

原 著

## 事務処理サービス業の発展と労働市場の構造変化

The Development of the Temporary Help Supply Service and  
The Structural Change of the Labor Market

雇用開発研究部第2研究室

中 村 圭 介

### 要 約

本稿の目的は事務処理サービス業の現状、急成長の需要側・供給側の要因を明らかにし、その発展が労働市場にどのような影響を及ぼすのかを探り、最後に今後の課題を検討することである。本稿は筆者が行った事例研究とアンケート調査、及び他の研究結果に基づいている。本稿の論点のいくつかを要約すれば次のごとくである。

事務処理サービス業発展の需要側の要因は、それが①一時的に変動する企業単位の労働需要量を社会的かつ迅速に調整し、個々の企業が負担するはずの費用と時間を節約する機能を果たしたこと、②特に日本の大企業の労務管理がはらむ問題が顕在化し、それに対処する手段を提供しえたことにあり、他方供給側の要因はそれが多様な就業意識をもつ女子労働者に多様かつ良好な就業機会を与えたことにある。また事務処理サービス業の労働市場は一種の職種別労働市場であり、派遣元企業は事実上、職種別労働市場の組織者であると思われる。他方事務処理サービスの利用が直ちに企業内労働市場へ影響を及ぼすとは考えられないが、ただ事務処理サービスが長期かつ日常的に利用される場合には、企業内労働市場を分断化させるような可能性もある。最後にアメリカにおけるように事務処理サービス業が事実上の職業紹介機能を果たすようになれば、派遣元企業にとっては教育訓練が、労働政策にとっては業務指定が、検討すべき課題になるであろうと思われる。

### 1. はじめに

近年対事業所サービスの成長が著しいが、本稿ではその中の事務処理サービス業を取り上げ、その実態、急成長の背景及び労働市場への影響を探る。

ここで事務処理サービス業を取り上げる理由は、まず第一にここ10年間ほどでかなり急成長していることである。第二の、より重要な理由としては、事務処理サービス業の多くがいわゆる労働者派遣事業であり、法律的な議論は別としても、その発展は日本の特に大企業の企業内労働市場、企業内労使関係に少なくない影響を及ぼすことが予想さ

れることである。第三に近年女子労働力の雇用労働市場への供給が増加しつつあるなかで、事務処理サービス業に多くの女性が吸引されていることである。

本稿では事務処理サービス業について次の点を明らかにする。

第一に事務処理サービス業の現状を明らかにする。事務処理サービス業の利用状況、事務処理サービス業の生成、成長の実態、事務処理サービス業に働く労働者の属性と労働実態などについて述べる。

第二に事務処理サービス業が発展してきた要因を需要側（この場合の需要側とは事務処理サービ

ス業を需要し、利用する企業を指す)と労働供給の両面から分析する。

第三に事務処理サービス業の労働市場、労務管理のルールはいかなるものか。

第四に事務処理サービス業の発展がそれを利用する企業の企業内労働市場に及ぼす影響を及ぼすと考えられるのかを論ずる。

そして第三、第四の点を分析することによって、事務処理サービス業の発展が日本の労働市場の構造全体に及ぼす変化をもたらすのかを解明しようとする。さらに、以上をふまえ事務処理サービス業及び労働政策についての今後の課題を検討する。

2. 事務処理サービス業の現状

まず事務処理サービス業がどの程度利用されているのかを表-1でみよう。これによると過去一年間に事務処理で派遣労働者を受入れたことのある企業は8.8%であり、全体としてはそれほど事務処理サービスの利用が進んでないことがわかる。だが企業規模が大きくなるにつれ利用率が高まり、5,000人以上の企業では43.0%が事務処理サービ

スを利用して

している。このように大企業ほど事務処理サービス業を利用しているのは、一つには大企業ほど職務範囲が明確化し、派遣労働者に任せる業務を容易に分離できること、二つには派遣労働は低コストではなく(派遣労働者の賃金に少なくない管理費が加算される)、小企業ではその負担になかなか耐えられないからであろう<sup>(1)</sup>。

これら以外に、大企業ほど要員管理が合理的で、欠員あるいは不足発生時の対処が迅速に行われ、その結果、外部労働力への依存度が増すこと<sup>(2)</sup>、さらに大企業ほど、年齢、勤続に伴い賃金が増加するといういわゆる日本的な賃金制度が確立しているため、こうした賃金制度には親和的ではない職務が外部に出されることが多いことなどがあげられる。これらの点については、第3章で詳細に論ずる。

それでは事務処理サービスはどのように利用されているのであろうか。表-2によって利用状況を見てみよう。ただしここで注意すべきことは事務処理サービスの分類は各調査によって異なっている(たとえば表-1と表-2の事務処理サービスの内訳も違っている)異なる調査から得

表-1 過去1年間に事務処理サービスを受け入れたことのある企業割合

(%)

企業規模	計	事務処理サービスを受け入れたことがある											
		計	受付案内	貿易事務	経理、営業事務	その他の一般事務	タイピスト	OA機器操作員	テレオペレーター	電話交換手	通訳者	販売店員	配達員
計	100.0	8.8	0.6	0.4	2.9	2.4	0.9	1.1	0.4	0.8	0.2	1.9	1.6
5,000人以上	100.0	43.6	10.6	7.1	8.9	16.0	14.2	8.5	11.7	8.5	4.6	6.7	6.7
1,000~4,999人	100.0	30.4	5.4	4.2	7.5	9.6	6.7	4.5	3.8	6.6	1.9	4.9	3.5
300~999人	100.0	20.3	2.7	1.6	4.0	3.8	2.9	2.1	0.9	4.7	1.3	4.5	4.2
100~299人	100.0	10.7	0.6	0.7	3.3	2.6	1.6	0.9	1.2	1.2	0.6	2.2	2.4
30~99人	100.0	6.7	0.3	0.1	2.5	2.0	0.4	1.0	-	0.2	-	1.5	1.1

資料出所：労働省「雇用管理調査(昭和59年)」

(注) いわゆる「労働者派遣法」は、一般事務または単純事務の派遣を禁じているが、調査はいわゆる「労働者派遣法」施行以前のものであるため、これら一般事務あるいは単純事務も含まれている。以下の表でも同様である。

表-2 過去1年間の利用状況

(%)

	1. ほぼ日常的に通じて利用は	2. 期が日に日数を利しては少ない	3. の特定時期に年間	4. は必要に応じて利用せず	5. N・A
単純事務	45.2	8.4	10.3	36.0	0.2
ファイル、文書、図書管理	47.8	40.9	0.7	10.6	-
秘書	64.6	6.5	6.6	22.3	-
受付・案内	72.3	6.5	10.9	10.3	-
経理	17.7	24.1	17.8	40.4	-
貿易、輸出入、船積業務	50.4	4.2	4.7	40.7	-
営業事務	42.4	4.2	3.8	49.7	-
庶務、特務、人事管理	46.5	19.4	-	34.1	-
特許事務	20.4	-	-	-	79.6
調査、集計業務	27.3	36.7	5.9	30.1	-
通訳、翻訳、速記業務	52.5	2.4	-	45.1	-
英文・和文タイプ	60.6	2.2	2.3	35.0	-
ワープロ	34.7	18.1	15.2	32.1	-
事務機器の操作	52.6	19.7	8.0	19.2	0.6
データ入力	50.1	6.0	8.9	35.1	-
その他の事務	69.5	23.7	-	6.0	0.8

資料出所：雇用職業総合研究所・人材派遣業研究会「業務処理請負事業等の実態に関する統計的調査結果の概要」1985.12

られた数値を単純に比較できないということである。この点を考慮に入れて表-2をみると、第一に同じく事務処理サービスといっても業務によって、その利用のされ方には違いがあることがわかる。たとえば受付・案内、秘書、英文・和文タイプ、その他の事務などは年間を通じてほぼ日常的に利用している企業が多く6割から7割を占めるのにたいし、単純事務、貿易・輸出入・船積み業務、営業事務、庶務・総務・人事管理などでは年間を通じてほぼ日常的に利用する企業と必要に応じて利用する企業がほぼ同数近くいる。

第二にこうした業務ごとの違いはあるものの、それぞれの業務ごとに利用の仕方が決まっているわけではなく、たとえ同じ事務処理サービスの業務であってもその利用方法は利用企業によって異

なる。

事務処理サービス業の利用状況を表-3から表-5でもう少し詳しくみてみよう。ただしこれらの表は表-1や表-2とは違う調査によるもので、事務処理サービスの分類が若干違っていること、またこの調査は派遣労働者に対するもので、必ずしも事務処理サービスの利用時間を表すものではないことに注意しなければならない。

表-3によると事務処理サービスの派遣労働者の勤務時間帯は大体午前8時、9時から午後5時までであり、表-4によると一日の労働時間は6-8時間、8-9時間であり、一週間に5日ないしは6日働き、また表-5によると残業も多くの労働者がしている。もちろんこれとは異なる勤務を行っている労働者がいることもこれらの表から

表-3 派遣労働者の勤務時間

区分	計	始業時間									終業時間								
		午	午	午	午	午	午	不	午	午	午	午	午	午	午	不			
		時	時	時	時	時	時	明	時	時	時	時	時	時	時	明			
派遣中の者計	100.0(1,366)	0.1	12.7	68.7	9.3	5.6	1.8	0.1	1.8	0.3	0.6	6.1	78.5	7.2	3.4	2.0	1.8		
派遣業務(大分類)																			
一般事務	100.0(613)	0.2	15.3	74.7	6.5	1.8	0.2	1.1	-	-	-	5.2	86.8	5.5	1.1	0.2	1.1		
経理事務	100.0(159)	-	15.7	78.0	5.7	0.6	-	-	-	0.6	-	4.4	90.6	3.1	0.6	0.6	-		
貿易事務	100.0(83)	-	7.2	83.1	7.2	2.4	-	-	-	-	-	3.6	91.6	3.6	1.2	-	-		
タイプ, ワープロ	100.0(388)	-	8.5	72.9	9.5	6.2	0.8	-	2.1	-	1.5	5.9	80.4	6.4	2.1	1.3	2.3		
情報処理	100.0(248)	0.4	14.1	69.8	10.9	3.2	1.6	-	-	0.4	0.8	10.9	79.4	4.8	3.2	0.4	-		
通設計, 編集	100.0(185)	-	14.1	40.0	10.3	25.4	8.1	-	2.2	0.5	0.5	5.4	49.7	16.2	15.1	10.3	2.2		
秘書	100.0(34)	-	23.5	61.8	14.7	-	-	-	-	-	-	2.9	88.2	8.8	-	-	-		
通訳, 翻訳	100.0(52)	-	13.5	75.0	7.7	3.8	-	-	-	-	-	1.9	84.6	9.6	1.9	1.9	-		
保健・医療, 化学分析	100.0(29)	-	6.9	55.2	17.2	6.9	-	3.4	10.3	-	3.4	13.8	62.1	3.4	-	6.9	10.3		
販売, 宣伝	100.0(17)	-	5.9	41.2	35.3	5.9	-	-	11.8	-	-	9	29.4	47.1	5.9	-	11.8		
サ-ビス	100.0(2)	-	-	-	50.0	-	-	-	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	50.0		
不明	100.0(20)	-	10.0	55.0	5.0	5.0	5.0	-	20.0	-	-	60.0	10.0	-	10.0	20.0	-		

資料出所：雇用職業総合研究所「人材派遣業（事務処理）の女子労働者の仕事と生活に関する調査研究報告書」1986.4

表-4 派遣労働者の実働時間と実働日数

区分	計	実働時間(1日)							実働日数(1週)						
		4時	4未	6未	8未	9時	不	3日	4日	5日	6日	7日	不		
		時間	満	満	満	時間	明	以内						明	
派遣中の者計	100.0(1,366)	1.4	7.8	75.3	13.0	0.8	1.7	9.1	2.3	70.1	11.1	0.4	7.0		
派遣業務(大分類)															
一般事務	100.0(613)	0.5	2.6	81.9	13.2	0.5	1.3	5.7	1.5	72.4	12.7	0.7	7.0		
経理事務	100.0(159)	0.6	1.9	86.2	11.3	-	-	3.8	0.6	78.0	12.6	0.6	4.4		
貿易事務	100.0(83)	2.4	2.4	81.9	10.8	2.4	-	2.4	1.2	85.5	6.0	-	4.8		
タイプ, ワープロ	100.0(388)	-	10.3	79.6	8.2	0.5	1.3	13.9	3.4	70.4	6.2	0.3	5.9		
情報処理	100.0(248)	2.0	7.3	73.4	15.3	1.2	0.8	5.6	1.2	72.2	16.1	0.4	4.4		
通設計, 編集	100.0(185)	1.6	24.9	50.8	18.9	2.7	1.1	12.4	1.1	72.4	8.6	-	5.4		
秘書	100.0(34)	-	2.9	82.4	14.7	-	-	2.9	2.9	70.6	20.6	-	2.9		
通訳, 翻訳	100.0(52)	-	5.3	86.5	5.8	1.9	-	1.9	3.8	84.6	5.8	1.9	1.9		
保健・医療, 化学分析	100.0(29)	10.3	6.9	62.1	10.3	-	10.3	17.2	3.4	51.7	6.9	3.4	17.2		
販売, 宣伝	100.0(17)	-	14.3	71.4	14.3	-	-	-	-	71.4	28.6	-	-		
サ-ビス	100.0(2)	-	-	50.0	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	50.0		
不明	100.0(20)	10.0	5.0	35.0	35.0	-	15.0	10.0	-	65.0	5.0	-	20.0		

資料出所：表-3に同じ

読み取れる。だが事務処理サービスに従事する派遣労働者の多くが、こうしたいわば派遣先正社員、特に女子正社員と同じ様な働き方をしていることが予想できる。

以上のように、事務処理サービスの利用時期は

業務によって、そして利用企業によってさまざまであるが、その利用時間帯および時間は正社員の勤務時間帯や労働時間とほぼ同様であるといつてよい。

表-5 派遣労働者の時間外労働の状況

区分	計	していない	している	時間外労働をしている場合の頻度				不明
				ほとんど毎日	週2~3回	ごくまれに	不明	
				(%)	(%)	(%)	(%)	
派遣中の者計	100.0(1,366)	28.8	70.4	<12.6>	<27.3>	<59.0>	<1.0>	0.7
派遣業務(大分類)								
一般事務	100.0(613)	29.9	69.3	<11.1>	<28.2>	<60.2>	<0.5>	0.8
経理事務	100.0(159)	27.7	70.4	<8.0>	<27.7>	<64.3>	<->	1.9
貿易事務	100.0(83)	12.0	88.0	<27.4>	<38.4>	<34.2>	<->	-
タイプ, ワープロ	100.0(388)	27.1	72.7	<11.0>	<30.9>	<56.7>	<1.4>	0.3
情報処理	100.0(248)	27.8	71.8	<13.5>	<24.2>	<61.2>	<1.1>	0.4
通設計, 編集	100.0(185)	24.9	74.6	<18.8>	<36.2>	<42.8>	<2.2>	0.5
秘書	100.0(34)	20.6	76.5	<15.4>	<26.9>	<57.7>	<->	2.9
通訳, 翻訳	100.0(52)	19.2	80.8	<14.3>	<19.0>	<66.7>	<->	-
保健・医療, 化学分析	100.0(29)	17.2	82.8	<8.3>	<20.8>	<62.5>	<8.3>	-
販売, 宣伝	100.0(17)	47.1	52.9	<22.2>	<33.3>	<44.4>	<->	-
サ-ビス	100.0(2)	50.0	50.0	<->	<->	<->	<100.0>	-
不明	100.0(20)	45.0	45.0	<11.1>	<33.3>	<55.6>	<->	10.0

資料出所：表-3に同じ。

さて今度は事務処理サービス業で働く労働者の属性を表-6でみてみよう。これによると通訳、翻訳、その他の事務などでは女性が多いと回答した企業は6割から5割とやや低くなるが、それ以外の業務では女性が多いと答えた企業が7割から9割を占め、事務処理サービス業に働く労働者の多くが女性であることが推定できる。

他方その年齢層をみると、事務処理サービスのほとんどの業務で「25歳以上35歳未満」が主たる年齢層であると回答した企業が最も多い。これについて多いのが「25歳未満」と「35歳以上45歳未満」を主たる年齢層であると回答した企業である。このことから事務処理サービス業で働く労働者は30歳前後を中心に20歳前後と40歳前後の労働者からなり、その構成は事務処理サービスの業務にはほとんど係わらずにあてはまる<sup>(3)</sup>。

以上で事務処理サービス業がどの程度利用され、またどのように利用されているのか、そして事務処理サービス業に働く労働者の属性をみてきた。以下では事務処理サービス業を営み、ユーザー企

業に労働者を派遣する派遣元企業について簡単に触れ、さらに登録制度についてみてみよう。

表-7によると、第一に事務処理サービス業を営む企業は昭和40年代から設立されはじめ、特に昭和55年以降急速に増えていったことがわかる。第二に資本もそれほど必要としないのか、資本金100万円以上500万円未満が最も多く3割を占め、1000万円未満が5割強存在する。

第三にいわゆる労働者派遣事業による売上高が、ここ5年間でかなり増加していることがわかる。事務処理サービス業の急成長ぶりがこの点及び第一の点からわかる<sup>(4)</sup>。

次に登録制度を取り上げよう。いわゆる労働者派遣事業には、派遣労働を希望する労働者を登録しておき、ユーザー企業から労働者の派遣を依頼された時に、このニーズに合致する労働者を登録者の中から選び出し、雇用契約を結びその上でユーザー企業に派遣するというタイプと、労働者を常時雇用しておき、ユーザー企業の求めに応じて、その常用雇用の労働者を派遣するタイプとがある。

表-6 派遣労働者の性、年齢別にみた企業比率

業 務 名	計	労働者の性別			労働者の主たる年齢層					
		1	2	3	1	2	3	4	5	6
		男性が多い	女性が多い	どちらともいえない	25歳未満	25歳以上35歳未満	35歳以上45歳未満	45歳以上60歳未満	60歳以上	いろいろな年齢層がいる
事務処理業務(計)	100.0(1,138)	12.0	83.4	4.6	18.0	47.3	11.1	8.6	1.3	12.9
単 純 事 務	100.0( 163)	23.3	71.2	4.9	25.2	27.6	13.5	16.0	3.7	13.5
ファイル、文書、図書管理	100.0( 66)	15.2	81.8	3.0	10.6	33.3	21.2	7.6	4.5	19.7
秘 書	100.0( 46)	6.5	91.3	2.2	8.7	67.4	10.9	4.3	-	8.7
受 付 ・ 案 内	100.0( 84)	2.4	95.2	2.4	39.3	45.2	7.1	2.4	1.2	4.8
経 理	100.0( 87)	6.9	89.7	3.4	4.6	49.4	17.2	11.5	-	16.1
貿易、輸出入、船積業務	100.0( 56)	10.7	83.9	5.4	3.6	73.2	5.4	1.8	3.6	8.9
営 業 事 務	100.0( 86)	14.0	81.4	4.7	16.3	60.5	4.7	8.1	1.2	8.1
庶務、総務、人事管理	100.0( 59)	22.0	74.6	3.4	13.6	42.4	15.3	15.3	1.7	11.9
特 許 事 務	100.0( 8)	25.0	75.0	-	25.0	37.5	25.0	12.5	-	-
調 査 , 集 計 業 務	100.0( 39)	7.7	82.1	10.3	20.5	51.3	10.3	2.6	-	15.4
通 訊	100.0( 48)	18.8	60.4	20.8	6.3	43.8	10.4	10.4	-	29.2
翻 訳	100.0( 46)	23.9	63.0	13.0	6.5	41.3	6.5	21.7	-	23.9
速 記 業 務	100.0( 7)	-	71.4	28.6	-	28.6	14.3	14.3	-	42.9
英文・和文タイプ	100.0( 83)	2.4	96.4	1.2	8.4	62.7	12.0	3.6	-	10.8
ワ ー プ ロ	100.0( 76)	2.1	97.9	-	31.3	54.2	4.2	2.1	-	8.3
事務機器の操作	100.0( 36)	5.6	94.4	-	16.7	55.6	13.9	5.6	-	8.3
デ ー タ 入 力	100.0( 97)	2.1	95.9	2.1	29.9	50.5	6.2	2.1	-	11.3
そ の 他 の 事 務	100.0( 31)	41.9	51.6	6.5	12.9	9.7	25.8	29.0	3.2	19.4

資料出所：表-2に同じ

表-7 事務処理サービス業を営む企業の概要

% は企業数

(1) 設 立 時 期	計	昭和29年	昭和30~	昭和40~	昭和45~	昭和50~	昭和55年
		以 前	39年	44年	49年	54年	以 降
	100.0 (109)	0.9	1.8	11.9	14.7	16.5	54.1

(2) 資 本 金 規 模	計	100万円	100万円	500万円	1000万円	3000万円	1億円
		未 満	以上500万円未満	以上1000万円未満	以上3000万円未満	以上1億円未満	以 上
	100.0 (109)	4.6	30.3	18.3	27.5	12.8	3.7

(3) 業 務 処 理 請 負 契 約 等 による 売上 高 の 最 近 5 年 間 の 変 化	計	大幅に増加	やや増加	変わらない	やや減少	大幅に減少
		100.0 (109)	41.3	40.4	5.5	4.6

資料出所：表-2に同じ。

ただし、不明は表示していない。

表-8 登 録 制 度

(1) 登 録 制 度 の 有 無	計	有	無
		100.0 (109)	62.4

(2) 過 去 1 年 間 の 登 録 者 稼 働 率	計	20%未満	20%以上	40%以上	60%以上	80%以上
		40%未満	60%未満	80%未満		
	100.0 (68)	14.7	41.2	23.5	10.3	8.8

資料出所：表-2に同じ。

登録制度とはこの二つの中の前者のタイプにおいて、派遣労働を希望する労働者を登録しておく制度である。

事務処理サービス業では登録制度をもつ企業が

多い。表-8によれば6割が登録制度をもつ。同じく表-8から登録者の稼働率をみると、過去一年間で実際に働いた登録者の比率が20%以上40%未満の企業が最も多く、次いで40%以上60%未満

の企業である。登録者の稼働率が意外と低いのは、一つに登録者自身が数社の事務処理サービス業企業に登録していること、二つには登録者の全てが実際に働く意欲と相応の能力をもっているとは限らず、いわば試験的に登録するものも含まれていることなどのためである。その意味では登録制度は一種のスクリーニングの機能を果たしていると考えられる。

### 3. 事務処理サービス業発展の需要側の要因(1) - 仮説 -

事務処理サービス業が上述したように急速に伸びてきた原因は何か。これまでの議論では需要側の原因として次の点があげられることが多かったように思える。①石油ショック以降経済成長が鈍化し、企業特に大企業が減量経営を進め、付帯的補助的業務あるいは本来的ではない業務の外部化をすすめ、その一環として事務処理部門で派遣業が利用されるようになる、②それとともに技術革新が進捗し、OA機器操作を担当するような専門職へのニーズが高まったが、これらを迅速に養成し、かつ他の労働者と同様の処遇をしていくことは難しいため、事務処理サービスが利用される、③この系であるが、OA化の進展は“企業特殊の熟練”をある程度不要とするため、企業がそれに必要な労働者を外部に頼ることが進み、事務処理サービス業が発展する<sup>(5)</sup>。

これらの論点は一見すると、正しいようにみえる。だが詳しく立ち入ってみると、問題点がいくつか浮かび上がってくる。

まず第一の点については、確かに低経済成長→減量経営→外部化という論理の進め方は納得的であるにしても、それは企業をめぐる環境変化の一般論にとどまり、そこから直ちに事務処理サービス業の利用を導くことは難しい。

例えば同じく外部化するといっても、ある1単位の業務を子会社その他に外注することもあるし、パートタイム労働者を利用することもあるし、事務処理サービス業を利用することもある。これらのいくつかある選択肢のなかから、事務処理サービスがどのようなメカニズムによって選択されるのかについては、上記の議論は触れない。

また同じく事務処理サービスの利用といっても

前述したように年間を通じて日常的に利用される場合もあるし、特定時期に利用される場合もあるし、必要に応じて利用される場合もある。この場合、それぞれの利用状況ごとに利用理由が異なるとみるのが普通である。だがこの点についても上記の議論は何もいっていない。

第二の点については、次の事実をあげれば十分であろう。次章で明らかにされるように、われわれの調査によれば事務処理サービス業務の派遣労働者がOA機器の操作に携わっている場合は調査回答企業の1/3強にすぎない。技術革新にとともに、事務部門で専門職が増加しつつあることを事務処理サービス業の発展の大きな原因の一つとしてあげることはそれほど説得的ではない。

第三の点については、上の事実とさらに次のような点を指摘すれば十分であろう。もともと大企業ホワイトカラーにおいて、長期に勤め、“企業特殊の熟練”を獲得すべきと期待されたのは男子であって、女子特に女子事務職にそれが期待されていたわけではない。したがって、OA化が進んだからといって、女子事務職の熟練が“一般的熟練”に変化したわけではない<sup>(6)</sup>。

以上の点をふまえて、事務処理サービス業が発展した需要側の要因をより詳細に検討しよう。事務処理サービスの利用理由は利用時期、あるいは利用業務の専門度の程度によって異なるであろう。そこで以下では幾つかの類型ごとにその理由を検討していく<sup>(7)</sup>。

まず第一に必要なに応じて事務処理サービスが利用される場合がある。これには予測しえない欠員発生あるいは仕事量の増加のために事務処理サービスを利用する場合と、企業にとって本来的ではない業務が一時的に発生したために利用する場合とが考えられる。

後者では①企業にとって本来的ではない業務であるために、当該業務を遂行しうる従業員がいない、②さらに一時的であるために、従業員を教育する時間的余裕がないあるいはその業務のために従業員を正社員として雇用するのは非経済的であるなどの理由で事務処理サービスが利用されると考えられる。

この場合、当該業務を一括して外注することもありうる。事務処理サービス業の派遣労働者を利

用するか、外注するかは、業務量あるいは業務の性質（正社員の監督下にはいる必要があるかどうかなど）に依存すると思われる。

前者、つまり予測しえない欠員発生あるいは仕事量の増加に対し、当該企業と雇用関係を持つ労働力によって対応しようとする策としては通常次のようなものが考えられる。なおここで「予測しえない」とは定期採用時に予測しえなかったという意味である。

- ① 既存の正規従業員の時間外労働または職務範囲の拡大を行う。
- ② 他部門からの一時的応援を頼む。
- ③ 中途採用を行う。
- ④ パートタイム労働者を雇う。

これらのうち、①ついて②が通常行われていることであろう。これらの対策によってまかなえないほど、要員に対して仕事量が多い場合に他の策が考えられることになる。

欠員が一時的ではない、あるいは仕事量の増大が一時的ではない場合は、③がとられることもある。一定の質を持った労働者を中途採用をする際には、企業は追加的な募集コスト、選別コストあるいは場合によっては教育訓練コストを負担する必要があるし、またそれには時間がかかる。もっとも日本の大企業ではホワイトカラー正社員について中途採用をおこなっていないのが通常であり、大企業では③の対策が普通とらえるとは考えにくい。

他方欠員または仕事量の増大が一時的である場合には、④の対策がとられるであろう。もちろんそれらが一時的ではない場合でも次の定期採用の時期までの間、④の対策がとられることも考えられる。どちらの場合でも一定の質を備えたパートタイム労働者を雇う際には、企業は募集、選別あるいは教育訓練のための費用と時間とを負担しなければならない。

以上のように、もし①ついて②の対策では対処できないほど、要員に対して仕事量が増えた場合に③あるいは④の対策をとることは追加的な募集、選別、あるいは教育訓練のための費用と時間が必要になる。または大企業におけるように慣行上こうした対策はとることは難しい。

これに対し、当該企業と雇用関係をもたない外

部労働力を利用することによって、①や②では対処しえない欠員発生や仕事量の増加に備えることは次のようなメリットがある。第一に中途採用やパートタイム労働者の採用で必要になる募集、選別あるいは教育訓練のための費用と時間とを節約することができる。しかも必要とされる業務が専門的知識、技能を要するほど、これらの費用や時間の節約度は大きくなる。第二に、大企業におけるような労務管理上の制約を免れることができる。現在事務処理サービスは大企業、中堅企業を中心に利用されていることを考えれば、こうした労務管理上の慣行の制約にもとづく事務処理サービスはかなり広がっていると予想される。また外部労働力の利用によって予測しえない欠員発生や仕事量の増大に対処しうるのであれば、それを利用する企業は予め単位業務量の増大に備えて余剰人員を抱えておく必要が少なくなり、それは労務費の節約を可能にする。

外部労働力によって、予測しえない欠員発生や仕事量増加に対処する際には、単位業務量が激増しさらに印刷業等にみられるような生産変動を社会的に処理するような企業間分業が存在しているのではない限りは、派遣労働者が利用されることが多いと考えられる。

このように考えると、必要に応じて利用される事務処理サービス、特に予測しえない欠員発生あるいは仕事量の増大に対処するために利用される事務処理サービスは、一時的に変動する企業単位の労働需要量を社会的にかつ迅速に調整し、特に大企業、中堅企業の労務管理のもつ一つの制約をとりのぞき、また個々の企業が負担するはずの費用（つまり余剰人員を抱えるための費用、募集、選別あるいは教育訓練のための費用）を社会的に節約するものだといってよい。

オイル・ショック以後の経済成長の鈍化は企業に対し、事務部門の要員の抑制をも強く要請し、他方で情報化の進展に伴い事務処理量が飛躍的に増大している。こうした状況は、予測しえない単位業務量の増大に、既存の正規従業員の時間外労働または職務範囲の拡大や、他部門からの一時的応援で対処しうる余地を狭めている。いいかえれば中途採用かパートタイム労働者の採用か、あるいは派遣労働者の利用で対処しなければならない

程度が強まっている。他方で、低成長下における労務費抑制の要請はまた、企業に社会的分業のメリットの追求を促している。つまり、中途採用やパートタイム労働者の採用に係わる費用と時間の節約が強く求められている。したがって労務管理上の制約をとりのぞくためだけでなく、費用と時間の節約という観点からも派遣労働者がより好まれる。

必要に応じて利用される事務処理サービスはこうした事情を背景に広がってきたのだといっている。

第二の類型として予測しうる特定の繁忙期に事務処理サービス業が利用されることがある。一般に繁忙期に、当該企業と雇用関係のある労働力によって対処するためには、次のような方策がある。

- ① 予め繁忙期に合せた要員を確保しておく。
- ② 既存の正規従業員の時間外労働または職務範囲の拡大を行う。
- ③ 他部門からの一時的応援を頼む。
- ④ パートタイム労働者を雇う。

このうち①の策を減量経営を進めている民間企業が取るとは考えられない。予測しうる繁忙期の業務量が②あるいは③でまかなえるほどの量であれば、当然これらの方法がとられるであろう。だが問題は上述したように事務部門要員抑制が強く求められ、他方で事務処理量が增大しているもとでは、②あるいは③で対処しうる余地が少なくなっていることである。また④の策に関しては第一の場合と同様の問題を指摘しうる。

業務の外部委託あるいは派遣労働者の利用はこれらの困難をカバーすることができる。そしてその場合の業務量が大きければ業務の外部委託が行われることがおおいであろう。なぜなら特定の子会社あるいはその他に毎年常に同じ業務を外注することは、取引に伴うさまざまな費用（たとえば適当な外注先を探す費用、外注する業務や注意点を説明するための費用など）を節約しうるし、また業務を受託した企業でも経験を積むことによって、当該業務をより効率的にこなすようになるからである。もっとも外注する業務量がある程度以上にならなければこうしたメリットには発揮しえないであろう。そういう場合には派遣労働力が利用されるようになると思われる。

要するにこのタイプの事務処理サービスも、一時的に変動する企業単位の労働需要量を社会的にかつ迅速に調整し、個々の企業が負担するはずの費用を社会的に節約するものだといってよく、低経済成長下で労務費抑制が強く求められたために企業がこうした社会的分業のメリットを追求した結果だといえる。ただこの場合には、派遣労働者の利用より業務の外部委託の方法がとられることが多いと思われる。

第三のタイプは長期的に、ほぼ日常的に事務処理サービスが利用される場合である。これには①第一の必要に応じて利用される事務処理サービスが、定期採用直後に欠員が生じたあるいは仕事量が增大したため、結果として長期にわたって利用されたというケースと、②日本の、特に大企業の労務管理にはらまれる問題が、労働者、特に女子労働者意識の変化、それにとりもなう法制度の変更、経済環境の変化によって露呈したため、事務処理サービスが長期かつ日常的に利用されるようになったケースとが考えられる。前者については既に論じたので、ここでは後者について述べよう。

一般に日本の賃金は年齢や勤続に比例して上昇する年功賃金制度であるが、これが経済合理的であるためには仕事の質も勤続、年齢とともに上昇するか、あるいは賃金と仕事の質が耐えがたいほどに乖離した段階で当該労働者を排除できなければならない。

ところが女子労働者の場合は一般的に仕事の質が勤続とともに上昇するようなキャリアが形成されてはなかった。特に事務に就く女子の場合はそれがよくあてはまる。にもかかわらず問題が顕在化しなかったのは後者が機能していた、つまりこれまでは女子は一般的に短期勤続であり、いわば自発的な排除ができていたからだといえる。

だが環境が変りつつある。女子労働者の意識も変化し長期勤続を志向するものも増えて、いわば自発的な排除が以前に比べ容易ではなくなりつつある。またそうした流れを背景に男女雇用機会均等法が施行されるなど、差別的な管理を行うことが難しくなりつつある。また低経済成長の下で労務費の抑制が強く求められ、賃金と仕事の質との乖離は大きな問題として意識されるようになる。

これらの変化に対処するための手段は、一つには女子についても仕事の質が勤続、年齢とともに上昇するキャリアを形成することである。事実流通業を中心にそうしたキャリアを用意する企業も増えつつある。だがこの手段をとるにはまだリスクが大きい。なぜなら依然として短期勤続を希望する女子が多いと考えられるからである。もし彼女らに男子と同様の教育投資をしたとしてもそれが回収し得るかどうかは大変リスクである。

二つめの解決策は賃金制度そのものを変えることである。いわば徹底的な職種別管理の導入である。だがこの策は当分の間は実現できそうにない。日本では職種別管理への抵抗が労使ともに強いからである。

以上の結果として、事務処理サービス業の長期的利用が導きだされる。ただそうした業務が一定量あれば、それを子会社その他に一括外注するという策がとられることになろう。なお当該業務にパートタイム労働者を雇うという方策も考え得る。

要するに日本の、特に大企業の労務管理が職種あるいは職務を基礎として行われておらず、賃金制度も職種と密接な関係をもっていない、職種別管理を徹底して行うことができないという問題が、女子労働者の長期勤続志向の高まり、男女差別に対する社会的、法律的な歯止め、低成長という経済環境の変化のなかで顕在化した結果、勤続、年齢とともに仕事の質が向上するようなキャリアに

のらない事務作業（これには単純事務も専門的な事務もある）を企業の外部に出すという形で、事務処理サービス業の長期利用がうみだされたといえる。

#### 4. 事務処理サービス業発展の需要側の要因(2) — アンケート調査の結果

以上述べたような事務処理サービス業発展の需要側の要因についての仮説を一部検証するために、葉書による簡単なアンケート調査をおこなった。<sup>(8)</sup>

この調査によると過去1年間に事務処理サービスを利用したことがある企業は、回答企業309社のうちの45.6%、利用してはいないが今後は利用するという企業は6.5%、今後も利用しない企業が20.1%、今後の利用方針未定という企業が24.3%、不明が3.6%である。このように一部上場企業のような中堅企業、大企業では事務処理サービスはかなり利用されている。

表-9は過去1年間に事務処理サービスを利用したことがある企業に、その業務内容を具体的に示してもらったものである。これによると、さまざまな業務に業務処理サービスが利用されていることがわかる。

そのなかで営業事務に事務処理サービスを利用した企業が最も多く、利用企業141社のうちの34.8%（調査回答企業309社の15.9%）を占める。次いで単純事務（具体的には文書配布・配達、コ

表-9 事務処理サービスを活用した業務

%, ( ) は企業数

	回数 回答 企業	単 純 事 務	フ 文 管 ア 書 イ 図 ル 書 理	秘 書	受 付 案 内	経 理	買 入 積 易 業 み 輸 務 業 出 船 務	営 業 事 務	庶 人 事 務 総 管 理	調 査 集 計 務	通 速 訳 翻 訳 記	英 文 和 文 イ ン プ	そ の 他
過去1年間に活用したことがある企業を母数とする場合	100 (141)	27.7	6.4	5.0	11.3	19.1	15.6	34.8	14.2	10.6	6.4	23.4	28.4
調査回答企業全体を母数とする場合	100 (309)	12.6	2.9	2.3	5.2	8.7	7.1	15.9	6.5	4.9	2.9	10.7	12.6

注) 事務処理サービスを活用した業務を1つ以上5つ以内あげてもらった結果である。したがって上段の百分比を合計すると100%を越える。

資料出所：雇用職業総合研究所『事務処理サービス業利用実態調査』1986年

ピー、清書、電話応答、雑用など特別な知識、経験がいらぬ事務)に事務処理サービスを利用する企業が多く、141社のうちの27.7%(309社の12.6%)である。また英文和文タイプに事務処理サービスを利用している企業も多く、141社の23.4%(309社の10.7%)である。なお、表-9にある「その他」にはデータ入力が含まれている。

表-10によって、これらの業務に事務処理サービスを利用する場合、それは主にOA機器操作によって果たされるものかどうかを表したものである。これによると、利用している事務処理サービスが主としてOA機器操作によって行われていると回答した企業は37.1%にすぎない。前章で述べたように、事務処理サービスの急速な発展をOA化の進展だけから説明することは難しいように思える。

OA機器操作の状況は各業務によって異なり、英文和文タイプ(54.5%)、調査、集計業務(53.3%)、経理(51.9%)、営業事務(42.9%)、その他

(52.5%)でOA機器が使用されている場合が多い。

次に事務処理サービス業の利用状況をみてみよう。表-11によると、「必要に応じて利用する」ことが最も多く、49.3%、ついで「年間を通してほぼ日常的に利用する」が34.6%となり、「繁忙期など特定の時期に利用する」はもっとも少なく、11.2%である。この傾向は多くの業務にあてはまるが、ただ調査、集計業務、英文、和文タイプ、その他の事務では「年間を通してほぼ日常的に利用」されるケースが最も多くなっている。

繁忙期など特定の時期に外部労働力を利用する場合には、外注化の方策がとられることが多いであろうと前章で述べた。表-11の結果は、この仮説が妥当することを示しているといつてよい。

表-12は事務処理サービスの利用理由をあらわしたものである。これによると、「定期採用が中心なので欠員が出てもすぐに補充することが難しいから」が最も多く、61.2%である。ついで「専門

表-10 OA機器操作の有無

%, ( ) は企業数

	計	主にOA機器の操作に従事する	OA機器以外の仕事である	不明
総計	100 (286)	37.1	61.2	1.7
単純事務	100 (39)	17.9	82.1	-
ファイル、文書、図書管理	100 (9)	33.3	66.7	-
秘書	100 (7)	-	100.0	-
受付、案内	100 (16)	-	100.0	-
経理	100 (27)	51.9	48.1	-
貿易、輸出入業務、船積み業務	100 (22)	27.3	72.7	-
営業事務	100 (49)	42.9	57.1	-
庶務、総務、人事管理	100 (20)	40.0	55.0	5.0
調査、集計業務	100 (15)	53.3	40.0	6.7
通訳、翻訳、速記	100 (9)	-	100.0	-
英文、和文タイプ	100 (33)	54.5	42.4	3.0
その他の事務	100 (40)	52.5	42.5	5.0

注) 1つの企業で2つ以上事務処理サービスを活用しているところもあるので、企業数の総計は141を越え、286となっている。以下同じ。

資料出所：表-9に同じ

表-11 事務処理サービスの利用状況

%, ( ) は企業数

	計	年間を通してほぼ日常的に利用	繁忙期など特定の時期に利用	年間の利用時期は決っておらず、必要に応じて利用	その他	不明
総計	100 (286)	34.6	11.2	49.3	3.5	1.4
単純事務	100 (39)	33.3	7.7	59.0	-	-
ファイル、文書、図書管理	100 (9)	33.3	11.1	55.6	-	-
秘書	100 (7)	28.6	14.3	42.9	14.3	-
受付、案内	100 (16)	31.3	18.8	50.0	-	-
経理	100 (27)	25.9	14.8	55.6	3.7	-
貿易、輸出入業務、船積み業務	100 (22)	31.8	13.6	54.5	-	-
営業事務	100 (49)	22.4	14.3	59.2	4.1	-
庶務、総務、人事管理	100 (20)	30.0	-	65.0	-	5.0
調査、集計業務	100 (15)	40.0	6.7	33.3	13.3	6.7
通訳、翻訳、速記	100 (9)	33.3	11.1	44.4	11.1	-
英文、和文タイプ	100 (33)	42.4	15.2	36.4	3.0	3.0
その他の事務	100 (40)	55.0	7.5	30.0	5.0	2.5

資料出所：表-9に同じ。

的な知識を必要とする業務だから」が34.3%、「パートタイマーより能力が高いから」が23.4%となっている。これに対し「比較的単純な業務だから」「年功的処遇になじまないから」は少なく、それぞれ19.9%、6.6%である。

この表-12では事務処理サービスの利用状況別にみた利用理由に着目しよう。前章で予測しえない欠員発生あるいは仕事量の増加に対処するために、必要に応じて事務処理サービスが利用されるのは、一つには特に大企業では定期採用が中心であるため中途採用が難しいためではないかと述べた。表-12によれば、この予想どおり、必要に応じて利用される際の利用理由として「定期採用が中心なので欠員が出てもすぐには補充することが難しい」をあげた企業が74.5%と非常に多い。

次に、同じく前章で予測しうる特定の繁忙期に事務処理サービスが利用されるのは、一つには一定の質を備えたパートタイマーを雇う場合には、企業は募集、選別、あるいは教育訓練のための費用と時間を負担しなければならないからではない

かと述べた。表-12によれば繁忙期など特定の時期に利用される事務処理サービスの利用理由として「パートタイマーより能力が高い」をあげる企業が28.1%と、他の利用状況のそれに比べて最も高いのは、この説明が妥当することを示しているように。「パートタイマーより能力が高い」とはいいかえれば、派遣労働者と同等の能力をもつパートタイマーを探すことは時間と費用とがかかりすぎることを意味しているからである。同様のことは「専門的な知識を必要とする業務だから」が34.3%と高いことについてもいえる。だが、ここでも「定期採用が中心なので欠員が出てもすぐに補充することが難しいから」をあげる企業が65.6%と高いが、これが何を意味するのかはわからない。したがって予測しうる特定の繁忙期に利用される事務処理サービスの利用理由に関してはさらに検討する必要がある。

最後に、長期的かつ日常的に事務処理サービスが利用されるのは、一つには必要に応じて利用される事務処理サービスが結果として長期にわたっ

表-12 事務処理サービスの利用理由(2つ以内選択)

%, ( ) は企業数

	計	パートタイマーより能力が高いから	定期採用が中心なので欠員が出てもすぐに補充することが難しいから	比較的単純な業務だから	専門的な知識を必要とする業務だから	年功的処遇になじまない業務だから	その他	
総計	100(286)	23.4	61.2	19.9	34.3	6.6	6.3	
職種	単純事務	100(39)	17.9	79.5	38.5	2.6	5.1	7.7
	ファイル, 文書, 図書管理	100(9)	44.4	66.7	33.3	-	11.1	11.1
	秘書	100(7)	42.9	42.9	-	28.6	-	14.3
	受付, 案内	100(16)	25.0	62.5	18.8	12.5	12.5	12.5
	経理	100(27)	14.8	81.5	11.1	25.9	3.7	3.7
	貿易, 輸出入業務, 船積み業務	100(22)	22.7	68.2	9.1	68.2	4.5	-
	営業事務	100(49)	32.7	73.5	20.4	22.4	4.1	6.1
	庶務, 総務, 人事管理	100(20)	15.0	60.0	35.0	20.0	5.0	10.0
	調査, 集計業務	100(15)	26.7	53.3	20.0	23.3	6.7	-
	通訳, 翻訳, 速記	100(9)	-	22.2	11.1	88.9	11.1	-
	英文, 和文タイプ	100(33)	24.2	42.4	18.2	57.6	6.1	6.1
	その他の事務	100(40)	22.5	40.0	10.0	60.0	12.5	7.5
	OA機器	主にOA機器	100(106)	32.1	49.1	21.7	47.2	6.6
それ以外の仕事		100(175)	18.3	69.1	19.4	27.4	6.9	6.3
利用状況	ほぼ日常的に利用	100(99)	25.3	42.4	30.3	40.4	17.2	9.1
	繁忙期等特定の時期に利用	100(32)	28.1	65.6	12.5	34.3	3.1	3.1
	必要に応じて利用	100(141)	23.4	74.5	15.6	29.1	0.7	5.0
	その他	100(10)	-	60.0	10.0	60.0	-	-

資料出所: 表-9に同じ

てしまったため、二つには特に大企業の労務管理にはらまれる問題が女子労働者をめぐる環境変化にともなって露呈したためであると前章で述べた。表-12によれば、こうした予想どおり、まず「定期採用が中心なので欠員が出てもすぐには補充できないから」が42.2%と多く、前者の説明がある程度あてはまることがわかる。他方「年功的処遇になじまない」が17.2%、「比較的単純な業務だから」が30.3%、「専門的な知識を必要とする業務だから」が40.4%と、それぞれ他の利用状況に比べ最も高い。このことは勤続、年齢とともに仕

事の質が向上するようなキャリアにのらない事務作業(それには単純なものもあれば、専門的知識を必要とするものもある)が、事務処理サービスの長期かつ日常的利用というかたちで企業の外部に出されたという後者の説明の妥当性を証明しているように思われる。

以上で筆者がおこなった簡単なアンケート調査『事務処理サービス業利用実態調査』の結果を明らかにしてきた。これを要約するとつぎのようになる。

① 大企業、中堅企業ではおよそ半分ぐらいに事

務処理サービスが利用されている。

② 事務処理サービスをOA機器操作に利用している企業は1/3強であり、OA化の進展だけから事務処理サービス業の発展を説明することは難しい。

③ 必要に応じて事務処理サービスを利用理由として、定期採用が中心だからとした企業が3/4をしめ、定期採用中心なので予測しえない欠員発生や仕事量の増大に対処しえないから事務処理サービスを必要に応じて利用することになるという仮説が証明されたといつてよい。

④ 繁忙期などの特定の時期に事務処理サービスを利用する企業は1割強であり、この場合には業務の外注化の方策がとられることが多いのではないかと仮説がある程度妥当と思われる。またその際の利用理由では、パートタイマーより能力が高いからとした企業が3割弱で他の利用状況のそれに比して最も多く、特定の繁忙期に一定の質を備えたパートタイム労働者を雇うより、事務処理サービスに依存したほうが時間も費用も節約しうるためだと思われる。ただこの場合でも定期採用が中心だからとする企業も2/3存在し、これが何を意味するのかはわからず、今後の検討課題である。

⑤ 長期かつ日常的に事務処理サービスが利用されるのは、一つには必要に応じて利用される事務処理サービスが結果として長期化したためである

という仮説は、定期採用が中心だからという理由をあげた企業が42.4%いることからある程度あてはまるといってよい。他方、年功的処遇になじまない、比較的単純な業務である、専門的知識が必要な業務であるとの理由もそれぞれ、2割弱、3割、4割存在し、他の利用状況のそれらに比べ最も高く、勤続、年齢とともに仕事量の質が向上していくようなキャリアにのらない事務作業が派遣労働者に委ねられるという説も妥当するのではないかと思われる。

5. 事務処理サービス業発展の供給側の要因

次に事務処理サービス業の発展を労働供給側から探ってみよう。ここでは事務処理サービス業に働く女子労働者へのアンケート調査<sup>(9)</sup>を基礎に議論を進めよう。

表-13によれば事務処理サービス業に働く女子労働者は、20歳台と30歳台、中でも30歳前後が中心であり、その学歴は比較的高く、既婚女性も4割弱いるが独身女性も6割弱と未婚の比率も高いこと等がわかる。

次にその職歴を表-14でみると、ほとんど職業経験があり、しかもかなり長期の職業経験をもつ労働者が多く、離職後一年までに派遣労働者として登録したものが7割を越える。

以上の属性及び職歴からみて、同じく多様な就業形態の一つとして取り上げられることの多い

表-13 事務処理サービス業の女子労働者の属性

%, ( ) は人数

(1) 年齢	計	19歳以下	20~24歳以下	25~29歳以下	30~34歳以下	35~39歳以下	40歳以下	N.A
	100.0(1,824)	0.2	13.7	36.9	25.0	11.7	11.6	0.9

(2) 学歴	計	中卒	高校卒	短大・高専	大学・大学院卒	専門学校卒	その他	N.A
	100.0(1,824)	0.8	31.1	27.2	20.6	18.9	1.3	0.1

(3) 婚姻関係	計	未婚	既婚	離死別	N.A
	100.0(1,824)	58.1	38.1	3.7	0.2

資料出所: 表-3に同じ



表-14 派遣労働者の職歴

(1) 前職の有無	計	有	無(学生ではなかった)	学生	不明			
	100.0 (1,824)	95.9	1.6	1.5	0.9			
(2) 職業経験年数	計	1年未満	1~2年未満	2~3年未満	3~5年未満	5~10年未満	10年以上	不明
	100.0 (1,750)	4.3	10.0	18.0	32.1	27.2	7.8	0.6
(3) 離職期間	計	1カ月未満	1~6カ月未満	6カ月~1年未満	1~3年未満	3~5年未満	5年以上	不明
	100.0 (1,750)	16.5	33.5	33.5	16.1	2.9	6.3	1.5

資料出所：表-3に同じ

表-15 派遣労働の選択理由と希望派遣形態

(1) 派遣労働選択理由

( )は労働者数、%

計	技術資格を いかした仕事 ができる	給与がよ い	自分の都合 にあわせて 働ける	人間関係に わずらわさ れない	人に勧めら れた	正社員とし て就職でき ない	その他	不明
100.0 (1,824)	18.6	9.8	41.2	8.8	3.8	14.5	2.9	0.5

(2) 希望する勤務形態

計	常用的フル タイム的 派遣	パートタイ マー的派 遣	特定の時期 の派遣	その他の派 遣	不明
100.0 (1,824)	42.4	24.8	20.3	5.7	6.8

(注) それぞれは希望する年間労働日数、月間労働日数、一日労働時間を次のように組み合わせて作成された。

常用的フルタイム的派遣 = 「年間を通じて働きたい」 + 「月間20日以上」 + 「一日6時間以上」

パートタイム的派遣 = 「年間を通じて働きたい」 + { 「月間20日以上 + 一日6時間未満」 または 「月間19日以下」 }

特定の時期の派遣 = 「年間では特定の時期に働き、長期の休業期間をとりたい」

その他の派遣 = 希望年間労働日数が「その他」

資料出所：表-3に同じ

いわゆるパートとは、労働力の供給源という点において全く異なっていることがわかる。

それではこれらの女子労働者が派遣労働を選択した理由を検討してみよう。表-15は派遣労働の希望勤務形態を表したものである。まず希望勤務

形態を合成した希望する派遣形態(表-15の(2))をみると、年間を通じて平均的に、一日6時間以上、月間20日以上働きたいとする労働者が4割強を占め、最も多い。次いで年間を通じて平均的に働きたいが、月間19日以下の勤務か、月間20

日間以上であっても一日6時間未満の勤務を希望する労働者が1/4を占める。これらに対して特定の時期にまとめて働き、長期の休業期間を取りたいという労働者が2割である。

常用フルタイム的派遣を希望する、4割強の女子労働者は、正規従業員とは異なる勤務形態を望んで、派遣労働を選択したわけではない。派遣の依頼が業務単位であり、自分の技術、資格をいかしうる業務を選んで働くことが可能であるために派遣を選択した、いわば専門職志向の労働者や、もともとは正規従業員になることを望んでいるが日本では中途採用が不利、または難しいため(これは中堅以上の企業では特にそうである)、正規従業員と同水準の報酬を得るために派遣を選択した労働者たちである。表-15の(1)にある「技術、資格をいかした仕事ができる」「正社員として就職できない」「人間関係にわずらわされずにすむ」「給与がよい」と回答した労働者のなかには以上の労働者がかなり含まれていると思われる。

パートタイム的派遣を希望する、1/4の女子労働者はいわゆる流通業などのパートタイムとの比較で派遣を選択した労働者かもしれない。流通業などのパートより技術や資格がいかせること、したがって報酬も高いことなどが選択の理由であろう。これらの労働者は派遣選択理由として「自分の都合に合わせて働ける」「技術、資格をいかした仕事ができる」「給与がよい」ことを回答するのである。

特定の時期の派遣を希望する、2割の女子労働者が「好きな時に好きなだけ働ける」という派遣労働の特徴とされる勤務形態を積極的に評価して、派遣を選択した労働者であろう。その多くが選択理由として「自分の都合に合わせて働ける」こと

を選んだのであろう。ここでは雇用職業総合研究所(1986)が指摘するように「人材派遣業急増のメカニズムに関する議論において強調された、『短時間勤務や勤務期間の自由設定を望む』労働者とは、人材派遣業(事務処理)の女子労働者の全部にあてはまるのではなく」(p.84),わずかに2割にすぎないことが強調されるべきであろう。

次に事務処理サービス業で働く派遣労働者の報酬を表-16でみよう。平均時間給は1,000円未満のものはわずかに6.1%にすぎず、「1,000円-1,200円未満」が41.2%、「1,200円-1,500円未満」が36.7%と多く、それ以上の時間給を得ているものも12.3%いる。また平均時間給は1,255.1円であり、派遣労働者の時間給は、パートタイム労働者の時間給(572円)、一般女子労働者の時間給(平均きまって支給する時間給776円、平均特別給与を含む時間給965円)をうわまわる。

このように派遣労働者は時間給で比較すると、パートタイム労働者、一般女子労働者などよりも高い報酬を得ている。もっとも派遣労働者には交通費が支給されないとか、社会労働保険に未加入であるなどがあり、それらを考慮に入れて報酬の比較を行うべきであるが。

以上のように派遣労働に参入する女子労働者にはいくつかのタイプがある。第一はいわゆる正規従業員とは異なる勤務形態をのぞんでいるわけではないが、自分のもつ専門的知識、技術を十分にいかせる場として派遣労働を選択するもの、あるいは正規従業員として入職する際の不利、困難をカバーするものとして派遣を選ぶものである。第二は、流通業のいわゆるパートではものたりなく派遣を選ぶものであり、第三はフレックスな勤務を求めて派遣労働を選択するものなどである。

表-16 平均時間給

( )は労働者数、%

計	1,000円 未 満	1,000円 以 上 1,200円 未 満	1,200円 以 上 1,500円 未 満	1,500円 以 上 2,000円 未 満	2,000円 以 上 2,500円 未 満	2,500円 以 上	不 明
100 (1,366)	6.1	41.2	36.7	10.7	1.2	0.4	3.4

(注) 調査時に派遣労働者として働いていた者を母数としている。

資料出所：表-3に同じ

表-14 派遣労働者の職歴

(1) 前職の有無	計	有	無(学生ではなかった)	学生	不明			
	100.0 (1,824)	95.9	1.6	1.5	0.9			
(2) 職業経験年数	計	1年未満	1~2年未満	2~3年未満	3~5年未満	5~10年未満	10年以上	不明
	100.0 (1,750)	4.3	10.0	18.0	32.1	27.2	7.8	0.6
(3) 離職期間	計	1カ月未満	1~6カ月未満	6カ月~1年未満	1~3年未満	3~5年未満	5年以上	不明
	100.0 (1,750)	16.5	33.5	33.5	16.1	2.9	6.3	1.5

資料出所：表-3に同じ

表-15 派遣労働の選択理由と希望派遣形態

(1) 派遣労働選択理由

( )は労働者数, %

計	技術資格をいかした仕事ができる	給与がよい	自分の都合にあわせて働ける	人間関係にわずらわされない	人に勧められた	正社員として就職できない	その他	不明
100.0 (1,824)	18.6	9.8	41.2	8.8	3.8	14.5	2.9	0.5

(2) 希望する勤務形態

計	常用的フルタイム的派遣	パートタイム的派遣	特定の時期の派遣	その他の派遣	不明
100.0 (1,824)	42.4	24.8	20.3	5.7	6.8

(注) それぞれは希望する年間労働日数, 月間労働日数, 一日労働時間を次のように組み合わせて作成された。

常用的フルタイム的派遣 = 「年間を通じて働きたい」 + 「月間20日以上」 + 「一日6時間以上」

パートタイム的派遣 = 「年間を通じて働きたい」 + { 「月間20日以上+一日6時間未満」または「月間19日以下」 }

特定の時期の派遣 = 「年間では特定の時期に働き, 長期の休業期間をとりたい」

その他の派遣 = 希望年間労働日数が「その他」

資料出所：表-3に同じ

いわゆるパートとは, 労働力の供給源という点において全く異なっていることがわかる。

それではこれらの女子労働者が派遣労働を選択した理由を検討してみよう。表-15は派遣労働の希望勤務形態を表したものである。まず希望勤務

形態を合成した希望する派遣形態(表-15の(2))をみると, 年間を通じて平均的に, 一日6時間以上, 月間20日以上働きたいとする労働者が4割強を占め, 最も多い。次いで年間を通じて平均的に働きたいが, 月間19日以下の勤務か, 月間20

日間以上であっても一日6時間未満の勤務を希望する労働者が1/4を占める。これらに対して特定の時期にまとめて働き, 長期の休業期間を取りたいという労働者が2割である。

常用フルタイム的派遣を希望する, 4割強の女子労働者は, 正規従業員とは異なる勤務形態を望んで, 派遣労働を選択したわけではない。派遣の依頼が業務単位であり, 自分の技術, 資格をいかしうる業務を選んで働くことが可能であるために派遣を選択した, いわば専門職志向の労働者や, もともとは正規従業員になることを望んでいるが日本では中途採用が不利, または難しいため(これは中堅以上の企業では特にそうである), 正規従業員と同水準の報酬を得るために派遣を選択した労働者たちである。表-15の(1)にある「技術, 資格をいかした仕事ができる」「正社員として就職できない」「人間関係にわずらわされずにすむ」「給与がよい」と回答した労働者のなかには以上の労働者がかなり含まれていると思われる。

パートタイム的派遣を希望する, 1/4の女子労働者はいわゆる流通業などのパートタイムとの比較で派遣を選択した労働者かもしれない。流通業などのパートより技術や資格がいかせること, したがって報酬も高いことなどが選択の理由であろう。これらの労働者は派遣選択理由として「自分の都合に合わせて働ける」「技術, 資格をいかした仕事ができる」「給与がよい」ことを回答するのである。

特定の時期の派遣を希望する, 2割の女子労働者が「好きな時に好きなだけ働ける」という派遣労働の特徴とされる勤務形態を積極的に評価して, 派遣を選択した労働者であろう。その多くが選択理由として「自分の都合に合わせて働ける」こと

を選んだのであろう。ここでは雇用職業総合研究所(1986)が指摘するように「人材派遣業急増のメカニズムに関する議論において強調された、『短時間勤務や勤務期間の自由設定を望む』労働者とは, 人材派遣業(事務処理)の女子労働者の全部にあてはまるのではなく」(p.84), わずかに2割にすぎないことが強調されるべきであろう。

次に事務処理サービス業で働く派遣労働者の報酬を表-16でみよう。平均時間給は1,000円未満のものはわずかに6.1%にすぎず, 「1,000円-1,200円未満」が41.2%, 「1,200円-1,500円未満」が36.7%と多く, それ以上の時間給を得ているものも12.3%いる。また平均時間給は1,255.1円であり, 派遣労働者の時間給は, パートタイム労働者の時間給(572円), 一般女子労働者の時間給(平均きまって支給する時間給776円, 平均特別給与を含む時間給965円)をうまわる。

このように派遣労働者は時間給で比較すると, パートタイム労働者, 一般女子労働者などよりも高い報酬を得ている。もっとも派遣労働者には交通費が支給されないとか, 社会労働保険に未加入であるなどがあり, それらを考慮に入れて報酬の比較を行うべきであるが。

以上のように派遣労働に参入する女子労働者にはいくつかのタイプがある。第一はいわゆる正規従業員とは異なる勤務形態をのぞんでいるわけではないが, 自分のもつ専門的知識, 技術を十分にいかせる場として派遣労働を選択するもの, あるいは正規従業員として入職する際の不利, 困難をカバーするものとして派遣を選ぶものである。第二は, 流通業のいわゆるパートではものたりなく派遣を選ぶものであり, 第三はフレックスな勤務を求めて派遣労働を選択するものなどである。

表-16 平均時間給

( )は労働者数, %

計	1,000円未満	1,000円以上1,200円未満	1,200円以上1,500円未満	1,500円以上2,000円未満	2,000円以上2,500円未満	2,500円以上	不明
100 (1,366)	6.1	41.2	36.7	10.7	1.2	0.4	3.4

(注) 調査時に派遣労働者として働いていた者を母数としている。

資料出所：表-3に同じ

いいかえれば事務処理サービス業の派遣労働は、こうした多様な就業意識をもつ女子労働者に対し選択の機会を広げたのである。しかも派遣労働によって得られる報酬は時間給でみるかぎり、パートタイマー、一般女子労働者よりかなり高い。これが事務処理サービス業の発展を支える労働供給側の要因であるといつてよい。

## 6. 事務処理サービス業の労務管理

### — A社の事例 —

ここでは筆者が行ったA社へのインタビュー調査を基に事務処理サービス業の労務管理について明らかにしよう。

A社は1973年に設立された。1985年度の売上高は約66億円、登録スタッフ数は約15,000人である。A社の取引先は現在約8,000社であり、派遣している職種はワープロなどOA機器オペレータ、秘書、経理事務、貿易事務、証券事務、翻訳、通訳、外為事務、タイピスト等多岐にわたる。

#### 1) 募集と格付け

毎年5,000から6,000人の登録応募者がある。ある仕事ができることを条件に登録者の募集をしているので、登録の条件は実務経験2年以上である。登録応募者にはいままでの経験、仕事意欲をチェックする面接と業務知識をみるテストが行われる。このテストの結果、登録応募者は全て各職種ごとに格付けされる。格付けは、登録応募者が持つ技術、知識、経験などを基準に行われ、例えばAランク、Bランク、Cランクというように3ランクにわけられる。

登録者が職種の変更および昇格を望む場合は再度テストを受けることが必要である。昇格のためのテストは自己申告によっていつでも受けることができる。実際の申告者は年に登録者の1割にみたない。

長期間職業を中断している人、例えば結婚退職して子供が大きくなったから再び働き始めようという人が登録に応募してくるのはあまりない。そしてまたこうした人々が登録して働こうとしても難しいという。登録者は即戦力となることがもめられるのであり、長期間の職業中断はそのニーズにあわないからである。

なお登録応募者は、登録の時点では選別される

ことはない。応募者は全員登録されるのである。もちろん登録されることがただちに派遣されることを意味するのではない。もし技能、仕事意欲にみあう派遣依頼がなければ、登録者は登録者にとどまり、雇用されて派遣されることはないが、こうしたケースは少ない。

#### 2) 派遣の実際

顧客からの派遣依頼がくると、顧客の要望を詳しく聞き、要望している職種、技術の程度、派遣期間などを調べて、登録者の中から当該顧客のニーズにあった者を選択する。選択ののち、登録者に連絡し当該顧客に派遣されてもよいかどうかを確認する。派遣されることに応ずれば、そこでA社と雇用契約を締結し、顧客に派遣されることになる。A社が顧客に派遣する場合はすべてこのような手続きを取るものであり、A社の正規従業員（いいかえればA社と期間の定めのない雇用契約を結んでいる従業員）が派遣されることはない。

登録者を派遣するにあたっては、登録者の人選を慎重かつ迅速におこなわなければならない。そうでなければ人選に時間がかかり顧客の依頼に迅速に答えることができなくなるし、また後述するように派遣後に顧客、登録者の双方、あるいは一方から苦情がでてそれへの対処に苦慮するからである。顧客のニーズにもっとも適した登録者を選びだすためには、まず顧客のニーズ……それには技術だけではなく、顧客の嗜好なども含まれる……を的確に把握することが必要となる。たとえば若い女性を好む顧客かあるいは年齢に係わらず仕事がよくできる人を好む顧客とかの判断をしなければならぬときもある。他方で登録者の性格、希望などをつかまえておかねばならない。例えば日本人向きか外資系向きか、郊外の会社か都心かとかをつかまえておくことが必要となる。

だが、顧客のニーズを的確に把握することに常に困難がつきまとう。それは主にコミュニケーション・ギャップのためである。大企業では派遣労働者を求めるセクションが直接A社に依頼するのではなく、人事部を介して依頼する。求める仕事内容、技術のレベル等に関してまず当該セクションと人事部との間でギャップが生ずる可能性がある。また人事部とA社の窓口との間でも同様のギャップが生ずる可能性があり、同じくA社の窓口と登録

者との間でもそれはある。

この結果、顧客、登録者の双方あるいはどちらか一方から苦情がでる。こうしたトラブルは日常茶飯事なのだそうである。トラブル処理にあたっては登録者を変更する、登録者を説得してそのまま派遣を続けさせるなどの策が取られる。

#### 3) 教育訓練

A社は独自の教育訓練機関をもっている。科目は英会話科、英文タイプ科、ワードプロセッサ(英文、日本語)科、コンピュータ基礎科などがあり、初級コース、中級コース、上級コースと分れているものもある。登録者はA社で1,500時間派遣労働者として働くと、無料で受講する資格を与えられる。受講科目の選択は自由だが、資格取得後3カ月以内で受講すること、受講科目は1科目に限ることが条件である。資格を与えられた登録者の受講状況はよいという。

有料で受講することも可能であり、受講者の3割はA社の登録者ではない一般の人である。A社の登録者が有料で受講するときでも入学金の免除、授業料の割引などの特典が与えられている。

A社が正式な教育訓練機関を設けたのは2年前からである。それ以前にも登録者の技術力アップを目的として、例えばタイプなどで非公式な教育を行っていた。現在でも基本的には登録者の技術アップが目的であり、教育訓練機関は赤字であるが登録者へのサービスとして続けているのだという。

#### 4) 労働諸条件

登録者がすべて各職種の各ランクに格付けされることは前述した。賃金は時間給であり、時間賃金率は各職種の各ランクごとに決められている。A社への登録年数や年齢などは無関係に登録者のもつ技術、知識により賃金率が一律に定められているのである。

この賃金率は毎年7月頃に1回改訂される。改訂の際に職種間の賃金率格差の是正も行う。例えばワープロオペレータは以前は非常に不足していたので賃金率は高かったが、今ではそれほど不足しないようになったので毎年の上昇率を他の職種に比べて低くして、賃金率を相対的に低くしている。毎年の賃金率の改訂はA社の社長が世間相場

をみて決定するのだと言う。

なおボーナス、退職金はない。

登録者がA社で1,500時間働くと、5日間の有給休暇が与えられる。その他前述した教育機関での無料受講資格もあたえられる。

労災保険には加入している。雇用保険は現在加入を検討中である。

## 7. 労働市場の構造変化

次に以上でみたような需要側、労働供給側の要因で発展してきた事務処理サービス業が労働市場にいかなる構造的変化を及ぼすのかを検討しよう。

まず事務処理サービス業の労働市場について触れよう。

前章であきらかにしたように、登録者は職種ごとにそしてまたランクごとに格付けされ、顧客の依頼に応じて派遣される。賃金率も同様に職種とランクによって決められる。このことから事務処理サービス業の労働市場は事務処理サービスを担う労働力が売買される職種別労働市場であるといつてよい。

事務処理サービス業を営むA社のような派遣元企業はそうした職種別労働市場の事実上の組織者である。それは次の点を考えればよくわかる。

A社では応募者は全て登録者として登録されるが、しかし実際は経験、知識、技術、意欲などの点であるレベルに達しない者は派遣労働者としてA社と雇用契約を締結しないのであり、登録制度によって派遣労働者の事実上の選別をおこなっている。いいかえれば登録制度は派遣労働者の経験、知識、技術、意欲などを一定のレベルにとどめ、その低下を押さえる機能を果たしていると考えられる。

またA社は登録者の格付けを行うことによって、派遣労働者の資格要件を保証している。

職種別賃率決定はA社の場合、社長に個人的に委ねられているとはいえ、A社に登録されている派遣労働者の要求を代表しているともみられないことはない。もし登録者の要求を全く代表しなければ、登録者は他の派遣元企業に移動してしまうであろう。このように考えることができれば、派

遣元企業は派遣労働者の賃金要求を集約し、それを代弁するという機能を果たすといつてよい。ただそれがどの程度派遣労働者の要求を果たしているかを測ることは難しいし、将来どうなるかを予想することも難しい。

A社では教育訓練機関が設けられ、登録者には授業料の免除や、有料であっても入学金の免除や授業料の割引などの便宜がある。登録者の技術、知識を高めるための教育訓練を積極的に行っている。これは off-JT であるが、派遣労働者にすれば、さまざまな環境のもとで仕事をすることを通じて自らの知識、経験を向上させ、適応性を高めていくこともできる。いわば OJT の機会が常に与えられているともいえる<sup>(11)</sup>。

また派遣元企業がユーザーと登録者のそれぞれのニーズを適合させるのにいかに苦労しているかは、A社の事例から読み取ることができる。そのことは一方では派遣元企業が労働者にかわって求職活動を行っていることを意味する。派遣元企業は多数の労働者を代表して求職活動を行うことによって、それまで労働者個人が負担していた求職コストを節約することを可能にする。他方、顧客側の企業にとってみれば、募集、選別あるいは教育訓練にかかるコストと時間を節約することができるのである。

以上のように派遣元企業は登録労働者の質を一定レベルに保ち、なおかつそれを保証し、さらに教育訓練を行うことによってその向上を図っている。また派遣労働者の賃金要求を集約し、それを代弁するとも考えられる。その上で労働需給を適合させることに力を注いでいる。われわれが派遣元企業が職種別労働市場の事実上の組織者であるというのはこうした意味においてである。

事務処理サービス業を営む派遣元企業は職種別労働市場の組織者として、多様な就業希望をもつ労働者のニーズを満たし、さらに労働者にとっての求職コストを低減させ、また OJT の機会を事実上あたえ、他方で企業単位で変動する労働需要量を社会的に調整するとともに、顧客企業が負担しなければならなかったさまざまな費用と時間を社会的に節約する機能を果たしているといつてよい<sup>(12)</sup>。

事務処理サービス業界での競争が今後激化して

してゆくことが予想されるなかで、派遣元企業は自社の労働者あるいは自社に登録する労働者に今まで以上に教育訓練を施していかなざるをえなくなるであろう。なぜなら競争に打ち勝つためには事務処理サービスの質を高めることがまず求められるであろうし、サービスの質はそれを担う労働者に決定的に依存するからである。

その際A社のように教育訓練費を派遣元企業が負担していくとすると、教育投資の回収のためにも、当然登録労働者の定着を高めるための施策の検討、実施が考慮されるようになるであろう。

次に事務処理サービスを利用している企業、特に大企業の企業内労働市場への影響からみてみよう。事務処理サービス業が必要に応じて一時的に利用されたり、繁忙期などに利用される場合には企業内労働市場への影響はほとんどないと考えてよい。

だが長期的かつ日常的に事務処理サービスが利用される場合には企業内労働市場に影響を及ぼすこともあると考えられる。年功的処遇になじまない職種が事務処理サービス業に委ねられる場合もあるからである。この場合には企業内労働市場が年功的処遇になじむ正規従業員の労働市場とそれになじまなず事務処理サービス業に委ねられた派遣労働者の労働市場とに分断される可能性がある。

ただここで次のことが考えられるべきであろう。即ち第一に事務処理サービス業の利用はまだ広がり始めた段階であり、その影響はクリアーではないこと、第二、しかも事務処理サービス業の利用が今後どうなるかはまだわからず、企業内労働市場の分断が進むにしろ、それが事務処理サービス業の派遣労働者と正規従業員というかたちになるかどうかかわからないことである。

後者についていえば、派遣労働の利用単価には派遣元企業の管理費が上乗せされるためその単価は決して安くはなく、高い単価を避けるために利用企業が長期間利用している派遣労働者のなかで質のよい労働者とより高い報酬で直接雇用契約（たとえばパートとして雇用するなど）を結ぶことは十分考えられることである。または長期利用の派遣労働者を関連会社でより高い報酬で雇用し、仕事を一括外注するようなことも考え得る。

## 8. 今後の課題

最後に事務処理サービス業の今後を考える上で重要だと思われることを述べておこう。アメリカのテンポラリー・ヘルプ・サプライ・サービス業の動向で大変興味深いのは次のことである。それはいわば派遣元企業によって派遣された労働者が、顧客企業に正社員として雇用されることがしばしば起こっていることである。たとえば Carey = Hazelbaker (1986) によると、そうした移動は「T-to-P Conversion」と呼ばれている。これはテンポラリー（Temporary）からパーマネント（Permanent）へとかかわることを意味し、事務労働者では普通にみられることであるという。もちろんそれはテンポラリー・ヘルプ・サプライ・サービス企業にダメージを与えるため、契約に「Liquidate Damage」（損害賠償）条項を盛り込み、一定期間内（通常は90日）は派遣した労働者を正社員として採用しないこと、もしこれに違反した場合は違約金を支払うことを定めたり、あるいは一定期間後（たとえば90日）に初めて正社員として採用することを定めたりする<sup>(13)</sup>。また職業紹介機関として手数料を請求する企業もあるそうである<sup>(14)</sup>。このようにアメリカではいわば派遣元企業が事実上職業紹介機能を果たすようになっているのである。

もちろんこれがただちに日本でもみられるようになるとは思えない。だが、長期かつ日常的に利用される事務処理サービスの派遣労働者が、前述のようにパートタイム労働者として顧客企業に雇用されるようになったり、あるいは当該企業の子会社に雇われてそこで外注された業務を行うようになるかもしれない。

また、大企業ほど硬直的ではない労務管理をもつ中小企業にも事務処理サービスの利用が広がった場合、質のよい派遣労働者を中途採用することもおこりうる。事務処理サービス業界での競争が今後激化していくことが予想されるが、そうなれば価格の引き下げ、あるいは中小企業の顧客を積極的に開拓していくようになることは十分にありうる。派遣期間中に派遣労働者の質を見定め、その能力にみあった賃金を保証することは顧客企業にとっても、フルタイムの就業を希望する派遣労働者にとっても有利だから、これを正社員として採用することは考えられる。あるいは大企業においても構造変化の激しい時代においては、新規学卒定期採用中心という慣行をくずさざるをえなくなってくるかもしれないから、大企業でも質の高い派遣労働者を中途採用することがおこってくるかもしれない。

もしこれらの事態が進行し派遣元企業が職業紹介機能をも果たすようになれば、それは派遣元企業および労働政策に新たな課題をなげかけることになるだろう。

派遣元企業については、アメリカの例で紹介したように、派遣労働者をいわば「引き抜かれる」のであるから、なんらかの対策を検討する必要にせまられることになるだろう。もちろん、いわゆる労働者派遣法は第33条において、派遣元企業が派遣労働者との間に、派遣先の顧客企業に雇用されてはならないという趣旨の労働契約を締結することを禁じ、また派遣先企業との間に派遣労働者を雇用してはならないという趣旨の派遣契約を締結することを禁じているので、いわば「引き抜き」を阻止することは法律上できない。他方で前述したように、事務処理サービス業界における企業間競争が激しくなり労働者への教育訓練が必要になり、その費用を派遣元企業が負担していくことになるので、「引き抜き」は教育訓練投資の回収を不能にするという意味で派遣元企業にとってダメージを与える。これらにいかに対処していくかが、事務処理サービス業界に投げかけられた課題である。

労働政策に関しては次のことが重要である。事務処理サービス業の派遣元企業が事実上の職業紹介機能を果たすようになり、また前述したように派遣元企業が労働者を派遣することを通じて、労働者にさまざまな職場で働く経験を与え、熟練を向上させる機会を与えているとしたら、業務指定それ自体が検討すべき課題になってくる可能性もある。なぜなら、その場合には、派遣元企業は長い職業中断の後に労働市場に再参入してきた労働者（その多くは女子労働者である）たちにも、OJTの機会を与え、正社員になる道を用意するが、派遣の対象となる業務が限られているかぎりには、指定業務以外の業務を希望する人々にはOJTの機会を与え、正社員への道を用意することはでき

ないからである。

### 【備考】

本論文は、Change in Work Patterns and Their Educational Implication—Adjustment in Work Organization and Technology in Service Sector—に関する5カ国（日本、アメリカ、西ドイツ、フランス、スウェーデン）共同研究の一環として、OECD・CERI（Center for Educational Reserch and Innovation）に提出した論文，“Development of Temporary Manpower Service and Structural Change of the Labor Market”に大幅な加筆・修正を加えたものである。

### 【注】

(1) OECD (1986) も、テンポラリーな労働者を利用したとしても、必ずしも直接労務費を節約できるわけではないとしている。それはテンポラリー・ヘルプ・サプライ企業へのコミッションに労働者の賃金さらに高資格の労働者を確保するためのプレミアムを支払わなければならない、それは正規従業員の賃金とFRINGE・ベネフィットの合計を上回ることもある。もっとも余剰人員を抱える費用や解雇手などを支払わなくてもよいなどで、費用を節約することはできるとしている。

(2) Mayall = Nelson (1982) は、アメリカにおいてもテンポラリー・ヘルプ・サプライ・サービスの利用率は、企業規模が大きくなるほど高くなることをしめし、その理由として、大企業ほど合理的な採用制度をもち、これらの労働者を効率的に利用しうる時をよりよく判断しうるからであるとしている(p. 38)。Mangum = Mayall = Nelson (1985) も参照されたい。

アメリカでいうテンポラリー・ヘルプ・サプライ・サービスとは、日本でいう労働者派遣事業と類似しており、「テンポラリー・ヘルプ企業は、その従業員を顧客に提供し、その代わりに労働者の賃金プラス管理費（markup）と同類のサービス料を請求する。労働者は顧客企業の監督下にあるが、しかし彼らは供給元の事業所に雇われている。テンポラリー・ヘルプ企業は、たとえ雇用している従業員が雇客企業で働いていたとしても、彼らに対する全責任をもっている。」

(Carey = Hazelbaker, 1986, p. 37) 同様に Carey

= Hazelbaker (1986)によれば、アメリカにおいては、テンポラリー・ヘルプ・サプライ・サービスが供給する職種は、大きく分けて、事務、工業、医療、エンジニア部門があり、事務部門には管理職、マーケティング、弁護士、教師、カウンセラーなども含まれている。また、この産業の従業員数は70万人前後といわれ、そのうち半分以上が事務部門、3/10が工業部門、1/10が医療部門で、エンジニア部門はごくわずかである。

(3) Howe (1986)は、アメリカにおけるテンポラリー・ヘルプ・サプライ産業の労働者の属性を、Current Poulation Survey (CPS)によりながら明らかにしている。CPSは、テンポラリー・ヘルプ・サプライ産業に従事し、かつ自らの仕事をテンポラリーだと考えている労働者のみをとりあげているため、たとえばテンポラリー・ヘルプ・サプライ産業に定着している労働者などは除かれ、対象は狭くなり、この定義による労働者数は45万5千人である。これによると、全産業と比較した場合、16歳から24歳層が多く（全産業で20.1%、テンポラリー・ヘルプ・サプライ産業では32.7%、以下同じ）、女性が多く（45.0%、64.2%）、黒人が多い（10.4%、20.2%）。

(4) アメリカにおいても、テンポラリー・ヘルプ・サプライ産業の成長は著しく、前出 Carey = Hazelbakerによると、1978年の年平均雇用者数は34万人、'85年のそれは69万5千人であり、さらに中位の経済成長率のもとでは'95年には106万人になると予測されている。

(5) たとえば篠塚(1986)がこれを論じている。例えば「……OA機器操作を必要とする企業はこの職種の労働者を……企業から切り離し排除する傾向にある」(p. 2)

(6) 篠塚前掲論文も、他方では事務処理業務に必要とされるのは“一般的熟練”であって、それだからこそ事務処理サービス業が発展したと論じている(p. 46)だが、それは事務処理サービス業発展の必要条件を仮説的に提示しただけであって、なぜまさに今日において事務処理サービス業が発展してきたのかを説明することはできない。

(7) Mayall = Nelson 前掲書は、筆者と同じようなアプローチをして、テンポラリー・ヘルプ・サプライ産業の発展の背景を検討しようとしている。

(8) 調査対象は東京株式市場、名古屋株式市場、大

阪株式市場の一部上場企業2,027社である。有効回答企業数は309社、無効あるいは転居先不明の5社を除いた有効回収率は15.3%であった。やや低い回収率であったが、本論でも述べているように事務処理サービスの利用率はそれほど高くはないことから考えれば、われわれの仮説を検証するに足るほどのデータを得たと思われる。なお調査票は1986年4月末に発送し、5月中旬までに回収した。

(9) この章の分析は雇用職業総合研究所(1986)の調査結果に基づいている。

(10) 派遣労働者の平均時間給については雇用職業総合研究所同上書 pp. 130-131、パートタイム労働者および一般女子労働者のそれについては p. 84 を参照されたい。なお後者の時間給は労働省「賃金構造基本統計調査」(昭和59年)から算出されている。

(11) Mayall = Nelson 前掲書は「派遣労働者は新しい職場に派遣される度に、その熟練の広さと応用力がテストされる。だから労働者は自分の熟練の強さと弱さを評価することができ、弱い部分を強化するような仕事を選んでそれを利用することができる。労働者はこうして熟練を向上させる。そしてさまざまな職場で自分の熟練を応用する経験をもつから、自分の熟練の価値を現実的に判断することができるようになり、収入を最大にすることが可能になる」(pp. 50-51) 述べている

(12) Mayall = Nelson 同上書は「テンポラリー・ヘルプ・サプライ・サービスは労働者と企業によって担われていた取引コストを軽減することによって、長

### 【英語文献】

- Carey, M.L. and Hazelbaker, K.L. “Employment Growth in the Temporary Help Industry”, Monthly Labor Review, April 1986.
- Hirschhorn, L. “Skill Formation in the Service Economy: A Preliminary Report of the Work”, American Team Report submitted to OECD/CERI, 1986.
- Howe, W.J. “Temporary Help Workers: Who They Are, What Jobs They Hold”, Monthly Labor Review, November 1986.
- Mangum, G., Mayall, D. and Nelson, K. “The Temporary help Service: A Response to the Dual Internal Labor Market”, Industrial and Labor Relations Review, Vol. 38 No. 4, 1985.
- Mayall, D. and Nelson, K. “The Temporary Help Supply Service and the Temporary Labor Market”, Olympus Research Centers, Salt Lake City, Utah, 1982.
- OECD “Flexibility in the Labor Market-The Central Debate”, 1986.
- Smith, D.C. “Temporary Employment - The Flexible Alternative”, Betterway Publications, Inc. 1985.

い間、非効率で混沌としているとみなされていた経済分野、つまりテンポラリーな労働市場の機能を改善した」と論じている(p. 49)。また事例研究からテンポラリー・ヘルプ・サプライ・サービスは顧客企業側から、迅速性とサービスの質の面でかなり高い評価を得ていること、これに対し州の職業安定所はこれらの点できわめて低い評価しかえていないこと、民営の職業紹介所に対しては、労働市場情報の不足している求職者とタイトな労働市場に直面した使用者の両者の不幸の上に存在しているというような態度をしめしたことなどが論じられている(pp. 120-121)。日本においても労働市場の諸制度についての比較研究は今後重要になるにちがいないと思われる。

(13) Mayall = Nelson 同上書 p. 9

(14) Carey = Hazelbaker 前掲論文 p. 39

### 【参考文献】

#### 【邦語文献】

- 雇用職業総合研究所 『人材派遣業(事務処理)の女子労働者の仕事と生活に関する調査研究報告書』, 1986年
- 雇用職業総合研究所・人材派遣業研究会 『業務処理請負業の実態に関する統計的調査結果の概要』, 1985年
- 篠塚英子 『オフィス・オートメーションと人材派遣業における女子労働力』統計研究会, 1986年
- 高梨 昌編 『人材派遣業の世界』, 東洋経済新報社, 1986年

The Development of the Temporary Help Supply Service and  
the Structural Change of the Labor Market

A B S T R A C T

The subject of this paper is to clarify the following points; (1) the present situation of the temporary help supply service dispatching the clerical staff, (2) the factors contributed to the growth of this industry, (3) its labor market and personnel management, (4) and its impacts on the internal labor market in those enterprises which utilize it.

This study is based on the interview and the questionnaire carried out by myself and other researchers.

Some of the important findings are as follows. First of all, this industry has grown rapidly because it has enabled the enterprise to deal with the temporary fluctuation of the demand for labor easily and because it has offered the enterprise the measures to solve the problem inherent in the Japanese personnel management. Also it is because it has provided many kinds of good job opportunities for the female workers with diversified attitudes to work. Second, it can be said that there exists an occupation based labor market in this industry and that the temporary help supply service companies are the de facto organizers of such labor market. On the other hand, its impacts on the internal labor market are not expected large. But the continuous utilization of the service on daily and long-term base may divide the internal labor market. Finally, if the temporary help supply service companies come to serve as the de facto job placement agencies as well, like in the United States, the difficult problems concerning the education and training may arise within the companies and also the scope of the trades permitted by law may have to be reconsidered.