

総合職への就職活動における
「やりたいこと」についての研究
——感情労働の視点から——

社会学専修 4 回生 松浦紬乃

目次

1 序論	2
1-1 研究の背景	2
1-2 研究の目的	8
2 研究方法	10
3 分析	11
3-1 誰に対して演技を行っているのか	11
3-2 感情規則と感情作業はどのようなものか	14
3-3 学生の感情管理は自律的か	25
4 まとめと考察	39
5 参考文献	44

1 序論

1-1 研究の背景

1990 年代後半以降の労働市場の流動化・不安定化は、若年労働市場に大きな変化をもたらした。90 年代以前、日本はその伝統的な雇用慣行である長期雇用を前提に新規一括採用を行っていた。その際、採用者の資質として重視されたのは、社内での教育機会を提供することを前提にした訓練可能性であった。この時期の能力観は、岩田（1981）によれば潜在的可能性としての「能力」であるという。

しかし、経済状況の悪化に伴い、求められる人材像にも変化が生じた。生産性への関心から、労働者は自律的であることが求められ、それは「主体性」や「創造性」といった資質に置き換えられた（岩脇 2004, 本田 2005）。それは潜在的な能力ではなく、すでに顕在化した能力への要請であり、本田（2005）はこのような力によって個人が評価される状況を「ハイパー・メリトクラシー化」として表現する。

このマクロレベルでの人材観の変化と、社会全体の「ハイパー・メリトクラシー化」の進展は、大卒就職の現場である就職活動においても評価項目の抽象化・曖昧化として現れ（本田 2010, 小山 2010）、同時に就職活動を学生の内面と強く結びつける傾向として現れている。これは多くが「自己分析」の検討という形で明らかにされている（鵜飼 2007, 香川 2010, 牧野 2010・2012）。

「自己分析」は、就職活動の準備段階として行われる「自己の内面と仕事・就職との関係について深く掘り下げる作業」（鵜飼 2007）である。鵜飼（2007）は、バブル期以降の自己分析作業の展開の検討から、「やりたいこと」が企業が求める人材像の中核となっていた過程を明らかにしている。その前提には企業側の「等身大＝個性的」という人材観があ

ることも指摘され、学生は個性的な自己 PR を要請される一方で、「素」を「ありのまま」に提示することが要求されるとする。

香川（2010）もまた、このような要請の背景に『『相性』のロジック』が存在するとする。それは「本当の自分」に価値を置き、企業の求める人材像と自分を合致させる試みを棄却し、「自分らしさ」を受け入れてくれる企業が最も良い企業であるとするものである。一方で、失敗の原因は「相性」に求められる。そのため相性を改善するためには、学生はさらなる自己分析へと駆り立てられ、自己の確定し直しへとつながるとする。香川（2010）は、このような自己分析のロジックが、「自己を確定する強制」に転じることを危惧している。自己を確定しなければ採用されないという状況が、自己の確定を有効な戦略とし、自己に対する志向性を過剰に加熱するとする。自己分析は作業として提供され、洗練されるほどに、就職活動の結果はこのような作業課題を遂行できない学生の努力不足とされてしまい、「社会問題を個人化する最もミクロな駆動因」（牧野 2010：164）となっているとも指摘される（牧野 2010）。

このように、自己分析作業がもつ自己へのまなざしは、内定の獲得を目指す学生にとって葛藤的である。「ありのままの自己」が要請される一方で、望ましさを判断するのは企業であり、その失敗は自己へと帰されてしまうためである。

ここに本研究の問題関心はある。すなわち、学生はこのような要請に対し、どのように対応しているのかという点である。

小山（2010）は、大手企業の採用担当者へ聞き取りから、学生の本質を見極めようとする企業の行動と、より良い評価を得ようとする学生の行動が合成され、評価基準が拡張された結果、学生は「総合的に」判断されることを指摘している。ここでは間接的に、ダブルバインドな状況

下にある学生による対応が示唆される。また「学生は情報を収集し、当該基準を一定程度理解した上で面接に望んでいる」（小山 2010：216）と理解されるように、就職対策本には面接官が発言内容以外を重視していることも指摘されており（杉村 2018）、学生は企業側からの要請に対し、高度な自己演出でもって対応していると考えられる。

この自己演出という観点については、感情労働の議論を参照することが有効だろう。

感情労働とは、Hochschild（1983＝2000）が提唱した概念であり、感情規則と感情管理という概念によって説明される。感情規則とは、個人がある出来事に直面した際に、経験すべき感情を示す社会的規範であり、感情管理とは、個人が実際に経験した感情と感情規則との間にギャップが存在するときに、規則に沿って実際の感情を作り変えないし作り込む作業のことを言う。感情労働とは、このような感情コントロールを、直接対面する顧客の心理的欲求や満足のために、労働者自身が継続的に行うような仕事である（岡原 2013）。

ホックシールドの議論で、感情労働が問題とされたのは、感情規則が営利目的のために企業などによって押し付けられ、感情管理が強制される場面においてである。著書の中でマルクスの議論である労働者の身体的な疎外を引き合いに出しながら述べていることからみても、ホックシールドは労働者の感情が賃金と引き替えに商品として提供されるようになることで、自然な感情から疎外されることを問題視した。自己感情からの疎外は、職務の中で本来私的な感情管理が他律化されることで起こり、労働者は否定的な自己像に帰結すると強調される。

一方で、このようなホックシールドの疎外論的図式に対しては反論もある。代表的なものが Wouters（1989）の議論である。ヴォウターズは、

感情労働の中には自律的な感情管理がありえ、自身の職務を肯定的に捉えている場合があることを指摘し、ホックシールドの一面性を批判している。労働者が自己疎外を起こすかどうかは、他律化による自己疎外の危険を意識しているかによるとしている。

これらの議論を踏まえ、感情労働を二類型に分けたのが岡原（1997, 2013）である。岡原は、現代の感情労働はインフォーマル化¹⁾の進展により二分されているとする。一つが「暗い感情労働」であり、与えられた感情規則・作業のマニュアルやルールを内面化し、正しくこなすものである。業務中に感情管理が自動的に作動するため燃え尽きやストレスなどに繋がり、ホックシールドの議論は主にこちらを扱っている。二つ目が「明るい感情労働」であり、感情規則・作業に関するマニュアルやルールを状況に応じて使い分け、感情管理をルールに解釈を加えて行うことができる労働である。これはやりがい、充実感といった言葉で語られ、ヴォウターズの指摘はこちらにあたる。

このように、感情労働が受ける評価は、労働者の感情管理の自律性の有無によって大きく異なっている。そのため、これまでに様々な職業がその視点から分析されてきた（崎山 2002・2005, 西浦 2005, Tolich 1993）。特に崎山（2002, 2005）は、感情労働における感情管理の自律化の可能性を、感情規則の要請の強さなど職種上の特性ではなく、感情規則を相対化することに求めている。看護職の感情規則の指示と実際の感情経験とのズレから生じるストレスへの対処技法から、感情管理が自律的でありうる二つの段階を指摘している。

¹⁾ ヴォウターズが提唱。N.エリアスの文明化論をベースに、感情管理は、外的に強制された感情規則にただ従うだけではなく、規則や他者との関係、自己を考慮した上で行われるようになっており、その自律性を増大させているとする。

一つが、感情規則との間に「状況定義という媒介項」(崎山 2005:192)を挟むあり方である。感情規則に対し、相互行為の状況の認識を挟むことで、ストレスの原因を自己ではなく相互行為の状況へと帰責することが可能になり、自己像の降下を防ぐとする。感情規則の指示が状況に応じて相対化されることから、状況定義を差し挟むことは自律的な感情管理を行う契機である。

しかしこれは、感情規則への解釈図式が変更されていない点において「消極的な」相対化のあり方であり、崎山は、より積極的な相対化のあり方として態度変更による感情規則の解釈図式の変更を指摘する。これが二つ目の段階である。

解釈図式の変化をもたらす「態度変更」について、崎山(2005)はP. バーガーの言明²⁾を引用しながら説明している。すなわち個人がある事象を異なった文脈の中に位置づけ、解釈を繰り返し変化させる中で、どの視点に立つかが定まっていくということであり、この態度変更によって、状況に関わらず感情規則の解釈図式を変化させ、相対化する態度が生まれるという。

このような崎山の考察は、それまでの感情社会学が前提においていた、感情規則が教育課程を通じて強く内面化されるという点への再考を加えるものである。

以上のような感情労働やその自律性に関する議論は、現状では労働以外の場面への応用事例は少ない。しかし、就職活動にその視点を応用す

²⁾ 解釈図式の変化は、「論理的に矛盾する意味体系の間を行き来しながら、態度変更をしていく可能性が」あり、それは「個人がいずれかの意味体系に入るたびに一つの別の解釈を与えられる」ことから可能になる、とするもの(崎山 2005:195-196)。

ることで、本研究の問題関心である企業の要請への学生の対応という点を効果的に明らかにできると考える。

しかし、就職活動を感情労働と仮定するには、その妥当性を確認しておく必要があるだろう。ホックシールドは、感情労働の特徴を①顧客との対面、あるいは声による接触、②相手の中に何らかの感情変化を起こす必要がある、③労働者の感情活動は、研修や管理体制を通して雇用者によってある程度支配される (Hochschild 1983=2000:170) とするが、この定義に照らして就職活動を理解してみたい。

そもそも就職活動は労働ではないが、日本の雇用慣行である新規一括採用制度のもとでは、内定を得られないまま大学を卒業した場合に、その後の正社員への就職が著しく不利になることが知られている (堀編 2007)。また、内定は卒業後の賃金や所属を意味しており、就職活動は学生の自発的な行為というよりは、内定を対価とした社会的な要請であるといえる。

採用にあたっては 90%以上の企業が面接を実施³⁾しており、個人面談は重視されている。面接は明らかに対面による接触であり、感情労働の一つ目の特徴を満たしている。

二つ目の特徴は、それが採用面接であることを考慮すれば、面接官の感情に注目し、「採用したい」という感情を喚起させる必要があると考えられる。すでに指摘したとおり、評価項目以外も評価対象となり「総合的な」判断がなされる面接の場では、採用側の感情は採用の大きな準拠点となると考えられる。

³⁾ 厚生労働省 2004 年 (平成 16 年) 雇用管理調査による

三つ目の特徴は、就職活動市場に対策本やマニュアル本が溢れていること、先述したように自己分析作業が必須の作業として成立しており、面接のあり方もそれに準じている（牧野 2010, 香川 2010）ことなどから、一定の様式での感情管理が要請されると考えることは可能だろう。

厳密な検証まではここでは立ち入らないが、就職活動は感情労働の特徴を満たすことが分かる。ひとまず、就職活動に感情労働を重ね合わせることではできると考えられよう。

1-2 研究の目的

以上のような背景から、本研究では、就職活動は感情労働であるという仮定に立ち、学生が就職活動における高度な自己表出への要請にどのように対抗しているのかを明らかにしたい。そのために、以下の問いに答えていく形をとる。

① 学生は誰に対して演技を行っているのか

学生にとって、誰が感情を提供する相手として認識されているのかを明らかにする。

Goffman (1959=1974) のドラマツルギー論によれば、人間はだれしも舞台にたつ役者である。彼らはオーディエンスに対し期待される演技を行う。ゴフマンはこの演技を表面的な振る舞いを変えるものとして認識している。

ここでは学生の表面的な演技に注目し、誰がオーディエンスとして認識されているかを確認する。これは、面接の場がどのような舞台であり、誰との関係性を認識しているかを理解するうえで重要だと考える。

② 面接の場に存在する感情規則と感情作業はどのようなものか

学生に認識される感情規則とそれへの一致の試みを確認する。

ホックシールドは、ゴフマンの議論を背景に、感情管理の技法としての演技を表層演技と深層演技の二通りに分けている。表層演技とは、ゴフマンが認識した演技と同様、あたかもその感情を感じているかのように表面的な振る舞いを変えるものであり、深層演技とは、実際に経験した感情を感じていないようにする、ないし経験すべき感情を自ら誘発するものである。

ここではこのような演技の概念を用いながら、複数の感情規則と具体的な感情作業を確認し、面接における感情管理のあり方を明らかにする。

③ 学生の感情管理は自律的か

①と②で確認したものを総合しながら、学生の感情管理がいかに自律的なのか、ないし他律的なのかという点について明らかにする。

前述したように、感情労働を評価する上で問題になってくるのは、労働者の感情管理が自律的かどうかという点である。これが明らかになることで、就職活動の感情労働性の是非を問うことができる。分析にあたっては、崎山（2002，2005）の議論を応用する。

これらの問いは就職活動における学生自身の取り組みを最もミクロなレベルで明らかにする。そのため先行研究で残されている課題を補うことができ、就職活動に存在する諸課題——自己へのまなざしや採用基準の曖昧化——がより鮮明になると考えられる。

2 研究方法

本研究では、大学生の就職活動に関する語りからの分析を行う。そのために、2018 年 7 月～10 月にかけて、2017 年、2018 年に従業員数 1000 人以上の企業の総合職を中心に就職活動を行った大学生（また、元学生）10 名に対し半構造化インタビューを行った。一人あたり 30 分から 1 時間程度、直接または電話で実施した。主な調査項目は面接の場面で大変だったこと、気をつけたことである。被インタビュー者の詳しい属性は以下のとおり。

表 1 被インタビュー者の属性

	卒業 年度	大学	学部	主に応募した業界	就職先の 業界
A	2019	京都大学	総合人間 学部	総合商社	IT
B	2019	京都大学	法学部	新聞、IT	IT
C	2018	関西学院 大学	経済学部	通信、食品、 生保・損保	通信
D	2019	関西学院 大学	法学部	情報、広告、IT、 人材サービス、総合商社、 メーカー、その他多数	電子・電気機 器メーカー
E	2018	大阪大学	人間科学 部	コンサル、メーカー、銀行	銀行

F	2018	関西学院 大学	商学部	放送、食品、飲料、 アミューズメント	アミューズ メント機器 メーカー
G	2019	大阪市立 大学	商学部	航空、自動車	自動車
H	2019	京都大学	工学部	IT、メーカー	医薬品メー カー
I	2019	立命館大 学	経営学部	鉄道、物流	鉄道
J	2019	京都大学	文学部	IT、コンサル、 メーカー	IT

なお本稿で引用される語りは、全てこのインタビューに際して得られたものである。発言中に現れる実際の社名は、A 社、B 社のように匿名で表記している。

3 分析

3-1 誰に対して演技を行っているのか

ここでは、面接の場面に現れる表層演技に注目し、誰がオーディエンスとして認識されているのかを分析した。その結果、学生は二通りの演技を通し、それぞれ別の対象に演技を行っていることが分かった。

3-1-1 体を用いた演技

まず特徴的に言及されたのは体を用いた演技である。

（気をつけていたことは）常に笑顔。あんまり笑わない人との面接が多かったから、一方通行だったけど。あと頷いたり、体を前のめりにしたり、のけぞったり。効果的に使ってた。前のめりは真剣さを表して、仰け反ると向こうが譲歩するって心理学の授業でやった（I）。

親しみやすさを伝えようと思って。愛想笑いをしてた。あと、楽しんで仕事をやりたい、ってスタンスを見せたかったから、緊張感とかを出さないようにしてた（J）。

コミュカ（コミュニケーション能力）がありそうで、明るくて、意欲的に見えるように。業界がそんなかんじだったから。でも無理はしない程度に。自然体で、ハキハキしゃべるようにしてた（A）。

笑顔や相槌といった表情の動きや、「ハキハキ」といった発話の仕方については多く言及されている。一方で「自然体」という言葉も用いられ、このような演技が、いかに自分の「自然な」所作として表現できるかが重要であることが意識されている。

このような体を用いた表層演技は、あきらかに自分と対峙する目の前の人物（多くは採用担当者）に対して向けられており、学生自身に対しポジティブな感情を抱かせることが目的である。

3-1-2 話す内容による演技

一方で、話す内容においても表層演技がみられた。

すごく行きたいことをアピールした。説明会とかで聞いたことを整理して、具体的に伝えた。志望動機は、「なぜここか？」ってのが大事。うちじゃないとダメだっていう理由がある。他のところも気になってるとは言えない雰囲気。他にもベンチャー受けてるって言ったけど、言わない方がよかったかも。「ここしか行きたくありません」って気持ちじゃなきゃ。でもそんなん本当に思ってたら就職浪人するよ (B)。

B は面接で、そこが第一志望であり、そこにしか行きたくない、と言わんばかりの強い感情を、志望動機を具体的に話すことで表現した。ただ実際は、「そんなん本当に思ってたら就職浪人する」のであり、実際の感情を隠す表層演技が行われていることがわかる。

A 社は、内定が欲しくて。(どうなりたいか、を聞かれたら) でっかいこと言った。いずれは会社を支える、みたいな。上を目指したい、みたいなこと。採用基準がそれだったし、いい奴ってか、一緒に働きたいなって思われることが重要だった (J)。

J もまた、内定を取ることを目的として、会社の採用基準に見合うように未来の自己像を語っている。重要なのは本当に自分がどうなりたいか、ではなく、相手に採用したいと思われることである。

企業について調べて、「なぜそこか」を言えるようにしてた。やりたいことができる場所は多いけど、なぜそこじゃないといけないうの、かっていうのを、企業ごとに合わせて考えた (I)。

I は「この企業じゃないとだめだ」と思っていることを表現するために、「やりたいこと」の理由を企業ごとに合わせている。しかし実際の「やりたいこと」はどこでもできるのであり、本当にその企業でなくてはならないというわけではない。

このような話す内容における演技は、主語が「企業」「会社」であることから分かるように、目の前の人物というよりはその背景にある企業に対して行われる。事前に定められた好ましい状態を表現するために、話す内容を変化させているのである。

このように、学生は目の前の人物と背景の企業に対して二重の演技を行っているが、これは 3-3 で後述するように、その場の関係性への認識に関係していると考えられる。

3-2 感情規則と感情作業はどのようなものか

ここでは、面接中に特に頻繁に学生の実際の感情と感情規則との不一致が起こっている 2 つの場面——第一志望であることの表明と、「やりたいこと」の表明の場面——に焦点をあて、それぞれにおける感情管理のありかたを分析した。その結果、二つの場面では、それぞれ異なる感情作業が行われ、その難しさにも差があることが分かった。

3-2-1 第一志望であることの表明

学生は多くの場合、各企業の面接でその企業が自身の第一志望であることを表明しなければならない。それは明示的に確認される場合もありさえする。この問いかけからは、学生の志望度の高さや、「熱意」が図られるのである。企業側から明らかに確認が行われる場合、学生側に期

待されるのはもちろん肯定の返事なのだが（採用人数を管理する企業側にとって、そのほうが内定を出しやすいことは推して測られる）、複数社を同時に受ける学生にとって、その企業は必ずしも第一志望ではないことが多い。しかし、本当の第一志望から内定を受け取れる確証はないため、彼らは志望度の高低にかかわらず、内定の可能性を高めるために「第一志望だ」と偽り、企業に対する強いポジティブな感情を表現せねばならない場面に直面する。

第一志望かってきかれたら、もちろんです！って。躊躇いはあるけど言った。落ちたところもある。熱意が足りなかったのかな。（本当は）第一志望じゃなかったし。でも言わないと内定くれない雰囲気がある。B社では「合格させたいんだけど、まだ就活するの？ここは第一志望ってことだよ？就活やめれるよね？」って言われて。やめます！って言って、内定承諾書を書いて就活続けた。大嘘だよ（D）。

（第一志望ですっていうのは）最初、心が痛かったけど。罪悪感強かったから。第一志望「群」です、って言って、ほかに見てる会社も言ってた。でも一度「第一志望です」って言ったら効力を感じた。いい反応をもらった。全然違う。そこから乱発するようになった。決め手なんだろうと思う。最終面接のあと、人事の綺麗なお姉さんがきて、優しく「どこが第一志望なの？」ってきかれた。「本当に第一志望なんですけど、（面接は）うまくできませんでした」って不安そうに言ったら、すぐ（合格の）電話がきた。第一志望っていうと印象に残るし、重要。最後は罪悪感なかった（I）。

Dのように、第一志望であることを強く示せない場合、学生は内定を得ることができない雰囲気を感じるという。そのため彼らは自分を騙しながらも「絶対にこの会社に入りたい」という意思を示す必要があるのだが、その際に彼らは罪悪感を抱く。罪悪感は、それ自体が感情規則の存在を肯定する感情であり、この場面では企業に対する強いポジティブな感情が感情規則として存在する。しかし、I は最後には罪悪感がなくなっていると述べ、就職活動を通して、罪悪感を薄めるようななにかしらの感情作業が行われたことがわかる。このような場面で行われる感情作業とはどのようなものだろうか。

準備はめっちゃした。この会社に行く前に調べた。志望動機復習したり。あと「ここは第一志望」って気持ちを作って行ってた。(入社した人の) エピソードとか読んでたら感情移入する。うわあすげえ、みたいな。単純。聞かれたら「第一志望です」って言ってた。罪悪感なく言ってたしほんとに思ってた (C)。

Cに見られるように、就活生が行う感情管理のひとつに事前に「気持ちを作る」というものがある。これは実際の感情をあるべき感情へと近づけるための深層演技である。C は第一志望であるかの確認をされた際に、本当に第一志望であると感じているため、罪悪感を感じることなく返答ができる。しかし、結果的に企業を欺いたことが認識されるとき、罪悪感は再び現れる。それは次の C の発言からも明らかである。

二つ内定を持ってて、（どちらかを選ぶ）意思決定しなきゃいけないときには申し訳なくて電話で断った。お世話になった人事さんだったから、申し訳なくて、会えなかった（C）。

このような深層演技の一方で多く語られたのは、表層演技を受け入れるための認知作業である。

つくろうのは苦手で、ほかの人より苦手。ありのまま言ってしまったほう。でも若干嘘ついたことはある。「御社が第一志望です」とは言った。他社の選考状況隠したり。第一志望ってめちゃくちゃ示す必要があるし、なんなら基本のスタートラインがそれ。（「抵抗はあったか？」）ない。相手も周りも作ってるし。そういう場所（B）。

全部第一志望ですっていった。どこでも。（「罪悪感はない？」）ない。仕事ほしいもん。そういうものだって感じ。自分だったらそうだから。ほか行きますって人と仕事したくない。大嘘をつきたおしてた。躊躇ったら嘘だってばれるから、最初から覚悟して（G）。

BやGは、「第一志望である」と偽らなければならない面接の場を「そういう場所」「そういうもの」として捉え直している。実際に「絶対にこの企業に入りたい」という強い感情を持つ必要は無く、思っていなくてもそう言うものなのだ、という認知作業が行われたことが分かる。

このように、「第一志望である」ことの表明は、深層演技や認知作業によって表層演技が可能となることで乗り越えられていることがわかる。しかし、最終的に学生が承諾する内定は一社であるという点で、深層演

技は認知作業による感情管理に比べ罪悪感の希薄化については限界があり、深層演技を行う学生は少なかった。

3-2-2 「やりたいこと」

「第一志望である」と表現することが比較的容易に乗り越えられる一方で、難しい感情管理が求められているのが「やりたいこと」を語る時だ。就職活動において、彼らはエントリーシートにしる面接にしる、必ずと言っていいほど「やりたいこと」を問われる。この問いかけは、学生の個性や主体性を図るものとして存在し、重要な採用基準として位置づけられる（鶴飼 2007, 香川 2010）。彼らは就職活動を行う上で「これがやりたい」という強い感情を示す必要がある。

C 社は（「やりたいこと」は）地方創生って言ってたけど、開発でも人事でもいい。でもあれもこれもっていうよりは、「これがどうしてもやりたい！」って言ったほうがウケはいいなって思ったからからそう言った（C）。

やりたいことあることが善みたい、ロールモデルみたいになるよね（B）。

やりたいことがそんなにないときは、「いろんなことやりたくて」って言った。それはそれでうまくいった。「やりたいことある」って言ったほうがいいと思ってた。やりたいこと、どうなりたい、絶対きかれた。大手とかめっちゃきかれた。「うちの会社入ってなにがやりたい」って。だからないとあかんってなった（D）。

上記の発言からは、「やりたいこと」があることは「ウケがいい」「ロールモデル」であり、「ないといけないもの」であると、学生自身が感じていることが分かる。特に、C、D の発言からは、「やりたいこと」は複数ではなく、一つのことを強くやりたいと感じていることが重要であることが推察される。

先に分析した「第一志望だ」という感情の要請は、表層演技や認知作業を通して比較的容易に乗り越えることができる。しかしこの「やりたいこと」への要請は、就活生にとって非常に厄介である。

やりたいことはあったほうがいいと思う。これが好きとかでもいいと思う。だって嘘が付けないから。就活するうえではあったほうがいい（G）。

G は、たとえば第一志望でなくてもそう表現することはできるが、やりたいと思っていないことを「やりたい」と表現することはできないという。それは「嘘がつけない」という言葉で表現され、難しさが意識されている。「やりたいこと」を語るには、多少なりとも「やりたい」という実際の感情が経験される必要があることがわかる。

とりあえず受けよう、で受けた会社で、「やる気ある？」「来る気ある？」ってすごい怒られた。素でいきすぎて。あんまり考えずに行ったらボロがでた。海外展開してるから、やりたいこと（途上国支援）と繋げようとしたけど、その会社でやりたいことが思い浮か

ばなかった。だから（怒られたのも、落ちたのも）しょうがないかって（A）。

やりたいこと（の内容）は心から思っなくても言える。でも最終面接で落ちてるってことは（それが本心ではないと）見抜かれてるかも。（就職先の）D 社では心から出したから覚えてるけど、ほかは覚えてない（D）。

A は、その会社の仕事を「やりたい」と感じるができず、その場で「やりたいこと」を述べるができなかった。もともとあった「途上国支援をやりたい」という感情と「つなげようと」試みるも、うまく繋げることができなかった。一方 D は、表面上「やりたいこと」を述べることはできるが、それでは実際の「やりたい」感情を表現できないため「見抜かれてる」と述べ、最終面接に落ちた原因がそこにあると考える。

このように「やりたいこと」を語れるか否かには差があるが、「やりたい」という感情は表層演技で表現することは難しく、感情を自分で誘発する事前の深層演技が必要であったことがわかる。

このように、「やりたい」感情を表現するためには、実際にそう感じていなくてはならず、表層演技や「割り切り」によって表現できるものではない。彼らには事前の入念な深層演技が必要とされるのだが、総合職の特徴や、教育制度の状況を鑑みると、それがいかに困難な要請であるかがわかる。

そもそも就職活動で要請される「やりたいこと」というのは、「仕事としてやりたいこと」と同義なのだが、総合職においては筒井（2015）

がその特徴を 3 つの無限定性と表現するように、職種、職場、労働時間が事前に定められておらず、就職活動を行う学生にとってはどのような仕事をする可能性があるのかイメージがつかない状態である。加えて、日本においては人材育成の機能は学校教育ではなく企業が「新人研修」という形で受け持つため、彼らは就職活動を行う段階においてなんら実務的なスキルを持たず、自分が仕事としてなにをできるのか、という点も曖昧である。また、一般に、学生は「仕事としてやりたい」という感情の経験をしたことがないため、ホックシールドが深層演技を行う際に重要なものとして参照した、演出家スタニスラフスキーの提唱する「感情記憶」、すなわちある感情を思い起こさせる記憶の保有という点においても不利である。

このような状況のもとで、学生はどのような感情作業を行って企業の要請する感情規則との不一致を乗り越えているのだろうか。

（鉄道会社で、地方創生をやりたいなと思ったのは）掘り返すと、地域活性化ボランティアとかしてた。（面接で）なんでそれをやったの？って深ぼられて気づいた。おばあちゃんちが田舎だったからかなって。（地方創生は）一生かけてやりたいこととかではないけど、ふつうにやりたい。……（「祖母が田舎に住んでおり不便だと思った」というエピソードを述べたが）面談でめっちゃ深ぼってきいてきた。厳しかった。原体験として弱いんじゃない、って。なんでやろって考えて、高齢化とか全国的なはなしに繋がたら、「それならわかる」っていわれた（I）。

I の行った感情作業は、鉄道事業に対して「興味がある」程度の感覚を、過去の自分を振り返り、記憶を参照することで「やりたい」感情を誘発する深層演技である。しかしこの誘発された感情は「一生かけてやりたいことではない」ように、感情規則が要請する「仕事として、これが強くやりたい」という程度までには及んでいないため、実際の感情と感情規則との間にはまだギャップが存在する。そのため I は、残りのギャップを話す内容に変化を加え、表層演技を行い補っている（I は本当に全国の高齢化に強い関心を持っているわけではない）。

このような、過去の経験を振り返る作業は「エピソード探し」といったフレーズでも語られるが、実際の感情と「仕事としてやりたい」という感情規則との不一致を埋めることに役立つ。この場合、エピソードが存在すれば「やりたい」感情を発見・再経験できるため、各企業に対し全く別の「やりたいこと」を述べることもできる。

（通信系の会社では）社会課題推し、新規事業推し。エピソードとしては、田舎出身だから、便利な田舎をつくりたいって。カーシェアリングとか、リアルタイムの乗換案内をやりたい。食品系の会社で言ってたことは、食の思い出作りがしたい、みたいな。「食品には言葉以上のコミュニケーション力がある」って言ってた。エピソードとしては、小学生の時に担任がなくなってすごくショックだった時に、お母さんが励ますために何も言わずに毎日私の好きな食べ物をだしてくれたこと。……（通信系で社会課題、新規事業っていったのは）そういう人を採用するって知ってたから。あとは商品、サービスからこの動向があるから、とか、キャラ採（キャラクター採用）狙いで、思いつく範囲で奇想天外なことを言ってた（C）。

C は会社ごとに、異なる「やりたいこと」とエピソードを合わせて発言している。特徴的なのは、C の「やりたいこと」は自然と湧き上がった感情ではなく、好ましい要素（社会課題や新規事業という観点）が存在することを認識した上で、それに沿うエピソード探しを行い、自ら誘発した感情である点だ。その結果 C は、カーシェアリングや、リアルタイムの乗換案内といった具体的な提案として話せる程度まで、自らの感情を感情規則へと一致させることに成功している。

また、就職活動を始める以前から、「仕事としてやりたい」に近い感情——「これがしたい」ないし、「こうありたい」——がある場合は、それらを解釈・改変することによって「仕事としてやりたい」という感情規則への一致が試みられている。

やりたいことは、海外で働きたい、途上国開発に関わりたい。小さい頃から人への興味があった。自分の状況と、他の人との状況とに不平等さを感じたから。会社によっては変えてない。「なぜ御社か」を考えた。商社も、金融も全部一緒。大筋がそもそも広いから (A)。

（大学時代のサークルの経験から）将来は人の可能性を引き出せる人間になりたいって思ってた。E 社では、人材育成の力をつけて、自分の力にして貢献したいって言った。これは心から。(IT 系の) F 社では、「可能性を引き出す」ってところを、インターネットの普及を通して、っていうふうに言った (D)。

A、D は、会社によって「やりたいこと」はあまり変化しないが、自身の感情に解釈を加える作業を行っている。彼らの「やりたいこと」は、解釈の余地を残すため、「人の可能性を引き出す」「途上国開発に関わる」など、抽象度は高く留められている。このような感情に解釈を加える作業は、先述のエピソード探しによる深層演技と比べて、企業ごとに埋めなければならないギャップの大きさが大きく異なってくる。

（思えてないことを）言うとはれてぼろがでるから、それだったら受けない（B）。

（Bは「やりたいこと」として「格差をなくしたい」と述べる）

（途上国開発に）もともと興味があったから、いろんなアプローチができる商社には違和感なくはまった。でもこれ（途上国開発と繋がられず、面接官に怒られた場面）があったから、受けたくないところ受けるのはやめようって思った（A）。

実際の気持ちを大幅に改変して話す場合、彼らは「ボロが出る」と述べ、受けることをためらう傾向にある（実際に、「やりたいこと」を主の一つとして答えた学生のエントリー数は「企業によって変わる」と答えた学生のそれより少なかった）。企業ごとに、深層演技を行う心理的負担が異なってくるためだと考えられる。

このように、「やりたいこと」の表現における感情管理は、感情規則を参照しながら実際の感情を探す、もしくは実際の感情が到達する感情規則に近づける、という方向が異なる 2 種類の感情作業があることがわかる。

3-3 学生の感情管理は自律的か

ここでは、1-1 で触れた崎山（2002，2005）の感情の相対化という視点、具体的には感情管理が自律的でありうる二つの段階——状況定義の挿入と態度変更——を参照しながら、学生の感情管理の自律性について分析した。その結果、学生は自律的な感情管理を行おうとするものの、「やりたいこと」の表明においてはその試みが結果的に自律性を損なう状況へとつながってしまう可能性があることが分かった。

3-3-1 第一志望であることの表明

3-2-1 では、面接の場において第一志望であることの表明、すなわち企業に対する強いポジティブな感情の表出が感情規則として存在することが確認された。それに対し、学生は深層演技ないし認知作業を通して感情管理を行っていることが分かった。このような感情管理は、主に「罪悪感」を薄めるためのものであり、適切に行われた場合学生は罪悪感なしに感情規則の指示に従うことができる。一方で感情管理の失敗は「罪悪感」のみならず、最終的に内定を得られないことからくる否定的な感情へと繋がる。

（同じ業界の会社の最終面接に全て落ちたことを受けて）全部落ちた一と思って、鬱だった。もうちょっとうまくやれたな。社会に媚を売るべきだった。反抗心があって。「絶対御社が」って言えるメンタルとしたたかさが大事だった。それが私には足りなかった。自分を騙しきれなかった。どの会社もいいところとダメなところがあっ

て。全方位に媚を売れなかったのが失敗。結局行きたいところがなかったんだろうね (A)。

A は最終面接後の不合格の通知を通して、自身の感情管理が不十分であったことを認識している。A は演技をするべきだったと振り返りながらも、「反抗心」や「自分を騙す」という表現からは、演技を行うことへの拒否感があったことがわかる。この拒否感、演技を行った場合に生じるストレス＝罪悪感を回避する感情であるという点から、罪悪感と同じ文脈で理解することができる。また、「結局行きたいところがなかったんだろうね」という発言からは、A が感情規則に即した感情経験を保持できていなかったことが示唆される。A は感情規則の指示通りの感情管理を行えなかった原因を自分へと帰責させており、結果的に否定的な自己像へと繋がってしまっている。

① 状況定義による感情規則の相対化

一方で、感情規則と自分の感情の間に状況定義を挟むことで、感情規則を相対化し、このようなストレスの原因が自己に帰責されるのを回避している場合がある。それが 3-2-1 で示した「そういう場所」という認知作業である。

(第一志望ですっていうのは) 最初、心が痛かったけど。罪悪感強かったから。第一志望「群」です、って言って、ほかに見てる会社も言ってた。でも一度「第一志望です」って言ったら効力を感じた。いい反応をもらった。全然違う。そこから乱発するようになった。…… 最後は罪悪感なかった (I)。

3-2-1 でも示した上記の I のように、初めは実際の感情でないものを表明することへの罪悪感を抱いていた場合でも、一度「効力を感じ」て以降は、罪悪感を感じなくなっている。この転換において、「そういう場所」という状況定義が挟まったと考えられる。その結果、感情規則は相対化され、感情経験との不一致によるストレスは薄らいでいる。

この状況定義を行うようになる主な契機は、A にしろ I にしろ、感情規則の指示と、演技の必要性を理解するという点にあるが、これは、就職活動における関係の非対称性への気づきによるものととれるかもしれない。

（面接では）「わたしはこうです、御社は私が好きですか？」というスタンスだったんだけど、違ったなって。大人の言うこと信じちゃいけないなって（A）。

最初、ロジック評価するって言ってたのに。上へ上へって、でかいこと言ったやつが評価されてた。評価基準と合わない。先に言ってよ、って思ったし、人事も嘘ついてるってわかった。本当のことばっかりじゃない。自分のことばっかり言うんじゃないって、ある程度こっちが選んでから、人事に合わせにいくのが大事かもなって（J）。

マスコミは（面接中の）上下関係が強い。人気の業界だと向こうが選ぶって感じ。面接って、お互い合ってるかを見るはずなのに、なんですりよらないといけないのか。擦り寄った人を選ぶの？って感じ（B）。

A は第一志望であることを表明できず内定を獲得できなかった結果、J は事前の評価基準と実際の評価基準が異なっていた結果、採用担当者や企業との関係が対等でないことを認識し、その後の就職活動に臨む態度が変わっている。B もまた、面接における「お互いを合っているか見る」ような、対等で誠実な感情のやりとりへの期待が裏切られたことに起因する怒りを表現している。3-2-1 で示したように、「(面接は) 相手も周りも作ってるし。そういう場所。」という状況定義を挟むようになったのはこのためであると考えられる。

崎山 (2005) が、ホックシールドの描く疎外を招く感情労働を関係が非対称な領域でのもの、対してヴォウターズの「やりがい」を強調する感情労働を関係の非対称性が縮小した領域でのものであると考察したように、感情管理のあり方は、相互行為場面の背景にある他者との関係によって異なってくる。3-1 で確認したように、学生は目の前の人物と背景の企業に対し、それぞれ二重の演技を行っている。非対称性への気づきは、目の前の人物との関係ではなく、背景の企業との関係を強く意識する契機となり、感情管理のあり方が企業による他律化に抗うように変化したと捉えることもできるだろう。

② 感情規則の解釈図式の変更

以下の D の発言からは、より「積極的な」相対化のあり方がみられた。

初めは嘘つくと罪悪感あった。でも内定もらえるだけもらったらいいって先輩にいわれて、そういうもんなんや、って思って。割り切って。内定もらうまでは騙してた。(その後出会った) 就活エージェ

ントの人がいい人で、「偽って合格してもどうせ別れるから、ありのままがいいよ」っていわれた。（「ありのまま」でいくと）ぼったぼった落ちる。勝率は全然違う。気に入ってくれたらぼんぼん進むけど、「こいつなに？」って思われるとすぐ落ちる。そんなときは、「見る目ないな」って思って頑張ってた（D）。

D は、段階的に就職活動に対する姿勢が変わっていることがわかる。はじめ、D は「罪悪感」があったものの、そこからは「割り切って」演技を行いながら就職活動を行っていた。しかし、最初の内定獲得後は「勝率は全然違う」ことを理解しながらも、演技を行うことを拒否している（「ありのまま」）。

ここでは、崎山の解釈に従えば、内定獲得を境に「態度変更」が行われていると考えられる。

就職活動では、基本的に演技は否定されているが、実際にそれに従えば不合格である（演技が必要である）という、学生にとっては矛盾した状況が存在している。学生は、この矛盾する意味体系⁴⁾の間を行き来しながら就職活動を行う。このような状況は、D のはじめの二つの姿勢、すなわち「罪悪感」で表現される演技を否定する姿勢と、「割り切って」演技を肯定する姿勢にも現れている。しかし、内定を獲得した D が、それを境にその後の就職活動で敢えて演技を拒否するようになっていることからわかるように、ここでは変化が生じている。それは、内定獲得

⁴⁾ 崎山（2005：195-196）による P.バーガーの引用から。意味体系については、崎山（2002）が感情規則の解釈図式の変更を A.シュッツの「関連性の体系」という言葉を引用しながら説明しているように、これに類似するものとして理解できる。すなわち「問題の各々が、何が問題関連的であり、何が問題関連的でないか」が異なる認識のあり方といえるだろう（崎山 2002）。

以前の「就活だから」演技をする（ないししない）という状態から、「偽って合格してもどうせ別れる」という発言への共感からわかもわかる通り、D自身にとっての「より良いキャリアのために」演技をしない、という状態への変化である。

この就職活動に対する二つの態度は、学生の言葉ではしばしば「内定のため」と「より良い選択のため」として、就職活動に対する解釈の違いとして表現される。この二つの解釈は、学生の語りのなかでも交互に現れ、一見すると一貫性のない語りとなる。しかし、特に最初の内定を獲得したのちは、「よりよい選択のため」が重視される傾向にある。これは、自身の将来的な所属への焦りから「内定のため」に就職活動を行っていた状態が、内定獲得を機にその重要度を下げ、就職活動が自身の長期的なキャリアや生活史の中に位置づけられたためと考えられる。

この2つの解釈のもとでは、感情管理に対する認識が異なってくる。「内定のため」であれば感情管理は否定されないが、「よりよい選択のため」であれば感情管理は拒否感をもって表される。すなわち「より良い選択のため」であれば、自然な感情がより尊重されるのである。

このような感情管理のあり方と就職活動への解釈の結びつきを、以降便宜上「内定」体系と、「より良い選択」体系として記述する。

このように、態度変更によって自然な感情が尊重されるようになると、感情規則に対する向き合い方も変わってくる。

イラついた面接はG社。学生を下に見てる感じ。15分遅れてきて、謝らなかった。あと高圧的。志望度高くなかったし、反抗的に受けてた。多少は準備してたんだけど。合わないなって思った（J）。

（就活は）型がきまってる。志望動機をめっちゃ話すとか、サイトに書いてることを信じてひたすら実践する、テンプレを言うとか。まわりと一緒に。スーツとかも。それが面白くない。この企業が優秀とか、就職難易度で判断するとかじゃなくて、合う企業行ったらいいとおもう。合う企業に、言いたいこと言って、通ったらいいと思う。合わなかったら落ちたらいいと思う（H）。

J や H の発言からは、「合う／合わない」という判断軸が存在していることがわかる。これは、「自分の自然な感情と、その場の感情規則が無理な感情作業なしに一致するかどうか」を測るものである。自然な感情に従うことが「より良い選択」を導くため、この認識のもとでは、感情規則は「合う/合わない」に照らし合わされた上で尊重するかどうかを選択される。そのため、本来の感情規則の指示に明らかに反する態度（「反抗的に受ける」）が可能となっており、感情管理の失敗とその結果の不合格も「合わなかったら落ちたらいい」と、自己に否定的な感情を抱くことなく肯定的に捉えることができるようになっている。特に H は、以前の状況について「（内定を取るまでは）落ちると自己否定されたって感じだった。嘘言ってたわけじゃなかったから。合う合わないって考えがなくて」と述べており、「合う／合わない」軸の出現によって自己像の降下が回避できるようになっていることは明らかである。

このように、学生は特に内定の獲得を機に「より良い選択」体系の比重が大きくなり、態度変更が起こる。感情規則は、状況定義によって「（就活だから）守るもの」と相対化されていた状態から、さらに踏み込んで

「守るかどうかを選択できるもの」へと解釈され直し、それは自然な感情との「合う／合わない」軸によって判断されるようになる。

感情管理の自律性の程度は①より②の方が高いものの、学生は必ずしも順に段階を踏むわけでも、留まるわけでもない。その時々で2つの体系を行ったり来たりしながら、感情規則から自律的であろうと試みていると考えるのが正しいだろう。また、自律性獲得の契機は、内定の獲得有無の判明と同時に出現することが多く、タイミングとしては多く存在している。そのため、自律性の獲得は比較的容易であり、この感情規則による自己疎外の危険性は就職活動が続ける中で薄らいでいくものと考えられる。

3-3-2 「やりたいこと」の表明

3-2-2において、面接の場には「やりたいこと」を語ることを通した、「一つのことを強くやりたいという感情」の表出が感情規則として存在していることが分かった。この感情規則に沿って「やりたいこと」を語るためには、実際に感情が経験されている必要があり、学生は二種類の感情作業を用いて深層演技を行っていた。一つが感情規則を参照しながら実際の感情を発見するもの（「エピソード探し」）、もう一つが実際の感情を解釈し、感情規則に近づけるもの（「感情の解釈」）である。

「やりたいこと」は、就職活動を始めるとあたって、学生が自身の興味を確認するために参照されることが多い。また選考の初期段階から繰り返し問われ、その強さが求められるため、学生は早期に「嘘が付けない」「見抜かれる」といった感覚からさらに感情を導出するようになる。そのため、3-3-1で述べた状況定義は意識して挟まれるのではなく、始めから挟まっている場合が多い。

就活しなきゃ、って時に、とりあえずなにしたいかな、で出した。具体的にはうかばなくて、「お客様の課題を汲み取って解決策を出したい」という）ざっくりしたのを話した。でもそれでも十分だった（E）。

（やりたいことは）あったほうがいい。就活では具体的にしすぎない方がいいなって。抽象度高いほうがいいんちゃう？範囲広いほうがいい（J）。

E, J の発言からは、「やりたいこと」は就職活動のために必要であるという認識が示されている。また、J が「具体的にしすぎない方がいい」と述べているように、たとえ具体的な「やりたいこと」があったとしても、就職活動では敢えて具体的に伝えないという選択があることが示唆される。本当の「やりたいこと」の内容は、就職活動で伝える「やりたいこと」とは完全に一致するわけではない。

以前から思ってたのは、お店がやりたい。接客、飲食で働きたい。でもお金稼げないし無理だから。就活する前も、今もほんまに思ってる。でも会社でやりたいって言った地方創生もほんま。採用やりたいのもほんま、開発もほんま。新しいことが好きだから。人生でいえば（やりたいことは）お店やりたい、結婚したい、丁寧に暮らしたい（C）。

就職活動において C は、3-2-2 で「エピソード探し」による感情作業として示したような、企業の感情規則を参照しながら実際の感情を探す感情作業を行いながら、各企業に対し異なる「やりたいこと」を伝えている。その際の地方創生、採用、開発への「やりたい」感情は、就職活動において新たに導出されたものであり、以前からの「やりたいこと」（「お店をやりたい」）とは別に存在していることがわかる。

このような例は、「やりたい」感情が就職活動という状況定義が挟まった上で意識的に導出されていることを示すものであり、企業が要求する「一つのことに對する強い『やりたい』感情」という感情規則の相対化が行われていると考えることができる。

一方で、第一志望であることの表明の場合と同じように、参加する体系が「より良い選択」体系になると、「やりたいこと」の解釈もまた変わってくる。

心からやりたいことは大事。途中で投げ出さないため、くじけそうになった時のため（H）。

やりたいことはあったほうがいいと思う。なんのために仕事してるんかわからなくなる（F）。

やりたいことがない子は、見つけ方を知らないんだと思う。「ほんまにないの？」って考えて、それが仕事と繋がらなければ就活じゃない別の道をいけばいい（D）。

H, F, D の発言からは、「やりたいこと」は就職活動で内定を獲得するためのものではなく、自身が入社後に長期的な仕事をする上で必要なものであるという認識が伺える。それは仕事をする理由となり、D の「仕事と繋がらなければ、就活じゃない別の道を行けばいい」という発言からもわかるように、「やりたい」感情と仕事と繋がっていることが重視される。「やりたいこと」は「くじけそうになった時」の抛り所となるため、疑問を挟む余地なく「心から」思っている必要がある。

このような「やりたいこと」に対する認識は、就職活動のために「やりたい」感情を導出させる場合とは明らかに異なっている。この違いは、態度変更により、「自然な感情」としての「やりたい」感情が重視されるようになったためと考えられる。

3-3-3 態度変更による自律性の違い

では、このような態度変更は、感情規則への向き合い方を変えるのだろうか。

第一志望の表明では、態度変更の結果、感情規則は選択的に尊重され、自律的な感情管理が行われていた。一方で、「やりたいこと」の表明においては、態度変更は以下のような状況を招いている。

モチベーションって意味で、本当にやりたいと思ってるかは大事。でも就活やってると、「本当にそれやりたいって思ってるのかな」って乖離が起こることがある。それはしんどかった。本当にそうなの？って面接するたびに自分に問いかけ続けてた。（「やりたいこと」は）内省、過去の経験ベース、知識ベースで、面白そうって思えたものを選択してた。就活での話しやすさは考慮された可能性はある。

IT 系企業での内定をとったからってのもあって、IT に引っ張られたかも。話しやすさもあるし、面白そうとも思ってたから。一部でも思ってた話せるから (H)。

H は就職活動で自身の「やりたいこと」を語るうちに、自分の感情との「乖離」が起こっている感覚があったという。もともと IT を通した地方創生をしたいと考えており、それを自身の「やりたいこと」として語っていたものの、IT 系企業での内定獲得後、その気持ちに対して懐疑的になってしまっている。「就活での話しやすさ」が加味されているのではないかと感じ、自然な感情からの疎外を経験しているといえる。このように H は態度変更後、感情規則を強く内面化してしまい、第一志望の表明の場合とは対照的な状況を招いてしまっている。

ではこの疎外はなぜ起こるのだろうか。「より良い選択」体系と感情規則との関係について整理をしておく、この体系では、自然な感情が尊重される。感情規則と自然な感情は、無理な感情管理なしに一致することが理想とされる。しかしこの理想のもとでは、自然な感情は明らかである必要がある。たとえば、第一志望の表明の場面では、自然な感情は好悪というわかりやすい感覚として存在している。そのため、合う／合わない軸が出現し、感情規則と照合することは容易である。

一方で、「やりたいこと」の表明の場面においては、自然な感情は曖昧なものである。3-2-2 で指摘した通り、就職活動において学生が仕事と繋がった「やりたいこと」を語るのは総合職や教育制度の特徴上困難であり、また感情記憶という点においても不利である。「やりたい」感情は「自然な」感情としては存在しづらいのだが、感情規則と照合するためにはそれを同定する必要がある。そのため、「自然な感情探し」へと陥ってし

まうと考えられる。H の例でいえば、「本当にそうなの？」という問いかけのみが現れているように、IT とは別の明確な「やりたい」感情があるわけではないが、「本当にやりたいことは別に存在するのではないか」という疑問を抱いている状態がそれである。

このように自然な感情を尊重する一方でそれが曖昧である場合、合う／合わない軸が出現しないため、内定獲得失敗の原因は状況ではなく「本当にやりたいと思えてない自分」へと帰責されてしまう。つまり「やりたいこと」の表明においては、「内定」体系の中で単に状況定義を挟んでいる状態よりも、「より良い選択」体系への態度変更が起こった方が、感情管理の自律性を損なってしまうことになる。

「内定」体系で「就職活動」という状況定義が挟まっている間は、感情作業は肯定されている。深層演技を通して実際の感情が少しでも経験されれば、それは「嘘ではない」ため、内定獲得に失敗したとしても「本当に思っていないから落ちた」とは捉えられない。

H の場合も、内定獲得以前に述べていた IT という「やりたいこと」について、「話しやすさもあるし、面白そうとも思ってたから。一部でも思ってたら話せるから。」と述べている通り、実際の「やりたい」感情が経験されていれば、それは偽りの感情ではないため語ることができる。しかし、「より良い選択」体系では、感情作業は忌避される。そのため H が「内省、過去の経験ベース、知識ベースで、面白そうって思えたものを選択」した結果導出された「IT がやりたい」という感情も、懐疑的に捉えられてしまうのである。

自然な感情が曖昧であるからこそ「やりたいこと探し」が起こるが、「やりたい」感情の発見のために解釈を挟む時点で「自然な感情」ではなくなってしまう。それは循環構造となっているため、この「やりたい

こと探し」に答えはない。しかし、「自然な感情」を別様に認識しなおすことで、疎外状態から脱することができる。

H社は、やりたいことはないって言った。いろんなことをやってみたい。やってく中で探したい。I社はキャリアフローが探せる感じ。

「やりたいこと」はないけど、やってく中で適性あることをやりたい。…… 理詰めで考えてて、これがやりたいんじゃないか？って考えてた。すごく考えた。でも、「このなかで働く自分のほうが楽しそうだ」って思った瞬間に考えてた「やりたいこと」はどっかにいった。考えた「やりたいこと」は確信をもって「これなはず！」って言ってたし、確かに楽しそうとは思ってた。でも直感的なもののほうがわくわく感が強かった。人生で大事なものは直感だと思うようになった（H）。

Hは最終的に、ITを「本当にやりたいこと」と認識はせず、代わりに「やりたいことはない」＝「いろんなことをやってみたい」と述べている。「やりたいこと」の曖昧さ自体を「自然な感情」として認識し、「より良い選択」体系の一貫性を保っている。また、感情作業の結果導出された「やりたいこと」より、衝動的な感情である「直感的なもの」を自然な感情として認識することで、『やりたい』感情の表明」という感情規則自体が、「守るかどうかなを選択できるもの」へと解釈され直し、感情管理の自律性が回復されている。

このように、同じ態度変更が、感情管理の自律化をもたらす部分と損なわせる部分があり、それは「自然な感情」の明確さの差によるものであることが確認できた。第一志望であることの表明の場面においては、

自然な感情を尊重することが、感情規則の解釈図式を変え、尊重する可否かを選択できるようになった。一方で、「やりたいこと」の表明においては、自然な感情が曖昧であることから、感情規則を内面化してしまう結果となり、疎外をもたらす可能性が示唆された。しかし、「自然な感情」が明確なものへと認識しなおされれば、疎外状態から脱することも確認できた。

4 まとめと考察

ここまで3では、企業側の要請に学生がどのように対応しているかという問いに答えるため、就職活動の感情労働性について分析を行ってきた。得られた結果をまとめる。

面接の場において感情規則と自己感情とのズレは頻繁に発生し、それはストレスとなって否定的な感情を引き起こしていることが分かった。学生は関係性の非対称性を認識する中で、それに対抗するように表層演技や深層演技を行い、それは感情規則を相対化する試みとして説明できた。学生は「就活とはそういうもの」という状況定義を挟んだり、「内定」体系から「より良い選択」体系への態度変更によって感情規則の解釈図式を変更させながら、自律的な感情管理を行おうとしていた。しかし一方で、態度変更が、「やりたいこと」の表明においては「自然な感情」の曖昧さから自然な感情との乖離感をもたらし、結果的に自律性を損なう状況へとつながってしまう可能性があることを確認した。

この結果を踏まえると、先行研究で示されている就職活動の課題について、どのようなことがいえるだろうか。

まず、内定のためであれば多くの学生が感情管理を行っているという結果は、採用基準の不明確化の一要因に、より良い評価を得ようとする

学生の行動があるとする小山（2010）の指摘に適合的である。深層演技が行われるとき、学生は実際の感情に根ざしたものを表出しているため、企業側がその本質度合いを見抜くのは難しいと考えられよう。学生自身は、それらの感情管理を企業に「見抜かれる」という感覚から行うように、そこには確かに小山（2010）が指摘するような、学生の本質を見抜こうとする企業と、それに対応する学生の行動という、採用基準を曖昧化する力学が働いていることが分かる。

一方で、学生はこのような深層演技では留まらず、自然な感情へと駆り立てられている。自己感情からの疎外は、従来の感情労働の議論においても問題視されてきたが、ここでは自然な感情を尊重し、自律的であろうとする試みが、逆に、自己感情からの疎外を招いている。この過剰なまでの「自然な感情」の尊重はなぜ起こるのだろうか。

自然な感情がより良い選択をもたらすという考え方は、それが企業と学生のマッチングの精度を高めるという前提の上に成り立っている。岡原（1997：111-120）によれば、自然な感情はアイデンティティとして認識される。いわく、現代社会には「自己との関係性のなかに感情を回収しようとする試み」が広がっており、その効果として「感情が自己の構築あるいはアイデンティティ形成の要素として人々に了解される」のである。

学生は自身のアイデンティティが企業の求める人材像と一致することを理想として、その受容を期待する。以下の D の発言からもその意識が伺える。

就活は「自分らしさ」「ありのまま」がテーマ。「自分らしさ」を受け入れてくれたらいいなって。企業はこれを見ようとしてくれてたと思う。(D)

一方でこのような考え方は、先に指摘した香川(2010)の『『相性』のロジック』と同様のものである。この指摘に従えば、自然な感情の過剰な尊重は、このような就活市場から発される相性のロジックを、自己分析作業を通して内面化したものと捉えることができる。

自然な感情との乖離感を覚えた H が、

「やりたいこと」を探すために、『本当にそうなの?』って面接するたびに自分に問いかけ続けてた。(「やりたいこと」は) 内省、過去の経験ベース、知識ベースで、面白そうって思えたものを選択してた(H)。

と述べるように、その探し方は過去から未来への積み上げという点で自己分析的である。最終的に、自己分析的な作業から離脱し、「直感的なもの」を自己感情として設定することで「やりたいこと」探しから脱していることを鑑みると、終わりのない「やりたいこと」探しは、自己分析作業という道具立てが存在していたからこそ加速したと考えることができるだろう。ここにはやはり、就職活動が提供する自己へのまなざしの課題が見えてくる。

しかし、先行研究の指摘と異なる点もある。それは、インタビューした学生が「内定をとるために」自然な感情を尊重しているわけではないという点である。学生は確かに相性のロジックを内面化しているのだが、

それはあくまで「より良い選択」のためであり、単に内定を目的とする場合にそのロジックは「理想論」として扱われている。内定獲得を目標とする場合、学生は比較的したたかに、感情作業を通して「偽りではないが、就活のための自己」を定めていたといえる⁵⁾。

ここで考えられるのは、「自然な感情」の過剰な尊重が、このような、現実には演技が不可避であるという状況を背景にすることでさらに加速する可能性である。

内定のために深層演技によって導出される感情は、経験されること自体が目的化している。ホックシールドが述べているように、本来感情は、自分の状態を示すシグナル機能をもつ。感情の経験は、『～したい』といったある種の行動欲求が生じているとみなされる」(山田 2013:83)、それに続く行動を指示するものである。しかし、就職活動において経験された「やりたい」感情は、往々にして行動につながりはしない。それは総合職の特徴に還元されるのだが、企業は彼らの「やりたいこと」を実行させるルートを保証してはくれない。また同様に学生側も、配置転換の可能性をポジティブに捉えつつ『やりたいこと』と適性は違うんやろうと。希望は出すけど、自分に合うところに入れてくれたらと思う」

(D)と述べ、面接で述べた「やりたいこと」が行動につながらないとしても抵抗をもたないのである。学生と企業の間で演技が前提として了解

⁵⁾ この違いは、ここ数年売り手市場が続いているからという指摘も考えられよう。しかし、インタビューを行った学生たちが受けていた大手企業（従業員数 1000 人～）の倍率は近年上昇傾向にあるとはいえ 0.71 倍（2018 年卒）、0.70 倍（2019 年卒）である（リクルートワークス「大卒求人倍率調査（2019 年卒）」）。そのため、学生が採用されるために「自分探し」に陥る危険性という先行研究からの知見は、リアリティを持って感じられない（もちろん本調査が、多くが大手企業からの内定を得た学生へのインタビューであるという点は留意しなければならないが、就活市場からの要請に対する学生側の対応という点では一定有意義であると考えられる）。

されていく中では、感情はシグナル機能を失い、「最終商品としての感情は消費されるだけ、何も生まない」（岡原 2013 : 60）状態が成立してしまう。このような状態があまりに当たり前だからこそ、逆説的に「自然な感情」が過剰に尊重されてしまう。「管理されればされるほど、私たちは管理されない心に一層多くの価値を与える」（Hochschild 1983 = 2000 : 220）現代社会において、「セラピー文化」の普及としてこれまで感情社会学が指摘してきた（Hochschild 1983 = 2000, 岡原 1997, 崎山 2005）状況が、就職活動においても学生側からの欲求として存在すると考えられよう。

このように考えると、採用基準の曖昧化や、自己へのまなざしの課題は、感情管理のあり方によって説明可能な、連続性のあるものであると捉えられる。ならばここで問題なのは、個別の問題以上に、高度な感情管理が要請されるような状況そのものではないだろうか。つまりそれは学生の感情が採用基準の中心を占めることの問題である。

これは学生にとっての困難であると同時に、企業にとっての問題でもある。表層演技ないし深層演技によって、いかようにも演出されうるものが採用基準として設定されることの妥当性は問われてしかるべきだろう。演出された学生像を適切に見極めることが難しいことはもちろん、逆に感情管理が行われていない場合でも、学生側の過度な自己へのこだわりは、小山（2010）も危惧するように入社後にフラストレーションをためる遠因になりうる。現状の就職のあり方は、ミスマッチを生み出す可能性を高める危険性がある。

とはいえ、本研究が扱ったのは面接における非常に限定的な場面であり、言及したもの以外の質問や、面接前後の選考プロセスについては触れることができなかった。また、学生側の認識に着目しているため、面

接官からの質問と、実際の評価項目の対応についても検討できていない。そのため、本研究の結果から、感情の採用基準化が採用現場においてどの程度問題であるか、またそれに代わる望ましい基準について言及するには限界がある。このような感情管理を要請する問いかけが、実際の選考においてどのような役割を果たすのかという点についてさらなる検討が必要だろう。これについては、今後の課題としたい。

(400 字詰め原稿用紙 86 枚相当)

5 参考文献

- 岩田龍子, 1981, 『学歴主義の発展構造』日本評論社.
- 岩脇千裕, 2004, 「大学新卒者採用における『望ましい人材』像の研究 : 著名企業による言説の二時点比較をとおして」『教育社会学研究』74 : 309-326.
- 鵜飼洋一郎, 2007, 「企業が煽る「やりたいこと」: 就職活動における自己分析の検討から」『年報人間科学』28 : 79-98.
- Wouters, C., 1989, “The Sociology of Emotions and Flight Attendants”, *Theory, Culture & Society*, 6 : 95-123.
- 岡原正幸, 1997, 「感情自然主義の加速と変質: 現代社会と感情」岡原正幸・安川一・山田昌弘・石川准『感情の社会学: エモーション・コンシャスな時代』世界思想社, 91-137.
- , 2013, 『感情資本主義に生まれて: 感情と身体の新たな地平を模索する』慶應義塾大学教養研究センター.
- 香川めい, 2010, 「『自己分析』を分析する: 就職情報誌に見るその変容過程」荻谷剛彦・本田由紀編『大卒就職の社会学: データからみる変化』東京大学出版会, 171-197.

- 荻谷剛彦, 2010, 「大卒就職の何が問題なのか: 歴史的・理論的検討」 荻谷剛彦・本田由紀編『大卒就職の社会学: データからみる変化』東京大学出版会, 1-26.
- 小杉礼子編, 2007, 『大学生の就職とキャリア: 普通の就活・個別の支援』勁草書房.
- 小山治, 2010, 「なぜ企業の採用基準は不明確になるのか: 大卒事務系総合職の面接に着目して」 荻谷剛彦・本田由紀編『大卒就職の社会学: データからみる変化』東京大学出版会, 199-222
- Goffman, E., 1959, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Doubleday & Company Inc. (=1974, 石黒毅訳, 『行為と演技: 日常生活における自己呈示』誠信書房.)
- 崎山治男, 2002, 「感情規則の相対化のプロセス: 感情労働における自律性に向けて」『年報社会学論集』15: 129-140.
- , 2005, 『「心の時代」と自己: 感情社会学の視座』勁草書房.
- 杉村太郎, 2018, 『自己分析とキャリアデザインの描き方』ダイヤモンド社.
- 筒井淳也, 2015, 『仕事と家族: 日本はなぜ働きづらく、産みにくいのか』中公新書.
- Tolich, M.B, 1993, “Alienation and Liberating Emotions at Work : Supermarket Clerk's Performance of Customer Service”, *Journal of Contemporary Ethnography*, 22 : 361-381.
- 永野仁, 2004, 『大学生の就職と採用: 学生 1,143 名、企業 658 社、若手社員 211 名、244 大学の実証分析』中央経済社.
- 西浦功, 2005, 「ホームヘルパーのアイデンティティー構築の困難性: 感情労働としての在宅介護」『人間福祉研究』8: 43-54.

Hochschild, A.R., 1983, *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, University of California Press. (=2000, 石川准・室伏亜希訳, 『管理される心 : 感情が商品になるとき』世界思想社.)

堀有喜衣編, 2007, 『フリーターに滞留する若者たち』勁草書房.

本田由紀, 2005, 『多元化する「能力」と日本社会 : ハイパー・メリトクラシー化のなかで』NTT 出版.

——, 2010, 「日本の大卒就職の特殊性を問いたす : QOL 問題に着目して」 荻谷剛彦・本田由紀編『大卒就職の社会学 : データからみる変化』東京大学出版会, 27-59.

牧野智和, 2010, 「「就職用自己分析マニュアル」が求める自己とその機能 : 「自己のテクノロジー」という観点から」『社会学評論』61 (2) : 150-167.

——, 2012, 『自己啓発の時代 : 「自己」の文化社会学的探究』勁草書房.

山田昌弘, 1997, 「感情による社会的コントロール : 感情という権力」 岡原正幸・安川一・山田昌弘・石川准『感情の社会学 : エモーション・コンシャスな時代』世界思想社, 69-90.