

企業における秘書および秘書的業務の実態

—大分市内の聴取り調査より—

The Actual Conditions of Secretaries and Secretarial Duties

— Hearings of Companies in Oita City —

坂 口 桂 子

Keiko Sakaguchi

秘書に関する科目を選択する女子学生の多くは、会社に就職して役立ちそうだからと言って受講している。秘書教育は、秘書だけでなく一般女子社員の必要な職能とも位置づけられているため、学生の科目への関心も高いのであろう。女子学生のもつ秘書のイメージは、あこがれ、華やかさ、キャリアウーマンといったものを描いているようだが、実際の仕事はどうなのであろうか。

現在、情報化の進展とともに、企業では労働に変化がみられている。会社側が今、秘書としてどのような人材をもとめているのかを明らかにするのは、秘書教育をすすめていくうえでも重要であろう。

そこで今回、秘書および秘書的業務担当者の実態をより具体的に把握するために、大分市内の企業に聴取り調査を実施することにした。¹⁾

1. 聴取り調査の概要

(1) 実態把握の方法

これまで、秘書や秘書的業務担当者を明らかにする調査が各地で実施されてきた。10年前の昭和62年におこなわれた、全国短期大学秘書教育協会による「女性の秘書的業務についての調査」(以下「全国調査」と称す)は、上場企業2,000社に対する大規模な全国調査で、回収1,011社(50.6%)という、企業調査としては高い回収率を誇っている。そこでは、上場企業の93%に秘書または秘書的業務担当者がいることが明らかにされている。

これに対し、同じころ福岡県内でおこなわれた女性秘書の業務についての調査(井原他1988、佐古1988)では、対象企業400社のうち、女性秘書を設けていないので回答不能だと答えた企業が過半数あった。この調査では、対象を女性秘書と限定しており、秘書的業務担当者を除いた数値ではあるが、秘書の数は少ない。さらに、鹿児島県で昭和62年と平成7年におこなわれた調査(井下他1987、1994)では、女子社員を秘書および秘書的業務担当者として活用している企業は約4割であるが、秘書部門をおいている企業は全体の5%であるとされている。

このように、地方で企業調査をおこなった場合、秘書および秘書的業務担当者のいる企業は半数に満たない。また企業調査の回収率から考えて、実際には秘書を有する企業は少数派に属

すると思われる。「全国調査」の結果でも、秘書的業務担当者まで含めた率には企業規模による差はみられないが、秘書のいる率は企業規模が大きくなればなるほど高くなる、と述べられている(全国短期大学秘書教育協会秘書研究委員会編 1987:28)。

また日本では兼務秘書が多く、秘書的業務担当者の実態を把握するのもむずかしいと言われている。兼務秘書とは、「ある部署に所属し、その部署の事務の仕事を担当する傍ら、秘書業務を兼ねる秘書のこと」(全国大学・短期大学実務教育協会編 1988:76)であるが、それぞれの部署で秘書業務とそれ以外の仕事との区分があまり意識されておらず、分担者も特定化していないことが多い。

以上から考えると、とくに地方で秘書について調査する場合、アンケートよりは聴取りの方が、秘書の実態をより具体的に把握できるのではないと思われる。しかし秘書や秘書的業務は「秘」の言葉が示すように、同じ企業内の従業員たちにも必要以外はオープンにされていない部署だけに、果たして聴取り調査が可能なのか、という疑問も同時にわいてこよう。実際、これまでの秘書に関する調査をみるとアンケートがおもで、聴取りによる資料は手元にはない。しかし一方で、秘書部門は会社間の重要な取り引きや会議の窓口であるため、外部の人々に対する予約の受付や接遇などをおして、秘書たちは多くの会社関係者と接し、名前や顔などをよく知られているのも事実であろう。

そこで、秘書に関する先行研究を参考にしながら、秘書部門を有していると思われる大分市内の数社にまず、秘書部門の聴取り調査が可能かどうかを電話で問い合わせしてみたところ、質問内容によっては応じられるかもしれないという返事が得られたので、さっそく調査をすすめていくことにした。

(2) 対象企業

秘書の有無は、業種と何か関係があるのだろうか。札幌市内の企業における秘書の実態調査によると(浅川他 1983)、秘書業務担当者をおく事業所は、本店関係が6割を占め、業種別では、製造業21.2%、金融・保険業18.6%、建設業16.1%、卸売業15.3%、運輸・通信業の11.8%に、秘書業務担当者をおいていることが明らかにされている。

また、すでにあげた福岡県の調査(井原他 1988, 佐古 1988)では、女性秘書のいる事業所が回答可能な調査であったので、回収された企業はすべて女性秘書がいるということになるが、その回収企業全体に占めるおもな業種の割合を出してみると、製造業24.6%、サービス業14.8%、卸・商社と金融業がそれぞれ13.1%、そしてデパート・スーパーが9.8%となっている。この福岡と比較をおこなった大阪調査(井原他 1989)でも同様に、製造業47.2%、建設業と卸・商社11.3%、サービス業9.4%、金融業が7.5%を占めている。さらに「全国調査」では、秘書的業務担当者まで含めると、業種による差はあまり大きくないが、秘書のいる率は金融・保険業で高いとされている(全国短期大学秘書教育協会秘書研究委員会編 1987:27)。

次に企業規模別でみると、福岡県の調査(井原他 1988, 佐古 1988)では、回収企業の36.1%が1,000人以上の企業だが、第2位は100~300人の企業で26.2%を占めており、100人以下の企業も4.9%と、どの規模においても女性秘書が存在している。役員がいるかぎり、企業規模に関係なく、秘書は必要とされているのがわかる。

以上の先行研究の結果を参考にして、秘書を有すると思われるいくつかの業種に対し、それ

ぞれ1社ずつ聴取り調査をおこなうことにした。そして数社に依頼した結果、5社協力していただけることになった。第2次産業からは建設業と製造業、第3次産業からは運輸・通信業、金融・保険業、サービス業が調査対象に選ばれた。

(3) 調査内容

聴取り調査により、秘書および秘書的担当者の実態を明らかにしていくまえに、次の2つの仮説を設定した。²⁾

1. 秘書の仕事は、機械がとってかわってしまうことはないと思われる。秘書には、一般事務とは違う、機械ではできない独特の業務内容があるはずだ。
2. 秘書課長など、管理職に女性はいないと思われる。これは、女性秘書に能力がないのではなく、会社の風土であろう。

これらの仮説を念頭におきながら、質問項目に関しては次のような3つの柱をたて、それぞれに項目を作成した。その概要は、以下のとおりである。³⁾

1. 企業における秘書業務とは何か
 - ・秘書および秘書的業務に携わっている担当者の性別、所属形態など
 - ・秘書の採用（採用時に配属か、正社員かどうか、など）
2. 秘書業務とOA機器との関係
 - ・秘書がおもに使っているOA機器
 - ・OA機器の浸透による秘書の仕事内容の変化について、など
3. 秘書に求められる資質・能力
 - ・今後必要になる秘書の資質・能力
 - ・女子従業員とは違う資質・能力が求められるのかどうか
 - ・女性秘書の教育訓練
 - ・短期大学の女子教育に求めるもの、など

なお、聴取り調査にさいし回答を得やすくするための参考資料として、福岡県の調査で使用された調査票(井原他 1988, 佐古 1988)および鹿児島県での調査票(井下他 1987, 1994)を引用し、当日担当者に配布してそれを見ながら回答してもらった。⁴⁾

また質問項目を作成する段階で、この調査の対象秘書を女性に限定してよいのかという疑問が生じたが、秘書に関する先行研究の調査票を参考にし、女性秘書の分析に重点をおくことにした。ただし聴取り調査中に役付でない男性秘書があげられた場合には、性別による秘書役割の違いなどにも注目して、質問項目を随時加えていくことにした。

調査は平成8年9月5日～12日に、吉川 喬(コミュニケーション学科教授)と坂口桂子(同学科講師)が選定された5社を訪問し、秘書が所属している部門および関連部署の管理職・人事教育担当者の方々に、お話をお伺いすることができた。

2. 大分市の事例

ここではまず、調査対象となった業種の特徴をみるために、大分市の産業別・職業別雇用者の状況を紹介し、次にその中の各事例として、聴取り調査の結果を報告していく。

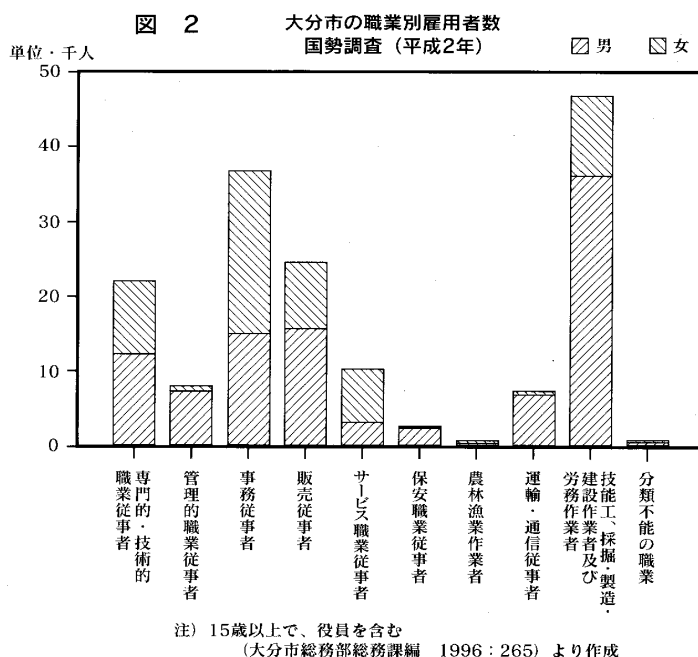
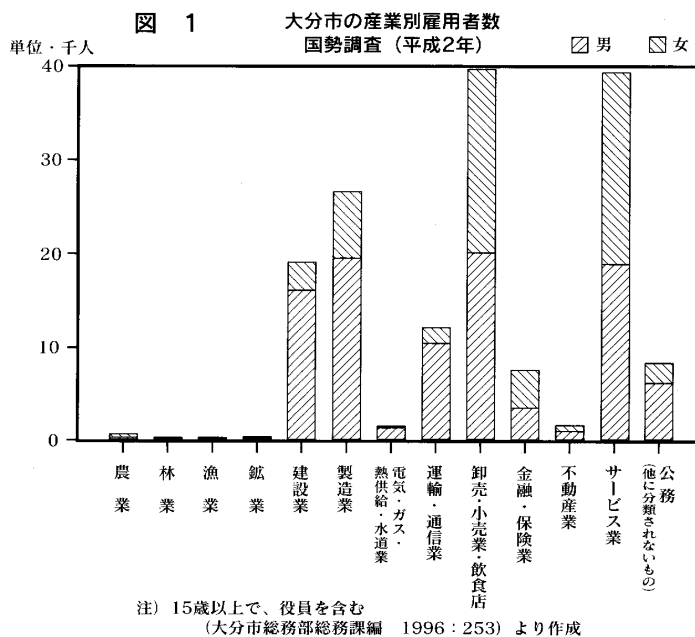
(1) 大分市の雇用状況

昨年(平成7年)おこなわれた国勢調査の結果がまだ公表されていないので、平成2年の数値でみていくことにしよう。

まず大分市の雇用者総数の男女比率は、男性61.8%、女性38.2%である。産業別雇用者数をみると(図1)、「卸売・小売業、飲食店」が一番多いが、今回は調査の協力が得られなかった業種である。2位は「サービス業」(25.2%)、次いで「製造業」「建設業」「運輸・通信業」「金融・保険業」と、調査対象の業種が続いている。このうち、「運輸・通信業」「建設業」「製造業」で男性比率が高く、逆に「金融・保険業」「サービス業」では女性比率が50%を超えている。

大分市は全国調査(労働力調査)とくらべると「製造業」が少なく、「サービス業」や「卸売・小売業、飲食店」が多い。男性をみると全国では「製造業」に一番多く従事しているが(27.8%)、大分市では「卸売・小売業、飲食店」(20.6%)が「製造業」(20.3%)とほぼ並んでおり、「サービス業」は全国並みの割合である。女性も「製造業」従事者率が全国にくらべ大分市では低く、「卸売・小売業、飲食店」「サービス業」が多い。「製造業」は、女性比率も低い。

ところで、秘書および秘書的業務担当者の職種は事務職に相当し、秘



書の所属する部署の役付の人は管理職に分類される。そこで次に職業別雇用者数をみてみると(図2)、「事務従事者」は第2位で23.2%、うち女性比率が6割近くを占めている。「事務従事者」は女性では一番多い(36.2%)のに対して、男性は「販売従事者」より少なく、全職種の中では第3位(15.2%)になっている。これに対し「管理的職業従事者」をみると、雇用者数は第6位(4.9%)となっており、9割以上が男性で占められている職種である。この職業別では、大分市は全国とほぼ同じ傾向を示しているが、性別にみると、男性は「管理的職業従事者」の割合が全国に比べ低く、女性は「事務従業者」が全国より少し割合が高くなっている。

業種別の雇用状況については次に簡単にふれて、各業種の秘書および秘書的業務担当者の実態について、具体的にみていくことにしよう。⁵⁾

(2) 建設業

この業種全体で15.4%の人が、事務に従事している。男性は「技能工、採掘・製造・建設作業員及び労務作業員」が67.4%と大半を占めており、事務職は管理職の人数より少なく5%弱しかないのに対し、女性は75%近くの人が事務従事者である。女性比率の低い業種だが、事務職での女性割合はきわめて高い。

表1 建設業における従事者数(人)および構成比(%)
(平成2年)

		総 数	管理的職業従事者	事務従事者
従事者数	総 数	18,478	1,355	2,849
	男	15,615	1,258	727
	女	2,863	97	2,122
構成比	総 数	100.0	7.3	15.4
	男	100.0	8.1	4.7
	女	100.0	3.4	74.1
	女子比率	15.5	7.2	74.5

平成2年国勢調査にもとづき、比率は追加作成した。

(大分市総務部総務課編 1996:267)

建設業のある会社では、秘書部門に2名所属しており、男性1名(管理職)と女性1名(正社員で未婚)で集団秘書制をとり、主として社長の秘書を担当している。女性は勤続10年を経過しており、秘書になって5年になる。この部門以外で各部長の秘書的業務をおこなっているのは、その部に所属する課長やその部署のおもに男性社員である。総務部が、全社的な秘書業務をおこなっている(分担は決まっていない)。

秘書部門ではおもにワープロを使っているが、パソコンにワープロの機能も含まれているので、今後はパソコンに比重が移るのかもしれない。OA機器類が秘書部門に浸透していった場合、人員は減らせるのではなく逆にパソコンにかかる専任の人が必要で、人員を増やす可能性も考えられる。秘書の仕事にはパソコンではできないものがあるので、OA化が進んでも秘書の業務内容は大きく変化しないと思う。

秘書業務のうち重要な部分は男性でこなしているのだから、女性秘書はそれをフォローする役割として位置づけられている。しかし性別にかかわらず、秘書は大事なお客様と接する機会が多く、また重要な事項にもかかわっている。女性秘書に望まれる資質としては、明朗、口が堅い、几帳面、などがあげられる。また能力では判断力、事務力、接遇力や記憶力、さらに表現力や文章力がもとめられる。さらに一般女子社員と比較した場合、女性秘書にはまず責任感が強いこと、そして礼儀・言葉遣い、接遇が良いこと、判断力・行動力・企画力、やる気があることなどが必要とされる。

秘書としての研修は特別設けておらず、新入社員時の研修でまかなっている。女性秘書と一般女子社員との社内でのランクは同じで、秘書に抜擢するのは適性による。新採用者をいきな

り秘書にすることはない。一般事務部門で経験を積み、組織を知ったうえで秘書にふさわしい人を秘書にまわす。女性は秘書に配属されると他の部門に移ることはあまりなく、そこで勤めあげて結婚退職するようだ。女性秘書の管理職はいない。現在の女性の勤続年数からみても、管理職の可能性は考えにくい。女子社員は平均7、8年勤続しているが、最低5年は勤めてもらいたい。とくに秘書という立場では、5年ぐらい必要である。

大学生のうちに、言葉遣いや礼儀作法を教育しておいてもらいたい。それ以外は会社に入ってから十分対応できるし、むしろ白紙の状態からの方が指導しやすい。

(3) 製造業

今回選定したなかで、もっとも事務従業者の少ない業種である。同じ第2次産業の建設業にくらべ、事務職で女性の割合が低い。男女とも「技能工、採掘・製造・建設作業員及び労務作業員」が圧倒的に多く、とくに女性は7割近くがこの職種に従事している。事務職は男女半々である。

表2 製造業における従事者数(人)および構成比(%)
(平成2年)

		総 数	管理的職業従事者	事務従事者
従事者数	総 数	26,986	1,029	3,505
	男	19,737	951	1,635
	女	7,249	78	1,870
構成比	総 数	100.0	3.8	13.0
	男	100.0	4.8	8.3
	女	100.0	1.1	25.8
	女子比率	26.9	7.6	53.4

平成2年国勢調査にもとづき、比率は追加工作成した。
(大分市総務部総務課編 1996:267)

製造業のある事業所では、役員の秘書業務に携わる従業員は人事部門に配置され、男性2名(全て管理職)と女性3名(全て正社員で独身)の構成となっている。管理職は当該業務のマネジメントの他に、役員の随行を必要に応じて行っているが、女性については、内2名が役員2名に対し1名ずつ専属について、役員のスケジュールおよび来客管理を行い、残りの1名がその補佐を行うという分担になっている。

一方、この事業所には最も大きな組織単位としての「部」が7つあるが、各部の長の秘書業務に関して、マネジメントを行う管理職1名とスケジュールおよび来客管理を行う女性1名が各々本来業務と兼務する形で各部に配置されている。

ところで、業務実態については、この事業所では積極的にOA機器が導入されており、ワープロやパソコンが日常的に使用されているが、中でも、スケジュール管理に関しては社内でのオンラインシステムを構築しており、役員および各部長のスケジュールの予約・変更・取消がそのシステムで全て対応できるようになっている。但し、そのシステムを使用する上でのルールが曖昧になっている、あるいはそのシステムが搭載された端末の数に限りがあるといった問題点から、タイムリーなスケジュール調整を行うにあたっては、やはり電話やメモ等の旧来型の伝達手段を使用せざるを得ないというのが実情のようである。

このような中で、秘書業務に携わる女性に求められる資質については、あくまでも社会人として求められる誠実さ、謙虚さ、言葉遣い等は基本として最低限必要であるが、それに加えて、秘書は来客対応が頻繁に発生することから、礼儀作法も重要な資質の一つであると言える。

したがって、育成についても、入社時に新入社員全員を対象に導入研修を実施し、社会人としての基本的なマナーや接遇に関する教育を行っているが、その後はOJT(On the Job Training)の中で、特に礼儀作法や接遇についてきめ細かな育成が図られている。

更に、配置については、入社後の育成に重点を置いているため、入社前の学歴や専攻にあまり左右されずに、本人の能力・適性を見極めながら決められている。また、固定的に長期に配置することも意図されていない。因みに、女性秘書の平均経験年数は2～3年といったところである。

最後に、今後OA化が進展する中で、秘書業務のみならず、多くの女性が携わっていた事務業務もますますオペレーショナルなものとなり、OA機器に取って代わられるようになることから、企業に勤める者には、男性・女性を問わず、判断力や企画力、行動力が求められるようになってくる。したがって、学校では物事の本質を見抜く力や創造力を鍛錬するような教育の充実を望むと付け加えられた。

(4) 運輸・通信業

この業種では4人に1人が、事務に従事している。全従業員のうち男性が86%近くに達しており、その約半数が運輸・通信業務に従事し、次いで事務職が多い。女性は事務職が一番多く6割近くを占めているが、業種中の女性比率が低いいため、事務の女性比率は30%台にとどまっている。

表3 運輸・通信業における従事者数(人)および構成比(%)
(平成2年)

		総 数	管理的職業 従 事 者	事務従事者
従 事 者 数	総 数	12,196	535	3,094
	男	10,496	512	2,088
	女	1,700	23	1,006
構 成 比	総 数	100.0	4.4	25.4
	男	100.0	4.9	19.9
	女	100.0	1.4	59.2
	女子比率	13.9	4.3	32.5

平成2年国勢調査にもとづき、比率は追加作成した。
(大分市総務部総務課編 1996: 267)

運輸・通信業のある会社では、社長室にある秘書部門に4名所属しており、男性3名(1名は管理職、1名は30代の秘書、1名は嘱託の運転手)、女性1名(20代で未婚の正社員)が集団秘書制をとり、役員3名の秘書業務を担当している。女性秘書部門へは、入社1～3年勤務後に配属されるケースが多い。各部長(役員)の秘書的業務は、それぞれの部署の女子社員がおこなっているが、それが明文化されているわけではない。

秘書部門ではおもに、パソコン・ワープロ専用機を使うことが多い。社内文書ではワープロと手書きが半々だが、今後はワープロが増えてくると思われる。しかし、こういうOA化の時代だからこそ手書きが貴重となるので、会社の暑中見舞い状や年賀状は、筆やペン書きをしている。パソコンは最初の入力設定は大変だが、それができれば給料計算をはじめ多くの作業の効率化がはかれる。今後は社内にパソコンのネットワーク網が構築されると思うが、年配者がパソコンを使いこなせるかどうかの問題点がある。またOAによるネットワーク化で役員の情報が行き渡る心配もあり、ある意味では役員とコンピュータはなかなか結びつかないのではないかとも思う。

秘書に望まれる資質は、性別に関係なく、まず常識家(世間一般のことを、偏らず広く知っている人)であってほしい。そのうえで、誠実でコツコツ仕事をする人がよい。口が堅く、謙虚さも必要だが、やはり常識が一番で、それから先は秘書になってから学べばよいと思う。また秘書は自分で仕事のペースをつかみづらいセクションなので、健康で体力も必要である。能力は、女性では接遇力や文章力、男性では起案の事務手続きにともなう判断力や事務力が必要である。また秘書には男女とも、折衝力よりも、相手が言っていることを、感情を差しはさま

ず正確に伝える能力がもとめられる。秘書に必要な資質・能力は一般社員と基本的には同じであるが、延長上で違う部分があるとすれば、女性秘書では礼儀・言葉遣い、接遇が良いこと、男性秘書ではこれらに加えて判断力・行動力・企画力が必要とされる。女性は機器の操作を覚えるのは早いですが、プログラムを組んだり創造的な仕事になると苦手な人が多い様だ。起案するのは男性だが、それをルールにのせて体裁をつくるのは女性の方が早くすぐれているように思う。

女性秘書の教育訓練は、実務については前任者の引継書等でおこなっているが、接遇については、新入社員時の講習会に加え秘書になってからも外部の講習会に参加してもらっている。女性は、秘書に配属されたらそこで勤めあげた後、結婚退職がほとんどであるが、男性は人事異動で他部署に移っていく。女性の秘書管理職は今の状況では考えにくいですが、今後は本人のやる気次第で、不可能とは言いきれない。女性秘書と一般女子社員との社内のランクは同じだが、上司の目から見ればその差は明らかである。外部の評価も、一般女子社員にくらべ、女性秘書に対しては評価が高いと思う。職性によって人が変わるのであろうし、また秘書部門には男女を問わず、そこにふさわしいすぐれた人物を抜擢しているからかもしれない。

秘書志望の人は、とにかく一般常識や一般教養が大切である。新入社員の中には挨拶ができず、お客様にも同僚にもコミュニケーションがうまくとれない人が多い。大学では専攻の知識はもちろんのこと、広く一般常識を身につけてほしい。学生時代でしか出来ない学生ならではの学習があると思う。専門知識は社会人になってからの学習で充分会得出来ると思う。

(5) 金融・保険業

事務従業者は半数近くいて、男女とも事務が一番多い職種である。女性は2位の「販売従業者」(1,730人)と合わせると、この2つで全職種の98%を占める。また他の業種にくらべ、男性の管理的職業従業者の割合が20%近くと高い。

表4 金融・保険業における従事者数(人)および構成比(%)
(平成2年)

		総 数	管理的職業従事者	事務従事者
従事者数	総 数	7,427	608	3,736
	男	3,310	589	1,430
	女	4,117	19	2,306
構成比	総 数	100.0	8.2	50.3
	男	100.0	17.8	43.2
	女	100.0	0.5	56.0
	女子比率	55.4	3.1	61.7

平成2年国勢調査にもとづき、比率は追加作成した。
(大分市総務部総務課編 1996:267)

金融・保険業のある会社では、独立した秘書部門に5名所属しており、男性2名(いずれも管理職)と女性3名(すべて20代で未婚の正社員)で集団秘書制をとり、役員数名の秘書を担当している。女性は入社して半年から1年、他の部署に勤務してから秘書部門に配属され、長い人で5年程度の勤務年数である。この秘書部門以外で秘書的業務をおこなっている例はあまりないが、部署によっては課長が部長の秘書的業務を担当しているところもある。

秘書部門では、おもにワープロを使っている。今後はパソコンが導入され、役員1人1人が機器をもつことも必要となってくるだろうが、その場合役員とのコンセンサスが必要となってくると思われる。現状スケジュール管理は手書きがおもで、修正したあとの形跡を残しておいた方がよい。秘書業務は機械化がしにくい職種であり、機械が代われない部分が多い。人と人とのつながりは、やはり人間がする業務ではないかと思う。

企業における秘書および秘書的業務の実態

女性秘書に望まれる資質は、几帳面、明朗、口が堅いなどで、表に出ず上司の指示に従っておくのがよい。積極性は必要であるが、自分勝手に判断をしてはいけない。意見具申や進言は秘書には期待されてなく、秘書は補佐であり代行ではないことを認識しておく必要がある。これは男性秘書にもあてはまる。また女性秘書に望まれる能力は、接遇力、文章力である。香典の表書きなど墨字を書ける人(筆ペンを含む)が今のOA時代だからこそ秘書として必要であり、貴重な人材となる。さらに一般女子社員とくらべて女性秘書には、秘密を守ることを含めて責任感が強い、協調性がある、礼儀・言葉遣い、接遇が良いことがもとめられ、人柄の良いことや専門的技術・能力があることも望まれる。このほか、新しい感覚をもっていることも大切で、たとえば贈り物としてのネクタイの銘柄を役員に聞かれたとき2つ3つ即座に答えられるように、今のファッションについても知っておく必要がある。

女性秘書の教育訓練は、秘書検定の通信講座を受講させたり、外部講習に参加させたりしている。秘書は経験がものを言う職種であるから、1年サイクルが終わって初めてわかる仕事であるので、職場内で仕事を見習い、1、2年後に仕事ぶりを振り返る意味で研修に参加させている。また、秘書部門に配属された女子社員は結婚等で退職するまで勤務することが通例で、今まで一般女子社員にもどった例はない。女性の秘書管理職は、当社の現状では考えにくい。女性秘書の場合、ベテランは経験を生かし事務及び若年者の教育を、若年者は接遇中心というように、業務分担ができればよいと思う。また、女性秘書と一般女子社員との社内でのランクは同じであるが、身だしなみ、言葉遣いがよく、清潔さのある人物を秘書に選んでいる。秘書に限らず、お客さんを相手にする会社では、どこで人(客)に見られているかわからないので、女子社員は、入社退社の服装にも気をつける必要がある。

秘書志望なら、入社前までにワープロ、パソコンが使えて、文章に誤字・脱字がないようにしてもらいたい。また、言葉遣い、礼儀作法を大学までに学んできてほしい。

(6) サービス業

全業種に占める割合が「小売・卸売業、飲食店」に次ぐ第2位で、全雇用者の約4分の1がこのサービス業に所属している。事務には20%近くの人が従事しており、これは「専門的・技術的職業従事者」(41.7%)に次いで2番目に多い職種である。男女半々の雇用者だが、事務では女性比率が高く3分の2近くを占めている。

表5 サービス業における従事者数(人)および構成比(%)
(平成2年)

		総 数	管理的職業 従 事 者	事務従事者
従 事 者 数	総 数	39,635	1,464	8,431
	男	19,019	1,318	3,044
	女	20,616	146	5,387
構 成 比	総 数	100.0	3.7	21.3
	男	100.0	6.9	16.0
	女	100.0	0.7	26.1
	女子比率	52.0	10.0	63.9

平成2年国勢調査にもとづき、比率は追加作成した。

(大分市総務部総務課編 1996: 267)

サービス業のある会社では、役員室にある秘書部門に4名所属しており、男性2名(いずれも管理職)、女性2名(1名は既婚の正社員、1名は契約社員)であるが、実際は男性管理職1名(室長)をのぞいた3名で集団秘書制をとり、役員8名の秘書を担当している。このうち正社員の女性秘書は20年近く勤務しており、秘書歴は6年である。秘書部門以外の各部署では、女子社員が庶務的業務を兼ねている。

秘書部門では、おもにファックスを使っている。パソコンはあるが使っておらず、文書作成はすべてワープロで、支社連絡には電話をかけずに連絡ができる直通ラインを設けている。合理化の中で、上司たちは自分でできることは自分でやっており、ワープロやパソコンは上司自身で打つ場合もある。秘書の人員は今は最少で、日常業務はこれでこなせるが、社としての大きな事業等の時は他部署から応援を頼むこともある。秘書部門の業務はOA化が進んでも大きな変化はなく、上司の交替で業務内容が左右される部署でもある。

女性秘書に望まれる資質は、几帳面、明朗、口が堅い、謙虚さ、努力家などである。与えられたものをこなすだけでなく仕事を創造してほしいので、今後は研究心や積極性も必要になってくる。このほか、心身ともにタフで健康でなくてはつとまらない仕事である。また能力では、記憶力、判断力が必要であろう。また一般女子社員と比較すると、女性秘書には礼儀・言葉遣いが良い、責任感が強い、判断力・行動力・企画力があることなどがもとめられる。さらに、新しい感覚をもつことや創造性が豊かであることも必要で、たとえば他社の新社屋落成等にあたり、何を贈るか役員に提案する場合もある。

女性秘書の教育訓練は、職場教育を主体としており、業務の中で教えていく。秘書の管理職の人が、秘書の基本的な考え方(社員としての教育)を教え、ベテランの女性秘書が後輩に言葉遣いなど技術的なものを教えている。また日々気づいたことがあれば、管理職の人が忠告することもある。一般女子社員と女性秘書との社内でのランクは同じで、女性秘書も人事異動で他部署に移ることはある。女性秘書の管理職について可能性としては考えられるが、現実問題として今はない。

大学在学中に、何のために働くのか、何がしたいかをはっきりさせて、就職にのぞんでほしい。

3. 分析と考察

これまでみてきた各事例には、違いが認められるものの、一般的傾向はみえてくる。以下、いくつかの項目でまとめてみよう。

(1) 秘書の所属形態

秘書部門では集団秘書制をとっているところが多く、個人付秘書制に近いところもあったが、秘書部門の管理者の下に位置しているので、純粋な個人秘書制というのではない。日本の企業では、中間管理職者に兼務秘書がつく場合が多いといわれているが(全国大学・短期大学実務教育協会編 1988:76)、今回の事例はすべてそのことを実証している。

部長に付いている兼務秘書は、その部署の女子社員が担当しているところがあれば、課長あるいは男子社員がおこなっているところもある。おそらく「秘書的業務」の意味する内容が一定でなく、その言葉が一般事務をさすのか、交渉業務も含めたものをさすのか、いろいろなり方があったのではないかと思われる。

(2) 秘書とOA機器との関係

秘書部門では、おもにワープロが使われている。今後はパソコンの導入も考えられているが、

スケジュール管理などは手書きや電話の方が、むしろ合理的であるようだ。またOA化によって秘書的業務担当者が必要でなくなったとき、コンピュータを各部長自身が使いこなしていかなければならないこと、また役員の情報がネットワーク化された外部に漏れない対策をとれるのかどうかなどが、検討課題となってくる。秘書部門は、企業の中で一番OA化がすすみにくい部署であるといえるだろう。

女性秘書に関して言えば、接遇などは人間がやるべき仕事だが、スケジュール管理などは紋切り型に機械でできるようなやり方でやっているのなら、いずれはその部分は機械にとってかわられるであろう。今後は、慶弔関係の表書き、創造性や最新のファッションセンスなど、生きた人間だからこそできる仕事もとめられている。

(3) 女性秘書と一般女子社員との関係

女性秘書は事務職で、一般女子社員との社内でのランクは同じである。「秘書は、役付の場合は別として、経営層の直接的補佐役であっても一般作業層に所属している。しかしながら、コミュニケーション網の中核的位置にあり、経営層と直結した重要事項にたずさわるといふ、特殊な位置に置かれていることになる。」(全国大学・短期大学実務教育協会編 1988:58) 上司たちが、秘書にふさわしいと判断した人を抜擢する。秘書は仕事から、他の女子社員にくらべ礼儀・言葉遣い・接遇などが洗練されてくるのであろう。上司の目からみれば、両者の仕事ぶりの差は明らかなようだ。

秘書教育は特別にはしておらず、新入社員時の研修に加えて、外部講習に参加したり先輩を見習ってのOJTをおこなっているところが多い。

(4) 男性秘書と女性秘書

この調査では当初、女性秘書をおもに調べることにしていたが、調査の結果、性別による秘書役割の違いについて触れておく方が、今後の研究課題の参考になる。ここで少し考察しておこう。

男性秘書は多くの場合、管理職および秘書部門の管理者である。また役付でなくても、将来有望な管理職候補者だといわれている。これに対し、女性秘書は管理職の可能性はあるかもしれないが、現実問題として考えにくいことがわかった。それは、結婚退職で若いうちに仕事をやめるので、勤続年数が短く年功を積めないことが、管理職につながらない大きな要因のひとつであるようだ。女性秘書はベテランといっても、秘書への登用以前の経歴を含めて勤続10年程度、未婚の女性が目だっている。

女性秘書は担当上司の秘書的業務をおこなっているが、所属する部門の中でみると、男性秘書を補佐する役割を担っている。男性秘書は「秘書役、秘書室長、秘書課長など、役付の秘書の場合は、また別の意味での管理責任や企業経営の感覚が要求され、管理職としての立場は一般の秘書とは違ったものになるが、この場合も上司の補佐役としての役割が第一義であることは言うまでもない。」(全国大学・短期大学実務教育協会編 1988:59) これに対し女性秘書は、男性秘書が担当している秘書的業務から派生する事務的な仕事をおこなっている。今回の調査で、性差の比較を聞いて得られた回答のなかで、女性秘書には礼儀や言葉遣い、接遇の良さな

どを重視されるのに対し、男性秘書にはそれらに加えて、判断力・行動力・企画力がもてられていることから、この性別による秘書役割をうかがうことができよう。

(5) 秘書にもとめられる資質・能力

これまでの考察で、OA機器ではカバーできない仕事についてや、一般女子社員との比較および性別による仕事分担の違いから、秘書に必要な資質や能力が明らかになった。このほかに、女性秘書に望まれる資質として、口が堅い、几帳面、明朗、謙虚さといった項目が多くあげられた。口が堅いことや几帳面であることは、秘書業務の機密性・重要性を示しており、明朗であることは相手に感じ良さを与え、謙虚さは表に出ない秘書の基本的態度が要求されているといえる。また能力として、接遇力、文章力がおもにもとめられているのは、女性の秘書業務の中心が業種を問わず接遇と文書作成・清書ということを表しているのだろう。

福岡県の調査では(佐古 1988)、企業内の職位(トップ・ミドル)が女性秘書に望む資質として誠実(20.3%)、明朗(17.5%)、口が堅い(15.0%)、几帳面(14.4%)、謙虚(10.7%)があげられ、望む能力は判断力(21.4%)、接遇力(19.6%)、記憶力(13.6%)、事務力(12.9%)、行動力(8.5%)となっている。今回の調査でも、これらとほとんど同じような資質・能力が指摘されたことがわかる。

さらに一般女子社員と比較しても、女性秘書には礼儀・言葉遣いや接遇が良いことが要求されているが、このほかに責任感が強い、判断力・行動力・企画力があることも必要だと指摘されている点で、女性秘書は形の上では男性秘書の補佐であっても、重要な秘書業務担当者としての自覚が必要なことが示されている。

4. まとめと今後の課題

今回の聴取り調査によって、最初に設定した2つの仮説はどちらも検証することができた。まず、秘書の仕事は機械が人間の代わりまではできないことが、OA機器との関係について伺った話の中で確かめられた。また、予想していたとおり秘書の管理職に女性はいなかったが、この理由は会社の風土というより、女性の勤続年数の短さにもとめられる。もちろん、結婚退職するかどうかは会社の風土にかかわっているということも、否定はできないであろう。

今回の調査で、業種を超えて共通の秘書像がみえてきたのは確かである。それと同時に、秘書にもとめる資質や能力に対するそれぞれの違いも認められるが、この違いが業種によるものなのか、企業規模に関係があるのか、それとも話し手個人の考え方によるものなのか、現時点で特定化することはできない。今後は、この調査結果を大分県内の企業を対象としたアンケートの結果と照らし合わせて、全体の中で位置づけていく必要がある。

また、各社の担当者の方々からお話いただいた新入社員および大学生への要望に対して、大学としてできる対策を考えていくことも、残された課題であるといえよう。

* 本稿は、財団法人 大分放送文化振興財団の平成8年度助成を受けて、本学コミュニケーション学科の吉川 喬教授、凍田和美助教授、吉山尚裕助教授と筆者が共同でおこなっている研究成果の一部である。

謝 辞

ご多忙中にもかかわらず、聴取り調査にご協力いただきました各企業の担当者の方々に、厚くお礼申し上げます。

またこの調査に関しては、吉川 喬先生に大変お世話になりました。ここに記して、感謝の意を表します。

[注]

- 1) この調査は、大分県内の企業を対象に、平成8年7月～9月におこなったアンケート「企業の情報化と労働実態調査」のうち、とくに秘書部門について、より詳しく調べるために実施したものである。
- 2) これらの仮説は、吉川 喬先生のご教示による。
- 3) この概要は、調査を実施するまえに「お尋ねする内容」という文書で、ご協力いただく各企業の担当者に郵送した。
- 4) 秘書の所属形態、女性秘書に望まれる資質および能力については、福岡県での調査項目を、また女性秘書と比較する資料として、一般女子社員に必要な資質・能力については、鹿児島県での調査項目を引用した。なお、両県での調査はいずれもアンケートだったので、今回は聴取り用に若干言葉を補足したり変形を施したりした。
- 5) 以下5社の聴取り内容は、吉川 喬先生と筆者がまとめた原稿に、お話を伺った各企業の担当者に目を通してもらい、加筆・修正していただいたものである。なお掲載順は、産業(大分類)別にしがたがった。

[文献]

- 浅川修二・大賀 淳・藤野 武・前田健二 1983「秘書の実態調査——札幌市内の企業を中心として——」秘書学論集 第1号 日本秘書学会：46-57。
- 石田絢子・多尾清子 1986「秘書の実態調査——京都市及びその周辺地域の企業を中心に——」秘書学論集 第4号 日本秘書学会：27-41。
- 井下謙次郎・永里絢二・高 禎助・倉元博美・松崎貞晴 1987「南九州における秘書及び秘書的業務の実態に関する基礎研究」研究所報 第4号 鹿児島女子短期大学附属南九州地域科学研究所：57-88。
- 全国短期大学秘書教育協会秘書研究委員会編 1987『女性の秘書的業務についての調査』全国短期大学秘書教育協会。
- 井原伸允・佐古俊郎・小山ムツコ 1988「女性秘書の業務とその限界について——福岡県内企業調査——」香蘭女子短期大学研究紀要 第30号：99-112。
- 佐古俊郎 1988「女性秘書に望まれる諸要件について——福岡県内企業調査——」香蘭女子短期大学研究紀要 第30号：113-125。
- 全国大学・短期大学実務教育協会編 1988『秘書学概論』紀伊國屋書店。
- 井原伸允・佐古俊郎・小山ムツコ 1989「女性秘書業務とその限界について——大阪と福岡地区の対比調査——」香蘭女子短期大学研究紀要 第31号：1-9。
- 井下謙次郎・永里絢二・瀬戸博幸・倉元博美・有馬利加子・有馬恵子・東 真人 1994「鹿児島県の企業における女子社員の能力開発に関する実態調査」研究所報 第11号 鹿児島女子短期大学附属南九州地域科学研究所：27-50。

坂 口 桂 子

労働省婦人局編 1995 『平成7年版 働く女性の実情』財団法人 21世紀職業財団。

大分市総務部総務課編 1996 『大分市統計年鑑 平成7年版』大分市。