

原著論文

秘書のキャリア形成

エグゼクティブ・セクレタリーの3類型

**Career Development among secretary
Three different types of executive secretary**

熊本学園大学

徳永彩子

KUMAMOTO GAKUEN UNIVERSITY

Saiko TOKUNAGA

Abstract

The purpose of this study was to typify the career and research the career pattern of secretaries. Therefore, it is necessary to study career of the brain secretaries by three types of form. I claim that the essence of the secretary is management support and office work. It is important that the secretary has to do the management support to play on the active role for Semi-professional from now on.

1. 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当、「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目指す必要があるだろう。

そこで、本論文では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することを目的とする。

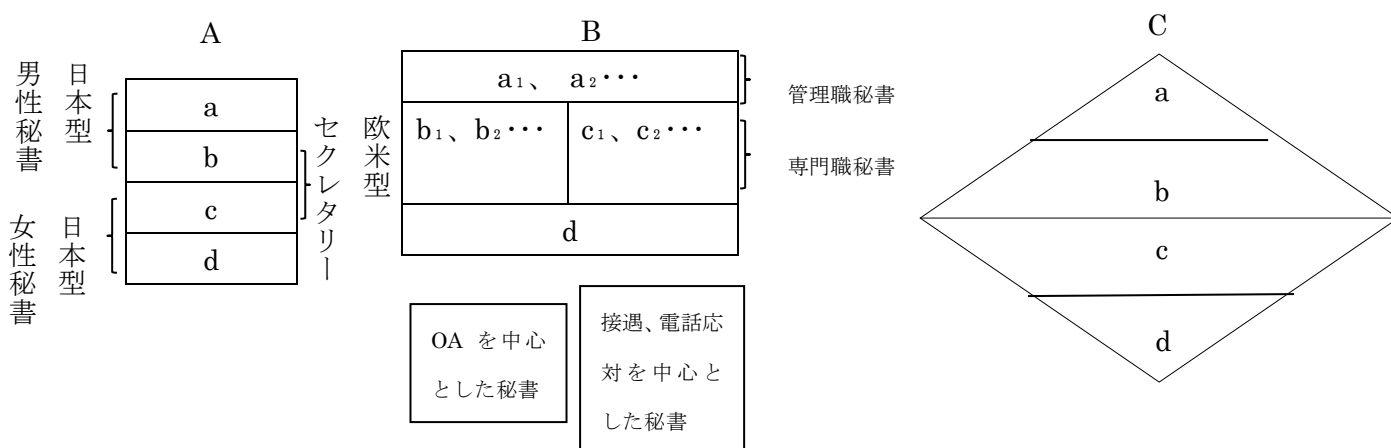
2. 先行研究

森脇（1987）は、秘書の経験年数と能力を基準とした秘書の段階類型化を試み、「初級秘書」「中級秘書」「上級秘書」「経営補佐」という4つの段階モデルを提示している。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、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。また、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、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ている。さらに、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示して、より現状に対応するかたちで変化させている（図表1）。その内容によると、それまで日本においては、秘書は欧米の秘書より幅広い業務を担当しており、下位の職務を女性秘書が担当し、上位の職務を男性秘書が担当している。男性秘書が担当している a の職務は、経営スタッフとしての職務であり、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 の職務に要求される。男性秘書の補助事務やいわゆる雑務は d の職務として、秘書本来の職務を bc 部分と位置づけて、それを担当している秘書は専門秘書であるとしてきた。一方で、欧米の秘書の場合は、最上位と最下位を除いた中央部分の職務を担当しているとしている。

しかし、田中は業務の OA 化や社会構造の変化を受け、図 1-B のように、秘書業務

の質的变化を指摘し、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。

図1 秘書業務のサンドイッチ構図による四層理論の変化



3. 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¹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8名の方を対象として、半構造化面接²を行った。そこで得られたテキストデータを青島（1994）が指摘した3つの要因を4分類³にあてはめて、個人状況要因⁴、上役に関わる要因⁵、

¹ 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・創業に継承されるキャリア展開」が挙げられる。

² 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。

³ 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

職場状況要因⁶、家族状況要因⁷として分析を加えた。

4. 直接補佐型秘書のキャリア形成 I - 1 (判断性と直接補佐) : 個人付き秘書

4.1 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

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。

⁴ 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。

⁵ 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。

⁶ 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。

⁷ 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。

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⁸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カ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か月程経った頃、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

⁸ 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。

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得て、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記し、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。

4.2 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ですが、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。

4.3 小括

田中氏は、秘書のキャリアを活かして起業した「起業・創業に継承されるキャリア展開」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。

5. 直接補佐型秘書のキャリア形成 I - 2 (判断性と直接補佐) : 個人付き秘書

5.1 個人状況要因

(1) プロフィール

塩貝香織氏は、1975(昭和50)年4月生まれで、大阪府の出身である。地元の高校を卒業後、3年間カナダに留学し、専門学校で観光学や旅行業務、貿易などの知識や技能を修得した。カナダでは大学に進学しようと考え、1年間は語学学校に通っていたが、大学進学準備が整わず、専門学校で興味のある分野を学んだ。帰国してからは、学歴に磨きをかけようと憧れだった大阪女学院短期大学英語科に進学した。テレビドラマの影響もあり、幼い頃から海外留学や英語などの語学を活かせる仕事に就きたいと考えていた。卒業後は、グローバルな企業において、語学力を生かして仕事をしたいと新卒派遣の制度を利用して、大手電機メーカーに入社した。法務部に配属され、チーム付き秘書として、法務部長や社内弁護士の秘書業務などを3年間担当した。こちらの会社ではキャリアの長期的展望が見えず、3年の契約満了で退社し、外資系の自動車部品会社で派遣社員として、アメリカ人取締役のアシスタント業務を担当した。これまでに培ってきた語学力を十分に生かせる仕事であった。その後、外資系ホテルの宿泊営業部門で正社員として、アシスタント業務を1年半程担当した。海外で仕事がしたいとの思いが日に日に増し、ワーキングホリディに参加するための費用を稼ごうと、ホテルに勤務しながら、コールセンターや英会話学校で非常勤講師のアル

バイトにも精を出していた。金銭面の準備も整い、29歳の時にワーキングホリデーの制度を利用して、ニュージーランドに1年半、その後オーストラリアへ渡った。メルボルンでは、大手日系企業の自動車工場で同時通訳の業務を2か月程担当し、シドニーではコールセンターで、オペレーター業務を担当した。その後、大手通信会社では、プロジェクトマネージャーのアシスタントからマネージャーに昇進し、3年程勤務した。さらに、韓国語を勉強したいとソウルの専門学校に1年程留学した。オーストラリアに滞在中は、2007年から2011年にかけて、八洲学園大学に3年次編入を行い、大学卒業の学位も取得した。帰国後は、人材紹介会社を通して、2014年1月より飲食業を柱とする企業において、社長秘書として勤務している。業務内容は、スケジュール管理や来客応対、経費申請の承認や機密情報の管理などを担当している。

(2) 一皮むけた経験

オーストラリアで大手通信会社のプロジェクトマネージャーの仕事をしていた際に、大失敗をしてしまった。クライアントである航空会社のプロジェクトにおいて、思い込みで仕事を進めてしまい、結果的に全く異なるラインに回線を引いてしまった。この経験から再確認の重要性を認識し、現在は業務上少しでも不安事項があると必ず確認するようにしている。

(3) メンター・サポーターとの出会い

2005年にニュージーランドへ渡った直後、アメリカのヒューストンにあるコールセンターで3か月程研修を受けた。その際に指導してくれた上司を大変尊敬している。英語の語学力は勿論のこと、話す日本語も大変美しく、彼女の立居振舞いの全てが憧れであった。プライベートにおいても親しく接してくれて、現在でもフェイスブックを通じて近況報告をしている。

5.2 その他の要因

職場の状況要因は、多数の外国人や女性が活躍している職場であり、取締役やグループリーダー（部長職）、チームリーダー（課長職）などの役職に就いている女性社員もおり、新卒で入社する外国人も増えている。社内の伝統として、社員同士のあいさつは口頭でもメールにおいても「お疲れ様です」ではなく、「ありがとうございます」という言葉で交わされている活気のある職場である。年1回の大分での研修では、他部署の社員とチームを組み、役付ではなく年下の社員がチームリーダーを務め、それを周りがサポートするなど、社員間において家族のような関係が築ける仕組みが整っている。

上役に関わる要因としては、上役は塩貝氏より一つ年上の40代で、出張が多く、社

内にいることも少ないため、業務における指示はなく、全て塩貝氏にまかせている。スケジュールを確認し、先を予測しながら業務を進めている。

家族状況は、独身で一人暮らしのため、プライベートにおいては自由にタイムマネジメントができる環境である。

5.3 小括

塩貝氏は個人付きの秘書であり、大手電機メーカーの秘書から外資系企業において外国人上司のアシスタント、海外での仕事経験を経て、飲食業界の社長秘書として勤務していることから「秘書から秘書への転職型キャリア展開」のパターンであるといえる。秘書業務の四層理論を考えると、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いることから、「直接補佐型秘書」であるといえよう。塩貝氏は、高校卒業後に留学、帰国後は短大を卒業して、大手電機メーカーに就職した。その後は外資系企業のアシスタントを経て、海外へ渡っている。オーストラリアでの拠点を転々としたのは、当時付き合っていたパートナーの転職にあわせて、自分自身も転職しており、パートナーを中心に考えながらキャリアを展開している。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（2003）の「キャリア・トランジション・モデル」が想起される。

6. 間接補佐型秘書のキャリア形成Ⅱ（判断性と間接補佐）：個人付き秘書

6.1 個人状況要因

(1) プロフィール

A氏は、1974（昭和49）年5月生まれで、福岡県の出身である。地元の高校を卒業後、短期大学英语科に進学した。航空会社に勤務していた父親の影響もあり、中学生の頃から客室乗務員に憧れ、将来のために英語を勉強しようと考えた。しかし、1995年に短大を卒業するときは就職氷河期の真只中で、客室乗務員の募集がなかったため、地元の電力会社に就職した。入社後は原子力部門に配属され、国の事業である原子力の技術協力を目的として、東欧やロシア、アメリカやフランスなどからの外国人の原子力技術者を受け入れる際の窓口業務を担当した。発電所の見学やレセプションの随行など外国人技術者の対応業務を3年間担当した。その後、社内の人事異動により秘書課に配属され、秘書役（部長職）の秘書をはじめとして、監査役、常務取締役の秘書業務を4年間担当した。2001年に結婚し、その後も秘書課に勤務していたが、仕事と家事の両立において体力が続かず退職した。その後、英語力を活かしたいとアルバイトで英語の塾講師を始めたが、妊娠が発覚し、1年弱で退職した。双子を出産した後、4年程専業主婦をしていたが、家庭の事情により働く必要があり、2008年から2011年まで試験を受けて市役所の市民課で臨時職員を始めた。その間、正規の職員を目指

そうと公務員専門学校に通いながら、必死で勉強を続けたが、最終的に試験に合格することはできなかった。今後の仕事について市役所の窓口で相談すると、ハローワークでの仕事を紹介された。職業訓練の窓口として給付金の申請を審査する業務を非正規職員として1年10か月程担当した。その間、今後は企業での正社員を目指そうとスキルアップのために、サービス接遇検定や秘書検定1級を取得した。平成25年8月に医療法人系病院役員秘書の募集があり、当時の職場の上司が教えてくれて、すぐに応募した。現在は、医療法人と社会福祉法人の理事長2名の秘書として、スケジュール管理、来客・電話対応、文書作成・管理などを担当している。

(2) 一皮むけた経験

一歩先を見据えた仕事をした際に、理事長に感謝される時は毎回自信に繋がっている。たとえば、理事長が学会に出席する際は、会場までのアクセスや宿泊先、会費の準備など指示される前に先を予測して業務を行うときには非常に感謝される。電力会社のキャリアと秘書検定1級の勉強が自分自身のベースとなり、自信になっている。

(3) メンター・サポーターとの出会い

電力会社秘書課において、1年上の先輩には業務のことからプライベートのことまで相談にのってもらった。身のこなしから仕事の仕方まで、全てにおいて尊敬する先輩である。

6.2 その他の要因

職場の状況要因は、医療・社会福祉法人として初めての秘書採用で、理事長の個人付き秘書として勤務しているため、秘書業務は全てA氏にまかされている。現在は、勤務して1年半弱で、秘書業務全般が中心であるが、今後はさらに上役との信頼関係を深め、仕事内容を拡大していきたいと考えている。

上役に関わる要因としては、2人の理事長はA氏の家族の状況を十分に理解してくれているため、育児中心の仕事の仕方を推進してくれている。

家族状況は、育児と仕事の両立は非常に大変であったが、自分が仕事から帰ってくるまでは両親が子供の面倒を見てくれたので、両親のサポートがA氏のキャリアを支えている面もあった。子供が小学校高学年になってからは、仕事から帰宅するまで自宅で留守番をするなど少しは親の手を離れつつある。

6.3 小括

A氏は個人付きの秘書であり、電力会社から市役所を経て、医療法人の秘書として勤務していることから「秘書から秘書への転職型キャリア展開」のパターンであると

いえる。秘書業務の四層理論からみると、現在は bc 部分の業務を中心に行っており、主にスケジュール管理や来客・電話応対など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。しかし、今後の展開によっては「直接補佐型秘書」へと移行する可能性もあるだろう。A 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、就職氷河期のため採用がなく、地元の電力会社に就職、その後は市役所の臨時職員から再び秘書に転身している。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、育児を中心に考えながらキャリアを展開している。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、「キャリア・トランジション・モデル」が想起されよう。

7. 間接補佐型秘書のキャリア形成Ⅲ－1（判断性と間接補佐）：兼務型秘書

7.1 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、佐賀県の出身である。地元の高校を卒業後、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、電話対応コンクールに出場するなど対応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⁹」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。

7.2 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と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

⁹ 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。

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。

7.3 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、バ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。

8. 間接補佐型秘書のキャリア形成Ⅲ－２（判断性と間接補佐）：兼務型秘書

8.1 個人状況要因

(1) プロフィール

井上歩氏は、1978（昭和53）年9月生まれで、福岡県の出身である。岐阜県の高校を卒業後、福岡大学人文学部英語学科に進学した。卒業後は、学んだ語学力を生かせる仕事がしたいと念願だった新大阪ワシントンホテルプラザに入社し、フロント業務に3年間程携わった。結婚を機に同社を退職し、夫と暮らすために福岡に戻ったが、系列の博多中州ワシントンホテルプラザで2年間パートとして勤務を続けた。同社では対応のスキルが認められ、その後トレーナーとなり、定期的に館内勉強会などを実施した。

転職を決意したのは、夫と休みが合わないことだけではなく、パートとして勤務することに物足りなさを感じ、今後は長く続けられる正社員の事務職に就きたいと考えたからであった。2007年1月にインターネットで社長秘書を募集していた株式会社アソウ・ヒューマニーセンターに入社した。経営企画推進室に所属し、データ分析や会報誌の作成、プレスリリースの発行など、企画・広報窓口としての仕事にも従事した。秘書業務としては、来客・電話対応、スケジュール管理、文書の作成・管理、顧客デ

一タの管理など「業務サポート」を中心に担当した。2014年2月に教育事業部に異動し、現在は新入社員研修などの階層別研修やビジネスマナー研修などのテーマ別研修の講師として活動している。

(2) 一皮むけた経験

同社の経営企画推進室では2名のスタッフで社長秘書業務と企画・広報業務を担当するのが通例であるが、3か月程の間一人で全業務を担当しなければならない時期があった。その時期を乗り越えられたことが自信に繋がっている。また、社長秘書として、先方への御礼状を代筆することがあるが、社長に素晴らしい内容だと認めてもらったときには自信を深めることができた。

(3) メンター・サポーターとの出会い

社長秘書として働き始めた当初は、前任の秘書もおらず、業務上確認したいことがあっても相談できる先輩などがいなかったため、大変苦勞した。他社の秘書から勧誘を受け、2009年に日本秘書クラブ九州支部に入会し、現役秘書の会合にて業務の進め方など話し合う機会を得ることができた。また、非公式ではあるが、年2回開催される九州・山口秘書倶楽部¹⁰のメンバーの方々に励まされることもあった。今後は後輩のスタッフが困ることがないように、細かな情報もマニュアル化するなど工夫している。

8.2 その他の要因

職場の状況要因は、スタッフの男女比はちょうど半数で、役付の女性社員も多い。若い社員が多いため、今後はますます役付の女性社員が増えることが予想され、男女ともに活躍するチャンスがある職場である。

上役に関わる要因としては、社長はカリスマ性があり、人情が厚く、はっきり物と言う性格であるが、秘書業務においては井上氏を信頼して任せてくれていた。社内では、毎朝15分程の朝礼があり、各部署からの数値発表や社長からの訓話をメインに実施され、仕事の指示や方向性を確認するなどテレビ回線を通じて支社にも配信しており、全社員が一致団結できるような仕組みが整っている。

家族状況は、夫との二人暮らしで、家事も分担しており、自分で時間をマネジメントできる状況である。

8.3 小括

井上氏は兼務型の秘書であり、ホテル業界から人材派遣会社に転職し、社長秘書か

¹⁰ 九州・山口秘書倶楽部は非公式の会合で、地元の会社を中心に30社程の秘書職に就いている者が参加する情報交換会である。

ら、教育事業部の研修講師として勤務しており、「配置転換型キャリア展開」のパターンといえよう。秘書業務の四層理論からみると、bc部分の業務を中心に担当しており、秘書兼企画・広報の責任者として仕事をしてきたことから、業務において「判断性」が求められる「間接補佐型秘書」であるといえよう。井上氏のキャリアは、大学を卒業後、学んだ語学力を活かしたいとホテル業界に就職した。結婚を機に退職したが、系列企業のホテルでパートとして勤務している。夫とのプライベートな時間や仕事における長期的なキャリアを見据えて、その後は人材派遣会社に転職した。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、「キャリア・トランジション・モデル」が想起される。

9. 間接補佐型秘書のキャリア形成Ⅳ－1（受動性と間接補佐）：グループ秘書

9.1 個人状況要因

(1) プロフィール

B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ことになった。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。

9.2 その他の要因

職場状況要因をみても、女性が活躍している職場であり、B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、人事に関わること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。

9.3 小括

B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っており、主に来客の対応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、B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、クランボルツ (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。クランボルツは、数百人を超え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¹¹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、クランボルツの計画的偶発性理論である。

10. 間接補佐型の秘書のキャリア形成Ⅳ－2 (受動性と間接補佐): グループ秘書

10.1 個人状況要因

(1) プロフィール

C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。

¹¹ 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)、樂觀性(Optimism)、リスクテイク(Risk take)という5つの特徴を挙げている。

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。医者から診断書をもらい、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したところ、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。

10.2 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¹²。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¹³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C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。

10.3 小括

C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「間接補佐型秘書」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

¹² 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。

¹³ 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。

リア・トランジション・モデル」が想起される。

11.1 間接補佐型秘書のキャリア形成Ⅳ－3（受動性と間接補佐）：グループ秘書

11.1 個人状況要因

(1) プロフィール

D氏は、1959（昭和34）年3月生まれで、福岡県久留米市の出身である。地元の高校を卒業後、筑紫女学園大学短期大学英文科に進学した。卒業後は、父親が市役所に勤務していたこともあり、久留米市役所で半年間アルバイトをしていた。地元の新聞に嘱託社員採用募集の記事を見つけ、50人の応募者の中から4人が採用された。1980年10月1日に入社し、研修後の配属先は秘書部であった。会長・社長は秘書部長と先輩秘書が担当し、常務取締役3名、監査役3名、相談役2名の秘書業務を担当、11年間秘書部に勤務した。役員のスケジュール管理は一括して秘書部長が行い、主に来客や電話の応対、郵便などの「業務サポート」を中心に担当していた。

1985年の男女雇用機会均等法の施行により、嘱託社員を正社員化する動きが社内で高まり、1年間の研修が行われ、秘書部から経営企画室に異動になった。同部署では長期経営計画、中期経営計画、予算などに10年程携わった。当時の上司である経営企画委員長から管理部門から営業に異動してみないかと提案してもらい、広告局マーケティング部門に異動になった。幅広い年齢層の読者に新聞の価値を感じてもらい、実際に読者がどのような記事に関心を示しているのか、新聞に広告を掲載してもらうためのあらゆる数値をデータ化する仕事を担当していた。その後、2008年に新商品開発チーム、2009年には販売局法人企画部に異動し、ホテルの各客室に新聞を入れてもらうなど、2年程ホテル営業を担当した。2012年にお客様センターに異動し、読者がどのような紙面に反応して、どのようなことを知りたいのか、読者の声を紙面に反映させる調査を担当した。また、新聞社の社員を外部に派遣する講師派遣を担当し、地域とのつながりの重要性を再認識した。2013年からは企画事業局地域づくり事業部に異動し、美術展やいけばな展など新聞社主催の事業を幅広く担当している。

(2) 一皮むけた経験

広告局マーケティング部門に勤務しているときに「九州データブック」や「どんたく通信」などの広告の媒体資料やメディアのマーケットデータを作成した際は、夜中まで校正作業に追われ、自分でやり遂げた実感があり、自信になった。

(3) メンター・サポーターとの出会い

秘書部時代の先輩には、立ち居振舞いから勤務における姿勢まで、あらゆる面でサポートしてもらい、彼女の包容力に随分と助けられた。入社当時は秘書部という独特

の雰囲気の中、毎日が緊張の連続でこのまま仕事を続けられるか不安だった。先輩や同僚たちのおかげで辞めずに続けることができたと感じている。また、秘書のネットワークにおいて、他社の先輩から沢山の知人を紹介してもらい、人との繋がり大切さを実感している。

11.2 その他の要因

上役との要因は、歴代の役員を担当してきたが、明るく元気なことが取り柄で、皆孫のように接してくれた。それぞれの役員の性格に合わせて、先を予測しながら仕事をしてきた。

職場状況要因は、1985年の男女機会均等法以降、社内の制度も整い、女性の部長が3名、デスク（課長職）が20名おり、新入社員の男女比はおおよそ半数で、少しずつではあるが男女ともに働きやすい職場へと変化している。

家族状況としては、入社3年目に結婚したが、子どもはなく、母親も元気であるので、介護などの負担はない。

11.3 小括

D氏はグループ秘書であり、秘書部から経営企画室に異動し、その後、広告局から販売局を経て企画事業局へ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。秘書業務の四層理論から考えると、bc部分の業務を中心に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。D氏のキャリアの場合、短期大学を卒業後、市役所のアルバイトからマスコミ業界に転職した。そこで、秘書部に配属され、11年間同部署に勤務している。嘱託社員から正社員になってからの異動は全て受け入れ、「目の前のことを一生懸命やること」の大切さを話してくれた。D氏のキャリアは、高橋の「自律的キャリア形成理論」を想起させ、高橋は日々の仕事における連続的なプロセスとしてキャリアを捉える考え方が重要であると主張している。これは、日々の仕事に主体的に向き合っていこうとする自律的なジョブデザイン行動をとっていた結果として振り返ってみると、満足いくキャリアができていたというケースが多かったという調査結果に基づいている。

12. 職場学習論からみるブレイク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¹⁴の視点からみて

¹⁴ 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。

みたい。中原（2010）は、職場において人々が他者¹⁴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、8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。塩貝氏の場合は、「社外の人」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。井上氏は「社外の人」からの「内省支援」を挙げており、B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。C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。D氏は上位者・先輩からの「業務支援」と「内省支援」を挙げているが、上記のみならず、「社外の人」からの「内省支援」も挙げている。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¹⁶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。

13. まとめ

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、これまでに8名の秘書職経験者のキャリア形成を研究してきた。これら秘書のキャリアから、座標の縦軸に業務において「判断性」が求められるかどうかを設定し、「判断性」と「受動性」の方向に分ける。横軸に上役本来の業務を直接的に補佐する仕事に従事しているかどうかを設定し、「直接補佐」と「間接補佐」の方向に分けると下記のように類型化できよう。

14 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。

15 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。

16 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。

田中氏と塩貝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「**間接補佐型秘書**」といえよう。A氏は個人付き秘書の形態ではあるが、現在は「業務サポート」を中心に補佐していることから、業務に関する「**判断性**」が求められるに留まる「**間接補佐型秘書**」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。井上氏は兼務型秘書であり、秘書兼企画・広報の窓口でもあることから、業務において「**判断性**」が求められる「**間接補佐型秘書**」であろう。B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。C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。D氏は、来客や電話の応対、郵便などの「業務サポート」を中心に担当していたことから「**間接補佐型秘書**」であろう。

ここで言及したブレン秘書の3種類の典型的ケースの特徴は、以下のようである。<参謀型ブレン秘書>としての田中氏のキャリアパターンは、図3にあるように「起業・創業に継承されるキャリア展開を見ることができるので**Staff**型のブレン秘書であったと考えられる。塩貝氏のキャリアパターンは参謀型ブレン秘書になるために複数の企業（大手電機メーカー、外資系企業、飲食業での社長付き秘書）でブレン秘書としてのキャリアパターンを高度化させ、**Staff**型ブレン秘書となった事例であると考えられる。大谷氏の事例は補佐型ブレン秘書から、ラインの役職に転換しているが、秘書業務としてはb c部分を中心に行っていることから、**Secretary Type**のブレン秘書と考えられる。

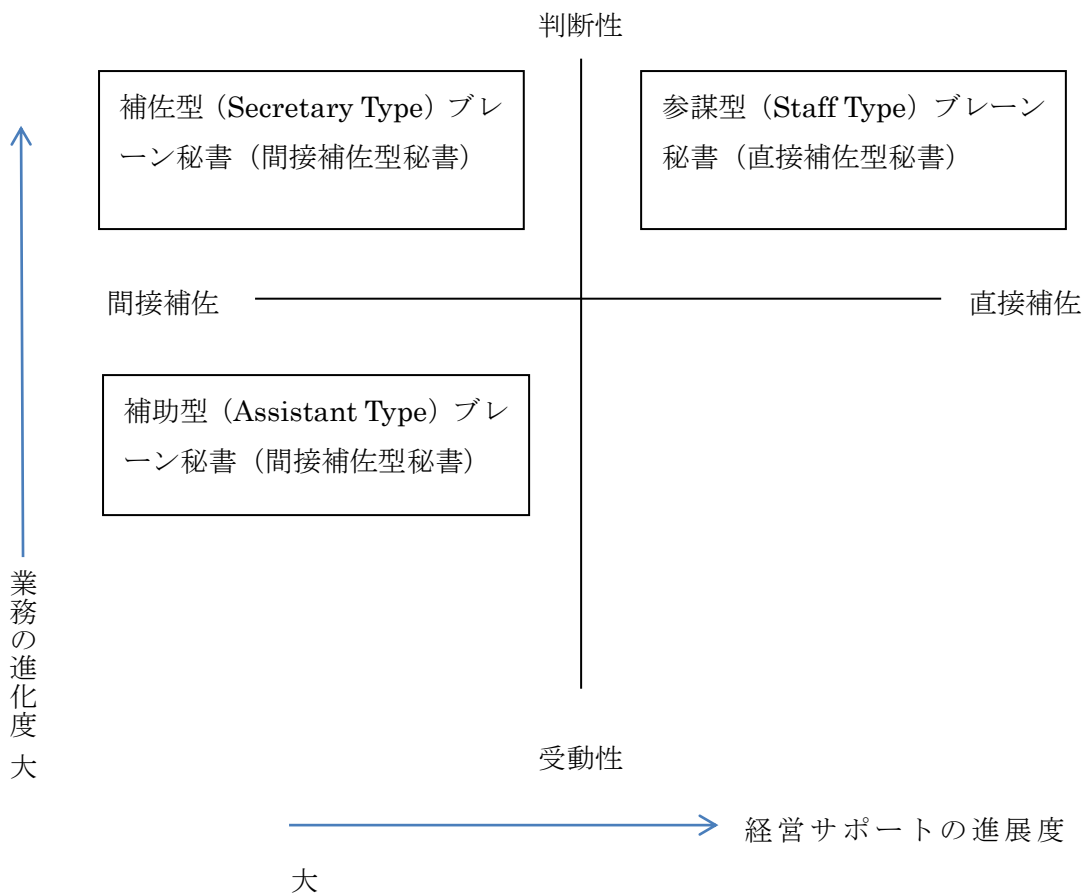
A氏のキャリアは、電力会社の秘書から市役所を経て、医療法人の秘書として勤務していることから塩貝氏と同じく「**秘書から秘書への転職型キャリア展開**」のパターンである。キャリアパターンからは、補佐型のブレン秘書に分類するのが適切であろう。井上氏の場合は、ホテル業界から人材派遣会社へと転職し、社長秘書から研修講師へと転身していることから、「**配置転換型キャリア展開**」のパターンといえよう。同じくキャリアパターンからは、補佐型のブレン秘書に分類するのが適切であろう。

また、B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。C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。D氏の場合は、秘書部から経営企画室、広告局などを経て、現在企画事業局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・C氏・D氏は、配置転換型および転身型キャリアパターンであるが、経歴からして補助型ブレン秘書に分類することが適切であろう。

また、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諸要因が関連しており、特に職場状況要因や家族状

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3のブレイン秘書の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2 ブレイン秘書の3類型



最後に、今後の秘書のあり方として、秘書の四層理論から考えると、a部分の経営面が拡大する逆三角形の形をとっていくのではなかろうか。現に、リーガル秘書やメディカル秘書などの専門秘書の場合、図4のような業務内容であろう。今後、企業における秘書もますますa部分の「経営サポート」に携わることを求められよう。

つまり、秘書職の本質は「経営サポート」と「業務サポート」にあり、秘書自身が「判断性」を求められる業務や「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目指すことで、秘書の存在意義が再認識され、今後もセミプロフェッションとしての道が開けるものと思われる。

図3 ブレーン秘書の3類型とキャリア形成の特徴

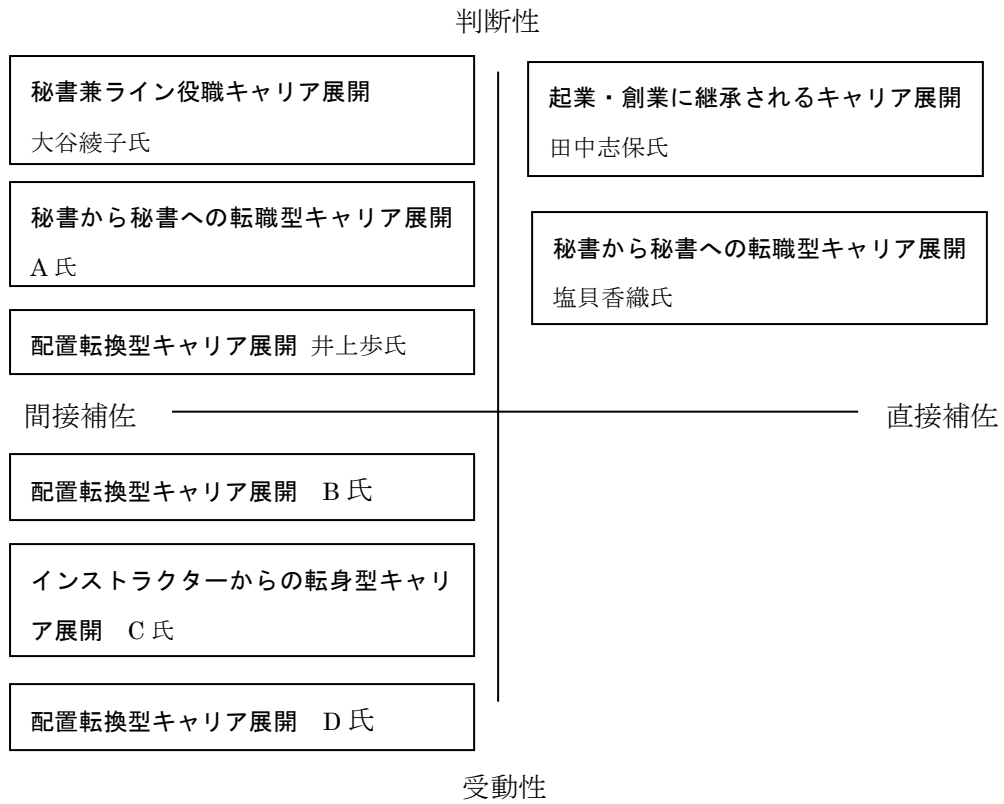
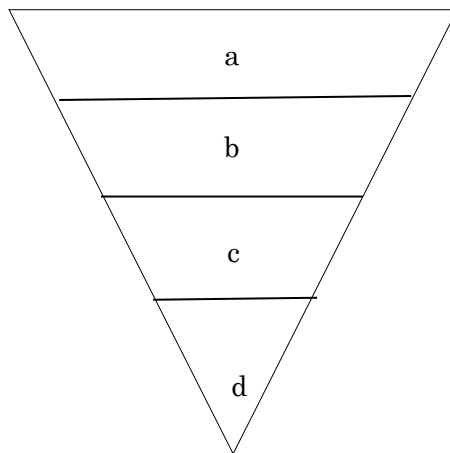


図4 秘書業務の四層理論の展開



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.
- 高橋俊介 (2003) 『キャリア論』 東洋経済新報社.
- 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.
- 西澤眞紀子(2008) 『オフィス・プロをめざす秘書のキャリア形成』 中央経済社.
- 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ー広島におけるアンケート調査結果からー」 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.
- 徳永彩子 (2014) : 「ブレーン秘書とキャリア形成ーエグゼクティブ・セクレタリーの三類型ー」 秘書サービス接遇教育学会研究集録第 20 号.
- 徳永彩子 (2015) : 「ブレーン秘書の三類型とキャリア形成」 九州共立大学研究紀要第 5 巻第 2 号.
- 徳永彩子 (2015) : 「秘書のキャリア形成とその特徴」 日本ビジネス実務学会ビジネス実務論集 No.33.
- 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ー』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. Krumbolz/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.)

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

John D. Krumbolz/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.)