

AI（人工知能）の技術は、社会の様々なところで活用されようとしている。ロボティクスやあらゆるモノがインターネットにつながるIoTも普及しつつあります。英オックスフォード大学のマイケル・A・オズボーン准教授は、技術革新で多くの仕事が機械に代替されると予測し、未来の雇用のあり方に議論を巻き起こしました。

事務的業務や生産現場などは既にAIに代替されつつありますが、他方で人間が担う仕事のなかでも特に「感情」を伴う仕事が附加值を持つと予想されています。おもてなしの心での接客や、患者から丁寧に話を聞き不安を解消するなど、人間でないとできない仕事の割合が増える可能性

## AI時代は「感情労働」重要に

を秘めています。

こうした感情の統制が求められる仕事を社会学者のホックシールドは「感情労働」と呼びます。サービス業で意図的に笑顔を表出したり、クレーム処理業務で怒りを抑制して対応する仕事などです。感情労働を強いられた人はストレスを抱え、バーンアウト（燃え尽き症候群）に陥る危険性があると、ホックシールドは警鐘を鳴らします。

しかし、感情労働に従事する全ての人が精神的負担を抱えているわけではありません。感情労働は自分が感じている感情とは異なり、仕事や場にふさわしい感情を表出する「表層演技」と、自分の感情を自分で体感し、望ましい感情に変化させようとする「深層

演技」に分類されます。表層演技は感情を押し殺したり、本来感じていない感情（笑顔など）を無理に表出し続けるため、精神的な負担も大きいと言えます。

他方、深層演技では期待される感情が本人の価値観や態度と一致していれば、ストレスどころかモチベーションの源にもなります。モチベーションは熱意や活気などの感情を含む心理的状态だからです。

働く人々の有する価値観を仕事で求められる感情と適合させるには、仕事への意義を感じる必要があります。自らの仕事が顧客や関係者に貢献している、という意義を持つことで、相手に表出する感情に意味が生まれ、仕事へのやりがいにもつながります。