

研究授業「秘書実務Ⅱ－Ⅰ」の実施報告

関 由佳利*

Report on Implementation of an Open Class “Secretarial Practice Ⅱ－Ⅰ”

Yukari Seki

(Abstract)

The purpose of this paper is to report on an open class “Secretarial Practice Ⅱ-Ⅰ”, conducted in the Department of Secretarial Studies at Takamatsu Junior College on June 12, 2013. “Secretarial Practice Ⅱ-Ⅰ” is one of the major subjects in the department, which is held for the second grade students. This paper reports the outline of the open class and considers the issues of it.

Key words : an open class, manners, role-playing, group work

はじめに

本稿は、高松短期大学秘書科において実施した研究授業の報告である。「秘書実務Ⅱ－Ⅰ」は、2年次前期に実施される秘書科専門科目である。この報告書は、研究授業として実施した秘書実務Ⅱ－Ⅰの授業についての実施概要と検討事項である。

1. 研究授業の実施

研究授業および検討会は、次の日程で実施された。

<研究授業>

日 時：2013年6月12日（水）2校時（10:40～12:10）

場 所：1号館1201講義室

科 目：秘書実務Ⅱ－Ⅰ

* 提出年月日2013年11月30日、高松短期大学秘書科教授

受講対象：秘書科2年生Bクラス（23名）

参加者：短大秘書科教員3名

<検討会>

日時：2013年6月13日（木）17:00～17:30

場所：1号館1階 会議室

参加者：短大秘書科教員6名（担当教員を含む）

2. 本演習の概要と授業計画

（1）本演習の概要

現在の2年生のカリキュラムは秘書教育に力を入れている。秘書関連科目として、1年次に秘書概論、秘書実務Ⅰ－Ⅰ、秘書実務Ⅰ－Ⅱ、2年次に秘書総論、秘書実務Ⅱ－Ⅰ、秘書実務Ⅱ－Ⅱを設けている。これら6科目は、卒業必修科目であるとともに、全国大学実務教育協会が認定する「上級秘書士」資格を取得するための必修科目でもある。秘書科では、秘書関連科目によって、職業人としての基本的な知識や技能、社会人としての基本的なマナーを2年間連続して学ぶことができる。

本演習は2名の教員が担当しており、本演習の目的は、1年次に学んだ秘書業務を深く学ぶとともに、実社会で秘書業務がどのように行われているかを認識し、実際のビジネスの場面で通用する力を付けることである。知識を深め、実際の秘書業務を知り、ビジネスの場面ではどのように振る舞い、どのように話をすればよいか分かり、実際にできるようになることをめざしている。

（2）授業計画

本演習は表1のとおり実施した。

表1 授業計画

| 回数 | 授業題目 | 内容 |
|-----|----------------------|--------------------|
| 第1回 | オリエンテーションと秘書の基礎知識（1） | ・敬語の復習 ・接遇用語の練習 |
| 第2回 | 秘書の基礎知識（2） | ・敬語の練習 |
| 第3回 | 言葉遣い（1） | ・尊敬語と謙譲語 |
| 第4回 | 言葉遣い（2） | ・誤りやすい敬語 |
| 第5回 | 言葉遣い（3） | ・練習問題 |

| | | |
|------|-----------------|--------------------------------|
| 第6回 | ファイリング（１） | ・ファイリングの基本と用具 |
| 第7回 | ファイリング（２） | ・ファイリングの実際 |
| 第8回 | 報告と来客対応の実技練習（１） | ・報告と来客対応の仕方 ・秘書検定準1級面接試験の説明 |
| 第9回 | 報告と来客対応の実技練習（２） | ・報告と来客対応の実際 |
| 第10回 | 秘書業務（１） | ・秘書の心得 |
| 第11回 | 秘書業務（２） | ・接遇の心得 |
| 第12回 | 報告と来客対応の実技練習（３） | ・実技試験に向けての総合練習 |
| 第13回 | 秘書業務（３） | ・電話応対 |
| 第14回 | 実技試験 | ・報告と来客対応の実技試験 |
| 第15回 | まとめ | ・実技の模範と総復習 |

3. 本時の概要

(1) 授業題目

報告と来客対応の実技練習（２）

(2) 本時の指導目標

- ①秘書検定準1級面接試験について理解し、3つの課題がスムーズにできるようにする
- ②丁寧できちんとした「態度」、「話し方」でロールプレイングができるようにする
- ③前傾姿勢、表情、視線、声を意識したロールプレイングができるようにする
- ④審査員としての視点を理解し、人へのアドバイスができるようにする

(3) 授業内容

きちんとしたお辞儀の仕方や丁寧な言葉遣いについては、1年次から学んでいるが、筆記試験で書くことはできても、実際のビジネスの場面で適切に表現できるレベルにはなっていない。分かっていることが表現できるようになるためには、実際に体を使って繰り返し練習することが大切である。本演習では実践力を付けるために、ビジネスの場面を想定した実技演習を行っている。

実技演習は「報告と来客対応の実技演習」として3回設けており、秘書検定準1級面接試験を題材として取り入れている。秘書検定準1級面接試験は、「あいさつ」、「報告」、「状況対応」の3つの課題により、ロールプレイングを通して「態度」、「振る舞い」、「言

言葉遣い」、「話し方の調子」などが、丁寧であるか、きちんとしているかを見る試験である。試験は3人1組で行われ、1組にかかる時間は約10分である。「あいさつ」は面接番号と名前を言う、「報告」は面接試験の直前に2分間で覚えた課題を報告する、「状況対応」は2問あり、パネルで示された指示に従って状況に応じた対応をするという試験である。ビジネスの場面で通用するきちんとしたお辞儀や丁寧な言葉遣いを身に付けるために、学生たちの実際の就職面接試験に役立てるために、秘書検定準1級面接試験を受験する際に役立てるためにも適切な教材であると考えている。

前回の授業「報告と来客対応の実技練習（1）」では、秘書検定準1級面接試験を題材に、上司への報告と来客への対応の仕方について詳しく説明し、面接試験で審査される態度、振る舞い、言葉遣い、話し方の調子の大切さを理解させた。また、秘書検定準1級面接試験の進め方とポイントを理解させた。次に、報告課題を2分間で覚えさせ、状況対応の課題2問を考えさせ、覚えた報告と状況対応の練習を全員で一斉に行った。この一斉練習を繰り返し、面接試験の流れを体で覚えさせた。次に、別の6種類（各報告1問、状況対応2問）の課題練習を全員で行った後、6列の座席の列ごとに6種類の課題を1つずつ割り当て、次回までに自分の課題を覚えてくるように指示をした。

本時は、前回の授業で渡した6種類の課題を使って実技演習を行う。グループ単位で受験者と審査員の両方の立場になってロールプレイングを行い、受験者として自分の態度・話し方を振り返るとともに審査員としての視点を養い、グループ内でアドバイスをし合って、丁寧できちんとした態度・話し方を身に付けるようにする。

本時の授業内容は、表2のとおりである。

表2 本時の授業内容

| | |
|-----------------------------|--|
| ①前回の振り返りと本時の予定 | <ul style="list-style-type: none"> ・前回の授業の振り返り ・本時の授業の進め方 |
| ②本時の目標と各自の目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・本時の授業目標 ・各自の目標設定 ・受験者と審査員の役割 |
| ③グループ分け | <ul style="list-style-type: none"> ・6名を1グループとしてグループ分け |
| ④全体練習 | <ul style="list-style-type: none"> ・全員で練習 |
| ⑤グループごとのロールプレイング (リハーサル) | <ul style="list-style-type: none"> ・グループごとのロールプレイング ・学生同士のアドバイス ・各自プリント記入 |

⑥本番のロールプレイングをグループごとに行う。グループの3名が受験者として行った後、審査員のアドバイス、審査員・受験者のプリント記入を行う。残りの3名についても同様に行う。授業担当者は教室内を見て回る。

⑦グループごとに各自の印象について話し合う。授業担当者が授業全体のコメントを言う。

(4) 学生の振り返り

授業終了時に学生が提出したプリントの振り返りの言葉には次のようなものがあった。

①受験者としての振り返り

・内容やお辞儀をするところは覚えていたが、内容に合った表情などができなかった。謝るところはそれに合った表情ができたらよかったと思った。にこやかや表情は意識してできたと思う。みんなが見ていると緊張したのもっとゆっくり丁寧に言えばよかった。

・緊張してどうなるかと思ったが、何とか全て話すことができた。できるだけ笑顔を心がけたので感じのよい話し方はできたかもしれないが、印象的な話し方はできなかった。

・何回も練習してきたこともあり、緊張はしたが、今までで一番良かったと自分では思う。苦手だった、あせらずゆっくりと話すことも心がけた。忘れがちだった前傾姿勢もできるようになった。もっと抑揚をつけて話すと聞いている相手にしっかりと気持ちが伝わったのではないかと反省した。

②審査員として受験者を見たときの振り返り

・アイコンタクトを取りながら笑顔で話していると、聞いている方は気持ちがいい。内容によっては、笑顔ではなく申し訳なさが伝わる表情でないと相手に伝わらない。実際に上司に伝えるときは、相手の反応を確かめながら話す必要があると思った。

・お辞儀やきびきびした行動ができてる人とできていない人では大きな差があると思った。表情や声、姿勢ができている人を見ると、私も気を付けようと思うし、どう改善していけばよいか分かりやすかった。

・今回の発表を聞いて、表情も大切だが相手のことを考えて話すスピードにも気を遣わないと、何を伝えたいのかが分かってもらえないと気付いた。自分の話すことだけで精一杯にならず、聞き手のことも考えて話すことも大切だと感じた。

③審査員としての振り返り

- ・表情、姿勢は意識して、にこやかに、きれいに座って審査員ができた。視線はあまりじっと見続けることができず、キョロキョロしてしまったことを反省している。
- ・もう少しニコニコしてあげればよかったと思った。もっと大きさにうなずいてあげれば、発表しやすかったのではないかと感じた。
- ・相手が緊張しないように、笑顔でニコニコして見ていた。すると、相手もニコニコしてくれたのでよかった。明るい声を心がけた。審査員の表情などで受験者の緊張を和らげることができると感じた。

4. 授業に対する参観者の評価

研究授業後の検討会並びに参観者からの「授業参観記録」から出された意見は次の通りである。

(1) 授業を積極的に評価できる点

①教育内容

- ・秘書検定準1級の面接対策を取り上げ、同じ試験問題を用いて繰り返し練習することで、面接の流れをしっかりと把握し、自然に振る舞えるまでになっている。また、受験者の立場だけでなく、審査員役にも取り組むことで、審査する立場の視点や何に注意が払われているかなども気づくことができ、受験する際の参考になるのではないかと感じた。
- ・秘書検定の面接対策だが、これらは普段の丁寧な態度や言葉遣いにもつながると感じた。
- ・秘書技能検定準1級の面接の指導を行うことで、社会に出てからも役立つ資格の対策ができる。また、社会人となってから様々な場面で必要とされる、挨拶、報告、来客対応等の基本となる部分を着実に身に付けることができる。

②授業方法

- ・段階的に丁寧に指導されており、授業の最初と最後では学生が見違えるほど上達していた。
- ・グループ活動が多かったため、指導者の目が行き届かない部分が多いかと心配していたが、学生はそれぞれのグループで真剣に取り組み、またお互いに温かく助言したり、励ましあったりしている姿を見て、クラス運営がうまくなされていると感じた。

- ・討議があまり進んでいないグループには、いろいろ質問や助言を加え、ファシリテーターとしてうまくコーディネートしていた。
- ・教員の説明を少なくし、活動に取り組む時間や自分自身を振り返る時間をできる限り多く確保しており、非常に参考になった。
- ・後半の座席の説明時に大きく図を書いて説明しているのが分かりやすかった。
- ・ロールプレイングを繰り返しながら、細かく指導していくことで、着実に学生の身に付いていくと思われる。
- ・その日の授業ごとの目標を最初に提示することで、学生が何を学習するのかが理解できている。
- ・自分が気を付ける点について最初に考えさせたいので、1回目のロールプレイング後にグループメンバー全員に対して改善すべきことを考え、2回目のロールプレイング後に自分の良かった点や改善すべき点等を考えることで、着実によくなっていくし、自分について客観的に振り返ることができていると思われる。
- ・相互に審査員として相手を見ることによって、様々な視点から考えることができている。
- ・最後にグループ全員から自分の印象を聞くことで、授業の最初に立てていた目標がどの程度達成できたか、いろいろな視点から考えることができる。
- ・振り返りをさせる際に、ポイントとなることをいくつか提示することで、自分で気づくことができるようになっている。

③その他

- ・グループ活動でそれぞれ学生が発表した後、自然と拍手が起きており、クラスの雰囲気良かった。
- ・一つひとつの活動にどれだけ真剣に取り組むかで、学生一人ひとりの達成具合が大きく違っていた。一生懸命取り組めば、本当に素晴らしい学生へと成長してくれると期待している。
- ・最初と最後の挨拶がきちんとできているし、姿勢等についても細かく指導がなされている。
- ・また、授業を受ける態度、座る姿勢等についても指導がなされている。

(2) 授業の改善に関わる点

②授業方法

・中にはとても上手に発表できている学生がいたので、全員の前で手本として発表させてみてはどうか。選ばれた学生は自信につながるかもしれない。また、他のグループでの素晴らしい発表を共有し、自分の発表へと生かされると思う。

・最後に先生がそれぞれのグループで、本時の要点や今回の活動が就職活動の際にも役立つという話をされていたが、最後は全員元の席に着かせ、全体に対して指導や補足説明をされる時間を取ってはどうか。(Cグループには就職活動の話が出てきていなかった)

③その他

・本時の活動のために覚えてくるべき内容=宿題があったかと思うが、ほとんどの学生が不十分なまま授業に参加していたかと思う。私自身、いかにして確実に家庭学習に取り組ませるかが今後の課題である。

・発表者に対する“印象”をコメントする機会があったが、印象は抽象的すぎて難しいと感じた。具体的に良かった点・改善点を発表させる方が今後の改善する参考になると思う。

(3) 授業全体の感想

・1時間の授業を通し、学生が目に見えて成長していく様子に感動した。このように学生が活動を熱心に取り組む姿勢は、普段から徹底して指導されている賜物だと感じた。

・自分で細かく確認しながら、ロールプレイングを重ねることで、社会人として必要な能力が着実に身に付いていくと感じた。また、受験者の立場だけでなく、審査員の立場からも考えることで、自分が人からどのように見られているのか、見られることになるかといったことも考えることができるようになっていたと思う。

5. まとめ

本年度は、新たな試みとしてグループワークを取り入れた。昨年度までは、全体練習でレベルアップを図ってきたが、本年度は授業時間を増やし、グループワークでお互いにアドバイスをする方法を取った。学生たちはグループワークで受験者と審査員という両方の視点を学んだ。お互いにアドバイスをし、人の意見を自分の実技に生かした。審査員の立

場を経験することで、受験者のどこが見られているか、どのような態度や話し方が感じが良いのかを確認した。同時に、グループにおけるその時その時の自分の役割を全うすること、受験者としてよい実技を行うこと、審査員としてきちんと振る舞うこと、積極的にグループ内で発言することの大切さも学んだ。グループワークは思っていた以上に活発に行われた。同じグループの学生に刺激され、より良い表現をしようといつも以上に努力する姿が見えた。グループワークは学生一人ひとりの参加意識を高めることができ、実技指導に効果的であると思った。

学生たちに示した本時の授業の目標4つは、学生たちの振り返りを見るとだいたい達成できたと言える。「あいさつ」、「報告」、「状況対応」の3つの課題については、全員が体験し、グループ内の発表を見ることで理解できていた。丁寧できちんとした「態度」、「話し方」については、具体的にどのようにすればよいかを理解し努力しているが、まだ身に付いたとは言えない。引き続き、意識をしながら練習を重ねていく必要がある。

本時の指導目標4つについても、だいたい達成できたと認識している。秘書検定準1級面接試験について理解が深まり、リハーサルと本番を通して3つの課題はスムーズに行えるようになった。丁寧できちんとした「態度」、「話し方」については努力が見られ、授業の始めと終わりを比べるとずいぶん改善された。しかし、実際のビジネスの場面で通用するレベルになったとは言えない。前傾姿勢、表情、視線、声に対する意識も強くなってきた。前傾姿勢や表情や視線などの基本的なことはできるようになったが、声の大きさや抑揚のある話し方については、さらに練習が必要である。審査員の受験者に対する視点については理解できたと言えるが、他の人に対するアドバイスには少し遠慮が見える。良かったことは言えるが、改善すべきことがあまり言えなかったようだ。

本時の反省点は次の通りである。課題を覚えてくるように前回の授業で指示していたが、半分くらいの方は覚えてきていなかった。本時の授業中に覚えはしたものの、言うのが精いっぱい「丁寧に、きちんと、感じよく」という工夫ができていなかった学生がいた。一方で、しっかり覚えてきて、自分の言葉として、心を添えて実技をしている学生がいた。今後は、全員が課題をしっかり覚えてくるための指導が重要であると思った。また、見回っているときに、もっと個人個人に対して具体的なアドバイスをすればよかった。授業の最後に、全体に対する指導の時間を作ればよかった。

今回の研究授業をもとに、今後はグループワークの活用を考えていきたい。また、一つの実技を徹底して練習することで、丁寧できちんとした「態度」、「話し方」を身に付ける

ことができるような授業を展開していきたい。学生たち一人ひとりが、自分の成長を確認でき、心から喜んで、自ら進んで自分を磨いていけるような授業になるように授業改善をしていきたい。

最後になりましたが、研究授業ならびに検討会に参加していただき、貴重なご意見をくださいました先生方に、心から感謝申し上げます。

【参考文献】

- 1) 財団法人実務技能検定協会編(2011)『秘書検定準1級実問題集 2011年度版』(早稲田教育出版)
- 2) 財団法人実務技能検定協会制作(2001)『秘書検定準1級面接合格マニュアル VHS』(早稲田教育出版)

【資料1】研究授業で使用したプリント その1

秘書実務Ⅱ-I

番号 _____ 氏名 _____

本日の授業の目標

1. 改まった場面でのあいさつの仕方を体験し、理解する
2. 上司への報告の仕方を体験し、理解する
3. 受付での来客対応の仕方を体験し、理解する
4. ロールプレイングを通して、丁寧できちんとした「態度」「話し方」を身に付ける

丁寧できちんとした「態度」「話し方」のために、私が気をつけること

| | |
|---------------------------|--|
| お辞儀の仕方 | |
| 立ち姿勢 | |
| 聞かるとき・話するときの姿勢 | |
| 手の組み方 | |
| 表情 | |
| 視線 | |
| 話し方 | |
| 総合的にどのような印象を相手に持ってもらいたいのか | |

【資料2】研究授業で使用したプリント その2

秘書実務Ⅱ-I

番号 _____ 氏名 _____

秘書検定準1級面接試験練習

受験者用

- ・あいさつ 「失礼いたします」
「面接番号〇〇番の〇〇〇〇と申します。よろしくお願いいたします」
- ・報告 「失礼いたします」
「ご報告申し上げたいことがございますが、ただ今お時間よろしいでしょうか」
- ・状況対応 「よろしくお願いいたします」
「ありがとうございました」

1. 受験者の注意事項

- ・お辞儀と前傾姿勢に気を付ける
- ・生き生きとした表情と安定した視線を心がける
- ・張りのある声で伝える

2. 自分のロールプレイングに対する評価

| 課題 | できたこと | 今後改善すべきこと |
|------|-------|-----------|
| あいさつ | ① | ① |
| | ② | ② |
| 報告 | ① | ① |
| | ② | ② |
| 状況対応 | ① | ① |
| | ② | ② |

3. 自分のロールプレイングを振り返って、「態度」「話し方」はどうだったか

審査員用

- ・あいさつ 終わり「はい。報告へどうぞ」
- ・報 告 始め「はい、どうぞ」
終わり「はい。状況対応へどうぞ」
- ・状況対応 始め「はい」 → 「1 問目です」 (2 問目は、本日は省略)
終わり「以上で試験を終わります」

1. 審査員の注意事項

- ・美しい姿勢で座る
- ・受験者を優しい表情で見る
- ・3つの課題のすべてを見る (自分の担当以外も見る)

2. 受験者に対する評価

| 課題 | 良かったこと | 改善すべきこと |
|------|--------|---------|
| あいさつ | | |
| 報 告 | | |
| 状況対応 | | |

3. 審査員を体験して、丁寧できちんとした「態度」「話し方」のために大切だと感じたこと

