

論文

「おもてなし」という労働 — 温泉観光旅館の仕事とジェンダー —

高橋 さつき

1 はじめに

民俗学者の宮本常一は宿の起こりを記した「宿と遊女」という文章の中で、女をして高貴な旅人をもてなし、つながりを持つという習俗が遊女の発生に関わっていると述べている。なぜならば、来訪者（まれびと）の心が一番分かるものは女であると考えられていたからだという（宮本 1987: 32, 102）。今や観光は世界最大の産業に成長し、経済効果としても大きな位置をしめすようになったが、そこで働く女性をめぐる状況は変わらない。観光産業を構成する各事業分野は機械化が難しい接客業務を伴うため、数多くの観光産業従事者によって支えられている。その大部分の業務は女性によって担われており、とりわけ日本の温泉観光地では女性のサービス就業率が高い。温泉旅館等でサービスを提供する女性接客従業員の仕事とは一般的に、客の迎え、給仕、案内、配ぜん、見送りなどである。観光地ではこのような日本特有の接客行為を「おもてなし」と呼び、「優しく」、「細やかな気配り」ができ、「接客に向いている」とされる女性たちが担っているのである。

社会学や地理学では、観光産業が1つの社会現象や文化活動として調査研究される一方で、下層あるいは周縁的労働者といわれている観光地の旅館従業員についての調査や研究も行われるようになっていく。例えば社会学者の文貞實は「日本の労働市場におけるサービス産業従事者の不安定性

や雇用調整弁としての女性労働の実態を明らかにするうえで重要な視点を提供する」ために「サービス産業に従事する女性労働者の実態解明」の必要性を以下のように述べている。

…東京・山谷周辺で女性野宿者の聞き取り調査をおこなってきているなかで、彼女らの多くが（中高年齢層）義務教育を終了時が日本の高度経済成長期にあたり、紡績工や自動車産業などの工場に勤めはじめたひとたちである。その後のライフステージのなかで大きな困難に遭遇し、夫や家族から逃避し東京に出てきたひとが少なくない。野宿までの職業移動をみると、学歴や職歴を必要としない仕事として『旅館の仲居』『製造業』『水商売』などの職業を経ている。労働市場の周辺部のさらなる周辺で働いてきた女性たちが新規参入しやすい職業は狭まれている。サービス産業の不安定層のなかには、彼女らのような家族資源、学歴資源をもたない多くの女性が吸引されているといえる¹⁾。

このような状況を背景として、本稿では、温泉観光地の旅館において接客業に従事する女性労働者たちに焦点をあて、日本の旅館の「おもてなし」という仕事はどのようなものかを考察する。本稿のフィールドは神奈川県箱根町の箱根湯本地域である。箱根町は神奈川県の南西部に位置し、北は南足柄市、東は小田原市、南は湯河原町とそれぞ

れ接している。箱根町の西側は静岡県 3 市 2 町と接しているが、町面積の大部分は高原と山岳地帯からなっており、隣接の市町村とは地形的に隔てられている。箱根湯本駅へ続く小田急線は須雲川に沿って走り、その両の山には張り付くように建物が並ぶ。箱根町の総面積における山林原野の占める割合は 46.9% であり、河川湖沼を加えるとその割合は 92.1% となり、町全体が山岳地形となっている²⁾。さらに、92.82 平方キロメートルの箱根町の面積のうち、92.42 平方キロメートルの面積が富士箱根伊豆国立公園に指定され、そのほとんどの地域が国立公園になっている。猿などの動物を見かけることも多く、新宿から 40 分とは思えないほど自然豊かな環境である。

筆者は何度も箱根町に足を運んだが、箱根湯本駅にはいつも人が溢れていた。家族連れや中高年のグループ、学生のゼミ合宿など、多くの観光客がボストンバックと地図を手に歩いていた。「箱根にはシーズンオフがないから」というある女将の言葉のように、市町村別に見た観光客数が国内最多の箱根町は観光地のエリートなのである。他の観光地と比べても、箱根は、温泉場・宿場町・国立公園・離宮・保養地としての知名度、また交通の利便性や遊興施設数などにおいて群を抜いている。また、巨大消費地である首都圏に近接し、国際的にも有名な日本の温泉観光地となっている。そしてこれら国内外から訪れる年間 1,900 万人の観光客を受け入れるのが、宿泊施設数、収容定員数、宿泊利用人員数で全国 1 位を誇る箱根町の旅館・ホテルである。

箱根町では観光が重要な産業になっている。平成 17 年の国勢調査によると、第 1 次産業従事者は 80 人で総従業員数に占める割合が約 0.1%、第 2 次産業従事者は 923 人で約 10.4%、第 3 次産業従事者は 7,832 人で約 88.6% である。このように箱根町では第 3 次就業者比率が 90% 近くを占め、市町村別にみた場合、その比率は全国の中でも最も高い。平成 13 年度の事業所統計調査では、全

事業所数 1,810 件中 874 件をサービス業が占め、全従業者数 16,089 人中 9,848 人がサービス業に従事している。また平成 17 年度人口統計調査によると、箱根町のほとんどの地域で女性の人口が男性よりも 1 割程度多い。

このような箱根町について、観光業に関する経営やマーケティングなどの多くの先行研究はあるが、観光地で生活する人々の生活実態を彼女たちの視線から扱った研究は皆無に等しい。接客女性にはどのような種類の役割が求められているのだろうか、また日本の観光における「おもてなし」が意味するものとは何なのだろうか。こうした関心に基づいて、本稿では、性別割分業と感情労働という視点から「おもてなし」という労働について考察することにした。研究方法としては、本研究では「サービス産業に従事する女性労働者の生活実態」に近づくために、温泉観光地の旅館で働きながら参与観察を行うことで、接客女性たちのライフストーリーを集めた。

筆者が行った参与観察は次の通りである。はじめに箱根温泉旅館協同組合の方から、大規模小規模合わせて 6 つほどインタビューさせていただける旅館を紹介していただき、その 6 つの旅館・ホテルの女将さん、仲居頭にそれぞれ 2 時間ほどインタビューを行った。インタビューの内容は、勤めている旅館について、また仕事や生活、彼女たちのライフストーリーなどであった。お話を伺った旅館の中で、アルバイト形式での参与観察を承諾していただいた旅館 A でフィールドワークを行った。旅館 A は比較的大規模で接客従業員が多く、宿泊料金の値段設定も平均的であることから、参与観察の対象に決めた。

旅館 A では、まず総務部の方に観光旅館を支える接客従業員の仕事や生活を含めた実態を知りたいという研究の主旨を伝え、そのためにアルバイトとして短期間働きながら、業務内容や旅館について学び、また働いている方々からお話を聞きたいということをお願いした。こうした私の意図を

酌んで下さり、時給 860 円（研修料金）で働かせて頂けることが決まり、寮も提供していただくことになった。期間は 2007 年 10 月 6 日から 30 日までの約 1 カ月間である。絢風の作務衣の制服を与えられ、ルーム係（Ⅲ章での説明参照）の新人アルバイトとして、旅館のすぐ裏手にある 3 階建ての寮に住み込みで働きながら、参与観察を行った。仕事は先輩従業員の方に教えていただき、空き時間や仕事の後などにお話を伺った。個人的なことを聞くことになるので、こちらから尋ねるのではなく、相手から語られることを聞きとる形を採択した。また、自分が対象者の仕事・生活に参加する参与観察だったので、筆者が仕事をする中で体験した出来事、感じたことも資料となった。

本稿の構成は以下の通りである。次章では先行研究を整理し、これまで観光地の女性接客従業員についてどのようなことが論じられてきたのかを検討する。Ⅲ章では本稿で焦点をあてる女性接客従業員はどのような歴史を経て現在のよう形態になったのか、また日本旅館独自の宿泊形態が確立した歴史を見ていく。Ⅳ章では、女性接客従業員の方のライフストーリーを描き、さらに接客労働に関する労働社会学の先行研究を参考に接客の持つ意味を考える。Ⅴ章では、考察として、それまでの検討をまとめながら、観光地の旅館のおもてなしの意味について論じる。最後に、まとめとして、考察に基づいて結論を述べる。

Ⅱ 観光地・女性接客従業員に関する先行研究

1. 観光地の生活環境とその労働

社会学者の武田によると、サービス業は一般的に流動性が高く、不安定雇用の側面が強いという特徴を持ち、旅館従業員は総体的に安定性に欠ける環境で働く労働であるという。例えば、箱根町と同じく温泉観光地の伊東市と熱海市は 2000 年の静岡県市部で生活保護率第 2 位であり、温泉観光地では生活保護率が高くなっている。これは温

泉観光地が非安定雇用にはしか参入できない労働者を他地域から吸収し、集積しやすい傾向にあるからである（武田 2006：117）。

さらに、地理学の研究では、温泉観光地地域について、主題別マップを作成し³⁾、ジェンダーマップというテーマの中で母子世帯比率やシングル世帯率などが表されている。パートナーと別れた女性が温泉観光地の労働力として吸収されるのは、「宿舎つき・食事つき・衣装つき。次の日からすぐ働ける」うえに、「仲居さんは過去を一切問われない」ことによるものだとしている（木下 2002）。

一方、本稿で事例として取り上げた女性接客従業員が働いている温泉「旅館」⁴⁾という経営母体から見ると、観光地の旅館は他産業と比較すると圧倒的に中小規模の経営が多く、旅館業界ではこれまで長期的に市場規模の縮小が進んできた。また、営業面から見ると宿泊業は季節やシーズンに大きく影響を受けるため、旅館の提供する主要な要素であるサービスを行う従業員の採用や定着性、生産性が常に問題とされる。旅館業は施設や環境が固定されているため、物的、人的な諸サービスを事前にストックすることができない非ストック性（非弾力性）という特徴がある（石川 1994：96）。このため現在も、繁忙期においても従業員を増やせず少ない接客従業員で対応するという問題もある。

戦後は旅館の大型化が進められた結果、地域社会内では十分な労働力を調達することができず、出稼ぎ労働力を安定した供給源として頼る産業構造・労働力構造が形成されていった。1950 年代から 90 年代半ばまでそこで毎年周期的移動を繰り返したのは中高年女性の熟練労働力であった（武田 2006：121）。1980 年代以降、旅館業においても雇用の合理化がなされると、出稼ぎ労働者への依存から、繁忙に応じて調整できる派遣労働者やパートアルバイトなどを使用する構造へと変化した。現在、飲食・宿泊業で働く女性の 6 割

表 1 従業員の役割分担とその特徴

	雇用形態	業務	年齢	性別	制服	エスニシティ
事務	正規	経理・会計・総務等.	30代以上	男女	スーツ	
フロント	正規	予約や電話などフロント対応.	20代～30代	男女	紺色の制服	
ルーム係	非正規	接客・案内・出迎等.	20代～50代	女性	紺風の赤い作務衣・着物	
茶引き		客室の整理・茶菓子のセット・洗い物等.	50代以上	女性	ポロシャツと紺のエプロン	「外国籍の人がほとんど」
内務		布団敷き・宴会のセッティング.	50代以上	男性	青いシャツとスラックス	
洗い場		皿などの洗い物.	50代以上	男女	青いシャツと紺のスラックス	外国籍

*調査に基づいて筆者作成.

以上がパートタイマーであり、平均勤続が約4年という短い年数であることがわかっている。

またこれらの旅館従業員は、性やエスニシティ、年齢などといった要素によってその業務が分けられ、「伝統的な」温泉旅館の演出が行われている。例えば、筆者が参与観察を行った旅館Aにおける様々な業務と、それを担う人々は表1のようにまとめられる。

この表が示すようにルーム係と内務、茶引きは配ぜん会⁵⁾からの派遣労働者がほとんどで、事務やフロントなどが正社員となっている。そして客から見られることがない、「裏方」の仕事である内務や皿洗い、茶引きといった業務はその多くが外国人労働者によって担われている。話している言葉から、日本語が母語ではないことがわかる。彼女、彼らからは日系ブラジル人だと聞いた。また、「日本旅館」という雰囲気を出すためにルーム係は着物を着た女性だけである。「力仕事＝男性」「細かな個室のセッティングや接客＝女性」という性役割意識が働いている。参与観察の際に、ルーム係主任に見せていただいた『ルーム係・業務 マニュアル』によると、接客業務の内容は、「接客サービス⇒宴会場、ルーム、お迎え、案内、食事、会計、見送り、後片付け 他」となっている。接客サービスといっても料理のセッティングやご飯や味噌汁を盛る、館内の案内、下膳、

宴会の小物準備など、仕事は細かく多岐にわたる。さらにお出迎えやあいさつなどは、手の振り方や客への説明の仕方などその業務は複雑である。「日本旅館のおもてなし」を演出するための様々な要素による役割分業と、そこにおける正規・非正規雇用の使い分けによってこのような労働の構成ができあがっている。

2. 女性接客従業員に求められる役割

前述した旅館従業員の労働構成にみられる「特性の使い分け」は観光の演出に利用されていることが指摘されており、女性接客労働者の特性は男性支配の社会・経済的な構造と結びつくことによって表出し、重要な観光の資源となると考えられている(安福 2004:175)。実際に、観光において消費されるものには、サービスや文化、特別な地理的特性、さらにはホスピタリティ、雰囲気、エスニック的要素に関する関心、習慣など有形ではない要素がある(安福 2004:171)。例えば、バリやハワイなど南国における「現地」女性のセックス・アピールを強調した写真や絵画は男性の性的関心をひきつけ、彼の地のイメージを求める無数の観光客を産み出してきた(山中 1996:77-78; 山下 1999:41-42)。セクシュアリティは観光資源となり、多くの国では買春産業の発展が興っている。日本の場合、旅館でのサービスは「お

もてなし」と呼ばれ、それを担う労働力として「優しく」、「細やかな気配り」ができ、「接客に向いている」とされる女性が多量に吸収されている。

イギリスの社会学者ジョン・アーリは、観光関連のサービス業・ホテルなどの従業員の職業の特徴として、かなりの時間をかなりの至近距離で他人に対してサービスを提供するという、サービスの生産者と消費者の間には地理的または空間的近接性が生じると述べている（アーリ 1995：121）。彼によると、観光地におけるサービス業の特徴は以下の3つにまとめられる。

- ①「サービス」は製造過程の一部であり、サービスに従事している者は実質的にも顧客に「売られ」ているモノの一部であるために、「サービス」は固有の社会的特徴（性、人種、学歴など）が融合した製品となる。
- ②飲食の提供において、無形のサービスである「雰囲気提供」という特徴は「^{エモーショナルワーク}主情的労働⁶⁾」である（以下、“emotional work”の翻訳として労働社会学で使用されている「感情労働」と表記する）。
- ③サービス供与のための労働はそれ自身サービス製品の一部であるために、サービスの提供に時間をかけるほどサービスの「質」は向上することになる。そして、その場合、従業員の口の利き方、外見、人柄全部は経営側によって介入・管理されるべき領域として扱われる（アーリ 1995：121）。

例えば、前述の『接客マニュアル』には「望ましいルーム係」が記述されている。曰く、「お客様への心のこもったおもてなしと、快適さを提供することが私たちの最も大切な任務」であり、さらに「心構え」として「急がないこと」、「怒らないこと」、「眠くないこと」、「疲れないこと」、「腹を空かさないこと」、「健康であること」、「就業時間の10分前に着くこと」が挙げられている。「態

度（姿勢）」においては、「挨拶と返事は笑顔でハッキリ」、「『ありがとうございます』という気持ちをいつも忘れずに」、「どんなに忙しくても、お客様の前ではいつも明るく」、「ご案内は、相手の身になって『親切』『ていねい』に」、「出迎え、お見送りは『ハート』『スマイル』で」、「床の間を背にしないこと」を守らなければいけないのだという。

このように、経営者側が行っている「態度の管理」はまさにアーリが述べた②の感情労働に当てはまる。接客女性は、子どもの世話をする母親の性質と性的に魅力的な女性の性質という両方の「女らしい性質」を演技し態度で表さなければいけない。これら女性に期待されている2つの役割とは、妻・母親の役割（食事の提供と必要物の差し出し）と魅力あるキャリア・ウーマンの役割（着飾って、家庭とは隔たった専門的で整ったマナーをもつ姿）である（鈴木 1999）。例えば、アメリカの社会学者アーリー・ホックシールドは、自身の研究の中で航空機客室乗務員は客室が家庭であるかのように考えよと教育させられていることを指摘している（ホックシールド 2000：123）。その場合、客室では、乗務員が安全で家庭的な雰囲気を創出し、彼女たちは母親の原型として、人の世話をする仕事が当然のように割り当てられる（ホックシールド 2000：202）。前述の接客マニュアルのような女性像が要求される背景には、このようなジェンダー・イデオロギーにもとづく労働者統制が働いているのだ。

そして社会学における感情労働の研究を行っている鈴木（1999）は、感情労働を行うのはほとんどが女性であり、女性たちは自分に欠如している物質的資源と引き換えに自分たちの資源をなす感情労働を提供するというイデオロギーによって働いているということを指摘している。鈴木は接客業においてこのようなジェンダー・イデオロギーの統制が重要となっており、応対する接客従業者が女性か男性かということが職務遂行に決定的

な要素となりうると指摘している(鈴木 1999: 32-44).

要するに、接客女性に課せられた役割とは、客と経営者から要求されるジェンダー役割であり、そこには多くの問題が山積している。例えば、アーリがサービス業の特徴③として挙げたように、サービスという商品はその提供に時間をかければかけるほど「質」が向上する(アーリ 1995: 121)と考えられているため、そこにはセクシュアルハラスメントや長時間労働という問題が発生しやすくなっている。また、感情労働はサービス提供者が適応的、協力的、援助的であるということを出演するために行われるのであるが、これらは自然に見えれば見えるほど労働として認識されなくなってしまうという問題もあるのである(鈴木 1999: 33)。

3. 日本の温泉観光地を支える「おもてなし」の背景

概して、現代の日本旅館では、女性の接客従業員が個室の専属サービスに当たる。日本の観光産業の接客業は独自の発展を遂げ、その中でも「おもてなし」という行為にはジェンダーが強く作用してきたといえる。日本の観光産業を支える接客業の歴史は江戸時代までさかのぼることができるが、その歴史において、女性は旅をする側ではなく、もてなす側に位置づけられてきたといえる。

戦国時代を経て、街道が整備されるにしたがって人とモノの流通ルートが集約されると、関所などを設けて通行人の統制が図られることになった。関所では一般の女性であっても通関には厳しい規則が設けられた。箱根山では「女は一切通さず」という関所もあったほど、江戸を中心にして女性の通行は厳しいものとなった。これは大名の妻が江戸で「人質」として暮らしており、それがひそかに国許へ帰ってしまうのを恐れたためである。大名の妻の拘束のため、一般民衆のこうむった束縛や生活上の困難は多大なものであったと宮

本は述べ、「このようなありさまは旅行くもの足をおのずから重いものとさせた」と述べる(宮本 1987: 164)。庶民の旅が盛んになった江戸時代だが、女性の旅は男性に比べ不自由な面が多く、旅は専ら男性のものであったといえる。

やがて、参拝の旅が盛んになると、慶長・元和の頃から、参宮客のために茶屋が発達した。民俗学者宮本はそこで働く下女や給仕女性たちが昼の客ばかりではなく夜の客の相手もするようになったことを指摘している(宮本 1987: 135)。しかし、宿に遊女を置くことが1659年(万治2年)に禁じられると、そのことがかえって旅宿を遊郭まがいのものにしたという。遊女が禁ぜられると、飯盛女や宿引き女などの名で旅籠へ下女とも遊女ともつかない女が置かれ、それが買春をかねることになった。宿に女を置くことで、木賃から食事付宿へ移行し、東海道を中心に宿場の旅籠には飯盛女がいるのが当たり前になっていったのだという。宮本は宿における飯盛女の出現は今日へつながる旅宿風俗を生み出したが、このような身の回りの世話をする女性と買春が近接している状況は日本独自のものであるとしている(宮本 1987: 190-191)。街道文化を研究する民俗学者宇佐美は、宿の魅力は接待女性であり、宿の活性化には飯盛女設置が不可欠とされていたと述べる(宇佐美 2005: 123)。それによると、飯盛女奉公の雇用条件は厳しいもので、下男に比べて拘束が非常にきつく、近世社会における男女の性差別構造の典型であると指摘されている。要するに、江戸幕府は人身売買や私娼に関して厳しい法令を下しているにもかかわらず、宿場には私娼が多く存在し、旅籠では「飯盛下女」として買春を強要させている現象を黙認していたのである。このことから、宇佐美は、宿においては飯盛女の儲けが大きな収入源であり、これによって幕府は宿駅繁栄の1つの手段として彼女たちをみなしていたのではないかと述べている(宇佐美 2005: 152)。

こうした日本特有の旅宿風俗は、現代にも色濃

く残っている。戦後、レジャーブームが興ると、観光地の温泉街はさらに賑やかになっていく。高度経済成長期には団体旅行、とくに社員旅行（慰安旅行）が広く行われるようになった。男性に占められた社員旅行では、宴会場で酌婦やコンパニオンが求められ、またそのような旅行客をターゲットに温泉街では飲食店や遊興施設が発展し、風俗営業も見られた。現在でも旅館では、団体客は男性が中心であり、コンパニオンや芸者を旅館に呼ぶシステムも整っている。温泉街の接待業の職務の幅は広く、宴会場で酌をすることから、買春を行う場合までである。このような遊興の志向は、「旅の恥は掻き捨て」という言葉に代表される旅の匿名性も影響している。観光学者村上によると、1960年代の半ばには名勝と呼ばれる土地へ多くの観光客が押し寄せたが、忙しいスケジュールの中、建前としての名勝地訪問、本音としての享楽の購入（夜の宴会）という形が生み出されていったという（村上 2001：298）。このような男性の遊興志向強まりの中で、接客を行う女性従業員がそれまで以上に求められるようになった。

III 箱根の旅館で働く女性たちの日常

本章では、筆者がフィールドワークを行った旅館Aを取り巻く地理的環境とそこでルーム係をしていた3名の「お姉さん」たちの生活をみることで、旅館で働く女性たちの日常生活を描いていく。ここではとくに観光地の旅館で働くということと、それに対してお姉さんたちがどのような想いを抱いているのかを描いていきたい。また、彼女たちが接客労働、労働・住環境に対してどのように対応しているのかということを考えてい

旅館Aは箱根湯本地域にある温泉旅館である。その敷地は国定公園内にあり、建物は山と川に囲まれている。客室数は全110室で、収容人数は600人である。館内には大広間などの宴会場や会議室、整体・エステサロン、屋外プール、レスト

ラン、カラオケクラブ、喫茶店、売店、ゲームコーナーなどがあり、箱根湯本では大規模な旅館の一つである。

1. 箱根で暮らすということ

観光地は観光客が「日常生活」と離れ、「異文化」に触れるための場所としてつくられる。そしてその条件にぴったり当てはまるように、箱根には豊富な温泉場と富士山・芦ノ湖を含む国立公園の雄大な自然、工芸・美術館やリゾート施設、西洋建築を楽しめる洋式ホテルの景観、季節ごとの民俗行事やイベントなど、観光地としての要素、つまりまなざす対象が数多く揃えられている。

しかし、住む場所としてはどうだろうか。箱根町で働く人々の「箱根は住むところじゃない」という言葉の通り、生活の場としては充実していないように見える。病院や日用品購入のための商店、学校などが少ない。旅館で働く人からは「箱根町役場の職員なんかみんな他のところから通っているよ」と言われた。箱根で働きながら、生活の場として箱根を選んでいない人が多いのである。旅館Aの従業員に聞くと最寄りの箱根湯本駅から小田原や鴨宮などの市街地に出かけるのだという。時には車を持っている人に乗せていってもらうこともあるという。生活用品や食料品を購入するためには、隣町まで行かなければいけないのである。

観光地の地理性によって、そこに暮らす人々はその隔絶性を受け入れなければいけないため、観光地の旅館では従業員の負担を軽減するために、「衣食住」が供与される。こうして観光地の旅館従業員は職と住居を同時に得られる職業となる。実際に、箱根湯本にはホテルや旅館で働く人々のための寮やマンションがたくさんある。各旅館が「寮」として、アパートなどを提供するが、それでは足りない場合に箱根温泉旅館協同組合によってつくられたマンションなども利用できる。箱根湯本の温泉街の裏通りを歩くと、古いアパートが

いくつもあり、そこから着物姿の仲居さんが出てきたりする。旅館Aにも従業員用の社員寮が2棟あり、それぞれ内務・茶引き専用とフロント・ルーム係専用の寮に分けられていた。そして彼女彼らのために、毎週金曜の昼に「八百屋」と呼ばれる移動商店が旅館Aの裏庭に来る。見ると、茶引きさんと呼ばれる従業員の方が多く買いに来る。茶引きさんには日系ブラジル人など外国籍の方が多く、車を持たない方にとっては、この「八百屋」が食料や生活品を買うための大事な手段であるようだ。

2. ルーム係として働く

筆者がフィールドワークをした旅館Aでは接客係(仲居)は「ルーム係」と呼ばれる。筆者がフィールドワークをした当時はルーム係として20名ほどが働いており、その全員が女性であった。そのうち正社員は3名で、それ以外は全て「配ぜん会」と呼ばれるサービス業専門の派遣会社からの派遣社員であり、時給1300～1400円ほどで働いている。時給はその派遣会社や経験年数によって異なる。他の旅館やホテルで働いていた経験がある人がほとんどで、古い人は旅館Aで十数年働いている60歳の人から、結婚資金を貯めるためにきたという22歳の人もある。

1) 旅館Aの女将Kさん

Kさんは福島県郡山出身の68歳の女性である。旅館Aでは正社員のルーム係の女性は60歳程で退職となるが、彼女は取締役接客担当になった。旅館Aから「うちで40年も働いている仲居さん」と紹介されたが、その風貌や信頼性から、客からは女将として認識されている。彼女は旅館Aが創業した2年後の1950年に27歳のときに働きにやってきた。それまでは「専業主婦」だったという。彼女は19歳のときに東京で結婚したが、姑と折り合いが合わなかったため離婚し、旅館Aにくることになった。そのときの決意を次のよう

に語ってくれた。(――以下は、筆者の言葉を意味する)。

――お仕事で一番大変なことは何でしょう。

K: 全部ね、なんでも大変。毎日がおべんきよ。

――最初からこちらで働いてらしたんですか。

K: 最初はね、結婚したのね19歳で結婚。

――それはどちらで…

K: 東京で。失敗して。お姑さんと折り合いが合わなくてね、出てきまして、ここを知り合いに紹介してもらったんです。それでね、社長に仕えるのも、主人に仕えるのも同じだからって一生懸命働いた。

――専業主婦から、いきなり働くっていうのはどうでしたか。

K: もうこの業界で自分は生きていかなければいけないという、そういう気持ちでこの仕事に入りました。とにかくお客様第一に。お客様の顔を忘れないように、一回みたら顔を忘れないようにね。で、いらっしやいましたときに「高橋さま、いらっしやいませ」とか、昔はそれこそあなた朝晩着物でお給仕して、お客様にお金をいただいて満足して帰っていただくのがこの仕事だから。

専業主婦が夫と別れることは、現在以上にハンディになる上、住居もそれまでの生活も失うことを意味する。したがってKさんの語りからは、彼女が旅館Aに働きに来る時の決心には、後にはひけない、ここで生きていかねばならないという強いものであったことがうかがえる。

彼女は旅館Aで働き始めて「おもてなし」や気配りの技術をどのようにして会得したのだろうか。

――入った当初は女性同士の職場ということではか…やりにくさとかはありましたか。

K: 女中頭というのが2階3階にいましたよ。昔は「女中」って言ったからね。たとえばお茶が入ってなかったりしたら大変怒られた。しょうゆでも何でも8分

目はかならず入れておきなさいってね。今はみんな他界していませんから。当時は40代くらいかな。昔は年配の人が多かったですよ。

—テレビドラマでは若い人が多いですね。

K：今は若い人があこがれてきます。その当時はね、生活のために働いたのが多かった。

(中略)

—昔の仕事はもっと大変だったんですか。

K：そうよ、あなた、お茶を3回換えるのよ。お客さんが着いたら煎茶、今度は夕食前にやわらかい番茶、で煎茶番茶ほうじ茶って…世の中変わったわよ。今はお茶は出さないもの。お客さんと触れ合う時間は少ない。夕食だけ。夕食何時ですか、何飲みますか、冷蔵庫は〇〇が入っております、今は接客の技術はあまりいらぬ。みんなマニュアルでいいのよ。…昔は旅館じゃなくて係の指名できた。今はそのようなつながりがない。はいさようならだもんね。おもてなしっていうのは薄れてきた。「ほっといてくれ」って。

厳しい先輩方から「濃い」おもてなしの仕事は彼女は学んできた。当時は現在よりもさらに仕事量も多かったようだ。現在も彼女は多忙である。正社員の待遇を尋ねたとき「1ヶ月お休みが9日そのほかに有給休暇」と語っていたが、その後休日について尋ねると彼女は「私たちはないよ、週一だね。土日は休めないし、パートがいないときを補うから。…もたっとしてられない。お休みは美容院行ったり、髪染めたりセットしたり、あとは医者回り」とその忙しさを語っていた。

また、Kさんは「社長に仕えるのも主人に仕えるのも同じ」と言い、とくに先代の社長についてたくさんのことを語り、そのすばらしさをよく賛美した。古い人でも勤続年数10年という入れ替わりの激しい従業員の中で、創業当初から旅館Aを支え、2代目の社長の成長と3代目の成長を身近で見ている彼女のこの旅館と社長一族への思い入れは特別である。創業者の「先代」は9年前に

逝去し、現在は2代目が社長に就いているが、先代は「大変な努力家」だったとKさんは語る。

K：先代の社長は本当に立派な方でしたよ。負けるのが嫌い、で努力家！（ロビーに飾ってある絵画を指差して）こういう絵も先代が集めたの。そしてね、事業に成功して、自分は親だから先に死ぬと。子供はね、姉弟二人だから、絵を売って飯の種にするようになって。そんな方だから従業員もいい人ばかりでした。昔は（従業員）180人くらいいた。

このようにKさんからは、一代で旅館Aを興した、努力家で経営センスや審美眼を持つ立派な先代像というものが語られた。後述する正社員のルーム係のYお姉さんは62歳で退職になったが、彼女は取締役である。ルーム係の女性出身であるのに経営陣に近い幹部に選ばれていること、また創業当初から社長一族を見守ってきたという自負も旅館Aや先代、経営者一族への肯定に繋がっているようだ。そのためルーム係の従業員の人々から筆者によく語られた管理職への批判は彼女の口から聞いたことはなかった。さらに彼女が担うのはフロントや経理などの業務であり、彼女が現れる場所はフロント、宴会の挨拶やロビーでの挨拶などである。ルーム係としての仕事はほぼない。ルーム係としてではなく、「女将」、管理職としての取締役接客係なのである。先代の人生や旅館Aの歴史についてよく知る彼女は、40年の従業員人生の中でおそらくそれらを先代から何度も教えられたたくさん話してきたのだろう。管理職であること、旅館の看板であること、そのことはKさんに客への不満を筆者に語らない態度を一貫させた。ルーム係へのセクハラについて、彼女は否定する態度を見せながらも決して客を批判しない。

離婚した当時の彼女が勤め先を得、「一生懸命な」勤務の後に取締役という地位を得ることができたという成功が、旅館Aに救われた、という肯定感を抱かせるのではないか。彼女は旅館Aで自

己実現を果たした人であるといえよう。

2) ルーム係Yお姉さん

Yお姉さんは栃木県宇都宮出身の62歳、筆者は部屋も近く、新人だったためにベテランの彼女とともに宴会などの仕事を担当し、よく話す機会があった。彼女は結婚して専業主婦だったが、離婚し、49歳のときに旅館Aに働きに来た。

Y: 当たり障りのない話でいつもするんだけど、私の結婚の話。

— 教えてください。

Y: 駆け落ちだったの。相手が結婚しててね。だけど、別れて(専業主婦だったんだけど)、女は50になったら仕事がないって聞いてギリギリ49のときにここに来たんだよ。

しかし、筆者が勤めはじめて間もなく、彼女がルーム係を辞めるということを知った。そして明日にはいなくなるという日にYお姉さんに尋ねた。

— Yお姉さん、やめちゃうんですか。

Y: うん、やめるよー。定年だもん。でも他のトコにいるから。上のラウンジだよ。(下げたお皿を整える仕事に) 今までいた人がさ、定年なるからそこに私が入るんだよ。

— じゃあ朝は私もラウンジ(の仕事に)入ったら、一緒に仕事できるんですね

Y: そうだよ。明日は私新人だから早く行かなくちゃ。

彼女は正社員だったため、62歳の定年の後、「どこでもいいから」と希望して契約社員という形で6階にあるレストランで働くことになった。この63歳になった月が筆者がアルバイトとして参与観察をした月だったのである。このレストランの仕事は、ルーム係が下げてきたお皿の残飯を捨て、皿を並べ食器洗浄機に入れるといった仕事であ

り、ルーム係とは全く異なる業務内容になる。彼女のラウンジでの仕事は朝7時からの出勤で10時頃までの勤務となる。給与は減るが、金曜のみ休日で週6日勤務、午後は全て休みになる。

そこで、余った時間に彼女は「レストラン」を開くようになった。ある日Eお姉さんと寮に帰ってみると、洗面所にガスコンロを設置してパジャマ姿のYお姉さんが大きな鍋を煮ていた。筆者が覗き込むとそれは、10人前はあろうかという美味しそうなきのこ汁であった。

Y: あっ、お帰り、

— どうしたんですかコレ! 美味しそう〜

Y: 味噌汁だよ。二人ともお椀もっておいで

(Eさんも筆者もお椀がなかったのでコップを持参する。)

Y: なんだよ、お椀もねえのかよ。

— ないですよ! そんなの

Y: ま〜情けないね。

E: あっ、なめこだ。

Y: そうだよ、しいたけだとEちゃん食べらんないから、なめこにしたの。(上の階に上がろうとしていたBお姉さんを見つけて) あ! Bちゃ〜ん、お椀持って味噌汁食べにきなよ。こいつらお椀もないんだよ。(筆者に) Fちゃんも呼んできなよ。

このYお姉さんの「炊き出し」は皆にとっても好評で、Yお姉さんが休みの金曜以外はボリュームたっぷりのウィンナーサラダやおでんなどを振舞ってくれた。ただで振舞うのが大変だということで、1週間後には「募金箱」ならぬ「食金箱」というのを設けるようになり、筆者も硬貨を入れるようにした。Yお姉さんは、Eさんの嫌いなものを除いた料理にしたり、筆者やBさんなどの悩みを聞いてくれたり、また仕事ではよく冗談を言うて場を和ませてくれる人物であった。

そして、Yお姉さんは客からのしつこい問いかけにもうまく対応していた。

男性客：(Tお姉さんに向かって彼女の顔を見ながら)
名前、何て言うの？

(Tお姉さんは仕事に取り掛かりたいが、何度も話しかけられて困っている様子)

Y：(「可愛い」仕草で)私、Yです。(声を低くして)あ、私じゃねえか。

(客・Tお姉さんは笑う。)

このように、Yお姉さんは他の姉さんたちが困っているところへ助け船を出すこともあった。彼女は一番の年長者で経験もあるが、それを態度に出さず、ぶっきらぼうな言葉使いや冗談を織り交ぜながら客や後輩・管理職にも接していた。ただ「優しく」、「笑顔で」という態度だけではない接客をするYお姉さんはとても接客が上手に思えた。Y姉さんのように振る舞うことは経験を積まないと難しいのだろうが、筆者がルーム係として働く中でYお姉さんの態度は筆者にとって理想的なものであった。

3) Mさん

Mさんは群馬県出身で30歳、大学卒業後旅館以外のところで働いていたが、後に旅館Aで働きだした。Mさん⁷⁾は若いが着物を持っていることから分かるように、仕事もてきぱきこなし、課長からも信頼されているようであった。お金を貯めて海外に滞在することが好きで、これまで何度も海外旅行をしているという。ヨガの資格などを持ち、興味があることは何でもやってみる方だと語ってくれた。歯に衣着せずに思ったことを話すようで、年配のお姉さんたちが言わないような、旅館の経営者や課長(ルーム係のトップ)に対してもはっきり批判的な意見を言う場面をしばしば見かけた。

M：Nさん(他のお姉さん)、1時間も前に出勤してる。課長に気遣ってるのかな。

—Nさん風邪ひいてるのに、大丈夫でしょうかね。

M：ね！仕事量が多いから先に誰か行ってないと間に合わないんだよね、Nさん優しいから課長に使われちゃうんだよ。昨日も私自分のところが終わったら課長にコマ(個人客の夕食出し)手伝わされてさ。人手が足りないよね。余裕がなくちゃお客さんにも怒っちゃうよ。

—そうですね、忙しい。お休みも取りづらいです

M：そうだよ。だから私たちが課長とかにちゃんと話さなきゃだめなんだよね。しかも全員で。

Mさんは、自分の仕事以外のことまで働かされることを良くないと話し、何とかしないといけないと感じていた。しかしこのような意見は少数で、ほとんどのお姉さんは改善しようというところまでは訴えない。よってMさんはほかのお姉さんに「キツイ」と言われてしまう。大学卒で海外にも自由に行ける若いMさんはこれまでの「仲居」の考え方とは違う印象を受けた。

M：言いたいことを言わないとき、自分にばかり仕事まわってくるし。私もっともなこと言っているだけなんですけど。

—そうですね。

M：今日の宴会もさ、あんなに人(宴会客)がいたら人手が回らないよね。もっと余裕のあるやり方にしてくればいいのに。社長もさもっと私たちの意見聞いたらいいのに。ルーム係が一番この旅館のこと知っているんだよ。客が何を望んでいるとか、どうすれば喜ばれるかとか。

彼女は旅館業の根幹を担う接客業務は重要なものだからこそ、接客従業員が認められ意見が反映されるべきだと考えていた。ルーム係はほとんどが派遣業者から来ている非正規労働者であるが、もっとも旅館Aを知っているのはルーム係である接客従業員であるし、どのような対応を客にすればいいか、客がどのようなことを望んでいるのか、他の旅館と比較した利点も不利なところも知って

いると語る。旅館の「売り」を担う人々が派遣会社からの派遣社員であることへの不満は多く、他のルーム係のお姉さんたちも同じようなことを語っていた。しかし、派遣だから強く自分の待遇改善を主張できない。なぜなら職場と住む場所が一体だからである。雇い主に反発して両方失うよりは、今の状態を受け入れるという態度のお姉さんたちが多い。このような中で、明確に自分の意見を伝えてくれるMさんの態度は筆者にとって印象的であった。Mさんのように着物を着られるようになると、数十人以上の宴会を自分の裁量で取り仕切るのだから、決して単純作業ではない。責任と自信を持つMさんにとっての自身の状況へのジレンマが強く伝わってきた。

IV 考察

これまでの章で見てきたとおり、温泉観光地の旅館で働く女性接客従業員の労働には複雑な要素が絡み合っているといえる。これは日本旅館を演出し、「おもてなし」というサービスを提供するための環境を作ってきた結果であり、またこの「おもてなし」を支える環境を女性従業員は受け入れたり、対応に悩んだり、拒否しながら働いている。

第1に、職住近接の環境は何をもたらしているのだろうか。職場に近接した寮は、単身女性が生活するために都合がいいとされるが、とても不安定な雇用環境を作り出しているともいえる。住み込みで働くための住居は最低限の保障であって、寮費が無料なのは派遣労働者にとって「いつ切られてもいいように」ということを意味している。建物は古く、防犯面は望むべくもない。Mさんの話が示すように、非正規雇用ではない上、職住をともに提供されるということは、職を失うと同時に住居も失うという問題をはらんでいるのである。

また、職住近接の環境は従業員が労働時間とその他の時間を明確に分けるのを難しくするという問題もある。従業員の休日は旅館の繁忙によって

変則的に変わり、ひどい時には休日中に寮にいたために勤務を頼まれるときもある。また、ルーム係の休日は「一日」の単位ではない。「一日の休日」は半日と次の日の半日が休みということの意味する。そのため、丸一日休みは「2連休」を取らないと難しい。このように、職場の敷地内に住居があるということが、従業員を不規則に出勤させることに使われるなど、社員と常に顔を見合わせなければいけないという状況を引き起こすのである。

さらに小規模旅館の場合は従業員の住空間が旅館に隣接し、職住が完全に一致することもある。例えば、旅館Mの女将は「旅館というのは24時間寝ていても上にお客さんがいる」と語る。女性接客従業員は客が滞在している昼夜接客業務を提供しなければいけないのであり、小規模旅館であれば働いている旅館の中に寝食の場があり職住も分離できなくなるのである。

このように、観光地の空間的特徴、つまり、観光サービスが非常に特定の場で行われ、よそに移行できないということは、職務空間と住空間が近接・一致することを招き、従業員の生活を業務に規定されるものとする。

第2に、接客女性に求められる役割とは、性的な魅力を持った女性の役割と、さらに世話を提供する母親的な女性の役割であるといえる。歴史を振り返ると、長らく日本では旅は統制されたものであり、さらに女性にとっては身の危険と隣り合わせのものだった。したがって、女性は接遇する側の位置づけであり、またその接待は、宿が遊女の起源であったことなどからわかるように買春とも関わっていた。

現代でもその流れを受け継いでおり、接客女性の業務は、客に「くつろぎ」や「ナイスさ」を与えることであり、態度や表情、言葉遣いなどによって管理された感情労働を遂行している。こうした労働の特性には、接客女性を常に客からハラスメントを受けやすい状況にするという問題もある。

それは接客業務で望まれる態度には、母、妻、子供という、私的空間を演出する役割があることも関係している。このことについてホックシールドは、接客女性が客室において家庭にいるかのように振る舞うことによって、「非個人的な関係」を「個人的な関係」（ホックシールド 2000：126）のようにしてしまうからであると指摘している。

また、職務のジェンダー化とこれが強い感情労働の性質に加えて、接客女性の業務のあり方には「女性には補償的特性がある」（謝罪に向く、プライドがなく従順に対処できる）というイデオロギーを見ることができ（鈴木 1999：41）。それは次の小規模旅館の女将の話にも表されている。

今は男女どっちかって募集に書けないから、時々ね、来んですよ、職安のほうから「男性ですけどいいですか」って。私は、「ピンクの着物着れますか」「カッラかぶれますか」って聞きます。

—女性のほうがいいですか。

そりゃそうですよ、なんかあったときも、男が謝るより女性が謝ったほうがうまくいくもの。男はプライドがあるから。女性は愚痴を聞けるし。

彼女はルーム係に向く要素である「愚痴を聞けて謝ることができる（プライドがない）」ことが「女性」に向いていると考え、接客係を女性で揃えている。彼女は、男性がそこに入ってこようとすることに對して、「女性の特性を実践できるか否かを尋ねるのではなく、「女性の外見」をできるか否かを尋ねることによって断っている。経営する側の「女性でなければ」というこだわりは強い。このように、概して、女性にはその役目として客の不満を吸収し、それを食い止めることが期待されている（鈴木 1999：36）。したがって、高慢な態度やセクシュアルハラスメントであっても、接客従業員は「親切丁寧」で「常に怒らず笑顔で」対応しなければいけない。この点に関しては、旅

館Mの女将はこうも語っている。

何の接待でもやはり女の人。男の人だったら、「この人、何考えてるんだろう」となるけど、女性だと不信感が出ないでしょう、それが女性の安心感。若い人には最高の勉強だと思うよ。家事も分かるようになる。それから口が固いというのがモットー。この前と違う人（女性）と（一緒に）来たなと思っても何も言わない。

ここで、彼女が強調しているのは女性がいかに接客に向いているのかということと、旅館の業務（家事や接待）が女性にとって「勉強になる」ということだ。彼女が女性が接客に向いている理由として挙げているのは、「安心感」と「客に従順だ」ということである。そして、女性が兼ね備えているその要素をさらに旅館業務で強化することがと述べているのである。

実際に、女将などの経営者はこれらの性別役割を受け入れ利用しているが、働く人にとってそれは困難を感じるものとなる。筆者はフィールドワークの中で客からのセクシュアルハラスメントに悩んだり、お姉さんが客からしつこく握手などを要求されるなどの場面も見ていた。筆者が年の近い先輩にセクシュアルハラスメントの際にどう対処しているか聞くと「無視する」などと返ってきた。はっきりと拒否することの難しさがあ、Yお姉さんのようにうまく冗談でかわすことのできるお姉さんは少数であった。

第II章で述べたように、観光地において購入されるサービスとは、サービス提供者の固有の社会的特徴が融合した製品である。日本の旅館におけるサービス提供者とは、女性であり、さらにその固有の社会的特徴についてまとめると、「着物を着た日本人の女性であり、概して高学歴ではない」ということが挙げられる。年齢については、幅広いが、その年齢によって求められるものが違うといえる。筆者がインタビューを行った箱根湯本のある旅館の女将（経営者も兼務）は、「ある程度

年齢が高いほうが、客の世話をするには適している」と述べた。これは、客の世話をする際に、「客がリラックスできる」という意味があるのだという。つまり、その前では飾らなくていい母として中年女性を見なしていることがわかる。気安く何かを頼めるし、上着を脱いでだらしない姿を見せることができるのである。一方若い女性を好んで雇用する旅館からは、「若い女性だと(男性)客が喜ぶ」ということが女将さんから理由として挙げられた。「女性」ということについては、女性が接客に向いているという性別役割意識が存在している。このことは、女性が家事や子育てに向いているために家事業を押し付けられるようになった過程と同じである。そこには「女性の特性」というジェンダー規範が強く働いており、女性接客従業員には、給仕や接客などにおける母親(妻)役割と男性の相手をする「女性」という役割が要求されているのである。

第3に、接客業務の奉仕の労働には際限ないサービスを求められるという問題点がある。その理由の1つとして旅館の構造がある。ホテルでは構造的にそれぞれのスペースの専門化が進み、お客はしかるべき場所へ足を運ばなければそれぞれのサービスが受けられず、また従業員も特定の仕事しかしない。しかし、旅館やホテルの経営を研究する岡本は、旅館の建物の構造はホテルのようにスペースの機能的な分離がされていないために、旅館従業員にはホテルでいうメイド、ウェイトレス、給仕係までを兼務する多様な職務内容が課せられ、専門化が進んでいない(岡本 1976: 58-60)ということ述べている。このため、岡本と同じくホテル産業を研究する原は、ホテルのサービスが「事務的」なのに対して、旅館は「情緒を重んじ、客室サービスに努める」施設であるということ指摘する(原 1976: 75)。このような旅館の構造的な理由からも従業員の仕事の境界線はあいまいなものになる。

別の理由として、日本特有の旅館の接客業務の

特徴もある。例えば、この点について、ある旅館の総務の方は次のように語っている。

——旅館のサービスの売り物ってどういうところでしょうか

マニュアル化じゃない心のふれあいでしょうね。機械的なものは喜ばれませんから。せちがらい世の中に対するホスピタリティですね。そうすると後日「ルームの〇〇さんありがとうございました」って手紙が来たりしますよ。「当たり前」以上のことをすること、それぞれのお客様の想いを満たすことですね。

つまり、接客業務は、「マニュアル以上のこと」をすることが最大の目的とされているのである。アーリがサービス業従事者は、管理者・雇用主と顧客は二人の上司を持つといったように(アーリ 1995: 132)、様々な客の要求のすべてに上手に応えられることが接客従業員に期待されているのである。サービスという商品は、経験という無形のものであるため、客観的・絶対的な基準よりも主観的・相対的な客の満足が商品評価に繋がるといふ特徴があるとされる(岡本 2007: 8)。このような特徴のために、個々の労働者は決まった業務形態ではなく、一人ひとりに合わせた上手な対応を行い、かつ客を満足させる感情・態度を絶えず表さなければならなくなるのである。

以上をまとめると、観光業に欠かせない「接客」とは幅広い業務内容である上にマニュアル以上のことをすることが目的とされる。「人間相手である」という接客業務は、客の感情(主観)が重要であり、それに合わせることを至上命題となる。マニュアル順守の対応は「おもてなし」ではないのであって、ともすれば「おもてなし」のために客からの過剰な要求が働く人々をストレスにさらしていくのである。

このような状況にもかかわらず、接客従業員の地位は高くない。ほとんどが派遣会社からの非正規従業員である。例えば、Yお姉さんは定年後正

社員だったので職種を変えて働くことができたが、派遣社員であったらどうだろうか。定年の年齢になって、仕事と住む場所をともになくすというのは非常に心細いはずである。仕事だけではなく定年後の住居をどうするかを考えておかなければいけない。パートナーと別れたことで住居と仕事を手放した女性が、旅館で働くことによってそれらを得るが、不安定な雇用状況でその仕事を辞めることになるのとそれらを失ってしまう。旅館に勤めることで衣食住が得られるということは、勤務を辞めたらどれも失うということである。それが不安定な雇用の不安、病気や怪我の心配などを持つ状況では、衣食住付きの勤務形態は、彼女彼らの環境を安定させるものではない。先述したMさんは、接客従業員の責任のある仕事と不安定な立場に対する不満を述べ、皆で改善を求めたいと語っていた。他のお姉さんたちと比べ、このようなことをはっきりと声に出して周囲に言うことができるのは、彼女が若く、知識があり、また仕事ができるということが大きい。専業主婦や地方の中学・高校を出て、衣食住がともに得られる女性接客従業員の他に就職の選択肢がないというお姉さんとは考え方も異なる。そして搾取的労働をさせられるのは後者になってしまうのである。

V まとめ

本稿は箱根という温泉観光地の旅館で働く女性接客従業員に焦点をあてることで、彼女たちの労働・生活環境、その業務内容、そして彼女たちの人生を通じた生活のありようを細かくみてきた。そして、それを通して、性別役割分業と感情労働という視点から、接客女性が担っている「おもてなし」が意味するものとは何なのかを考えてきた。まとめると、長い間「おもてなし」に向いているとされてきた女性たちが、彼女たちが就きやすい仕組みを持つ観光地の住み込み労働に吸収され、その職住環境や雇用状態、そしてそれ以上に重要

なことにその労働が感情労働であるために、とすれば搾取的な過剰労働になりかねない状況ができあがっていたということ、そして、現在の日本の接客業はその状況の上に成り立っているということである。観光地の旅館で働くということはこのような複雑な要素を持っており、「おもてなし」を支えるためのこれらの状況は働く人々にとって悩ましいものとなっている。

観光地に適した接客業務を行うためのサービスの空間的特徴や職住一致などの仕組みは、接客従業員を搾取的労働に従事させかねないものとなっている。つまり、女性接客従業員が担っているのは、私的空間を演出するための感情労働、また労働に見えない性質を持つケア労働、マニュアル以上の仕事を要求されかねないサービス労働なのである。また、従業員の職住空間は観光地に合うように管理されたものであること、業務が体力的にも厳しい上に、活動時間も拘束されているが、それが非正規社員に担われているという状況の中で働いている。女性接客従業員が行っている「おもてなし」という労働は、旅館の「主な商品」であるのにもかかわらず、完璧に実現しようとするほど搾取されてしまう可能性が高い。そしてその労働には学歴がなく家族と離れた単身女性が吸収されているのである。日本の観光地で働く女性たちは、ホックシールドが述べるように、「他の資源を持たないために、女性は自分の感情から作りだした資源を」感情労働や求められるジェンダー役割として行い、「見返りに自分たちに不足している物質的資源を獲得している」（ホックシールド 2000：187）としても、そこには搾取的な労働の構造が存在するのである。

以上、観光地の地域性、旅館の接客業従業員の歴史や業務内容、ライフヒストリーを見ることで観光地旅館の従業員の現状を分析してきた。そこには確かに学歴や家族など社会的資源を持たない人々が多く集まっている。過剰労働に陥りやすい仕組みやジェンダーが強く作用している労働現場

は観光地の「おもてなし」を演出するが故に起こる問題である。本研究を通して、筆者が考えていることは、そこに生きる人々の困難や抱えている想いを分析しながら、彼女たちが置かれている状況を捉えなければいけないということである。これまでの先行研究から導き出されたように「異なる世界の人々」の話ではなく、観光地の旅館で行われる「おもてなし」とは、生身の人間が工夫や苦労を重ねながら行っている行為なのである。もてなされる側からだけのアプローチでは、女性接客従業員が「異なる世界の人々」として描かれるのみである。おもてなし側の視点に近づいた時、「おもてなし」はどのような方法で実践されているのか、それが行われるときに生じる問題とは何かが見えてくる。

「おもてなし」の労働は日本旅館という非日常の空間で行われる特別な行為なのではない。強く作用しているジェンダーバイアスを受け入れ利用したり、拒絶したりしながら、また住環境や過剰な業務内容に困難を感じながら、行われている労働なのである。

謝辞

インタビューや資料のご提供、旅館のご紹介など大変お世話になった箱根町温泉旅館協同組合、お忙しい中快くインタビューに応じて下さった各旅館の皆様、温かく迎えて下さった旅館Aの皆様には感謝申し上げます。特に旅館Aの皆様にはとてもお世話になりました。仕事に慣れない私に厳しく優しくたくさんのお話を教えて下さり、大変な仕事でしたが楽しく日々を過ごすことができました。心より感謝致します。また、本稿作成の際、たくさんのおアドバイスとともに、励まして下さった倉光ミナ子先生に大変感謝致します。そして最後に、修士研究にあたってご教示下さった熊谷圭知先生に厚く御礼を申し上げます。

注記

- 1) 文 貞實 「文 貞實ホームページ」より引用。
- 2) 箱根町平成17年度版「統計 はこね」を参照。
- 3) 若林・神谷・木下・由井・矢野編 (2002)。
- 4) 旅館業法によると、「旅館業」とは「ホテル営業、旅館営業、簡易宿所営業及び下宿営業」であり、「『旅館営業』とは、和式の構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所営業及び下宿営業以外のもの」をいう。
- 5) 「配ぜん会」と呼ばれるサービス業専門の派遣会社。
- 6) Emotional work. 1983年の『Managed Heart』中でアーリー・ホックシールドによって作られた言葉。(1) 相手との対面の、あるいは直接対話を要すること、(2) 相手に対して特定の感情状態の喚起を促すこと、(3) 雇い主は、教育や指導を通じて、感情労働に従事するものの感情活動に対して少なからぬ影響力を行使することの3つが特徴とされている。現在では感情労働の評価の低さやサービス業における消費者絶対主義の心理的ストレスなどが問題とされている。最近では世話をする職業が、女性が多い職業であり、「女性的な」スキルを擁する職業というジェンダーバイアスがかかっていることが指摘されるなど、ジェンダーとの関わりも問題とされている。
- 7) 仲居業務をする「ルーム係」は数段階に分かれ、年が浅い人は作務衣を着て名前や名字で〇〇さんと呼ばれる。5年以上を経た人は着物も与えられ、下の名前で〇〇姉さんと呼ばれる。

引用文献

- アーリ, J. 著, 加太 宏訳 1995. 『観光のまなざし—現代社会におけるレジャーと旅行』法政大学出版局.
- 石川洋美 1994. 宿泊施設. 日本観光協会編『新時代の観光戦略 下』117-124. 日本観光協会.
- 宇佐美ミサ子 2005. 『宿場の日本史—街道に生きる』吉川弘文館.
- 太田好信 1993. 文化の客体化—観光を通じた文化とアイデンティティの創造. 民族学研究 57-4 : 383-410.
- 岡本伸之 1976. 『ホテル・旅館業界』教育社.

- 岡本伸之 2007. 観光地に顧客満足度がなぜ必要か. 観光 484 : 8-11.
- 木下禮子 2002. 中年女性たちの悲しい地図. 若林芳樹・神谷浩夫・木下禮子・由井義通・矢野桂司編『シングル女性の都市空間』. 大明堂.
- 鈴木 和雄 1999. 労働過程とジェンダー—感情労働からのアプローチ. 人文社会論叢 (社会科学篇) 1 : 29-44.
- 武田尚子 2006. サービス業就業者特化地域の形成—箱根町と熱海市の事例から. ソシオロジスト 8:89-122.
- 箱根町 まちのあらまし. http://www.town.hakone.kanagawa.jp/hakone_j/gyosei/aramashi/index.html (最終閲覧日:2007年12月26日)
- 箱根町 平成17年度版 統計 はこね. http://www.town.hakone.kanagawa.jp/hakone_j/gyosei/aramashi/toukei/mokuji.html (最終閲覧日:2007年12月26日)
- 箱根町温泉旅館協同組合 1986. 『箱根温泉史:七湯から十九湯へ』箱根温泉旅館協同組合.
- 原 勉 1976. 『ホテル・旅館業界』教育社.
- 文 貞實 <http://www.waseda.jp/prj-sustain/moon/index.html> (最終閲覧日:2007年12月26日)
- ホックシールド, A. 著, 石川 准・室伏亜希訳 2000. 『管理される心—感情が商品となるとき』世界思想社.
- 宮本常一 1987. 『旅の民俗と歴史1 日本の宿』八坂書房.
- 村上和夫 2001. 観光と地域社会. 岡本伸之編著『観光学入門—ポスト・マス・ツーリズムの観光学』有斐閣.
- 安福恵美子 2004. ツーリズム・プロダクトとジェンダー. 遠藤英樹, 堀野正人編著『観光のまなざしの転回—越境する観光学』春風社.
- 山下晋司 1999. 『バリ 観光人類学のレッスン』東京大学出版会.
- 山中速人 1996. メディアと観光. 山下晋司編著『観光人類学』74-83. 新曜社.
- 若林芳樹・神谷浩夫・木下禮子・由井義通・矢野桂司編『シングル女性の都市空間』. 大明堂.

たかはし・さつき

お茶の水女子大学大学院人間文化研究科ジェンダー社会科学専攻 地理環境学コース
平成20年修了

What is 'Omotenashi'? :Hospitalities and gender in hot spring town, Hakone

TAKAHASHI Satsuki