

秘書学演習における学外活動の導入と その教育的効果について —研究ノート—

山野 邦子

1. はじめに

秘書学概論や秘書実務で修得した理論や知識を応用する能力を養うためには、実習という形で企業の現場を実体験することが最も効果的であると考えられる。現在のところ、学生にとっては就職活動以外には企業の現場を知ることも、実体験することもなく、これまでに修得した知識を応用する機会はまれである。

そこで、何らかの形で企業の現場を授業の中に取り込むことができないかとの考えから、今回、秘書学演習の授業において、学外活動による方法を取り入れ、その得られる成果について検討を試みた。

本稿では、まず、卒業生の実態調査から企業のニーズを探り、これまでに実施されている実務実習の有効性について考察した上で、秘書学演習における学外活動の導入とその教育的効果について述べる。

2. 卒業生の実態と実務教育の効果

秘書教育の充実を図るためには、企業の実態を明らかにすることが必要である。そして、企業のニーズに的確に対応するための指針を得るには、現在の企業が秘書および秘書的業務を担当する者に期待し、求めている能力が何であるかを把握しなければならない。そこで、これまでに実施された実態調査からその内容を調べてみた。

東京工芸大学女子短大部における卒業生の「生活と意見」調査によれば、¹⁾ 企業における卒業生の日常業務は、電話対応、コピー・印刷、書類のファイル、来客対応、OA機器の操作、ワープロによる文書作成であり、秘書業務に従事する者の業務としては、上述の日常業務以外に、会議の準備・後始末、上司のスケジュール管理などが加わる。これらはすべて秘書教育における基本的な実務教育が役立っているといえる。職場における悩みとしては、これまでの「電話応待」「敬語の使い方」などの実務上の悩みが減少し、「職場における上司や先輩、同僚などとの人間関係」「残業が多すぎる」「多忙すぎる」など職場の状況による悩みに属するものが増加している。また、「突発的な出来事に対する処理ができない」「仕事に対する適性が欠けている」「まわりの期待の大きさへのプレッシャー」「まかされている仕事の大きさとのギャップ」など、仕事と自分の能力のギャップに悩むケースが挙げられている。逆に、「仕事が楽すぎて物足りない」「仕事量が少なく働きたいがない」「資格を生かせる仕事がない」など仕事の物足りなさへの不満もある。仕事に関する専門知識の不足に苦勞するケースも多い。

これらのことから推測して、職場の状況が厳しくなっているのか、それとも卒業生に与えられる仕事の量・質ともに難しいものになっているということであろうか。ともかく、仕事に対する応用力や人間関係に対する処理能力が求められていることがわかる。

松山東雲短大が卒業生に対して行った調査からも上述と同じようなことが報告されている。²⁾ 全体的には秘書科で学んだことのほとんどが役立っており、特に、初歩的な実務教育（応待、ワープロ、コンピューター等）に関してはその教育効果が出ている。職場における悩みとしては、やはり人間関係に属するものが目立っている。社会に出てから要求される経営、経済、法律などの知識の習得と人間関係を含めた問題処理能力の育成が必要であることがわかる。

本学の「卒業生の実態調査」は、秘書学演習の授業の中で学生が行ったものであるが、その調査によると、秘書科で学んだことのほとんどが役立っており、基本的な実務教育の効果が現れている。秘書業務については、上役や業務に対する秘書の心構えなど理論的な知識が役立ったと答えている。しかし、基本だけでは対応しきれず応用力の重要性を強調する者もいる。やはり、他の短大における調査の結果と類似していることがわかる。注目されるのは、女性の職場における待遇についての調査である。それによると、女性は男性の補佐業務がほとんどで、責任ある仕事はまかされていない職場が多い。一方では、女性も積極的に資格取得に取り組み男性社員と同等の業務に就く人、システムエンジニア、インストラクターなど男性と対等の職務をこなす人、女性の管理職など女性の活躍が報告されている。また、女性の総合職への道を開いている企業も多く、有能な女性社員、やる気のある女性社員を育て優遇する傾向にあるなど、企業における働く女性の実態が明らかにされており、これは今後の秘書教育の指針となり得る。

以上のように、秘書教育の効果は、東京と地方との差もなく、全体的に基本的な実務教育の効果が現れている。したがって、今後は企業のニーズに応えるためには応用力や問題解決能力など一歩進めた能力の養成が必要であるといえる。

3. 秘書教育における実務実習

教育の目的を達成するには、講義形式、演習形式、実習形式の3つの方法がある。中でも実践教育に欠かすことのできない実習形式については、学外実務実習という形で、福岡女子短大の秘書科が昭和43年以来、実に21回にわたり実施しているのが注目される。³⁾ この学外実務実習は、自治体、大学、経済団体などを含む地域の各企業の協力を得て実施しているものである。これは全国にも数少ないユニークなもので、学校教育の場からはなれて直接職場の実状に接するだけに、学生自身が受けとる成果は大きい。この学外実務実習は1年次の春休みに、未知の人間関係や組織の中で、原則として1企業1名、3週間の実習を行うものである。毎年新学期に学外実務実習報告会を開催し、2年次学生が自らの経験と成果を報告している。

しかし、この方法は多くの実習生を受け入れる企業側の深い理解と協力が必要であるため、実施するのはなかなか困難であると思われる。

静修短大秘書科では、秘書実務実習を学内研修の形で実施している。⁴⁾ 実習の場を学外の実際の企業ではなく学内に置き、指導教師の日常業務領域や仕事量が内外共に相当量に達していたた

め、こうした機会を積極的に活用して学習活動を展開している。来客や電話の応待は実践そのものであり、模擬的な学習活動よりも有効であることは言うまでもない。上司の補佐役としての役割を体験的に学び、さらに表現技術や接遇などの実践的な訓練のためにも有効であるという考えからこの方法に取り組んでいる。

また、企業における人材教育や教育計画を秘書教育の中に取り入れることを目的とし、愛知学泉女子短大では、「現代企業論」を開講している。⁵⁾ この「現代企業論」は、企業と短大を結び、人と情報の交流のためのパイプとなるものとし、次の3点をその特色としている。①企業の中で経営・企画・教育等に日頃携わる人々の講義 ②秘書実務とのクロス学習として、外来講師のための準備・運営を行い、マナー・接遇などの実務学習をする。 ③学生は企業を自分自身の問題として捉えるために、夏期休業中に企業訪問研究を行い、それによって得た成果について発表する。この①～③の方法により、企業の持つ高いポテンシャルエネルギーを秘書教育に導入でき、引いては短大教育の活性化につながるという考えからである。この「現代企業論」を受講した結果、学生に現代企業についての知識のみならず、学習意欲と積極性、職業意識等の向上が見られたことを報告している。

学生にとっては、これまで習得した知識や技能を日常生活の中で実際に応用できる機会はまれで、多くは実社会に出るまで活用できないのが実情である。したがって、これらの短大において実施している学外実務実習や学内研修の方法は、理論的に把握した知識や技能を実体験できる機会として、また、臨機応変な対応、基本を応用する力を養う機会として効果的な方法であるといえる。企業との交流やコミュニケーションを密にして、短大における秘書教育の活性化を図ることも有効な方法であるといえる。

4. 秘書学演習における学外活動導入の試み

(1) 目的と方法

この秘書学演習の目的は、学生が主体性をもって授業に参加することであり、それによって学習意欲を向上させると共に、学生の潜在能力や可能性をひきだし、併せて秘書能力のレベルアップを図るものである。今回は上述の考察をふまえ、この授業を選択した秘書コースの2年生31名を対象に、グループワークによる調査・研究を行うこととし、この中に学外活動による方法を取り入れた。

表1 研究テーマ

A グループ (アンケートによる実態調査)	B グループ (マナーに関するマニュアル作成)
① オフィス環境に関する調査(2) ② 企業における制服の役割(3) ③ 企業におけるビジネスマナー(5) ④ 卒業生の実態調査(4)	① 社会に出て役立つ応待と話し方(3) ② 冠婚葬祭のマナー(3) ③ 慶弔のマナー(5) ④ 食事におけるマナー { 日本料理(3) 西洋料理(3)

() は人数

表2 秘書的能力・特性に対する自己評価

	研究テーマ (人数)	備わっている と思われる 能力・特性	欠けていると思われる 能力・特性	今回の授業で修得できたと 思われる能力・特性
Aグループ (アンケートによる実態調査)	オフィス環境に関する調査 (2)	バイタリティ 公平	積極性 行動力 敬語の使い方 表現力(対話)	行動力 チャレンジ精神 積極性 ワープロ能力 忍耐力 文書作成能力
	企業におけるビジネスマナー (5)	責任感 落ち着き	行動力 判断力 積極性 忍耐力 文章能力 敬語の使い方	臨機応変 敬語の使い方 対応力 対応能力 行動力 実行力
	企業における制服の役割 (3)	責任感 ワープロ能力	積極性 行動力 判断力 実行力 敬語の使い方	実行力 忍耐力 協調性 敬語の使い方
	卒業生の実態調査 (4)	バイタリティ	行動力 協調性 積極性	積極性 判断力 行動力 応待能力 協調性 敬語の使い方 主体性 ワープロ能力
Bグループ (マナーに関するマニュアル作成)	社会に出て役立つ 応待と話し方 (3)	実行力	積極性 計画性	計画性 協調性 文章能力 チームワーク
	冠婚葬祭のマナー (3)	行動力 積極性	計画性 思考力 判断力 集中力	積極性 責任感 協調性 専門知識(テーマの)
	慶弔のマナー (5)	実行力 ワープロ能力	積極性 計画性 行動力 文章能力	協調性 ワープロ能力
	食事におけるマナー 日本料理 (3)	文章能力 努力	臨機応変	協調性 ワープロ能力 文章能力 専門知識(テーマの) 礼儀作法
	食事におけるマナー 西洋料理 (3)	なし	創造性 積極性 忍耐力	協調性 責任感 ワープロ能力 文章能力

学生は、自主的な形で2～6人のグループを編成し、各グループごとの研究テーマを決め（表1）それぞれの計画に従って調査・研究を進めることとした。期間は、夏休みを含めた前期とし前期終了時に研究レポートを提出し、同時にグループごとに研究発表を行うこととした。

指導は、各グループの進行状況に合わせて、必要に応じて行った。調査のための学外活動は、実際には夏休みを利用して、学生が積極的に行った。

表3 秘書に期待する能力要件

能力（ディメンション）	内 容
1. 対 面 影 響 力	良い印象を与え、注目をひき、自信ある態度を示し、自己を認識させる能力 高いレベルの活動をつづけることができる能力 圧迫、または反対、抵抗のある状況下においても、課題（仕事）をやりとげるだけの心の安定性 個人に関する出来事、組織内外の環境について幅広く、かつ深く興味と関心をもち、それらの出来事にも積極的に関与しようとする欲望をもつ 仕事そのものために、よい仕事をしたいという欲求 目標達成のため、自分の態度やアプローチの仕方を修正適応していく能力 相手（個人またはグループ）の求めていることを敏感に感じとり、それに対し反応していく対人感受性、ならびに状況感受性を含む 文章や口頭の指示あるいは話し合いの中から、その要点を正しく早く把握する能力 個人活動の際にも、グループ活動の際にも、効果的に口頭で表現しうる能力 関連事実を追求し、問題の本質・原因を効果的に究明していく能力 課題を解決するにあたり、既知の事実・情報を組み合わせたり展開したりして、新しい解決を考え出す能力 手もとの事実に基づいて、論理的結論に到達しうる能力。常に代案の長短所を比較検討する 自分の活動もグループの活動も、効果的に計画・組織化していく能力
2. バイタリティ	
3. ストレス耐性	
4. 関 心 の 幅	
5. 職 務 達 成	
6. 柔軟性（協調性）	
7. 感 受 性	
8. 要 点 把 握 力	
9. 表現力（対話）	
10. 問 題 分 析 力	
11. 創 造 力	
12. 判 断 力	
13. 計 画 ・ 組 織 力	

出典 梅島みよ編「女性秘書 実務マニュアル」株式会社政経研究所 1989, p.258

(2) 教育的効果

上述の目的と方法により秘書学演習の授業を行った結果、次の①～⑤に示すような教育的効果が得られた。

- ① 授業に対する学生の姿勢が受身から能動へと変化し、自主性や積極性が養われた。
- ② グループワークにより協調性と責任感が養われ、人間関係の大切さを体得した。
- ③ グループワークを進めていく過程で、計画性、判断力、表現力、文書の起案・作成能力、ワープロ処理能力などの秘書的能力のレベルアップを図ることができた。
- ④ アンケート調査のための企業訪問、卒業生への面接調査などの学外活動を通し、敬語の使い方やマナーの実習を行うことができ、対人処理能力が養われた。
- ⑤ 学外活動を通して企業の現場を検証することにより、秘書実務の理論や知識への理解が深められた。

その他、このように学生主体の授業形態は、負担に感じる学生もいるが、全体的には学習意欲

を高め、学生の知的欲求を満足させることも明らかとなった。

学外活動についてみると、表1に示したAグループの学生が、アンケート調査による企業訪問、あるいは面接調査という形で学外活動を実施したことになる。④と⑤は、その実体験を通して得た結果である。Bグループの学外活動を行っていない学生と比較するとその得た成果の違いが理解できる。また、秘書学演習の授業終了後に行った「秘書的能力に対する自己評価」（表2）によれば、Bグループの学生には、協調性、責任感、積極性、文章能力、ワープロ処理能力などの評価が目立つ。Aグループの学生には、積極性、行動力、忍耐力、対応能力、敬語を含めた言葉の使い方、チャレンジ精神、臨機応変な対応力などが挙げられている。それぞれのグループによる秘書的能力の特徴がこれによりわかるが、学外活動を行った学生には、わずかながら応用力や接遇能力の向上が見られる。これらは学外活動による成果といえよう。

また、学生の自己評価（表2）と上司が秘書に期待する能力（表3）とを比較すると、グループワークにより得られた能力、学外活動により開発された能力と、いずれも期待される能力に近づいているといえる。

5. まとめ

秘書学演習において、学生に主体を置いた内容の授業を行い、グループワークのための企業訪問および面接調査の学外活動の導入を試みた。

その結果、学生の学習意欲が高められ、秘書実務の知識や技能を応用する力が養われるなどの教育的効果が得られた。

このことから、今回のような学外活動を通じて企業の現場を知ることや企業とのコミュニケーションを図ることは、秘書教育の活性化を促し、有能な人材を育成すると共に、新に能力を開発する方法として有効であると考えられる。

しかし、今回の学外活動は、一部の学生が主体となって行ったものであり、完全な方法とはいえない。学外活動を行うには、人数や時間の問題と何よりも企業の理解と協力が必要である。したがって、学外活動の導入と指導方法については今後の課題としてさらに検討を重ねていかなければならない。

〔注〕

- 1) 三井加寿恵, 二宮早苗「秘書科卒業生の生活と意見調査（'87）－過去3回の調査結果とその時系列的比較研究－」日本秘書学会, 秘書学論集 No.7, 1989, p58～59
- 2) 桐木陽子, 森貞俊二, 渡辺和枝「秘書教育の効果と展望」日本秘書学会, 中国・四国ブロッ
会報第4号, 1990, p9～10
- 3) 田中友幸, 坂本一登編「秘書教育史」福岡女子短期大学秘書科, 1990, p118～119
- 4) 白川智洋「シンポジウム 秘書実務教育の現状と課題 —静修短大における取り組みを中心
として—」日本私立短期大学協会, 私立短大教育担当教職員研修会資料集, 1989, p16
- 5) 小谷野錦子, 佐々木怜子, 濱本幸宏「企業活力の導入による秘書教育の活性化」日本秘書学
会, 講演・研究発表要旨集, 1989, p16