

同志社大学
2023年度卒業論文

論題: 営業職労働者の感情労働の問題

社会学部社会学科
学籍番号:1109191051
氏名:佐藤 弘基
指導教員:立木 茂雄
(本文の総文字数: 20,340)

営業職労働者の感情労働の問題

学籍番号：1109191051

氏名：佐藤 弘基

要旨

本稿では感情労働に焦点を当て、その中でも特に営業職に従事する労働者の感情について調査・考察を行ったものである。現在日本では営業職に就職することを避ける大学生の声が広く聞かれ、また筆者がテレフォンアポインターとしてアルバイトをしていたと話すほとんどの場合「クレームの対応が大変そう」という反応があった。ここで大変というのは忙しいという意味でなく、精神的に疲弊するという意味であり、テレフォンアポインターを含む営業職の職業全般にそういった意味でのネガティブなイメージが広まっている。そこで、そういった負のイメージの是非を確かめるため営業職労働者に特有の感情労働の問題の有無と、その改善方法は何かを筆者の経験と調査から考察を行った。本稿では、営業職労働者は労働者自身が積極的に顧客に接触し、好意的な反応を引き起こすことにより他の職種の感情労働とは区別され、そのことから営業職労働者に特有の感情労働の問題も、その改善方法も導かれると分かった。

キーワード：感情労働、営業職、高速化、演技