

戦前の百貨店における女子店員の職務と技能

江口 潔（芝浦工業大学）

はじめに

本研究では戦前期の百貨店を取り上げて、女子店員の技能の習熟過程について検討することとしたい。女子店員は、百貨店で用いられるようになってからしばらくは、周辺の職場に配置されていた。その後、女子店員が増えるようになって、どの売場にも女子店員が配置されるようになった。このような職務の拡大ともなって変容した、店員の技能形成について検討する。

百貨店の女子店員を扱った先駆的な研究として吉見俊哉の研究がある。吉見は、女子店員が男子店員をしのぐほど増えるようになったものの、難しい知識の必要な売場や仕入れなど、百貨店の中枢を担う職務にまでは用いられていなかったことを指摘した。

このような指摘は、店員の技能形成を検討するにあたって、職務と技能との関係を取り上げる必要があることを示している。百貨店化がすすむ中で、女子店員の長所として効率のみにとらわれない関わり方が評価されたこともあって、徐々に女子店員の職務が拡大することとなった。その一方で、百貨店では、組織の専門分化に応じた効率的な店員訓練をすすめていた。女子店員が販売員として活躍するようになったことを受けて、商品に関する知識や、売場での標準的な振る舞いなどが、店内の講習を通して積極的に伝えられたのである。

このような女子店員の職務の拡大と技能形成の関係を検討するにあたって、ここでは三越の女子店員を中心に取り上げる。それというのも、三越は女子店員の採用において先駆的な役割を果たしていたこともあって、百貨店化にともなう、女子店員の技能形成について見ていくことができるからである。

1. 女子店員の出自

女子店員が、百貨店に採用された当初は、

既婚者も用いられていたものの、次第に未婚の女子が大半を占めるようになる。結婚して仕事をやめるという百貨店の女子店員の働き方は、この時期に顕著となった都市部の新中間層家庭の志向と合致したものであった。

彼女たちの出身階層を反映して、1930年代に入る頃には、女子店員にも中等教育を受けたものが多くなっていた。しかしながら、すでに百貨店では専門学校卒以上のものが、主要な役職につくことが多くなっており、中等教育卒が増えたことが、職場の地位の向上に結びついたわけではなかった。

女子店員は、組織を統制したり、経営の方向性を決定するようなポストからは外れていた。彼女らは、職場の地位の向上を仕事上の目的とするのではなく、一般的な常識や気の利いた振る舞いを身につけることを店員生活の主要な目的としていた。このような性向が、良くも悪くも女子店員の評価に関わっていくのである。

2. 女子店員の職務

女子店員が百貨店で用いられるようになった1900年代初頭には、男子店員と女子店員とでは技能に差があると考えられて、女子店員はそれほど難しい知識を必要としない職務に配属されることとなった。

その後、女子店員が販売にも用いられる中で、男子店員にはない女子店員特有の丁寧な対応が評価されてきた。その一方で、百貨店の規模の拡大は業務の効率化をもたらすこととなった。このような効率化は、職務の簡略化をすすめるとともに、女子店員の職務の拡大も促したという見解も現れていた。このように、女子店員が増えた時期には、販売員に求める能力が変容していたのである。

呉服や雑貨を販売する店員に占める女子店員の比率は1920年代以降、急速に高まり、1928年に20%後半であった女子店員の比率

は、1938年には、50%を超えるようになっていた。こうした中で、従来はほとんど女子店員を用いていなかった呉服を扱う売場でも女子店員が用いられるようになっていたのである。

3. 女子店員の訓練

1920年代後半になると、それまでのように職場で仕事をしながら、そこで必要とされている振る舞い方を自然に身につけていくだけでなく、積極的に販売に必要な知識を教えるようになっていた。

1930年代に入り、女子店員が売場の過半数近くを占めるようになる中で、女子店員の勤務態度が問題となっていた。これについては、積極的な店員訓練によってそれを克服しようとする立場と、女子店員の勤務年数が短くならざるを得ない家庭の環境があることを指摘して、男子店員と同等の活躍は難しいとする立場とが見られたのである。

こうした中で、三越では、効率的な店員訓練を積極的にすすめていた。この頃には、子供店員を数年間経験して、その後に販売員になるのではなく、中等教育を終了してすぐに販売員になることが多くなっていた。そこでは以前のように、生活をともにする中で店への帰属意識を醸成することや対応の技術を学ぶことができなくなっていたために、映画や写真などを用いた新しい方法を導入する必要にせまられていたのである。

ここですすめられた店員訓練では、それまでのように職場で仕事をしながら、必要な振る舞い方を自然に身につけていくのではなく、作為的に必要な振る舞い方を身につけさせようとした。それというのも、百貨店化がすすむ中で、特定の客だけでなく、不特定多数の客と対応するための販売の技能を身につける必要が生じていたからである。

おわりに

1930年代には中等教育卒の女子は増えていたものの、大学卒や専門学校卒の女子が採用

されることはほとんどなかったこともあり、職階の上昇や賃金の上昇が店員生活の目的にはならなかった。このような性向は、良くも悪くも女子店員の評価に関わることとなる。

女子店員の職務の拡大は、百貨店において、呉服店とは異なる能力が要求されてきたことを示している。女子店員が用いられたのは、婦人客が増大していく中で、従来の男子店員にはない丁寧な対応が評価されたことが一因にある。買い物客にとって購入した商品の良し悪しだけでなく、買い物のプロセスが重視されるようになったことがこの背景にはある。

その一方で、百貨店では職場で自然に販売技能を身につけていくというスタイルから、販売の技能をそれぞれのケースに細分化し、映画や写真を取り入れた新しい方法によってそれを身につけさせるスタイルへと変化することとなった。そこでは急速に増えていた女子店員が、主要な対象となったのである。

このような技能形成がすすめられるようになったのは、百貨店が不特定多数の大衆を対象とするようになったことと関わっている。単なる機械的なサービスにとどまらないという点において女子店員の振る舞いは重要なものであったが、店員訓練においては、彼女らに標準化された振る舞い方を身につけるよう促していくこととなった。百貨店化がすすめられる中で、このような2つの方向性を持った技能が販売員には求められていたのである。

参考文献

- ・江口潔「百貨店における教育—店員訓練の近代化とその影響—」『日本の教育史学』第54集、2011年。
- ・木村元・高瀬雅弘・富澤知佳子「学校方式の時代—一九二〇～四〇年代の青少年労働を巡る転換の諸相—」『一橋大学研究年報 社会学研究』第44号、2006年。
- ・吉見俊哉「デパートガールたちの世界(下)」『RIRI 流通産業』第27巻第8号、1995年8月。