

学位論文「経済のグローバル化の下での越境的接客労働とジェンダー

——クアラルンプールにおける現地採用日本人女性ホテルスタッフの事例——」

氏名 高橋 加織

本研究は、マレーシア・クアラルンプールとその近郊に立地するインターナショナル・ホテル・ブランドの傘下的高级ホテルにおける、日本人女性スタッフによる接客サービス労働の実態についての実証分析である。

マレーシアと日本が経済連携を進めるなかで、日本企業は活発な事業を展開してきた。日本企業は、マレーシアに進出するために現地に支社や事業所を設立し、本社との連携を図るべく日本人出張者を頻繁に送り込んでいた。現地拠点を担う駐在員は数年単位でマレーシアに滞在し、そして、日本とマレーシアを往来する短期の日本人出張者も増加した。双方とも、主に日本人男性がその役割を担っていた。

本研究は、現地的高级ホテルに勤務する日本人女性スタッフたちが、日系企業の現地駐在員と協力し彼らを助けながら企業間の人的交流を大きく支え、両国の経済連携に貢献しているのとらえている。

しかし彼女たちは、(1)越境的労働の特殊性、(2)労働者統制におけるジェンダー関係、(3)接客サービス労働の3極関係における管理者と顧客双方からの統制によって、きわめて脆弱な立場におかれている。多くの女性たちは就労後わずか2年で離職または日本に帰国し、長期的な勤務継続には至っていない。

本研究は、こうした日本人女性たちの労働のありかたを「越境的接客労働」と位置付け、彼女たちの経験をもとにその労働の実態を明らかにしていく。

この目的のもと、クアラルンプール大都市圏的高级ホテルで観察を実施するとともに、現地採用スタッフとして接客労働に従事する日本人女性10人に半構造化インタビューを行なった。

第1章では、(1)日本人女性の国際移住労働についての研究、(2)グローバル化の下でのホテル労働についての研究、(3)接客サービス労働過程論研究の3つのカテゴリーにおいて、先行研究の整理を行なった。(1)では、1990年代以降「北から南への移動」する現地採用の日本人が注目された(森2020)。そこでは移動女性の個人的就労動機に焦点をあて、人材紹介会社を通し日本の若者が現地採用として送り出される事実を明らかにしていた(松谷2015)。

第2章では、マレーシアと日本の経済連携のあゆみを、マレーシアにおける戦前戦後の産業構造の変化および新国際分業の興隆の経過に絡めながら考察した。

第3章では、1990年代後半からマレーシアにおけるインターナショナル・ホテル・ブランドの興隆について考察した。そのような多国籍企業傘下のホテル内の組織構造、諸就労部署とそこでの主要な雇用形態をとらえた上で、異なる就労部署のあいだに国籍、人種、

エスニシティなどと絡み合っ形成される従業員間のヒエラルキー関係を示した。このようなヒエラルキー関係は、従業員の居住形態にも結び付いていた。また、ヒエラルキーを下支えする制度として、マレーシアの査証制度をとらえた。移住労働者は査証制度を通じて、ホテルの労働現場に序列的に配置されていた。

第4章では、日本人女性たちが、なぜマレーシアでの現地採用として就労したのか、その実態を可視化した。インタビュー対象者の10人中9人は、マレーシア赴任前に高級ホテルでの勤務経験があった。経営者側から見れば彼女たちは即戦力であった。

彼女たちの移動のプロセスには、人材紹介会社、インターンシップ斡旋企業、直接採用の3つの形態が存在した。そのうちインターンが経路依存的な移動のありかたを生み出していることが明らかとなった。彼女たちのなかには現役インターン生もいたが、直接採用で働く女性たちのなかにも、学生時代にマレーシアでのインターン・プログラムに参加した経験をもつ女性は多く、インターンシップが経路依存的な移動のありかたを生み出していることが明らかになった。インターンの斡旋企業はときにインターン生と受け入れ側のホテルの双方から手数料を獲得するなど、恩典を享受していた。

第5章では、クアラルンプール大都市圏におけるインターナショナル・ホテル・ブランドで働く現地採用の日本人女性たちが、どのような就労環境に実際におかれているのか、その様態を明らかにした。

クアラルンプール大都市圏における日本人ホテルスタッフ数は、統計調査では明らかにされておらず、電話調査を2016年から2019年まで継続的に行なった。2019年におけるクアラルンプール大都市圏の日本人スタッフ総数は18人であり、そのうちレセプション配属の女性が最も多く11人であった。彼女たちは、外部との接点は限定的であり、系列ホテルの日本人女性たち同士で緊密な関係を構築し、互いに助け合いながら勤務していた。また、彼女たちは労働状況を改善するために、2年間の契約期間を1年間に短縮することにより昇進・昇給をめぐる交渉回数を増やしていた。

第6章では、クアラルンプール大都市圏の高級ホテルの日本人女性スタッフの労働の在り方を大きく規定するリブイン（ホテルに住み込みで働くこと）の問題点に目を向けた。具体的には、この居住形態によって可能になる中抜け勤務と呼ばれる特殊な勤務形態と、24時間オンコールでの就労形態について検討した。

彼女たちは、縁者もなく、異国の地で困っている日本人男性顧客らの心により添い、できるかぎりのサポートを行なうことを当然視されていた。日本人男性顧客が体調不良の場合など、通常業務の範囲を超えてケア役割を果たしていた。本来は当該地域の日系企業が必要とする従業員の労働力再生産が、暗黙のうちに日本人スタッフたちにアウトソーシングされているととらえた。

第7章では、クアラルンプール大都市圏のホテル業に従事する日本人女性スタッフの労働過程を考察した。接客サービス労働過程論の研究枠組みである3極関係分析において、どのような利害の連携と対立が生じるのかを日本人女性スタッフたちのインタビューをもと

に分析した。

また、4象限のマトリクスを用いた分析を経て、先行研究でとりあげたオーティスの「ブリッジワーク」(Otis 2016)と、本研究がとらえる高級ホテルで働く日本人女性スタッフの《越境的接客労働》とをあらためて比較し、相違点を明らかにした。クアラルンプール大都市圏の日本人女性ホテルスタッフは、日本とは異なる言語文化圏の出身者である関係者との対人的な衝突・交渉を必要とし、またマレーシアに渡航する日本人顧客を専門的にサポートするために雇用されていた。彼女たちはリブインで働きつつも、日本人出張者の労働力再生産を引き受けており、「やりがい」を重視する規範を内面化した状態で中抜け勤務やオンコール就労に対応していた。この点で彼女たちは、マレーシアにありながらも日本企業の労働慣行を再現する「飛び地」のような労働関係におかれていた。また、その「飛び地」の形成は、日本人出張者らのマレーシア滞在における軋轢や摩擦を、緩和しあるいは軽減する役割を果たしていた。