

[原著論文：査読付]

ブレーン秘書の3類型とキャリア形成

徳永 彩子*

Three different types of secretary and Career Development

Saiko TOKUNAGA*

Abstract

The purpose of this paper is to study career development among secretaries and research the career patterns of secretaries. I found three different types of career development among secretaries. I think that it is important for secretary to assist the boss from management and to do office work. It is also important that the secretary has to assist the boss from management to survive as a semiprofessional in the future.

KEY WORDS : secretary, career development, career pattern, semiprofessional

はじめに

秘書職の本質は、「経営サポート」と「業務サポート」にあると思われる。「経営サポート」にも参画するのが直接補佐型秘書であり、担当する上役の本来の業務を直接補佐し、企画・立案、調査・交渉などの業務を行う。一方、間接補佐型秘書は、上役本来の業務を間接的に補佐し、文書作成やスケジュール管理等の仕事を担う、「業務サポート」を行う秘書を指す。急速なIT化の進展により、秘書業務においても、IT化や効率化が進みつつある¹。今後秘書がセミプロフェッション²として発展するには、「経営サポート」にも参画し、ITや他人では代理がきかない仕事を指す必要があろう。つまり、「ブレーン秘書」を目指さなければならないと思われる。「ブレーン秘書」とは、上役であるトップ・マネジメント（以下トップ）が経営判断や意思決定という本来の役割・使命を全うするために、トップの業務運営を効率化しよう「業務サポート」のみならず、「経営サポート」をも行う職務または人物のことを指す。「日本標準職業分類」によると、

秘書という職業は大分類では「事務従事者」に分類されるが、「事務職」との違いは、トップをサポートするという基本機能を持っていることにある。つまり、トップは社会的に責任のある地位にあり、経営判断や意思決定などで極めて多忙な毎日を送っている。限られた貴重な時間を本務遂行のために最も有効に用いるには、必ずしも自身で担当する必要のない実務を引き受けてくれる補佐役である秘書にそれを委譲する。元来はトップの仕事である文書業務、情報収集やスケジュール管理など、トップが本来の業務に専念できるよう、秘書がトップに代わって実務を引き受ける。ここに、「事務職」との大きな違いがある。

そこで、本論文では「ブレーン秘書」を事例として取り上げ、形態別³にそのキャリアを研究することとする。秘書のキャリアを秘書理論、キャリア理論、職場学習論の3点から分析することで、どのようなキャリアパターンを歩んでいるのか、秘書業務の四層理論からどの範囲の業務を担当しているのか、秘書の能力をどのように開発しているのか探究し、類型化することを目的とする。

*九州共立大学経済学部

*Kyushu Kyoritsu University

1. 先行研究

1.1 秘書業務やキャリアに関する先行研究

ここでは、秘書業務や秘書のキャリアに関しての先行研究を見てみたい。石田（1989）は、秘書の仕事の変化は、秘書の経験年数よりも、属している組織のあり方が大きく影響することを指摘している。石田は、秘書の仕事を「判断性」と「受動性」、「一般性」と「専門性」の座標軸で捉え、秘書の仕事の変化は、経験年数よりも、むしろ秘書の属している会社の規模の大小や経営方針で決まるとしている。

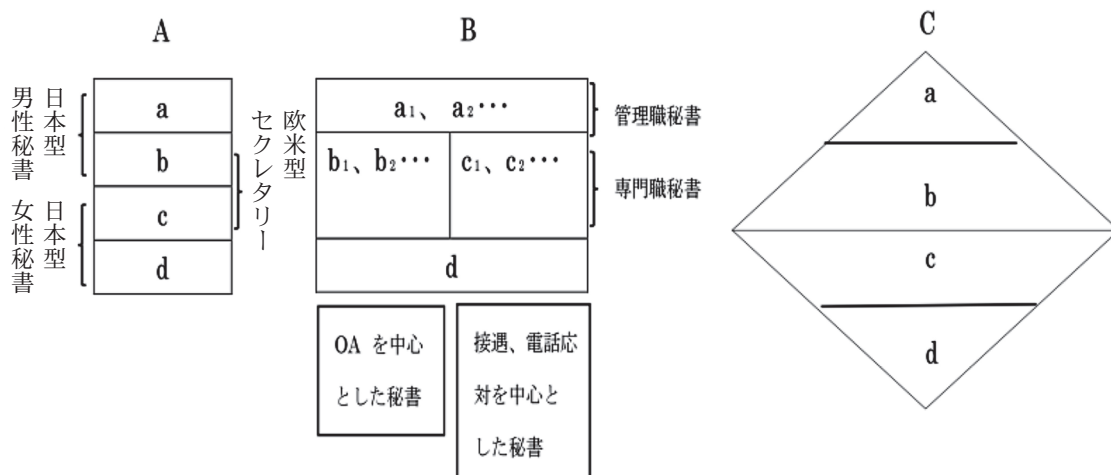
青島（1994）は、秘書のキャリア形成を規定する要因を、キャリア・パスの類型化を通して、秘書が所属する組織の特性、上司に関わる要因、秘書自身の持つ要因の3点であると指摘している。この3つの要因が相互に関連し合っ、秘書のキャリア形成に大きな影響を与えるとしている。

田中（1995）は、秘書業務のサンドイッチ構図による四層理論を図表1のとおり、現状に対応するかたちで変化させている。その内容は、日本において、秘書は欧米の秘書より幅広い業務を担当しており、その下部を女性秘書が、上部を男性秘書が担当している。男性秘書が担当しているaの仕事は、経営スタッフと

しての仕事であり、秘書をコミュニケーションのエキスパートとして機能させる専門知識がbの仕事に要求される。男性秘書の補助事務や雑用はdの仕事であり、秘書本来の仕事はbc部分であり、それを担当している秘書は専門秘書であるとしていた。欧米の秘書の場合は、最上部と最下部を除いた中央部分の業務を担当している。

しかし、田中は業務のOA化や社会構造の変化を受け、図表1-Bのように、秘書業務の質的变化を指摘している。つまり、a部分を管理職秘書と位置付け、それは他の秘書による補佐を必要とするとしている。bc部分については、業務内容をタテ割りに分割し、bはOA機器操作を中心とし、cは接遇、電話応対を中心とするようになり、秘書の業務内容の専門職化につながるとして、bc部分を専門職秘書としている。なお、d部分専用の担当者は存在せず、仕事が全くなくなるわけではないことも指摘している。最終的に、田中は社会環境や経営環境の変化に対応して、サンドイッチ構図からダイヤモンド型への構図を提示している。すなわち、a部分の経営面にも秘書が参画して広範な領域の業務を担当し、bc部分が拡大してd部分が縮小するという仮説を立てた。

図表1 秘書業務のサンドイッチ構図による四層理論の変化



1.2 インタビュー調査

これらの先行研究をもとに、秘書の形態別にそのキャリアを詳説したい。秘書のキャリアを秘書理論、キャリア理論、職場学習論の3点から分析することで、どのようなキャリアパターン⁴を歩んでいるのか、秘書業務の四層理論からどの範囲の業務を担当しているのか、秘書の能力をどのように開発しているのか探究

し、秘書業務に求められる「判断性」と業務内容を基準とした秘書の類型化を試みることを目的とする。方法として、2014年7月～9月にかけて、秘書の形態別に秘書経験のある4名の方を対象として、半構造化面接⁵を行った。青島（1994）が指摘した3つの要因を4つに分類し⁶、個人状況要因⁷、上役に関わる要因⁸、職場状況要因⁹、家族状況要因¹⁰として詳述する。

2. 直接補佐型秘書のキャリア形成（判断性と直接補佐）：個人付き秘書

2.1 個人状況要因

(1) プロフィール

田中志保氏は、昭和41（1966）年5月生まれで、福岡県の出身である。幼少時代から小学校の教員という夢を持ち、高校卒業後は、東京にある私大の教育学部を目指していたが、大学進学に失敗した。1年次は通信制で単位を取得し、2年次に通学制に編入しようと考え、大学には通信教育の制度を利用して入学した。通学制とは違って、時間の余裕もあり、学費を自分で稼ぐため、アルバイトを始めようと考えた。

なかなかアルバイトが決まらない中、1986年の西日本新聞にRKB毎日放送（以後RKB）契約社員急募の記事を見つけ、ちょうど20歳になった頃入社した。RKBではJNN系列会議など日本全国に随行し、議事録をまとめるなどの秘書業務を担当、働くことの楽しさや意義を実感し、25歳になるまで4年8か月勤務した。

そろそろ他の仕事をしてみたいと考えていたころ、リクルートの広告代理店が「B-ing」の創刊に伴い、スタッフを募集していた。広告代理店では、人事、経理、総務、制作管理、社員教育など幅広い業務を担当し、8か月間勤務した。

広告代理店を退職したのは、女性起業家が代表を務める人材派遣会社「ザ・アール」の福岡支店オープニングスタッフの募集を目にしたからであった。人材派遣会社では営業企画を担当していたが、福岡支店の新規顧客獲得が思うように進まず、設立8か月で撤退してしまった。奥谷社長から東京に来るように声をかけてもらったが、母が車いすの生活であったため、東京に行くことはできず、26歳から28歳になるまで、仕事に就かず母の介護をしていた。

介護も落ち着き、仕事を始めようと就職活動を始めるが、2年間のブランクがあるため、30社程の会社に落とされた。マスコミでの勤務経験から、私服で勤務できる自由な雰囲気職場を探していたところ、電通マーケティング・クリエイティブ局長秘書の募集があり、採用された。6年8か月勤めた中で、当初は派遣社員であったが、仕事ぶりが認められて、残りの1年半は契約社員として優遇された。2000年の年末に局長から新会社を設立するので、社長秘書として働かないかと誘われた。電通との契約を打ち切り、新会社に勤務するつもりでいたが、年を越すと新会社設立の話が立ち消えになってしまった。ちょうど34歳のころ、

これから転職活動を始めるという際に、RKB時代からの知人で電通本社総務部の専任部長が、中小企業の社長が秘書を募集していると連絡をくれた。知人との間に3人を介しての紹介¹¹であり、公に募集をすると応募者が殺到するため、縁故で採用することが決まっていた。面接試験当日まで、会社名は明かされなかった。2001年の1月上旬にホテルオークラ福岡（以下ホテルオークラ）1階の喫茶店で採用面接は行われた。東京の総支配人が次期社長として着任することが決まっている、個人つき秘書の形態であること、直属の上司は取締役管理部長であり、彼に秘書の採用に関しては一任していることなどを聞かされた。したがって、社長とは秘書として勤務するまでは会えないとのことであった。社長の人柄など不明確な状態で、秘書を引き受けると即答できず、考える時間をもらった。3月中旬に社長は来福するというので、ホテルに覆面調査に向かった。エスカレーターから挨拶しながら降りてくる2代目の社長を見て、この人だったら大丈夫だと確信した。その後、3代目と4代目の社長の秘書として7年間勤務した。しかし、4代目の社長とはどう努力しても上司の考えや価値観を受け入れることができず、2007年4月に退職した。このとき、母が病院に依る医療ミスが原因で肺炎を発症し、危篤状態に陥るなど、再び付きっきりの介護が必要になった。41歳から43歳になるまでの2年間は母の介護に従事したが、その間九州電力から声がかかり、10か月程秘書室に勤務した。

2010年には、尊敬する先輩に起業という道を提案され、2月6日に個人事業主として起業した。アシスタント業務の育成を事業の柱とし、現在東京と福岡を拠点に全国を飛び回っている。

(2) 一皮むけた経験

ホテルオークラに着任した初日、2代目の社長からアルバムを見せられた。アルバムには、元大統領、大企業の社長の方々、皇室の方々などが社長と親しげに写っていた。顧客には「VIPの方が多数いる、お茶くみはいらない、顧客と自分をつなぐ仕事をしてほしい」と念を押された。着任当初は、社長は自分が秘書業務を間違いなくこなせるのか逐一確認しているようで、まるでテストを受けているかのようであった。8か月経った頃、社長秘書として顧客に紹介してくれるようになり、隠密・特命業務も担当した。ホテルオークラの社外取締役就任に関する水面下での交渉を担当し、オークラクラブ会員向けのイベントを企画するなど、

社長からの特命業務の全てを取り仕切った。部長職以上のスタッフはすべて東京から派遣されていたため、地元福岡のことが分かるスタッフがいなかったこと、社長との信頼関係の深さなどが功を奏し、「3歩前に出る秘書」として社長を補佐し続けた。2代目の社長には3年3か月、3代目の社長には2年、4代目の社長には2年の間仕え、係長兼専任社長秘書という肩書を持ち、7年間ホテルオークラに勤務した。

(3) メンター・サポーターとの出会い

ビジネスにおける良き先輩は、ニュースキャスターの安藤優子氏である。彼女とは平成13年からの付き合いであり、常に彼女の仕事に対する姿勢を見ているだけで勉強になる。

ホテルオークラを退職した際、彼女に現状を相談すると、起業してはどうかとアドバイスをくれた。個人事業主として税務署に登録し、名刺を作成する。40歳を超えたら、人を育てる仕事に携わるべきである。これからは会社という組織の名前で勝負する時代ではない、自分に何ができるのかという時代であると諭された。プロフェッショナルなセクレタリーが展開するビジネスという意味を込めて、「プロ・セック」という会社名を提案してくれた。彼女に相談してから、たった20日間で起業の道が開けた。

2.2 その他の要因

職場状況要因と上司に関する要因としては、田中氏のキャリアにおいて、ホテルオークラでの勤務経験が他社と比較して長いため、ホテルオークラでの要因を考えてみたい。職場の管理職は全て東京からの異動で、福岡のことが分かる人がいなかったため、田中氏が隠密・特命業務なども担当し、交渉の場を設けるなど職場状況要因が田中氏のキャリアや昇進に少なからず影響を及ぼしている。また、ホテルは他業種と比較して、女性スタッフが多く、活躍の場もあるが、それが昇進にはつながっておらず、管理職はほとんどいない。したがって、能力のある田中氏は、他社からの要望に応じて、特例として昇進している。

上役に関わる要因は、2代目の社長の女性スタッフに対する考え、社長との信頼関係の強さなどが田中氏のキャリアを豊かにしている。

4代目の社長と田中氏とは価値観があまりにも違いすぎたため、退職という選択を取らざるを得なかった。個人付き秘書の場合、一日中社長のもとで仕事をし、社長だけではなく、家族や身内の世話なども担当する

ため、上役との相性は大事であると述べている。ホテルオークラでの退職は、上役に関わる要因が非常に大きい。後の起業という道につながり、結果的には良かったと田中氏は振り返っている。

家族状況要因が、田中氏のキャリアにおいては大きな比重を占めており、中でも母が車いすだったことが大きく影響している。介護の問題もあり、妹の家族と同居し、妹の子供の世話も担当した。現在起業したことで、自分でタイムマネジメントができるようになり、介護や育児との両立を可能にしたと語っている。

2.3 小括

田中氏は、秘書のキャリアを活かして起業した「起業などによるキャリア展開」だといえる。秘書業務の四層理論としては、bc部分の業務だけではなく、a部分の経営面にも参画して広範な領域の業務を担当していることから、「直接補佐型の秘書」であるといえよう。

田中氏は、高校卒業後から放送局、広告代理店、人材派遣会社、広告代理店、ホテル、起業というキャリアを歩んでいるが、転職する前に必ずこの仕事だと確信する鐘が自分の中で鳴ったと語っている。このことから、田中氏のキャリアは、ジェラート (H. B. Gelatt) の「直感的意思決定理論」を想起させる。現代のように不確定要素が多く、中長期的なキャリアの先行きが見えない時代には、キャリアについての意思決定を100%合理的に決めることは不可能であり、むしろ直感的な決断を重要視すべきであると示した。直観はひとつの知性であり、直感による意思決定能力を高めることが、キャリアをつくっていく上で非常に大切であると、ジェラートは提唱した。田中氏は、自身の直感による意思決定能力が非常に高いと思われる。

3. 間接補佐型秘書のキャリア形成 I (判断性と間接補佐): 兼務型秘書

3.1 個人状況要因

(1) プロフィール

大谷綾子氏は、昭和37 (1962) 年8月生まれで、佐賀県出身である。地元高校を卒業後、ホテルニューオータニ博多 (以下ホテルニューオータニ) に4期生として入社した。歴史好きが高じて、将来は京都でバスガイドをしたいという夢を持っていたが、長女であるため、両親からは地元での就職をと説得されていた。少しでも自分の夢に近い職業に就こうと高校の求人票を見て、ホテルニューオータニ博多の採用面接を

受験した。就職活動の真ただ中、テレビで電話交換手の特集を見て、声だけで勝負する電話交換手には非常に高い能力が求められる仕事だと憧れを持った。ホテルニューオータニの面接試験において、ホテルでテレフォンサービスの仕事がしたいと申し出ると、そのような受験者は初めてのことだと人事部長の目に留まった。

1986年に入社し、1階レストラン「グリーンハウス」の接客スタッフとして2年間勤務したが、事あるごとに人事部長からまだテレフォンサービスを希望しているのかと聞かれた。入社3年目にポストに空きが出たため、念願の部門に配属された。テレフォンサービス部門に勤務して19年間24時間体制で勤務する中で、主任、係長、課長と昇進し、部下10人をマネジメントした。2004年4月からは、監査役、常務、社長3人の役員秘書兼広報担当課長として勤務している。役員秘書にとどまらず、イベントの企画からPRまで、パブリシティの情報発信やテレビ・新聞の取材対応などの広報責任者も兼務している。

(2) 一皮むけた経験

入社3年目には、念願のテレフォンサービス部門に配属された。顧客に対しての接客は声だけが頼りであるので、スタッフの名前から、言葉遣い、語学力、館内外の知識などあらゆることを勉強した。1日900本の電話応対を捌いていた。電話応対の技能を高める研修などがまだ社内になかったため、外部の研修に会社の許可をもらって受講し、電話応対コンクールに出場するなど応対のスキルアップに必死になった。自分が役付になってからは、講師となって、スタッフ全員に研修を受けさせる体制を整えた。

新しい交換機が入ると、外部から業者が来て接続をする。その様子を見て、自分でもできないかと新しい交換機のシステムやその作り、パソコン操作を指導してもらい、交換機の取り付けなどを習得した。2000年の九州沖縄サミットを前に、プロジェクトチームの一員として、九州で初めての全客室インターネット完備に貢献した。オペレーターという専門職として昇進するのは困難な中、28歳で主任に昇進、34歳で係長、36歳で課長に昇進した。

(3) メンター・サポーターとの出会い

人との出会いが自分自身の生き方を変えたと考えている。27歳のときにマナー講師のセミナーを受けて、仕事も家庭も両立できる、「今できることを一生懸命

やればいい」との教訓を得ることができ、常にハンディを負っているのではないかなと思いながら仕事を続けてきたが、気持ちが軽くなったのを鮮明に記憶している。

プライベートにおいても、「福岡女性秘書研究会¹²⁾」での人との出会いが自分に活力を与えてくれている。3か月に1回の勉強会において、お互いに切磋琢磨しながら、勉強したことを日々の業務に役立てている。

3.2 その他の要因

職場の状況要因を考えると、ホテル業であるので女性スタッフも多く、活躍の場は数多くあるが、田中氏の職場と同様で、現状としてそれが昇進につながっていない点が挙げられる。インタビューした田中氏や大谷氏は能力のある女性であるため、昇進につながった貴重なキャリアのパターンである。

上役に関わる要因として、社長は女性の活躍に関して理解のある方だと思っているが、それを社長として外部に発信するには環境を整えてからと考える慎重派である。広報担当課長でもあるので、取材などで席を外すことも多く、他社の社長から秘書が席にいないくて仕事が成り立つのかと苦情を言われたこともあった。しかし、社長はできることをやってくればよいと大谷氏の仕事のスタイルを推進している。

家族状況要因をみると、大谷氏のキャリアにおいて、仕事と子育ての両立との戦いであったとも言える。子供が小さいときは、妹が日曜日に子供を見に来てくれることもあり、近所の友人が夕方まで子供を預かってくれることも多々あった。夫は同業者であり、家事は一切担当してくれなかったが、子供の面倒はよく見てくれた。周りのサポートが大谷氏のキャリアを支えている面もある。

3.3 小括

大谷氏は現役の役員秘書でもあり、広報担当課長という兼務型であり、今後も同一組織内でのキャリアが展開されるのかみていきたい。秘書業務の四層理論を考えると、役員秘書としては、bc部分の業務を中心にを行っているようである。秘書室はなく、秘書の責任者でもあることから、業務において「判断性」が求められる「間接補佐型秘書」ではないだろうか。

大谷氏のキャリアの場合、パスガイドという夢を持っていたが、両親との兼ね合いもあり、少しでも夢に近いホテルという道を選択した。さらに、テレビで見

た電話交換手に憧れ、ホテルでその夢を成し遂げた。自分の目標を修正しながら、キャリアを展開しているところから、金井の提唱する「キャリア・トランジション・モデル」が想起される。金井は、節目においてキャリアをデザインする重要性を強調し、節目以外のところではドリフトすることも必要であると主張している。ここでいうドリフトとは、デザインの対語であり、周囲の状況に流される、偶然に身を任せるといった意味で用いられている。こうした偶然を重視する考え方は、後述するクランボルツの理論とも共通する考え方である。

4. 間接補佐型秘書のキャリア形成Ⅱ－１（受動性と間接補佐）：グループ秘書

4.1 個人状況要因

(1) プロフィール

Aさんは、昭和42年12月生まれで、福岡県の出身である。地元の高校を卒業後、短期大学に進学、卒業後は地元企業に就職した。入社後は、支店に配属され、新入社員としては異例の速さで花形業務を担当していたが、研修所長の目に留まり、入社2年目に秘書室に配属され、20年間役員秘書として勤務した。短大時代に役員秘書として働く女性の講演を聞く機会があり、その会社に興味を持つようになった。入社すると、講演をした先輩と秘書室で一緒に仕事をするようになった。憧れを抱いた先輩にマンツーマンで一から仕事を教えてもらうことになり、運命的なものを感じた。秘書室には役付を含め7人のスタッフがおり、グループ全体で役員の秘書業務を担当していた。経営トップに関しては、役付の男性秘書が担当し、女性秘書は各自複数の役員を担当していた。

現在は、社内広報分野の主任として勤務し、5年目になる。広報としての仕事は、地域貢献のために、様々なイベントを主催し、社会貢献活動にも携わっている。さらに、社内報の作成や毎週1回全店の朝礼で放映される社員向けの社内ビデオニュースでアナウンサーを務めている。

(2) 一皮むけた経験

秘書時代に、初めて担当することになった秘書室長を経験した役員から、ある人にお礼の手紙を書いてほしいと依頼され、精魂込めて手紙を書いたところ、「いい文章だ。これなら秘書として合格だ」と認めてもらったことを鮮明に覚えている。

入社2年目に秘書室に配属され、1年間の研修を経て、本社1階の総合受付を担当した。当時は地元企業の中でもナンバーワンの受付を目指しており、アポイントメントが入ると顧客のことを徹底的に調査し、一人一人に合わせた対応を心がけた。何を聞かれても、すべてに対応できるようあらゆることを勉強した。たとえば、身内に祝い事があれば一声かけるなど、どのようなことも把握するように努めた。秘書室内においても、顧客情報に関して、ミニテストを行うなど工夫していた。対応の良さに対してお礼の手紙をもらい、新入社員時代の支店の顧客が本社の受付まで尋ねてきてくれることもあった。あるとき、受付の対応に感動したロイヤルの創業者江頭匡一氏がお礼にとケーキを運び込んでくれたこともあった。受付対応が評判を呼び、他社から勉強にと研修を受けにくることもあった。小さなことの積み重ねが大事であり、その結果顧客に信頼してもらえるのだと考えている。

(3) メンター・サポーターとの出会い

マンツーマン指導者の先輩には、秘書業務を一から指導してもらった。現在は転職されたが、今でも相談に乗ってもらっている。プライベートでは、「福岡女性秘書研究会」のメンバーから良い刺激を受けている。

4.2 その他の要因

職場状況要因をみると、女性が活躍している職場であり、A氏も主任である。秘書室においては、経営トップは役付である男性秘書が担当しており、女性秘書との役割分業があるものと思われる。

上役に関わる要因として、長年担当していた上役は、人事に関わる以外は何事においても秘書に意見を求める方であった。そのため、執務室に入る際は、あらゆる質問に答えられるように日頃から勉強を怠らず、準備をする必要があった。昨今、国や企業が女性の活躍を推進する以前から、上役は女性の活躍や登用において、先進的な考えを持っていた。そのため、女性が結婚や出産などのライフイベントを経た後も、働き続けることのできる環境が整っていた。

家族の状況要因を考えると、幼少時代は祖父母と一緒に暮らしていたため、特に祖母からの影響を受けている。祖母は新聞の記事などを毎日スクラップするマメな性格で、読書好きであったため、その影響を受けて活字や読書が好きになった。したがって、短大進学時には国文科に進むか迷ったが、現在は広報分野において、毎日の執筆活動を通して、活字と向き合うこと

ができた。独身であり、実家での生活のため、家事などの負担はない。

4.3 小括

A氏は20年間勤務した秘書室から広報分野に異動していることから、「配置転換型キャリア展開」のパターンであるといえる。秘書業務においては、bc部分の業務を中心に行っており、主に来客の応対や文書作成などの業務を担当していることから、「間接補佐型秘書」であるといえよう。さらに、A氏のキャリアにおいて、強みは「運があること」と語っているが、克蘭ボルツ (John D. Krumbolts 1999) の「計画的偶発性理論 (Planned Happenstance Theory)」を想起させる。短大時代に講演を聞いた先輩に秘書室で仕事を指導してもらったこと、入社2年目に退職しようかと考えていた矢先に秘書室に配属されたことなどを挙げている。克蘭ボルツは、数百人に上るビジネスパーソンのキャリアを分析した結果、キャリアの80%は予期しない偶然の出来事によって形成されるという興味深い結論を導き出した。偶発的な出来事によってキャリアが形成されていくにしても、自分にとって好ましい偶然の出来事が起こるように、普段から能動的な行動パターンをとっている人³にはより好ましい偶然が起こるし、そうでない人にはあまり起きない。自律的にキャリアを切り開いていこうとする場合には、偶然を味方につけ、キャリア形成にとって好ましい偶発的な出来事を自分から仕掛けていくべきであるというのが、克蘭ボルツの計画的偶発性理論である。

5. 間接補佐型秘書のキャリア形成Ⅱ－2 (受動性と間接補佐): グループ秘書

5.1 個人状況要因

(1) プロフィール

B氏は、昭和44 (1969) 年9月生まれで、熊本県の出身である。地元の高校を卒業後、短期大学の教養科英語コースに進学した。中学生のとき先生に恵まれ、英語の面白さに目覚めて、必死で勉強した。幼い頃から飛行機が好きで、その両方を満たしてくれる客室乗務員に憧れを持った。高校2年生のとき、通学路に日本航空 (以下JAL) の熊本支店があり、店舗の掲示板に元国際線客室乗務員現マナーインストラクターの講演会の案内があり、すぐに申し込んだ。将来は客室乗務員を経て、インストラクターになりたいと思った。

短期大学では、学内推薦を得てモンタナ州立大学に

1ヶ月短期留学をし、客室乗務員になるために、専門学校にも通った。短大2年の就職活動の際にJALの採用試験を受験し、順調に2次試験まで進んだ。5つ上の兄がいたが、両親は一人娘のように大事に育ててくれ、そもそも客室乗務員になることを認めるつもりはなかった。短大ではトップクラスの成績であったため、就職課から推薦で日本銀行を受験しないかと申し出があったが、JALの客室乗務員になるつもりであったので断った。その話を両親にしたところ、なんてことをしてくれたのかと就職課と掛け合い、自分の意見を無視して取り下げた推薦を復活してもらった。日本銀行から内定をもらうと、JALの3次試験の当日は家から一歩も出してもらえなかった。

卒業後は日本銀行熊本支店に2年間勤務し、発券課で銀行券の受け入れや払い出し、偽造の監査などを担当した。就職後も客室乗務員になることを諦めきれず、求人をチェックしていたが、当時は新卒採用のみであった。目標を見失い、22歳で結婚し、日本銀行を退職した。配偶者の仕事の都合により福岡に転勤することになり、福岡ではこども英会話教室の講師を1年間努めた。24歳で娘を出産し、6年間は専業主婦として育児に専念したが、客室乗務員の夢を諦めきれず、業界誌を買い続け、秘書検定にも挑戦した。配偶者が転職し、熊本に戻ることになり、27歳で息子を出産した頃、地方の航空会社が既卒募集を始めた。やっとの思いで両親を説得し、航空会社を数社受験したが、面接まで進むことができなかった。息子は3歳になって保育園に登園するようになり、娘が小学校に入学したのを機に、友人の会社で社長秘書や地元組合の理事長秘書のパートを始めた。さらに、日本秘書クラブ九州支部の講師養成講座を修了し、32歳の時に父の紹介でNTTユーザー協会 (以下協会) のビジネスマナー講師をフリーランス契約で始めることになった。3ヶ月の研修を経て、独自のレジュメを作成し、講師を務める中で、心理学に基づいた授業を取り入れると好評を博し、1年先までの予約が殺到した。評判が高まるのとは逆に、講師としての威厳を保とうと無理が祟り、心療内科に通うことになってしまった。医者から診断書もらい、協会事務局長に事情を話して仕事を辞めさせてもらった。もっと頑張らなければという完璧主義な性格が祟ってしまった。契約を解除したのはいいが、自分らしくできる仕事はないかと探していたところ、「市政だより」に母校である中学校の図書館司書募集の記事を見つけて応募した。面接では、母校の校長が今までの職歴に興味を持ってくれて、司書の仕事

だけではなく、キャリア教育やインターンシップに参加する上でのビジネスマナー講習を担当してほしいと提案してもらった。35歳から40歳まで5年間勤務したが、人生の中で一番自分らしく心から仕事を楽しみながら、子供たちの指導にあたることができた。1年ごとの最長5年までの契約であったため、次の仕事を探す必要があった。今後は秘書として勤務したいと考えていたところ、新聞広告に「官公庁秘書募集」の記事を見つけ、連絡先の派遣会社に問い合わせたところ、県庁が初の外部委託で秘書を募集していることがわかった。教育長の秘書として4年間勤務した後、現在副知事秘書として勤務して1年目である。秘書業務としては、スケジュール管理や環境整備、旅費の精算や公用車の管理などを担当している。

(2) 一皮むけた経験

「このような秘書はいない」と内部のみならず外部からも評価をもらったことである。たとえば来客が傘の忘れ物をした際、梅雨の時期で困っているだろうと思い、外出のついでに届けたところ、実は困っていた、有難かったと喜んでもらった。時期によってお茶やおしぼりの温度に気を配り、細やかな心遣いに喜んでもらうことも多々あった。

(3) メンター・サポーターとの出会い

今でもお世話になっているが、高校2年生の時に出会った元JALの客室乗務員の先生から、マンツーマン指導で就職活動を支えてもらったことは心から感謝している。また、日本秘書クラブ九州支部でお世話になった先生方やメンバーの方々から沢山の良い刺激をもらっている。

5.2 その他の要因

職場の状況要因をみると、派遣秘書であるため、今後もこの仕事を続けることができるのかは不明であるが、秘書検定1級を取得していたため、副知事の秘書になることができた¹⁴。知事秘書は県庁の職員であり、副知事の場合も出張など外出の際の随行は県庁職員である男性秘書が担当しており、派遣秘書との役割分業がある。

上役に関わる要因としては、副知事は自分の娘のように信頼してくれているので、その期待に応えたいと業務に励んでいる。レクチャー¹⁵などのスケジュール管理は秘書にまかせられており、男性秘書が独断で面会を断ってしまう来客に対して、それとなく副知事に

確認するようにし、客とのパイプ役になるよう努めている。

家族状況要因としては、夫は家事や育児に関して、全てB氏にまかせきりであったので、インストラクター時代は本当に大変だった。県庁の秘書となってからは、子どもは親の手を離れ、夫は家事を分担してくれるようになった。

5.3 小括

B氏は現役の秘書でもあり、県庁秘書室に所属しているグループ秘書である。今後、同一組織内でのキャリアが展開されるのかみていきたい。秘書業務の四層理論を考えると、秘書としてはbc部分の業務を中心に、職務上役割分業があり、主にスケジュール管理や来客の応対などを担当していることから「間接補助型秘書」であるといえよう。B氏のキャリアの場合、客室乗務員という夢を持っていたが、両親との意思疎通がうまくいかず、日本銀行に就職、その後はもう一つの夢であったマナーインストラクターに転身している。さらに、結婚・出産・子育てを経て、これまでの職務経験を活かしながら図書館司書を経験し、県庁秘書へと転身している。大谷氏と同様、自分の目標を修正しながら、キャリアを展開しているところから、金井の提唱する「キャリア・トランジション・モデル」が想起される。

6. 職場学習論からみるブレン秘書のキャリア形成

6.1 職場学習論からみるブレン秘書のキャリア形成

秘書のキャリアをみると、他者から様々な形で支援を受けていることがわかる。ここで、他者からどのような支援を受けているのかという職場学習論¹⁶の視点からみてみたい。中原（2010）は、職場において人々が他者¹⁷から受けている支援を「業務支援」「内省支援」「精神支援」の3つに分類した。これら3種類の支援が、どのような人々からもたらされているのかを分析している。「業務支援」とは、業務に関する助言・指導を指しており、「内省支援」とは、折に触れ、客観的な意見を与えたり、振り返りをさせたりすることである。「精神支援」とは、折に触れ、精神的な安らぎを与えたりすることをいう。

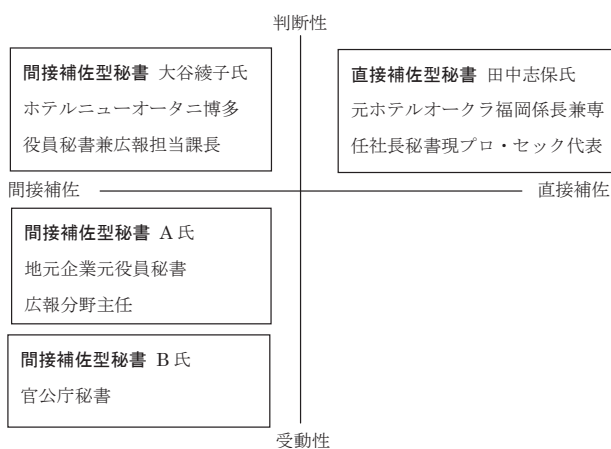
ここで、4名のキャリアを見てみると、メンター・サポーターとして、いずれの場合も「社外の人」を挙げている。A氏の場合は、職場における上位者・先輩

を挙げているが、田中氏と大谷氏の場合は、支援を受けるべき人物が身近にいないことも影響している。田中氏の場合、安藤優子氏からの「内省支援」を挙げている。大谷氏は、外部講師からの「内省支援」、福岡女性秘書研究会での活動、テレホンサービス部門や秘書としての能力を磨くために、秘書検定1級に挑戦し、英会話を勉強したことを述べている。A氏は上位者・先輩からの「業務支援」を挙げているが、福岡女性秘書研究会の重要性も語っている。B氏は外部講師からの「内省支援」、日本秘書クラブ九州支部での活動を挙げている。秘書職において、グループ秘書の形態であれば、上位者・先輩からの支援を受けることが可能であるが、秘書室などがいない場合、支援を受ける人を他部門や外部に求めざるを得ず、社外の交流会や研究会¹⁸の果たす役割は大きい。以上のことから、秘書職経験者のキャリアに、「社外の人」からの「内省支援」が大きな影響を与えているといえよう。

6.2 結論

秘書のキャリアを4つの要因から詳述し、職場学習論から分析したが、田中氏は業務サポートのみならず、経営サポートも行っていることから「直接補佐型秘書」といえよう。大谷氏は、他部署から秘書へと転身し、秘書責任者でもあることから、業務において「判断性」が求められる「間接補佐型秘書」といえよう。A氏は、業務サポートを中心に担当していることから「間接補佐型秘書」であろう。B氏は職務上役割分業があることから「間接補佐型秘書」であろう。

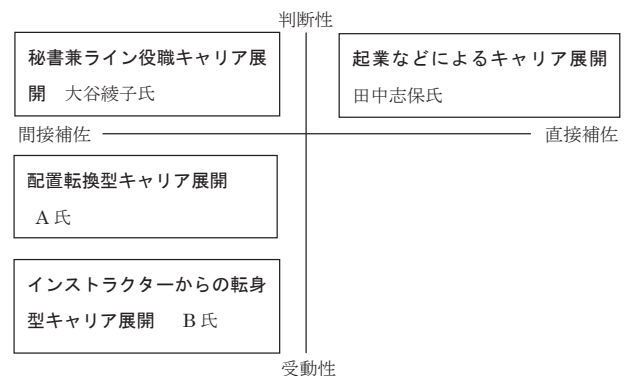
図表2 ブレン秘書の3類型



また、秘書のキャリアパターンを考察すると、田中氏のキャリアは退職して会社を起業していることから「起業などによるキャリア展開」のパターンである。

大谷氏のキャリアは「同一組織内でのキャリア展開」であるが、従来「秘書室内でのキャリア展開」と「配置転換型キャリア展開」に下位分類されていた。しかしながら、大谷氏の場合は現役秘書でありながら、広報担当課長という役職も兼務していることから、「秘書兼ライン役職キャリア展開」という新たなパターンといえよう。A氏の場合は、秘書から広報分野へと異動していることから、「配置転換型キャリア展開」のパターンであろう。B氏のキャリアをみると、マナーインストラクターから現在秘書へと転身していることから、「インストラクターからの転身型キャリア展開」のパターンといえよう。秘書職経験者のキャリアにおいては、個人状況要因、職場状況要因、上役に関わる要因、家族状況要因という4つの要因が相互に関連し合い、特に職場の状況要因や家族状況要因が大きな影響を与えていることがわかった。さらに、キャリアの節目において夢や目標を修正しながらキャリアを展開し、その中でメンター・サポーターとの出会いが重要であることもわかった。今後の課題として、図表3のブレン秘書の3類型で明らかにしたキャリア形成の特徴を、さらに詳しく検討していきたい。

図表3 ブレン秘書の3類型とキャリア形成の特徴



¹ 徳永・大友（2014）は、現代秘書の現状と変容しつつある秘書の業務に焦点を当て、広島企業の企業および病院にアンケートを実施することで、現代的な特徴を調査・分析している。秘書の言葉遣いに対する意識の変化、私服化、地方においては秘書業務における国際化が進んでいないこと、業務におけるIT化や効率化が進んでいることがわかった。

² プロフェッション論の視点からみると、医師、弁護士、大学教員などが伝統的なプロフェッションであり、看護師、行政書士、客室乗務員、コンサルタント、秘書などがセミプロフェッションといえよう。これらの

職業には、高度な専門訓練が必要とされる。

³ 欧米などの企業に多くみられる上役個人につく「個人付き秘書」、所属部門の仕事と上役の補佐という秘書の仕事とを兼務する「兼務型秘書」、日本の大企業に多く、秘書室や秘書課に所属してグループ単位で上役を補佐する「グループ秘書」という三形態のキャリアを詳述する。

⁴ 秘書のキャリアパターンとしては、以下の3つに分類できる。ひとつは、「同一組織内でのキャリア展開」であり、「秘書室内でのキャリア展開」と「配置転換型キャリア展開」に下位分類できる。「秘書室内キャリア展開」は、主任、係長、課長と室内で役付としてキャリアを展開するパターンである。「配置転換型キャリア展開」は、秘書室から広報室などへ異動し、他部署でキャリアを展開するパターンである。その他、他社へ転職するなど「転職などによるキャリア展開」が考えられる。最後に、退職して会社を起業するなど、「起業などによるキャリア展開」が挙げられる。

⁵ 倫理的配慮として、メモを取ることに、録音については調査協力者に承諾を得た。研究の目的と内容についても予め説明し、匿名を希望する場合は、実名とは無関係のアルファベットで表記し、勤務先などの事項は不記載とした。

⁶ 女性のキャリアは、ワークキャリアだけではなく、家族状況などのライフキャリアに立脚した視点からの分析も必要であると考えたため、4つの要因として詳説する。

⁷ 個人状況要因として、「プロフィール」のほか、「一皮むけた経験」「危機との遭遇」「メンター・サポーターとの出会い」という仮説項目を用い、事例分析を行った。「一皮むけた経験」とは、自分のこれまでのキャリアの中で、その後長期にわたり、仕事の取り組み姿勢やマネジメントの仕方などに大きな影響を与えた「鍵となる出来事」をいう。

⁸ 上役に関する要因とは、上役の秘書に対する考え方、上役自身の人間性などを指す。

⁹ 職場状況要因とは、組織の規模、業種、伝統、勤務形態、女性が活躍している職場か、外国人の登用などを指す。

¹⁰ 家族状況要因とは、家族構成、子どもの有無、居住状況、生活時間（本人の家事、育児時間および配偶者の仕事と家事、育児時間）、介護の状況などを指す。

¹¹ 採用に関しては、6つの条件があった。それは、①女性であること、②三十路であること、③秘書経験があり、④福岡の街に詳しく、⑤体力があつて、⑥年配

男性とのコミュニケーションに長けていることというものであった。

¹² 久留米信愛女学院短期大学藤村やよい教授が代表を務める福岡の現役秘書のための研究会。

¹³ 能動的な行動パターンとして、好奇心 (Curiosity)、粘り強さ (Persistence)、柔軟性 (Flexibility)、楽観性 (Optimism)、リスクテイク (Risk take) という5つの特徴を挙げている。

¹⁴ 知事秘書は県庁職員、副知事と教育長に関しては、随行などを担当する秘書は県庁職員であり、スケジュール管理や来客の応対などを担当するのは派遣秘書で、なおかつ秘書検定1級取得者である。

¹⁵ ある事柄や行事などについて、知事や副知事などに知識を得てもらうための会議。

¹⁶ 職場学習論は、構築主義 (constructionism) が一つの元になっており、構築主義とは、現実 (reality)、つまり現実の社会現象や、社会に存在する事実や実態、意味とはすべて人々の頭の中で作り上げられたものであり、それを離れては存在しないとする、社会学の立場である。近年、アンソニー・ギデンス (Anthony Giddens) やウルリッヒ・ベック (Ulrich Beck) が構造化理論や再帰的近代化論を提唱し、現代社会学に大きな影響を与えている。

¹⁷ 調査回答者には「かかわりの深い人」を2名挙げてもらい、下位カテゴリーには「同じ職場の人」「他の職場の人」「社外の人」という3つの水準がある。

¹⁸ 福岡では、公益財団法人実務技能検定協会が母体である「日本秘書クラブ九州支部」や「福岡女性秘書研究会」、一般社団法人日本秘書協会の地方研究会などが開催されている。

参考文献

- 青島祐子 (1994) 『女性のキャリア戦略』学文社。
 金井壽宏 (2003) 『働くひとのためのキャリア・デザイン』PHP研究所。
 田中篤子 (2002) 『秘書の理論と実践』法律文化社。
 中原淳 (2012) 『職場学習論』東京大学出版会。
 中原淳 (2012) 『職場学習の探求』生産性出版。
 森脇道子 (1988) 『新版秘書概論』建帛社。
 石田敏和 (1989) 「秘書業務の実態調査報告」福島女子短期大学研究紀要。
 大友達也、徳永彩子 (2010) 「秘書学からみた医療秘書とは - 医療系事務職の位置づけに関する考察 - 」医療福祉研究第4号。
 社団法人関西経済連合会 (2001) 「豊かなキャリアキ

キャリア形成へのメッセージ」.

徳永彩子・大友達也（2010）「日本における秘書職能の史的考察」安田女子大学研究紀要第38号.

徳永彩子・大友達也（2014）「秘書業務の現代の特徴と課題－広島におけるアンケート調査結果から－」九州共立大学研究紀要第4巻第2号.

徳永彩子（2014）「現代の秘書業務における特徴と傾向」西南学院大学大学院経営学研究論集第60号.

中川浩子（2009）「シャインの「キャリア・アンカー自己分析表」による女性へのインタビュー調査の限界と可能性」東京女子大学紀要論集第60号.

中村健壽（1997）「組織体における秘書の発展性に関する一考察」静岡県立大学短期大学部研究紀要第11-1号.

Anthony Giddens（1991）*Modernity and Self-identity: Self and Society in the Late Modern Age*, Polity Press.

（秋吉美都・安藤太郎・筒井淳也訳（2005）『モダニティと自己アイデンティティ』ハーベスト社.）

Ulrich Beck, Anthony Giddens, Scott Lash（1994）*Reflexive Modernization*, Polity Press.

（松尾精文・小幡正敏・叶堂隆三訳（1997）『再帰的近代化』而立書房.）

H.B. Galatt /Carol Galatt（2003）*Creative Decision Making~Using Positive Uncertainty*, Crips Learning.

John D. Krumboltz/Al S. Levin（2004）*Luck Is No Accident*, Impact Publishers, Inc.

（花田光世・大木紀子・宮地夕紀子訳（2005）『その幸運は偶然ではないんです！』ダイヤモンド社.）

Schein, E.H.（1978）*Career dynamics: matching individual and organizational needs*, Addison-Wesley.（二村敏子・三善勝代訳（1991）『キャリア・ダイナミクス』白桃書房.）

Schein, E.H.（1990）*Career Anchors: discovering your real values revisited edition*, Jossey-Bass/Pfeiffer.（金井壽宏訳（2003）『キャリア・アンカー：自分のほんとうの価値を発見しよう』白桃書房.）

Received date 2014年11月25日

Accepted date 2015年1月25日