

美容師の社会的スキルレベルと離職の関連性

松本 啓子

日本大学大学院総合社会情報研究科

Relationship between Beauticians' Social Skill Levels and their Turnover Rates

MATSUMOTO Keiko

Nihon University, Graduate School of Social and Cultural Studies

In order to investigate the relationship between beauticians' social skill levels and their turnover rates, five investigations, (1) work conditions and turnover, (2) social skill level, (3) mental health status, (4) customer requirements and (5) customer serving behaviors of the higher ranked beauticians, were carried out. The obtained clarified results are, respectively, (1) clear confirmation of the existence of the bad work condition and its consequence to the high turnover rates of the beauticians such as that of 72% for beauticians with experience of less than 3 years, (2) the social skill levels of assistants were less than those of stylists, (3) the mental health states of assistants were worse than those of stylists, (4) the customers were apt to nominate those beauticians most frequently who not only have high beauty skills but also possess high customer service skills, and (5) the elements of the customer serving behavior of highly ranked beauticians coincide with Social-Skill-Training(SST) elements.

はじめに

日本では、入社3年以内の離職率の高さが社会問題になっている。離職率が高い業種としては、飲食業、卸・小売業、サービス業などがあげられる（厚生労働大臣官房統計情報部, 2008a）。美容師はサービス業に含まれ、離職率が高いと考えられるが、美容師に関する調査や研究はほとんどなされていない。ただ、これまでに公表されている統計（厚生労働大臣官房統計情報部, 2008b）によれば、美容師の平均年齢と勤続年数は、29.4歳、5.1年であった。これより、美容師においても早期の離職率が高いことが推測される。美容業界就労実態調査（株式会社クオリア・リレーションズ, 2007）によれば、美容専門学校卒業生の離職・転職理由の第1位は「人間関係」であった。また、労働者健康状況調査の概況（厚生労働大臣官房統計情報部, 2008c）によれば、「仕事や

職業生活に関する強い不安、悩み、ストレス」の内容として「職場の人間関係の問題」を挙げた労働者は全体の38.4%を占め、「仕事の量」「仕事の質」などの他項目より高かった。これより、人間関係に悩む美容師が多いのではないかと考えられる。

近年、「人間関係の問題」と社会的スキルとの関連の研究が多くみられる。児童・生徒を対象とした社会的スキルに関する研究（佐藤, 1996; 戸ヶ崎・秋山・嶋田・坂野, 1995; 戸ヶ崎・岡安・坂野, 1997）では、社会的スキルの不足が人間関係の躓きや学校不適応の要因であることが示唆されている。美容師においても、社会的スキルレベルが低い新卒者の場合には、入社した美容室のスタッフや客との人間関係がうまく構築できず職場不適応状態に陥っているのではないかと推察される。一方、社会的スキルレベルが高い新卒者の場合には、新たな人間関係を構築することに優れているので、美容室スタッフから

の支援や客からの支持を受け、美容師としてのキャリアを発達させると考えられる。従って、新卒者の美容師に対して社会的スキル訓練 (Social Skills Training, 以下 SST) を行いスキルレベルの向上を図ることが、早期の離職率の低下の一助になるかもしれない。

SST に関する研究は、障害児や学校におけるクラスなどの集団を対象として進められ多くの知見を得ている (佐藤・佐藤, 2006) もの、ターゲット・スキルの十分な上達が見られないこと検査、スキルの定着や般化の困難などの問題も明らかになっている (江村・岡安, 2003; 藤枝・相川, 2001; 大石・中野, 2005; 佐藤・佐藤・岡安・高山, 2000)。一方、日本の産業界では、SST の効果に関する実証的研究の報告はなされていない。また、先行研究には、社会的スキル不足が職場における活動性の低下や、抑うつ状態などの職場不適応を引き起こすことが示されている (Lewinsohn, 1975; 渡辺, 1996) が、美容師のメンタルヘルス状態に関する研究はみられない。

そこで本研究では、美容師の人間関係、社会的スキル、メンタルヘルス状態などと美容師の離職との関連を探索するため、実態調査を行った。

調査 1

美容師の労働状況と離職

目的

美容師の労働状況や離職の実態を探索するために半構造化面接法による調査を行った。

方法

参加者 東京都と神奈川県美容室に勤務する美容師 40 名、美容室マネージャー 3 名、美容室関連企業従業員 1 名であった。

時期・場所 2008 年 10 月から 2009 年 1 月まで、参加者が勤務する美容室の一室で行った。

手続き 1 対 1 で半構造化面接を行った。質問項目は、①経験年数、②店替え経験の有無、③現在の職位、④勤務時間・睡眠時間、⑤美容技術・接客技術・コミュニケーション法を学んだ経験の有無、有る場合は学んだ場所と指導者、⑥同期入社美容師の数・

そのうちで現在も在籍している人の数、⑦退職者から聞いた退職の理由、⑧退職者のその後の職業であった。マネージャーと美容室関連企業従業員に対しては、前述の項目に加えて、職制、給与システムに関する質問を行った。内容は、IC ボイスレコーダーによって記録された。

結果

労働条件 職能資格はスタイリストとアシスタントの 2 段階に分かれていた。中規模美容室の場合には、スタイリストのランクを、技術レベルと指名客数に応じて 4 から 5 段階、アシスタントのランクを 2 段階に分けていた。スタイリストになる条件として、技能試験の合格と、経験年数および指名客獲得数の基準を定めている美容室が多かった。経験年数の基準は 4 から 5 年、指名客数の基準は約 100 名であった。指名客とは、数ヶ月周期で来店し、担当美容師を指名する客を意味する。美容室経営の安定化のために指名客の獲得が重要視されていた。勤務時間は、アシスタントの場合は、美容技術の訓練時間を含めると 1 日 12 時間以上の美容師が多かった。休日は、アシスタントでは月 5 日、スタイリストでは週 2 日と回答した美容師が多かった。入社 3 年未満の美容師の平均年収は約 200 万円であった。賃金は基本給が定められていたが、商品販売などの業績による加給や欠勤、遅刻による減給制度を用いている美容室が多かった。美容室マネージャーと美容室関連企業従業員の面接調査から、スタイリストは年収約 300 万円の美容師が多いが、指名客数に応じた加算制度であるため、500 万円以上の収入を得る美容師もおり、所得金額の差が大きいことがわかった。美容室特有の作業環境としては、長時間の立ち仕事、長時間の前傾姿勢の作業、薬剤 (パーマ、シャンプー、カラー剤など) の使用などがあった。

教育方法 新卒で入社した美容師 (以下、新人美容師) に対する指導は、主に先輩美容師が行っていた。カットやカラー技術などは外部の研修に参加する場合もあった。接客技術やコミュニケーション法に関する指導はあまり行われていなかった。

退職率 退職率は、同期入社した美容師の数で、調査時に在籍している同期入社美容師の数を割ること

によって算出された。入社1年目の美容師の退職率の平均値は45%、3年目は72%、5年目以上は88%であった。スタイリストの場合は、勤務する美容室を替わる「店替え」者がいたが、アシスタントの多くは離職していた。

表1 退職理由 (単位:人)

離職理由	回答者 述べ人数
職場の人間関係(特に先輩との関係)	12
労働条件	12
コミュニケーション力不足、接客が苦手	8
理想とのギャップ	6
疾病、体調不良	3
メンタルヘルス不調	2
皮膚炎	2

退職理由 表1に示したとおり、職場の人間関係が築けない、労働条件が悪い、接客がうまくできない、などがあげられた。疾病としては、腰痛、メンタルヘルス不調、皮膚炎などがあげられた。

考察

アシスタントは、美容技術獲得のために営業時間外に訓練を行っていた。その時間を含めると、アシスタントの勤務時間は12時間を超え、深夜の時間帯にまで及んでいた。改正労働安全基準法には、労働者の健康保持のために、一週間当たり40時間を超えて労働させた場合におけるその超えた時間が一月当たり100時間を超え、かつ疲労の蓄積が認められる者は医師による面接指導を受けることができると定められている。しかし、美容室の場合には、訓練時間を労働時間と見なしていないため、実質的には長時間労働であるにも関わらず、安全衛生への対応は取られていないと考えられる。また、賃金も他のサービス業従事者の平均年収が338万円(国税庁, 2009)であるのに対して、アシスタントの平均年収は約200万円であった。これらの結果から、アシスタントの労働条件は悪いといえる。入社3年目の美容師の退職率は72%であった。他のサービス業の新卒者3年後離職率は、その他のサービス業が21.2%、

服飾販売業が30%、外食産業が45%であった(就職四季報, 2008)。また、殆どの美容師が離職していた。これらの結果から、美容師の離職率は高いと推察できる。美容室特有の労働条件としては、起立状態や前傾姿勢状態の長さや薬剤の使用が挙げられた。これらにより、腰痛や皮膚炎になる美容師がいた。

退職理由としては、上記の労働条件によるものと、人間関係の難しさによるものが挙げられた。特に先輩美容師との人間関係の重要性をあげた美容師が多かった。

美容技術には、シャンプー、カット、カラー、ブローなどの様々な技術があるが、それらは入社後、先輩の指導を得て獲得されていく。一方、接客技術の指導はほとんど行われておらず、先輩の様子を見て覚えたと回答した美容師が多かった。これらの結果から、新人美容師は先輩の接客の様子やそれに対する客の反応を観察して、接客技術を学習したと考えられる。これらより、新人美容師が技術を獲得するには、先輩との関係を築くことが重要だといえる。

調査2

美容師の社会的スキルレベル

目的

美容師の社会的スキル状態を明らかにすることを目的として、質問紙調査を行った。

方法

参加者 A美容室のK店の美容師50名とH店の美容師40名の合計90名であった。

調査時期 2009年1月であった。

手続き 調査票は社会的スキル尺度青年版 Kiss-18

(菊池, 1988)であった。用紙はマネージャーによって配付、個人ごとに厳封の上、収集され、郵送によって回収された。回収率は95%であった。H店へ配付した調査票にはフェイスシートに役職名の記載を求めた。参加者には、参加および中途辞退の自由、プライバシーの保護について口頭と文書で説明し、調査票の返却をもって同意とみなした。

結果

美容師における Kiss-18 の平均値は 59.3 点、標準偏差は 0.93 であった。H 店におけるスタイリスト 20 名とアシスタント 20 名の得点の比較は以下であった。スタイリストの平均値は 60.65 点、標準偏差は 0.46、アシスタントの平均値は 58.35 点、標準偏差は 0.48 であった。両得点を t 検定した結果、スタイリストの平均点はアシスタントの平均点より有意に高かった($t(38)=2.5, p<.05$)。

各項目において、否定的回答(いつもそうでない・たいていそうでない)をした参加者の人数の総数における割合が高かった項目は、「感情を素直に表現する」、「非難をかわす」、「うまく指示ができる」であった。肯定的回答(いつもそうだ・たいていそうだ)をした参加者の人数の総数における割合が高かった項目は、「謝る」、「違った考えの人とうまくやる」、「知らない人とも会話できる」であった。

考察

スタイリストとアシスタントの社会的スキルレベルを検討した結果、スタイリストの方が高いことが明らかになった。スタイリストの資格は、最低でも 4 年から 5 年の美容師経験を持たなければ得られないという結果が、調査 1 で得られており、これらの結果より、経験年数の長い美容師の方が、スキルレベルが高いことが示唆された。

質問項目「感情を素直に表現」「非難をうまくかわす」ができると答えた美容師の数が少ないことから、先輩の指示や指導に納得できない場合に、それに対する質問や意見を伝えることができないアシスタントがいることが推察できる。これらの結果から、社会的スキルが獲得できていないために先輩とのコミュニケーションがうまくはかれず、よい人間関係が築けていないアシスタントがいることが示唆された。

調査 3

美容師のメンタルヘルス状態

目的

美容師の離職に至る過程の探索のため、美容師の

メンタルヘルス状態を明らかにすることを目的として質問紙調査を行った。調査は、(1)美容師のメンタルヘルス状態、(2)美容師の悩みとストレス要因の 2 種類であった。

方法

(1)メンタルヘルス状態

参加者 A美容室のK店とH店に勤務する美容師 80 名、社内研修に参加した美容師 28 名、B社に勤務するシステムエンジニアとプログラマー100名、家電製造業C社従業員76名であった。B社とC社は、美容師と比較検討するために調査を行った。B社を選んだ理由は、賃金構造基本統計調査(厚生労働大臣官房統計情報部, 2008b)によればシステムエンジニアとプログラマーの平均年齢と勤続年数が、各々 28.6 歳、34.7 歳、4.6 年、9.3 年であり、美容師の平均年齢と勤続年数に近いと考えられたことであった。また、C社を選んだ理由は、2008 年以降の世界同時不況の影響によって家電の受注が減少しており、経済的に厳しい労働環境であるという点が美容師に近いと推測されたことであった。

時期 A美容室K店とH店の美容師に対する調査は 2008 年 11 月、研修参加の美容師は 2009 年 1 月、B社に対する調査は 2008 年 8 月、C社に対する調査は 2009 年 1 月に実施された。

手続き 調査票は職業性ストレス簡易調査票(下光・横山・大野, 1998)のB票であった。K店・H店の美容師にはそれぞれの店舗のマネージャーによって配付された。記入後、郵送によって回収された。回収率は 83%であった。研修参加の美容師に対しては、所属店舗のマネージャーから配付され、郵送にて回収された。回収率は 100%であった。B社とC社に対する調査は、社内研修時に行われ、調査票は記入後に回収された。回収率は 100%であった。倫理的な配慮は、調査 2-(1)と同様であった。

(2)悩みとストレス要因

参加者 A美容室の7支店に勤務する美容師350名、B社に勤務するシステムエンジニアとプログラマー95名、家電製造業C社従業員76名であった。

時期 美容師は2008年10月、B社は2008年8月、C社は2009年1月に実施された。

手続き 調査票は、本調査用に作成した「メンタルヘルスアンケート」であった。質問内容は、平成19年度労働者健康状況調査において「強い不安・悩み・ストレス要因」として取り上げられた項目（仕事の量、仕事の質、仕事への適正、職場の人間関係、会社の将来性）と新たな項目（金銭問題、自分の健康、評価・査定）であった。評定は5件法であった。また、悩み事を調べるために、「気になっていること」「困っていること」「不満に思うこと」の自由記述欄を設けた。プロフィールとして年齢、役職の記入を求めた。調査票は、各店舗のマネージャーによって参加者に配付、記入後個人ごとに厳封の上、収集され、郵送によって回収された。回収率は83%であった。B社とC社に対する調査は、職場内研修時に行われ、調査票は記入後に回収された。回収率は100%であった。倫理的な配慮は、調査2-(1)と同様であった。

結果

(1)メンタルヘルス状態

メンタルヘルス状態において、美容師と他業種従業員とに違いがあるかどうかの検討を行った。結果は表2のとおりであった。職業性ストレス簡易調査票の6尺度（①活気、②イライラ感、③疲労感、④不安感、⑤抑うつ感、⑥身体的愁訴）の平均点に対して1要因分散分析を行った。結果は表に示した通りメンタルヘルス状態の全尺度において群間に有意な差が認められた($F(2,359)=3.98, p<.05$; $F(2,359)=7.84, p<.01$; $F(2,359)=9.8, p<.01$; $F(2,359)=5.58, p<.01$; $F(2,359)=5.96, p<.01$; $F(2,359)=8.62, p<.01$)。

表2 メンタルヘルス項目業種別平均得点(カッコ内は標準偏差)と1要因分散分析結果

下位尺度	美容室	B社	C社	F値	
活気	2.49 (0.8)	2.11 (0.58)	2.21 (0.6)	3.98	$p<.05$
イライラ感	2.54 (0.77)	2.1 (0.75)	2 (0.62)	7.83	$p<.01$
疲労感	2.58 (0.88)	2.3 (0.71)	1.9(0.65)	9.8	$p<.01$
不安感	2.34 (0.88)	2.02 (0.69)	1.83(0.52)	5.58	$p<.01$
抑うつ感	2.15 (0.82)	1.98 (0.69)	1.67 (0.52)	5.96	$p<.01$
身体的愁訴	2.02 (0.67)	1.74 (0.49)	1.58 (0.33)	8.62	$p<.01$

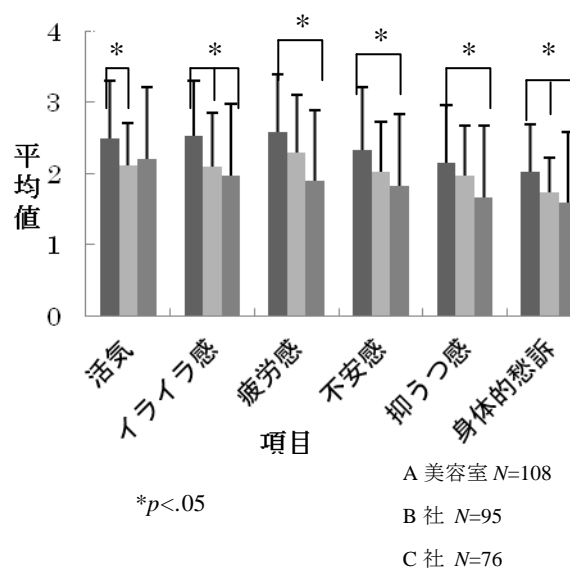


図1 メンタルヘルス反応項目の平均点 3社比較

Tukey法による多重比較の結果、①活気は美容師とB社との間に有意な差が認められた ($p<.05$)。②イライラ感、⑥身体的愁訴は美容師とB社・C社の間に有意な差が認められた ($p<.05$; $p<.05$)。③疲労

感、④不安感、⑤抑うつ感は美容師と C 社の間に有意な差が認められた ($p<.05$; $p<.05$; $p<.05$)。以上の結果から、美容師のメンタルヘルス状態は、全反応項目において他業種従業員と有意な差があることが認められた (図 1)。

簡易評定法を用いて各項目における「傾向のある者」と「傾向のない者」との数を評定した後、両者の人数を調べた。評定項目は①精神的ストレス反応、②身体的ストレス反応、③抑うつ反応、④疲労反応であった。結果は表 3 のとおりであった。

表 3 役職別 メンタルヘルス状態 各反応に対する人数と Fisher の直接確率計算法の結果 (単位:人)

	スタイリスト		アシスタント		Fisher の直接 確率検 定法
	傾向 なし	傾向 あり	傾向 なし	傾向 あり	
精神的ス トレス反 応	14	6	19	27	$p=.28$
身体的ス トレス反 応	10	9	20	27	$p=.6$
抑うつ反 応	19	1	22	24	$p=.001^*$
疲労反 応	6	14	9	37	$p=.2$

* $p<.01$

スタイリストとアシスタントの違いを検討するため、Fisher の直接確率計算法で検定した。その結果、抑うつ反応の傾向があった人数と傾向がなかった人数において、スタイリストとアシスタントの間に有意な差が認められた ($p=.001$)。精神的ストレス反応における良好であった人数と要注意・変調であった人数、身体的ストレス反応における良好であった人数と要注意・変調であった人数、および疲労反応における傾向がなかった人数と傾向があった人数には有意な差が認められなかった ($p=.28$; $p=.6$; $p=.2$)。以上の結果から、スタイリストとアシスタントでは、抑うつ反応において違いがあることが明らかになった。

(2)悩みとストレス要因

「メンタルヘルスアンケート」のストレス要因 5 件法記入項目において、美容師と他業種従業員とに違いがあるかどうかの検討するために 1 要因分散分析を行った。その結果を表 4 に示す。ストレス要因の全項目において群間に有意な差が認められた項目は「仕事の質」、「人間関係」、「会社の将来性」、「金銭問題」であった ($F(2,359)=3.31$, $p<.05$; $F(2,359)=3.67$, $p<.05$; $F(2,359)=5.16$, $p<.01$; $F(2,359)=30.70$, $p<.01$)。

表 4 ストレス要因項目業種別平均得点 (カッコ内は標準偏差) と 1 要因分散分析結果

項目	美容室	B 社	C 社	F 値	
仕事の量	3.64 (1)	3.8 (0.95)	3.79 (0.92)	0.45	<i>n.s.</i>
仕事の質	4.17 (0.99)	3.72 (0.97)	3.96 (0.94)	3.31	$p<.05$
人間関係	3.28 (1.4)	3.49 (0.99)	2.93 (0.71)	3.67	$p<.05$
仕事の適正	3.5 (1.2)	3.37 (1)	3.21 (0.87)	0.97	<i>n.s.</i>
自分への評価	3.43 (1.06)	3.13 (1)	3.17 (0.8)	2.67	<i>n.s.</i>
会社の将来性	3.98 (1.08)	3.35 (1.03)	3.67 (1.15)	5.16	$p<.01$
自分の健康	3.83 (1.23)	3.45 (1)	3.46 (1.2)	1.99	<i>n.s.</i>
金銭問題	4.13 (1.09)	2.8 (1.07)	2.75 (0.93)	30.7	$p<.01$

Tukey 法による多重比較の結果、「仕事の質」と「会社の将来性」は美容師と B 社との間に有意な差が認められた ($p<.05$; $p<.05$)。「人間関係」は B 社と C 社との間に有意な差が認められた ($p<.05$)。「金銭問題」は美容師と B 社 C 社との間に有意な差が認められた ($p<.05$; $p<.05$)。以上の結果から、美容師と他業種従業員との間では、「仕事の質」、「会社の将来性」、「金銭問題」において有意な差があることが認めら

れた。

悩みの自由記述欄の頻出単語を集計した結果、「気になっていること」としては、①店・自分の将来、②人間関係、③健康、「困っていること」としては、①低賃金、②職場のコミュニケーション、③指名客の伸び悩み、④健康、「不満に思うこと」としては、①労働条件（賃金・休暇）、②人間関係、が多く見られた。これらの結果から、美容師の悩みやストレス要因としては、仕事の質、人間関係・コミュニケーション、将来性、労働条件、健康などがあることが明らかになった。

考察

職業性ストレス簡易調査票の結果、美容師と他の2社の従業員には、全項目において有意な差が認められた。これより、美容師のメンタルヘルス状態は他の2社より悪いと考えられる。また、美容師の役職別比較の結果、アシスタントにおける抑うつ反応を示す美容師の数はスタイリストより有意に多いことが明らかになった。悩みごととして挙げられたのは、低賃金や長時間労働などの労働条件に関すること、人間関係および健康問題であった。また、他社との比較において、有意な差が認められたのは、仕事の質、会社の将来性、金銭問題であった。低賃金や長時間労働は、不満や労働意欲の低下につながるだけでなく健康状態にも悪い影響を与えられられる。体調不良のために欠勤すれば、その日数分の給料が支払われないため、生活状態は悪化の一途をたどるであろう。よって、労働条件がアシスタント美容師の活動性を低下させる大きな要因だと推察される。

悩みごとの自由記述には、指名客数獲得や人間関係構築の難しさが挙げられた。先輩美容師から技術指導を受けて技術を獲得し、指名客を増やさなければスタイリストへの昇格は難しい（調査1）ため、人間関係の構築が美容師にとって重要な課題といえ

よう。

調査4

客の要望と美容師に対する感想

目的

調査1の結果から、指名客が獲得できなければスタイリストへの昇格できないことがわかった。そこで、客の要望と美容師に対する感想を明らかにすることを目的として質問紙調査を行った。

方法

参加者 A美容室K店の客380名であった。

時期 2008年11月であった。

手続きと内容 調査票は、フロント担当者によって施術後の客に手渡され、記入後回収箱に収集された。回収率は80%であった。

調査には、本調査用に作成した「お客様アンケート」が用いられた。内容は、回答者のプロフィール（年代、性別）、美容技術の満足度、接客美術の満足度、美容師と話したい内容であった。接客技術の満足度を問う項目は、①印象、②挨拶、③声の大きさ、④話の聴き方、⑤説明、⑥アドバイス、⑦提案、および全般的な満足度であった。美容師と話したい内容の項目は①注文や指示、②再現方法、③手入れ法アドバイス、④仕上りの説明、⑤私的な話、⑥髪の悩みの相談、⑦新しい髪形の提案、⑧その他、⑨話をしたくないであった。評価は5件法であった。また、良い点・不満などの自由記述欄を設けた。

結果と考察

美容技術全体に対して満足と回答した客は全体の83%、やや満足は17%であった。接客技術に満足と回答した客は83%、やや満足は16%、どちらともいえないは1%であった。接客技術満足度の項目別の平均点は図2に示した通り、提案以外の項目の平均値は4点以上であった。客が話したい内容として、約60%の客が①注文や指示、②再現方法、③手入れ法アドバイスを挙げた。④私的な話は約50%であ

った。

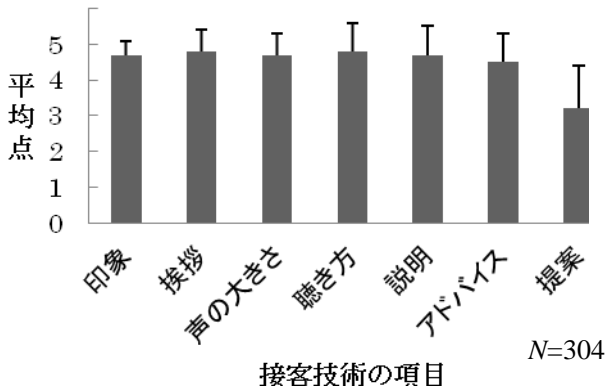


図2 担当美容師への評価

自由記述から、客の要望を満たすには、美容技術を持つと同時に客が期待していることを正確に聞き取り、希望通り、あるいはそれ以上の状態に仕上げることが必要だとわかった。また、自由記述には、美容師の対応に心地よさや楽しさを求めるものが見られた。不満としては、アシスタントの接客行動や店の対応に関するものが多かった。

以上の結果から、客の満足を得るには、要望を正確に聴く能力と説明・提案などの伝える能力などのコミュニケーションスキルと心地よさを与える対人関係スキルが必要だといえる。

スタイリストになるためには技術検定試験の合格が必要である。またスタイリスト昇格後も、さまざまな技術コンテストに参加することを奨励されている。よって、美容技術が高いスタイリストは多い。しかし、客の要望を正確に把握できなければ、技術を活かすことは難しいと考えられる。つまり、客の要望を満たし再来店を得るには、美容技術と同時に高いコミュニケーションスキルと対人関係スキルを持ち、客を満足させる仕上がりの髪形を作ることおよび心地よい接客ができることが重要だと考えられる。

調査5

美容師における良い接客行動

目的

質問紙調査の結果、指名客を獲得するためには高い美容技術と共に良い接客ができることが重要であることが明らかになった。そこで、どのような行動が客を満足させる良い接客行動なのかを明らかにするために観察法による調査を行った。

方法

対象者 A美容室に勤務するスタイリストの中で、指名客数と売上金額のランクにおいて上位にいる美容師2名（男性1名、女性1名）とモデル役2名（大学教員1名、大学院生1名）であった。

調査時期と会場 2008年10月に、A美容室K店にて実施された。

手続き 装置は、セット面（施術をするための鏡と椅子）2台、ビデオカメラ2台、ICボイスレコーダー2台であった。

内容は、カットを希望した客に対する出迎えから見送りまでの施術と接客であった。施術後に、美容師への接客術の獲得方法に関するインタビューを行った。

結果と考察

上位クラス美容師の行動の中から良い接客行動を選定する作業は、モデル役であった大学教員と大学院生および筆者らによる会話の逐語記録とビデオ視聴によって行われた。選定結果は表5に示したとおり、①笑顔である、②よく聞こえる声で話す、③傾聴する、④明確で十分に説明する、⑤客の反応を確かめながら提案する、⑥質問、促しを行って雑談をする、⑦客のよい所を承認し、褒める、の7種類の行動であった。また、インタビューの結果、これらの行動は、指導されたものではなく先輩の行動を見て獲得したものであることが明らかになった。

表5 上位クラス美容師の接客場面における行動

場面	具体的な行動
表情	笑顔である
挨拶と返事	良く聞こえる声で行う
客の要望への対応	傾聴する(くり返し、要約、客の気持ちの明確化)
説明する時	明確かつ十分に行う
提案する時	客の反応を確かめながら行う
雑談する時	客に質問し、話を促す
承認する時	客を認め、ほめる言葉かけをする

美容師における良い接客行動はSSTで取り上げられるターゲット・スキル(相川・佐藤, 2006; 大坊, 2005; 菊池・堀毛, 1994; 小林・相川, 1999)と一致していた。これより、上位クラス美容師は社会的スキルを獲得していると考えられる。

総合的考察

本調査は、早期離職率の高さが推察されるものの公表されていない美容師の実態を明らかにし、離職予防策を検討することを目的として行われた。

調査1の結果、離職要因としては、①疾病、②長時間労働にも関わらず低賃金であることによる活動性の低下、③人間関係の躓き、などが考えられた。美容業界は職人気質が強く、入社後の約3年間は見習いと見なされるため、低賃金や営業終了後の訓練実施などの労働条件が改善されていない。よって労働条件による疾病で退職せざるを得ないケースを防ぐのは難しいかもしれない。調査の結果からは、先輩との人間関係構築が技術獲得のために重要であることがわかった。よって、離職予防策としては職場における人間関係構築への援助が効果的だといえよう。

調査2により、スタイリストの方がアシスタントより社会的スキルが高いことが明らかになった。また、調査3により、美容師のメンタルヘルス状態は他業種従業員より悪いこと、スタイリストよりアシ

スタントの方が抑うつ反応を示す美容師の数が多いことが明らかになった。これらの結果より、社会的スキルレベルが低い美容師は、職場に適応できず抑うつ状態に陥りやすいと推察できる。この結果は、社会的スキルが不足する児童は学校において不適応問題や抑うつ状態を起しやすいという児童・生徒を対象とした社会的スキル訓練に関する先行研究(King & Kirschenbaum, 1992; 今津, 2005)の知見と一致した。調査4からは、客は美容技術、接客技術とも高い美容師を支持することが明らかになった。

以上の結果を基に、美容師のキャリア・モデルを作成した(図3参照)。

図の左側には活動性の変化、右側には社会的スキルの差に伴う職場での人間関係、客からの支持、職位・賃金の変化のプロセスが示されている。

入社時に個人が持っている精神的・身体的な活動性は、労働条件や構築する人間関係によって変化すると仮定している。スパイラルはその変化を示している。中央が入社時の状態であり、上にいくほど活動性が高く、下にいくほど低くなることを表している。

労働条件には、個人によって変えることができない条件と変えることができる条件がある。変えられない条件としては、図の左側に示すように、長時間労働と薬剤使用が挙げられ、これによって体調不良や皮膚炎を発症した美容師は離職せざるを得ない。変えることができる条件としては、中央に示す低賃金が挙げられる。業績の向上や、勤務状態によって賃金は増減するからである。活動性は賃金増加によって上昇し、減給によって低下すると考えられ、収入の減少も離職につながると仮定している。

図の右側には、入社時にすでに社会的スキルを獲得しており、職場ですぐに社会的スキルを運用できる新人美容師の場合と、不足しているため、円滑な人間関係の構築が難しい新人の違いを示している。社会的スキルを獲得している新人美容師(上側)は、先輩と円滑な人間関係を築くことにより、先輩から美容技術の指導を受けたり、先輩の接客技術を観察学習したりすることができる。先輩とのコミュニケ

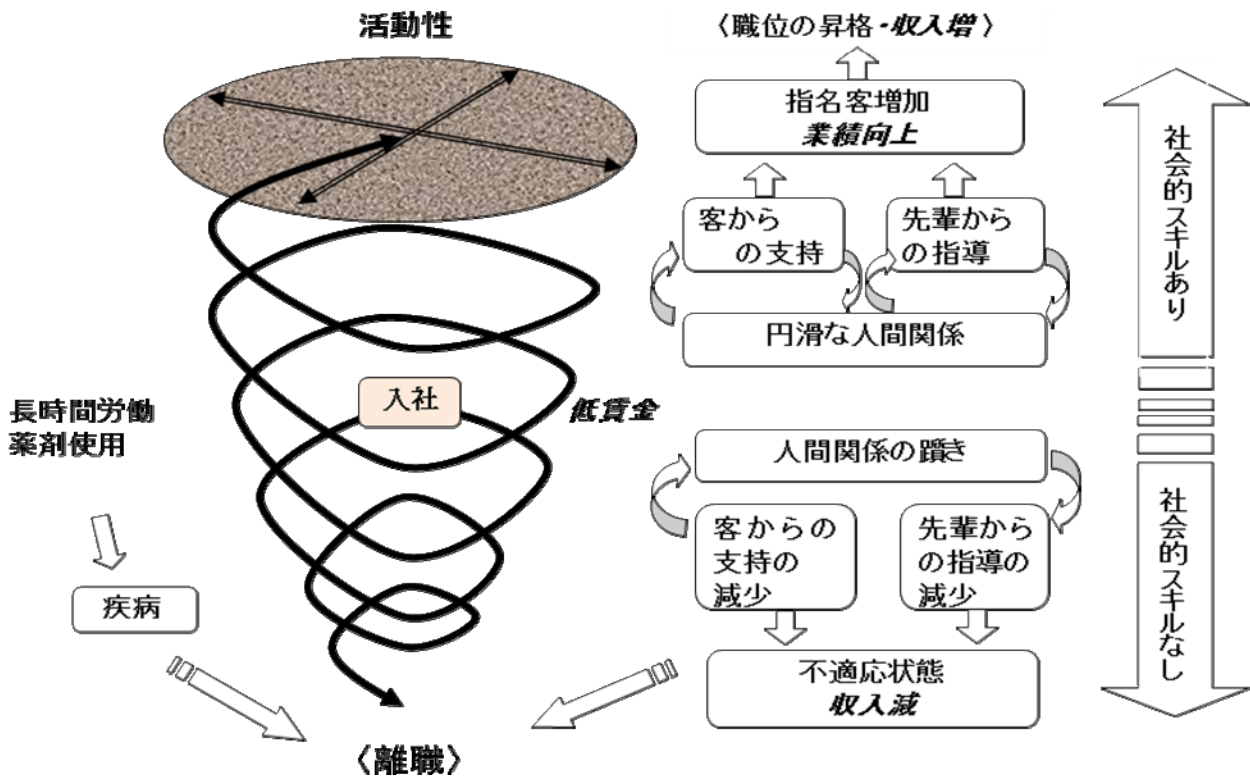


図3 美容師のキャリアモデル

ーションを図ることにより、先輩の役に立つ補佐を務めることができれば、先輩は新人美容師を承認し更に指導するという循環が生まれ、先輩とよりよい関係を構築できると仮定される。これが、先輩との関係における良い循環である。また、社会的スキルと良い接客行動は共通のものがあるため、社会的スキルを獲得している新人美容師は接客において、客に満足感を与えることができるであろう。よって美容技術レベルが高くなれば、客からの要望を満たす行動が可能になる。客からの褒め言葉や客の満足そうな様子は、美容師にとって「認められる喜び」や「接客の楽しさ」という強化になるため、美容師はよりよい行動の頻度を上げると考えられ、それにより客からの支持を増やすという循環が生まれるであろう。これが、客との関係における良い循環である。客の獲得や商品の販売などの業績による加給制

度を用いている美容室の場合には、技術の向上や客からの支持によって業績が上がることによって収入が増える。これらにより、社会的スキルを獲得している新人美容師の活動性は上がると仮定される。

客の支持を得ることにより指名客数は増加するであろう。指名客数の条件に加え、美容技術の試験合格、経験年数という条件を満たせば、スタイリストへの昇格と所得の増加が可能になると仮定される。

一方、社会的スキルが不足している新人美容師(下側)は、先輩からの指導場面において、ごちなかなかたり不適切な言動をとってしまうことがあると考えられ、人間関係の摩擦や葛藤などの躓きを経験するであろう。躓きによる不快感により、新人が先輩との接触を避けるようになれば、先輩からの指導やアドバイスを獲得することが難しくなる。それによって、新人美容師と先輩との関係は更に悪化すると考えられる。このような悪循環は、新人美容師の活動性を低下させる。接客行動が稚拙であれば、客からの支持という強化は得られない。強化がない行動は減少

するため、接客行動は減少し、それによる接客技術の練習不足、更なる接客行動の減少という悪循環に陥ることが仮定される。先輩や客との関係との人間関係が築けないことにより、活動性が低下し、不適応状態に陥る。また、対人関係を避けたいがための遅刻や欠勤が増えれば、収入は減少するであろう。

以上のように、社会的スキルが不足している新人美容師の場合は、不適応状態と収入の減少によって活動性が低下し、離職に至ると仮定される。

調査2の結果、スタイリストには社会的スキルレベルが高い美容師が多いことが明らかになった。この理由としては、入職時にすでに社会的スキルレベルの高い人が淘汰されずに美容師を続けることができたのではないかと考えられる。技術者に昇格するには4から5年以上の経験年数が必要であるために、美容師として働きながらスキルアップしたケースもありうる。しかしながら、入社後に社会的スキルの教育を受ける機会は設けられていないことから、それは少ないケースだといえよう。社会的スキルが不足した状態で入社した美容師が、年代や価値観が多様な客や先輩との親密な関係を必要とされる職場環境に適応していくのは難しいと考えられる。

現代日本は、子どもが社会的スキルを学習しにくい環境になったと言われている(白井, 2006)。その背景には、児童期の仲間関係の変化(田中, 2002)や青年期の友人との「広い範囲で防衛的に浅く」つきあう傾向(落合・佐藤, 1996)がある。また、自分では社会的スキルを持っていると考えているが、他者からは「傍若無人に見える青年」がいることも指摘されており(白井, 2004; 白井 2006)、社会的スキルが獲得できていない状態で就職した美容師がいると推察される。前述したように、職場では親密な人間関係が求められるため、社会的スキルが不足したままでは適応が難しい。

そこで、社会的スキルが不足している新人美容師に対しては、入社時にSSTを行い、社会的スキルの獲得をはかることが店のスタッフや客との人間関係構築に効果的だと考えられる。SSTで学んだスキルを活用することによって、図3のキャリア・モデルに示す良い循環に入れば、活動性低下による離職に陥る美容師の数を減らすことが可能かもしれない。

また、調査5により、SSTで取り上げられるスキルと、美容師におけるよい接客行動が一致することが確認された。この結果から、SSTは、接客技術の向上にも寄与すると考えられる。今後は、SSTによって接客技術が向上し、その結果として離職率が低下するどうかの実証的な研究が望まれる。

今後の課題

本調査は、首都圏の限られた美容室の美容師と顧客を対象としたものであったため偏りがあることは否めないが、現在の美容師が抱える離職問題解決の一助となる調査結果を得ることはできたと考える。今後は、より規模を広げた調査を実施し、実態を把握するとともに対策の検討を行いたい。

引用文献

- 相川 充・佐藤正二 (2006). 実践! ソーシャルスキル教育 中学校一対人関係能力を育てる授業の最前線— 図書文化
- 大坊郁夫(2005). 社会的スキル向上を旨とする対人コミュニケーション ナカニシヤ出版
- 江村理奈・岡安孝弘 (2003). 中学校における集団社会的スキル教育の実践的研究. 教育心理学研究, 51, 339-350.
- 藤枝静暁・相川充 (2001). 小学校における学級単位の社会的スキル訓練の効果に関する実験的検討. 教育心理学研究, 49, 371-381.
- 今津芳恵(2005). 社会的スキル欠如が抑うつに及ぼす影響—女子中学生を対象とした場合—心理学研究, 76, 474-479.
- 株式会社クオリア・リレーションズ (2007). 美容業界就労実態調査結果のお知らせ
<<http://jinjibu.jp/GuestNewsTop.php.act=lst1&id=1613&gr=5>> (2008年10月29日)
- 菊池章夫(1988). 思いやりを科学する 川島書店
- 菊池章夫・堀毛一也.(編著) (1994). 社会的スキルの心理学—100のリストとその理論— 川島書店

- King, C.A. & Kirschenbaum, D.S. (1992). *Helping Young Children Develop Social Skills The Social Growth Program* (キング, C.A & キルシェンバウム, D.S. 佐藤正二・前田健一・佐藤容子・相川 充 (訳)(1996). 子ども援助の社会的スキル 川島書店)
- 小林正幸・相川 充 (1999). ソーシャルスキル教育で子どもが変わる 小学校 楽しく身につく学習生活の基礎・基本 図書文化
- 国税庁 (2009). 平成 20 年分民間給与実態調査結果について 報道発表資料平成 21 年 9 月 <http://www.nta.go.jp/kohyo/press/2009/kyuyo_jittai/index.htm>
- 厚生労働大臣官房統計情報部(2008a). 平成 19 年度雇用動向調査結果の概況 厚生労働省 <<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2007/08/h0822-1.html>> (2008 年 10 月 2 日)
- 厚生労働大臣官房統計情報部(2008b). 平成 19 年度賃金構造基本統計調査 厚生労働省 <<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/chingin/kouzou/z06/index.html>> (2008 年 10 月 2 日)
- 厚生労働大臣官房統計情報部(2008c). 平成 19 年労働者健康状況調査の概要 厚生労働省 <<http://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/saigai/anken/kenkou07/r1.html>> (2008 年 10 月 2 日)
- Lewinsohn, P. M. (1975). The behavioral study and treatment of depression. In M. Hersen, R. M. Eiser, & P. M. Miller (Eds), *Progress In Behaviour Modification: vol.1*. Academic Press, 19-64.
- 落合良行・佐藤有耕. (1996). 青年期における友達とのつきあい方の発達の变化 教育心理学研究, 44, 55-65.
- 大石有里子・中野良顯 (2005). 社会的スキルの般化と維持を促進する総合的パッケージの開発と適用の試み: 中学生用ピア・サポート・プログラムの改良 上智大学心理学年報, 29, 23-32.
- 佐藤正二 (1996). 引っ込み思案と社会的スキル 相川充・津村俊充 (編) 社会的スキルと対人関係 自己表現を援助する 誠信書房
- 佐藤正二・佐藤容子・岡安孝弘・高山巖 (2000). 子どもの社会的スキル訓練—現状と課題—宮崎大学教育文化学部紀要教育学, 3, 71-83.
- 佐藤正二・佐藤容子 (2006). 学校における SST 実践ガイド 金剛出版
- 下光輝一・横山和仁・大野裕(1998). 職場におけるストレス測定のための簡便な調査票の作成 労働省平成9年度作業関連疾患の予防に関する研究, 労働省, 107-115
- 白井利明. (2004). コミュニケーションとわたし 心理科学研究会 (編) 心理科学への招待—人間発達における時間とコミュニケーション 有斐閣
- 白井利明. (2006). 青年期の社会的スキル指導のポイント 白井利明 (編) よくわかる青年心理学 就職四季報. (2009). 就職四季報 2010 年版 東洋経済新報社
- 田中理絵. (2002). 仲間集団と子どもの社会化 住田正樹・高島秀樹 (編著) 子どもの発達と現代社会・教育社会学講義 北樹出版
- 戸ヶ崎泰子・秋山香澄・嶋田洋徳・坂野雄二 (1995). 中学生の社会的スキルが友人関係と学校不適応感に及ぼす影響 日本教育心理学会総会発表論文集, 37, 557.
- 戸ヶ崎泰子・岡安孝弘・坂野雄二 (1997). 中学生の社会的スキルと学校ストレスとの関係 健康心理学研究, 10, 23-32.
- 渡辺浪二(1996). うつ病と社会的スキル 相川充・津村俊充 (編) 社会的スキルと対人関係 自己表現を援助する 誠信書房

(Received: December 31, 2012)

(Issued in internet Edition: February 8, 2013)