

カジノ産業従事者の感情労働の考察 (2)

— ジェイ・カスタマーと言葉の暴力 —

梁 亨 恩

1. はじめに

ホスピタリティ産業において、カジノ産業は大金が動き、勝利への欲望が溢れ、顧客が過熱していく雰囲気や、ギャンブル依存などのような問題も孕む、他にない職務環境の業種である。カジノ産業従事者（ディーラー）は、他サービス産業と異なるギャンブル性のある商品を生産から販売までのプロセスに関わり、接客マニュアルに従って自身の感情を統制し、様々な顧客のベテイングにも注意を払わなければならない。身体や生活リズムが壊れやすく、顧客と直に対面するために強いストレスを受けている（Wan et al., 2013）。

シカゴ・ホスピタリティ産業労働組合（2016）は、ホテルとカジノの女性スタッフ487人を対象に、顧客のセクハラと暴力の程度について調査した結果、ホテルの方が10人中6人、カジノの方が8人の割合で何らかの被害を受けていた。特に、カジノにおいて顧客は一般商品より相対的に高い経済的価値を支払うために、ディーラーの社会的位置が自分より低いと見下ろし、言葉の暴力（verbal abuse、悪口）を含めた暴力を振り回すギャンブラーのジェイ・カスタマー（Jay-customer、不良顧客）の存在が確認される。

ジェイ・カスタマーの行動に関する研究は、ホスピタリティ産業で特に多い。サービスを提供する従事者とカスタマーとの接触上の距離、サービス上の金銭的取引や長い営業時間、そしてリピーターとの密度が高いから、問題が起きやすく、改善策を求められるからである（Daunt et al., 2011）。サービスを提供する会社側や他の顧客にも被害を与えるジェイ・カスタマーにかかるコストやエネルギーを減らすと、より高い利益創出ができる（Harris et al., 2003）。従業者に言葉の暴力などの攻撃性を見せるジェイ・カスタマーの存在は、ビジネスに悪影響を及ぼすので解雇しても誰もが異議を申し立てることができない（Kaoul, 2016）。

ギャンブラーの攻撃性はギャンブル依存との相関関係が見え、従事者の感情労働にも及ぼす

影響が観察される。本稿では、紀要第19号の「カジノ産業従事者の感情労働の考察」に続き、感情労働の原因変数としてギャンブラーの攻撃性と見做し、その関係理論と先行研究事例を考察するつもりである（図1参照）。少数に過ぎないかも知れないが、このような小さな変数でも見つけて解決する努力をすることで、よりカジノ産業の発展に寄与すると思っている。

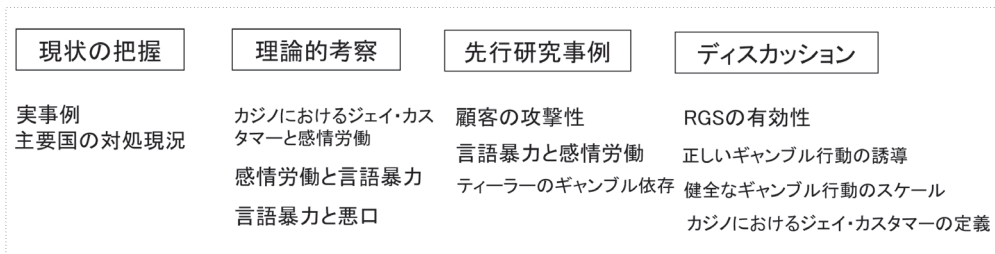


図1 研究の流れ

2. 現状の把握

2.1 実事例

〈米国〉

「カジノ産業従事者として、顧客または同僚からの最悪の経験と言えば、VIP顧客の言葉の暴力である。1990年代にラスベガスのミラージュホテルカジノでしばらく働いていたけど、今でも悪い記憶のまま残っている。」¹⁾

「ハイローラーVIPのテーブルでは、ルールが無視される場合が多く、テーブルを叩いたり、暴言をはく顧客がいるが、会社側は放置している。」

「テーブルで椅子を投げたり、ディーラーに暴言をはいたり、自分はVIPだからと特別な扱いを求めている。彼らはハイローラーVIPだから会社側は見ても見ぬふりをする (turn a blind eye) で対応している。」²⁾

ニュースで確認した事例で、VIP顧客の不良行動に対する記事が多く、会社側が収益性のため消極的な姿勢について指摘している。不良行動の類型として、カジノ会社側のモヒガン・サンズでは顧客の暴言、大声、不正行為、セクハラなどが、リバロック・カジノでは顧客の脅威、セクハラ、違反などが確認される。

〈マカオ〉

「ディーラーに向けた無差別な暴言や無視するような言行もあった。負けた顧客からの悪口は日常的で、私の顔が大きすぎるから負けたなどの様な人身攻撃もあった。女性ディーラーには露骨にセックスを求めることもあった。」

「男性ギャンブラーが腹立たしく、汚れた言葉で叱るのに、私は我慢しなければならない。負けたギャンブラーが私を呪い、悪い運を呼ぶと非難したり、非常に怒って侮辱を感じる。今の仕事を選んで以来、攻撃をする顧客は私を落ち込ませている。さらに、スーパーバイザーの非難も私を怒らせる。」

Wong (2013) の調査では、従事者は顧客からの暴言、貶める言葉、屈辱感を受けた経験があり、職場内の言葉の暴力もあったことが分かった。

〈韓国〉

「ディーラーの顔に唾を吐き、暴言をはく。」

「バカヤロ、チャオニーマー、サノバビッチなどの人格を損なう暴言をはく。」

「胸を見つめて暖かいミルクをくれとセクハラをする。」

「特定の身体部位に直接触れることもある。」

「カードやティシュを顔に投げる。」

「殺すと脅迫する。」

ソウルにある外国人専用カジノで起きた実事例として、国政監査 (2019) でカジノ会社側の不良顧客の出入禁止の処分事例が少ないことを指摘するニュースで確認された³⁾。

「従業員72.8%が人格を損なう経験をし、中でも暴言や悪口は67.3%であった。また、5人中1人が週1～2回以上暴言を経験したことがあった。」

濟州島にある外国人専用カジノで起きた実事例として、濟州観光産業労働組合 (2022) は、カジノ産業従事者256人を対象に調査し、中国人VIPが禁煙空間なのに煙草を吸ったり、煙をディーラーの顔に吹いたり、吸い殻をカーペットに捨てたり、唾を吐く行為などが確認された⁴⁾。

実は、今まで外国人専用カジノで起きた国際観光客の醜態について情報はあまり公開されなかった。会社側としてハイローラーVIPのために収益性やイメージダウンを懸念したからである。

「女性ディーラーの場合、マナーが悪い顧客から口汚い悪口や深刻なレベルのセクハラを

めた暴言をよく聞く。』

「テーブルゲームで顧客の暴言や悪口はいつもあることで、暴行脅威も頻繁であった。ディーラーの90%以上が経験したことはコールセンターの感情労働よりも高いレベルであった。ディーラーのほとんどが女性で10人のうち4人がセクハラを経験していた。また、産業安全保健公団の調査では、ディーラー168人の87.5%（147人）が言葉の暴力を受けた経験があった。」

国民出入りのカジノで起きた実事例として、カンウォンランドカジノ労働組合の調査（2014）で確認された⁵⁾。筆者も、同社の関係者にインタビューし、言葉の暴力のレベルが外国人専用カジノより酷いことが分かった。

2.2 主要国の対処現況

カジノ先行国では、顧客がディーラーに大声や言葉の暴力をふるう場合を含め、職場内で起きる非社会的な行為に「ゼロ・トレランス（zero tolerance、不寛容）政策」を取っている。イギリスのギャンプリングコミッションでは、職場内の非合理的な行動を「従業員の感じる脅威、屈辱、不快感、いじめまたは嫌がらせ」と定義している。絶対受け入れられない行動として、委員会が直接関与するプロセスを設けている⁶⁾。

米国のニュージャージー州のカジノコントロールコミッションでは、政策と手続において従事者の安定した職場環境のための職場内の違反事項が書かれている。「顧客の繰り返す暴言や脅迫、虐待、不要な言葉を含む行為」などとして定義している⁷⁾。そして、このような行為が時間の経過とともになくなるのではなく、繰り返される攻撃的、屈辱的、脅威行動として現れることを懸念し、会社側にこれを感じた従業員のサインや顧客の不良行動が認識された際に、即時に措置を取るためのリスクマネジメントチームを設けることを命じている。しかし、現状として会社側の外部に情報公開を避けるために、実状の把握は容易ではないと思われる。

韓国の場合、国民利用カンウォンランドカジノのオープン以来、大勢のカジノディーラーが言葉の暴力を受けてきたが、2016年にやっと従事者の心理を相談する「職員幸せヒーリングセンター」を開設した⁸⁾。2018年に政府（雇用労働部）が「産業安全法」を改正し、41条「顧客の暴言などによる健康障害予防措置など」を施行し、「感情労働者保護法」とも呼ばれる。

因みに、法に定める会社側の措置事項として、顧客に暴言などを禁止する告示や音声案内、顧客業務マニュアルの製作や予防教育、そして言葉の暴力を受けたと申告した従事者に不利な処遇を禁じている。もし、措置が不十分であれば、1千万ウォン以下の過怠料を払わなければならない、従事者が不利な処遇を受けたら、1年以下の懲役あるいは1千万ウォン以下の罰則と

して規定した。しかし、顧客に対する処罰規定はないのが問題である。実は、刑法上の侮辱と名誉毀損で起訴は可能であり、罰則は1年以下の懲役または1千万ウォン以下の罰金と定めているが、実行された事例はなかった。

全てのカジノ会社は、言葉の暴力に対して無寛容（ゼロ・トレランス）の原則を取っていて、外国人専用カジノの国営GKL（グランドコリアレジャー）は、顧客の出入管理指針を改正し、「ワンアクションアウト（one action out）制度」を付則に入れた⁹⁾。不良顧客が確認されたら2分以内に退場させることが出来る。また、匿名を保障するための申告制度として現場に「SOSセンター」を設置した。

プロセスとしては、関連部署が主務部署に協力文書を送り、最終的に審議委員会で出入りを禁じるかを定めるようにした。審査委員会は一般顧客とVIP顧客を分けて、一般顧客を審査する委員長は顧客サービスチーム長で、関連部署チーム長などがメンバーである。VIP顧客を審査する委員長は店長で、顧客を担当するマーケティングチーム長などがメンバーである。

しかし、一般顧客でも場合によってVIP顧客に準じて審査する。これは、前述した不良行動の申告や処分が少ないとの指摘は、このような審議プロセスから生まれたと思われる。筆者が、外国人専用カジノの関係者にインタビューしたところ、言葉の暴力をふるう顧客に対する会社側の対応措置は勿論定めてはいるものの、収益性のために難しいことが分かった。反面、ジェイ・カスタマーに対して積極的に対処するディーラーもいると言うが、長い間にこうした職務環境下でジェイ・カスタマーの暴言に慣れてきて自分を守る行動であると思われる。

「感情の起伏が瞬間に起こる業種だから、実際に予防というのは大変である。会社側は利益減少や評判低下の懸念で消極的に取り組んでいる。結局、ディーラーは顧客との間の戦いで自ら勝つ方法を自分で身につけている。」

公営放送YTNニュース（2022.10.19）¹⁰⁾でカジノディーラー採用の激しい競争状況が報道された。人気映画やドラマで華やかに描写される高い所得の職種のイメージがある反面、顧客の攻撃性による感情労働も深刻であることが紹介された。つまり、今後の韓国カジノ産業の発展のための課題は、こうしたジェイ・カスタマーの存在について如何なる取り扱いをするかであろう。

因みに、日本の場合は、厚生労働省（2002）が「顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為」と定義し、事業主は従事者からの相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められたこともあり、カスタマーハラスメント対策の

強化は急務であると強調している。

3. カジノにおけるジェイ・カスタマーと感情労働

3.1 ジェイ・カスタマーの攻撃性

〈ジェイ・カスタマー〉

ジェイ・カスタマー (jay-customer) とは、交通規則や信号を無視して街路を横切るジェイ・ウォーカー (jay-worker) から由来した造語で、悪い行為や性格の顧客を意味する。Lovelock (1994) は、社会的に容認されている規範や常識またはモラルからずれた無礼として暴力的または侮辱的な方法の意図的行動や悪意で企業側の営業に支障を与える顧客と定義した。

ジェイ・カスタマーは優良の反対概念としての不良顧客で、その行為や品性が悪く品行や礼儀が下品で年長者に対する尊敬の欠乏または無礼の程度が大きく、破壊且つ暴力的である。その脅威的行動に市民性がなく行為者の態度や言葉に礼儀がなく、または社会的常識からずれた言語的、非言語的言動や態度などのような一連の諸行為を意味する (Gong et al., 2012)。

Fullerton & Punji (2004) は、顧客の悪い行動 (customer misbehavior) と異常行動 (aberrant customers) とし、一般消費状況として受け入れる行動規範に違反して、消費秩序を乱す顧客の否定的行動と定義した。また、研究者によって多様な定義がある。非倫理的顧客 (unethical customers)、逆機能的顧客 (dysfunctional customers)、逸脱的顧客 (deviant customers)、不適切な顧客 (inappropriate customers)、問題顧客 (problem customers)、問題性顧客 (problematic customers)、地獄からの顧客 (customer from hell)、顧客の報復 (customer retaliation)、冷笑的顧客 (cynical customer)、非協力的行動 (uncooperative behavior)、顧客の攻撃行動 (customer aggression) など様々である。

日本ではあまり不良顧客に適する言葉が見つからないが、カスハラとモラハラから説明することができる。カスハラとは、「カスタマーハラスメント (customer harassment)」の略語で、「顧客による度が過ぎたクレームや悪質な迷惑行為」の意味である。職場でのパワハラやセクハラと同じように従業者にとっては大きなストレスになり、精神疾患になったり、退職したりするなどホスピタリティ産業における大きな問題となっている。

モラハラとは、「モラルハラスメント (moral harassment)」の略語で、「道徳や倫理に反した嫌からせ」の意味である。両方とも、相手に対する精神的攻撃性の行為で無視、暴言、不機

嫌な態度、睨みつけるといった特徴がある。

ジェイ・カスタマーの形態について、Bitner et al. (1994) は飲酒型、暴力型、ルール違反型、非協力的の4つ、Lovelock (2001) は好戦型顧客 (the belligerent)、泥棒型顧客 (thieves)、ルール違反型顧客 (rule breakers)、破壊型顧客 (vandals)、他顧客との葛藤を起こす顧客 (family feudal)、信用不良顧客 (deadbeats) の6つ、Berry et al. (2008) は言葉の暴力者 (verbal abusers)、非難者 (blamers)、規則違反者 (rule breakers)、機会主義者 (opportunists)、返品中毒者 (returnaholics) の5つに分けた。本稿では、カジノにおけるジェイ・カスタマーから確認する暴力型、好戦型、言葉の暴力型のような攻撃性について述べる。

〈攻撃性と不合理的信念〉

攻撃性 (aggression) とは、自分や他人に傷や苦痛を与えるための意図的な行為で、感情の表出方法として道具的と敵意的に区分され、形態上の直接的に物理的および言語的行動に分ける。攻撃性については、挫折・憤怒理論を修正したBerkowitz (1989) の攻撃性理論がある。期待を満たさなかった際に、挫折が生じてこれによる憤怒で意図的に攻撃する行動である。

一般的に、期待といえば将来の補償に対するもので、サービスや商品に対する満足度あるいは楽観主義者には努力によって目標が達成される肯定的影響を与える。そして、期待していた報酬でなければ、購入を中止することができ、改善を求めてから購入を継続することができる。しかし、カジノでの期待とは、一般のホスピタリティ産業とは異なり、購入行為に「ギャンブラーの誤謬 (gambler's failure)」が内在している。つまり、ギャンブルは偶然の結果として予測できないにもかかわらず、偶然性を無視したまま一定の秩序や規則が作用するように錯覚することである。

このような傾向は、レクリエーションギャンブラー (recreation gambler、社交性ギャンブラー、カジュアルギャンブラー等) より問題ギャンブラー (problem gambler、統制不能や否定的な結果を持つギャンブラー) の方が強い認知的誤差と偏向的解釈による非合理的信念を持っている。Toneatto (1999) の調査では、ギャンブルをしていない人やレクリエーションギャンブラーも認知的誤謬をするが、問題ギャンブラーの方が持っている非合理的信念は非常に強いことが分かった。特に、問題ギャンブラーは、ギャンブルの問題がない人に比べてギャンブルに対するスキル志向的態度を持ち、ゲーム結果も自らコントロールできると思う信念が強かった。

Mahmood et al. (2020) は、スキルギャンブル (スポーツ、カード、トラック) とチャンス

ギャンブル（ビンゴ、宝くじ、スロットマシン）に分けて調査した。スキルギャンブルの方がより非合理的信念が大きいことが分かった。

このような非合理的信念は、何の根拠もなく健全な人間行動を持続するのに支障を起こす非実用的で、非倫理的な思考や信念を言う。合理的信念は個人の福祉、満足度、幸福に貢献するが、非合理的信念は感情的な障害と逆機能的な行動に影響を与える非現実的且つ非論理的思考システムを意味する（Ellis, 2001）。

例えば、テーブルゲームのスピードが速いために、ギャンブラーはじっくり考える余裕がなく、お金を失うとすぐ取り戻すための賭け行為を繰り返す。そして、自分の運とスキルで勝負に出るチャンスであると考えた際に、連続して失敗すると自分のコントロールの能力に対する挫折が生じて怒りが始まる。さらには他人のせいであると思う行動も表す。つまり自分の思い通りに賭けて勝つと自分の計算が成功した結果であると確信するが、負ければ自分の論理で何らかの要因を見落したとか、ディーラーが公平ではなかったと原因を他人から考える婦人理論などの非合理的信念が形成される。これでギャンブラーが勝敗とかかわらず、自分の偏向的な評価による持続的行動パターンを表し、勝利に対する否定的結果が分かってもそれを無視したまま賭けを持続する。

このような傾向は、悪意のある攻撃性のギャンブラーだけではなく、レクリエーションギャンブラーや一般人にも一部散見されるために、様々な分野で研究が行なわれている。心理学の観点では、誤謬（fallacy）、迷信（superstitions）、コントロールの錯覚（illusion of control）、認知的歪曲（cognitive distortions）として定義し、ギャンブルモチベーションや攻撃性との関係について究明している。

Toneatto（1999）は、問題ギャンブラー21人にインタビューし、その中で能動的なコントロールの錯覚を含む非合理的信念を見せた人が82.4%でレクリエーションギャンブラーの割合を上回る数値であった。Leopard（1978）は、調査対象者の60%が勝っている時よりも負けている時に、より多くのリスクを負うことが分かった。お金を失っていてもすぐに取り戻せると思って、多くのお金を賭けより多く失っても、次のゲームでは勝つ可能性がさらに高くなると信じる認知的誤謬が増えると言う。

因みに、ギャンブルと攻撃性の研究についてParke et al.（2005）は、スロットマシンの顧客の不良行動タイプの研究を行った結果、スロットマシンに暴言、従事者に暴言、他のスロットマシンプレイヤーに向けた暴言、スロットマシンに対する物理的攻撃の4つに区別され、誘発原因としては主にギャンブル損害による挫折、罪意識、恥ずかしさなどがあった。

Roberts et al. (2016) は、イギリス人の成人男性3,025人を対象にギャンブルと暴力の関係を調査した。参加者の80%が一つ以上のギャンブル活動に参加し、暴力的行動と統計的に有意な関連性があることを確認した。そして、ギャンブル習慣が強ければその関連性が強く表われた。病的ギャンブラーの半分以上、問題ギャンブラーの45%、レクリエーションギャンブラーの28%が、過去5年間にどんな形でも喧嘩の経験があると答えた。これはギャンブルと暴力性の関係を知らせるものであろう。対照的に、ギャンブル経験のないグループでは暴力に関与した人は19%に過ぎなかった。

Maniaci et al. (2017) は、問題ギャンブラー100人を対象に深刻なギャンブル依存と怒りと感情表現不能症 (alexithymia) の間に相関関係があることを確認した。Korman et al. (2005) は、ギャンブル依存として識別されたプレイヤーの25%が身体暴力を、75%が言葉の暴力を受けた経験を持っていることを確認した。カジノにおけるジェイ・カスタマーはホスピタリティ産業とは攻撃性が異なる様相を見せる。

3.2 感情労働と言葉の暴力

〈カジノ産業の職務環境〉

「カジノディーラーは、計算ができる能力が必要であるが、それ以上の役割がなく退屈で昇進の機会が少ない。カジノフロアの絶え間ないオーディオや視覚的過負荷（点滅する光、ガタガタのコイン、スロットマシーンの鳴る鐘の音、ルーレットホイールの回転音、プレイヤーの歓声と苦しみの歓声）、そしてカジノは非常にトリッキーな職業である¹¹⁾。」

ニューヨークタイム誌 (1991) は、カジノ産業の職務環境はホスピタリティ産業とは異なる雰囲気を描写している。つまり、カジノ産業従事者はカードゲームのスキルや顧客に対するサービスの専門性、顧客と企業に対する道徳性や倫理性などが必要な専門職種である。365日24時間の営業で、3回シフトシステムにより週末や休日にも勤務しなければならない。他サービス産業と異なるギャンブル性の商品の生産から販売までのプロセスに関わっている。

ディーラーは、身体や生活リズムが壊れやすく、顧客と直対面するために強いストレスを受けている (Wan et al., 2013)。毎回顧客の異なるベティングの様子に注意を払わなければならない。適時に対応しなければならない。テーブルの横で立ったり座ったりし、サイコロを回したりカードを配ったりする速いテンポのゲーム環境下で緊張しなければならない (Tate, 2001)。お金が直接取引される敏感なゲームのために規則を重視する仕事である。こうした緊張感が持続される中で、ディーラーは様々な顧客のギャンブル行動に対処しなければならず、

酔客や詐欺師、ゲームに負けて怒る顧客や言葉で攻撃する顧客にも合わせる仕事をしなければならぬ (Wan, 2010)。

また、職場における内部の問題もある。Frey et al. (1987) は、カジノ産業における仕事がルーティンのために、将来性が低く、会社側の関心もないことを指摘し、特に、ディーラーを信頼すべきマネージャーが顧客との対話を監視したり、負けた際に怒ったりすることはディーラーに大きいストレスを与えたとする。

〈感情労働〉

顧客のサービスに対する期待感が高まっている現代社会では、感情労働が社会イシューになっている。感情労働は、自分自身の実感情を抑えて仕事をする労働で、体を使う肉体労働と頭を働かせる頭脳労働に続く第3の労働形態で、感情を商品として提供する労働である。社会学者Hochschild (1983) が航空会社の乗務員から感情労働の否定的結果を確認し、労働問題として見なすべきと主張した。Korczynski et al. (2009) は「smiling face work」と表現し、感情の抑制と表現が求められる感情労働の核心要素が反映されたと思われる。

弁護士や医者のような専門職の職務ストレスに感情労働の概念があり (Wharton, 2009)、ギャングブル性の強いカジノ産業の現場で参加者と従事者の間に異次元の感情労働が存在する (金スヨン, 2001)。顧客の一部ではあるが、ディーラーとの心理戦でわざと緊張を与える場合が多い。しかし、カジノで負けた顧客に笑いを見せてむしろ怒りを引き起こす場合もあるので、カジノ産業従事者は「smiling face work」をしながら感情を抑えなければならない。

感情労働の結果、感情枯渇や脱人格化のような職務消尽 (job burn-out) を引き起こす。Freudenberger (1974) は、サービス産業従事者に非現実的で過度な職務を求めることによって生じる疲労と挫折状態を職務消尽と定義した。つまり、エネルギー、パワー、または資源に対する過度な要求によって失敗したり、使い切ったり、枯渇したりする状態である。

Maslach (1976) は、職務消尽について人的サービス部門に従事する人に多く起こる感情的、精神的、身体的脱力および枯渇状態で概念化した。つまり、職務消尽は従業者が業務を遂行する際に一時的な現象ではなく、持続的なストレスの蓄積から起き、業務の過負荷や過剰な業務要求、業務環境などに関連する結果として生じる。職務消尽をひどく経験する人の行動特徴として、頻繁な病気、無断欠勤、不平、うつ病、アルコールや薬の依存、顧客との直接接点を回避し、顧客を自分のフレームで見做して懐疑的または判断的な態度を取ることが分かった。

Dormann et al. (1993) は、従事者の感情枯渇、脱人格化、個人達成感が顧客と関連した社

会的ストレス要因が、言葉の暴力、不当な期待、曖昧な期待、非好感であった。Taormina (2009) は、感情労働のような感情を抑圧することはカジノディーラーとマネージャー、そしてプレイヤーとの間に否定的関係を形成させ、業務満足にも影響を及ぼすと言う。すなわち。抑えられた感情はカジノディーラーに不愉快な顧客と接することを避けて、本人もミスを連発しながら職務から離脱してしまうと言う。こうした流れで、プレイヤーは負けた際に不当な扱いをされたとディーラーに怒ったり、他のカジノへ移る結果になると見た。

Mikolajczki et al. (2008) は、長の中に人と密接な関係を維持する過程で、反復的で持続的な感情的圧力の結果として現れる職業上のストレスに対する慢性的反応であると見た。つまり、心理的な緊張感の感情枯渇は、対人接触の頻繁なサービス従事者に現れる現象であり、逸脱行動、サービス品質の低下、無断欠勤、離職、やる気の低下などの否定的な結果をもたらす変数であると主張する。

梁 (2017) は、カジノディーラーの職務環境について、人的混雑や空間的混雑の知覚による疲労感と、顧客の言葉の暴力による侮辱感を、自ら慰めながら感情労働をしなければならない。また、職場での非人格的な監督によって感情消尽、組織有効性、顧客指向性に正の影響を与えらるると言う。

〈ディーラーのギャンブル依存〉

「カジノ産業従業者は、一般人よりギャンブル依存になるリスクが高い傾向がある。シフト勤務によってソーシャルネットワークや家族から隔離して暮らすために、ストレス解消としてギャンブルをする。つまり、ギャンブルが彼らの不安やうつ病などの不愉快な感情から注意を分散させる機能も果たすからである。」

National Institutes of Health (2018) によると、カジノ産業従事者が一般人よりギャンブル依存の可能性が2倍くらい高いと言う。オーストラリアの報告書によると、カジノディーラーの問題ギャンブラーの割合が一般人より9.6倍も高かったと言う¹²⁾。因みに、GGRアジアによると、マカオ政府のセントラルシステムに登録されたギャンブル依存の80%が住民であり、そのうち10%がディーラーであったと言う¹³⁾。

「ディーラーの仕事をするからゲームを誰より上手にできるという自信感が裏目に出て、負けたプレイヤーより大勝したプレイヤーのみが目に入った。」

「自分は、お金に興味がないとの自信感でディーラーの仕事を選んだが、職業に対する懐疑感を持ってからは、一攫千金を夢見始めた。」

「カジノディーラーなどの射幸産業に従事する者たちは、ギャンブル依存の高い集団として分類されている。一般人とは異なっていていつでもギャンブル問題が生じる危険性の高い集団である。

「射幸産業従事者のギャンブル依存に陥る原因は、ギャンブルで生じたストレスをギャンブルで解消するからである。カジノディーラーの問題は、オンラインギャンブル、海外カジノなどの多様なタイプの相談事例がある。カジノディーラーの場合は、プレイヤーと日平均4時間以上の長い時間を共にしながら、自分も知らないうちにギャンブル依存に陥ることになる¹⁴⁾。」

国立ソウル病院の研究によると、カジノディーラーは一般人に比べて2倍ほど高い比率があると言う。これは、職務上のギャンブルへの接近性と一攫千金のチャンス、そしてカードスキルなどの様なギャンブル依存になりやすい環境の為である。

筆者は、2019年にカンウォンランドカジノの監査室長にインタビューして、カジノディーラーのギャンブル依存の要因として職場の位置、つまり地理的問題を確認した。夕方になると何もない山岳リゾートで、不安やストレスを解消するために同じシフト組とギャンブルをする。また、自分のゲームスキルを自慢して顧客と海外カジノに同行する場合も結構あると言う。

4. 言葉の暴力と悪口

韓国の公営放送YTNニュース（2013年11月20日）¹⁵⁾によれば、カンウォンランドカジノの営業スタッフ1,367人の71%が睡眠障害を経験し、その原因は言葉の暴力であった。従事者のインタビューでは、上司や同僚からの言葉の暴力もあるが、顧客からの言葉の暴力によって深刻なストレスを感じたと言う。つまり、ギャンブル依存を引き起こす原因として見られる攻撃性の中で言葉の暴力が大きい。

〈言葉の暴力〉

言葉の暴力 (verbal abuse) とは、暴力的言葉もしくは暴言である。言葉の暴力について、相手に大声で人格的な恥を感じさせる行為 (Diaz & McMillin, 1991)、相手が非常に敏感に考えている身体的弱点、出身、性格、行動上の弱点を嘲笑し、ニックネームを付けて呼び、自尊心を傷つける行為 (Morita, 1996)、身体的および精神的損傷を引き起こすような脅かす行為 (Cameron, 1998) と定義した。

言葉の暴力は意図的もしくは潜在的意図であっても相手に心理的に苦痛を引き起こす行為である。本人が相対的強者に抑圧や拘束されて生じる怒りや劣等意識を、弱者と思われる人で解消するために言葉の暴力が使われる。こうした否定的行動をする人の心理では、言葉の暴力によって自分の存在感や高価値を確認したい欲求が無意識に潜在している。いつでもどこでもさまざまな状況で誰にでも言葉の暴力は生じる。

言葉の暴力の類型について、Infante et al. (1992) は9つに分けて、内容として相手の能力、性格、背景、姿や服装などの攻撃、方法として呪い、嘲笑、嫌がらせ、脅迫、悪口である。しかし、言葉の暴力について肉体的損傷を直接起こさないために、暴力として認められず、概念から除外されることもよくある。すなわち、法的に明白な定義がなくドメスティック・バイオレンスの問題で見做す場合が多い。

しかし、カジノ産業で起きる言葉の暴力の実状は、意図的あるいは潜在的意図であれ深刻な問題を引き起こすので他のホスピタリティ産業と異なる。カジノはギャンブル産業であるためである。プレイヤーの勝ちたい欲望が満たされなかったら、ゲームの進行者がディーラーであるにもかかわらず、言葉の暴力で八つ当たりする場合は結構見られる。こうした状況下におかれたディーラーはゲームのスムーズな進行や他の顧客を不愉快にさせないために、自分の感情をコントロールしながら感情労働をしなければならないのである。このような状況を悪用し、小さな声で言葉の暴力をふるうプレイヤーも結構いる。指摘されたら直ぐ言い逃れるから問題は大きくはならないが、カジノ産業従事者には忘れられない不愉快な記憶に残ってしまうのである。

〈悪口〉

悪口とは、卑語や俗語のような他人を貶める下品な言葉である。一種の攻撃的行動として心理学では欲求不満や葛藤および無意識の恨みからその背景を見做している。つまり、悪口は攻撃的言語行動で精神内部から生じた緊張感が高まって限界に達すると噴出するのである。この際に、欲求不満に伴う猛烈さや敵意が現れ、攻撃という形態で行動化することで鈍化し、カタルシスが起る(堀内、1978)。大声あるいは眩きの形で表出され、不公正な扱いを受けた人が自分の主張を強くすることで相手の気を押そうとする。

すなわち、カジノにおけるジェイ・カスタマーの攻撃的な言行為が、従事者の感情労働に影響を及ぼすのである。こうした実状について筆者の経験ではあるが、日本社会における悪口の程度が韓国や中国(辱説と言う)と比べて相当な差を感じる。辱説の「辱める」とは相手の名誉、

地位などを傷つける意、公衆の面前で辱められるように恥をかかせる意、女性を犯す意で使われる。筆者は日本ではあまり聞いたことがない。むしろ、韓国や中国社会でよく聞かれ、卑語や俗語などの表現としてその内容も様々で数も多い。また国や地域の言語習慣やアクセントによってトーンの差もある。

5. 先行研究事例

本章では、顧客の攻撃性、言葉の暴力と感情労働、そして従事者のギャンブル依存について先行研究事例を考察する。主に、韓国での報告書を取り上げる。カジノにおいてジェイ・カスタマーの言葉の暴力に対して研究が活発であるからである。特に、研究者が現場での問題意識を持っている従事者（特に、ディーラー）であるために、言葉の暴力の実状を理解するのに役に立つと思われる。

〈顧客の攻撃性〉

金（2014）は、カンウォンランドカジノ顧客370人を対象に、カジノモチベーションと非合理的信念の、攻撃性との相関関係を検証した。攻撃性として、興奮、身体、迂回、言語、不正の攻撃性に分けた。結論から言えば、言語攻撃性を除いてすべてが相関関係を見せた。意外に、言語攻撃性との関係が確認されなかったが、これは顧客がカジノ側の厳しい措置を認識しているからで、その代わりに迂回または不正攻撃性が出たことを確認した。

〈言葉の暴力と感情労働〉

具（2007）は、カンウォンランドカジノのディーラー330人を対象に、顧客と同僚の間に起こる言葉の暴力について調査した。同僚よりも顧客の方が高く、ため口、悪口、怒っての大声、強圧的命令調の言葉の順であった。顧客の言葉の暴力は、本人の存在価値や優越感を表現し負けた際に補償はあるかもしれないが、ディーラーの自我損傷を招いて、侮辱感を与える要因として作用することが分かった。李（2021）は、外国人専用カジノとカンウォンランドカジノのディーラー390人を対象に、サービスサボタージュ（労働者の破壊活動）への影響を調査し、言葉の暴力がディーラーの感情枯渇に有意な影響を与えることが分かった。

〈ディーラーのギャンブル依存〉

高 (2014) は、カンウォンランドカジノの営業職409人を対象に、職務特性による情緒的要因とカジノモチベーションを調査した。性別では、カジノモチベーションに関して男女集団の間に微弱な水準での差はあるが、気分転換や積極的社交側面で男性の方がギャンブルをする傾向が高かった。職務特性では、顧客との接点があるディーラー集団の方がギャンブル依存の動機になる気分転換側面がより強かった。それと、比較的マネージャー集団より高く現れた。職位では、代理以下でギャンブルモチベーションの要因として気分転換、活力的側面をより高く認識し、ギャンブル依存の傾向も高職位より高く現れた。

これは、顧客との接点であるディーラーの方が比較的に気分転換や活力的な要素としてのカジノモチベーションがより強く認識されることと、ギャンブル依存もより高くなる可能性があることを示す。因みに、応答者の職位では、ディーラーが87.8%、Floor Personが10.3%、Pit Bossが1.5%で、平社員が63.6%、代理職が28.9%、マネージャー職が5.4%であった。年齢別には、20代と30代の層が40代と50代の層よりギャンブル依存のモチベーションが相対的に高く、その中で30代が高かった。また、既婚者が未婚者より自己調節能力がやや強いことが分かった。住居形態では、一人暮らしの住宅集団の方が気分転換のためのギャンブルモチベーションなどの要因が他の集団に比べて相対的に高かった。

6. ディスカッション

RGS (Responsibility Gambling Strategy、責任あるギャンプリング戦略) は、カジノオペレーター側に与えられた基本的な方針、もしくは活動指針でギャンブルからの利益を最大化させると共に、カジノ訪問客には有害な影響を最小限に抑えることができる (Monaghan, 2009)。

筆者は、紀要第19号の「カジノ産業従事者の感情労働の考察」で、言葉の暴力への対処は個人より組織レベルで行うべきで、怒りの調節および感情消尽に関する教育プログラムを定期的実施することと、ディーラー間の小グループ活動を通じて相好経験を共有して自発的な克服が出来るように工夫させ、心理的治療することが必要で、同じく、顧客にもカジノでの言葉の暴力に対して明確な規則を提示し、適切な処罰をする必要があると述べた。

今回の研究では、ジェイ・カスタマーの実状について考察し、憤怒とギャンブル依存との相

関関係を確認した。憤怒は調節プログラムで治癒する方法がある、本章では、予防レベルにおいてRGSを活用する方法について考える。

6.1 RGS（責任あるギャンブル戦略）の有効性

RGSはギャンブルによる否定的社会影響を最小限に抑えることを目的とし、ほとんどのプログラムは顧客への影響に焦点を当てている（Monaghan、2009）。しかし、問題ギャンブラーは自分と関係がなくRGプログラムに関わりたくない考えが多いために、会社側が少数の問題ギャンブラーを正確に見分けることは難しい（Wood、2017）。

Wong（2013）は、マカオカジノ産業の従事者を対象に、プログラムに対する従事者の認知可否を調査したが、ほとんどゼロ状態であった。Abarbanel et al.（2019）は、ラスベガスMGMリゾートインターナショナル従事者2,192人を対象に、RGプログラムの効率性を調査したが、顧客と頻繁に接する部署がそうでない部署より、認識の程度がむしろ低かったことが分かった。これは、現用のマニュアルではなく、部署に適したRGプログラムの開発が必要であろう。

Becket et al.（2020）は、RGプログラムで訓練した従業者がギャンブルに関連する弊害を減らすことができるかについて調べ、問題プレイヤーの情報は持っているものの、実行上の問題があることが分かった。実は、個人的にヘルプを求めるプレイヤーに限ってして、その理由は様々なケースが発生する職務環境下で、実質的なスキルが不足していることであった。そして、会社側は従事者に若干のメリット提供や肯定的な影響を与えることで、従事者自らが自信を持った主導的役割ができる様に誘導することを提案した。

実際に、RGプログラムの実行者は従事者（特に、ディーラー）であるために、RGプログラムとの関係を理解することが重要で、組織信頼や職業安定にも関連があり、顧客との関係を改善することができると思われる。

6.2 正しいギャンブル行動の誘導

RGSの効果をより高くするために、ギャンブリング・リテラシー（gambling literacy）とプリ・コミットメント（pre-commitment）の概念がある。

まず、ギャンブリング・リテラシーとは、リテラシー（literacy）が一般的には書いて読む能力を意味することから、あるギャンブル分野に関する知識や理解能力のことを言う。また、その知識や能力を有効活用する能力などの意味合いで使われることもある。ギャンブリング・

リテラシーは多様な種類のギャンブル産業に接して明確な情報や評価、そして表現することができる個人の能力を言う。

オーストラリアのビクトリア大学中毒センターの「責任および問題ギャンブルプログラム」¹⁶⁾が参考になる。人間社会では合法的か否かどのような形でもギャンブルを容認していること、ギャンブリングは楽しいレクリエーション活動であるが、深刻な害を与える可能性があること、人間として個人やコミュニティの中で、存在するギャンブルを管理する方法を学ぶこと、人々はギャンブルについて考える様々な方法を検討し、批判的に自己分析をすることでギャンブルをコントロールする方法を学ぶことであると言う。

次に、プリ・コミットメントとは、プレイヤーが時間と金銭を事前に確約することで、個人の賢明な消費行動のための行動経済学の戦略である。前もってその行動しか取れないようにする実効性のある仕組みをつくることで、自己コントロールが出来るツールである。このシステムはプレイヤーにギャンブル行動を自らコントロールさせ、ギャンブル依存の予防や問題ギャンブラーに少なからず効果があったと思っている。

因みに、ギャンブル行動理論の目標指向行動モデル (MGDB、Model of Goal-Directed Behavior) にカジノに関する事前知識 (prior knowledge) とカジノオペレーター側のRGSに加え延長した研究 (梁、2013) に代えて考えれば、プリ・コミットメント・システムはプレイヤーに肯定的なイメージが形成される有効なツールで、娯楽追求のモチベーションや調和的パッションを持ったギャンブル行動にまで誘導することが出来ると考えられる。つまり、プリ・コミットメント・システムは、カジノオペレーター側のRGSとして重要で、プレイヤーのギャンブル行動にも安心感をもたらすことができる (梁、2022)。

6.3 健全なギャンブル行動のスケール

PPS (Positive Play Scale、ポジティブ・プレイ・スケール) とGPS (Gambling Passion Scale、ギャンブリング・パッション・スケール) がある。近年、数多くの研究で信頼度や妥当性が検証された尺度で、健全なギャンブル行動を測定や誘導するツールとして評価されている。

まず、PPSはWood et al. (2017) がRGSを再解釈して開発した。従来のギャンブル依存を測定することよりも、個人責任をもって楽しむべきという考えである。そして、RGSの方向性について問題のギャンブラーに焦点を当てるのではなく、一般ギャンブラーを含めて自分が正しくギャンブルをしていること、そしてギャンブルから何を学ぶかについて考えさせる必要があ

ると見た。

スケールの構成に、2つの下部要因を信念と行動に分け、信念では自己責任にギャンブリング・リテラシー (gambling literacy) を加え責任あるギャンブリングを、行動で

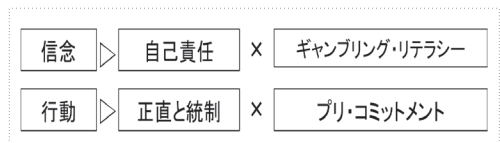


図2 PPSの下部要因

は正直と統制にプレ・コミットメント (pre-commitment) を加え時間と金銭をコントロールするようにした (図2参照)。これで、ギャンブルの測定より、プレイヤーの健康側面を強化したツールとして見なすことができる。PPSの信頼度と妥当性については、ニュージーランド、イギリス、オーストラリアで研究が行われ、カナダのノバスコット州ゲーミングアンドロタリー会社でもテスト中である。

次に、GPSはRousseau et al. (2002) がパッションの概念を用いて開発した。人々の好きで重要であると思う物事に、自分の時間とエネルギーを傾けられる行動に向けた強い傾向性をパッションと定義した。スケールの構成に、2つの下部要因を強迫的パッション (OP、obsessive passion)と調和的パッション (HP、harmonious passion)に分けた。OPは個人にとって特定活動を行うように強迫する内部的圧力で、HPは個人にとって特定活動に自由に参加するように誘導する動因を言う。梁 (2010) は、パチンコプレイヤーにGPSを適用してスケールの信頼性と妥当性を確認し、ギャンブル産業における健全な指標として活用するスケールとして提案した。

6.4 カジノにおけるジェイ・カスタマーの定義 (案)

オフィス・ヴィラン (office villain) という造語がある。職場での仲間や部下に悪いことをする人を称する。筆者は、カジノ産業従事者への言葉の暴力がジェイ・カスタマーだけではなく職場内の問題でもあるために、この概念をより可視化する必要があると思われる。

カスタマーサービスにおけるヒーローとヴィランに分けたCrawley (2015)¹⁷⁾ は、ヴィラン (villain) の概念について、無礼 (rude)、役に立たない (unhelpful)、失礼 (disrespectful)、性急な (impatient)、傲慢 (arrogant)、気の短い (easily irritated)、否定的 (negative)、偉そうな (condescending)、無能 (incompetent)、堅い (rigid)、敵意 (hostile)、皮肉な (sarcastic)、邪魔 (interrupts)などを挙げた。

つまり、カジノにおける言葉の暴力をふるう人に対し、「カジノ・ヴィラン (casino villain)」と定義することを提案したい。言語行動の側面からその概念を認知させることで、

言葉の暴力の問題を少しでも解消することができると思っている。

7. おわり

カジノ先行国の様々な経験からレッスンを受けることは、日本IRにとって重要である。本研究の目標は、カジノ産業従事者の感情労働を誘発する原因変数であるジェイ・カスタマー (Jay-customer、不良顧客) の攻撃性と言葉の暴力について考察し、これに対する改善方案を探ることである。言葉の暴力が、ギャンブルの結果による挫折と怒りから始まりギャンブル依存との関連が見えた。同時に、カジノディーラーのギャンブル依存にも影響を及ぼすことが覗けた。

こうした問題を減らすために、カジノ先行国はゼロ・トレランス政策やRGS (責任あるギャンブリング戦略) で徹底している。しかし、絶えなく起きていることが現状であるために、ディスカッションでは言葉の暴力とギャンブル依存の相関から、現用RGSの有効性について考察した。そして、正しいギャンブル行動や健全なギャンブル行動を導くためのスケールの適用を考えてみた。

さらに、言葉の暴力についてカジノ会社側の実行力が何よりも大事であろう。いつも注意深く、職員に加えられる不適切な行動に対して絶対に容認しない姿勢を確立すべきである。従業者に自分を大切にすることを感じさせ、顧客にもさらに良い環境を提供する感じを与え、長期的な観点からカジノ産業の価値創出につながり、むしろ顧客が増えることで、生産性と利益に実質的に比例する。これこそが、カジノを含むIRを健全なアミューズメント産業として発展させるのであろう。

〈引用ウェブ〉

- 1) <https://www.quora.com/As-an-employee-of-a-casino-what-is-the-worst-behaviour-youve-experienced-from-staff-or-players>
- 2) <https://www.azcentral.com/story/money/business/2015/07/28/casino-dealers-describe-special-treatment-abuse/30809187/>
- 3) <http://www.ntoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=68798>
- 4) <http://www.jejusori.net/news/articleView.html?idxno=322285>
- 5) <https://www.segye.com/newsView/20140717001393>
- 6) <https://www.gamblingcommission.gov.uk/about-us/transparency/html/unreasonable-behaviour-policy>
- 7) <https://www.state.nj.us/csc/employees/training/classroom/Imports%202017/LABOR%20Violence%20>

- Workplace%20Violence%20updated%2005-30-2019.pdf
- 8) <https://biz.newdaily.co.kr/site/data/html/2017/03/16/2017031610046.html>
- 9) <https://www.mk.co.kr/news/culture/10537972>
- 10) https://www.ytn.co.kr/_ln/0134_202210191605384179
- 11) <https://www.nytimes.com/1991/07/14/nyregion/casino-employees-seeking-permission-to-gamble.html>
- 12) <https://ggbnews.com/article/casino-workers-gambling-addiction-manage-the-disorder-without-quitting-the-job/>
- 13) <https://www.ggrasia.com/mixed-views-on-macau-gambling-ban-for-casino-staff/>
- 14) https://mobile.newsis.com/view.html?ar_id=NISX20131104_0012486669
- 15) <https://www.yna.co.kr/view/AKR20131120115400062>
- 16) <https://www.uvic.ca/research/centres/cisur/assets/docs/iminds/hs-gambling-curriculum.pdf>
- 17) https://www.linkedin.com/pulse/customer-service-heroes-villains-don-crawley?trk=public_profile_article_view

〈参考文献〉

- 金 ジウク (2014) 「カジノモチベーションが非合理的信念と顧客の攻撃性に及ぼす影響」、韓国観光産業学会学術大会、pp371 - 386.
- 金 スヨン (2001) 「サービス労働者の感情労働と憂鬱水準の関連性に関する研究」、延世大学校産業保健学研究所論文
- 具 ジャガン (2008) 「言語暴力がカジノディーラーの消盡・職務満足・転職意図に及ぼす影響」、京畿大学校観光専門大学博士学位論文
- 厚生労働省 (2002) 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000894063.pdf>
- 高 ジェジン (2014) 「カジノディーラーの賭博中毒影響要因」、韓中大学校経営行政大学院修士学位論文
- シカゴ・ホスピタリティ産業労働組合 (2016)、HANDS OFF PANTS ON Sexual harassment in Chicago's Hospitality Industry. <https://www.equaltimes.org/us-hotel-and-casino-workers-fight#.Y2tJ3HZBzD4>, <https://www.handsoffpantson.org/wp-content/uploads/HandsOffReportWeb.pdf>から引用
- 李 ジョンイン (2021) 「顧客の言語暴力がカジノディーラーのサービスサポーターズに及ぼす影響」、観光研究
- 梁 亨恩 (2010) 「パチンコプレイヤーのギャンブリング・パッション・スケール (GPS) の適用—サラリーマンのギャンブル行動を中心に—」、大阪商業大学アミューズメント産業研究所紀要第12号
- 梁 亨恩 (2013) 「ギャンブル行動理論と責任ギャンブリング戦略」、大阪商業大学アミューズメント産業研究所紀要第15号
- 梁 亨恩 (2017) 「カジノ産業従事者の感情労働の考察」、大阪商業大学アミューズメント産業研究所紀要第19号
- 梁 亨恩 (2022) 「責任あるギャンブル戦略とプリ・コミットメント・システムに関する考察—外国におけるカード基盤テクノロジーの導入事例—」大阪商業大学アミューズメント産業研究所紀要第24号
- 堀内克明 (1978) 「罵倒語の比較文化」、言語生活321号
- Abarbanel, B., Gray, H. M., LaPlante, D. A. & Bernhard, B. J. (2019). Association between employee department and responsible gambling program perceptions. *International Gambling Studies*, pp471-488.
- Aymami, N., Granero, R., Penelo, E., Fernandez-Aranda, F., Krug, I., Gunnard, K. & Santamaria, J. J. (2014). Anger in pathological gambling: Clinical, psychopathological, and personality correlates. *Spanish Journal of Psychology*, 17, pp1-12.
- Beckett, M., Keen, B., Angus, D. J., Pickering, D. & Blaszczynski, A. (2020). Responsible gambling staff training in land-based venues: A systematic review. *International Gambling Studies*, 20(2), pp331-361.
- Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequence, and control*. McGraw- Hill. New York, NY

- Berry, L. L. & Seiders, K. (2008). Serving unfair customers, *Business Horizons*, 51(1), pp29-37.
- Bitner, M. J., Booms, B.H. & Mohr, L. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58, pp95-106.
- Daunt, K. L. & Harris, L. C. (2012). Exploring the forms of dysfunctional customer behavior: A study of difference in service escape and customer disaffection with service. *Journal of Marketing Management*, 28(1-2), pp129-153.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-out Syndrome. *Journal of Social Issues*, 3, pp159-165.
- Frey, J. H. & Carns, D. E. (1987). The working environment of gambling casinos, *Anthropology of Work Review*, 8(4), pp38-42.
- Fullerton, R. A. & Punj, G. (2004). Repercussions of promoting an ideology of consumption: customer misbehavior, *Journal of Business Research*, 57(11), pp1239-1249.
- Gong, Y. Y. & Choi, J. N. (2014). Helping employees deal with dysfunctional customers: The underlying employees perceived justice mechanism. *Journal of Service Research*, 17(1), pp102-116.
- Grant, J. E., Odlaug, B. & Mooney, M. E. (2013). Telescoping phenomenon in pathological gambling: Association with gender and comorbidities. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 200(11), pp996-998.
- Harris, L. C. & Reynolds, K. L. (2003). The consequence of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, 6(2), pp144-161.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Infante, D., Riddle, B., Horvath, C. & Tumlin, S. (1992). Verbal aggressiveness: message and reasons. *Communication Quarterly*, 40, pp116-126.
- Kim, J. S. & Lee, C. K. (2013). Effects of CSR, responsible gambling, and negative social impacts on perceived benefits and quality of life in gaming communities. 25.(4). <https://doi.org/10.1177/1354816618797199>
- Karoul, S. (2016). Sometimes a casino needs to "fire" the customer. <https://www.linkedin.com/pulse/sometimes-casino-needs-fire-customer-steve-karoul>
- Korman, L., Collins, J., Littman-Sharp, N., Skinner, W., McMMain, S. & Mercado, V. (2008). Randomized control trial of an integrated therapy for comorbid anger and gambling. *Journal of the Society for Psychotherapy Research*, 18(4), pp454-465.
- Korman, L., Collins, J., Littman-Sharp, N., McMMain, S. & Skinner, W. (2005). Concurrent gambling, substance use and anger: Development of a brief integrated treatment. Final Report. Ontario Problem Gambling Research Centre.
- Lovelock, C. H. (1994). *Product Plus: How Product+Service=Competitive Advantage*. McGraw-Hill, New York, NY
- Lovelock, C. H. (2001). *Service marketing: people, technology, strategy*, upper saddle River, NJ:Prentice-Hall.
- Mahmood, A. & Toneato, T. (2020). Anger and Aggression in Gambling Disorder *International Journal of Addiction Research and Therapy*, 3(21), pp1-11.
- Maniaci, G., Picone, F., Holst, R., Bolloni, C., Scardina, S. & Cannizzaro, C. (2017). Alterations in the emotional regulation process in gambling addiction: The role of anger and alexithymia. *Journal of Gambling Studies*, 33, pp633-647.
- Maslach, C. (1978). The Client Role in Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 34(4), pp111-124.
- Mikolajczyk RT, Brzoska P, Maier C, Ottova V, Meier S, & Dudziak U. (2008). Factors associated with self-rated health status in university students: a cross-sectional study in three European countries. *Public Health*, 8, pp215-225.
- Monaghan, S. (2009). Review of Pop-Up Massage on Electronic Gaming Machines as a Proposed Responsible Gambling Strategy. *International Journal of Mental Health & Addiction*, 6, pp214-222.
- Morita, Y. (1996). *The actual condition of education*. Tokyo.
- Parke, A. & Griffiths, M. (2004). Aggressive Behavior in Slot Machine Gamblers: A preliminary observational study. *Psychological Reports*, 95, pp109-114.
- Parke, A. & Griffiths, M. (2005). Aggressive Behavior, *Adult of Mental Health & Addiction*, 2(2), pp50-58.

- Roberts, A., Coid, J., King, R., Murphy, R., Turner, J., Bowden-Jones, H., Preez, K. & Landon, J. (2016). Gambling and violence in a nationally representative sample of UK men. *Addiction*, 111(12), pp2196-2207.
- Taormina, R. J. (2009). Factors related to casino dealer burn-out intention in Macau: Implications for casino management, *International Gambling Studies*, 9(3), pp275-294
- Tate, P. (2001). Casino gaming occupations: A Jackpot for job seekers. *Occupational Outlook Quarterly*, 45(2), pp24-29 (Taormaniaの論文から引用)
- Toneatto, T. (1999). Cognitive psychology of problem gambling. *Substance Use and Misuse*, 34, pp1593-1604
- Wan, Y. K. P. (2010). Exploratory assessment of the Macao casino dealer's job perceptions. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(1), pp1-19.
- Wan, Y. K. P. & Chan, S. H. J. (2013). Casino employee's perception of their equality of work life, *International Hospitality Management*, 34, pp349-358.
- Wong & Lam (2013). Work stress and problem gambling among Chinese casino employees in Macao, *Asian Journal of Gambling Issues and Public Health* (<http://www.ajgiph.com/content/3/1/7>)
- Wood, R. T., Wohl, M. J. A., Tabri, N. & Philande, Kahlil. (2017). Measuring Responsible Gambling amongst Players: Development of the Positive Play Scale. Published online 2017 Feb23.