

研究授業「秘書実務Ⅰ－Ⅱ」実施報告

山 野 邦 子

Report on the Open Class of the “Secretarial Practice I – II” Course

Kuniko Yamano

Abstract

This paper reports on the open class of “ Secretarial Practice I – II” performed in the Department of Secretarial Studies at Takamatsu Junior College in the second terms of 2010.

Key words : open class, role playing, manners, hospitality, secretarial studies
キーワード：研究授業、役割演技法、マナー、もてなし、秘書教育

はじめに：

本研究授業は2010年度高松短期大学秘書科の研究授業の第2回目として後期に行われた。本稿は、本稿を執筆する山野が担当して行った「秘書実務Ⅰ－Ⅱ」の研究授業の実施報告である。

1. 研究授業の実施日程

研究授業ならびに検討会は、次の（以下の）日程で実施された。

(1) 研究授業

日 時：平成22年12月21日（火）4校時

場 所：秘書演習室（図書館1階）

* 提出年月日2012年2月8日、高松大学秘書科教授

科目：「秘書実務Ⅰ－Ⅱ」 第11回

担当：山野 邦子

受講生：秘書科1年 23名（Aクラス）

参観者：秘書科教員5名

（2）検討会

日時：平成22年12月21日（火）5校時

場所：秘書演習室（図書館1階）

出席者：秘書科教員6名

2. 「秘書実務Ⅰ－Ⅱ」の秘書科カリキュラムにおける位置づけ

「秘書実務」は秘書科専門科目の必修科目に位置付けられ、2年間を通してきめ細かく学ぶことができるように設定されている。そのため1年次の前期・後期および2年次の前期・後期、すなわち「秘書実務Ⅰ－Ⅰ」「秘書実務Ⅰ－Ⅱ」、「秘書実務Ⅱ－Ⅰ」「秘書実務Ⅱ－Ⅱ」の4つに区分し、それぞれに1単位を配している。この「秘書実務Ⅰ－Ⅱ」は1年次後期の科目である。

また、この「秘書実務Ⅰ－Ⅰ」「秘書実務Ⅰ－Ⅱ」、「秘書実務Ⅱ－Ⅰ」「秘書実務Ⅱ－Ⅱ」は、一般財団法人全国大学実務教育協会認定の「上級秘書士」「上級ビジネス実務士」「秘書士（メディカル）」資格の取得要件を満たすための必修科目である。

さらに、秘書技能検定資格を取得するための基本科目でもある。

3. 本授業の目標と講義内容

（1）教育目標

対人業務に必要なビジネスマナーやコミュニケーション能力を身に付けるとともに、ビジネスの現場で起こる様々な状況に気配りをもって臨機応変に対応する能力を養う。特に知識として「わかる」ことから、ロールプレイング（役割演技法、以下ロールプレイングとする）による実践を通して「できる」ことへとつなげ、学んだことが実際の職場で確実に活かせるようにする。

(2) 講義概要

- 第1回 オリエンテーション
- 第2回 正しい言葉づかい、敬語表現
- 第3回 音声表現、話し方と聞き方
- 第4回 命令・指示の受け方と報告の仕方
- 第5回 電話対応のマナー
- 第6回 電話対応の状況対応（ロールプレイング）
- 第7回 立ち居振る舞いの基本動作（ロールプレイング）
- 第8回 名刺の受け渡しのマナー（ロールプレイング）
- 第9回 来客対応のマナー
- 第10回 来客対応の状況対応（ロールプレイング）
- 第11回 お茶の出し方（ロールプレイング）
- 第12回 訪問のマナー
- 第13回 テーブルマナー
- 第14回 冠婚葬祭のマナー
- 第15回 まとめ

4. 本時の講義内容

- (1) 本時のタイトル：「社会や職場でスマートに振舞うためのビジネスマナー」
- (2) 本時の目標： 職場で働くために心得ておかなければならないビジネスマナーの一つとして、接遇マナーを具体的に学ぶ。知識として得たことをロールプレイングによる実践で身に付ける。来客対応・他社訪問では、自分が常に会社の代表であるという自覚を持つことの大切さを理解する。
- (3) 本時の使用テキストおよび配布資料：
財団法人実務技能協会編／早稲田教育出版『秘書特講 マナー・接遇』
配布資料「第11回秘書実務Ⅰ―Ⅱ講義内容」、「受付と訪問」、「応対」
- (4) 授業の展開
 - 1) はじめに：身だしなみのチェック（長い髪は一つに結ぶ）、起立（教員と学生とがアイコンタクトを取る）、礼（「よろしく願いいたします」の言葉と

もに)、着席(静かに椅子を引いて座る)、出席確認(名前を呼んだ人の方に顔を向けて「はい」と大きな声ではっきりと返事をする)、本時の授業内容およびロールプレイングについて概略を説明して授業に入る。

2) 展開1: 対応のマナーの5段階および訪問のマナーの5段階を理解する。

<対応の5段階は⇒受付、取り次ぎ、ご案内、お茶の接待、お見送り>

- ① 受付で(お客様のお出迎えの仕方、名刺の受け方など)
- ② 取り次ぎ(取り次ぎのマナーなど)
- ③ 応接室へのご案内(外開き・内開きのドアの場合、上座・下座の位置)
- ④ お茶の接待(お茶の運び方、出し方など)
- ⑤ お見送り(ご挨拶の仕方)

<訪問の5段階は⇒事前準備、受付、応接室、面談、辞去>

- ① 事前準備(訪問前の準備と心構え、アポイントメントの取り方)
- ② 受付で(取り次ぎのお願いの仕方)
- ③ 応接室や会議室で(上座・下座の見つけ方など)
- ④ 名刺のいただき方、渡し方(名刺交換のマナー)
- ⑤ 話しの進め方、辞去の仕方(ご挨拶の仕方など)

3) 展開2: ロールプレイングで接遇マナーを実践する。

- ① 受付での名刺のマナー
 - ・ 前回の授業での「名刺のいただき方、渡し方」のプリントの注意事項にしたがって復習する。
 - ・ 二人一組となって受付役と来客役を交互に行い、名刺の受け渡しのマナーを実践する。その後、お互いに改善点等のコメントを述べ合う。
- ② お茶の接待のマナー
 - ・ お茶を出す前の準備として、茶葉の種類と温度の関係を説明する。
 - ・ お茶碗と茶托のセットの仕方、お盆の持ち方、出し方を説明。
 - ・ 応接室の上座・下座の知識と実際について解説する。
 - ・ 代表者によるお茶出しのロールプレイングを行い、細かい説明を加えることにより、理解を深める。なお、次回の授業では学生が役割分担を決めて実際に来客と上司にお茶を出すロールプレイングを全

員が行うことにしている。

- 4) まとめ：秘書の接遇のよしあしで、感じが良い悪いが決定され、それが、上司の評価、ひいては会社や組織の評価にまでつながってくることに気づかせる。また、どのような場面で、どのように振舞えばよいかを知っておくことによって、今後直面する様々な場面で自信を持って行動できるようにする。そのためには、学習の場以外の学生生活の中でも、相手への気配りや、大人としての振舞いを意識することの重要性を理解させる。

5. 検討会および授業参観記録における意見

(1) 授業を積極的に評価できる点

1) 教育内容について

- ・ 応対のマナーの5段階と訪問のマナーの5段階の両方を学ぶことによって、接遇をする側とされる側のマナーをより深く理解できるようになっていた。
- ・ 受付での名刺の受け取り方、応接室への案内の仕方、お茶の出し方という実際の接遇の場面で必要なことを学ぶ内容であった。
- ・ 1つ1つの授業内容で、振り返りをさせている。
- ・ 授業時間の最後で、ミニレポートを書かせていて、かつ次週までにチェックして返却している。
- ・ 受付での名刺の受け渡しと、来客へのお茶出しのマナーをロールプレイングによって修得させるという内容であったが、知識と実践がうまく噛み合っていたため、「わかる」ことが「できる」ことへとスムーズに昇華されていた。
- ・ 単に動作を行わせるだけではなく、動作の意味を理解させることによって、マナーが体得できるように配慮されていた。
- ・ お茶出しの説明の際に、動作の説明だけではなく、お茶の種類や茶器の説明を加えるなど、幅広い知識が得られるように工夫されていた。
- ・ 名刺交換やお茶の接待など、卒業後職場で働くにあたり必須のビジネスマナー・接遇マナーを確実に身に付けることのできる内容や授業方法であった。学生自身がそのことを十分に理解していることが、ロールプレイングに真剣に取り組む姿勢から見えてとれた。

- ・ 本時の目標に掲げた内容だけでなく、応用を多く取り入れ、臨機応変に対応できる力を身に付けられるよう配慮している。また、日常生活における教養も随所に盛り込み、学生の知識を向上させる工夫がなされている。

2) 授業方法について

- ・ すでに学んだことを思い出せるように、前回の復習がおこなわれた。復習をすることで前回と今回の授業のつながりができていた。
- ・ 名刺の復習では、受付での名刺の受け渡しを二人一組でロールプレイングを行った。一度学んでいることであるので、笑顔でしっかり声を出して行っていた。
- ・ 名刺のロールプレイングのすぐ後に、反省点や気づいたことをプリントに書かせ、その後、何人かに発表させていた。すぐに書くことで大切なことを意識させることができ、発表することでクラスに活気が出ていた。
- ・ お茶の出し方について、まずプリントで学習し、その後代表者によるロールプレイングが行われた。知識を頭に入れた後、代表者の実習を見ることで、より深くお茶の出し方が理解できるようになっていた。
- ・ 代表者がお茶を出す練習をし、先生が細かなポイントを指導される場面では、全員が代表者になったような気持ちで熱心に授業を受けていた。特に学生がよく間違えるところの指導を丁寧に行っていた。
- ・ お茶の出し方を学んだ後、お茶を出すときの注意点をプリントに書かせた。学んだことを自分でまとめ、書くことによって、今日学んだことが意識に残るのでよいと思った。
- ・ 学生全員に、1つ1つ対応形式で授業を進行していて、解答させるようにしている。
- ・ アイコンタクトによる出欠確認や挨拶など、学生の表情と反応を確かめながら授業が行われていた。
- ・ 適宜、以前の授業で扱った既習事項の振り返りを挟むことによって、知識の定着化に配慮がなされていた。
- ・ 授業の進行を途中で区切り、小まめに説明や注意を与えることによって、メリハリのある授業になっていた。
- ・ ロールプレイングを始めるに先立って、プリントやテキスト用いて、手順や重要事項を念入りに説明し、学生が目と耳の両方から動作の意味を前もって理解できるよ

うに工夫されていた。

- ・ プリントにロールプレイングの感想や反省点などを書き込ませることによって、学生が自ら自分の動作を振り返る機会を設けていた。
- ・ 学生を指名して、質問に答えさせたり、前に出て動作の実践を行わせることによって、授業に緊張感が生まれ学生が参加意識をもって授業に臨んでいた。
- ・ 授業の区切り目で質問がないか尋ね、学生の理解度を確認しながら授業を進行していた。
- ・ 言葉のみの説明ではなく、実演したり、学生にロールプレイングさせたりと、一つひとつの学習内容を丁寧に指導されており、確実な定着につながっている。また、本講義で掲げている教育目標、『知識として「わかる」ことから、実際に「できる」こと』に合致した授業方法であった。
- ・ ロールプレイングを行った後、学生自身が感じた問題点や感想などをすぐに発表させず、一旦プリントに書かせ、その後発表させており、復習や試験勉強の際の振り返りに役立つよう工夫されている。

3) その他

- ・ 授業開始前に学生は自主的に髪を一つに結んでおり、これまでの徹底した指導の成果が窺えた。
- ・ 学生の発表や意見に対し、必ず一言コメントしたり褒めることばを投げかけており、学生の意欲喚起につながっている。
- ・ 左半分を学習内容、右半分をメモ欄として配分した配布資料は、学生が学習を振り返る際非常に見やすく、また資料の整理がしやすいと感じ、これからの資料作りの参考にさせていただきたい。
- ・ 私語をしている学生に対して、いきなり強く注意をするのではなく、徐々に強い口調で注意を与えることによって、なるべく学生が自主的に私語を止めるように促していた。

(2) 授業の改善にかかわる点

- ・ 返事の仕方、きりっとした態度、身だしなみ（髪の結び方など）に関して、一部にいい加減な学生が見られるので、指導を徹底するとよい。
- ・ ロールプレイングは、まずは先生がお手本を示してもいいのではないかと。

- ・ 授業の妨害をしている学生、寝ている学生が気になった。
- ・ 再履修生への対応を非常に難しく感じた。

(3) 授業全体の感想

- ・ 授業全体が和やかな雰囲気で行われており、接遇を学ぶ学生にとって良い教室環境ができていると思った。接遇をする場合は、心からおもてなしをする必要があり、優しい気持ちになれる授業を受けることが実際に社会に出たときに役立つと感じた。
- ・ 授業を見学して、どの授業でも、問題がある学生への対応が難しいということがわかった。研究授業でも、同様の態度をとるということは、改善させることはほぼ不可能ということなのだろうか。結局、そのような学生に時間をかけるのは時間の無駄になってしまうというのが現状であり、悪循環している。
- ・ 名刺の受け渡しや来客に対する接遇など、今回の授業はまさに“this is 秘書科”といえるものであった。取り上げる内容や講義の方法、あるいは時間配分など、あらゆる面において、もはや改善の余地がないほど完成度の高い授業であり、先生が長年にわたり工夫の上に工夫を重ねてこられた跡が感じられた。この授業は、秘書教育のひとつの完成形を示すものといえるであろう。
- ・ 他方、それを受ける側の学生が、どれだけこの授業の意義を理解できているか、あるいは理解しようとしているのか、日頃の学生の態度を見ていると疑問の念を禁じえない。先生は「秘書の立居振る舞いが、その会社の評価に影響を与える」と言われていたが、それは個人の評価にも置き換えることができるであろう。マナーや言葉づかいは、その人間の品性を否応なしに映し出すものである。学生が「品性」という概念にどれだけ価値を置いているのか、日頃より首を傾げたくなることがままあるが、品性に価値を見出せない学生に、礼節やマナーの意義を理解させることがどこまで可能であろうか？秘書科における教育のひとつの課題であろう。
- ・ 授業を参観して、一つひとつの内容を非常に丁寧に指導しておられる点が一番印象に残っている。90分という限られた時間の中では、授業計画や範囲に追われ、学生の理解も確かめずに進めていた自分を反省した。また、先生の言われた「範囲すべてを教えなくても、丁寧に教えるほうが大切」という言葉がとても心に残っている。

- ・ 毎授業プリントを回収し、学生のコメントに目を通してあり、そこからどの程度学生が理解できているのかだけでなく、自分の指導に対する確認・把握にも利用されており、非常に見習うべき点であると感じた。

以上が授業を参観して下さった先生方からいただいた評価や感想のすべてである。大変難しいことに、教育内容および授業方法については良い評価をいただくことができた。これを励みに今後も良い授業ができるように工夫を重ね、教育目標が達成できるように努力していきたい。また、一方では改善すべき問題点も明らかになり、今後の秘書教育への課題も呈された。以下に今後の課題を含めた筆者の考えを述べておきたい。

6. まとめにかえて

(1) この授業への取り組み方

秘書教育の指導の中で、接遇・マナーを学生に体得させることは、大変難しいことである。それは、知識や形だけを教えて身に付くものではないからである。そのため筆者は、学生に「なぜ、このような動作や形がいいのか」「なぜ、このマナーが必要なのか」などの問題を提起し、学生に考えさせながら指導を進めるようにしている。「なぜ?」「どうして?」の答えを導き出すことによって、その背景にある精神と必要性を強く認識させることができるからである。したがって、まず接遇・マナーに関する知識として、歴史やその時代背景、語源、由来などを解説して、作法や形だけでなくその根源や道理（理由）を理解させることを重要視している。接遇・マナーの指導者としては、社会の常識は当然のこととして、日本古来の伝統、しきたり、文化など、後世に伝えるべきことを含めた幅広い知識が必要であると考え。この「秘書実務Ⅰ-Ⅱ」の授業では、できる限りこれらの幅広い基礎知識を踏まえながら、実践としてのロールプレイングを丁寧に行うことによって、「わかる」から「できる」につながるようにしている。今後は、「もっと知りたい」という知的欲求を引き出して、受身から能動への学習態度を養いたい。

(2) 再履修学生への対応

この研究授業でも指摘のあった再履修学生の学習態度についてであるが、不本意入学の学生は概して学習意欲に欠け、結果として再履修を余儀なくされる場合が多い。これらの

学生は、他のどの授業においても問題となる行為を繰り返していることが報告されている。授業内での再三の注意は、他の学生の学習意欲を削ぎ、貴重な授業時間までも奪われて進度に影響しかねない。そこで、このような再履修者に限らず学習意欲に欠ける学生の今後の対応策として、秘書科では目的別クラス編成や補習クラスの設定などを検討中である。また、各授業科目において、専門教育と平行させてリメディアル教育を積極的に取り入れることも喫緊の課題になろう。

(3) 今後の秘書教育のあり方

現在、どの大学でも多かれ少なかれ教育現場での問題を抱えてはいるが、本学秘書科でもその一つとして秘書教育の困難性がある。今の世の社会状況等も多分に影響していると思われるが、日常の学生の言動を見るに、果たして礼節・マナーや品位そのものに価値を見出しているのか、その意義さえも理解できているのか、疑問に思わざるを得ない。この秘書実務の授業が意図すること、あるいは秘書教育の目標とするところの学生の資質の向上や人間力醸成は、依然として課題として残される。

しかしながら、秘書科で学び社会人となった卒業生たちの多くは立派に成長し、良い評価を得て活躍する様子を見聞きするにつけ、秘書教育の意義を改めて認識するとともに社会に果たすべき役割を痛感するのである。秘書教育の困難性を問うよりは、むしろ教育に求められることは教えるための工夫だけではなく、育てることへの情熱（愛情）と辛抱の必要性を再認識すべきであると思われる。したがって、現代においてはなおさらのこと、礼節・マナーや品位に価値を見出すことができない学生たちにその意義を理解させることは、取りも直さず秘書教育の使命であるといえる。

2年間という短い学習期間で最大の効果を上げるためには更なる努力が必要であることは言うまでもない。その一つとして秘書教育に関わるすべての教員は無論のこと、大学の教職員全員が意思統一を図り、自らが手本を示すことによって、これまで以上に大学の学習環境をアカデミックで品性が漂うものにしていくことが望まれる。また、一方では、コミュニケーション能力の高い自由な発想のできる伸びやかな人材が企業では求められる傾向にある。これからの秘書教育も窮屈な環境の中で、型にはまった技術やマニュアルどおりにしか動くことのできない学生を育てることに終始してはならない。礼節・マナー、品位を基本に、高い精神性や応用能力を備え、生き生きと自信を持って社会に出ていけるような学生の育成こそが、これからの目指すべき秘書教育であると考えている。

最後に、研究授業を参観するとともに、検討会等で貴重なご意見や示唆を与えてくださった先生方に、心から感謝の意を表します。

「秘書実務Ⅰ―Ⅱ」第11回目（配布資料）

本時の目標：

職場で働くために心得ておかなければならないビジネスマナーの一つとして、接遇のマナーを具体的に学ぶ。知識として得たことをロールプレイングによる実践で身に付ける。

1. 来客応対・他社訪問では自分が会社の代表という自覚を持つことが大切である。そこで、まず応対のマナーの5段階・訪問のマナーの5段階を理解する。

1) 応対の5段階（受付、取次ぎ、ご案内、お茶の接待、お見送り）

①受付で（お出迎えの仕方、名刺の受け方など）⇒ ②取次ぎの仕方 ⇒

③応接室へご案内（外開き・内開きのドアの場合、上座・下座の位置）⇒

④お茶の接待（お茶の運び方・出し方など）⇒ ⑤お見送りのご挨拶

2) 訪問の5段階（事前準備、受付、応接室、面談、辞去）

①事前準備（訪問する前の準備と心構え、アポイントメントの取り方）⇒ ②受付で

（取次ぎの仕方など）⇒ ③応接室や会議室に案内されたら（上座・下座の見つけ方）

⇒ ④名刺のいただき方、渡し方 ⇒ ⑤話の進め方、辞去の仕方

2. ロールプレイングで接遇マナーを実践する。

1) 受付での名刺の受け渡しのマナー

※前回の授業で実践した「名刺のいただき方、渡し方」を復習する。二人一組となって、受付役と来客役を交互に行なった後、コメントを述べ合う。

2) お茶の接待のマナー

※応接室でお客様にお茶の出し方を実践する。三人一組となって、お客様役、自社の上司役、お茶を出す人の役割を決める。

※お茶を出す人は、お茶の準備をして応接室へ。お盆の持ち方、運び方、あいさつの仕方など注意事項に従って、心を込めて実践する。

※お客様と自社の上司にお茶を出す。お盆はサイドテーブルにいったん置く。お茶たくとお茶碗をひとつずつセットする。

※上座のお客様から順にお茶を出し、次いで自社の上司にお茶を出す。お出しする前に「失礼いたします」とあいさつをする。

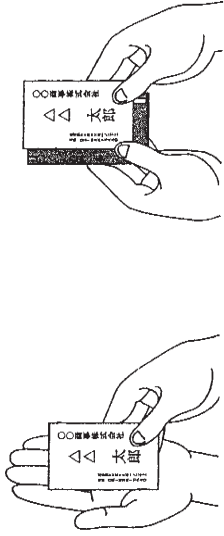
※部屋を出る際にはお盆を脇にもち、ドアの前で「失礼いたしました」とあいさつをし、静かにドアを閉める。

3. まとめ

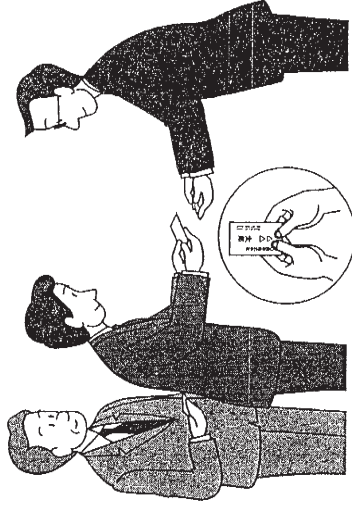
秘書の接遇マナーのよしあしで、感じが良い悪いが決定され、それが、上司の評価、ひいては会社や組織の評価にまでつながってくることに気づく。また、どのような場面で、どのように振舞えばよいのかを知っておくことによって、今後直面する様々な場面で自信を持って行動できるようにする。そのためには、学習の場以外にも、学生生活の中で大人としての振舞いを意識しておくことが重要であることを知る。

2. 名刺の受け渡しの練習をしましょう。

受け方



渡し方

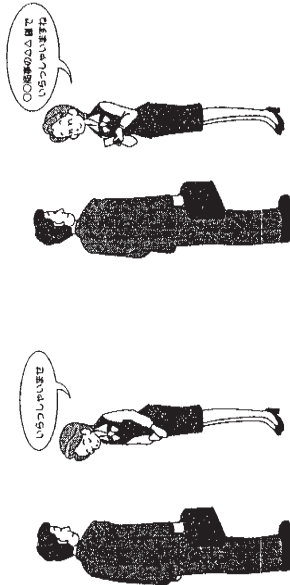
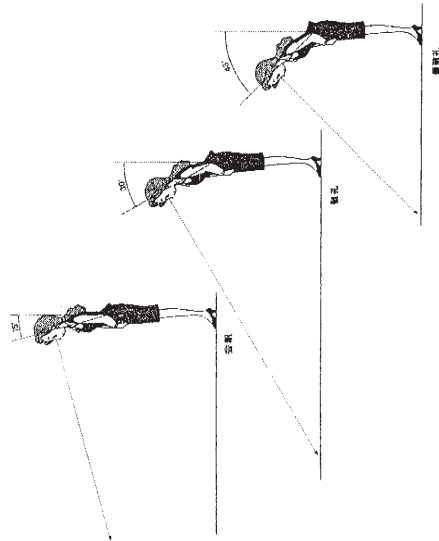


memo

Lesson 5 受付けと訪問

Warming up

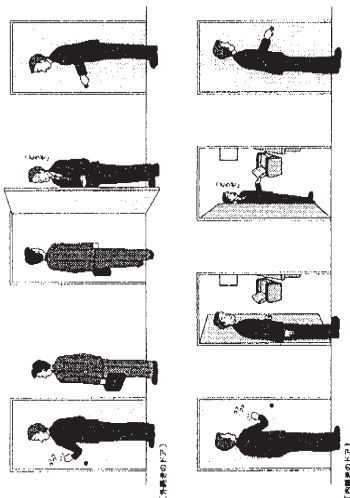
1. 立ち姿勢、おじぎ、手の表情の練習をしましょう。



お茶をいこう
資料2

応対

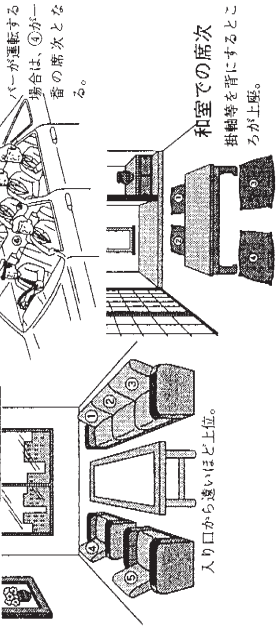
応接室へ



(写真提供：トヨタ)

- ① 応接室の前に来たら、乗客に「こちらでお待ちください」と声をかける。
- ② ドアをノックして、部屋が空いていることを確かめる。
- ③ 外開きのときは乗客を先に中に招き入れ、内開きのときは案内人が先に入ってから乗客を招き入れる。
- ④ 室内では、「こちらにお掛けになってください」と言って、上座の席をすすめる。
- ⑤ 上座は (1)入口から遠い席 (2)奥の席 (3)ソファの端の席
- ⑥ 「ただいままいりますので、少々、お待ちくださいませ」と言って一礼し、退室。部屋の表示を「使用中」にしておく。

応接室の席次



和室での席次

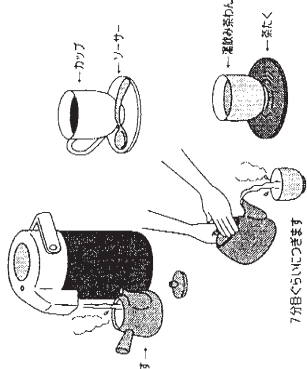
掛軸等を背にするところが上座。

お茶を出すとき

- ① 湯やうす湯のみをあたたためる。
- ② きゅうすにお茶の葉を入れ、適温のお湯を注ぐ。
- ③ お茶の温度が均一になるように回しつぎをし、7分目ぐらいいにつぐ。
- ④ 茶瓶の水気をふきんでおく。
- ⑤ コーヒーや紅茶を出すとき
- ⑥ 8分目ぐらいいになるように注ぐ。
- ⑦ 取っ手の向きは、右にするのがアメリカ式、左にするのがヨーロッパ式。どちらでもよい。砂糖やミルク(あるいはレモン)、スプーンをソーサーにのせる。

お茶の入れ方

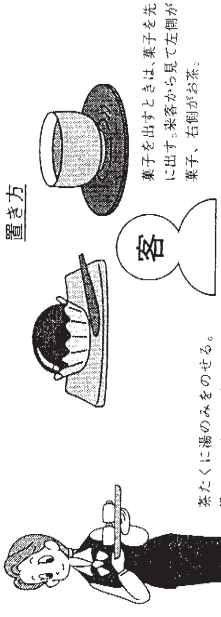
湯温のお湯を扱います



7分目ぐらいいつきます

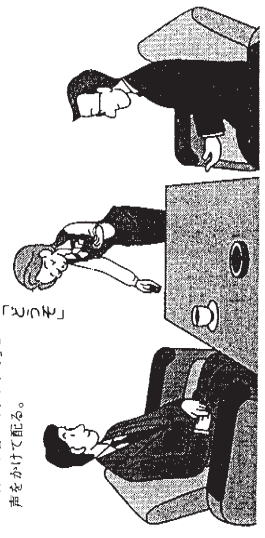
お茶を運ぶときは、湯のみと茶たたくを別々にのせる。茶たたくは重ね、ふきんを用意。お盆を脚よりも少し高めに、少し片側によせて運ぶ。

お茶とお菓子の置き方



茶たたくに湯のみをのせる。湯のみの正面(模様がある方)が、乗客に向くように上座の乗客から「どうぞ」と声をかけて配る。

菓子を出すときは、菓子を先に出す。乗客から見ると左側が菓子、右側がお茶。



研 究 紀 要

第56・57合併号

平成24年 2月25日 印刷

平成24年 2月28日 発行

編集発行 高 松 大 学
高 松 短 期 大 学
〒761-0194 高松市春日町960番地
TEL (087) 841-3255
FAX (087) 841-3064

印 刷 株式会社 美巧社
高松市多賀町1-8-10
TEL (087) 833-5811