

受領No.1520

## ICT化・With コロナ時代における労働の二極化： 対面性の価値と感情労働論の観点から

代表研究者 崎山 治男 立命館大学 産業社会学部 准教授

### The Bipolarization of Labor in the era of ICT and with Covid 19: From the perspective of value of face-to-face interaction and the emotional labor

Representative Haruo Sakiyama, College of Social Sciences, Ritsumeikan University, Associate Professor



#### 研究概要

本研究は、グローバル化とICT化の影響を受けて、With コロナ社会における労働の変容を感情労働論の視角から読み解き、労働が二極化されるありさまを捉えることを目的とする。

コロナ禍は多くの労働をリモートワークやICT化、AIによる代替へと急速に進めると言われる。それは労働の変化を加速させ、単純な対面事務をAIやリモートに置き換え、陳腐化させる。そしてより高度な企画立案・交渉のみを企業の中枢部がオンラインを併用しつつ対面で行ったり、きめ細かい接客を対面で感情労働として提供したりするというものである。

本研究はこの視座に立ち、質的調査を通してコロナ禍の現在・将来にわたって労働の何がICTやAIで代替され、マニュアル的な感情労働として提供されるのかという点の内実を問う。同時に、何がICTやAIによって代替されない高度な対人関係スキルを必要とする労働として残され、対面で行われるべき高度な感情労働として求められるのかを分析する。それらを通して、現在から将来にわたる労働の変化を、感情労働を軸とした労働の二極化の進行として考察することを目的とする。