

2017(平成 29)年 2 月 25 日

経営学研究科長 伊藤龍峰教授

## 博士学位申請論文審査報告書

審査対象者 徳永 彩子

審査対象論文

「ブレン秘書の職務分析とキャリア形成」

### 1. 本研究の目的

本研究の目的は、「女性ブレン秘書（役付き秘書）」の業務内容とキャリア形成を、セミプロフェッションという概念に留意しつつ、三つの類型に分類することで、その業務の特徴とキャリア開発の現状を論究しようとするものである。

衆知のように、大卒（高学歴）女性の職業能力の活用とキャリア形成促進の課題は、日本の経済発展をささえる政策課題として指摘されているテーマの一つである。情報技術革新やグローバル化といった社会経済状況の変化は、この変化に対応しうる女性労働力の需要を促してきた。女性労働力は、これまで「低学歴」・「若年未婚」・「短期勤続」を特徴としてきたが、近年では、しだいに「高学歴」・「中高年既婚」・「長期勤続」を特徴とするようになり、この属性を持つ女性労働力の比率が増加してきた。1986年から始まった雇用機会均等法の施行、1999年改正、2007年改正などの改正法の施行も、この女性労働力の就業環境の改善及びキャリア形成を促しつつ、その労働力特性を時代状況の変化に適応させようとする動向であったといえよう。

本研究は、これまで女性の憧れの職業の一つであった女性秘書職を対象として、その業務内容の変化及びキャリア開発の現状を検討している。女性秘書職は、産業構造や経営組織の変化のなかで、求められる業務特性や、要求される専門能力の程度において、変化しつつ多様化してきた。ここでは女子労働力の「高学歴化」や「長期勤続化」の動向の中で生まれつつある、「女性ブレン秘書（役付き秘書）」の業務内容とキャリア開発の現状と課題に注目して考察を試みるが、この点が本研究の独自性である。

### 2. 審査の経過

2016年度 学位論文指導履修

2017年1月31日 博士論文最終審査会(公開)

2017年2月25日 経営学研究科委員会 博士学位論文審査

### 3. 論文の概要

徳永彩子氏の学位論文の構成は以下のようである。以下章別に論文の概要を述べていきたい。

- 第1章 問題の所在
- 第2章 ブレーン秘書の職務分析とキャリア開発
- 第3章 秘書業務の現代的特徴と今後の課題
- 第4章 ブレーン秘書の3類型とキャリア形成
- 第5章 ブレーン秘書の事例研究
- 第6章 日本の秘書史とその職務の変遷
- 第7章 欧米の秘書史とその職務の変遷
- 第8章 結論

第1章：問題の所在では、前述の「本研究の目的」における「問題の所在」と「本稿の構成」とが述べられている。

第2章：「ブレーン秘書の職務分析とキャリア開発」では、①秘書機能：その機能と業務、②秘書の三大業務とその業務の特質、③秘書の三大業務とそれを構成する12課業との関連、④秘書の三大業務と戦略的留意項目の4点が検討されている。徳永氏によれば、ブレーン秘書とは、トップマネジメントの役割・使命を全うさせるため、トップの業務運営が効率化できるよう補佐する職務または人物と定義されている。つまり、トップが本来の業務に専念できるよう、秘書はトップに代わって諸雑務を引き受け、補佐する職務といえる。次いで、ブレーン秘書の三大業務として「総務業務 (general service)」、「情報管理業務 (information management)」、「対人処理業務 (human communication)」が指摘される。この他、突発事態などの非定型業務への適切な対応も期待されている。

次いで、ブレーン秘書の三大業務を構成する12課業が指摘される。「総務業務」は、オフィス環境整備、スケジュールリング、会議・会合の運営業務、出張業務、慶弔業務、会計業務、身辺業務などの課業 (Job) から構成される。「情報管理業務」は、文書管理、情報の収集・処理の課業 (Job) から構成される。これに対し「対人処理業務」は、来客応対、電話応対、社内外の連絡・調整などの課業 (Job) から構成されている。また、近年の経営環境変化のなかで、指摘されるようになったのが、自らのトップに関する情報の熟知、機密保持の厳守、業務処理における優先順位の判断、業務処理における計画性、業務処理における原価意識、人間関係の重要性、経営感覚への意識、語学力、OA機器の知識が重要になってくると指摘し、徳永氏はこれらを「戦略的留意項目」とした。

第3章：「秘書業務の現代的特徴と今後の課題」では、地方都市 (広島市) における秘書業務の現状と課題が、アンケート調査の結果をもとに検討されている。アンケート調査は、郵送法で「秘書」に相当する業務担当者がいると回答した事業所60ケース (135ケース中の) を対象に、業務の形態と秘書業務の変化、とりわけ「来客への対応」と「情報の管理」について標本調査でおこなわれた。

秘書業務担当者ありと回答した業種は、「医療」が34件で56.7%、「金融」が11件で18.3%、「その他の業種」が15件で25.0%であった。勤務形態では8割以上

の秘書担当者が正社員であった。また補佐の形態としては、医療で「兼務型」秘書が多く、金融では「グループ型」秘書が多い。これに対して金融業では「個人つき」秘書が相対的に多い（27.5%）ことがわかった。秘書の性別では男性 43.3%、女性 56.7 %であり、男性は「その他」で、女性は金融と医療で多いことがわかった。

「来客への対応」は丁寧語・尊敬語・謙譲語を使い分ける必要はないとするのは医療で 54.6%と多く、金融では逆にそうは思わないが 66.7%と多かった。また、スケジュール管理は「パソコンのソフトで行う」は半分程度であった。国際化や効率化についても、秘書業務は「国際化している」とする回答の比率は 37%程度に留まり、国際化の浸透はこれからであることがわかった。さらに、「業務のスピード感」か「丁寧な対応」かについては、「スピード感重視」がやや多いものの、56.6 %対 43.3%であり、状況に応じて使い分けているようである。

第 4 章では「個人付き秘書」を、第 5 章では「グループ秘書」を対象として、日本における女性ブレン秘書の類型化と、それぞれのキャリア形成の特徴が検討された。この 2 つの章は、本論文の中核を構成する章であるが、そのデータは半構造化面接法により、8 名のブレン秘書をインタビューすることにより収集されたデータである。

第 4 章で検討される「個人付き秘書」は、秘書業務の四層理論における最上位に位置づけられる管理職付き秘書であり、ブレン秘書の理念型といえる。次の層に OA 業務を中心とする専門職秘書と接遇・応対を中心業務とする専門職秘書等が位置づけられ、その下に補助事務や雑用を業務とするアシスタント・タイプの秘書が位置づけられている。次いで、ブレン秘書のキャリア形成が、個人状況要因、上役に関わる要因、職場状況要因、家族状況要因の四要因に注目して、記述され、各ケースの小括において、その特徴が整理される。〈田中ケース〉は、有名ホテルにおけるブレン秘書としてのキャリア形成の深化が、自らの「起業・創業に継承されるキャリア展開」（2010 年に個人事業主として起業）へとつながったキャリア形成といえる。前述の秘書業務の四層理論からいえば、専門職秘書の業務だけでなく、管理職秘書として経営面にも参画して広範な領域を担当していることから参謀型（Staff Type）のブレン秘書（直接補佐型秘書）に分類している。また、徳永氏は、田中ケースを H. B.Gelatt が指摘する「直感的意思決定理論」を想起させるとして、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視すべきであると指摘している。

〈塩貝ケース〉は、個人付きの秘書として、大手電機メーカーの秘書、外資系企業のアシスタント、海外での仕事、その後飲食業界の社長秘書として勤務しており「秘書から秘書への転職型キャリア展開」のキャリア形成といえる。秘書の四層理論を考えると管理職秘書として経営面にも参画しているので、参謀型（Staff Type）の直接補佐型秘書に分類している。また、塩貝氏のケースは、自分の目標を修正しつつキャリア展開を図ったケースといえ、この側面に注目すると金井

壽宏教授のいう「キャリア・トランシジョン・モデル」が想起されると指摘している。

＜A氏のケース＞は、個人付き秘書であり、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。「秘書から秘書への転職型キャリア展開」のキャリア形成といえる。秘書の四層理論を考えると現在はスケジュール管理や応対を担当していることから「間接補佐型秘書」に分類されている。ただし、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を持つケースと考えられる。

＜大谷ケース＞は、福岡市の有名ホテルに就職し、電話交換サービス部門で働き、広報担当の課長に昇進し、役職付き個人秘書を兼務するキャリア形成といえる。このため秘書室の所属ではなく、ホテルの広報業務を担当しつつ役職付き秘書を兼務している。秘書職の業務としては「間接補佐型秘書」（兼務型）に分類されている。大谷ケースでは、キャリアの節目節目において、キャリアをデザインし直し、節目以外のところではドリフトを経験した（ケース本人の談）である点が注目される。

＜井上ケース＞は、ホテル業界から人材派遣業に転職し、社長秘書となり、教育事業部の研修講師を兼務する「配置転換型キャリア展開」を経験したことから、「間接補佐型秘書」であると考えられる。井上氏は、大学を卒業後、大学で学んだ語学力を生かすためホテル業界に就職し、結婚を機に退職したが、系列企業でホテル業のパートを続け、家庭生活との両立もあり人材派遣業に転職し、そこでキャリアを積み、社長秘書を7年ほど経験したのち、経営企画推進室に所属しつつ社長秘書業務を担当している。兼務型の「間接補佐型秘書」に分類されている。

第5章では、「グループ秘書」を対象として、女性管理職秘書のキャリア形成の特徴を検討し、その類型とキャリアパターンが検討されている。第4章と同様の調査法により、3名の女性ブレン秘書の職務類型が検討されている。第5章の後半部分は、第4章と第5章の「まとめ」として、ブレン秘書の3類型及びキャリア形成の特徴が整理・検討される。この整理・検討を受けて、徳永氏は、独自の「秘書業務の4層理論についての展開」を記述している。

＜B氏のケース＞は、20年間ほどグループ秘書として働き、その後広報分野に移動している。配置転換のなかで秘書職の経験を持ち、秘書としては来客の応対や文書作成の業務であったので「間接補佐型秘書」に分類されている。

＜C氏のケース＞は、県庁秘書室で働くグループ秘書である。主にスケジュール管理や来客応対に従事している。「間接補佐型秘書」に分類される。

＜D氏ケース＞は、秘書部でグループ秘書として働き、経営企画室に移動し、さらに広告局、販売局を経て企画事業局へ異動するキャリアを経験している。「配置転換型キャリア」であり、その秘書業務は「間接補佐型秘書」に分類される。

第4章と第5章のまとめとしてブレン秘書のキャリアパターンが分類され、次いでブレン秘書の3類型が提案されている。判断性と間接補佐を特徴とする秘書は、大谷ケース・A氏のケース、井上氏のケースであり、「補佐型（Secretary

Type)ブレン秘書」と考えられた。受動性と間接補佐を特徴とする秘書は、B氏のケース・C氏のケース・D氏のケースであり「補助型 (Assistant Type) ブレン秘書」と考えられた。判断性と直接補佐を特徴とする秘書は、田中氏のケース・塩貝氏のケースであり「参謀型 (Staff Type) ブレン秘書」と考えられた。徳永氏によれば、経営サポートの進展度は、「参謀型 (Staff Type) ブレン秘書」が最も進んでおり、ついで「補佐型 (Secretary Type) ブレン秘書」、「補助型 (Assistant Type) ブレン秘書」の順であるとした。この3類型と秘書業務の四層理論を関連させて、徳永氏は、今後の秘書職のあり方として、秘書の四層理論から考えると、経営サポートの業務をより重視し拡大するのではないかと指摘している。

第6章と第7章は、補論に相当する部分であり、第6章では日本の秘書史とその職務の変遷が検討され、第7章では欧米の秘書史とその職務の変遷が検討されている。

第8章では、結論として本論文の要点の要約とまとめが展開される。本論文の目的は、秘書職とりわけブレン秘書に焦点を当て、その業務の特徴とキャリア形成の特徴を検討することであった。業務の特徴としては「総務業務」、「情報管理業務」、「対人処理業務」の三大業務と、この秘書の三大業務を構成する12課業が指摘された。キャリアパターンとしてはまず、「個人付きブレン秘書」と、「グループ秘書」が分類されたのち、前者に「補佐型ブレン秘書 (間接補佐型秘書)」と「参謀型ブレン秘書 (直接補佐型秘書)」が多く、後者に「補助型ブレン秘書 (間接受動補佐型秘書)」が多いことがわかった。

このことからブレン秘書は、参謀型ブレン秘書・補佐型ブレン秘書・補助型ブレン秘書の三類型に分類されると指摘している。また、女性秘書職のキャリア形成においては、個人状況要因、職場状況要因、上役に関わる要因、家族状況要因が関連しており、この中では職場状況要因と家族状況要因が大きな影響を与えていることが解明された。今後、秘書職は経営環境変化と高学歴化の動向の中で、業務処理の専門性を深め、経営感覚や語学力さらにはOA機器の知識などの「経営サポート」の側面が重要性を増すこと及び、このことから秘書業務の構図は従来の<ダイヤモンド型>から<逆三角形型>に変化していき、ビジネス感覚がより求められるようになっていくであろうと提言し、結論としている。

#### 論文の評価

本論文は、徳永氏が修士論文で検討した研究テーマを発展的に継承し、広島市の短期大学に就職後も地道な研究を積み上げ完成させたものであり、ブレン秘書の類型化とそのキャリア形成の過程を明らかにしようとしたものである。先行研究を整理した理論研究の部分と、アンケート調査の分析や8ケースの事例聞き取り調査の分析などの実証部分とのバランスがよく、また類型化では用語の的確さなど、全体として論旨が一貫し独創的な論文に仕上がっているといえる。


また、今後とも女性ブレン秘書にとって経営感覚とビジネス知識の必要性は、

ますます高まりこそすれ低下することはないであろう。この側面の専門性の強化は、秘書職の四層理論における「経営サポート」部門の重要性の増大としても提言されている。本論文は研究テーマの設定も妥当であり、その解明過程の明晰性が高いと評価できる。

以上が本論文の審査委員会での評価であり、さらには学位申請最終審査会（公開）での審査をも勘案した結果、審査員一同は、申請者徳永彩子氏の学位申請論文が博士（経営学）の学位を授与されるに値するとの結論に達しましたことを、この論文報告書を持って報告するものである。

審査員

主査 佐々木 武夫 

副査 西野 宗雄 

副査 伊藤 龍峰 