

電子メールの利用が秘書業務に及ぼす影響 —秘書課員と責任者の回答による分析—

中村健壽*¹ 福岡欣治*¹

1. 研究の背景と目的

香西¹⁾が指摘しているように、パーソナルコンピュータ（パソコン）に代表されるオフィスにおける情報機器の利用は、この30年間の間に大きく進展し、業務の具体的な内容は大きく変化した。そして、とりわけ1990年代からのインターネットの普及は、個々のオフィス内での業務にとどまらず、職場組織の内外におけるコミュニケーションおよび情報収集の様相を大きく変化させた。中でも電子メールは、個人間のコミュニケーション・ツールとして広く普及しており、現在では非常に多くの人々が仕事上の連絡に電子メールを利用する状況となっている。

電子メールの職場でのコミュニケーションへの影響に関しては、ちょうどその黎明期から普及期にかけて、橋元他²⁾、北垣³⁾、井上・三浦・橋本⁴⁾らの研究が報告されてきた。そして、2000年代に入ると、秘書業務あるいはビジネス実務の観点からの分析も報告されてきている^{5,6)}。たとえば大島他⁵⁾は1999年に電子メールの定着した44社46オフィスに調査票を配布し、男女の勤労者における電子メールの利用が仕事のスタイルに及ぼす影響を報告している。電子メールはメモや電話・FAXなどの減少によって仕事の効率化に貢献し、連絡相手や収集する情報の範囲の拡大が生じていることを指摘している。また北垣⁶⁾は、日系および外資系企業計32社39名へのヒアリング調査を通じて、秘書の情報伝達機能に対する電子メールの影響を考察し、上司とのスムーズな情報交換や海外との時差を気にしないやりとりにより電子メールが活用されていること等を報告している。

ただし、大島他⁵⁾の調査は秘書ではなくオフィスワーカー一般に焦点を当てたものであり、また北垣⁶⁾も含めて、秘書業務を組織として担当する部

署、あるいはその責任者にまで対象を広げて研究したものは報告されていないようである。秘書自身の業務における電子メールの影響を量的に把握したものは報告されていない。また、日本企業の秘書は多くの場合秘書室・秘書課等の秘書業務担当部門に所属しているため、その部門を統括する責任者から業務全体を俯瞰した情報を得ることも有意義であると考えられる。

本研究では、企業における秘書業務担当部門の責任者とそこで働く秘書（以下それぞれ「責任者」「秘書課員」と表記）を対象とした全国規模の調査⁷⁾から、電子メールの利用状況ならびに電子メールの利用による秘書業務への影響に関する、秘書課員および責任者の回答を分析する。企業の秘書業務担当部門における電子メール利用の実態と、秘書課員および直属上司にあたる秘書業務担当部門の責任者が電子メール利用に対してどのような認識を持っているのか、そして秘書課員と責任者の認識はどのように対応あるいはズレを生じているのか、を検討する。

2. 調査方法

調査全体の枠組み等は福岡・中村⁷⁾において報告済みのため、ここでは本研究での分析に直接関係する事柄について記述する。

2.1. 調査対象

『会社四季報』2004年3集（夏号、CD-ROM）より、企業の経営規模を勘案して合計1000社（資本金100億円以上かつ従業員数300名以上825社、その他企業175社）を抽出し、これらの企業における秘書業務担当部門の責任者とそのもとで勤務する秘書を調査対象者とした。調査票の不着分を除き、実際に調査が可能であったのは計998社（東証一部833社、東証二部31社、ジャスダック25社等；電気機器94

*1 川崎医療福祉大学 医療福祉マネジメント学部 医療秘書学科
(連絡先) 中村健壽 〒701-0193 倉敷市松島288 川崎医療福祉大学
E-Mail : nakamura@mw.kawasaki-m.ac.jp

社、銀行と小売業各76社、化学67社等)であった。

2.2. 調査内容

調査内容は、秘書部門の有無とその概要のほか、秘書の業務内容、自律性や多様性など職務の質的特徴、ストレスなども含むものであったが、本研究では特に電子メールの利用に焦点をあてた項目について分析した。具体的な調査内容は以下のとおりである。

(1) 秘書業務における電子メール導入時期

秘書課員・責任者とも、回答者の勤務する職場で電子メールが秘書業務に使われ始めた時期がいつであるかについてたずねた。

(2) 仕事上の送受信メール数

秘書課員・責任者とも、回答者自身が仕事上で送受信するメールの本数を、総数および社内メール、社外メール別にたずねた。

(3) 担当上役宛メールの扱い

秘書課員のうち、特定上役を担当して秘書業務をおこなっている人を対象に、上役宛社内および社外メールの扱い(秘書が開封しているか上役が開封しているか)、およびその扱いが会社の方針か否かをたずねた。

(4) 電子メールの秘書業務への影響

電子メールの利用が秘書業務にどのような影響を与えているかについて、計11項目を設けてそれぞれ4段階(1.あてはまらない、2.ややあてはまる、3.かなりあてはまる、4.とてもあてはまる)でたずねた。なお、秘書課員には自らの秘書業務について、責任者には自身でなく秘書の業務に対する認識という形でたずねた。

(5) その他

基本的な個人属性としての性別、年齢、秘書業務の経験年数、業務形態等に関する設問の回答を分析対象とした。

2.3. 実施方法

各企業における秘書業務担当部門の責任者宛に「責任者用」1部・「秘書課員用」2部の調査票を送付し、責任者用は本人が、秘書課員用は業務の習熟度を考慮し原則として勤務年数2年以上の秘書課員が、それぞれ無記名で回答するよう依頼した(経験年数の短い秘書課員のみで組織が構成される可能性もあることから、分析上は2年未満の人も含めた)。調査の実施時期は2004年11~12月であり、有効回答者は秘書課員が121社177名(男性11名と女性166名、平均年齢32.8歳(SD=6.42))、責任者が114社114名(男性109名と女性5名、平均年齢48.5歳(SD=6.29))であった。回答企業のうち責任者

と秘書の少なくとも一方から回答の得られた企業は156社であり、送付企業数を母数とした回収率は15.6%であった。回答企業に業種等の偏りはなく、企業規模のみ若干大きかった。

本研究においては、質問内容の多くが組織での電子メールの扱いに関するものであることから、秘書課員と責任者の双方から回答の得られた79社のデータ(複数の秘書課員から回答が得られた場合に性別や勤務年数等の属性から代表的と考えられる1名を抽出し、責任者1名の回答と対応づけたマッチングデータ⁷⁾)について分析した。なお、一部の項目に記入不備があった場合は、当該項目の分析ごとに除去した。従って、分析により対象者数が若干異なっている。

3. 結果

3.1. 秘書業務における電子メール導入時期

秘書課員と責任者の回答をそれぞれ表1に示す。両者の回答で明らかに違うのは「導入されているが時期は不明」という回答が秘書課員で多く責任者では少ないことである。ただし、「導入されていない」企業は皆無であり、1995~1998年頃に相次いで秘書業務に電子メールが導入されたことが見て取れる。

回答が極端に少なかった2001年以降の導入分をその直前の時期(1999-00年)のカテゴリーと合わせ、また「導入されているが時期は不明」の回答を除き、「1994年以前」「1995-96年」「1997-98年」「1999年以降」の4カテゴリーとしたうえで秘書課員と責任者の回答の関連性を調べた。その結果、クロス表の直接確率計算では $p=.016$ 、各カテゴリーに1-4点をあて間隔尺度とみなして相関係数を算出すると $r=.50$ 、 $p<.001$ であり、秘書課員と責任者の回答はある程度対応していた(※「導入されているが時期は不明」のカテゴリーを含めても、直接確率計算で $p=.035$ の関連性が認められた)。

3.2. 仕事上の送受信メール数

秘書課員と責任者それぞれの送受信メール数(1日あたり)の平均値と標準偏差を表2に示す。メール送受信数はほぼ同様であり、平均値で総数が約25通、うち社内メールが20通程度、社外メールが5通程度であった。

なお、秘書課員のメール本数について、業務形態による差異があるかどうかを調べたところ、特定上役付き業務を含む秘書(特定の上役の専属として秘書業務を遂行している秘書、ならびに特定の上役について秘書業務をおこなうとともに秘書課においてグループ秘書としての内容別業務も兼任している秘

表1 電子メールの秘書業務への導入時期

導入時期	秘書課員		責任者	
	度数	%	度数	%
1994年以前	8	10.1	12	15.2
1995-96年	12	15.2	22	27.8
1997-98年	17	21.5	20	25.3
1999-00年	7	8.9	11	13.9
2001-02年	4	5.1	1	1.3
2003年以降	0	0.0	1	1.3
導入されているが 時期は不明	30	38.0	10	12.7
導入されていない	0	0.0	0	0.0
欠損値	1	1.3	2	2.5
合計	79	100	79	100

表2 電子メール送受信数（1日あたり）

指標	秘書課員		責任者		t 値
	Mean	SD	Mean	SD	
送受信メール総数	25.21	23.46	24.99	21.83	0.10 n. s.
社内メール	20.71	19.75	19.59	18.80	0.25 n. s.
社外メール	5.03	7.59	5.37	4.98	0.55 n. s.

書)では、秘書課での内容別業務のみを担当する秘書等に比べると、メール総数および社内メールの本数が多かった(表3)。

3.3. 担当上役宛メールの扱い

特定上役付き業務を含む秘書課員における、上役宛メールの扱いとその方針についての集計結果を表4に示す。開封方法については、秘書が送信者や件名にもとづいて一部を開封するという回答は相対的に少なく、すべてを秘書または上役が開封するという回答が多かった。また、その開封方針は秘書の希望ではなく上役個人の意向または会社の方針によるという回答であった。

なお、開封方法、開封方針ともに社外メールと社内メールに関する回答は似通っている一方(クロス表の直接確率計算でいずれも $p < .001$)、開封方法と方針との間には社外メール・社内メールともに関連性がみられなかった(直接確率計算でいずれも $p > .10$)。

3.4. 電子メールの秘書業務への影響

電子メールの利用が秘書業務に及ぼす影響についてたずねた11項目のそれぞれについて、秘書課員と責任者による回答の平均値を算出して比較するとともに、両者の回答の関連性を相関係数とクロス集計表による直接確率計算の2通りで検討した(表5)。その結果、対応のあるt検定による平均値の比較では、有意差のある項目はみられなかった(1項目のみ10%水準の傾向差あり)。秘書課員と責任者の回答は平均値レベルでは差がないと言える。得点の上位3つはともに「社内他部署との連絡がス

ムーズになる」(平均値は秘書課員が3.47、責任者が3.34)、「社外との連絡がスムーズになる」(同3.27と3.25)、「FAXの量が少なくなる」(同3.02と3.23)であり、その順位も同一であった。なお、用意したいずれの項目も平均値が2.0を下回るものはなかったが、「担当上役への情報、担当上役からの情報が、秘書を介さずにやりとりされる」という項目への回答は、秘書課員・責任者ともに平均値が低かった。また「打合せの時間が少なくなる」も同様であった。

他方、秘書課員と責任者による回答の関連性については、相関係数に有意ないし有意傾向のものはなく、直接確率計算でも1項目が10%水準での有意傾向を示すにとどまった。各組織単位でみたとき、秘書課員とその直属上司にあたる秘書業務担当部門の責任者の、電子メールが秘書業務に与える影響についての認識はまったく似ていない、と言うことができる。

なお、秘書課員の回答について、業務形態による比較をおこなったところ、

「上司との連絡がスムーズになる」と「社外との連絡がスムーズになる」の2項目で、特定上役付き業務を含む秘書の方がそうでない秘書より得点が高い、という差異が認められた(対応のあるt検定:前者は $t(18)=2.50, p < .05$ 、後者は $t(74)=2.92, p < .01$)。

4. 考察と展望

4.1. 調査結果のまとめと考察

表3 秘書課員の業務形態別にみたメール送受信数

指標	業務形態	N	Mean	SD	カテゴリー	Mean	SD	t 値
送受信メール総数	特定上役の個人付きのみ	16	29.07	26.90	特定上役付き業務を含む	28.11	24.57	3.95 p<.001
	特定上役の個人付き+内容別	48	27.79	24.04				
	秘書課での内容別業務のみ	8	12.63	10.81	特定上役付き業務を含まない	11.93	10.14	
	上記以外	6	11.00	10.10				
社内メール	特定上役の個人付きのみ	16	22.88	22.69	特定上役付き業務を含む	23.14	20.70	4.49 p<.001
	特定上役の個人付き+内容別	47	23.23	20.24				
	秘書課での内容別業務のみ	8	7.13	5.38	特定上役付き業務を含まない	8.92	6.49	
	上記以外	5	11.80	7.66				
社外メール	特定上役の個人付きのみ	16	6.19	5.49	特定上役付き業務を含む	5.25	7.28	0.57 n. s.
	特定上役の個人付き+内容別	47	4.94	7.82				
	秘書課での内容別業務のみ	8	5.50	11.65	特定上役付き業務を含まない	3.92	9.22	
	上記以外	5	1.40	2.07				

表4 上役宛メールの開封方法と方針

指標	カテゴリー	社外メール		社内メール	
		度数	%	度数	%
開封	すべて秘書（回答者自身）が開封	19	29.7	27	42.2
	秘書が送信者や件名から一部を開封	11	17.2	8	12.5
	すべて上役が開封（秘書は開封しない）	34	53.1	13	20.3
	すべて上役が開封するが、秘書にも同送される（選択肢なし）			16	25.0
方針	会社の方針である	16	25.0	17	26.6
	上役個人の意向である	48	75.0	46	71.9
	秘書（回答者自身）の希望による	0	0.0	1	1.6

本研究では、企業での秘書業務における電子メール利用の実態、および電子メールの利用による秘書業務への影響について検討した。

(1) 電子メール利用の実態について

電子メールは、1990年代の半ばから後半にかけて、秘書業務に導入された。2000年前後には大半の企業において秘書業務に電子メールが取り入れられている。これは社会におけるインターネットの普及⁸⁾と軌を一にするものであり、企業秘書を対象とした北垣⁶⁾の報告とも一致している。

仕事上の電子メール送受信数は1日あたり平均で約25通であり、特定上役付き業務を含む秘書の方が特に社内メールを多く利用していた。秘書課としてのいわゆるグループ業務に比べて、上役の業務を個人として補佐する場合の方が、秘書自身が社内各部署との接点になりやすいと考えられる。

特定上役付き秘書の場合、上役宛のメールを自ら開封する場合がある。上役宛メールの開封については、秘書がイニシアティブをとるのではなく、主に上役個人の意向によって、秘書に開封の任がゆだねられるかどうかが決まっているようである。これには、上役自身のリテラシー能力やメール・コミュニケーションへの積極性も関係していると思われる。

(2) 電子メールの利用が秘書業務に与える影響について

電子メールの利用による秘書業務への影響としては、主に「社内他部署および社外との連絡がスムーズになる」ことが秘書課員と責任者に共通して認識されていた（上司との連絡の円滑化については、これらに比べるとやや得点が低かった）。他方「秘書を介さない情報のやりとり」の得点が低かったことは、

表5 電子メールの秘書業務への影響：秘書課員と責任者の回答

項目内容（一部略）	秘書課員		責任者		t 検定	相関係数 (n. s.)	クロス集計 時直接確率 計算
	Mean	SD	Mean	SD			
上司との連絡がスムーズになる	2.60	1.16	2.52	0.96	0.08 n. s.	-.04	n. s.
社内他部署との連絡がスムーズになる	3.47	0.69	3.34	0.57	1.39 n. s.	.05	p=.068
社外との連絡がスムーズになる	3.27	0.80	3.25	0.69	0.44 n. s.	.16	n. s.
電話の回数が少なくなる	2.53	1.02	2.73	0.88	1.18 n. s.	.12	n. s.
電話の取り次ぎによる仕事の中断が少なくなる	2.34	1.03	2.48	0.94	0.78 n. s.	.11	n. s.
FAXの量が少なくなる	3.02	0.88	3.23	0.75	1.52 n. s.	.23	n. s.
手書きメモの作成や受け取りが少なくなる	2.69	0.96	2.75	0.80	0.50 n. s.	.20	n. s.
書類（コピーなど）の量が少なくなる	2.44	0.97	2.17	1.02	1.69 p<.10	.15	n. s.
打合せの時間が少なくなる	2.00	0.76	2.17	0.85	0.89 n. s.	-.09	n. s.
担当上役への情報、担当上役からの情報が、秘書を介さずにやりとりされる	2.05	0.93	2.03	0.82	0.35 n. s.	-.05	n. s.
全体として、秘書業務の遂行がスムーズになる	2.91	0.85	2.89	0.80	0.51 n. s.	.15	n. s.

電子メールの導入が情報伝達の仲介役としての秘書の役割を低下させるものではない、という認識がなされていることの反映であると考えられる。なお、特定上役付きの業務を経験している秘書ほど上司および社外との連絡が円滑化すると回答している点は、本調査における秘書課員の回答が現実の秘書業務場面を適切に反映していることの現れとして解釈することもできよう。

(3) 電子メール利用の影響に関する秘書課員の回答と責任者の回答との関係

今回のデータで、電子メールの利用が秘書業務に与える影響について、秘書課員と責任者の回答は、平均値のレベルでは同等であった。しかしながら、秘書課員と直属上司である責任者の回答を組織単位で対応づけようとしたとき、両者には何ら有意な関連性が認められなかった。これはたとえば、秘書業務に電子メールが良い影響を与えている、と認識している責任者のもとで働く秘書課員が、必ずしも電子メールが秘書業務に影響しているとは回答していない、という状態であると言える。このことが生じる理由は責任者と秘書課員の双方にあり得るが、電子メールの導入時期に関する回答では秘書課員と責任者の回答が相互に関係していたことと合わせて解釈すれば、責任者が秘書課員の業務の質的な側面を十分には理解していない、という可能性

が考えられる。福岡・中村⁹⁾が先行研究をふまえて指摘しているように、日本の企業秘書においては、秘書としての業務経験を積んだ人が秘書業務担当部門の責任者になる、というキャリアパスがほとんど存在しない。従って、電子メールの業務への影響に関しては、責任者よりも秘書課員の回答の方がより実態を反映している、と推測することができる。もちろん、この解釈の妥当性については、今後の研究でも改めて確認していかねばならない。

4.2. 展望と今後の課題

本研究では、日本の企業秘書における電子メール導入の状況とその業務に対する影響に関する調査結果を報告した。電子メールのみならずインターネットはもはや社会の一部であり、導入が「進んでいる」という状態は過去のものである。しかしながら、電子メールの導入が業務にいかなる影響を与え、秘書業務を変化させているかという点については十分検討されたとは言えず、むしろ導入それ自体が一段落している現時点でこそ、業務の質的な変化へと踏み込んだ分析をおこなうべきであろう。

特に、秘書課員と責任者の回答が平均値レベルでは同等であるにもかかわらず両者の関連性が乏しいという結果は、秘書業務担当部門の責任者が現在以上に部下である秘書課員の職務状況を理解することの必要性を示唆している。この問題を掘り下げていくことは、秘書課員の職務に対するモチベーション

や満足感の向上を促し、個々の秘書課員のみならず秘書業務担当部門における秘書業務の効率的な遂行にもつながる可能性がある。

本研究の問題点としては、調査自体の回収率の低さとともに、電子メール利用の秘書業務に対する質的な影響について必ずしも網羅的に項目を整備できているわけではない、という点が指摘できる。後者については、たとえば電子メールのもつ欠点や導入に伴うデメリット（たとえば大島他⁵⁾を参照)につ

いては本研究では対象外であった。調査方法と指標の拡張・改善によって、より精緻な検討をおこなう余地があるといえる。

調査の実施にあたり、平成16年度静岡文化芸術大学文化政策学部長特別研究費の助成を受けました。ご多忙の中、調査にご協力くださいました各企業における秘書業務担当部門の責任者ならびに秘書課員の皆様方に対し、厚く御礼申し上げます。

文 献

- 1) 香西真弓：PC導入による秘書業務の変容—インタビュー調査を中心に—。自由が丘産能短期大学紀要, **42**, 127-134, 2009.
- 2) 橋元良明, 吉井博明, 三上俊治, 水野博介, 石井健一, 平林紀子, 中村功, 是永論, 見城武秀, 福田充：企業における電子メールシステムの実態—事例研究。東京大学社会情報研究所調査研究紀要, **3**, 1-70, 2003.
- 3) 北垣日出子：電子メールの導入と秘書職の現状—オフィスのネットワーク化—。日本橋女学館短期大学紀要, **8**, 35-51, 1995.
- 4) 井上理, 三浦仁, 橋本岳：社内電子メールの活用がコミュニケーション行動に及ぼす影響について。日本社会心理学会第38回大会発表論文集, 268-269, 1997.
- 5) 大島武, 村田雅之, 西野伸一郎：電子メールがオフィスワーカーのワーキングスタイルに与える影響。ビジネス実務論集, **18**, 1-16, 2000.
- 6) 北垣日出子：電子メールの普及による秘書の情報伝達活動への影響。ビジネス実務論集, **21**, 11-24, 2003.
- 7) 福岡欣治, 中村健壽：企業組織における秘書機能の二重構造化—調査の概要と秘書組織の特徴。静岡文化芸術大学研究紀要, **6**, 83-90, 2005.
- 8) 日本インターネット協会：インターネット白書2001。初版, インプレス, 東京, 2001.
- 9) 福岡欣治, 中村健壽：企業秘書における職務の多様性, 自律性がワーク・モチベーションとメンタルヘルスに及ぼす影響—秘書課員と責任者による認識の相違に着目して—。ビジネス実務論集, **28**, 65-74, 2010.

(平成22年5月10日受理)

Effects of Email Use on Secretarial Working Practices in Japanese Companies: — From the Viewpoints of Secretaries and Their Bosses —

Kenju NAKAMURA and Yoshiharu FUKUOKA

(Accepted May 10, 2010)

Key words : business secretaries, e-mail, secretarial working practices, bosses

Correspondence to : Kenju NAKAMURA

Department of Medical Secretarial Arts
Faculty of Health and Welfare Services Administration
Kawasaki University of Medical Welfare
Kurashiki, 701-0193, Japan
E-Mail : nakamura@mw.kawasaki-m.ac.jp
(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.20, No.1, 2010 253-258)