

サービス労働の再認識を

杉村 芳美

サービス産業化の進展とともに、モノを生産する労働に代わって、サービスを提供する労働の割合が大きく増えた。サービスの労働は、これからの日本社会を支えていく労働である。サービスの労働の社会的意義をあらためて認識する必要がある。

受け手を前にした対人・対面というサービスの労働は、生産の労働とは異なって言葉や所作のやりとりを含んだコミュニケーションとしての性格をもっている。サービスの労働は、貨幣を介在させているとはいえ、相手との間で人間どうしの関係に入る社会的行為である。他の労働でも、人を相手にするコミュニケーションの側面があり、その部分が拡大している。労働全般がサービス化する傾向にある。

サービスの労働は、社会の必要を充たしていく労働としてますます重要度を増す。情報や教養・娯楽・観光などの消費需要にこたえる労働であり、また介護・福祉・医療・教育・交通など社会的な需要にこたえる労働である。

しかし、それに劣らず重要なのは、サービス労働がモノを生産する労働とは異なる働きがいを生み出してきたことである。生産の労働において働きがいは、有用なモノの生産、モノ作りのよろこび、自己の対象化などと表現されてきた。これに対して、サービスの労働では、相手に満足され感謝されたときのよろこび、他者と接することをおして成長できることなどと表現される。他者とのコミュニケーション自体がその源となっている。他者や社会への貢献から得られる働きがいであり、自分にこだわる自己実現型の働きがいは異なる。それもまた自己実現の一つというなら、自己実現の意味を他者や社会を媒介するものへ拡大させたといえる。

「人の役に立つ・貢献できる仕事」は、連合が2014年に実施した「ディーセント・ワークに關

する調査」において“働きがいのある人間らしい仕事”のイメージを尋ねる問いで、際立って多かった回答である。サービスの労働が与える働きがいに通じる。他者や社会への貢献によって得られる働きがいは、成熟した社会の労働にふさわしい。筆者が考える成熟した社会とは、物質的充足より精神的充足が求められ、他者との社会的相互依存が重視され、環境・資源への負荷も高めない社会である。すなわち、成長を追求しすぎない社会である。

成熟した社会の生活の質は、サービスの労働が社会を支える労働としてその機能を発揮していけるかどうかにかかるといえる。それには、質の高いサービス（効率も含む）の提供とともに、サービスの労働が活き活きと行われ、働きがいを生み出していることが求められる。

だが、現状においてサービス労働が実際に働きがいを生み出しているかは別である。個々の場面で人を相手に行う労働の心理的・身体的負担は小さくない。労働環境・労働条件の課題もある。満足や感謝などとは無縁のケースも少なくない。

サービス労働が成熟社会で真に働きがいの湧き出るところとなるためには、次のことが不可欠である。一つに、多様な働き方を可能にする仕組みづくりである。サービス労働の担い手は多様である。より多くの人々が労働をとおして社会とつながり、貢献の機会をえられることが肝要である。二つに、この労働によって安定して社会生活・家庭生活を営んでいけることである。サービスの労働が不安なく行われなければならない。非正規雇用の条件改善、正社員の長時間労働改善は必須である。三つに、これからの社会を支える労働として、それにふさわしい社会的評価が与えられることである。他者と社会への貢献の労働はそれに値する。

(すぎむら・よしみ 甲南大学経済学部教授)