0.28
	部長クラス	役職無し	-0.38*	0.09	0.00	-0.64	-0.12
		係長クラス	-0.21	0.11	0.33	-0.52	0.10
		課長クラス	-0.29*	0.10	0.03	-0.57	-0.02
		専門職	-0.35	0.15	0.12	-0.75	0.05
専門職	役職無し	-0.03	0.12	1.00	-0.36	0.30	
	係長クラス	0.14	0.14	0.86	-0.24	0.51	
	課長クラス	0.06	0.12	0.99	-0.28	0.40	
	部長クラス	0.35	0.15	0.12	-0.05	0.75	

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子 I において役職無しと部長クラスで有意な差がみられた。また、課長クラスと部長クラスの間にも有意な差が見られた。

表 6-38 因子Ⅱにおける多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間		
					下限	上限	
因子Ⅱ	役職無し	係長クラス	0.15	0.08	0.35	-0.07	0.37
		課長クラス	0.00	0.06	1.00	-0.15	0.16
		部長クラス	0.26	0.10	0.07	-0.02	0.53
		専門職	0.27	0.13	0.21	-0.08	0.62
	係長クラス	役職無し	-0.15	0.08	0.35	-0.37	0.07
		課長クラス	-0.15	0.09	0.45	-0.38	0.09
		部長クラス	0.11	0.12	0.90	-0.22	0.43
		専門職	0.12	0.14	0.91	-0.27	0.51
	課長クラス	役職無し	0.00	0.06	1.00	-0.16	0.15
		係長クラス	0.15	0.09	0.45	-0.09	0.38
		部長クラス	0.25	0.10	0.11	-0.03	0.54
		専門職	0.27	0.13	0.25	-0.09	0.63
	部長クラス	役職無し	-0.26	0.10	0.07	-0.53	0.02
		係長クラス	-0.11	0.12	0.90	-0.43	0.22
		課長クラス	-0.25	0.10	0.11	-0.54	0.03
		専門職	0.01	0.15	1.00	-0.41	0.44
専門職	役職無し	-0.27	0.13	0.21	-0.62	0.08	
	係長クラス	-0.12	0.14	0.91	-0.51	0.27	
	課長クラス	-0.27	0.13	0.25	-0.63	0.09	
	部長クラス	-0.01	0.15	1.00	-0.44	0.41	

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行った。因子Ⅱにおいて、各役職間で有意な差はみられなかった。

表 6-39 因子Ⅲにおける多重比較分析

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間		
					下限	上限	
因子Ⅲ	役職無し	係長クラス	-0.19	0.08	0.11	-0.40	0.02
		課長クラス	-0.01	0.05	1.00	-0.16	0.14
		部長クラス	-0.24	0.09	0.09	-0.50	0.02
		専門職	-0.07	0.12	0.98	-0.40	0.26
	係長クラス	役職無し	0.19	0.08	0.11	-0.02	0.40
		課長クラス	0.18	0.08	0.20	-0.05	0.40
		部長クラス	-0.05	0.11	0.99	-0.36	0.26
		専門職	0.12	0.14	0.90	-0.25	0.49
	課長クラス	役職無し	0.01	0.05	1.00	-0.14	0.16
		係長クラス	-0.18	0.08	0.20	-0.40	0.05
		部長クラス	-0.23	0.10	0.15	-0.50	0.04
		専門職	-0.06	0.12	0.99	-0.40	0.28
	部長クラス	役職無し	0.24	0.09	0.09	-0.02	0.50
		係長クラス	0.05	0.11	0.99	-0.26	0.36
		課長クラス	0.23	0.10	0.15	-0.04	0.50
		専門職	0.17	0.15	0.78	-0.23	0.57
専門職	役職無し	0.07	0.12	0.98	-0.26	0.40	
	係長クラス	-0.12	0.14	0.90	-0.49	0.25	
	課長クラス	0.06	0.12	0.99	-0.28	0.40	
	部長クラス	-0.17	0.15	0.78	-0.57	0.23	

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行った。因子Ⅲにおいて、各役職間で有意差はみられなかった。

表 6-40 因子IVにおける多重比較分析

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間	
					下限	上限
役職無し	係長クラス	-0.20	0.09	0.20	-0.45	0.05
	課長クラス	-0.16	0.06	0.07	-0.34	0.01
	部長クラス	-0.41*	0.11	0.00	-0.72	-0.11
	専門職	-0.22	0.14	0.52	-0.61	0.17
係長クラス	役職無し	0.20	0.09	0.20	-0.05	0.45
	課長クラス	0.03	0.10	1.00	-0.24	0.30
	部長クラス	-0.22	0.13	0.50	-0.58	0.15
	専門職	-0.03	0.16	1.00	-0.47	0.41
因子IV 課長クラス	役職無し	0.16	0.06	0.07	-0.01	0.34
	係長クラス	-0.03	0.10	1.00	-0.30	0.24
	部長クラス	-0.25	0.12	0.22	-0.57	0.07
	専門職	-0.06	0.15	0.99	-0.46	0.34
部長クラス	役職無し	0.41*	0.11	0.00	0.11	0.72
	係長クラス	0.22	0.13	0.50	-0.15	0.58
	課長クラス	0.25	0.12	0.22	-0.07	0.57
	専門職	0.19	0.17	0.82	-0.29	0.66
専門職	役職無し	0.22	0.14	0.52	-0.17	0.61
	係長クラス	0.03	0.16	1.00	-0.41	0.47
	課長クラス	0.06	0.15	0.99	-0.34	0.46
	部長クラス	-0.19	0.17	0.82	-0.66	0.29

*. 平均値の差は 0.05 水準で有意です。

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子IVにおいて役職無しと部長クラスで有意な差がみられた。

第5項 企業別被験者と尺度との関係

(1)消費財メーカー

消費財メーカーの場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.31, SD=0.55$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.19, SD=0.55$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.35, SD=0.52$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.23, SD=0.64$)となった。結果を表6-41に示す。

表6-41 記述統計結果 (消費財メーカー)

企業		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
消費財 メーカー	因子 I	126	1.17	4.00	2.31	0.55
	因子 II	126	1.00	3.83	2.19	0.55
	因子 III	125	1.75	5.00	3.35	0.52
	因子 IV	127	1.75	4.75	3.23	0.64
	有効なケースの 数 (リストごと)	124				

消費財メーカーにおける相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.34$, 因子 I と因子 III で $r = -0.36$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.16$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.09$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.53$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.15$ となった。結果を表6-42に示す。

表6-42 相関関係 (消費財メーカー)

企業別		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
消費財メー カー	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.34**	-0.36**	-0.16
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.08
		N	126	125	125	126
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.34**	—	-0.09	-0.53**
		有意確率 (両側)	0.00		0.31	0.00
		N	125	126	124	126
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.36**	-0.09	—	0.15
		有意確率 (両側)	0.00	0.31		0.09
		N	125	124	125	125
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.16	-0.53**	0.15	—
		有意確率 (両側)	0.08	0.00	0.09	
		N	126	126	125	127

** 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

(2)自動車部品メーカー

自動車部品メーカーの場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.47$, $SD=0.47$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.35$, $SD=0.49$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.21$, $SD=0.47$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.24$, $SD=0.57$)となった。結果を表 6-43 に示す。

表 6-43 記述統計 (自動車部品メーカー)

企業		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
自動車部品 メーカー	因子 I	129	1.17	3.50	2.47	0.47
	因子 II	127	1.17	3.50	2.35	0.49
	因子 III	131	2.00	4.50	3.21	0.47
	因子 IV	130	2.00	4.75	3.24	0.57
	有効なケースの 数 (リストごと)	125				

自動車部品メーカーにおける相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.35$, 因子 I と因子 III で $r = -0.33$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.28$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.25$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.39$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.13$ となった。結果を表 6-44 に示す。

表 6-44 相関関係 (自動車部品メーカー)

企業別		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
自動車部品 メーカー	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.35**	-0.33**	-0.28**
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00
		N	129	125	129	128
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.35**	—	-0.25**	-0.39**
		有意確率 (両側)	0.00		0.01	0.00
		N	125	127	127	127
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.33**	-0.25**	—	0.13
		有意確率 (両側)	0.00	0.01		0.15
		N	129	127	131	130
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.28**	-0.39**	0.13	—
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.15	
		N	128	127	130	130

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

(3)コンサルティング会社

コンサルティング会社の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.43$, $SD=0.62$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.26$, $SD=0.65$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.23$, $SD=0.62$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.10$, $SD=0.73$)となった。結果を表 6-45 に示す。

表 6-45 コンサルティング会社における記述統計

企業		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
コンサル ティング会 社	因子 I	390	1.00	4.33	2.43	0.62
	因子 II	389	1.00	4.17	2.26	0.65
	因子 III	390	1.00	5.00	3.23	0.62
	因子 IV	387	1.00	5.00	3.10	0.73
	有効なケースの 数 (リストご と)	387				

コンサルティング会社における相関関係は因子 I と因子 II で $r = 0.38$, 因子 I と因子 III で $r = -0.47$, 因子 I と因子 IV で $r = -0.24$, となった。因子 II と因子 III は、 $r = -0.34$, 因子 II と因子 IV は、 $r = -0.50$, となった。因子 III と因子 IV は、 $r = 0.26$ となった。結果を表 6-46 に示す。

表 6-46 相関関係 (コンサルティング会社)

企業別		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	
コンサル ティング会 社	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.38**	-0.47**	-0.24**
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00
		N	390	389	390	387
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.38**	—	-0.34**	-0.50**
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00
		N	389	389	389	387
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.47**	-0.34**	—	0.26**
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00
		N	390	389	390	387
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.24**	-0.50**	0.26**	—
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00	
		N	387	387	387	387

** 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

(4)各企業における感情労働因子の傾向

各企業における因子Ⅰ～Ⅳの平均値を図 6-10～14 に示す。

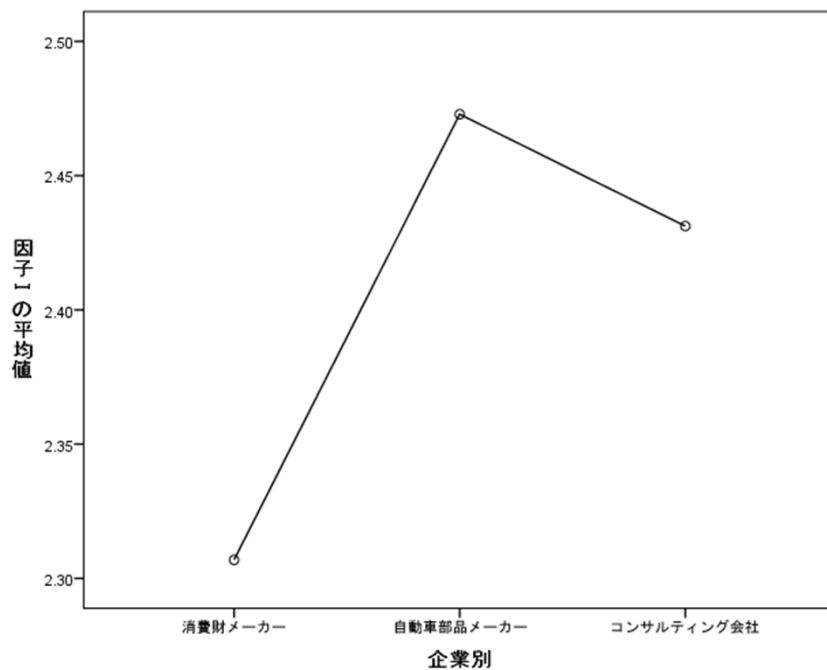


図 6-10 因子Ⅰにおける各企業の平均値

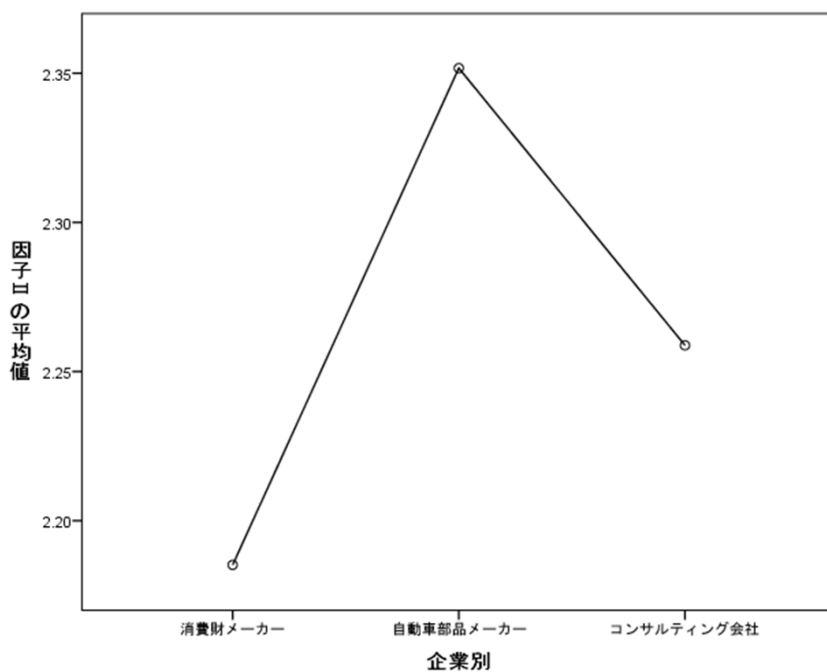


図 6-11 各企業における因子Ⅱの平均値

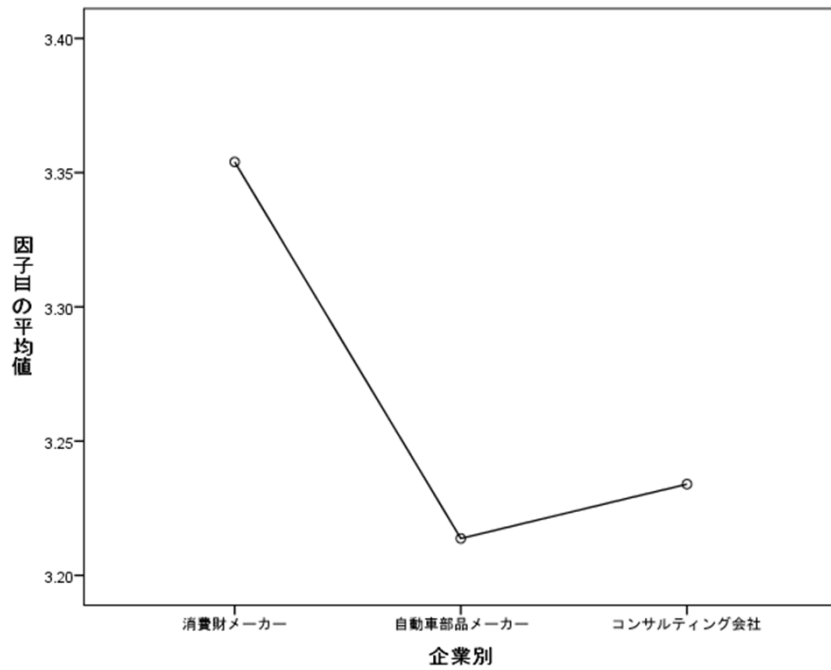


図 6-13 各企業における因子Ⅲの平均値

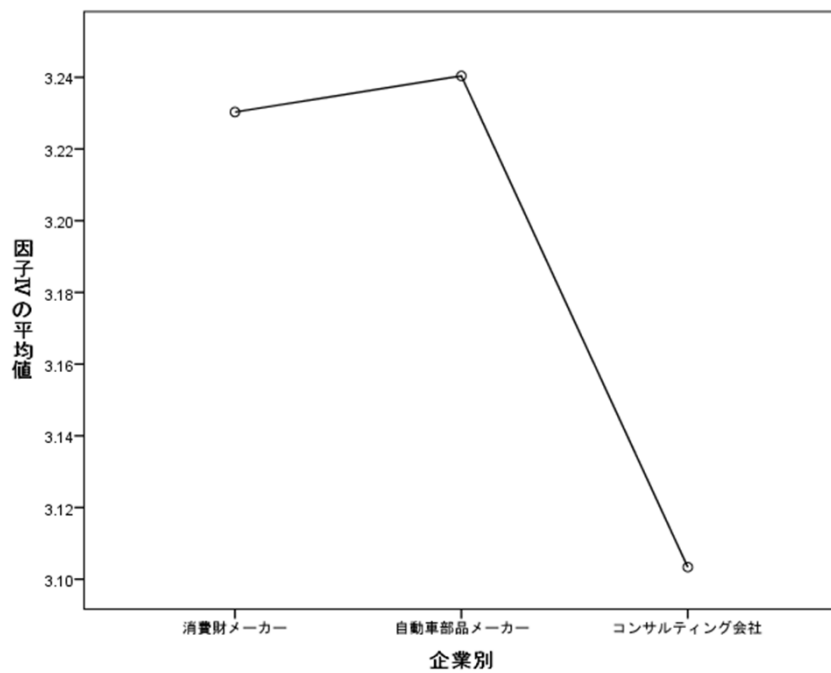


図 6-14 各企業における因子Ⅳの平均値

因子Ⅰ,Ⅱ,Ⅳにおいて、消費財メーカーと自動車部品メーカーで似た傾向を示した。コンサルティング会社については各因子において他社とは違う傾向を示した。

(5)分散分析と多重比較分析

各因子について、分散分析を行った。結果を表 6-47 に示す。

企業別によって感情労働因子 I ~IVの得点が異なるかどうか検討するために、1 要因の分散分析を行った。

分散分析の結果、役職間で有意な差が出た。で因子 I ($F(2,642 = 3.02, p<0.05)$)、因子 II ($F(2,639 = 2.43, n.s.)$)、因子 III($F(2,643 = 2.45, n.s.)$)、因子 IV($F(2,641 = 2.89, n.s.)$)。

表 6-47 各因子における分散分析（企業別）

		平方和	自由度	平均平方	F 値	有意確率
因子 I	グループ間	2.01	2	1.00	3.02	0.05
	グループ内	213.30	642	0.33		
	合計	215.31	644			
因子 II	グループ間	1.77	2	0.88	2.43	0.09
	グループ内	232.59	639	0.36		
	合計	234.35	641			
因子 III	グループ間	1.62	2	0.81	2.45	0.09
	グループ内	212.13	643	0.33		
	合計	213.74	645			
因子 IV	グループ間	2.70	2	1.35	2.89	0.06
	グループ内	298.99	641	0.47		
	合計	301.69	643			

表 6-48 因子 I における多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間		
					下限	上限	
因子 I	企業①	企業②	-0.17	0.07	0.06	-0.34	0.00
		企業③	-0.12	0.06	0.09	-0.26	0.01
	企業②	企業①	0.17	0.07	0.06	0.00	0.34
		企業③	0.04	0.06	0.76	-0.10	0.18
	企業③	企業①	0.12	0.06	0.09	-0.01	0.26
		企業②	-0.04	0.06	0.76	-0.18	0.10

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子 I において有意な差は見られなかった。

表 6-49 因子Ⅱにおける多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間		
					下限	上限	
因子Ⅱ	企業①	企業②	-0.17	0.08	0.07	-0.34	0.01
		企業③	-0.07	0.06	0.46	-0.22	0.07
	企業②	企業①	0.17	0.08	0.07	-0.01	0.34
		企業③	0.09	0.06	0.29	-0.05	0.24
	企業③	企業①	0.07	0.06	0.46	-0.07	0.22
		企業②	-0.09	0.06	0.29	-0.24	0.05

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子Ⅱにおいて有意な差は見られなかった。

表 6-50 因子Ⅲにおける多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間		
					下限	上限	
因子Ⅲ	企業①	企業②	0.14	0.07	0.12	-0.03	0.31
		企業③	0.12	0.06	0.11	-0.02	0.26
	企業②	企業①	-0.14	0.07	0.12	-0.31	0.03
		企業③	-0.02	0.06	0.94	-0.16	0.12
	企業③	企業①	-0.12	0.06	0.11	-0.26	0.02
		企業②	0.02	0.06	0.94	-0.12	0.16

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子Ⅲにおいて有意な差は見られなかった。

表 6-51 因子Ⅳにおける多重比較

従属変数		平均値の差 (I-J)	標準誤差	有意確率	95% 信頼区間		
					下限	上限	
因子Ⅳ	企業①	企業②	-0.01	0.09	0.99	-0.21	0.19
		企業③	0.13	0.07	0.16	-0.04	0.29
	企業②	企業①	0.01	0.09	0.99	-0.19	0.21
		企業③	0.14	0.07	0.12	-0.03	0.30
	企業③	企業①	-0.13	0.07	0.16	-0.29	0.04
		企業②	-0.14	0.07	0.12	-0.30	0.03

Turkey の HSD 法 (5%水準) による多重比較を行ったところ、因子Ⅳにおいて有意な差は見られなかった。

第3節 感情労働因子と個人評価との関連性

第1項 被験者全体と評価の関係性

全被験者の評価分布を確認した。ヒストグラムを図 5-15 に示す。

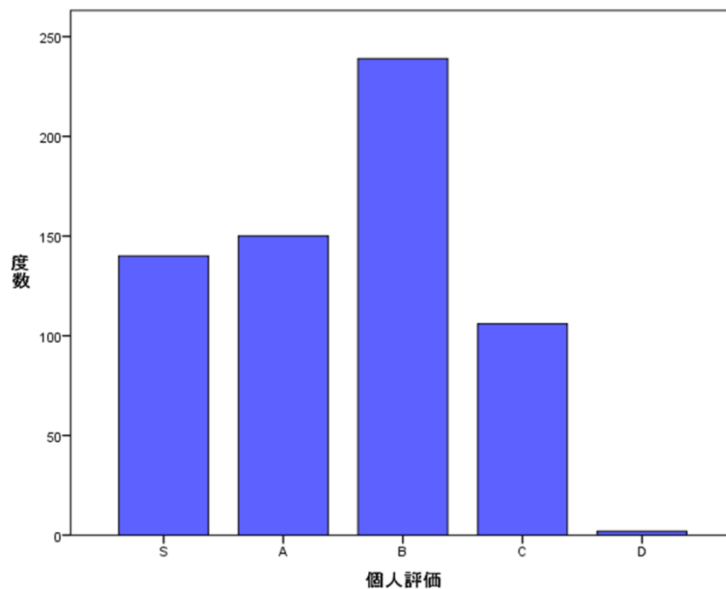


図 6-15 被験者の評価分布

分布図を確認したところ、S,A の高評価の社員と B 評価の社員に人数が集中しており、C,D 評価の社員の人数が少数であった。正規分布ではなかったため、S,A 評価を高群とし、B,C,D 評価を低群とし感情労働因子と個人評価の関係性について検討した。高群と低群の分布を図 6-16 に示す。

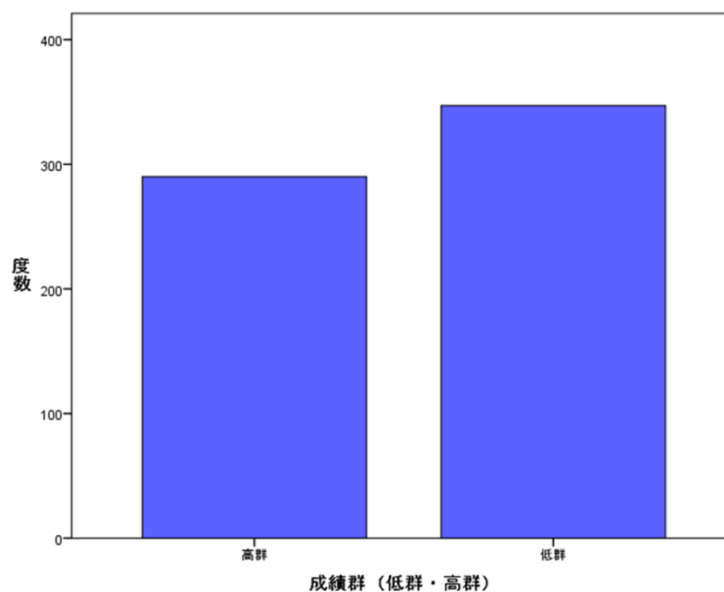


表 6-16 被験者の評価高群・低群による分布

評価高群と低群の記述統計結果を表 6-52, 53 に示す。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.37, SD = 0.56$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.22, SD = 0.60$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.32, SD = 0.53$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.19, SD = 0.71$)となった。

表 6-52 評価高群における記述統計結果

成績群 (低群・高群)	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	
高群	因子 I	289	1.00	4.17	2.37	0.56
	因子 II	286	1.00	3.67	2.22	0.60
	因子 III	290	1.75	5.00	3.32	0.53
	因子 IV	288	1.25	5.00	3.19	0.71
	有効なケースの数 (リストごと)	285				

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.46, SD = 0.59$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.30, SD = 0.61$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.19, SD = 0.61$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.12, SD = 0.67$)となった。

表 6-53 評価低群における記述統計結果

成績群 (低群・高群)	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	
低群	因子 I	345	1.00	4.33	2.46	0.59
	因子 II	346	1.00	4.17	2.30	0.61
	因子 III	345	1.00	5.00	3.19	0.61
	因子 IV	345	1.00	4.75	3.12	0.67
	有効なケースの数 (リストごと)	341				

表 6-54 評価高群・低群における分散分析結果

		等分散性のための Levene の検定				2 つの母平均の差の検定				
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤 差	差の 95% 下限	信頼区間 上限
因子 I	等分散を仮定する。	1.53	0.22	1.80	632.00	0.07	0.08	0.05	-0.01	0.17
	等分散を仮定しない。			1.81	623.41					
因子 II	等分散を仮定する。	0.39	0.53	1.71	630.00	0.09	0.08	0.05	-0.01	0.18
	等分散を仮定しない。			1.71	608.74					
因子 III	等分散を仮定する。	5.01	0.03	-2.87	633.00	0.00	-0.13	0.05	-0.22	-0.04
	等分散を仮定しない。			-2.91	632.28					
因子 IV	等分散を仮定する。	1.17	0.28	-1.23	631.00	0.22	-0.07	0.05	-0.17	0.04
	等分散を仮定しない。			-1.22	596.46					

被験者全体の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を Table58 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.80$, $df=632$, $n.s$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.71$, $df=630$, $n.s$)。因子 III ($t=-2.87$, $df=633$, $p<.001$) について、低群よりも高群の方が有意に高い得点を示していた。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-1.23$, $df=631$, $n.s$)。

各因子と個人評価における相関関係を表 6-55 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.11$, 因子 II で $r = -0.06$, 因子 III で $r = 0.14$, となった。因子 IV は、 $r = 0.02$, となった。因子 I については 1%水準で有意であり弱い負の相関関係が見られた。

因子 III において、1%水準で有意であり弱い正の相関関係が見られた。

表 6-55 各因子と個人評価の相関関係

		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価
因子 I	Pearson の相関係数	—	0.37**	-0.44**	-0.23**	-0.11**
	有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00	0.01
	N	645	639	644	641	634
因子 II	Pearson の相関係数	0.37**	—	-0.29**	-0.48**	-0.06
	有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.13
	N	639	642	640	640	632
因子 III	Pearson の相関係数	-0.44**	-0.29**	—	0.23**	0.14**
	有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00	0.00
	N	644	640	646	642	635
因子 IV	Pearson の相関係数	-0.23**	-0.48**	0.23**	—	0.02
	有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00		0.62
	N	641	640	642	644	633
個人評価	Pearson の相関係数	-0.11**	-0.06	0.14**	0.02	—
	有意確率 (両側)	0.01	0.13	0.00	0.62	
	N	634	632	635	633	637

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

第2項 性別と個人評価の関係性

(1) 男性の個人評価と感情労働因子の関係

男性の評価分布を図 6-17 に示す。

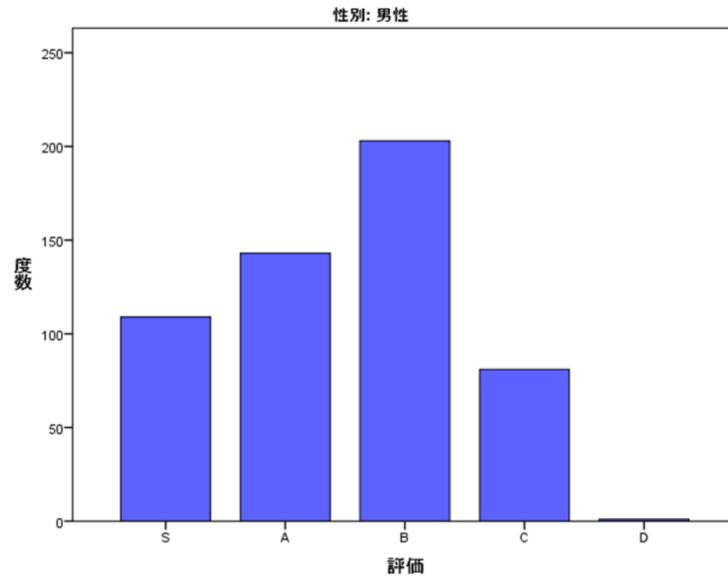


図 6-17 評価分布 (男性)

評価分布より、C,D 評価の人数が少数であったため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を表 6-18 に示す。

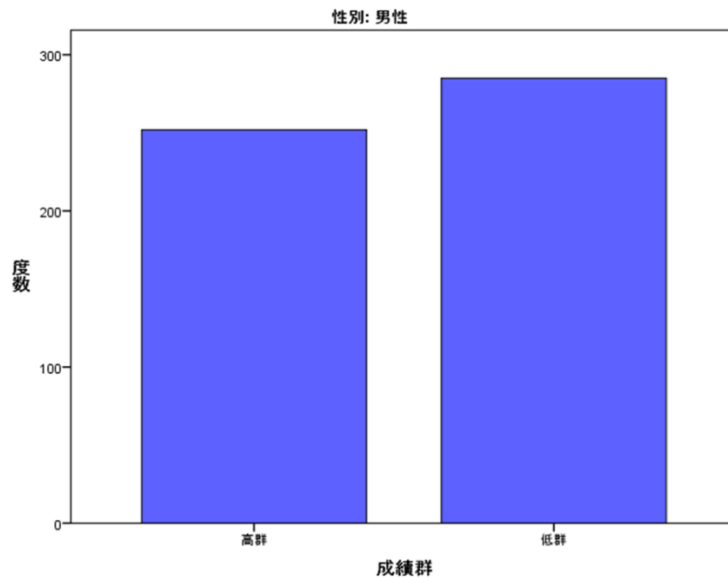


図 6-18 評価高群・低群の分布 (男性)

男性の評価高群・低群と記述統計結果を表 6-56 に示す。

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.43, SD = 0.58$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.26, SD = 0.59$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.20, SD = 0.60$) , 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.17, SD = 0.64$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.37, SD = 0.54$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.17, SD = 0.59$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.32, SD = 0.53$) , 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.23, SD = 0.68$)となった。

表 6-56 男性における評価高群・低群の記述統計結果

性別		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
男性	因子 I	低群	283	2.43	0.58	0.03
		高群	251	2.37	0.54	0.03
	因子 II	低群	284	2.26	0.59	0.04
		高群	249	2.17	0.59	0.04
	因子 III	低群	283	3.20	0.60	0.04
		高群	252	3.32	0.53	0.03
	因子 IV	低群	283	3.17	0.64	0.04
		高群	251	3.23	0.68	0.04

表 6-57 評価高群・低群の t 検定結果 (男性)

性別		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限	上限	
男性	因子 I	等分散を仮定する。	1.66	0.20	1.37	532.00	0.17	0.07	0.05	-0.03	0.16
		等分散を仮定しない。			1.37	531.24	0.17	0.07	0.05	-0.03	0.16
	因子 II	等分散を仮定する。	0.04	0.84	1.78	531.00	0.08	0.09	0.05	-0.01	0.19
		等分散を仮定しない。			1.78	523.23	0.08	0.09	0.05	-0.01	0.19
	因子 III	等分散を仮定する。	3.56	0.06	-2.44	533.00	0.01	-0.12	0.05	-0.22	-0.02
		等分散を仮定しない。			-2.46	532.92	0.01	-0.12	0.05	-0.21	-0.02
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.89	0.35	-1.11	532.00	0.27	-0.06	0.06	-0.18	0.05
		等分散を仮定しない。			-1.10	514.67	0.27	-0.06	0.06	-0.18	0.05

男性の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を Table61 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.37, df=532, n.s$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.78, df=531, n.s$)。因子 III ($t=-2.44, df=533, p<.05$) について、低群よりも高群の方が有

意に高い得点を示していた。因子IVにおいて高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t = -1.11, df=532, n.s$)。

男性における感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-58 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.10$, 因子 II で $r = -0.08$, 因子 III で $r = 0.14$, となった。因子 IV は、 $r = 0.01$, となった。因子 I については 5%水準で有意であり弱い負の相関関係が見られた。

因子 III において、1%水準で有意であり弱い正の相関関係が見られた。相関関係の結果について表 6-58 に示す。

表 6-58 感情労働因子と個人評価の相関関係 (男性)

性別		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
男性	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.35**	-0.43**	-0.23**	-0.10*
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00	0.02
		N	542	537	541	539	534
	因子 II	Pearson の相関係数	0.35**	—	-0.27**	-0.46**	-0.08
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.06
		N	537	540	538	538	533
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.43**	-0.27**	—	0.23**	0.14**
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00	0.00
		N	541	538	543	540	535
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.23**	-0.46**	0.23**	—	0.01
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00		0.81
		N	539	538	540	542	534
個人評価	Pearson の相関係数	-0.10*	-0.08	0.14**	0.01	—	
	有意確率 (両側)	0.02	0.06	0.00	0.81		
	N	534	533	535	534	537	

** . 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* . 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(2)女性の個人評価と感情労働因子の関係

女性の評価分布を図 6-19 に示す。

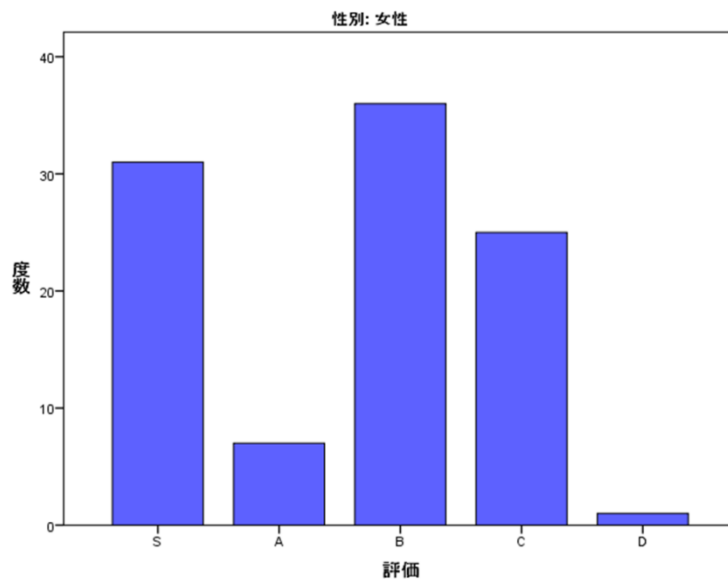


図 6-19 評価分布 (女性)

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-20 に示す。

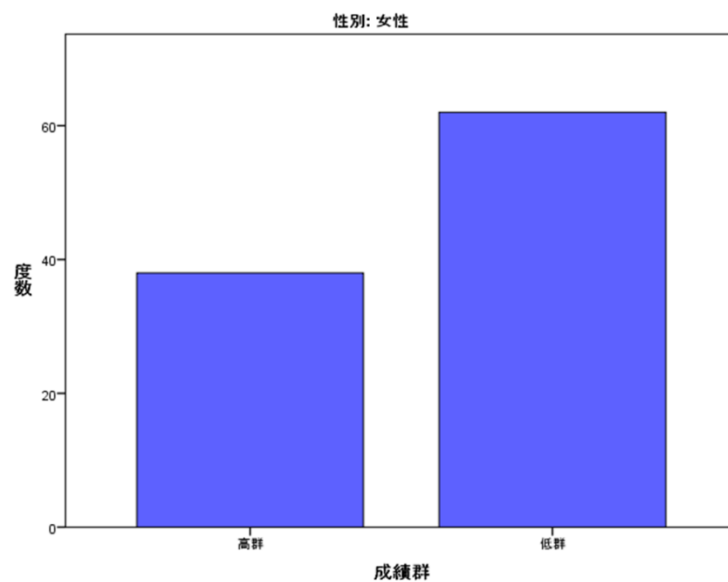


図 6-20 評価高群・低群の分布 (女性)

女性の評価高群・低群と記述統計結果を表 6-59 に示す。

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.57, SD=0.63$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.51, SD=0.64$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.15, SD=0.64$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.90, SD=0.75$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.43, SD=0.69$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.58, SD=0.61$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.34, SD=0.54$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.89, SD=0.82$)となった。

表 6-59 評価高群・低群の記述統計結果 (女性)

性別		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
女性	因子 I	低群	62	2.57	0.63	0.08
		高群	38	2.43	0.69	0.11
	因子 II	低群	62	2.51	0.64	0.08
		高群	37	2.58	0.61	0.10
	因子 III	低群	62	3.15	0.64	0.08
		高群	38	3.34	0.54	0.09
	因子 IV	低群	62	2.90	0.75	0.09
		高群	37	2.89	0.82	0.13

表 6-60 評価高群・低群の t 検定結果 (女性)

性別		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限	上限	
女性	因子 I	等分散を仮定する。	0.11	0.74	1.04	98.00	0.30	0.14	0.13	-0.13	0.41
		等分散を仮定しない。			1.02	72.90	0.31	0.14	0.14	-0.13	0.41
	因子 II	等分散を仮定する。	0.16	0.69	-0.53	97.00	0.60	-0.07	0.13	-0.33	0.19
		等分散を仮定しない。			-0.53	78.22	0.60	-0.07	0.13	-0.33	0.19
	因子 III	等分散を仮定する。	1.00	0.32	-1.50	98.00	0.14	-0.19	0.12	-0.43	0.06
		等分散を仮定しない。			-1.56	88.93	0.12	-0.19	0.12	-0.42	0.05
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.56	0.46	0.07	97.00	0.94	0.01	0.16	-0.31	0.33
		等分散を仮定しない。			0.07	70.53	0.95	0.01	0.16	-0.32	0.34

女性の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を Table 64 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.04, df=98, n.s$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.53, df=97, n.s$)。因子 III において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-1.50,$

$df=98, n.s$)。因子IVにおいて高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.07, df=97, n.s$)。

女性における感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-61 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.12$, 因子 II で $r = 0.07$, 因子 III で $r = 0.13$, となった。因子IVは、 $r = 0.03$, となった。各因子において有意な差は見られなかった。相関関係の結果を表 6-61 に示す。

表 6-61 感情労働因子と個人評価の関係性 (女性)

性別		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
女性	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.45**	-0.46**	-0.19	-0.12
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.05	0.22
		N	101	100	101	100	100
	因子 II	Pearson の相関係数	0.45**	—	-0.39**	-0.51**	0.07
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.49
		N	100	100	100	100	99
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.46**	-0.39**	—	0.22*	0.12
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.03	0.22
		N	101	100	101	100	100
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.19	-0.51**	0.22*	—	0.03
		有意確率 (両側)	0.05	0.00	0.03		0.80
		N	100	100	100	100	99
個人評価	Pearson の相関係数	-0.12	0.07	0.12	0.03	—	
	有意確率 (両側)	0.22	0.49	0.22	0.80		
	N	100	99	100	99	100	

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

第3項 年代別における感情労働因子と評価の関係性

※10代、60代については極端に被験者数が少なかったため除外した。

(1)20代の個人評価と感情労働因子の関係

20代の評価分布を表6-21に示した。

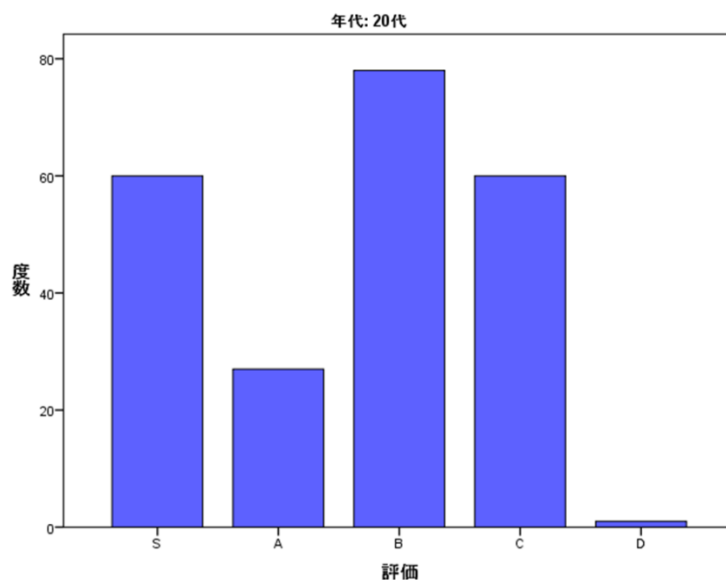


図6-21 評価分布(20代)

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A評価を高群、B,C,D評価を低群とした。高群・低群の分布を図6-22に示す。

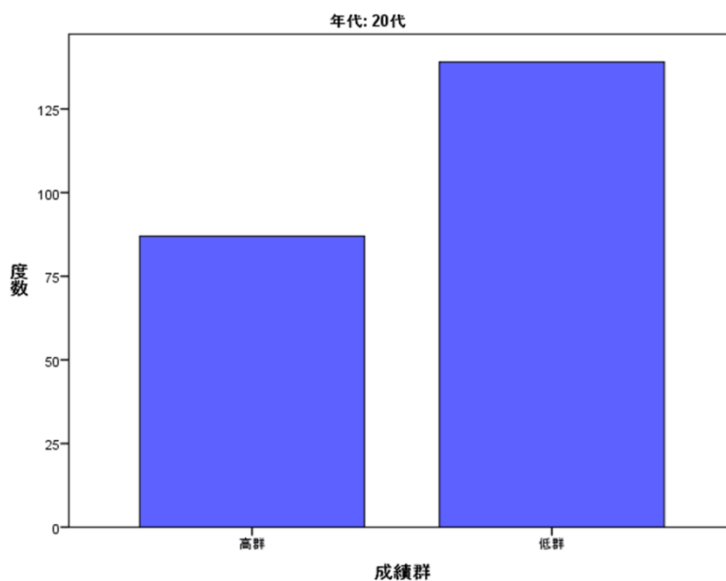


図6-22 評価高群・低群の分布(20代)

20代の評価高群・低群と記述統計結果を表 6-62 に示す。

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.53, SD = 0.66$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.30, SD = 0.69$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.17, SD = 0.67$) , 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.08, SD = 0.72$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M = 2.42, SD = 0.60$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M = 2.24, SD = 0.69$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M = 3.36, SD = 0.52$) , 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M = 3.05, SD = 0.76$)となった。

表 6-62 20代における評価高群・低群の記述統計結果

年代		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
20代	因子 I	低群	139	2.53	0.66	0.06
		高群	87	2.42	0.60	0.06
	因子 II	低群	139	2.30	0.69	0.06
		高群	86	2.24	0.69	0.07
	因子 III	低群	139	3.17	0.67	0.06
		高群	87	3.36	0.52	0.06
	因子 IV	低群	139	3.08	0.72	0.06
		高群	86	3.05	0.76	0.08

表 6-63 評価高群・低群の t 検定結果 (20代結果)

年代	等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定								
	F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限	上限		
20代	因子 I	等分散を仮定する。	1.40	0.24	1.23	224.00	0.22	0.11	0.09	-0.06	0.28
		等分散を仮定しない。			1.26	196.77	0.21	0.11	0.09	-0.06	0.28
	因子 II	等分散を仮定する。	0.74	0.39	0.60	223.00	0.55	0.06	0.09	-0.13	0.24
		等分散を仮定しない。			0.60	180.21	0.55	0.06	0.09	-0.13	0.24
	因子 III	等分散を仮定する。	7.53	0.01	-2.30	224.00	0.02	-0.19	0.08	-0.36	-0.03
		等分散を仮定しない。			-2.44	214.61	0.02	-0.19	0.08	-0.35	-0.04
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.29	0.59	0.30	223.00	0.76	0.03	0.10	-0.17	0.23
		等分散を仮定しない。			0.30	172.90	0.77	0.03	0.10	-0.17	0.23

20代の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を Table67 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t = 1.23, df = 224, n.s$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった (t

=0.39, $df=223$, $n.s$)。因子Ⅲ ($t=-2.44$, $df=214.61$, $p<.05$) について低群より高群の方が下位尺度得点は高かった。因子Ⅳにおいて高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.30$, $df=223$, $n.s$)。

20代における感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果をTable68に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子Ⅰで $r = -0.12$, 因子Ⅱで $r = 0.01$, 因子Ⅲで $r = 0.16$, となった。因子Ⅳは、 $r = -0.01$ となった。因子Ⅲにおいて 5%水準で有意であり、弱い正の相関が見られた。

相関関係の結果を表 6-64 に示す。

表 6-64 20代における感情労働因子と個人評価の相関関係

年代		因子Ⅰ	因子Ⅱ	因子Ⅲ	因子Ⅳ	個人評価	
20代	因子Ⅰ	Pearson の相関係数	—	0.44**	-0.48**	-0.32**	-0.11
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00	0.08
		N	226	225	226	225	226
	因子Ⅱ	Pearson の相関係数	0.44**	—	-0.33**	-0.55**	0.01
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.91
		N	225	225	225	225	225
	因子Ⅲ	Pearson の相関係数	-0.48**	-0.33**	—	0.33**	0.16*
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00	0.01
		N	226	225	226	225	226
	因子Ⅳ	Pearson の相関係数	-0.32**	-0.55**	0.33**	—	-0.01
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00		0.88
		N	225	225	225	225	225
個人評価	Pearson の相関係数	-0.11	0.01	0.16*	-0.01	—	
	有意確率 (両側)	0.08	0.91	0.01	0.88		
	N	226	225	226	225	226	

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(2)30代の個人評価と感情労働因子の関係

30代の評価分布を図6-23に示す。

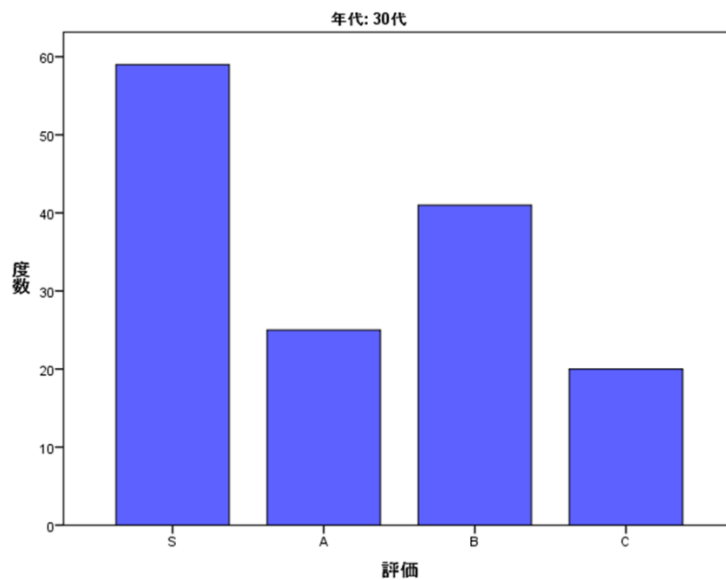


図6-23 評価分布(30代)

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A評価を高群、B,C評価を低群とした。高群・低群の分布を図6-24に示す。

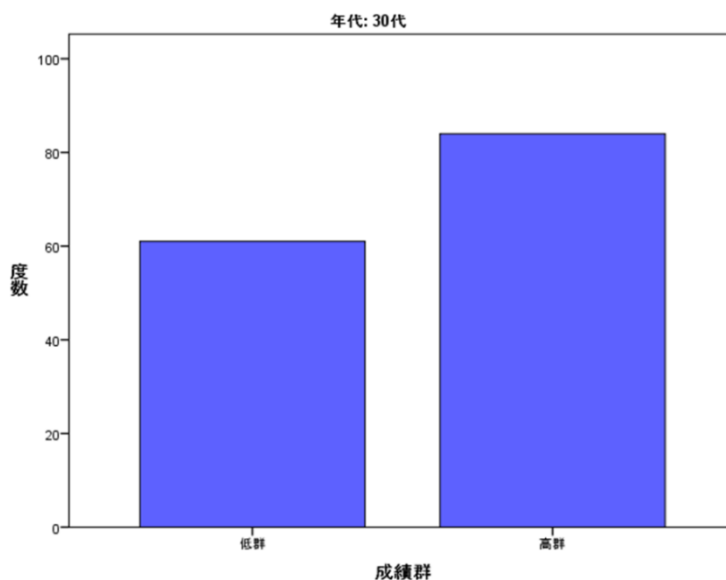


図6-24 評価高群・低群の分布(30代)

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.43$, $SD=0.56$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.24$, $SD=0.59$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.26$, $SD=0.64$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.07$, $SD=0.71$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.36$, $SD=0.55$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.20$, $SD=0.57$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.33$, $SD=0.49$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.18$, $SD=0.67$)となった。

記述統計結果を表 6-65 に示す。

表 6-65 評価高群・低群の記述統計結果 (30代)

年代		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
30代	因子 I	低群	61	2.43	0.56	0.07
		高群	84	2.36	0.55	0.06
	因子 II	低群	61	2.24	0.59	0.08
		高群	84	2.20	0.57	0.06
	因子 III	低群	61	3.26	0.64	0.08
		高群	84	3.33	0.49	0.05
	因子 IV	低群	59	3.07	0.71	0.09
		高群	84	3.18	0.67	0.07

表 6-66 記述統計の t 検定結果 (30代)

年代	等分散性のための Levene の検定	t 検定									
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	信頼区間 下限	上限	
30代	因子 I	等分散を仮定する。	0.00	0.96	0.82	143.00	0.41	0.08	0.09	-0.11	0.26
		等分散を仮定しない。			0.82	128.12	0.41	0.08	0.09	-0.11	0.26
	因子 II	等分散を仮定する。	0.01	0.92	0.45	143.00	0.65	0.04	0.10	-0.15	0.24
		等分散を仮定しない。			0.45	126.11	0.65	0.04	0.10	-0.15	0.24
	因子 III	等分散を仮定する。	3.36	0.07	-0.76	143.00	0.45	-0.07	0.09	-0.26	0.11
		等分散を仮定しない。			-0.73	108.23	0.46	-0.07	0.10	-0.27	0.12
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.05	0.82	-0.94	141.00	0.35	-0.11	0.12	-0.34	0.12
		等分散を仮定しない。			-0.93	120.67	0.35	-0.11	0.12	-0.34	0.12

30代の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を Table70 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.82$, $df=143$, $n.s$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.92$, $df=143$, $n.s$)。因子 III において下位尺度得点差はなかった ($t=-0.76$, $df=143$, $n.s$)。

因子IVにおいて高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t = -0.94$, $df = 141$, $n.s$)。

30代における感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-67 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.09$, 因子 II で $r = -0.04$, 因子 III で $r = 0.65$, となった。因子 IV は、 $r = 0.36$ となった。各因子において有意水準は見られなかった。

表 6-67 30代における各因子と個人評価の相関関係

年代		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
30代	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.19*	-0.39**	-0.11	-0.09
		有意確率 (両側)		0.02	0.00	0.17	0.28
		N	145	145	145	143	145
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.19*	—	-0.23**	-0.44**	-0.04
		有意確率 (両側)	0.02		0.01	0.00	0.63
		N	145	145	145	143	145
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.39**	-0.23**	—	0.26**	0.07
		有意確率 (両側)	0.00	0.01		0.00	0.43
		N	145	145	145	143	145
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.11	-0.44**	0.26**	—	0.04
		有意確率 (両側)	0.17	0.00	0.00		0.67
		N	143	143	143	143	143
個人評価	Pearson の 相関係数	-0.09	-0.04	0.07	0.04	—	
	有意確率 (両側)	0.28	0.63	0.43	0.67		
	N	145	145	145	143	145	

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(3)40代の個人評価と感情労働因子の関係

40代の評価分布を図 6-25 に示す。

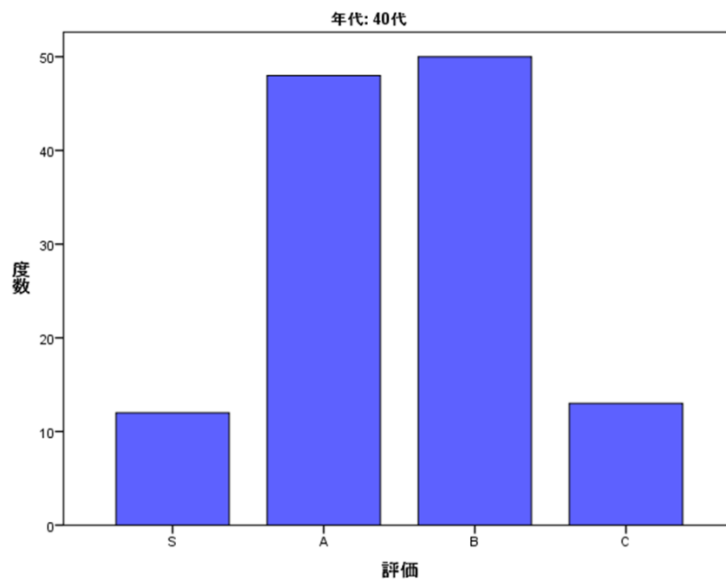


図 6-25 評価分布 (40代)

評価分布より、正規分布となっていなかったため、S,A 評価を高群、B,C,評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-26 に示す。

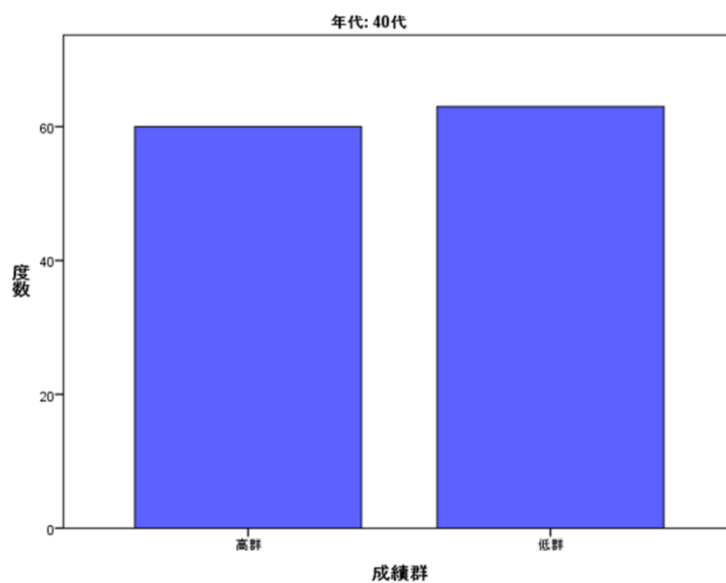


図 6-26 評価高群・低群の分布 (40代)

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.38, SD=0.51$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.34, SD=0.49$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.15, SD=0.51$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.08, SD=0.62$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.49, SD=0.44$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.27, SD=0.58$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.25, SD=0.56$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.28, SD=0.62$)となった。

記述統計の結果を表 6-68 に示す。

表 6-68 評価高群・低群の記述統計結果 (40代)

年代		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
40代	因子 I	低群	63	2.38	0.51	0.06
		高群	60	2.49	0.44	0.06
	因子 II	低群	63	2.34	0.49	0.06
		高群	57	2.27	0.58	0.08
	因子 III	低群	63	3.15	0.51	0.06
		高群	60	3.25	0.56	0.07
	因子 IV	低群	63	3.08	0.62	0.08
		高群	59	3.28	0.62	0.08

表 6-69 記述統計の t 検定結果 (40代)

年代		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限 上限		
40代	因子 I	等分散を仮定する。	3.47	0.06	-1.28	121.00	0.20	-0.11	0.09	-0.28	0.06
		等分散を仮定しない。			-1.28	120.04	0.20	-0.11	0.09	-0.28	0.06
	因子 II	等分散を仮定する。	1.65	0.20	0.79	118.00	0.43	0.08	0.10	-0.12	0.27
		等分散を仮定しない。			0.79	109.82	0.43	0.08	0.10	-0.12	0.27
	因子 III	等分散を仮定する。	0.23	0.64	-1.08	121.00	0.28	-0.10	0.10	-0.29	0.09
		等分散を仮定しない。			-1.07	118.34	0.28	-0.10	0.10	-0.29	0.09
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.17	0.68	-1.71	120.00	0.09	-0.19	0.11	-0.41	0.03
		等分散を仮定しない。			-1.71	119.24	0.09	-0.19	0.11	-0.41	0.03

40 代の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を Table73 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-1.28, df=121, n.s$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.79, df=1118, n.s$)。因子 III において下位尺度得点差はなかった ($t=-1.08, df=121, n.s$)。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-1.71, df=120, n.s$)。

40代における感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-70 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = 0.04$, 因子 II で $r = -0.14$, 因子 III で $r = 0.10$, となった。因子 IV は、 $r = 0.08$ となった。各因子において有意水準は見られなかった。

表 6-70 各因子と個人評価の関係性 (40代)

年代		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人業績	
40代	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.23*	-0.28**	-0.13	0.03
		有意確率 (両側)		0.01	0.00	0.16	0.70
		N	124	121	124	123	123
	因子 II	Pearson の相関係数	0.23*	—	-0.13	-0.37**	-0.14
		有意確率 (両側)	0.01		0.16	0.00	0.13
		N	121	121	121	121	120
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.28**	-0.13	—	0.00	0.10
		有意確率 (両側)	0.00	0.16		0.96	0.29
		N	124	121	124	123	123
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.13	-0.37**	-0.004	—	0.08
		有意確率 (両側)	0.16	0.00	0.96		0.37
		N	123	121	123	123	122
個人評価	Pearson の相関係数	0.03	-0.14	0.10	0.08	—	
	有意確率 (両側)	0.70	0.13	0.29	0.37		
	N	123	120	123	122	123	

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(4)50代の個人評価と感情労働因子の関係

50代の評価分布を図6-27に示す。

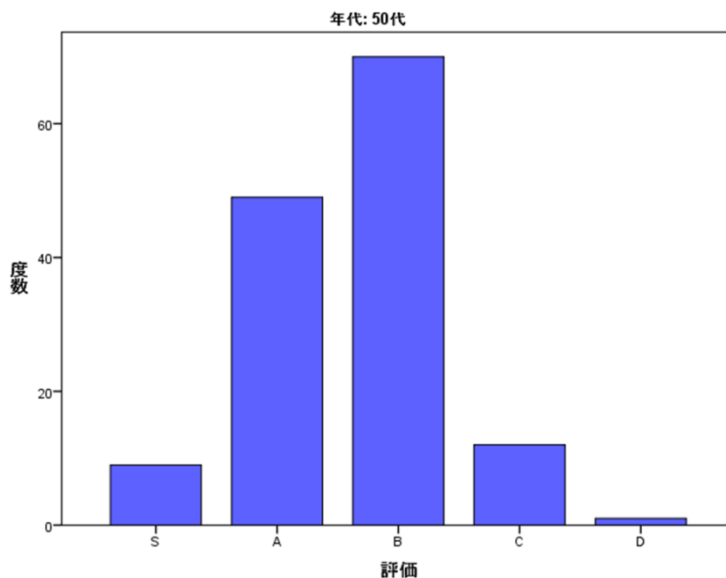


図6-27 50代における評価分布

評価分布より、正規分布となっていなかったため、S,A評価を高群、B,C,D評価を低群とした。高群・低群の分布を図6-28に示す。

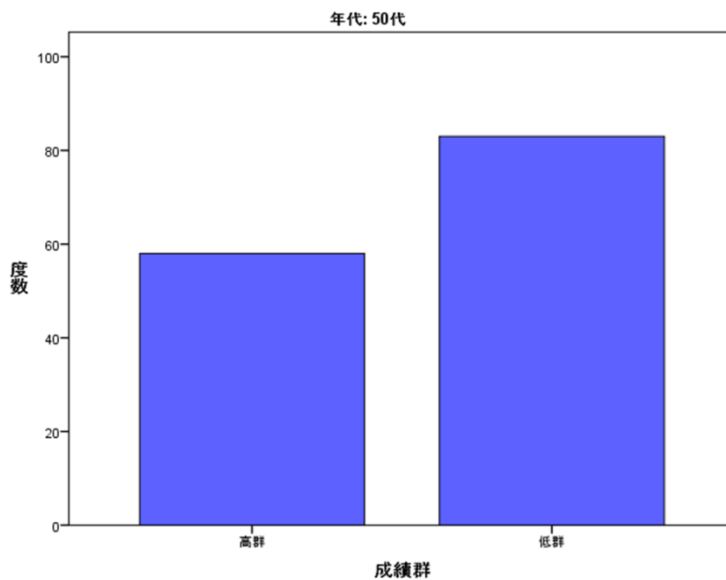


図6-28 50代における評価高群・低群の分布

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.40, SD=0.49$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.30, SD=0.53$),「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.22, SD=0.47$),「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.25, SD=0.58$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.19, SD=0.55$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.18, SD=0.55$),「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.31, SD=0.55$),「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.31, SD=0.75$)となった。

記述統計結果を表 6-71 に示す。

表 6-71 評価高群・低群の記述統計 (50代)

年代		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
50代	因子 I	低群	81	2.40	0.49	0.05
		高群	57	2.19	0.55	0.07
	因子 II	低群	82	2.30	0.53	0.06
		高群	58	2.18	0.55	0.07
	因子 III	低群	81	3.22	0.47	0.05
		高群	58	3.31	0.55	0.07
	因子 IV	低群	83	3.25	0.58	0.06
		高群	58	3.31	0.75	0.10

表 6-72 評価高群・低群の t 検定結果 (50代)

年代	等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定								
	F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限 上限			
50代	因子 I	等分散を仮定する。	0.50	0.48	2.32	136.00	0.02	0.21	0.09	0.03	0.38
		等分散を仮定しない。			2.28	112.93	0.02	0.21	0.09	0.03	0.39
	因子 II	等分散を仮定する。	0.02	0.88	1.35	138.00	0.18	0.12	0.09	-0.06	0.31
		等分散を仮定しない。			1.34	120.05	0.18	0.12	0.09	-0.06	0.31
	因子 III	等分散を仮定する。	0.91	0.34	-1.06	137.00	0.29	-0.09	0.09	-0.26	0.08
		等分散を仮定しない。			-1.04	110.93	0.30	-0.09	0.09	-0.27	0.08
	因子 IV	等分散を仮定する。	6.38	0.01	-0.58	139.00	0.57	-0.06	0.11	-0.29	0.16
		等分散を仮定しない。			-0.55	101.77	0.58	-0.06	0.12	-0.30	0.17

50 代の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を Table 76 に示す。その結果、因子 I ($t=2.32, df=136, p<.05$)において高群よりも低群のほうが下位尺度得点が高かった。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.88, df=138, n.s$)。因子 III において下位尺度得点差はなかった ($t=-1.06, df=137, n.s$)。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.58,$

$df=139, n.s)$ 。

50代における感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-73 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = 0.19$, 因子 II で $r = -0.15$, 因子 III で $r = 0.15$, となった。因子 IV は、 $r = 0.34$ となった。因子 I において、5%水準で有意であった。

表 6-73 各因子と個人評価の相関関係 (50代)

年代		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
50代	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.49**	-0.42**	-0.19*	-0.19*
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.03	0.03
		N	142	140	141	142	138
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.49**	—	-0.34**	-0.51**	-0.15
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.08
		N	140	143	141	143	140
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.42**	-0.34**	—	0.19*	0.15
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.02	0.08
		N	141	141	143	143	139
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.19*	-0.51**	0.19*	—	0.03
		有意確率 (両側)	0.03	0.00	0.02		0.69
		N	142	143	143	145	141
個人評価	Pearson の 相関係数	-0.19*	-0.15	0.15	0.03	—	
	有意確率 (両側)	0.03	0.08	0.08	0.69		
	N	138	140	139	141	141	

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

第4項 役職と評価における関係性

(1) 役職無し個人の評価と感情労働因子の関係

役職無しの評価分布を図6-29示す。

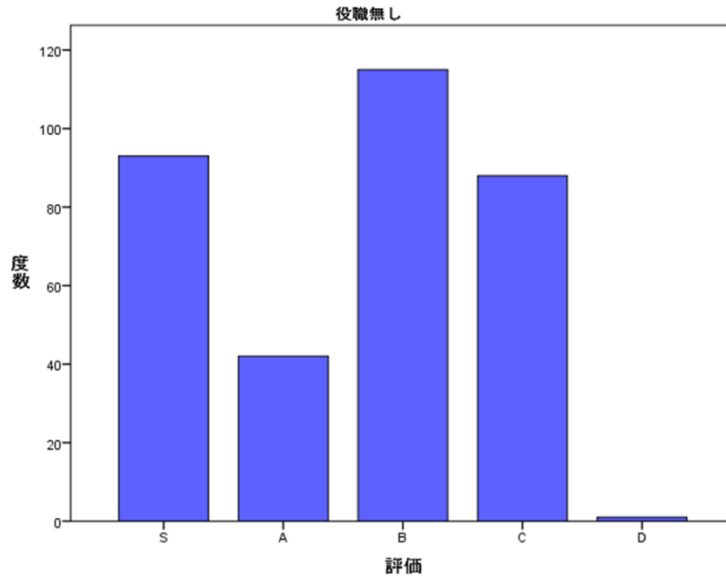


図6-29 評価分布（役職無し）

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図6-30に示す。

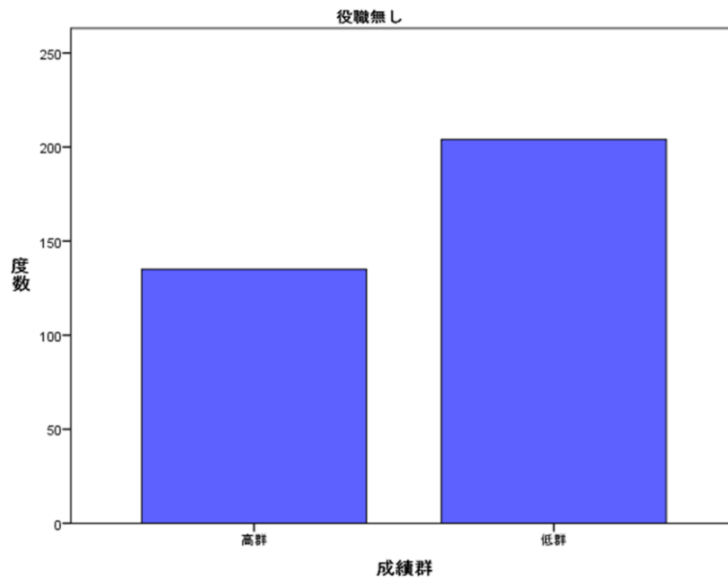


図6-30 評価高群・低群の分布（役職無し）

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.51, SD=0.64$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.32, SD=0.67$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.15, SD=0.67$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.07, SD=0.71$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.44, SD=0.58$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.28, SD=0.64$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.30, SD=0.52$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.03, SD=0.73$)となった。

記述統計結果を表 6-74 に示す。

表 6-74 記述統計結果 (役職無し)

役職		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
役職無し	因子 I	低群	204	2.51	0.64	0.04
		高群	135	2.44	0.58	0.05
	因子 II	低群	204	2.32	0.67	0.05
		高群	134	2.28	0.64	0.06
	因子 III	低群	204	3.15	0.67	0.05
		高群	135	3.30	0.52	0.04
	因子 IV	低群	202	3.07	0.71	0.05
		高群	134	3.03	0.73	0.06

表 6-75 記述統計の t 検定結果 (役職無し)

役職		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限	上限	
役職無し	因子 I	等分散を仮定する。	0.72	0.40	1.05	337.00	0.29	0.07	0.07	-0.06	0.21
		等分散を仮定しない。			1.08	304.99	0.28	0.07	0.07	-0.06	0.20
	因子 II	等分散を仮定する。	0.12	0.73	0.60	336.00	0.55	0.04	0.07	-0.10	0.19
		等分散を仮定しない。			0.61	294.08	0.54	0.04	0.07	-0.10	0.19
	因子 III	等分散を仮定する。	9.84	0.00	-2.22	337.00	0.03	-0.15	0.07	-0.29	-0.02
		等分散を仮定しない。			-2.34	329.55	0.02	-0.15	0.06	-0.28	-0.02
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.08	0.78	0.49	334.00	0.63	0.04	0.08	-0.12	0.20
		等分散を仮定しない。			0.48	278.71	0.63	0.04	0.08	-0.12	0.20

役職無しの評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-75 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.05, df=337, n.s.$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.60, df=336, n.s.$)。因子 III ($t=-2.34, df=329.55, p<.05$) において低群の方が高群よ

りも下位尺度得点が高かった。因子IVにおいて高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t = -0.49, df=334, n.s$)。

役職無しにおける感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-76 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.09$, 因子 II で $r = -0.01$, 因子 III で $r = 0.14$, となった。因子 IV は、 $r = -0.32$ となった。因子 III において、5%水準で有意であり、弱い相関関係が認められた。

表 6-76 各因子と個人評価の関係性 (役職無し)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価
因子 I	Pearson の相関係数	—	0.37**	-0.47**	-0.24**	-0.09
	有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00	0.10
	N	343	342	343	340	339
因子 II	Pearson の相関係数	0.37**	—	-0.35**	-0.50**	-0.01
	有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.82
	N	342	342	342	340	338
役職無し 因子 III	Pearson の相関係数	-0.47**	-0.35**	—	0.30**	0.14*
	有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00	0.01
	N	343	342	343	340	339
因子 IV	Pearson の相関係数	-0.24**	-0.50**	0.30**	—	-0.03
	有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00		0.56
	N	340	340	340	340	336
個人評価	Pearson の相関係数	-0.09	-0.01	0.14*	-0.03	—
	有意確率 (両側)	0.10	0.82	0.01	0.56	
	N	339	338	339	336	339

**、相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*、相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(2)係長クラスの個人評価と感情労働因子の関係

係長クラスの評価分布を図 6-31 に示す。

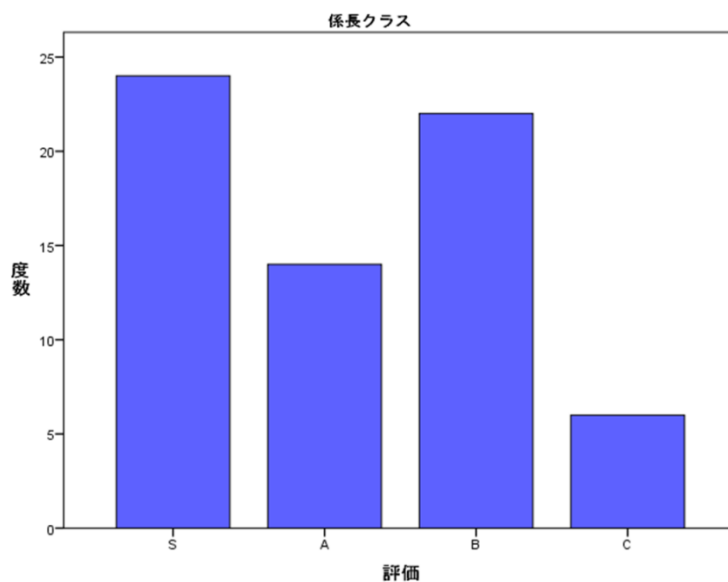


図 6-31 評価分布 (係長クラス)

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-32 に示す。

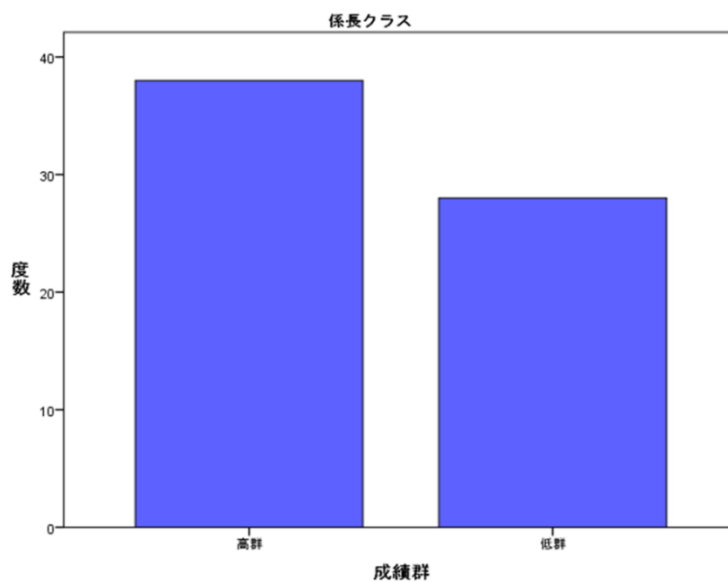


図 6-32 評価高群・低群の分布 (係長クラス)

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.42$, $SD=0.59$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.24$, $SD=0.54$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.42$, $SD=0.42$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.20$, $SD=0.64$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.24$, $SD=0.53$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.10$, $SD=0.58$) , 「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.39$, $SD=0.55$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.20$, $SD=0.66$)となった。

記述統計結果を表 6-77 に示す。

表 6-77 高群・低群の記述統計結果 (係長クラス)

役職		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
係長クラス	因子 I	低群	28	2.42	0.59	0.11
		高群	38	2.24	0.53	0.09
	因子 II	低群	28	2.24	0.54	0.10
		高群	38	2.10	0.58	0.09
	因子 III	低群	28	3.42	0.42	0.08
		高群	38	3.39	0.55	0.09
	因子 IV	低群	28	3.20	0.64	0.12
		高群	38	3.30	0.66	0.11

表 6-78 記述統計の t 検定結果 (係長クラス)

役職		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限 上限		
係長クラス	因子 I	等分散を仮定する。	1.09	0.30	1.27	64.00	0.21	0.18	0.14	-0.10	0.45
		等分散を仮定しない。			1.25	54.93	0.22	0.18	0.14	-0.11	0.46
	因子 II	等分散を仮定する。	0.11	0.74	1.01	64.00	0.32	0.14	0.14	-0.14	0.42
		等分散を仮定しない。			1.02	60.63	0.31	0.14	0.14	-0.14	0.42
	因子 III	等分散を仮定する。	1.36	0.25	0.25	64.00	0.80	0.03	0.12	-0.22	0.28
		等分散を仮定しない。			0.26	63.90	0.79	0.03	0.12	-0.21	0.27
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.09	0.76	-0.61	64.00	0.54	-0.10	0.16	-0.43	0.23
		等分散を仮定しない。			-0.61	59.39	0.54	-0.10	0.16	-0.42	0.23

係長クラスの評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-78 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.27$, $df=64$, $n.s.$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.74$, $df=64$, $n.s.$)。因子 III において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.25$,

$df=64$, $n.s.$)。因子IVにおいて高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.61$, $df=64$, $n.s.$)。

役職無しにおける感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表6-79に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子Iで $r = -0.09$, 因子IIで $r = -0.01$, 因子IIIで $r = 0.14$, となった。因子IVは、 $r = -0.32$ となった。因子IIIにおいて、5%水準で有意であった。

表 6-79 各因子と個人評価の相関関係 (係長クラス)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価
因子 I	Pearson の相関係数	—	0.25*	-0.33**	-0.09	-0.21
	有意確率 (両側)		0.04	0.01	0.48	0.09
	N	66	66	66	66	66
因子 II	Pearson の相関係数	0.25*	—	0.00	-0.44**	-0.14
	有意確率 (両側)	0.04		0.98	0.00	0.28
	N	66	66	66	66	66
係長クラス 因子 III	Pearson の相関係数	-0.33**	-0.004	—	0.02	-0.03
	有意確率 (両側)	0.01	0.98		0.88	0.81
	N	66	66	66	66	66
因子 IV	Pearson の相関係数	-0.09	-0.44**	0.02	—	0.03
	有意確率 (両側)	0.48	0.00	0.88		0.81
	N	66	66	66	66	66
個人評価	Pearson の相関係数	-0.21	-0.14	-0.03	0.03	—
	有意確率 (両側)	0.09	0.28	0.81	0.81	
	N	66	66	66	66	66

** 相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

* 相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(3)課長クラスの個人評価と感情労働因子の関係

課長クラスの評価分布を図 6-33 に示す。

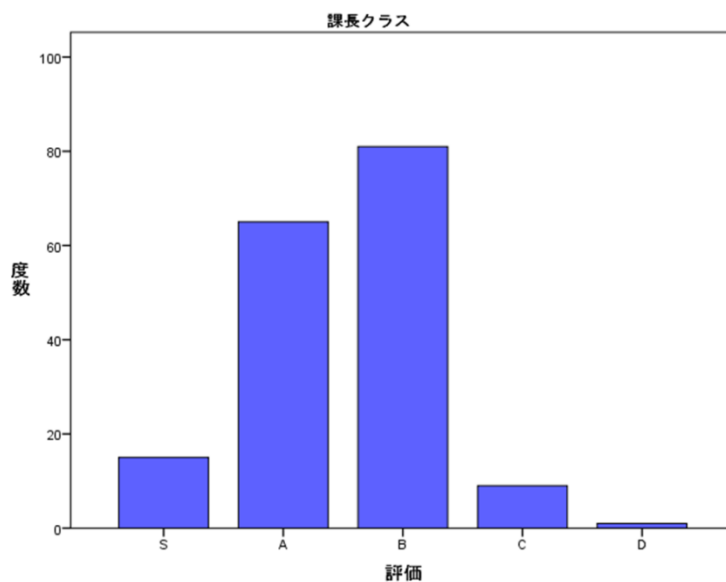


図 6-33 評価分布 (課長クラス)

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-34 に示す。

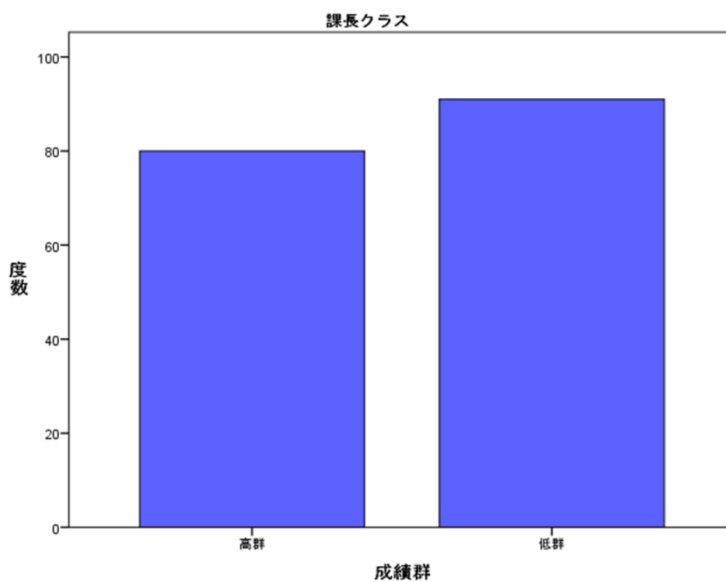


図 6-34 評価高群・低群の分布 (課長クラス)

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.42$, $SD=0.50$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.32$, $SD=0.50$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.16$, $SD=0.49$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.18$, $SD=0.55$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.36$, $SD=0.51$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.27$, $SD=0.59$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.28$, $SD=0.55$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.27$, $SD=0.67$)となった。

表 6-80 高群・低群の記述統計 (課長クラス)

役職		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
課長クラス	因子 I	低群	89	2.42	0.50	0.05
		高群	79	2.36	0.51	0.06
	因子 II	低群	90	2.32	0.50	0.05
		高群	77	2.27	0.59	0.07
	因子 III	低群	89	3.16	0.49	0.05
		高群	80	3.28	0.55	0.06
	因子 IV	低群	91	3.18	0.55	0.06
		高群	79	3.27	0.67	0.08

表 6-81 記述統計の t 検定結果 (課長クラス)

役職		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限 上限		
課長クラス	因子 I	等分散を仮定する。	0.10	0.75	0.80	166.00	0.43	0.06	0.08	-0.09	0.22
		等分散を仮定しない。			0.80	162.38	0.43	0.06	0.08	-0.09	0.22
	因子 II	等分散を仮定する。	1.81	0.18	0.54	165.00	0.59	0.05	0.08	-0.12	0.21
		等分散を仮定しない。			0.53	150.10	0.59	0.05	0.09	-0.12	0.22
	因子 III	等分散を仮定する。	1.10	0.30	-1.47	167.00	0.14	-0.12	0.08	-0.28	0.04
		等分散を仮定しない。			-1.47	159.20	0.14	-0.12	0.08	-0.28	0.04
	因子 IV	等分散を仮定する。	1.94	0.17	-0.87	168.00	0.39	-0.08	0.09	-0.27	0.10
		等分散を仮定しない。			-0.86	150.84	0.39	-0.08	0.10	-0.27	0.11

課長クラスの評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-81 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.80$, $df=166$, $n.s.$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.54$, $df=165$, $n.s.$)。因子 III において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.30$, $df=167$, $n.s.$)。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.87$, $df=168$,

n.s.)。

役職無しにおける感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を Table 表 6-82 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.09$, 因子 II で $r = -0.01$, 因子 III で $r = 0.14$, となった。因子 IV は、 $r = -0.32$ となった。因子 III において、5%水準で有意であった。

表 6-82 各因子と個人評価の相関関係 (課長クラス)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
課長クラス	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.43**	-0.34**	-0.25**	-0.09
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00	0.27
		N	171	166	170	170	168
	因子 II	Pearson の相関係数	0.43**	—	-0.26**	-0.49**	-0.07
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.37
		N	166	169	167	169	167
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.34**	-0.26**	—	0.21**	0.12
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.01	0.11
		N	170	167	172	171	169
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.25**	-0.49**	0.21**	—	0.07
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.01		0.33
		N	170	169	171	173	170
個人評価	Pearson の相関係数	-0.09	-0.07	0.12	0.07	—	
	有意確率 (両側)	0.27	0.37	0.11	0.33		
	N	168	167	169	170	171	

**、相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*、相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(4)部長クラスの個人評価と感情労働因子の関係

部長クラスの評価分布を図 6-35 に示す。

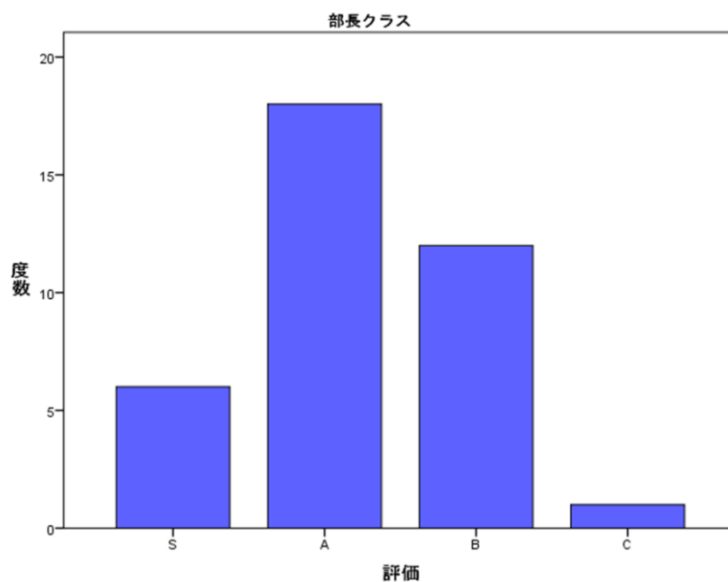


図 6-35 評価分布 (部長クラス)

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-36 に示す。

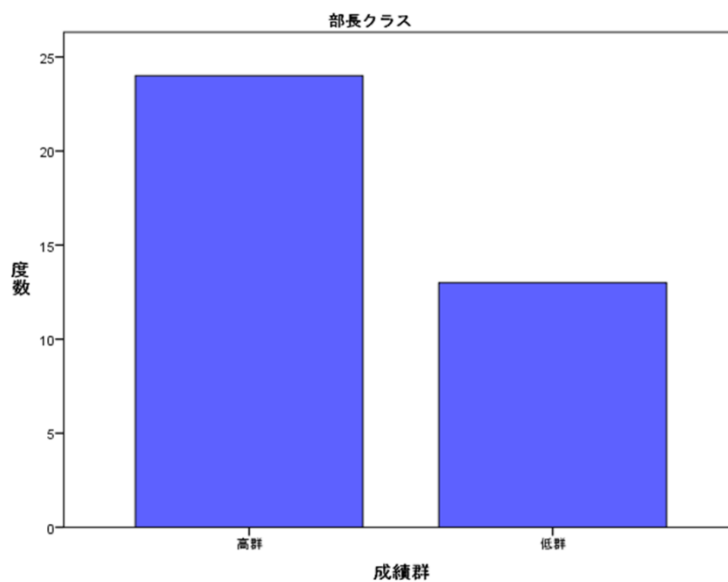


図 6-36 評価高群・低群の分布 (部長クラス)

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.18$, $SD=0.38$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.12$, $SD=0.45$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.42$, $SD=0.49$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.31$, $SD=0.72$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.12$, $SD=0.49$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.05$, $SD=0.44$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.43$, $SD=0.45$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.56$, $SD=0.62$)となった。

表 6-83 低群・高群における記述統計結果 (部長クラス)

役職		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
部長クラス	因子 I	低群	13	2.18	0.38	0.11
		高群	24	2.12	0.49	0.10
	因子 II	低群	13	2.12	0.45	0.12
		高群	24	2.05	0.44	0.09
	因子 III	低群	13	3.42	0.49	0.14
		高群	24	3.43	0.45	0.09
	因子 IV	低群	13	3.31	0.72	0.20
		高群	24	3.56	0.62	0.13

表 6-84 記述統計結果の t 検定結果 (部長クラス)

役職		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限 上限		
部長クラス	因子 I	等分散を仮定する。	1.24	0.27	0.39	35.00	0.70	0.06	0.16	-0.25	0.38
		等分散を仮定しない。			0.42	30.15	0.67	0.06	0.14	-0.23	0.36
	因子 II	等分散を仮定する。	0.07	0.79	0.44	35.00	0.66	0.07	0.15	-0.24	0.38
		等分散を仮定しない。			0.44	24.25	0.67	0.07	0.15	-0.25	0.38
	因子 III	等分散を仮定する。	0.47	0.50	-0.03	35.00	0.98	0.00	0.16	-0.33	0.32
		等分散を仮定しない。			-0.02	22.62	0.98	0.00	0.16	-0.34	0.34
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.01	0.94	-1.12	35.00	0.27	-0.25	0.23	-0.72	0.21
		等分散を仮定しない。			-1.07	21.74	0.29	-0.25	0.24	-0.75	0.24

部長クラスの評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-84 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.39$, $df=35$, $n.s.$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.44$, $df=35$, $n.s.$)。因子 III において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.03$, $df=35$, $n.s.$)。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-1.12$, $df=35$, $n.s.$)。

部長クラスにおける感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-85 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.06$, 因子 II で $r = -0.23$, 因子 III で $r = 0.05$, となった。因子 IV は、 $r = 0.21$ となった。

表 6-85 各因子と個人評価の相関関係 (部長クラス)

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
部長クラス	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.35*	-0.50**	-0.08	-0.06
		有意確率 (両側)		0.03	0.00	0.64	0.73
		N	41	41	41	41	37
	因子 II	Pearson の相関係数	0.35*	—	-0.13	-0.40**	-0.23
		有意確率 (両側)	0.03		0.41	0.01	0.16
		N	41	41	41	41	37
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.50**	-0.13	—	-0.15	0.05
		有意確率 (両側)	0.00	0.41		0.36	0.75
		N	41	41	41	41	37
	因子 IV	Pearson の相関係数	-0.08	-0.40**	-0.15	—	0.21
		有意確率 (両側)	0.64	0.01	0.36		0.21
		N	41	41	41	41	37
個人評価	Pearson の相関係数	-0.06	-0.23	0.05	0.21	—	
	有意確率 (両側)	0.73	0.16	0.75	0.21		
	N	37	37	37	37	37	

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(5) 専門職クラスの個人評価と感情労働因子の関係

専門職の評価分布を図 6-37 に示す。

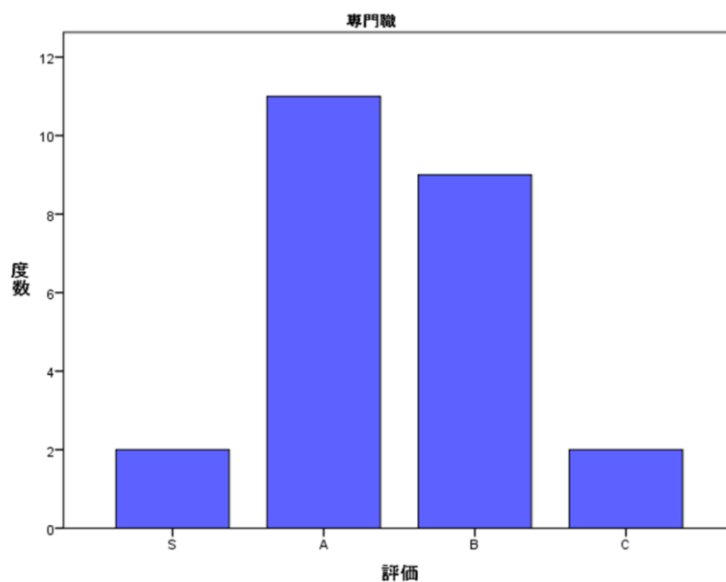


図 6-37 評価分布 (専門職)

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-38 に示す。

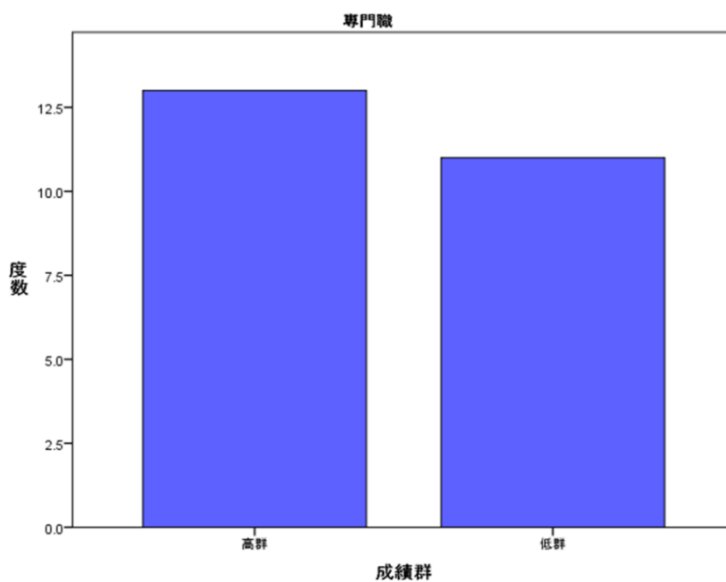


図 6-38 評価高群・低群における分布 (専門職)

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.20$, $SD=0.52$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.14$, $SD=0.31$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.23$, $SD=0.54$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.18$, $SD=0.77$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.67$, $SD=0.57$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=1.95$, $SD=0.47$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.33$, $SD=0.57$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.37$, $SD=0.59$)となった。

表 6-86 低群・高群における記述統計（専門職）

役職		N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差	
専門職	因子 I	低群	11	2.20	0.52	0.16
		高群	13	2.67	0.57	0.16
	因子 II	低群	11	2.14	0.31	0.09
		高群	13	1.95	0.47	0.13
	因子 III	低群	11	3.23	0.54	0.16
		高群	13	3.33	0.57	0.16
	因子 IV	低群	11	3.18	0.77	0.23
		高群	13	3.37	0.59	0.16

表 6-87 記述統計結果における t 検定結果（専門職）

役職		等分散性のための Levene の検定		t 検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の信頼区間 下限	上限	
専門職	因子 I	等分散を仮定する。	0.21	0.65	-2.10	22.00	0.05	-0.47	0.22	-0.93	-0.01
		等分散を仮定しない。			-2.12	21.88	0.05	-0.47	0.22	-0.93	-0.01
	因子 II	等分散を仮定する。	1.64	0.21	1.13	22.00	0.27	0.19	0.17	-0.16	0.53
		等分散を仮定しない。			1.17	21.03	0.26	0.19	0.16	-0.15	0.52
	因子 III	等分散を仮定する。	0.02	0.89	-0.44	22.00	0.67	-0.10	0.23	-0.57	0.37
		等分散を仮定しない。			-0.44	21.69	0.67	-0.10	0.23	-0.57	0.37
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.61	0.44	-0.66	22.00	0.52	-0.18	0.28	-0.76	0.39
		等分散を仮定しない。			-0.65	18.66	0.53	-0.18	0.28	-0.78	0.41

専門職の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-87 に示す。その結果、因子 I ($t=-2.10$, $df=22$, $p<.05$) において低群よりも高群よりも下位尺度得点が高かった。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.13$, $df=22$, $n.s.$)。因子 III において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.44$, $df=22$, $n.s.$)。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.66$, $df=22$, $n.s.$)。

専門職における感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-88 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = 0.30$, 因子 II で $r = -0.20$, 因子 III で $r = 0.29$, となった。因子 IV は、 $r = -0.18$ となった。各因子において有意差は見られなかった。

表 6-88 各因子と個人評価の相関関係（専門職）

役職		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
専門職	因子 I	Pearson の相関係数	—	0.12	-0.47*	0.12	0.30
		有意確率 (両側)		0.58	0.02	0.59	0.16
		N	24	24	24	24	24
	因子 II	Pearson の相関係数	0.12	—	-0.01	-0.17	-0.20
		有意確率 (両側)	0.58		0.98	0.43	0.35
		N	24	24	24	24	24
	因子 III	Pearson の相関係数	-0.47*	-0.01	—	-0.20	0.29
		有意確率 (両側)	0.02	0.98		0.34	0.17
		N	24	24	24	24	24
	因子 IV	Pearson の相関係数	0.12	-0.17	-0.20	—	-0.18
		有意確率 (両側)	0.59	0.43	0.34		0.40
		N	24	24	24	24	24
個人評価	Pearson の相関係数	0.30	-0.20	0.29	-0.18	—	
	有意確率 (両側)	0.16	0.35	0.17	0.40		
	N	24	24	24	24	24	

**．相関係数は 1% 水準で有意（両側）です。

*．相関係数は 5% 水準で有意（両側）です。

第5項 企業別における感情労働因子と評価の関係性

(1)消費財メーカー

消費財メーカーの評価分布を図6-39に示す。

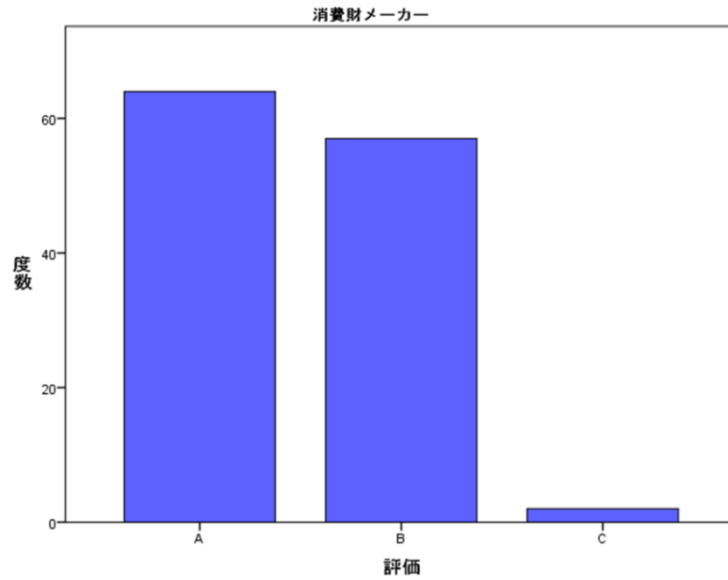


図6-39 評価分布（消費財メーカー）

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A評価を高群、B,C,D評価を低群とした。高群・低群の分布を図6-40に示す。

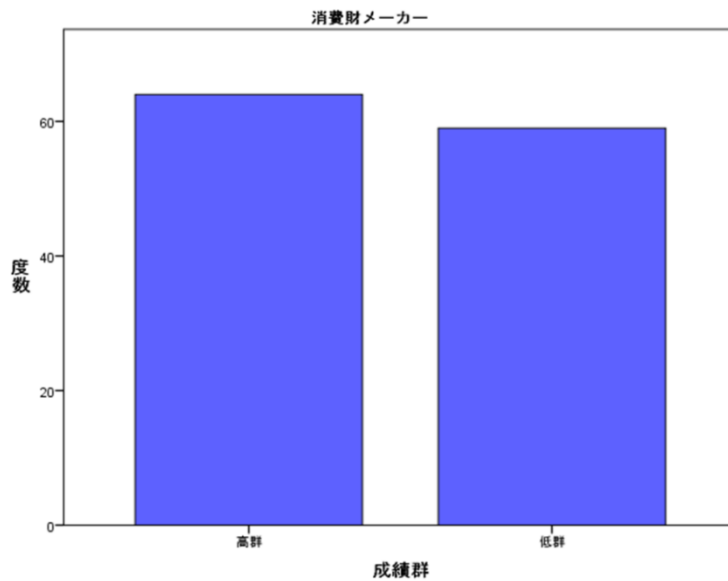


図6-40 高群・低群における分布（消費財メーカー）

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.32, SD=0.54$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.20, SD=0.54$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.36, SD=0.48$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.12, SD=0.63$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.33, SD=0.55$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.20, SD=0.57$)、「相手に合わせた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.33, SD=0.52$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.32, SD=0.64$)となった。

表 6-89 低群・高群における記述統計（消費財メーカー）

企業			N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差
消費財メーカー	因子 I	低群	58	2.32	0.54	0.07
		高群	64	2.33	0.55	0.07
	因子 II	低群	59	2.20	0.54	0.07
		高群	63	2.20	0.57	0.07
	因子 III	低群	57	3.36	0.48	0.06
		高群	64	3.33	0.52	0.06
	因子 IV	低群	59	3.12	0.63	0.08
		高群	64	3.32	0.64	0.08

表 6-90 記述統計における t 検定結果（消費財メーカー）

企業		等分散性のための Levene の検定		t 検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	下限	上限	
消費財メーカー	因子 I	等分散を仮定する。	0.06	0.80	-0.12	120.00	0.91	-0.01	0.10	-0.21	0.19
		等分散を仮定しない。			-0.12	119.24	0.91	-0.01	0.10	-0.21	0.18
	因子 II	等分散を仮定する。	0.32	0.57	0.02	120.00	0.98	0.00	0.10	-0.20	0.20
		等分散を仮定しない。			0.02	119.99	0.98	0.00	0.10	-0.20	0.20
	因子 III	等分散を仮定する。	0.00	0.95	0.25	119.00	0.80	0.02	0.09	-0.16	0.20
		等分散を仮定しない。			0.25	118.75	0.80	0.02	0.09	-0.16	0.20
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.03	0.87	-1.69	121.00	0.09	-0.19	0.11	-0.42	0.03
		等分散を仮定しない。			-1.70	120.50	0.09	-0.19	0.11	-0.42	0.03

消費者メーカーの評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-90 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.12, df=120, n.s.$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.02, df=120, n.s.$)。因子 III において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=0.25, df=119, n.s.$)。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-1.69, df=121, n.s.$)。

消費財メーカーにおける感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-91 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = 0.19$, 因子 II で $r = -0.01$, 因子 III で $r = -0.08$, となった。因子 IV は、 $r = 0.14$ となった。

表 6-91 各因子と個人評価の相関系（消費財メーカー）

企業		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
消費財 メーカー	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.34**	-0.36**	-0.16	0.02
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.08	0.83
		N	126	125	125	126	122
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.34**	—	-0.09	-0.53**	-0.01
		有意確率 (両側)	0.00		0.31	0.00	0.92
		N	125	126	124	126	122
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.36**	-0.09	—	0.15	-0.08
		有意確率 (両側)	0.00	0.31		0.09	0.41
		N	125	124	125	125	121
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.16	-0.53**	0.15	—	0.14
		有意確率 (両側)	0.08	0.00	0.09		0.13
		N	126	126	125	127	123
個人評価	Pearson の 相関係数	0.02	-0.01	-0.08	0.14	—	
	有意確率 (両側)	0.83	0.92	0.41	0.13		
	N	122	122	121	123	123	

**．相関係数は 1% 水準で有意（両側）です。

*．相関係数は 5% 水準で有意（両側）です。

(2)自動車部品メーカー

自動車部品メーカーの評価分布を図 6-41 示す。

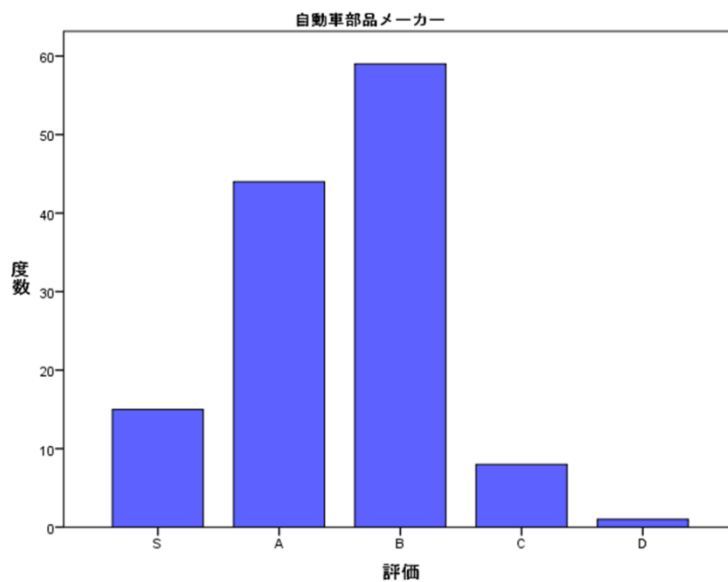


図 6-41 評価分布（自動車部品メーカー）

評価分布より、正規分布となっていないため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-42 に示す。

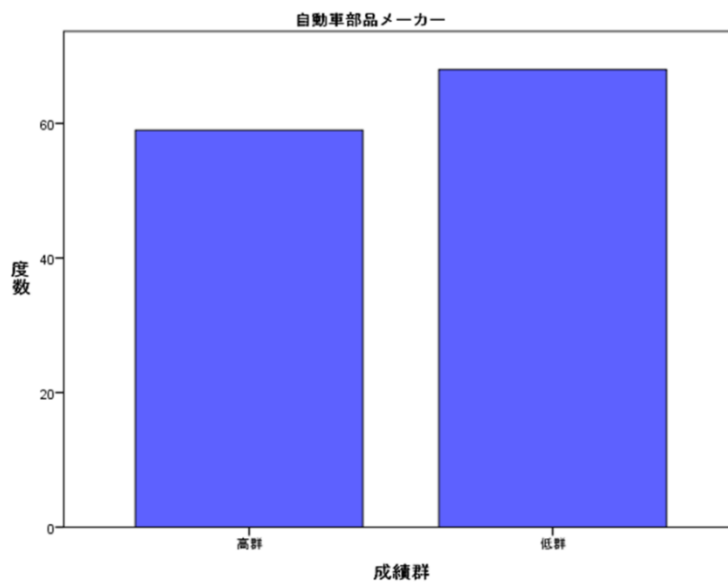


図 6-42 高群・低群における分布（消費財メーカー）

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.46$, $SD=0.46$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.39$, $SD=0.46$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.16$, $SD=0.47$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.20$, $SD=0.55$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.49$, $SD=0.47$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点 ($M=2.29$, $SD=0.53$) , 「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.27$, $SD=0.46$), 「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.29$, $SD=0.60$)となった。

表 6-92 低群・高群における記述統計 (自動車部品メーカー)

企業			N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差
自動車部品メーカー	因子 I	低群	67	2.46	0.46	0.06
		高群	58	2.49	0.47	0.06
	因子 II	低群	67	2.39	0.46	0.06
		高群	57	2.29	0.53	0.07
	因子 III	低群	68	3.16	0.47	0.06
		高群	59	3.27	0.46	0.06
	因子 IV	低群	68	3.20	0.55	0.07
		高群	58	3.29	0.60	0.08

表 6-93 記述統計における t 検定結果 (自動車部品メーカー)

企業		等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	差の 95% 信頼区間 下限 上限		
自動車部品メーカー	因子 I	等分散を仮定する。	0.02	0.90	-0.33	123.00	0.74	-0.03	0.08	-0.19	0.14
		等分散を仮定しない。			-0.33	119.43	0.74	-0.03	0.08	-0.19	0.14
	因子 II	等分散を仮定する。	0.58	0.45	1.11	122.00	0.27	0.10	0.09	-0.08	0.27
		等分散を仮定しない。			1.10	112.30	0.27	0.10	0.09	-0.08	0.28
	因子 III	等分散を仮定する。	0.01	0.92	-1.31	125.00	0.19	-0.11	0.08	-0.27	0.06
		等分散を仮定しない。			-1.31	123.38	0.19	-0.11	0.08	-0.27	0.06
	因子 IV	等分散を仮定する。	0.24	0.62	-0.85	124.00	0.40	-0.09	0.10	-0.29	0.11
		等分散を仮定しない。			-0.85	116.81	0.40	-0.09	0.10	-0.29	0.12

自動車部品メーカーの評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-93 に示す。その結果、因子 I において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.33$, $df=123$, $n.s.$)。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.11$ $df=122$, $n.s.$)。因子 III において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-1.31$, $df=125$, $n.s.$)。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった (t

= -0.85, $df=124$, *n.s.*)。

役職無しにおける感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-94 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.02$, 因子 II で $r = -0.15$, 因子 III で $r = 0.20$, となった。因子 IV は、 $r = 0.07$ となった。因子 III において、5%水準で有意であり、弱い正の相関が見られた。

表 6-94 各因子と個人評価における相関関係 (自動車部品メーカー)

企業		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
自動車部品 メーカー	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.35**	-0.33**	-0.28**	-0.02
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00	0.85
		N	129	125	129	128	125
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.35**	—	-0.25**	-0.39**	-0.15
		有意確率 (両側)	0.00		0.01	0.00	0.10
		N	125	127	127	127	124
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.33**	-0.25**	—	0.13	0.20*
		有意確率 (両側)	0.00	0.01		0.15	0.03
		N	129	127	131	130	127
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.28**	-0.39**	0.13	—	0.07
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.15		0.44
		N	128	127	130	130	126
個人評価	Pearson の 相関係数	-0.02	-0.15	0.20*	0.07	—	
	有意確率 (両側)	0.85	0.10	0.03	0.44		
	N	125	124	127	126	127	

**、相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*、相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

(3)コンサルティング会社

コンサルティング会社の評価分布を図 6-43 に示す。

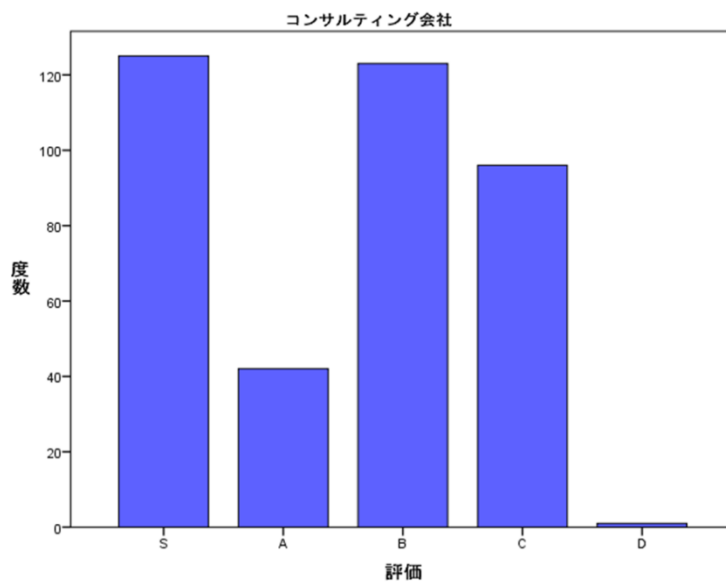


図 6-43 評価分布 (コンサルティング会社)

評価分布より、正規分布となっていなかったため、S,A 評価を高群、B,C,D 評価を低群とした。高群・低群の分布を図 6-44 に示す。

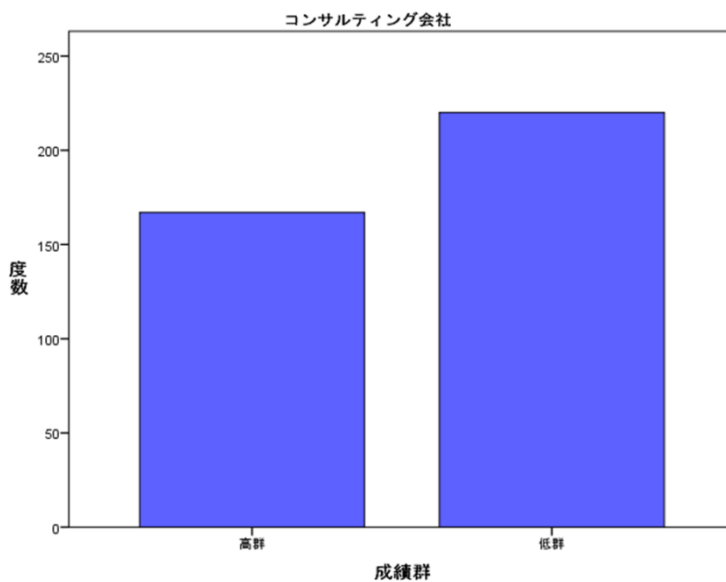


図 6-44 高群・低群の分布 (コンサルティング会社)

評価低群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.49$, $SD=0.63$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.30$, $SD=0.66$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.15$, $SD=0.66$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.10$, $SD=0.71$)となった。

評価高群の場合、「周囲の感情変化への敏感さ」下位尺度得点($M=2.35$, $SD=0.58$)「仕事へのポジティブな姿勢」下位尺度得点($M=2.20$, $SD=0.64$)、「相手に合せた行動をとる事の難しさ」下位尺度得点($M=3.33$, $SD=0.55$)、「仕事に対するネガティブな姿勢」下位尺度得点($M=3.10$, $SD=0.76$)となった。

表 6-95 低群・高群における記述統計 (コンサルティング会社)

企業			N	平均値	標準偏差	平均値の標準誤差
コンサル ティング会 社	因子 I	低群	220	2.49	0.63	0.04
		高群	167	2.35	0.58	0.05
	因子 II	低群	220	2.30	0.66	0.04
		高群	166	2.20	0.64	0.05
	因子 III	低群	220	3.15	0.66	0.04
		高群	167	3.33	0.55	0.04
	因子 IV	低群	218	3.10	0.71	0.05
		高群	166	3.10	0.76	0.06

表 6-96 記述統計結果における t 検定結果 (コンサルティング会社)

企業		等分散性のための Levene の検定		t 検定							
		F 値	有意確率	t 値	自由度	有意確率 (両側)	平均値の差	差の標準誤差	信頼区間の下限	上限	
コンサル ティング会 社	因子 I	等分散を仮定する。	1.31	0.25	2.24	385.00	0.03	0.14	0.06	0.02	0.26
		等分散を仮定しない。			2.27	371.35	0.02	0.14	0.06	0.02	0.26
	因子 II	等分散を仮定する。	0.17	0.68	1.49	384.00	0.14	0.10	0.07	-0.03	0.23
		等分散を仮定しない。			1.50	359.95	0.14	0.10	0.07	-0.03	0.23
	因子 III	等分散を仮定する。	5.68	0.02	-2.81	385.00	0.01	-0.18	0.06	-0.30	-0.05
		等分散を仮定しない。			-2.88	381.65	0.00	-0.18	0.06	-0.30	-0.06
	因子 IV	等分散を仮定する。	1.42	0.23	-0.12	382.00	0.91	-0.01	0.08	-0.16	0.14
		等分散を仮定しない。			-0.11	342.56	0.91	-0.01	0.08	-0.16	0.14

コンサルティング会社の評価高群・低群について、感情労働因子の下位尺度得点について t 検定を行った。その結果を表 6-96 に示す。因子 I ($t=2.24$, $df=385$, $p<.05$) において、高群より低群の方が下位尺度得点が高かった。因子 II において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=1.49$, $df=384$, $n.s.$)。因子 III ($t=-2.81$, $df=385$, $p<.01$) において低群より高群の方が下位尺度得点が高かった。因子 IV において高群・低群の下位尺度得点差はなかった ($t=-0.12$, $df=382$, $n.s.$)。

役職無しにおける感情労働因子と個人評価の相関関係について確認した。その結果を表 6-97 に示す。

各因子と個人評価における相関関係は因子 I で $r = -0.14$, 因子 II で $r = -0.05$, 因子 III で $r = 0.15$, となった。因子 IV は、 $r = 0.96$ となった。因子 I において、1%水準で有意であり、弱い相関があった。

表 6-97 各因子と個人評価の相関関係 (コンサルティング会社)

企業		因子 I	因子 II	因子 III	因子 IV	個人評価	
コンサル ティング会 社	因子 I	Pearson の 相関係数	—	0.38**	-0.47**	-0.24**	-0.14**
		有意確率 (両側)		0.00	0.00	0.00	0.01
		N	390	389	390	387	387
	因子 II	Pearson の 相関係数	0.38**	—	-0.34**	-0.50**	-0.05
		有意確率 (両側)	0.00		0.00	0.00	0.30
		N	389	389	389	387	386
	因子 III	Pearson の 相関係数	-0.47**	-0.34**	—	0.26**	0.15**
		有意確率 (両側)	0.00	0.00		0.00	0.00
		N	390	389	390	387	387
	因子 IV	Pearson の 相関係数	-0.24**	-0.50**	0.26**	—	0.00
		有意確率 (両側)	0.00	0.00	0.00		0.96
		N	387	387	387	387	384
個人評価	Pearson の 相関係数	-0.14**	-0.05	0.15**	0.00	—	
	有意確率 (両側)	0.01	0.30	0.00	0.96		
	N	387	386	387	384	387	

**．相関係数は 1% 水準で有意 (両側) です。

*．相関係数は 5% 水準で有意 (両側) です。

・ Good Poor Analysis

コンサルティング会社において低評価の人数が一定以上存在したので、Good Poor Analysis を行った。

全体および、S 評価、C 評価の記述統計結果を表 6-98 に示す。
尚、D 評価については人数が少数のため除外した。

表 6-98 記述統計結果（全体、S 評価、C 評価）

企業		度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	
コンサルティング会社	全体	因子 I	390	3.17	3.17	2.43	0.62
		因子 II	389	2.67	2.67	2.26	0.65
		因子 III	390	3.50	3.50	3.23	0.62
		因子 IV	387	2.50	2.50	3.10	0.73
		有効なケースの数 (リストごと)	387				
	S 評価	因子 I	125	1.00	4.17	2.35	0.57
		因子 II	124	1.00	3.67	2.20	0.62
		因子 III	125	1.75	5.00	3.31	0.53
		因子 IV	124	1.25	5.00	3.09	0.76
		有効なケースの数 (リストごと)	124				
	C 評価	因子 I	96	1.17	4.33	2.59	0.61
		因子 II	96	1.00	3.83	2.24	0.68
		因子 III	96	1.00	4.75	3.05	0.68
因子 IV		95	1.00	4.75	3.12	0.72	
有効なケースの数 (リストごと)		95					

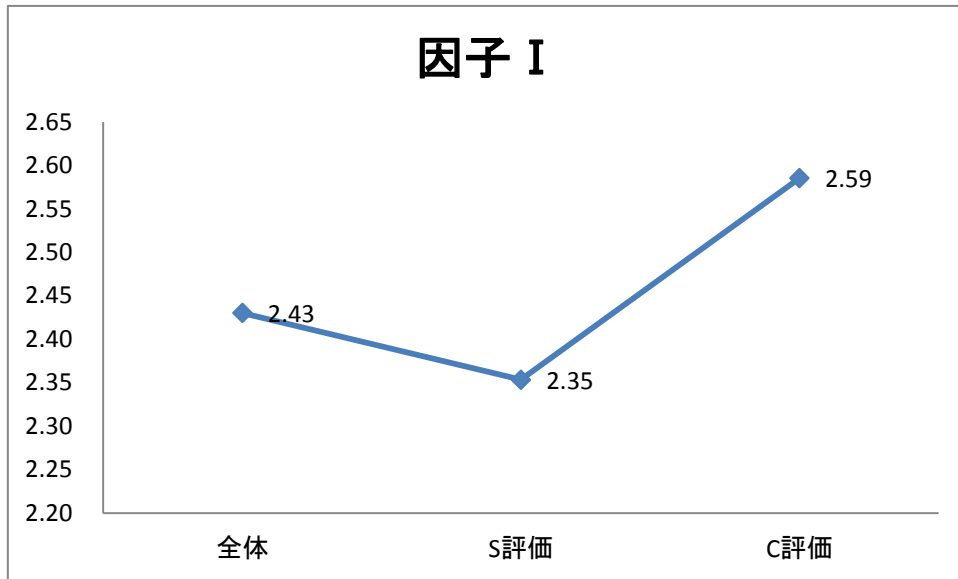


図 6-45 因子 I の平均値

因子 I の特徴として、S 評価を取る人材は全体の平均値より低かった。一方、C 評価においては全体の平均値より高い数値となった。

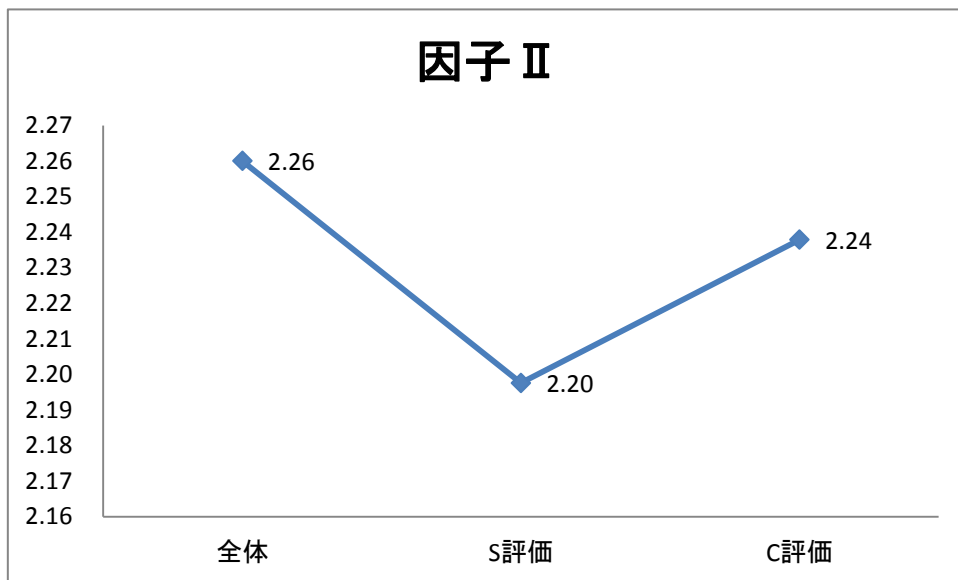


図 6-46 因子 II の平均値

因子 II において、S 評価、C 評価ともに全体の平均よりも低い傾向となった。ただ、S 評価の方が、全体から大きく離れる傾向にあった。

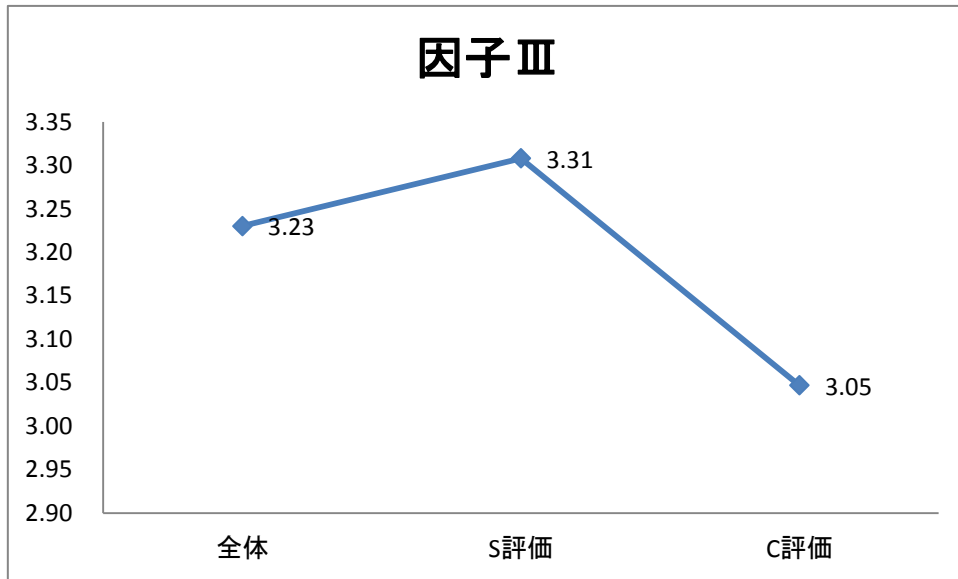


図 6-47 因子Ⅲの平均値

S 評価は全体よりも高い数値であった。一方で C 評価は全体の平均値からは低い傾向であった。

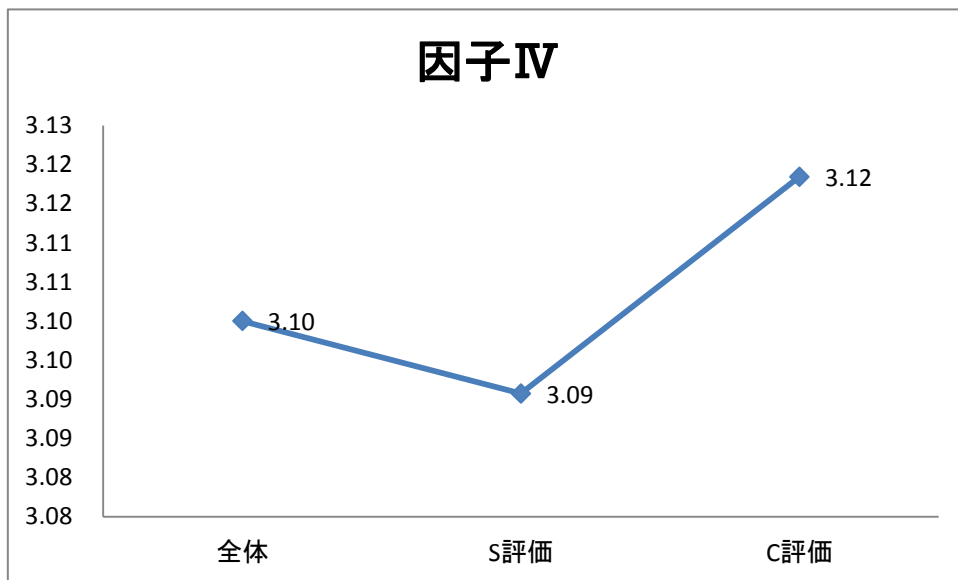


図 6-48 因子Ⅳの平均値

S 評価は全体の平均から低い値となった。一方で C 評価の人材は、全体平均よりも高い数値となった。

第7章 考察

全体的に相手の感情を読み取ることについて難しいと感じている人が多く、要求された行動をとることも困難であると感じている人が多かった。その理由としては、5点尺度で点数が低かったためである。従って、社員にとって感情労働を苦手と感じている人が多いと考えられる。

全体として仕事に対する感情はネガティブであり多数存在し、仕事のやり方を変えたり、新しい仕事への挑戦を積極的に取り組みたくない傾向があった。5点尺度での点数が低かったため、職務に対する満足度が低かったり、仕事量と待遇のバランスが悪かったためネガティブな感情になったと考えられる。

成績高群に分類される人ほど、相手の感情を読み取ることの難しさを感じており、相手に合わせた行動を難しいと感じていた。相手に合わせた行動が難しいと感じる理由については、職場では感情を表に出すので読み取れない場合や、言動から本音と建て前が読み取れないことが考えられる。

成績低群の人は、高群の人と比較して相手の感情を読み取れると感じており、要求される行動に応えようとする傾向にあった。その理由としては、周囲の目を気にしたり、自分の評価を上げたいという意識が働くためではないかと考察した。

成績低群に分類される人は、高群の人よりも仕事をポジティブにとらえている傾向があった。その理由としては、その理由としては、短期的な仕事が多かったり、割り切っていたり難易度が低かったりなど、比較的達成感を味わいやすい環境にあったのではないかと考察した。

第8章 まとめと今後の課題

今回、CAREER-NAVI のアンケート項目から感情労働行為と思われる項目を選出し、統計学的なアプローチを用いて、個人評価との関係性を試みた。

各因子において、属性によっては、評価の高い人材と低い人材において傾向を確認することはできたものの、確実に感情労働が評価に影響力を及ぼすとは言えなかった。

その理由として、CAREER-NAVI のアンケート項目自体は感情労働を意識したものと違っていたため、今回の研究目的と必ずしも質問項目が合致しなかった点があげられる。

また、感情労働そのものが、否定的概念として捉えられていることもあり、今回の被験者にはその概念が合致しなかった可能性もある。

しかし、過去の研究において、MR の営業成績と感情労働には関係性が認められるとの報告もあることから、業界や職種が違えばより統計学的にも有意な差が見られた可能性がある。

今回、感情労働が人材の評価に影響があると考え、研究を進めた。しかし、必ずしも感情労働が人材の評価に原因が感情労働であるとは言えなかった。今後の課題として、影響を与える要因として、企業の風土や評価基準、純粋なビジネススキルなどが影響を及ぼす要因として考える必要がある。

また、心の知能指数として知られる EQ (Emotional Intelligence Quotient) などが評価に影響を及ぼしている可能性も否定できないため、これらについても今後の検討課題であるとする。

参考文献

安部 好法, 大蔵 雅夫, 重本 津多子, 感情労働についての研究動向 徳島文理大学研究紀要 第 82 号 平成 23.9

Brotteridge, C.M. and Lee, R. T. (2003) Development and Validation of the Emotional Labor Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (2003) The British Psychology Society, 76, 365-379

千葉 知美, 庄司 正実, 感情労働したくてもできない状況と職務満足感の関連—飲食店アルバイトの場合— 目白大学 心理学研究 第 7 号 55-66 2011 年

Cote, S. (2002) A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30(3), pp.509-530

Hochschild, A.R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (Berkeley, California: University of California Press) ホックシールド, A.R. (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

星野 幸子, 感情労働に関連を示す組織環境についての考察—対人サービス業における認知変数、態度変数が感情労働に与える影響— *The Japanese Association of Administrative Science*, 477-482

片山由香里, 小笠原知枝, 辻ちえ, 井村香積, 永山弘子, 看護師の感情労働測定尺度の開発, *日本看護科学学会誌*, 25(2), 20-27, 2005

松尾 睦, *インターナルサービスと職務満足*, *経営行動科学* 第 9 巻 第 1 号 27-38, 1994

大村 壮, 対人援助職の感情労働とストレス反応、バーンアウト傾向の関係について *常葉学園短期大学紀要* (40), 251-260, 2009-00-00

小塩 真司 (2004) , *SPSS と Amos による心理・調査データ解析—因子分析・共分散構造分析まで—* , 東京図書

小塩 真司 (2005) , *研究事例で学ぶ SPSS と Amos による心理・調査データ解析*, 東京図書

茂木 信幸, コンピテンシー評価項目における感情労働的行為とその影響に関する考察 経営行動科学学会年次大会 : 発表論文集 (13), 101-106, 2010-11-12

茂木 信幸, コンピテンシー評価項目における感情労働的行為と営業成績との関連性—医薬情報担当者 (MR) を対象として— 慶應義塾大学大学院 修士学位請求論文 (2010)

須賀 知美, 庄司 正実, 感情労働が職務満足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 第4号 137-153 2008年

佐藤 麻衣, 今林 宏典, 感情労働の本質に関連する試論—A.R.Hochschild の所論を中心として— 川崎医療福祉学会誌, Vol.21, No.2, 276-283, 2012

坂爪 洋美 (2008) , キャリア・オリエンテーション—個人の働き方に影響を与える要因— 白桃書房

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(3), pp.471-400

謝辞

本修士論文を作成するにあたり、多くの皆様より多大なるご協力とご指導いただき、ここに感謝の意を表し、厚く御礼申し上げます。

本修士論文を作成するにあたり、渡辺直登教授から多くの示唆、ご助言、ご指導を頂き、無事完成させることができました。深く感謝申し上げます。

また、ご多忙にかかわらず、副査を引き受けていただき、多くのご助言、ご支援をいただいた大林厚臣教授、大藪毅専任講師に対しても心より感謝申し上げます。

本研究にあたり、貴重なデータの提供および副査を引き受けていただいた、和光大学現代人間学部 坂爪洋美教授にも深く感謝申し上げます。

ゼミ活動を行うにあたり、同期の村松俊明さんから頂いたアドバイスや励ましの言葉は自分にとってかけがえのないものであり、ここに感謝申し上げます。

最後に、2年間の貴重な時間を作ることに協力してくれた家族に感謝申し上げます。

2014年1月6日

秋谷 佳史