

Title	非高学歴新興プロフェッショナルの業界分析とキャリア形成に関する一考察
Sub Title	
Author	望月, 百合子(Mochizuki, Yuriko) 渡辺, 直登(Watanabe, Naotaka)
Publisher	慶應義塾大学大学院経営管理研究科
Publication year	2014
Jtitle	
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	修士学位論文. 2014年度経営学 第3004号
Genre	Thesis or Dissertation
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=KO40003001-00002014-3004

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

慶應義塾大学大学院経営管理研究科修士課程

学位論文（ 2014 年度）

論文題名

非高学歴新興プロフェッショナルの
業界分析とキャリア形成に関する一考察

主 査	渡辺 直登 教授
副 査	齋藤 卓爾 准教授
副 査	林 洋一郎 准教授
副 査	

学籍番号	81331241	氏 名	望月 百合子
------	----------	-----	--------

論文要旨

所属ゼミ	渡辺直登 研究室	学籍番号	8 1 3 3 1 2 4 1	氏名	望月 百合子
(論文題名)					
非高学歴新興プロフェッショナルの業界分析と キャリア形成に関する一考察					
(内容の要旨)					
<p>これまで、高学歴で長期の訓練期間を必要とする専門職のことを総称して「プロフェッショナル」と呼び習わしてきた。その典型例として、「古典的プロフェッショナル」や「新興プロフェッショナル」がある。しかし近年、消費者のニーズが多様化するにしたがい新たな職業・職種が創出されている中、これらのプロフェッショナル以外にも専門技術や専門知識がないと職業として成立しない学歴不問の専門職が生まれてきた。そこで「プロフェッショナル」を学歴と規格化された資格の有無によって4つの領域に各職業を新たに分類し、学歴不問のプロフェッショナルを「非高学歴新興プロフェッショナル」と称することにする。</p> <p>本論文ではこれに該当する職業の1つであるエステティシャンに焦点を当て、以下の研究を行う。</p>					
<p>①公表資料をもとに統計的に分析し、エステティック業界の組織構造やネットワークの特徴を明らかにする。零細企業が9割を占める業界であり、就業者数10人未満のエステティックサロンやそこで働くエステティシャンや経営者を調査していかない限り真の意味での実態が掴めない。そこでまず各サロンが所属していると考えられる協会団体を調査し、主に協会の構造を分析する。</p>					
<p>②エステティシャンならびにエステティックサロン経営者への半構造化面接を行い、彼女らのキャリア形成の特徴を質的に調査する。当該業界で独立することができた経営者や店長など管理職に就いている者、または従業員の中でも5年以上勤務しているエステティシャンを業界の成功者と位置付けてインタビューを行い、成功者に共通点はないか、どのような過程やキャリアを経て独立へ至ったのかを検証し、高離職率の業界で彼女たちが離職せずに成功の道を進んだ要因を考察する。</p>					
<p>③上記の研究結果を踏まえ、社会における非高学歴新興プロフェッショナルであるエステティシャンの地位向上やキャリア形成に関する施策、定着率向上策等を提案する。</p>					

目次

まえがき	2
第1章 はじめに	3
第1節. 問題意識の背景	3
第2節. 研究目的	3
第2章 プロフェッショナルの再定義	5
第1節. プロフェッショナルに関する先行研究と既存の定義	5
第2節. 非高学歴新興プロフェッショナルの定義付け	5
第3章 エステティック業界の分析	9
第1節. エステティック業界の現状と協会団体乱立の背景	10
第2節. 業界勢力&所属団体の構造分析	12
第3節. 構造分析からの考察	14
第4章 業界成功者の事例研究	15
第1節. インタビュー・分析方法	15
第2節. インタビュー事例	19
第3節. 分析結果①：成功者の共通点と考察	28
第4節. 分析結果②：独立に至るプロセス	31
第5章 提言	33
第6章 研究の限界	36

謝辞

参考文献リスト

付属資料

まえがき

近年、消費者のニーズが多様化するに従い、そのニーズに応えるべく新たに多くの職業・職種が創出されてきた。

筆者も前職の広告代理店の営業パーソン時代に、そのような新たに創出された職業に分類されるネイリスト、整体師、エステティシャン、アイリストの方々が働くサロンをクライアントとして担当させていただいた経験がある。その当時、彼らの働く姿を間近で見ていく中で感じたのは、国家資格などの規格化されたマニュアルや制度が全くない職種であるものの、彼ら自身が自らの職業を「プロフェッショナル」と自覚して働いている方々が多く存在するということだった。

そこで、世間一般において「プロフェッショナル」と呼ばれる職業がどのような基準で「プロフェッショナル」と称されているのか調べていくと、高学歴で高度な専門的水準における長期の教育・研修・訓練期間を必要とする職種が専門職であり、「プロフェッショナル」と称されてきたことがわかった。しかし筆者が接してきた新たに創出された一部の職種の中にも、専門的な技術や知識を身に付けるために、ある一定の訓練期間や下積み期間が必要である職業は存在するが、彼らを「プロフェッショナル」と呼ばないのは高度な教育機関や水準での訓練がなく、規格化された国家資格もないからなのだろうか。これらの条件に満たないのであれば、「プロフェッショナル」と称してはいけないのだろうか、という問題意識が生じた。

以上のような問題意識を背景にして本研究では大きく分けて 2 部構成で展開する。前半ではまずプロフェッショナルを学歴と規格化された資格の有無によって、新たに 4 つの領域に分類を行う。そして後半では専門的な技術や知識が要求される職業であるものの学歴は問われず、なおかつ国家資格のような標準化された資格も存在しない職種に焦点を置き、それに該当する職種であるエステティシャンを調査対象とし、彼女たちがプロフェッショナル意識を形成していくプロセスや離職率との関係性を探り、キャリア形成や働く意義の考察を行いたい。

第1章 はじめに

第1節. 問題意識の背景

我々はこれまで医者、弁護士、会計士、経営コンサルタント、ソフトウェア技術者、研究開発担当者などといった高学歴(大卒以上)で長期の訓練期間を必要とする専門職を総称して「古典的プロフェッショナル」あるいは「新興プロフェッショナル」と呼び慣わしてきた。しかし近年、消費者のニーズが多様化するに伴い様々な職種・職業が新たに創出される時代が到来した。プロフェッショナルと呼ばれる職業においても、もしくは就業者自身がプロフェッショナルだと認識している職業においても、それが高学歴でないと就けない職種とは限らなくなった。

本論文では現代の日本において高学歴のプロフェッショナル以外にも世の中には専門技術や専門知識がないと職業として成り立たない高学歴を問わない専門職があることに着目する。これまで学歴不問の非高学歴プロフェッショナルに焦点を置いた研究はほとんど進められてないことから、該当する職種の研究をすることでそれらの業界に貢献できることがあるのではないかと考える。

第2節. 研究目的

日本人の最終学歴は大卒以上の学歴を持つ者よりも高卒・高専卒・短大卒の人数の方が現段階では多い状況にあり、大学進学率でも 49.9% (文部科学省, 2013) であるため、半数が大学に進学していないことがわかる。女性に絞るとさらにその割合は高い。そして今後女性の社会進出が高まる中、女性が学歴不問の専門職に就く機会も増えてくることが予想される。しかし、現実的には学歴を問わない職種で働くプロフェッショナルは高学歴のそれと比較すると、離職率が高い傾向にある。

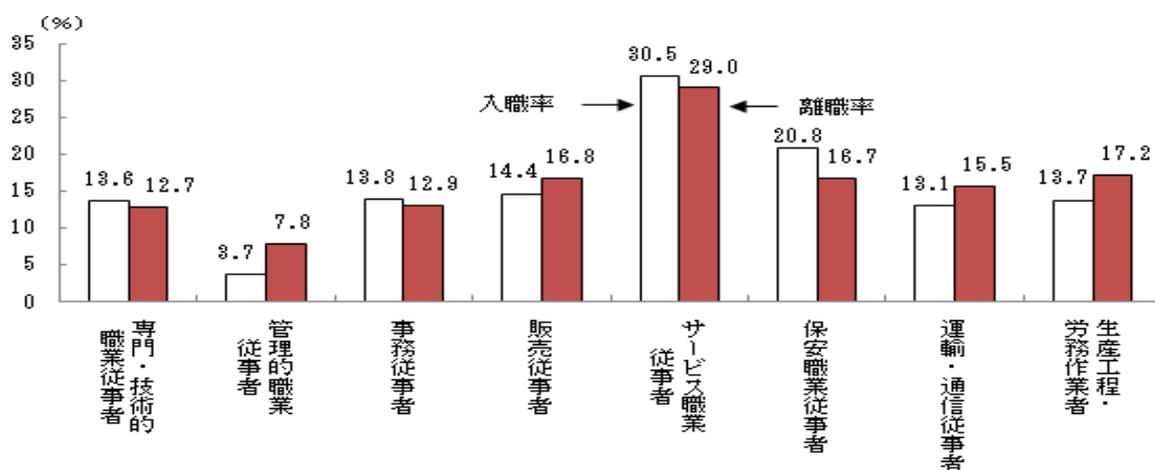


図1-1. 職業別入職率・離職率(厚生労働省,「平成21年雇用動向調査」,2009)

図1-1では各職業従事者の離職率が示されているが、一般的に「プロフェッショナル」と呼ばれている人々が多く所属する「専門・技術的職業従事者」の離職率は12.7%であるのに対し、学歴不問の専門職の人々が多く所属すると考えられる「サービス職業従事者」の離職率は29%で非常に高くなっていることがわかる。

本研究では非高学歴の専門職の主に女性に焦点を置き、キャリア形成や働く意義の考察を行うことで当該職種における定着率を高める施策に役立て、女性の活躍できる場を広げることに貢献したい。

第2章 プロフェッショナルの再定義

第1節. プロフェッショナルに関する先行研究と既存の定義

総務省の日本標準職業分類によると、専門職業（プロフェッショナル）の定義として、「専門的・技術的職業従事者とは高度の専門的水準において、科学的知識を応用した技術的な仕事に従事するもの、及び医療・教育・法律・宗教・芸術・その他の専門的性質の仕事に従事するものをいう。この仕事を遂行するには、通例、大学・研究機関などにおける高度の科学的訓練・その他専門的分野の訓練、又はこれと同程度以上の実務経験あるいは芸術上の創造的才能を必要とする。」が掲げられている（総務省統計局, 1996）

また、プロフェッショナルは、古典的プロフェッショナルと新興プロフェッショナルとに分かれる。古典的プロフェッショナルとは、特定の技能に高度な専門知識を有し、高い成果をあげられる人々で、能力は標準化や規格化が進み資格などの形式を通じてプロフェッショナルとしての基盤が明確である。成果との関係が明確である例を挙げると、医者、弁護士、会計士などがある。（西脇, 2004）

一方で専門化するホワイトカラーのことを新興プロフェッショナルと呼んでいる。これの典型例として大企業の高学歴で専門化する職業がある。彼らは他者が模倣できないような高度で独創的な成果を重視している。「他者が専門的な能力の高さを正しく判断できる要因」がない点が古典的プロフェッショナルと新興プロフェッショナルの違いである。（日詰, 2007）

第2節. 非高学歴新興プロフェッショナルの定義付け

既存のプロフェッショナルは前節で述べてきたとおり、「古典的プロフェッショナル」と「新興プロフェッショナル」があり、どちらも一定の訓練期間を要し、高度な知識と技術を身につけるため、大学卒業以上のいわゆる高学歴の経歴を持つ人材であった。しかし、専門技術や知識がないと成立しない職業の中で、一定の訓練期間を要すが、「古典的プロフェッショナル」や「新興プロフェッショナル」ほど、学歴を問われない非高学歴のプロフェッショナルも存在することに注目し「プロフェッショナル」を再定義し、4領域に専門職を以下の方法で分類することとした。

1、分類方法：横軸の基準

横軸は、各職種の状態資格の有無で分類を行った。資格には大きく分けて、国家資格、公的資格、民間資格が存在する。（表2-1）国家資格は国が法律に基づいて試験などを実施する過程において、標準化ならびに規格化された技能や知識を定めることで、その一定水準に達した者に国から直接資格が与えられる

ものである。そのため、一定の技能や知識が担保されていると世間一般から認知されやすく、社会的な評価にもつながりやすい。一方で民間資格は民間団体や企業が独自の基準で資格を作れてしまうため、国家資格のような技術や知識レベルの標準が各団体により異なり、曖昧であり、国家資格ほど社会的な評価につなげるといことは難しい側面がある。このことから、今回、プロフェッショナルを分類する上で国家資格の有無は標準化ならびに規格化された資格の有無を示すものであり、重要であると判断し、横軸の基準とした。なお、国家資格と民間資格の中間に位置づけられている公的資格は省庁の通達に基づき後援を受けているなど公的性質を帯びている資格であり、国家資格に次ぐ標準化された準公的資格と言えるが、図2-1では他者が専門的な能力の高さを最も正しく判断できる国家資格の有無に焦点を絞り分類を行った。

表2-1. 資格の分類

	国家資格	公的資格	民間資格
定義	国が法律に基づいて試験などを行い、技能や知識が定めたレベルに達している者に与える資格。有資格者に対し、国が何らかの権限の保有を与える。	国家資格と民間資格の中間に位置付けられ、省庁の通達に基づいた準公的な資格。「〇〇省後援」などと書かれる検定や資格が多い。	民間団体・企業・個人などが独自の審査基準を設けて任意で与える資格で自由に資格を作ることができる。
例	医師、弁護士、税理士、薬剤師、看護師、社会保険労務士、介護福祉士、栄養士、美容師、保育士など	日商簿記検定、実用英語技能検定、色彩検定、手話通訳士、健康運動指導士など	TOEIC、TOEFL、臨床心理士、MOS、CFP資格、AFP資格、福祉住環境コーディネーター、フードアナリストなど

2、分類方法：縦軸の基準

縦軸は「学歴」に焦点を置き、ここでは職業威信スコア(直井・原・小林・上子, 1986) ; (前田, 2008) に基づき高学歴を問われるか問われないか(職業威信スコア55~60を境に設定)によって分類した。ただし、近年新たに創出された職業はこの職業威信スコアに記載がなかったため、記載されている類似の職業のスコアを適用した。

図2-1に示す通り、非高学歴プロフェッショナルもまた、「古典的」と「新興」の2つに分類を行った。

例①：美容師、歯科衛生士、保育士、調理師、介護福祉士、柔道整復師など
 例②：エステティシャン、トリマー、パタンナー、ネイリスト、整体師など

①は国家資格のある「非高学歴古典的プロフェッショナル」と称し、②は国家資格に保護されていない「非高学歴新興プロフェッショナル」と称することにする。

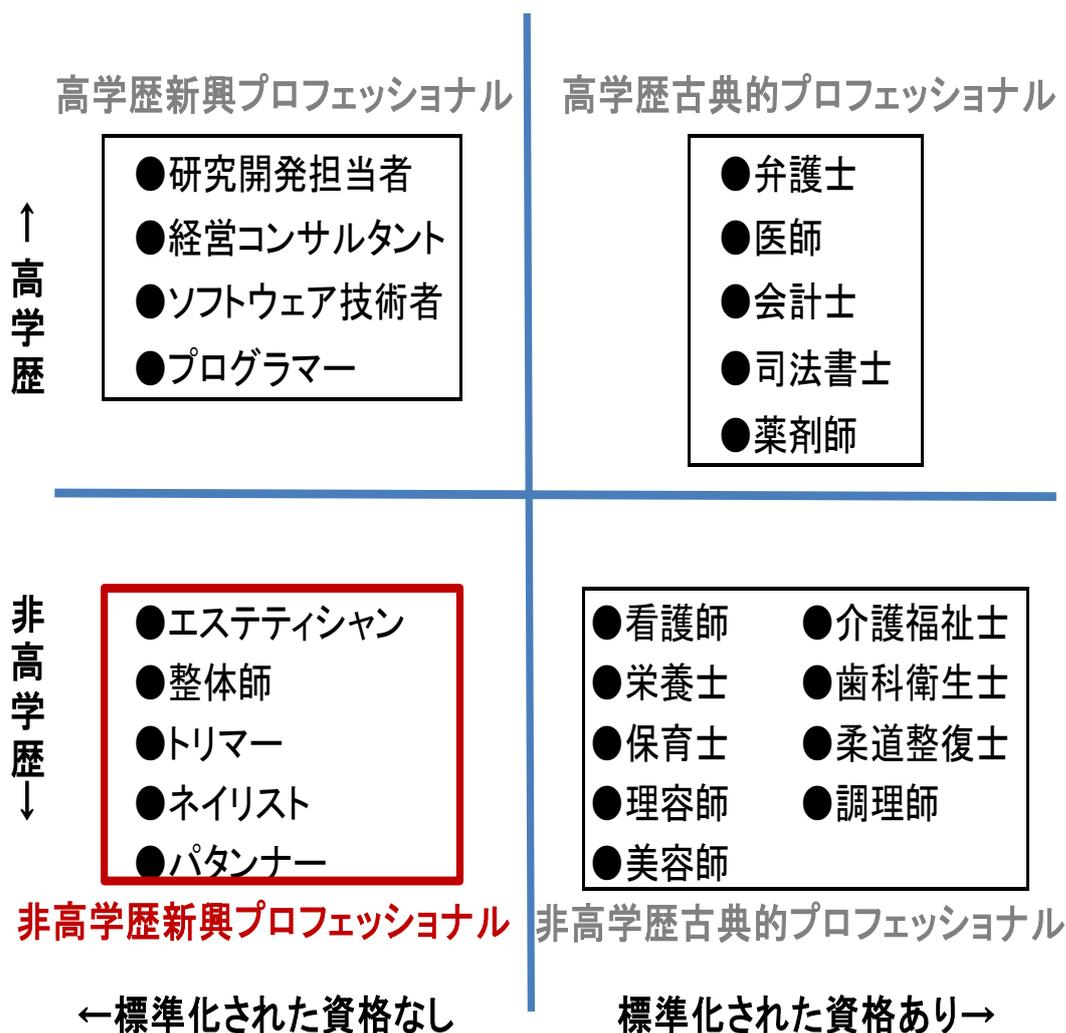


図 2-1. プロフェッショナルの分類

本研究では就業には訓練期間や下積み期間が必要であるが、国家資格に保護されていない専門技術を必要とする「非高学歴新興プロフェッショナル」の職業に就く人々を調査対象とする。そして、「非高学歴新興プロフェッショナル」に該当する業界で成功した人々に焦点をあて、学歴不問の世界で、なおかつ国家

資格のような標準化された資格も存在しない業界の中で、彼らが何を糧に働いているのか、どのようなキャリアを形成し歩んできたのか、なぜこの当該職業に就いたのか、そして、この厳しい業界の中でどのようにして成功を掴んできたのかを探ることとする。

第3章 エステティック業界の分析

本研究では非高学歴新興プロフェッショナルの職業に該当するものとしてエステティシャンを取り上げて、調査を行うこととした。対象をエステティシャンに絞った理由はまず、筆者の広告代理店での前職における担当のクライアントの中でエステティック業界の企業を多数担当してきた経歴から調査対象にしやすかったからである。またもうひとつの理由は、エステティシャンの平均勤続年数は一般的に短いと言われていることから、高離職率の原因を探ることで研究目的である「女性の活躍できる場を広げる」ことに貢献できる業界であると考えたからである。

表3-1. 大手エステサロン勤続年数・平均年齢（矢野経済研究所『エステティックサロンマーケティング総監 2008年度版』2008年の各社データから表作成）

	A社	B社	C社	D社	E社	F社
勤続年数	2年	非公表	4～5年	4年	非公表	非公表
平均年齢	24.5歳	25.5歳	25歳	非公表	25.5歳	26歳
備考			年間離職率 30%未満	年齢が若いほど低い定着率		エステティシャンは早期退職傾向にある

	G社	H社	I社	J社	K社	L社	平均
勤続年数	2年	2～3年	4～5年	2～3年	3年	4～5年	3.3年
平均年齢	23.5歳	25歳	27.9歳	25.5歳	25.5歳	27歳	25.5歳
備考	新卒は入社半年で離職する割合1～2割／勤続年数長短の二極化				再雇用制度を採用している		

ここで本題に入る前にエステティシャンの離職率について触れておく。まず、エステティシャンの平均勤続年数を（矢野経済研究所, 2008）のデータから算出した。算出方法は（矢野経済研究所, 2008）で公表されているエステティックサロン各社の勤続年数と平均年齢をひとつの表にまとめた。そして全体の平均を算出した。（表3-1）その結果、平均勤続年数 3.3 年、平均年齢 25.5 歳であることがわかった。この数字から明らかになったことは、3 年程度で退職する者が多いだけでなく、働いている従業員の平均年齢が 25.5 歳と非常に若いことか

ら、1社目を退職したあと、同業種への転職もせず、エステティシャンという職業から離脱していく者が多いことがわかった。

この離脱要因を追求する上でまず本章ではエステティック業界のネットワークや構造分析を行い、次章において実際にこの業界で成功を収めた経営者や従業員にインタビューを行って離職した者との違いがどこにあるかを調査していく。

第1節. エステティック業界の現状と協会団体乱立の背景

第1段階として公表資料を統計的に分析しエステティック業界の組織構造やネットワークの特徴を明らかにした。

矢野経済研究所の調べによると、エステティックサロンは全国に総店舗数9828件あり、就業者数は約4万人まで成長してきていると言われている。(矢野経済研究所, 2008)そして、2013年度の市場規模は事業者売上高ベースの見込みで3554億円、前年度比101.8%となっている。(矢野経済研究所, 2014)また経済産業省の調べによると、就業者規模別にみたとき、就業者数が1~2人規模の事業所が最も多く全体の約4割を占め、10人未満の小規模な事業所が事業所数全体の9割を占めており、零細事業所が非常に多くなっている。(経済産業省, 2003)消費者にとって「エステ」というと、CMで見かけるような大手エステティックサロンのイメージが強く印象に残っていると思われるが、零細企業が9割を占める業界であり、就業者数10人未満のエステティックサロンやそこで働くエステティシャンや経営者を調査していかない限り真の意味での実態が掴めない。そこでまず各サロンが所属していると考えられる協会団体を調査し協会の構造を図3-1に示した。

経済産業省や厚生労働省と情報や意見の交換を交わしている日本エステティック振興協議会を中心に大手企業や大手専門学校、大手美容商材メーカーなどが率いる主要団体が4協会存在する。これら4協会に所属するサロンやその他関係企業は他の小規模の団体より参画数が比較的多い。また中小規模の団体を調べていくと、多くの協会が乱立し混戦状態にあるように見て取れる。図3-1に掲載した団体だけでも合わせて25団体あるが、これ以外にも個人で協会を設立することは容易なため、参画数が数社といった非常に小規模な協会も合せると無数に存在する。

他の領域のプロフェッショナルと比較するとこの協会団体の乱立が著しく激しい。例えば古典的プロフェッショナルの医師は医師会、弁護士は弁護士会といったように業界の中枢部に統率する大きな組織が確固たる地位を築いており協会が無数に存在することはない。

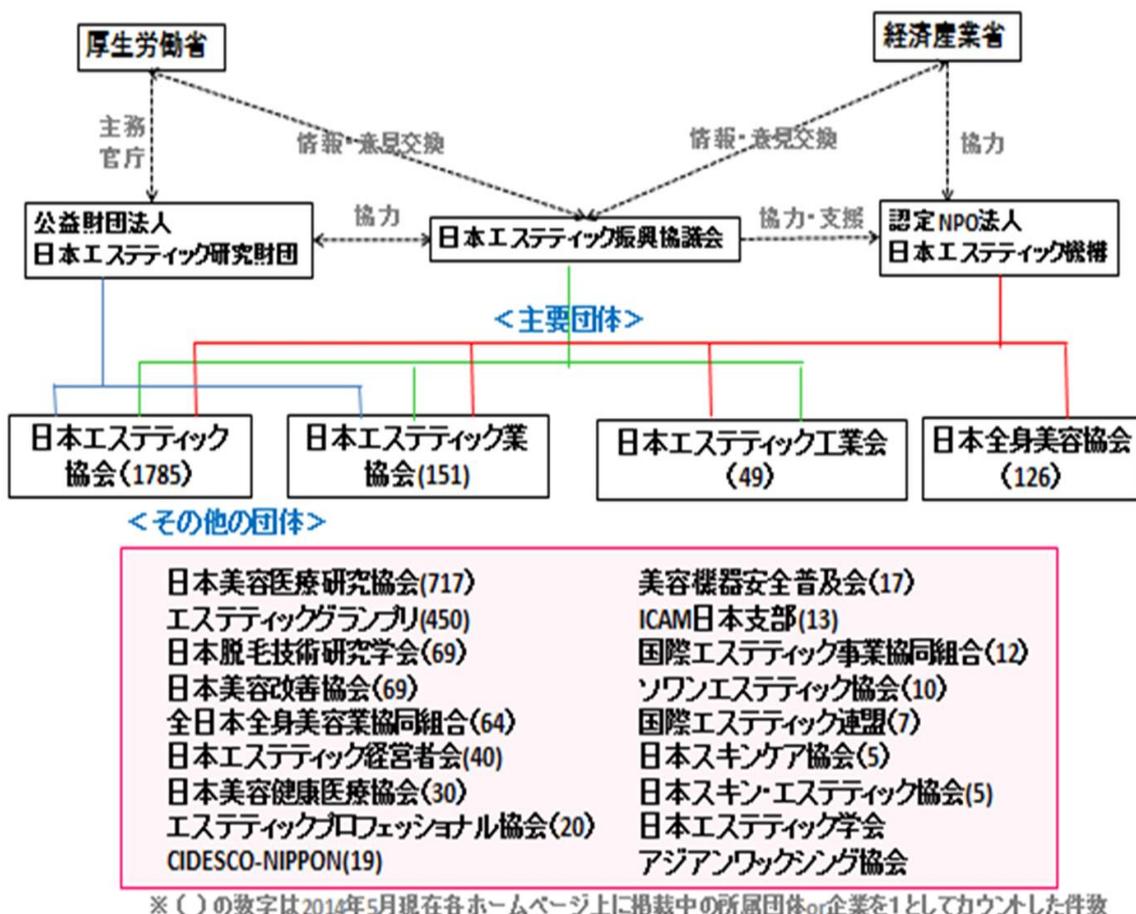


図3-1. エステティック業界図

ではなぜこのように協会が多く存在していく経緯をたどったのか。それはやはり非高学歴新興プロフェッショナルの専門職であることと関係があるのではないかと推測される。当該業界で働く人々や経営者にとって常に以下の不安がつきまとうと仮説を立てた。

- ①学歴に守られていない
- ②零細企業が多く、つねに収入や勤続自体が不安定である
- ③国家資格などの標準化され誰からも認められるような資格や制度が存在しない。

以上の不安要素により、個々人、各サロンが生き残りをかけてそれぞれがネットワークを形成して情報交換の場や勉強会を主催する必要性があったのではな

いかと推測される。これらの仮説は次節の業界勢力や各サロンが所属する協会団体の構造分析で検証を行う。

第2節. 業界勢力&所属団体の構造分析と結果

1、研究方法

第1節で図示したエステティック業界図をもとに、各団体の類似性を階層的クラスタ分析を用いて業界のデンドログラム（樹形図）を作成する。手順は以下のとおりである。

<分析の手順>

- (1)所属数の多い協会上位8社を選出する
- (2)各協会に所属しているエステティックサロンやエステ関連企業を全件リストアップする（※2014年5月現在各協会のホームページ上に掲載されている所属団体 or 企業を1としてカウントしリストアップ）
- (3)各協会が他の協会と一緒に加盟されている回数をカウント（表3-2）
- (4)表3-2のデータをもとに、各協会間の関連性や類似性を階層的クラスタ分析の手法を用いてデンドログラムにて示す（図3-2）

表3-2. 階層的クラスタ分析データ（各協会が他の協会と一緒に加盟されている回数をカウント）

	1,785件	717件	450件	151件	126件	69件	69件	64件
協会名	日本エステティック協会	日本美容医療研究協会	エステティックグランプリ協会	日本エステティック業協会	日本全身美容協会	日本美容改善協会	日本脱毛技術研究会	全日本全身美容業協同組合
日本エステティック協会	0	27	38	15	2	3	7	1
日本美容医療研究協会	27	0	18	2	2	0	2	3
エステティックグランプリ協会	38	18	0	13	3	4	0	8
日本エステティック業協会	15	2	13	0	4	0	2	3
日本全身美容協会	2	2	3	4	0	0	1	1
日本美容改善協会	3	0	4	0	0	0	1	0
日本脱毛技術研究会	7	2	0	2	1	1	0	3
全日本全身美容業協同組合	1	3	8	3	1	0	3	0

2、分析結果

図3-2の通り、日本のエステティックサロンが所属する協会は大きく分けて3つのクラスターに分類された。ここで、第1クラスターと第2クラスターの協会は、最大勢力と新興勢力であることが判明した。

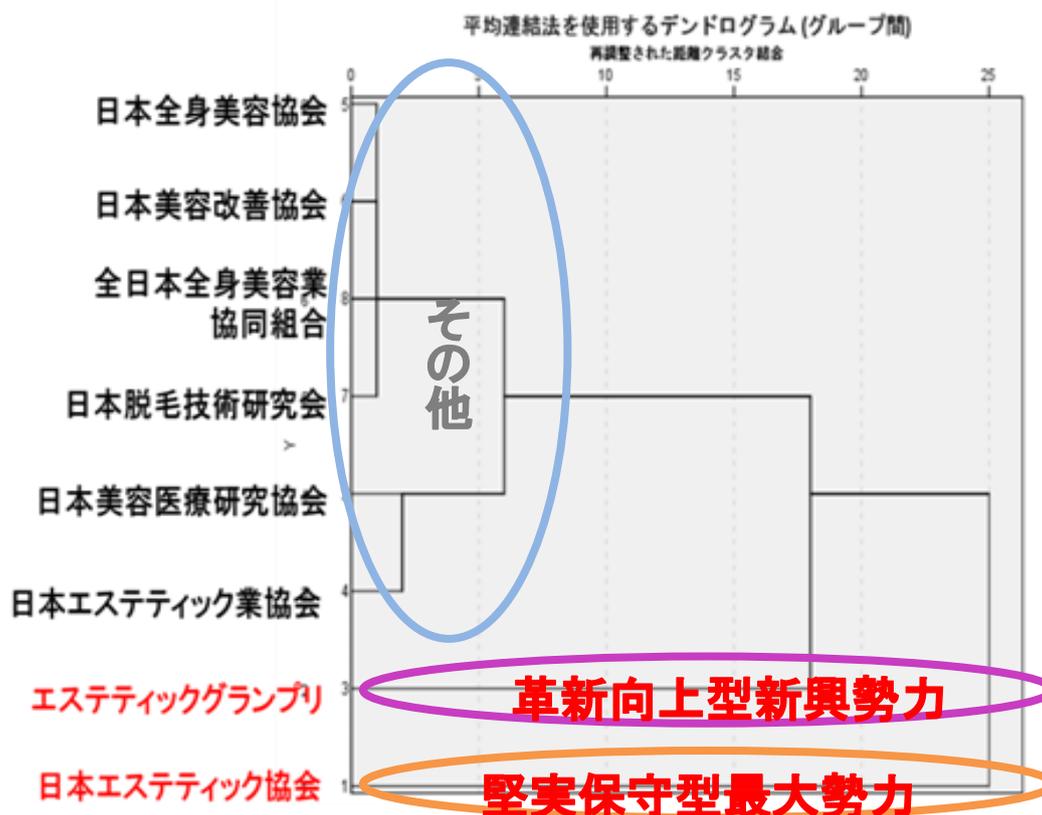


図3-2. 階層的クラスター分析によるエステティック業界の協会類似度

まず、第1クラスターは設立して42年の歴史を持ち、所属サロン数も1785社と圧倒的に多く業界内での知名度も高い団体である日本エステティック協会である。いわゆる業界の草分け的存在で多くの大手サロンが所属しているほか、手堅くまず協会に入会するなら規模の大きさや安心感を重視するような保守派サロンが所属し、消費者へ安全や高技術をアピールし独自の資格制度も確立している団体である。この最大勢力のクラスターを「堅実保守型最大勢力」と称することとする。

一方、第2クラスターは設立して4年の新興勢力のエステティックグランプリ（以下、エスグラと略す）という団体であり、特徴はエステティシヤンの世の中における地位向上・接客レベル向上を目指し地域ごとに勉強会を行い、技術・サービスを競う大会を開催し、主に中堅規模のサロンと個人サロンの計450

社が所属している。この新たなクラスターを「革新向上型新興勢力」と称することとする。この2つの勢力以外の協会の中にはこれまで日本エステティック協会と肩を並べて所属数を競ってきた協会や業界内では影響力の非常に大きい勢力とされている団体も存在するが、関連性や類似性の強さで見たとき、それらはまとめて第3クラスターのその他勢力に分類されエスグラが抜きん出てきたことが判った。

第3節. 構造分析からの考察

新旧の2大勢力の特徴と高離職率との関連性について考察する。「堅実保守型最大勢力」である日本エステティック協会に所属することで、不安要素の仮説として第1節①③で挙げた「学歴に守られていなく国家資格制度もない」業界におけるサロンの信頼性を消費者に示す役割を果たしていると考えられる。つまり、消費者が何を基準にサロン選びをするかは標準化された指標がないため難しく、さらに強引な勧誘など悪質な業者も出現する中、消費者にとって安心なサロンであることをアピールするために最大勢力の協会に帰属することは信頼を得るひとつの武器となるだろう。しかし、第1節②の「勤続自体が不安定」という高離職率に特に関連する業界の抱える不安要素を払拭する有効な対策はこれまで打ってこなかった可能性が高い。消費者保護や顧客獲得の対策を優先して講じてきた傾向が強く、サロンの内部環境に目を向け、従業員の労働環境の整備や向上心、スキルアップを促すような離職を抑える対策や制度は形式的には一部存在するものの、あまり重視してこなかったと推測され、未だ離職率を抑えることができていない一要因であると考ええる。

「革新向上型新興勢力」であるエスグラがわずか数年で急速に拡大している理由は最大勢力を筆頭に既存の多くの協会が消費者に焦点を置いた対策や組織作りを行ってきた一方で、エスグラは従業員であるエステティシヤンの地位向上を主要目的として掲げている点で多くのサロンから賛同を得たためである。コンテストや地域勉強会を通して、自ら向上心を持って技術と接客に磨きをかけ、標準化された資格がない業界でもエステティシヤンがプロフェッショナルな意識とやりがいを持って働ける環境の仕組みを作り出そうとしている。これは非高学歴新興プロフェッショナルの職業に就く人々の離職率低下への大きな鍵を握る点であると考ええる。

第4章 業界成功者の事例研究

第2段階として当該業界で独立することができた経営者や店長など管理職に就いている者、または従業員の中でも5年以上勤務しているエステティシャンを業界の成功者と位置付けてインタビューを行い、成功者に共通点はないか、どのような過程やキャリアを経て独立へ至ったのかを検証し、高離職率の業界で彼女たちが離職せずに成功の道を通った要因を考察し、業界の定着率向上策を次章で提言する。

第1節. インタビュー・分析方法

1、対象

インタビューは中小規模のサロンの経営者をはじめとする11名(表4-1)に行った。対象者はエステティック業界で成功した人々に絞ることとした。ここでの成功者の定義は、業界の平均勤続年数が3年余りと非常に短い中で5年以上勤務することができている従業員や経営幹部、そして独立を果たすことができた経営者とした。また、対象者の経営もしくは勤務するサロンの規模を従業員数1名~10名未満に絞ったのは前述のとおり、零細企業が9割を占める業界であり、就業者数10人未満のサロンで働く者を調査することで業界の標準や実態が掴めると考えたからである。

表4-1. インタビュー対象者の内訳

	年齢	性別	勤続年数	役職
Aさん	59歳	女性	30年	サロン経営者
Bさん	39歳	女性	5年	サロン経営者
Cさん	60歳	女性	18年	サロン経営者
Dさん	40歳	女性	15年	サロン経営者
Eさん	32歳	女性	8年	サロン経営者
Fさん	30歳	女性	2年	店長
Gさん	37歳	女性	5年	従業員
Hさん	36歳	女性	9年	従業員
Iさん	47歳	女性	20年	サロン経営者
Jさん	39歳	女性	12年	サロン経営者
Kさん	44歳	女性	17年	サロン経営者

2、調査方法

半構造化面接の手法を用いインタビューを行った。この手法を用いたのはインタビューワーが予め用意した質問リスト（表4-2）を用いて聞きたい内容の枠組みを守りながらも、インタビューの細かい部分や深堀りしたい箇所に関しては質問の順序を変えたり、質問を加えたりして柔軟に対応することが可能な手法だからである。これにより対象者から得られた回答の背景にある意図を明確にすることができる。

1人につき60分～90分の所要時間でインタビューを行った。主に、業界へ入ったきっかけ、キャリアコース、業界で成功した理由、協会団体の選択理由・属さない理由などを中心とした質問リストを用いながら進行した。

表4-2. 質問リスト

半構造化面接法：インタビューガイド（質問リスト）
1、あなたが経営されているエステサロンについて説明してください。
2、あなたの現在のお仕事について説明して下さい。
3、エステサロンで働きはじめて何年になりますか。
4、何がきっかけでエステ業界に入りましたか。
5、ここまでのエステシャンとしての道のりを振り返りご苦労されたことは何ですか。
6、仕事上、あなたが働きがいを感じたときのエピソードをお話下さい。
7、どちらの協会や団体、勉強会に所属していますか。
8、仕事上、あなたがストレスを感じたときの経験をお話ください。
9、仕事上、ストレスを感じたとき、それに対してどのように対処してきましたか。
10、この仕事をされる前の経歴をお聞かせください。
11、この仕事をされる前に、お仕事についてもっていたイメージは、お仕事をされてどのように変わりましたか。
12、サロンの経営を成功させた秘訣は何ですか。
13、あなたに、どんなサポートがあれば、もっと良い仕事ができると思いますか。
14、最後に年齢を教えてください。

3、分析手法

インタビュー内容から非高学歴新興プロフェッショナルの特徴や成功した人のタイプ分類を修正版グラウンデッドセオリー（以下 M-GTA と称す）を用いて行った。

グラウンデッドセオリーとは質的調査においてデータに根ざした理論の生成を目指す手法である。手順として、まず対象者へのインタビューで内容を深く引き出してデータ収集を行い、そこで集められたデータに基づいて理論を生成していく。（戈木，2006）具体的な特性は以下（小林，2006）のとおりである。

- ・データに密着した分析から独自の説明概念をつくり、総合的に構成された理論
- ・継続的比較分析法による質的データを用いた研究で生成された理論
- ・人間と人間の社会的相互作用に関係し、人間行動の説明と予測に有効
- ・人間行動、他者との相互関係の変化を説明できる、いわば動的説明理論
- ・実践的活用を促す理論

このグラウンデッドセオリーにはいくつもの方法論があるが、その中で M-GTA の手法を選択した。M-GTA（木下，2007）は「データの解釈から説明力のある概念の生成を行い、そうした概念の関連性を高め、まとまりのある理論を創る方法」であり、「意味の選択的判断を行う人間を【研究する人間】と位置づけているのが特徴である。つまり「データから読み取った意味に対して何よりも自分がリアリティを感じられるかどうかポイント」となり、データとそこから生成される概念との間に【研究する人間】を置くことを重視している。そのため、その他のグラウンデッドセオリーとの違いはデータを切片化せず、ラベルやコードを作っていく作業に重点を置かず、研究者がいかにデータから読み取った内容に対しリアリティを感じられるかという「思考の言語化」が重んじられる分析手順となっている。実際に行った手順は次の通りであり、この分析結果を第4節と第5節に後述することとする。

<分析の手順>

- (1)分析テーマを明確にした。今回の場合、成功したエステティシヤンの共通点をテーマに設定した。
- (2)11名のインタビューで得られたデータから概念化した。生成した各概念ごとに分析用のワークシートに整理しながら、概念の精緻化を行った。
- (3)各概念から関連性を分析し、カテゴリーを生成した。

また、都合のよいデータのみ抽出することを避けるために、インタビュー内容の全てのデータと生成した各概念のワークシートを附属資料に示す。

第2節. インタビュー事例

11名のインタビューの中でも特に典型的なエステティシヤンの成功事例を3ケース以下に紹介する。その他のインタビュー内容は付属資料1に示す。

【ケース1】

キャリアインタビュー：Dさん（サロン経営者）

年齢：40代 性別：女性 エステ業界経験年数：15年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

20～50代の女性がターゲットで、おかげさまでリピート客で成り立っています。昔は従業員も何人もいましたが、結婚後は私一人でのんびり運営しているサロンです。

仕事内容

アロママッサージの施術、接客対応全般、カウンセリング営業、スクール運営も行っています。

エステ業界に入った動機

20年前は女性が働いて認めてもらえるほど甘い世界ではなかったです。当時、一般職のOLをやってましたが、上司が総合職の業務をやらせてくれ、実績を出してチームリーダーとなりました。ですが、後輩の大卒男子の方が給料が良かったことに納得がいかず、ちゃんと認めてもらいたいと思い、人事部へ正式に総合職にしてほしいと直訴しました。けれども全く取り合ってもらえず悔しい思いをしていました。

そこで、自分の実力をもっと試したい！手に職をつけたい！と思うようになり活躍できる場を探すようになりました。

ちょうどそのころ、アトピーがひどく、たまたま勧誘されたエステサロンに通うようになり4、5年かけて通いすっかり肌がきれいになる体験をしました。これから自分が活躍できる職業はエステだとひらめきました。そこでスクールに半年通い、会社を辞めて大手のエステサロンへ転職しました。

苦勞したこと

拘束時間が長かったです。たいてい練習や掃除、ミーティングの時間も入れると、9時～夜0時までびっしり働く日々が続きました。閉店後や休日もお客さんの要望に合わせて予約を入れたりして休む間もなかったです。店長になって

からはさらに日報作成や売上管理などの業務がプラスされプライベートな時間はありませんでした。仕事に忙殺されていました。

働きがい

- ・「ありがとう」とお客様から言われることはやりがいでした。
- ・お客様と仲良くなれることは信頼を得た証だと思います。
- ・独立後は自分の自由な時間と仕事の時間をコントロールできるフレキシブルな働き方となり、気持ちに余裕ができるようになりました。
- ・自分のアトピー経験から培った独自のアドバイスに耳を傾けてくれ、自分と同じように肌トラブルを改善した姿を見るのは本当にうれしい。
- ・一人一人のライフスタイルに合わせたメニュー内容を提案しお客様と二人三脚で結果を出した時も働いていてよかったと思う瞬間です。
- ・上司でいつも私のことを見守ってくれる先輩がいました。「お客様を大事にすることは自分を大事にすることでもあるのよ。」と言ってくれ、ホスピタリティを学びました。

協会団体加盟有無

有名な団体には所属していません。ただ、経営で悩んだときにお互い助け合い相談し合える経営者仲間が近くにたくさんいます。彼女たちとたまにミーティングをして今それぞれが抱えてる経営の悩みや課題を話し合っています。

ストレスや辛い思いをした経験

普通の従業員だったのに、店長クラスの重い業務を課されていました。全てにアンテナを張り巡らせて、気も張りつめていました。売上を伸ばすためにノルマではないけれどそれに近い目標を与えられ、常に人の3倍は動いていました。上司と後輩から挟まれる中間管理職となってからはその業務量はますます増えるばかりで、プレッシャーもあり、精神的にも体力的にもきつくなり、ストレスを抱えていました。

苦悩克服対処法

- ・もう感情を押し殺すしかなかったです。「ネガティブなことは口に出さない。」という社風は、正当な意見をもネガティブと捉えられてしまう雰囲気を作り出していたので、諦めて、つらいときは感情を出さないようにコントロールしていました。

- ・独立という夢があったので頑張れました。
- ・独立後は起業仲間としゃべって前向きな話ができる環境ができたため、ストレス解消できるようになりました。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

一般職のOL→フェイシャルエステサロン→大手エステサロン店長→独立

理想と現実のギャップ

- ・こんなにも肉体労働だとは思ってなかったです。
- ・頭を使います。お客さんとの関係は女性同士のため、信頼してもらうためにはうわべだけ取り繕ってもダメ。いいことも悪いことも話すようにしました。
- ・人を心身ともに綺麗にして差し上げられるお仕事なんだと実感しました。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

- ・よく周囲から「独立する勇気よくあったね。」と言われますが、前職のエステサロンでの過酷な労働に心身疲れ果て、むしろそこから抜け出したいという一心で勢いで開業したというのが本当のところですが、今となってはそれで正解でした。
- ・私自身の健康が大事！こちらの都合で1回も休んだことがないです。
- ・開業した時、「ここに来れば何とかなる」と思って、何があっても開業したサロンをこの場所で続けていこうと自分自身に誓いました。
- ・ガス抜きできる仲間がいること。そして、お客さんもこの場所をガス抜きの場としてくれるような空間作りを心掛けました。

サポート・支援

- ・お客様のニーズを汲み取って対応できるスタッフであり続けたいので、化粧品会社などが主催する研修や勉強会に参加して最新情報や知識を学ぶようにしています。
- ・気の抜ける場所の確保
- ・何でも話せる上司や仲間

【ケース2】

キャリアインタビュー：Eさん（サロン経営者）

年齢：32歳 性別：女性 エステ業界経験年数：8年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

お客様1客1客との出会いを大切に、深く理解することを心掛けてマンツーマンの施術を行っている完全予約制で完全個室のサロンです。20代後半から30代の女性がメインターゲットです。

仕事内容

強めのオールハンド施術がウリで、パワフル且つリラクゼーション効果の高いトリートメントを行っています。美を追求というよりはゆったり寛いでいただくサロン運営を目指してます。

エステ業界に入った動機

ウェディングプランナー時代に多忙から肌がかなり荒れた時期があった。それを治すためにエステサロンへ通っていました。すると、肌がみるみるうちにきれいになり感動しエステティシャンという職業に興味を持ちました。そしてエステの学校へ通うこととなります。25歳の時、会社を辞めて自分の肌をきれいにしてくれたエステサロンへ転職し、主にカウンセラーとして営業業務に従事しました。

一時、母の介護で退職し山梨の実家で介護に専念して過ごしました。母が亡くなり、再び東京へ戻り、ブライダルエステのあるエステサロンへ転職し施術者として働き、29歳の時、自分のサロンを開きたいと退職し独立しました。

苦労したこと

- ・上司との人間関係、上司が嫌いでした。気分屋で売上げが上がらないとダメ出しされ、詰められました。
- ・時間はあってないようなものでした。休憩は取れないし、営業後も練習で残業、休日もお客さんの都合や社内会議に自分の時間を費やさないといけなかった。働く環境をどうにか改善したいと思っていました。

働きがい

- ・ボディやお顔に悩んでいたお客様が元気になり美しくなる姿を目の前で見れることです。

- ・次の予約をその場でしてくれるときに感謝と幸せを感じます。
- ・独立するとき、夫が応援してくれたのは大きなサポートとなったこと、そしてそれが開業に踏み切る糧となりました。
- ・職場の同僚がまつ毛エクステサロンを開業したり、ネイルサロンを開業する友人もいたりして、自分でも開業ができると思えました。そして今でも個人サロンを起業したお友達同士、情報交換などして助け合っています。
- ・独立後はヒトに指図されて仕事をするものではなくなったので、全部が自分責任と思えるようになりました。

協会団体加盟有無

協会へは入ってないですが、これから規模が大きくなれば参画する必要性が出てくると思います。それは従業員の技術や接客向上のためにも。今は同業の経営者が友達にいたので、自分の手の内でできる範囲の現在は必要ないです。

ストレスや辛い思いをした経験

人間関係と過酷な労働環境に悩みました。

苦悩克服対処法

上司が必ず2人いました。なので、どちらかの上司には相談ができる体制が社内を整っていたため、どちらかに怒られてもそれをフォローしてくれる上司がいてとても助かりました。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

大学卒業→ウェディングプランナー→中堅エステサロン勤務→母の介護で一時離職→ブライダルエステサロン勤務→独立

理想と現実のギャップ

もともとそんなにいいイメージは持ってなかったです。ウェディングプランナーの仕事も当時安月給だったし、労働時間もとても長かったため、同じような感じかなと思ってこの業界に入りました。だからそれがどうしようもないストレスになったことはなかったです。ただ、思っていたより労働環境があまり良くなかったです。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

- ・どうせやるなら大きくやって失敗した方が小さく始めて失敗するより後悔は

ないし潔いのではないかと考えるタイプです。だから、当初広告費も大きな額を投入しましたし、けれど、その思い切りと度胸って経営に必要だと思うんです。

・時に流れに身を任せることもあっていいと思います。だから、絶対このサロンを続けていくとか、そういった絶対って必要ないと思います。その時置かれた環境にうまく適応しながら、エステティシャンとして、経営者としてやっていけるならそれでいいのではないかと。母の介護でエステのお仕事から一時離れたときも、結局母は亡くなってしまったけれど、あの時の選択は間違っていなかったって思うし、今後も子供を産みたいしそれが優先されるかもしれない、いつどういう状況になるか予測がつかないけれど、いつでも戻れる職業だと思うし、気を張りすぎず、できる範囲で頑張りたいです。

サポート・支援

夫の仕事への理解やサポートは大きいし、起業仲間がいることも有難いです。けれど、私のサロンと私のお客さんを一番よく知っているのは私だけ。だから、重要な意思決定は自分の責任でこれからも何に頼るでもなく決断していかないといけないと思っています。

【ケース3】

キャリアインタビュー：Kさん（サロン経営者）

年齢：44歳 性別：女性 エステ業界経験年数：17年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

痩身専門のエステサロンを経営しています。最新の痩身機器をそろえて、痩せたい女性のサポートを行っています。料金体系もとてもリーズナブルなのが特徴で、地域の女性たちが痩せたいと思ったとき、気軽に通えるような料金とアットホームな雰囲気大切にしているサロンになっています。

仕事内容

痩身マッサージの施術、痩身マシンの施術、フェイシャルの施術、接客対応、カウンセリング、売上管理、販促業務、そうじ洗濯

エステ業界に入った動機

前職の幼稚園の先生を辞めて次の職を探そうとしていたころ、通っていたエステサロンのオーナーにアルバイトで手伝ってくれないかと誘われ、次の仕事が見つかるまでという軽い気持ちでこの業界に入りました。自分がどこまでできるかわからなかったけど、通っていたサロンでお店の雰囲気などは分かっていたので業界自体は初心者でしたが迷うことなく始めました。

苦労したこと

接客業はやったことがなかったので、常連さんばかりの地域密着のサロンでお客様と何を話していいのかわかりませんでした。それまでは幼稚園の先生だったので、子供相手だったので、いきなり40代～70代の年上の女性を接客することになり何をしゃべっていいのかわかりませんでした。とにかくエステティシャンにとってトーク力、カウンセリング力は技術力とともにすごく重要で必要な能力でした。

働きがい

私についてきてくれるお客さんがいるということは大きな励み。通い続けてくれるお客さんのために何をすべきか考えることが好きだし、もっと喜ばせたいと思うんです。その思いが通じてか、例えば、結婚や出産で一時サロンへ来られなくなって間が空いても、また数年後サロンへ戻ってきてくれたりするお客さんがたくさんいるんです。これほど嬉しいことはないです。だからどんなこ

とがあってもこの場所でサロンをやり続けて、いつでもお客さんが来れるようにしたいんです。

そして、ここへ通うことでどんどんお客さんの体型がキレイになっていたり、性格まで明るく変化していたりする姿を見れるのは本当にやりがいになっています。

協会団体加盟有無

アロマ系の協会に入ってます。この協会のアドバイザーとしての資格を持っていて、さらに上位資格のインストラクターの資格を習得したくて、今勉強しています。個人で経営しているので、こういった協会や、あと痩身機器を販売してるメーカーが開催する勉強会などに積極的に参加することで業界の新しい情報をキャッチするよう心掛けています。

ストレスや辛い思いをした経験

先輩たちは皆エステ業界で勤続年数が長く、ベテランの先輩たちとの圧倒的な技術の差に落ち込んだり、このままではこの仕事やっていけないのではないかと悩んだこともありました。

苦悩克服対処法

経験を重ねることで、オーナーから私に任せてくれる業務が増えていき、それと同時に責任感も自分の中に芽生えていきました。任されたんだからその期待に応えられるよう何とかやらなきゃ！そんな思いが強くなっていきました。それに、やっぱり自分は基本、エステが好きなんだなあと。好きだから辛いこともそこまで思いつめることなく今日までやってこれたのかも。また、のれん分けで独立のチャンスを頂いたときは、せっかくチャンスをもらったんだから頑張らなきゃって思えたんです。独立してからは私のやり方でやりやすいようにお店作りを進め、意思決定も私が全て行うことで自分のエステサロンを確立してきた中で、お店を持続させていかなければいけないという強い責任感が生まれました。

エステティシャンになる前の経歴・職業経歴

幼稚園教諭→地域の小規模エステサロンにバイト入社し、その後正社員となり8年勤務→のれん分けで独立

理想と現実のギャップ

思いのほか、特に接客力が求められる仕事だなんて、自分がエステに通ってた時は考えたこともなかったです。技術さえあればいいのかと思ってたけど、それだけではお客さんはついてこないということ。私はどちらかというと接客は苦手なほうだったのでお客さんにとって心地よい接客の能力を磨くのに時間がかかりました。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

私には勢いも好奇心も人一倍あるんだと思います。だからどんな時でも何とかなる！って思えるんです。でも勢いだけでは成り立たない部分もあるから、常に世の中やお客さんが何を求めているかニーズを探して、それに応えていけるよう努力しています。そして私の原動力は定期的に来てくれるお客さんの笑顔、これに尽きます。

サポート・支援

どんなときも経営の意思決定は自分一人で決めています。だからこそ、正しい判断ができるよう、今後も協会やエステ機器メーカーの講習会に参加したり、勉強を続けることで、外部の情報に耳を傾けるようにしたいと思っています。また、この業界に誘ってくださり、のれん分けまでしてくれた先生（独立前に働いていたサロンのオーナー）が今も何かとサポートしてくれているのでとても心強いです。

第3節. 分析結果①：成功者の共通点と考察

インタビュー内容から生成した概念の中で理想と現実とのギャップが生じてから独立までの間に困難を乗り越えた際の発言に着目しまとめた概念が表4-3、4-4、4-5である。

表4-3. M-GTA概念6

概念名	ギャップへの適応
定義	働き始めてから生じた理想と現実のギャップを埋め合わせる
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブル・クレーム時：考えすぎても仕方ない。うるさい客ほど有難い、言ってくれたことを直せばいい (Aさん) ・私が好きでやってる仕事、私の店 (Aさん) ・自分のやり方がすでに確立している (Bさん) ・思いきりのよさ、自分のやりたいようにやる (Bさん、Eさん) ・タフさ・熱い情熱・信念 (Bさん) ・何でも話せる上司や仲間がいる (Dさん) ・上司が必ず2人いました。なので、どちらかの上司には相談ができる体制が社内で整っていた (Eさん) ・くよくよしない性格だった (Hさん) ・前向きになんでも考えるようにしていた (Dさん) ・感情を押し殺し会社の言うことを聞くしかなかった (Dさん) ・積極的なコミュニケーションを上司ともお客様ともとることで働きやすい環境を作るようにしていた (Fさん) ・意地の悪い上司を反面教師として自分はそうならないように気を付けた (Aさん) ・意思決定も私が全て行うことで自分のサロンを確立 (Kさん) ・いつか自分のお店を持つんだと思って踏ん張っていたら、見ている人は見てくれているもので、徐々に状況が好転 (Dさん) ・昔客として通っていた大手エステサロンは流れ作業だった。自分のサロンはそうならないように心掛けてきた (Eさん)
理論メモ ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「自分のサロン」「自分のやりたいようにやる」「自分のやり方」など自分に自信がないと言えない発言→概念10との関連性大 ・くよくよしない、前向き、すぐ嫌なことは忘れるなど、明るくポジティブな性格の人が多い。

まず、概念6（表4-3）では、当初憧れを持って入ったエステティック業界でいざ働き始めると、入社前の理想と大きくかけ離れた厳しい現実におち当たり、その理想と現実のギャップを埋め合わせていく過程における発言を「ギャップへの適応」という概念にまとめた。ここでの成功者たちの主な共通項は「自分」にフォーカスした言動が特に目立ったことである。つまり、「自分のサロン」「自分のやりたいようにやる」「自分のやり方」など自分自身や自分の持っている技術・能力に自信がないと言えない発言が多く、この自信が苦境を乗り越える大きな力になっていることが見えてきた。次いで、性格的な要因を挙げる者もいた。「勢いがある」「思い切りのよさ」「度胸」「前向き」といったポジティブな性格が困難に直面した際、功を奏したと考えられる。

表4-4. M-GTA概念9

概念名	柔軟な働き方
定義	従来の就業形態では働けなくなった時に、見出した新たな働き方
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・この道しか両立できないと思った。完全予約制にすれば、予約が入ってない時間帯を家事と介護に充てられたからです。時間をフレキシブルに使うこの仕事が自分のライフスタイルに合っていた（Cさん） ・ライフスタイルに合わせるには独立しかなかった（Bさん） ・シングルマザーになっても子供という時間を自由に作れる融通の利く仕事がしたかった（Bさん） ・母が倒れ介護しなければならぬ時期が重なり、仕事と介護を両立できるサロン開業の道を選びました（Cさん） ・母の介護でエステのお仕事から一時離れたときも、結局母は亡くなってしまったけれど、あの時の選択は間違っていなかったって思うし、今後も子供を産みたいしそれが優先されるかもしれない、いつどういう状況になるか予測がつかないけれど、いつでも戻れる職業だと思うし、気張りすぎずできる範囲で頑張りたいです（Eさん）
理論メモ ・ その他	「その時置かれた環境にうまく適応しながら、エステティシャンとして、経営者としてやっていけるならそれでいいのではないか」といったような発言が目立ち、プライベートな時間（育児、介護など）と仕事の時間をコントロールできるフレキシブルな働き方を見出す人が多かった

次に、概念9（表4-4）では、ライフスタイルが変化し、従来の就業形態では働くことが難しくなった状況に直面した際に、新たな働き方を見出した時の発言を「柔軟な働き方」という概念にまとめた。結婚、出産、育児、介護により生活環境が大きく変わり、これまでの長時間労働が困難となっても、彼女たちは融通の利く働き方をエステティック業の中で見出した。ここでの共通項はあくまでエステティシャンという職業は捨てずに育児や介護と両立することができた背景に職業への自信が構築されており、それが大きな支えとなっているということである。ライフスタイルが変化しても現職業を続けられるだけの術をすでに身につけていることが特徴として挙げられる。

表4-5. M-GTA概念10

概念名	独立の意思決定
定義	何らかの問題意識をもとに独立開業を決意する
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定も私が全て行うことで自分のエステサロンを確立してきた（Kさん） ・いつか自分のお店を持つんだと思って踏ん張っていたら、見ている人は見てくれているもので、徐々に状況が好転していった（Dさん） ・昔客として通っていた大手エステサロンは流れ作業だった。自分のサロンはそうならないように心掛けてきた（Eさん） ・私が好きでやってる仕事、私の店（Aさん） ・自分のやり方がすでに確立している（Bさん） ・思いっきりのよさ、自分のやりたいようにやる（Bさん） ・長時間拘束の勤務形態から脱出（Bさん、Cさん、Dさん） ・自分が思い描くサロンを開業したい（Dさん、Eさん） ・ライフスタイルに合った働き方をしたい（Bさん、Eさん） ・自分で全部決めたい（Aさん） ・自分のサロンで自分がやりたくてやっているし、自分の好きなスタイルで経営している（Cさん）
理論メモ ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「私の店」「私が好きでやっている」「自分のやり方」「自分のサロン」「自分の好きなスタイルで経営」という発言→関連:概念6 ・一匹狼的な女性オーナーが多く、彼女たちはみな勢いがある印象。

最後に、概念10（表4-5）では、独立開業を決意するに至った際の発言を「独立の意思決定」という概念にまとめた。概念6と同様、ここでも「私の店」「私が好きでやっている」「自分のやり方」「自分のサロン」「自分の好きなスタイルで経営」という「私」「自分」にフォーカスした発言が多く挙げられた。このような発言の背景に、プロフェッショナルな意識の高さが垣間見られると同時に、個性・自我の強さが目立ったのが成功者たちの共通点である。

以上の3つの概念の内容から成功者の共通点を表4-6に分類した。特に表4-6①と⑤に注目すると、これらの共通点の背景に職業への誇りや確固たる自信が彼女たちの中には形成されており、これらが離職せずに成功の道を進んだ一要因であると考えられる。結論として、長年の経験から培われた高技術や接客力などがプロフェッショナルな意識の形成につながり、さらにその意識を彼女たち自身が自覚していることが成功者の共通項として見えてきた。また離職よりも育児や介護との両立の道を切り開くことができるほど、職業へのやりがいや積極的な姿勢をすでに持ち合わせていることが推測できる。

表4-6. 成功者の共通点

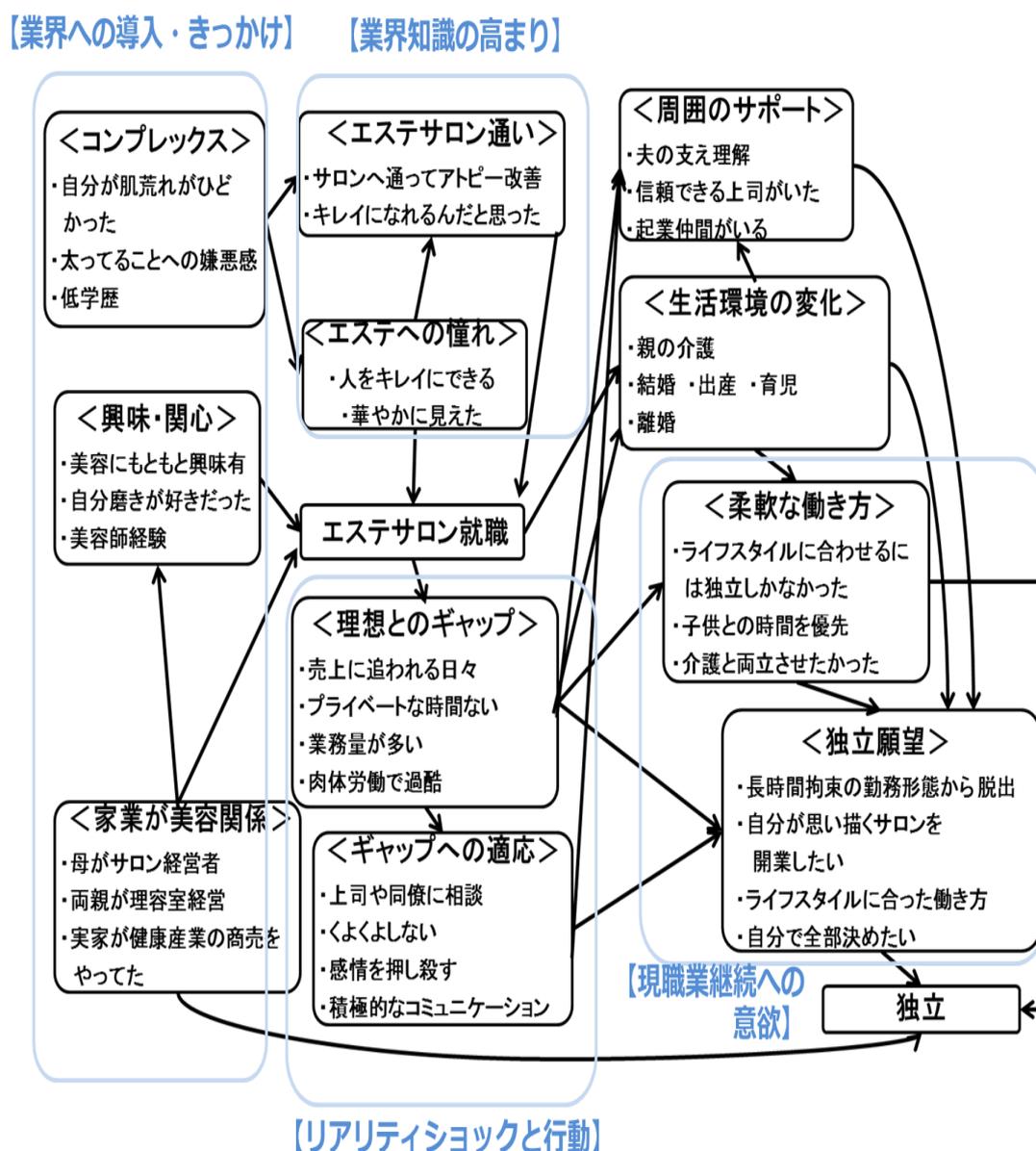
- | |
|--|
| <p>①自我の強さ、個性へのこだわりがある【パーソナル要因】
（「私のお店」「私のやり方」「私が好きでやっている」）</p> <p>②思い切りの良さや度胸、勢いがある【パーソナル要因】</p> <p>③くよくよしない前向きな性格【パーソナル要因】</p> <p>④コンプレックスがあるがそれを克服しようと原動力
に変わっている（肌荒れ、低学歴、離婚など）【経歴要因】</p> <p>⑤仕事以外に優先するものがあった時
（子供との時間、介護など）仕事との両立のバランスや優先順位をつけられた【外的要因】</p> |
|--|

第4節. 分析結果②：独立に至るプロセス

次に、前節の概念生成の作業を繰り返して行い、カテゴリー生成し、経営者のキャリア形成を時系列の動きとしてまとめると、サロン開業まで至ることのできた独立へのプロセスとして現せる。（図4-1）

独立までの過程から読み取れる成功者と離職者との違いは、理想と現実のギ

ギャップの埋め合わせにうまく適応できたか否かにあると言えよう。興味や憧れからこの業界へ入るものの、長時間労働や厳しいノルマに追われたり、ライフスタイルが急激に変化したり就業継続の困難に必ずと言っていいほど直面する。この時期が平均勤続年数から入社3年目ころにあたると推測され、これらの困難を乗り越えられなかった多くの人がここで辞めていくとみられる。したがって前節の成功者の共通点がこの困難をエステティシャンたちが乗り越える共通の足がかりになると考え、次章で定着率向上策などを提言する。



※【00】はカテゴリー、<00>は概念、・00はラベル、→は変化の方向

図4-1. 独立への意思決定プロセス

第5章 提言

エステティック業界の協会構造と成功者へのインタビュー内容の分析から、非高学歴新興プロフェッショナルに該当するエステティシヤンの定着率向上の対策を中心に考える。

離職率の高い原因として、理想とはかけ離れた過酷な労働環境であったり、国家資格などの標準化された資格がなく、エステティシヤンとしての将来のビジョンが見えず不安を抱いていたりするケースもインタビューから見受けられた。しかし一方で活路を見出すヒントも導くことができた。それはエステの技術や接客を習得するのにある一定期間の訓練や経験が必要であり、それが専門技術となり彼女たちの中に自信が形成され、プロフェッショナルな意識が生成されていくという成功者たちの共通点である。この意識が形成されれば、結婚・出産・育児・親の介護など、女性が家庭で直面する課題とうまく折り合いをつけ両立して働くことができる職業であると言える。

そこで、プロフェッショナルな意識をエステティシヤンの中に形成させ、定着させていく役割を担うのに適任なのが所属サロンへの影響力の大きい各協会であると位置付け、それを実現していくために改善や強化していくべき指針を示したい。(図5-1)

まず、第3章で論じてきた協会乱立は、学歴や資格に守られていない非高学歴新興プロフェッショナルがゆえに、生き残りをかけて団体を作り、消費者への信頼性を勝ち取るべく勢力を拡大していったことが背景にあった。そのため、各協会の活動は消費者から信頼を得るべく、対外的なイメージアップの活動が主目的となっていた。この対外的に正当性を持たせる協会の活動は最大勢力の日本エステティック協会をはじめとする多くの協会が業界を牽引し拡大していく原動力となったことは間違いない。したがって、今後もこれまで強みとしてきた外部へ向けた対外的な施策をさらに進化していくことが求められる。例えば、各協会は単に理念を掲げるだけでなく、それぞれコンプライアンスを強化したり、倫理規定を設けたりして、所属サロンが健全な経営の体質を構築していけるような指導や助言を行う活動が重要になってくると考える。未だに、労働基準法から逸脱した勤務形態に従業員が強いられ、それを慣例として当然のここのように考えてしまっている経営者は少なくない。しかし、それが問題として明るみに出たとき、消費者のエステティックサロンに対するイメージは著しく悪くなることは想像に容易い。だからこそ、業界全体の自浄作用的な役割を果たすコンプライアンスの確立や倫理規定の設定を推進していく必要性があるし、この活動が広まれば、消費者へ健全で安心安全なイメージをより強く与えるだけでなく、そこで働くエステティシヤンたちの労働環境が改善される

ことにも当然つながってくる。対外的な施策が対内的な側面にも良い影響を与えることになる。

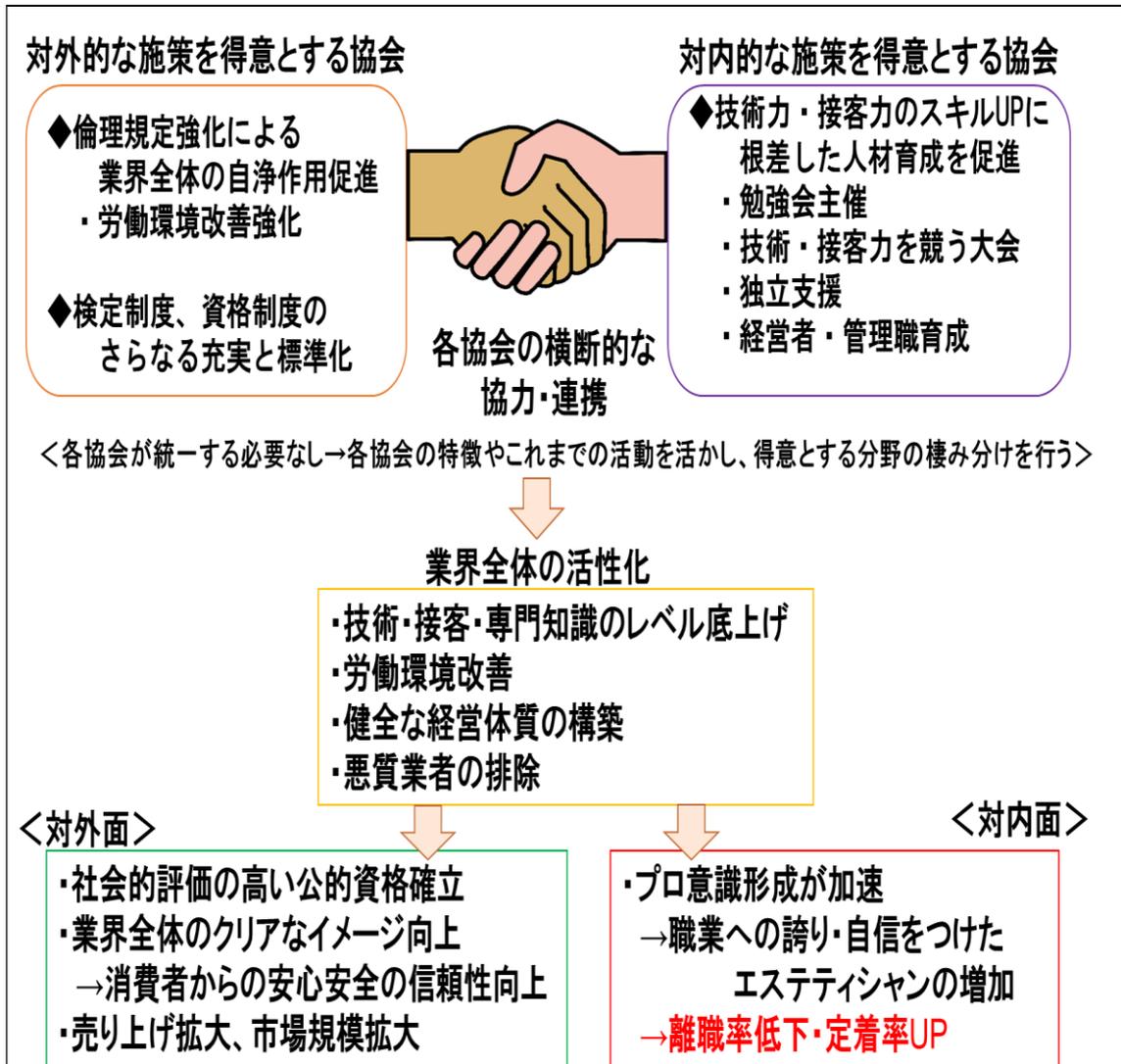


図5-1. 定着率向上へ向けた提言

また一方で、対内的な施策を打ち出す協会が繁栄していくことは必要不可欠で、エステティシヤンの離職率を抑えていくことに直接寄与する。なぜなら、これらの協会の活動は専門的な技術力や接客力の能力開発に根差した人材育成を促進し、その能力レベルを底上げしていくことに重点を置いているため、そこで行われるスキルアップ勉強会や技術力や接客力を競うコンテストはエステティシヤンがプロフェッショナルな意識を形成していくことを加速させる作用が多分にあるからである。また、今後はさらにこの動きを一步進化させて、経

営者や管理者の育成、独立支援の強化が求められる。協会だけでなく、サロンがエステティシヤンの定着に直接取り組み、モチベーションの管理や研修制度の充実、売上やノルマを最重視することによる長時間労働を改善する必要はあるが、その方法や知識を持った経営者は非高学歴新興プロフェッショナルの業種では極めて少ない。そのため、各協会が所属サロンの経営者へ研修や勉強会を行うサポートや、独立希望者へ向けて、高度な専門知識や技術習得とともに経営全般の助言を行うサポートを充実していくことが必要である。

深刻な高離職率の改善は業界全体の大きな課題であると言える。この課題を解決していくためにも、ここまで論じてきた対外的な施策を得意とする協会と対内的な施策を得意とする協会はそれぞれの垣根を越えて横のつながりを強化し連携していく時期に来ているのではないか。各協会は統一する必要はなく、協会の特徴やこれまでの活動を活かし、得意とする分野を棲み分けて横断的な協力をすることが望ましい。例えば、対外的な協会が厳格に設定したコンプライアンスに対内的な協会が賛同し、これに準じて経営者への研修を行ったり、検定や資格の取得に必要な専門知識や技術の標準的な枠組みを対外的な協会が一定レベルで規格化し、それを対内的な協会がコンテストなどの判定基準に用いたりして、相互の強みを活かし業界全体の発展を目指すことを提言したい。こういった動きが活発化すれば、業界内で専門能力を定める規格が一本化され、いずれは表2-1で示したような社会的評価の高い公的資格、さらにその先に国家資格を確立させることも現実的になってくるはずである。そうなれば、エステティシヤンの社会における地位向上にもつながり、彼女たちが一層活躍する場が広がるであろう。

以上のように、各協会の連携はエステティシヤンが働きやすい環境でのスキルアップを可能とし、自信やプロフェッショナルな意識の形成にも着実につながる。そしてそれは、非高学歴新興プロフェッショナルであるエステティシヤンが一生の仕事として生きがいや誇りを持って働いていける環境の整備につながり、定着率向上につながっていく。

第6章 研究の限界

プロフェッショナルの再定義で4領域に専門職を分類した過程において、縦軸の指標を学歴とし、職業威信スコアを使用して分類を行った。しかし、そもそも、職業威信スコアにも記載されていない近年新たに創出された職業が多く存在し、これらを正確に分類することは困難であった。そして非高学歴新興プロフェッショナルに位置づけた職業の多くは、職業威信スコアに記載のない職業であり、類似した職業のスコアを充当しながら、横軸の国家資格の有無の基準を用いて分類を行ったため、正確性に欠ける部分がある。そのため、縦軸の学歴を軸とした分類方法には今後さらなる正確な手法を検討していく必要がある。

また、協会の分析を行う過程でデンドログラムを作成した際に、収集したサロンデータは各協会の公表資料に掲載されている所属サロンもしくは所属会社名のデータを使用したため、協会によって社名掲載をしているところもあれば、サロン名を掲載しているところもあった。そのため、サロン名と社名が異なる場合、同一企業としてカウントされない場合があるため、厳密に類似度を測ることが困難であった。この点においては、数千社のデータを1件1件サロン名と企業名を照らし合わせながら同一企業かどうかを調べてカウントする以外の方法は今のところ見当たらない。

最後に、エステティック業界という非高学歴新興プロフェッショナルに該当する一つの業界に調査対象を絞ったため、エステティック業界の特徴が他の非高学歴新興プロフェッショナルの職業の特徴とどのような点で一致するのか、もしくは一致しないのか、現段階で比較検討するに至っていない。そして本研究においては非高学歴新興プロフェッショナルの特徴として高離職率を一つのキーワードとして離職をどうしたら抑えられるかを大きなテーマとして取り上げてきたが、この点においても、非高学歴新興プロフェッショナルのそれぞれの職業の離職率の高さの要因をより深く追求し、比較しながら非高学歴新興プロフェッショナルの職業の共通する課題や対策を考えることが今後の研究に求められる。

謝辞

本論文を作成するにあたり、大変多くの方々から賜ったご指導やご協力に感謝の意を表し、この場を借りて心より厚く御礼申し上げます。

研究論文作成に際し、漠然としたテーマからスタートした中で、ここまでの完成にたどり着けたのも、ひとえに所属研究室の指導教授である渡辺直登教授の温かく丁寧なご指導によるものです。研究の方向づけから調査方法、分析手法といった詳細な研究過程、執筆に至るまで、渡辺直登教授から多くの御指導を賜りましたことをここで改めて深く感謝申し上げます。さらに、経営行動科学学会での学会発表の場を渡辺直登教授が提供して下さったことは私にとって大きな励みとなりました。本当にありがとうございました。

また、お忙しい中、副査を快く引き受けて下さり貴重な御教示を賜りました齋藤卓爾准教授、林洋一郎准教授に心より御礼申し上げます。先生方の御助言により、調査のあり方や分析手法などを見つめなおす機会を頂くことができ、本論文の完成度が高まりました。

渡辺研究室の同期である川口究さん、丁翰さん、水谷卓さん、珍部史成さん、同研究室OBであり書籍編集助手の今井裕紀さんには、ゼミナールにおいて多くの刺激と示唆を頂き、温かい励ましに支えられながら有意義な1年間を過ごすことができました。ここに感謝の意を表します。

そして、サロン業務で大変ご多忙な中、貴重なお時間を頂きインタビューに快く応じて下さったエステティシャン並びに経営者の皆様にこの場をお借りして厚く御礼申し上げます。

最後になりましたが、会社を辞めて大学院へ進学することを快く受け入れ、この2年間、ありとあらゆる場面で私をいつも支え続けてくれた両親をはじめ、温かく見守って下さった全ての皆様に心より感謝申し上げ、本論文の結びといたします。

2015年1月6日

望月 百合子

参考文献

- [1] Hall, Douglas T. Careers in and Out of Organizations. Foundations for Hakim, Catherine. Work-Lifestyle Choices in the 21st Century : Preference Theory. Oxford ; New York: Oxford University Press, 2000.
- [2] Hall, Douglas T. Careers in and Out of Organizations. Foundations for Organizational Science. Thousand Oaks, Calif.: Sage, 2002.
- [3] Schein Edgar H. ・ 金井 寿宏. 『キャリア・アンカー : 自分のほんとの価値を発見しよう』. Career anchors and career survival ; 1. 東京: 白桃書房, 2003. 6.
- [4] 阿形 健司. 『働き方とキャリア形成』. 2005 年 SSM 調査シリーズ ; 4. 仙台: 2005 年 SSM 調査研究会, 2008. 3.
- [5] 秋川 卓也. 『文系のための SPSS 超入門』大阪: プレアデス出版 ; 京都. 2005.
- [6] 足立 浩平. 『多変量データ解析法 : 心理・教育・社会系のための入門』京都: ナカニシヤ出版, 2006. 7.
- [7] 足立 辰雄・ 井上 千一. 『CSR 経営の理論と実際』東京: 中央経済社, 2009. 4.
- [8] 石田 浩・近藤 博之・ 中尾 啓子. 『現代の階層社会. 2, 階層と移動の構造』東京: 東京大学出版会, 2011. 9.
- [9] 梅津 光弘. 「経営倫理教育におけるケース・メソッドの方法と意味(統一論題 経営倫理と教育)」『日本経営倫理学会誌』14 号: 5-13 頁. 2007.
- [10] エステティックグランプリ実行委員会. 『エステ感動物語』東京: 現代書林, 2011. 6.
- [11] 河野志穂著. 『大学における資格・検定取得支援の現状と背景 ―経済・経営・商学系私立大学案内に見る資格検定講座の設置状況』. 佐賀大学教育開発センター編, 大学教育年報第 4 号, 2008.
- [12] 木下 康仁. 『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 : 質的研究への誘い』東京: 弘文堂, 2003. 8.
- [13] 木下 康仁. 『分野別実践編グラウンデッド・セオリー・アプローチ』東京: 弘文堂, 2005. 12.
- [14] 木下 康仁. 『ライブ講義 M-GTA : 実践的質的研究法 : 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて』東京: 弘文堂, 2007. 4.
- [15] 経済産業省. 『特定サービス産業実態調査報告書. エステティック業編』: 冊頁. 2003.
- [16] 厚生労働省. 『平成 21 年雇用動向調査』, 2009 .

- [17] 小林 もとこ. 『キャリア発達における非専門家の果たす役割 : 初期段階キャリアを中心に』. 24-31 頁. 2006.
- [18] 戈木・クレイグヒル 滋子. 『グラウンデッド・セオリー・アプローチ実践ワークブック』 東京: 日本看護協会出版会, 2010. 11.
- [18] 戈木・クレイグヒル 滋子. 『グラウンデッド・セオリー・アプローチ : 理論を生みだすまで』 東京: 新曜社, 2006. 04.
- [20] 斎藤 堯幸・宿久 洋. 『関連性データの解析法 : 多次元尺度構成法とクラスター分析法』 東京: 共立出版, 2006. 9.
- [21] 崎山 みゆき. 『私たちのワークスタイル : データとケースで考えるこれからの働き方』 名古屋: ゆいぽおと ; 東京. 2007
- [22] 佐野 陽子・佐田 節子. 『働く女性の履歴書 : 無名のウーマンパワー』 東京: 朝陽会. 2005.
- [23] 総務省統計局, 『日本標準職業分類』 1996.
- [24] 高橋 俊介. 『キャリア論 : 個人のキャリア自律のために会社は何をすべきなのか』. Best solution. 東京: 東洋経済新報社, 2003. 6.
- [25] 直井 優・原 純輔・小林 甫・上子 武次. 『社会階層・社会移動』. リーディングス日本の社会学 / 上子武次[ほか]企画委員 ; 8. 東京: 東京大学出版会, 1986. 3.
- [26] 二村 敏子. 『現代ミクロ組織論 : その発展と課題』. 有斐閣ブックス ; 432. 東京: 有斐閣, 2004. 4.
- [27] 南風原 朝和・市川 伸一・下山 晴彦. 『心理学研究法入門 : 調査・実験から実践まで』 東京: 東京大学出版会, 2001. 3.
- [28] 日詰慎一郎. 『新興プロフェッショナルの管理と協働行動に関する研究』. 金城学院大学論集, 2007.
- [29] 平井 明代. 『教育・心理系研究のためのデータ分析入門 : 理論と実践から学ぶ SPSS 活用法』 東京: 東京図書, 2012. 6.
- [30] 前田 忠彦. 『社会調査における測定と分析をめぐる諸問題』. 2005 年 SSM 調査シリーズ ; 12. 仙台: 2005 年 SSM 調査研究会, 2008. 3.
- [31] 御厨 貴. 『オーラル・ヒストリー : 現代史のための口述記録』. 中公新書 ; 1636. 東京: 中央公論新社, 2002. 4.
- [32] 宮脇 典彦・和田 悟・阪井 和男. 『SPSS によるデータ解析の基礎』 改訂版. 東京: 培風館, 2011. 1.
- [33] 三輪 哲・小林 大祐. 『2005 年 SSM 日本調査の基礎分析 : 構造・趨勢・方法』. 2005 年 SSM 調査シリーズ ; 1. 仙台: 2005 年 SSM 調査研究会, 2008. 3.

- [34] 文部科学省, 「平成 25 年度学校基本調査 (速報値) の公表について」, 2013. 8.
- [35] 矢野経済研究所. 『エステティックサロン市場の調査結果 2013』. 2014.
- [36] 矢野経済研究所 調査編集ライフサイエンス産業調査本部. 『エステティックサロンマーケティング総監』. 2008.
- [37] 渡辺 俊典. 『中年期のキャリア・トランジションに関する一考察 : It 人材のレジリエンスの観点から』. 2010.
- [38] 渡邊 ひとみ・内山 伊知郎. 「独身勤労女性のライフコース選択と生活領域からみたアイデンティティとの関連」『発達心理学研究』 22 巻 2 号: 189-99 頁. 2011.

付属資料1：インタビュー内容（全11ケース）

キャリアインタビュー：Aさん（サロン経営者）

年齢：59歳 性別：女性 エステ業界経験年数：30年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

40代以降の働く女性をターゲットとしたサロンです。

「美」だけを求めたサロンではなくて、どちらかというところ「健康」「癒し」に重点を置いているかなあ。今はね。昔は痩身専門だったけど、ふとした時に気づいたのよね、お客さんたちって本当に痩せたいためだけにうちに来てくれるのだから。私やお客さん同士でしゃべったり、お茶したりして楽しそうにしているお客さんを見て、うちのサロンは健康美、や癒しをメインにしようと思ったの。全身オイルを使ってリンパマッサージをして、施術後は寛いで帰っていただくそんな場所。働く女性が気軽に来れて寛げる場所を提供しています。

仕事内容

- ・サロンの経営者だけど、あくまで施術者である自分を大切にしています。平均1日10人のお客さんが来てくれている。娘も施術者として手伝ってくれているけど、20～30年通い続けている常連さんたちがメインの顧客だから、お客さんのために、私1人で10人くらい接客するのは全然苦じゃない。
- ・のれん分けで他に3店舗同じ名前のサロンがあります。お弟子さんたちが独立する手伝いをしてきて、今でも彼女たちの経営の相談などには乗っています。

エステ業界に入った動機

実感の家業が理容室でした。小さいころから人をきれいにする仕事や癒す仕事に興味がありました。

結婚後、すし屋でパートをしていたが、30歳のとき、地元で当時あった大手チェーンの痩身専門エステサロンがパートを募集しているのを見て、人をきれいになりたいという気持ちを思い出した。応募してみたら、まったくの未経験者だったんだけど内定したから、それがもう本当に嬉しくて、すし屋のパートをすぐに辞めさせてもらってこの世界に入ったわ。

苦労したこと

チェーン店の大手サロンに新人で入ったとき、すでに30歳だったの。しかも、破天荒なフランチャイズのオーナーについていけず先輩たちがすぐに辞めてい

った。残ったのは26歳の店長と私だけ。その年下の店長が意地悪で何も教えてくれなかった。聞いてもヒステリーになって覚えが悪いと怒られる日々。オーナーは売り上げのことしか頭になく、無理難題を現場に押し付ける人だった。そうこうしてるうちに店長も辞めてしまい、私が店長になった。歩合制でもないのにオーナーからは売り上げを上げろとしつこく命令され、現場では後輩たちから「施術に入らずカウンセリング（営業）ばかりやって、店長は楽でいいよね。」と言われ、オーナーと後輩たちとの間に挟まれ、相談する人もいなくてきつかった。それでもお客さんが自分についてきてくれてそれをやりがいにしてがんばったんです。

働きがい

- ・お客さんが帰り際に「すっきりした！」と笑顔になってくれるときが一番幸せ。気持ちよかったと心底感じない限り、意外とこの言葉はお世辞にも出てこないのよ。
- ・店長になったとき、従業員を自分の意思と自分のやり方で育てていけることが楽しかった！月1000万円の売り上げを一人で売り上げていた時は仕事をやっている実感がすごいあった。

協会団体加盟有無

何も所属してない。一匹狼的な性格でもあるから、あまり同業と仲良くすることはしないし、寄り付かれることもあまりないかも（笑）。威圧感みたいなのを醸し出しちゃってるかも…。

ストレスや辛い思いをした経験

- ・雇われていた時は理不尽なオーナーが嫌いだった。日々売り上げを上げていないといけないプレッシャーがあった。けれど負けるもんかと必死にこの仕事を続けて、後輩を育てる喜び、売上全国トップを走り続けるやりがいでも乗り切った。
- ・毎日まったく同じ施術を何度も繰り返しそれを何年もやってくると、飽きた！と思うことがよくあるよ。そんな時は十人十色のお客さんと接する楽しさを見出してきたわ。
- ・体調不良やけが時にどんな痛くても苦しくても、休まず、それをお客さんに気づかせることなく施術を行ってきたことかな。

苦悩克服対処法

- ・トラブル、クレーム時：考えすぎても仕方ない。うるさい客ほど有難い、言ってくれたことを直せばいい。
- ・私が好きでやってる仕事だし、ここは私の店でしょ。いろいろあるけど、ちょっとやそっとのことで落ち込んでなんかいられないわよ。
- ・ストレスをためずにお客さんにも言いたいことを言ってます。意見や思っていることをちゃんと言うときは言う！これができないとすべての客を失いかねない。だからお客さんに対してもお客さんが間違ってるときは注意するの。
- ・私の施術を心待ちにしているお客さんがいると思うと頑張れる！

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

専業主婦→近所のすし屋のパートで接客→大手痩身エステサロン→独立

理想と現実のギャップ

実家が理容室だったから客商売のイメージはもともとあった。だから客商売の厳しさもわかってたし、ギャップはそこまでなかったです。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

・一客一客と毎回真剣にひたむきに向き合うこと、思いを込めて施術することに尽きます。それと、キレイにして差し上げるだけでは長く通っていただけない。やっぱり思い入れが大事。

サポート・支援

自分の店をもって、自分のやりたいやり方でやれてこれで満足しています。20～30年通い続けてくれている常連さんに囲まれて商売をさせてもらってる。欲を言えば、娘が店を継いでくれれば、自分の夢である1日1客限定の高級サロンを開きたい。

キャリアインタビュー：Bさん（サロン経営者）

年齢：39歳 性別：女性 エステ業界経験年数：5年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

計4店舗のエステサロンを経営しています。まもなく5店舗目オープン予定。

仕事内容

- ・4店舗を日々回って、スタッフ管理をしている。自分も接客が好きだからマネジメントだけでなくお店で接客も今でも率先して行っています。
- ・新店をどんどんオープンさせていきたいから、その物件探しや税理士さん・経営者仲間たちに相談などしている。わからないことは何でも経営者仲間・社労士さん・税理士さんなどその道のスペシャリストたちに聞いて頼って業務を進めています。

エステ業界に入った動機

昔から起業願望があって、本当は飲食店を経営したかった。けれど、離婚して実家に戻って一から飲食店の経営を目指すのは現実的ではなかった。かといって、またどこかの企業に入って勤めていく働き方はあまりしなくなかった。なぜなら、子どもがいたからシングルマザーになっても子供という時間を自由に作れる融通の利く仕事があったから。そう考えたとき、実家の母と祖母が13年前まで個人で小さなサロンを運営してきたのを見ていたからコレだと思った。ノウハウもわかってたしこれなら自分も経営できると思い立ち、なりふり構わず勢いで始めたの。

苦労したこと

苦労を苦労とあまり思わない性格。人にも恵まれてるし。強いて言えば、スタッフが女性しかいないってことかな。女は感情の起伏が激しかったり、嫉妬もしやすかったり、面倒くさいからね。

働きがい

- ・スタッフの働いてくれてる子たちがとにかくいいとおしいと思う。信頼し合ってるし、彼女たちも頼ってくれるし、私も困ったときはみんなに相談するし。従業員みんなのために店をもっと拡大させてボーナスとかで還元して喜ぶ顔が見たい。
- ・10歳の息子がいることで、時間がない中にも二人の時間を作ってメリハリを

つけてオンオフのバランスをとっているのもやりがいに繋がってますね。

協会団体加盟有無

エステ業界主催の協会には一切入っていない。それよりは、もっと視野を広げたいし色々な人種と接してみたいから、業種を超えて集まる経営者の勉強会などには積極的に参加しているよ。

ストレスや辛い思いをした経験

つらいことはない。

カチンとくるときはあるよ。スタッフが遅刻したり無断欠勤したりしてそれを叱ると、逆切れされたり、嘘の言い訳を言ったり。スタッフを信頼してるだけに、そんなときはさすがに落ち込むね。

苦悩克服対処法

とにかく好きなことをする！サーフィンが好きだから、サーフィンして嫌なことを忘れる。

それに大抵のことは寝れば忘れるもんだよ。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

水商売→IT関連営業→銀行営業→結婚→出産→離婚→独立

理想と現実のギャップ

とくにギャップは感じない。常にビジョンを持って、スタッフの意見も取り入れながらやってきました。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

- ・学歴がないからそれがコンプレックスだけど、そのコンプレックスが原動力で学歴ない分、人間力で勝負してきた。
- ・思いっきりのよさ、自分のやりたいようにやることかな。
- ・タフさ・熱い情熱・信念がある。
- ・行動的に常に動くこと。

サポート・支援

夢を語れる仲間たちがいることは経営する上で本当に助けになっている。

税理士さん、保険屋さん、弁護士さん、社労士さん、ホームページ制作してく

れる方、内装屋さんなど、私の周りにはいい人がたくさんいる。みんな自分で
見つけてきた。

キャリアインタビュー：Cさん（サロン経営者）

年齢：60歳 性別：女性 エステ業界経験年数：18年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

マンションの一室でこじんまりと私一人でやっているエステサロンです。フェイシャルメニューをメインとしたサロンでお客様の肌に合わせた施術法を提案して、使用する化粧品もオーガニックにこだわってやっています。またとてもリーズナブルな価格設定なのも特徴のサロンです。

仕事内容

完全予約制のサロンなので、私が全て受付、接客、施術、送迎を行います。とにかくお客さまのお肌をきれいにし、差し上げたい一心でここまでやってきました。

エステ業界に入った動機

19歳のころ交通事故で顔を数十針も縫ったことでずっと顔にコンプレックスを持っていました。傷がうすくなるフランス式のフェイシャルをやっているサロンがあるという噂を聞きつけて施術を受けに行きました。そこで施術をしてくれたエステティシヤンの先生は年配だったけど、すごく美肌だったことで憧れて自分もこうなりたいと思い通い続けた結果、本当に傷が薄くなった。このとき本当に感動し自分に合った施術を見つけられた！と思った。エステでこんなにきれいになれるんだと身を持って実感していたけど、エステの先生が沖縄へ引っ越してしまい、その後も同じ施術をしてくれるサロンを探しましたがなかったため、自分でケアするために学校へ通い技術と知識を習得しました。ちょうどそのころ、保険営業の仕事に嫌気がさしていたのと、母が倒れ介護しなければいけない時期が重なり、仕事と介護を両立できるサロン開業の道を選びました。というか、この道しか両立できないと思った。完全予約制にすれば、予約が入ってない時間帯を家事と介護に充てられたからです。時間をフレキシブルに使うこの仕事が自分のライフスタイルにすごく合っていた。だから今考えても、私にはこの仕事しかなかったんです。

苦勞したこと

- ・家庭と介護とサロンの両立が結構ハードで忙しかったです。
- ・お客さんが時間通りに来ないことが多く、一人でやってるサロンなので遅刻されると回せなくなって後のお客さんに迷惑をかけてしまう。けれど遅刻して

きたお客さんに何も注意する勇気がなくて昔はよく困りました。

働きがい

- ・介護とサロンとの両立は大変だったけど、柔軟な働き方が自分に合っていたからどんなに忙しくても乗り切れました。
- ・お客さんは「1か月に1回ここに来れば綺麗になれる」と思ってくれていると思うとお客さんのためにやる気が出ました。
- ・運が良かった。私はついていると思うんです。お客さんにもサポートしてくれる夫にも恵まれている

協会団体加盟有無

一人でやってるサロンですし、自分のやり方がすでに確立しているから必要ないと思っています。

ストレスや辛い思いをした経験

新規のお客さんを接するとき、いつも緊張していますがストレスと言うほどのことはありません。自分のサロンで自分がやりたくてやっているし、自分の好きなスタイルで経営しているから辛いことはあまりないです。

苦悩克服対処法

嫌なことがあっても、お客さんから「ありがとう」と言っていただける仕事に就けたことを幸せに感じます。また、自分に気を遣ってキレイで居続ける努力をするのが楽しいと思えるんです。

気の合わなそうな新規のお客さんもどうしたら常連さんになってもらえるか、考えて接客することを楽しむようにしています。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

保険営業。とにかくきつかった…。長期的に見れば人の役に立てる仕事でしたが、保険をいくら売っても契約成立時には誰からも感謝されないことに働くモチベーションを失っていました。正直、一刻も早く辞めたかった。「ありがとう」と直接お客様から言われる職業に就きたいとずっと思っていました。

理想と現実のギャップ

昔、客として通っていた大手エステサロンは流れ作業でした。自分のサロンはそうならないように心掛けてきました。個人でやる方が、1対1で向き合ってそ

のお客様の個性を感じながらマンツーマンでニーズに応えられるから、今のスタイルで満足しています。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

75歳までやり続けたい！この気持ちをバネにしています。あと、自分を磨かないとお客さんはついてこない！それに、おせっかいなくらいお客さんを親身に思いやることが大切。うわべだけじゃない信頼関係の構築が重要です。同時に常連さんには臆することなく接し、言いたいことを言う様に心がけています。

サポート・支援

今が一番いい形！！現状に満足しています。

キャリアインタビュー：Fさん（店長）

年齢：30歳 性別：女性 エステ業界経験年数：2年

仕事内容

新店オープンの立ち上げスタッフとして採用され、その後すぐに店長としてマネジメントを行っています。

お客様対応、受付、電話対応、掃除、カウンセリングといった一般的なスタッフとしての業務と、人材育成やクレーム対応、プロモーション戦略といった店長業務もやっています。

エステ業界に入った動機

独立する夢を持っています。夫が飲食業で起業したいと言っているので、その夢を夫婦で叶えたいと思っています。けれども、一度も経営者目線で働いた経験がなく、店長などの店舗責任者にもなったことがなかったので、独立する前にとにかくサービス業でマネジメントを学びたく、数年はその経験をしたいと考えていたところ、たまたま近所のこちらのサロンがオープニングスタッフと店長候補を募集していたため応募して入りました。前職が美容師だったので、美容関連のお仕事であれば馴染みやすいと思ったのもこの業界に入ったきっかけです。

苦労したこと

・ヒトの体を扱う職種なのでクレームや不満がお客様から出やすい職場であることです。お客様は私たちに体を預けて下さっている分、責任もありますし、神経を使います。

・スタッフの年齢層が幅広く、20歳～75歳のスタッフがいるため、店長としてスタッフを育てるときに全て同じ方法とペースで教えるわけにはいかず、全スタッフのレベルを共通にしていくことの難しさを実感しているところです。

働きがい

店舗責任者としてオーナーから任せてもらえているという実感があるため、売上をアップさせて会社に貢献したいと思っています。また、後輩のスタッフたちともコミュニケーションが取れていて、信頼関係ができていることも大きいことです。オーナーからもスタッフからも頼られている環境は本当にありがたいことですね。

特にオーナーはワンマン経営ではなく、必ず私の意見に耳を傾けてくれます。

そしてその意見が取り入れられる時もあるので、そのときやりがいを感じます。

ストレスや辛い思いをした経験

やはりお客様からのクレームは毎回落ち込みます。それもけっこうダメージを食らう方だと思います。

苦悩克服対処法

起きてしまったクレームは理由があって起きていること、だから必ず反省をして同じことを繰り返さないように心に留め、対処法をみんなで話し合います。オーナーに報告して相談することで気持ちも楽になります。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

美容師→ブライダルスタイリスト&ヘアメイク→サロン店長

理想と現実のギャップ

女性だけの職場ならではのもめごとがあることを知りました。小さなこと、くだらないことでも衝突しやすいですね。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

- ・オーナーの存在が大きいです。オーナーは男勝りな気質なので、相談すると物事はスムーズに修正されるし、なによりも頼れる存在がいるというだけで、モチベーションは上がります。
- ・陰でグチを言わないようにしてます、信頼関係ってすごく大事なので。
- ・アシストしてくれる副店長のサポートは実務上大きいです。
- ・人間関係では相手の特徴をつかみながら、歩み寄り、否定はせずに意見を言い合う環境を作るようにしています。

サポート・支援

オーナーが常に私を支えてくれているという実感や安心感があるので、この体制が維持されればそれ以上の特別な支援は今のところ必要ないです。

キャリアインタビュー：Gさん（従業員）

年齢：37歳 性別：女性 エステ業界経験年数：5年

仕事内容

お客様対応、営業、オールハンドのマッサージやマシンを使った痩身やフェイシャルの施術、物販の在庫管理、掃除など店舗運営全般に関わる業務はなんでもこなします。

エステ業界に入った動機

先代が経営していたサロンのもともとお客様としてサロンへ通っていました。施術の内容がすごく自分に合っていて悩んでいたアトピーの肌もよくなったという経験と、アットホームな雰囲気ของサロンで気前のいい先代の人柄に惹かれて、お客さんから従業員になりたいとお願いして入りました。結婚してしばらく離れていた時期もありましたが、今のオーナーである先代の娘さんが新店オープンすることになり、手伝ってくれないかと誘われ、また復帰しました。事務系の仕事に就こうとしたこともありましたが、サロンで体を動かして汗かいて働く方が自分の性格にあっていると思い復帰を決めました。

苦労したこと

- ・前職は植毛を扱うお店で働いてたため全員お客様が男性でしたが、こちらに勤めてからはお客さんも従業員も上司もみんな女性であるため、前職より人間関係で気を遣いました。女性は細かいことを気にしますから、すぐに不満も出やすく、慣れるまで時間がかかりました。
- ・エステティシャンとしての経験がなく初心者で入社したため、練習は一生懸命するものの、技術になかなか自信を持つことができずに苦労しました。ですが、ゆっくり自分のペースで習得することを店長もオーナーも見守ってくれたおかげで自信をつけることができました。

働きがい

- ・自分がお客さんとして通って、身を持って体感してきたこのサロンの良さをもっと多くの女性たちに伝えられる毎日に充実感があります。これぞ好きを仕事に出来てるというのでしょうか。
- ・働く仲間や店長、オーナーなど、ここで働く人たちは皆人間味に溢れていて、彼女たちについていこうと思うんです。お互いを思いやる気持ちがより働きやすい環境にしてくれていると思います。

ストレスや辛い思いをした経験

それがほんとないんですよね。好きなことを仕事にしているから、些細なことは気にならないのかもしれませんが。

苦悩克服対処法

嫌なことがあっても、割り切ることです。

また、自分の意見をはっきり言うことにしています。心にため込まずに周囲に相談します。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

サロン接客→植毛クリニック接客→寿退社→サロン接客

理想と現実のギャップ

結構体力いるなあ…。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

気力で乗り切っているんですが、その気力がどこから来るかというと、職場で一緒に働く仲間や上司がみんな魅力あふれる人たちで、この人たちと働ける喜びは大きいと思います。押しつけがましきもないため、自分がやれることはちゃんとやろうと思いますし、お互い持ちつ持たれつでがんばれるサロンです。

サポート・支援

もっとエステの技術を上達させたいので、その研修制度などがもっと充実していると良いと思います。

キャリアインタビュー：Hさん（従業員）

年齢：36歳 性別：女性 エステ業界経験年数：9年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

母が創業した地域密着型のエステサロンです。

創業30年になるので、50代以上の年配の常連さんで成り立っているサロンです。

仕事内容

全身のリンパマッサージ、フェイシャル、接客対応、そうじ洗濯

エステ業界に入った動機

中学卒業後、高校へ行かず働きたかった。

母がサロンを経営していたので自然な流れで始めたんです。エステティシャンになりたいとは思ってなかったしあまり興味もなかったけど、その後結婚するまで勤めることになりました。

出産後、現場からは離れていたけど、子育てが落ち着いた頃、手伝い程度でサロンへ行っていたら、いつのまにか必要人員とされ、専業主婦でいたかったんですが、稼ぎたい気持ちもあったし、母の元で昔からの顔なじみの常連さんも多かったため、再び働くことになりました。

苦労したこと

・人見知りな性格だから、常連さんばかりいる母の店は慣れるのに時間かかりました。

新規のお客さんに営業するのも苦手だった。また、難しい性格のお客さんを母のように上手く対応することができなかったです。

・あくまで母の店の為、お客さんもみな母についてきているサロン。もっと自己流を打ち出してみたいが、母のサロンでそれはできないという葛藤はあります。だからといって独立する勇気は今はないんですが。

働きがい

お客さんがどんどんきれいになっていくこと。

目に見えて痩せたり肌がきれいになったり、若返ったり、元気になってくれることは本当にうれしい。やりたくて始めた仕事ではないけれど、なんだかんだ美容は好きなんだって思う。

協会団体加盟有無

なし

ストレスや辛い思いをした経験

・どんなに体調が悪くても気分が乗らなくても、お客さんの施術をしなければいけないことがきついときもある。体調がすぐれない時に施術に入っても、汗は一切かかないし、どっと疲れが出てしまう。しかもそんな気分でお客さんに接するのも申し訳なく思うから余計につらいですね。

・周囲の目が気になる時がありました。「家業がエステをやってる」とか、「母のサロンで働いている」と言うと、お嬢様としてお金持ち扱いされ、お高く留まってるようにみられる場面があって、一時、エステティシャンであることを周囲に隠している時期もありました。

苦悩克服対処法

・体調不良の時は母がフォローしてくれた。体調不良はお互い様なので、母と助け合って、元気な方が頑張る体制が自然とできています。それでもさばききれない時は、お客さんに入る前に「よし！」とグッと気合を入れて気持ちをととのえて接客している。

・周囲の「エステ」に対する偏見や妬みをいちいち気にしないようにしました。どうにも理解してくれそうにない相手には仕事の話はしないようになりました。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

中学卒業→サロン勤務→専業主婦→サロン勤務

理想と現実のギャップ

接客が面倒だと思うときは正直ある。本当に色々なお客さんがいて、気を遣わないといけないんだと母を見て思った。相手が理不尽なことを言っても、不快にさせぬようこちらが悪くないのに謝ったり、我慢したりすることもあるから接客はほんと大変。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

くよくよしない、考えすぎないことって意外と大事。

もともと細かいことを気にしない性格かも。

頼れる人にはある程度甘えて頼ることも秘訣かな。家族のサポートと理解も必要。

常連さんを何よりも大切にする姿勢はいつも持ってないといけないと思う。

サポート・支援

- ・経営者である母の存在は大きい。常に大きなサポートを受けています。だからこそ、完全に一人で私のサロンを立ち上げて、私のやり方でサロンをやってみたいという思いも芽生えてきています。
- ・専門知識の習得を促す何かサポートがあったらいいなと思う。もっと勉強がしたい。

キャリアインタビュー：Iさん（サロン経営者）

年齢：47歳 性別：女性 エステ業界経験年数：20年

仕事内容

経営者としての仕事：人材育成、スタッフ管理、経営セミナーへの参加で技術や経営を学んでる。

施術者としてお仕事：価格に見合った技術を提供してる自信はあるが、もっと向上したい。

エステ業界に入った動機

エステサロンは私が若い頃は今みたいにこんなたくさん身近になかったけど、おしゃれや美というものに興味があった。高校生の頃、たまたま町でキャッチ営業された先がエステサロンだった。当時ニキビがひどくて肌荒れしてたからそのサロンに通ってみたら、すごくよかった。そこで、知人のおばさんが個人で小さなフェイシャルサロンを営んでいたのをお願いしてアルバイトで見習いに入ったの。そこでエステの先生がフェイシャルを施している姿を見ていたら、ますますフェイシャルに興味を持ったし、好きになっていったのがきっかけ。

苦労したこと

エステ業界で勤めはじめても、全然技術を教えてくれる人がいなかったのがきつかったかな。おもにカウンセリング営業に従事するばかりで技術はわからないままだった。それに当時サロンが少なかつただけに、企業としてちゃんとしてないというか・・・。

早くエステという技術に目を留めて始めた人もん勝ちというのかな。言ってしまうえばお店をやろうと思えば誰でも開けた。けど、技術が伴わないといけなから実はだれにでもなれるわけではないことに業界へ入って気付いて、でもだれも教えてくれないから困った。

働きがい

- ・お客さんが自分のお店に定着してくれること。通い続けてくれること。オープン時からずっと来てくれているお客さんがいるのもほんと有難い。お客さんがいるからこの仕事辞められない、いい意味で。
- ・スタッフとともに成長し続けていること。

協会団体加盟有無

サロンとしては加盟してないけど、よく講習会やセミナーには参加しています。加盟しなくても参加できるので、そういうのには積極的に顔出して情報収集しています。情報がこの世界けっこう大事だから。

あと、スタッフの中にはエステ系の協会の認定施術者もいます。そのディプロマ資格などは更新時には更新させるようにしています。お客さんでそういう資格に安心感を得る方も一部にはいらっしゃるのです。

ストレスや辛い思いをした経験

長時間働くのはストレスだった。とくに独立して朝から晩まで働いていた時はそうしないといけないと思ってた。お客さんが営業時間外に受けたいというのなら、お金をもらうのだからそれに合わせるべきだって思ってた。けれどそれは違うことに気づいたの。施術者が疲れた中で施術に入ってもそのサービスの質が下がるだけ。いいお手入れはできない。だから、働くスタンスを変えたの。営業時間内に効率よく働くことをスタッフも含め、いまは徹底しています。

苦悩克服対処法

とにかく遊ぶ！わたし、よく遊ぶよ。飲みに行ったり、勤務後から次の日の営業開始時間ぎりぎりまで熱海に泊まりに行ったり。プライベートの時間を充実させてリフレッシュしているよ。

エステティシャンになる前の経歴・職業経験

個人のフェイシャルサロン 2 社（営業従事）→大手フェイシャルサロン（営業従事）→結婚→出産→育児中に友人のエステティシャンが開業したサロンでお手伝い（ここで技術を磨いた）→中堅サロン（施術者）→独立

経営の秘訣（長く働く秘訣）

- ・人と触れ合うのが好き。性格もあると思う。接客に向いてるとか向いてないとか、あとセンスも必要だしね。
- ・失敗することもたくさんあるよ、やってみないと分かんないこともたくさんあるし。けれど、それをちゃんと反省して次につなげることが大事だと思うの。
- ・続かない人は何をやっても続かないと思う。私は美容が好きで事務などの職種には向いてなかったし、だからこの業界で働き続けた、その結果なんじゃないかな。
- ・現状に満足しないで向上心を持って技術もサービスも磨き続けること。

サポート・支援

周囲に頭のいい人がなぜかいっぱいいるから、経営についてわからないことはとにかく聞きまくっている。そんな仲間がいて私はついてる。

キャリアインタビュー：Jさん（サロン経営者）

年齢：39歳 性別：女性 エステ業界経験年数：12年

経営するサロンについて（勤務しているサロンについて）

自宅の一室をサロンに改装して経営するサロンです。主な施術内容はフェイシャルとボディマッサージです。カウンセリングに時間を費やし、お客様の今のお肌の状態だけでなく、ライフスタイルなども伺いして、個々に合ったご提案をします。そのため、一人にかかる時間は長く、じっくりお客様と向き合うスタイルでサロンを運営しています。

エステ業界に入った動機

24歳の時に上京してすぐにハウスダストのアレルギーを発症しました。それと同時に、急にニキビが大きくなって、肌もシミやたるみが目立つようになりました。2年間で4件の皮膚科に通いましたが、症状はなかなか治りませんでした。その時に、代官山で友人がエステサロンをやっていて、彼女から「あなたの肌、私に任せてみない？」と言われました。わらをもすがる思いでそのサロンへ通い始めたら、すぐに肌の調子が良くなっていきました。その時の感動は今でも忘れません。そして、自分がキレイになったら、今度は自分が人をキレイにしたいと思うようになりました。それで通っていたサロンのオーナーである友人のお母さんに相談したところ、「あなたに向いてる職業だと思うわ。うちで働いて人生変えてみない？」と言葉をかけてもらい、この業界に入りました。

苦勞したこと

まずは自分がこの人を変えて差し上げたい！と思える肌の悩みを抱えているお客様を探しました。お客様をゼロから探す、作る、集める、といった作業は傍から見れば難しいように思われましたが、苦勞してやらされてる…といった感覚はなかったです。けれど、強いて言えば、お客様をどう接客するかが難しかったです。いろいろなお客様がいらっしゃいますから。

働きがい

「人生が変わった！」とお客様に言ってもらえるのがうれしい。お客様がキレイになったり痩せたりして劇的な変化を遂げたとき、やりがいを感じます。その変化は外見だけでなく内面にまでおよび、性格まで明るく素直になったり、心がキレイになるっていうか。

そして、お客様の目的をヒアリングしてそれを達成するよう導くのはプロとし

で当たり前。プラスして更なる想像もつかない提案をして、それを果たせるような仕事ができるはじめて真のプロフェッショナルと言えるのではないでしょう。私はそれをいつも心掛けています。

協会団体加盟有無

特になし。自分は感性タイプなので、人から指図されるのは苦手みたい。自分の直感を信じてやっています。加盟するというよりは、今後は自分がセミナーを開きたいです。

ストレスや辛い思いをした経験

この業界へ入った初期のころはお客様をキレイにして差上げたいという思いがなかなか伝わらないお客様もいました。例えば、エステ業界全体への不信感を抱いているお客様だと、とにかく自分のやることすべてが疑われてしまったり、斜めから見られてしまったりしました。また、単に技術だけを求めているお客様へはサロンのコンセプトや理念を理解してもらえず接客が難しかったです。

苦悩克服対処法

お客様を後悔させない！という強い思いがあったから、苦悩を苦悩と思わなかった気がする。とにかく私は現場主義！！より多くの人をキレイにしてきたという実績の自信があったからどんなことも乗り越えられたんです。

また、お客様に私を信じてもらえないと信頼関係を築けず、満足のいくサービスを提供できないため、場合によっては引き受けられない旨を恐れずはつきりお伝えすることも重要でした。お互い納得の上でスタートすることが大切でした。

エステティシャンになる前の経歴・職業経歴

シンガー、舞台モデル

理想と現実のギャップ

独立を決意したとき、独立の条件として厳しい売上目標の達成という課題を社長から課されました。到底達成することが不可能と思われた目標金額に何度も諦めそうになりました。これをクリアできるだけの能力がないと独立は上手くいかない、そんな甘い世界ではないんだということを思い知らされました。けれど、お客様のためによりプロになろう！！と決心してがむしゃらに目標金額

を追い、達成することができました。

経営の秘訣（長く働く秘訣）

自分で努力した感覚はないです。わからないことが多すぎて、素直に周りから多くのことを学ぶようにしました。その姿勢が人に興味を持つことにつながりました。人に興味を持てるようになると、自分のことすら良く知らない人が良い接客はできないことに気づきました。そして良い状態の自分とは何かを客観視して自分に問いかけ、良い状態の自分を保つようにしました。結果、自分のバロメータを知ることができるようになり、それが自信を持ってお客様に接することにつながりました。

サポート・支援

夫もアパレルの会社を経営してるので経営者同士支え合っています。

付属資料2：修正版グラウンデッドセオリーアプローチ概念（M-GTA 概念）

M-GTA 概念1

概念名	興味・関心
定義	エステや美容に興味を抱いていた
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 小さいころから人をきれいにする仕事や癒す仕事に興味があった (A さん) ・ 高校生のころから美容にもともと興味があった (I さん) ・ 昔から自分磨きが好きだった (H さん) ・ 美容師の経験があったので美容全般に興味があった (F さん) ・ 母がサロンを経営していた (H さん) ・ 両親が理容室を経営して小さいころからその両親の働く姿を見ていた (A さん) ・ 実家が健康産業の商売をやっていた (B さん) ・ 高校生の時にキレイになることにすごく興味があって、知り合いのついででエステサロンでアルバイトをしていた (I さん)
理論メモ ・ その他	<p>興味を持ったきっかけは大きく分けて3つあることが判明</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、家業が美容系のサロンだった人たち 2、もともと小さいときからキレイなものや人に憧れが強く、美容に強い関心があった人たち 3、自分の体や容姿にコンプレックスがあった人たち→概念2へ

M-GTA 概念 2

概念名	コンプレックス
定義	自分の体や経歴にコンプレックスを抱いていた過去
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が肌荒れがひどかった (E さん) ・小さいころからアトピーに悩まされていた (D さん、G さん) ・ニキビがひどくて病院へ行っても治らなかった (J さん) ・前職の仕事がハードすぎて、肌がひどく荒れてしまった (E さん) ・もっとキレイになりたかった (I さん) ・私、中卒でしょ、事務職などには向いてないと自分で思ってる (A さん) ・高卒だから働き先が限られている (I さん) ・中卒だからとりあえず母の経営してるサロンで働いた (H さん)
理論メモ ・ その他	<p>コンプレックスは自分の体や容姿に関するものだけでなく、学歴や経歴へのコンプレックスがある人たちも多く見受けられた。とくに自身の最終学歴が低いと感じている人が多かった。それにより、なりたい職業も制約されているという感覚を持つ人も中にはいた。</p>

M-GTA 概念3

概念名	エステへの憧れ・エステ通い
定義	興味・関心・コンプレックス・家業などからエステへ強い憧れを抱く・エステサロンへ通った経験
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・人をキレイにしたいという思い (Aさん) ・人をキレイにできる職業だと思った (Cさん) ・肌がみるみるうちにきれいになり感動しエステティシャンという職業に興味を持った (Eさん) ・エステの業界が華やかに見えた (Eさん、Iさん) ・エステサロンへ通うことで人生が変わった、病院へ行っても治らなかったアトピーが改善した (Dさん、Jさん) ・エステへ通うようになって、ニキビもなくなり悩んでいたのがウソみたいに肌がよみがえった感動を今でも覚えている (Dさん) ・ちゃんとケアすればだれもがキレイになれるんだと思った (Cさん) ・通っていたエステサロンのエステティシャンの人たちは皆明るくて元気で私もこうなりたと思った (Dさん) ・わらをもすがる思いでそのサロンへ通い始めたら、すぐに肌の調子が良くなっていきました (Jさん)
理論メモ ・ その他	コンプレックスの中でも特に、肌荒れで悩み、皮膚科に通い続けたけれどなかなか治らなかった人たちがエステサロンに通い劇的に肌荒れが改善されたという事例が多く目立った→概念4と関連

M-GTA 概念 4

概念名	興味・関心・コンプレックスと現実との結合
定義	自分の持っている興味を業界・職業と結びつけ、エステ業界へ就職
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・通っていたエステサロンのオーナーから「うちに就職しないか」と誘われてうれしくて転職を決意した (K さん) ・美容業界が華やかに見えて、初心者歓迎のエステティシヤンのパートの募集を見てすぐに面接へ行った (A さん) ・自分がエステサロンへ通ってアトピーを克服したので、今度は自分が同じように悩んでる人の助けになりたいと思って、エステサロンへの転職を決意した (D さん) ・家業が美容系のサロンだったから、だいたいどんな感じが知っていたし自分にもできると思ったからこの世界へ入った (B さん) ・美容師をやっていたから、それも活かしてサロンの経営を学びたいと思った (F さん) ・常に動いている方が好きだし、学歴もそんなにないから、自分に向いてると思って (B さん) ・中卒で何か働こうと思ったとき、家業がサロンだったから成り行きで働き始めた (H さん) ・高卒で自分が何できるか考えたとき、昔から興味あった美容の世界で頑張りたいとおもった (I さん)
理論メモ ・ その他	成功した人たちの共通項に、自身のコンプレックスを逆に生きる糧として克服しながら逆境を乗り越える、といった行動パターンが見受けられた。

M-GTA 概念 5

概念名	ギャップ・リアリティショック
定義	エステ業界に入る前の理想と働き始めてからの現実とのギャップ
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・オーナーは売り上げのことしか頭になく、無理難題を現場に押し付ける人だった、歩合制でもないのにオーナーからは売り上げを上げろとしつこく命令された (A さん) ・こんなにも肉体労働だとは思ってなかったです (D さん) ・売上を伸ばすためにノルマではないけれどそれに近い目標を与えられ、常に人の3倍は動いていました (D さん) ・上司との人間関係、上司が嫌いでした。気分屋で売り上げが上がらないとダメ出しを詰められました (E さん) ・時間はあってないようなものでした。休憩は取れないし、営業後も練習で残業、休日もお客さんの都合や社内会議に自分の時間を費やさないといけなかった。働く環境をどうにかしたいと思っていた (E さん) ・プライベートな時間なかった (D さん) ・長時間働くのはストレスだった (I さん) ・すごく業務量が多かった (D さん) ・技術が伴わないといけないから実はだれにでもなれるわけではないことに業界へ入って気付いて、でもだれも教えてくれないから困った (I さん) ・ベテランの先輩たちとの圧倒的な技術の差に落ち込んだ (K さん) ・女性だけの職場ならではのもめごとがあることを知った。小さなこと、くだらないことでも衝突しやすい。(B さん、F さん)
理論メモ ・ その他	<p>長時間労働と体力的な消耗は業界に入って働いてみないとわからないことで、理想と現実とのギャップの度合いが激しい項目。技術習得の難しさや職場の人間関係に悩む人も多かった。</p>

M-GTA 概念 7

概念名	周囲のサポート
定義	就業継続に影響を与えたもの・人
参照箇所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夫の支えと理解があったからできた (E さん、I さん) ・ 母が子育てを手伝ってくれた (B さん) ・ 会社が出産や育児の期間、融通を効かせてくれた (I さん) ・ 信頼できる上司がいたのでその人についていこうと思えたのががんばれた原動力 (D さん) ・ 話を分かち合える同僚や起業を目指してる仲間がいた (B さん、D さん、I さん) ・ 従業員のみんな、お客様、取引先、みんなが優しく見守ってくれた、とにかく人に恵まれていたから私はラッキー (B さん) ・ 夫の仕事への理解やサポートは大きいし、起業仲間がいることも有難いです (E さん)
理論メモ ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでの周囲のサポートに感謝しつつも、現在は今が一番幸せだから、この体制を維持したいし特別なサポートは必要ない、または、サポート役がいても最後に決めるのは自分と言う人も多かった。 ・ 従業員が少ないうちは協会などのメリットは特に感じないから必要ないと答える一方、サロンの規模をこれから拡大していこうとしてる人ほど、今後、協会などに加盟することを考えており、経営のノウハウや技術向上、組織作りにはこれらのサポートが欠かせないと感じている様子だった。

M-GTA 概念 8

<p>概念名</p>	<p>日常生活上の転機</p>
<p>定義</p>	<p>ライフスタイルの変化で就業継続が困難となる状況 従来の就業形態では働けなくなった</p>
<p>参照箇所</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもがいたからシングルマザーになっても子供という時間を自由に作れる融通の利く仕事がしたかった（Bさん） ・10歳の息子がいることで、時間がない中にも二人の時間を作ってメリハリをつけてオンオフのバランスをとっている（Bさん） ・母の介護でエステのお仕事から一時離れたときも、結局母は亡くなってしまったけれど、あの時の選択は間違っていなかったと思うし、今後も子供を産みたいしそれが優先されるかもしれない、いつどういう状況になるか予測がつかないけれど、いつでも戻れる職業だと思う（Eさん） ・母が倒れ介護しなければならない時期が重なり、仕事と介護を両立できるサロン開業の道を選びました。（Cさん） ・結婚出産後、現場からは離れていたが、子育てが落ち着いた頃、手伝い程度でサロンへ行っていたら、いつのまにか必要人員とされ、再び働くことになった（Hさん） ・結婚出産で一時退職したが、育児中に友人のエステティシャンが開業したサロンで復職し、お手伝いしながら技術を磨いた（Iさん） ・
<p>理論メモ ・ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフスタイルが変化しても離職せずに（もしくは復職）エステティシャンの仕事をしている人たちは自身が培ってきた技術や経験に誇りと自信を持っている人が多かった。 ・仕事よりも優先させるべき何か（子供、親の介護など）がある人で、なおかつ、エステの仕事にプロ意識のある人は仕事とプライベートを何とか両立させようと模索し、エステの業界での独立という選択肢を選ぶ人が多く見られた。→概念9へ