

# 秘書教育によるビジネス実務分野における ジェネリックスキル養成の試み

江 頭 万 里 子

A Trial of Training Generic Skills in the Workplace through Secretarial Education

Mariko EGASHIRA

キーワード：新聞・報告・疑似体験・ジェネリックスキル・場に合った言動

## 1. はじめに

本学で秘書概論、秘書実務の授業を始めるにあたり、受講する学生の社会人としての意識の低さを感じ、ビジネスの現場で働く秘書の実務・概論の勉強をする前に社会人としての自己を意識させる必要性を強く感じた。そのため、社会の動きや現状に関心を持ち、そこに生きる者としての自己を認識することを求めて、「新聞を通して社会に関心を持たせ、理解を深めさせる」とし、「疑似秘書体験を通して、ビジネス実務分野におけるジェネリックスキルの基礎を養成する」ことを試みた。今回の報告は、秘書実務・概論の充実した授業展開を図るため行った、主に授業前後の時間を活用した課題学習を主とする取り組みである。

ジェネリックスキルの養成について、以下の実践が有効であるとの判断は、日本ビジネス実務学会委託研究報告書(2010)の下記①、②の記述による。①ジェネリックスキルとは、社会生活や職業生活に共通に必要とされる能力であり、基本的かつ基礎的なスキルと考えることができる。②全国大学実務教育協会の認定する秘書士の教育課程においては、「秘書実務」関連分野がジェネリックスキルに相当する。

## 2. 新聞を利用した試み

### 2.1 新聞一面トップ記事の報告

#### 2.1.1 実施の目的

社会情勢に関心を持たせ、文章を読む力を養い、文書による報告の仕方を学ばせる。(秘書の情報収集能力にリンクする)

#### 2.1.2 方法

社会に目を向けさせる材料として、新聞を利用することとした。

課題：新聞一面トップ記事のリード文を毎日報告書の形式で手書きし筆者へ提出させた。(資料1)内容をより深く理解させる為に、また、新入社員の漢字力低下が企業で問題視されている状況であること(日本経済新聞2010年2月16日記事)を鑑み、ワープロ打ちではなく、手書きとした。

期間：1年生前期

報告：秘書概論授業日(週1回)

形式：報告書の形式で1週間分(A4用紙)

関連する授業科目：秘書概論

#### 2.1.3 効果の検証

課題終了後アンケートを実施した(資料2)

対象：09LA32名、10LA36名、計68名

アンケートの結果：

短大入学前に社会情勢に対し、興味があった(42.6%)、興味はなかった(57.4%)  
社会の動きを知る情報源(複数回答)は、新聞(19%)、テレビ(91.2%)、ラジオ(1.5%)、インターネット(14.7%)  
情報源をチェックしていた頻度は週7日(27.9%)、6日(10.3%)、5日(20.6%)、4日(13.2%)、3日(16.2%)、2日(7.4%)、1日(4.4%)であった。

### 課題終了後の学生の感想

- ・初めは(課題が)苦になっていたが、社会のことを知るようになったので、苦にならなくなった。
- ・最初はとても面倒に感じたが、続けているうちに課題の目的が分かってきた。
- ・書くことで、内容がより理解できた。
- ・最終的に自分の役に立つと思う。
- ・社会で起こっていることに興味を持つようになった。
- ・自分にとって、非常に有意義なものだった。
- ・政治や世界の動きなど、今まで興味がなかった記事も読んだのでよかった。
- ・漢字を思い出すことができた。
- ・新聞を毎日読むことで、テレビのニュースが理解できるようになった。
- ・勉強になることが多くてびっくりした。
- ・父親とニュースについて会話するようになった。

#### 2.1.4 考察

アンケートから50%以上の学生が短大入学以前は、社会情勢に興味がなかったということがわかった。その背景や理由はこのアンケートからは不明であるが、前年度のアンケートの回答には、「(以前は)テレビ欄とスポーツ欄しか見ていなかったが、課題をすることで一面の記事を読むようになった。」との記述が見られ、学生の約半数が入学時点では思考が幼く社会情勢にほとんど興味が無かったのではないかと推測される。情報源としてインターネットが14.7%であったことは、ネット社会の現代において予想外に低かった。テ

レビはスイッチを入れるだけで、自動的に情報を流してくれるので手軽であることから91.2%と割合が高かったものと思われる。ニュースに対する受動的な姿勢がうかがえる。

ビジネスの現場では、ワーカーは常に社会へ目をむけ有効である情報を取捨選択して収集し、自己の仕事に活かしている。学生は、毎日新聞を読み、書き取る作業を行うことで、社会の動きに関心を持ち始めており、また、情報収集に対する能動的な姿勢の必要性を感じ取り、同時に文字からの情報収集の極初歩的な技能を身につけた。

以上のことから、初期の目的を概ね達成できたものと考えられる。

## 2.2 新聞記事の文書による報告

### 2.2.1 実施の目的

文章を要約する力の養成と新聞記事に対する自分の感想、意見を持つことで、社会人としての意識をより強くすることを目的とする。

### 2.2.2 方法

課題：新聞記事の中から興味のある記事を選び、その要約文と記事に対する感想を報告させる。(秘書業務の文書による報告の練習を兼ねる)(資料3)

期間：1年生後期 一か月間に一つの記事に関する報告

形式：報告書の形式(事実と感想を分けて報告) ワープロ使用

要約文の文字数：200字以内

添付資料：新聞記事(A4用紙に切り貼りまたはコピー)

関連する授業科目：秘書実務1

### 2.2.3 考察

一か月に一つの報告にしたのは、感想・意見を書く上で、一か月という期間があれば関連記事から新たな情報を得ることができ、より深く考えることができると考えたからである。しかし、記事の内容に対する感想または意見については、非常

に幼いものが多かった。筆者の意図に反して、報告の所感をまとめる際に、関連記事を読み情報を補足した学生はほとんどいなかった。しかし中には、尖閣諸島問題のビデオ流出の記事から、守秘義務の問題に目を向け、秘書の守秘義務へ関連付けて考えることのできた学生もあり、個人差があった。ただ、回を重ねるにつれ、しっかりとした意見を持つ学生が増えてきたように思われる。今後も続けることで、考える力を養っていきたい。

また、文書での報告に話し言葉を用いたり、文章のねじれ、誤字、脱字が見受けられ、提出前に文章の推敲をした様子が見られなかったことは残念である。添付の新聞記事も途中で切れているものがあり、全体的に人に提出する報告書という意識が薄かったと思われ、この点は今後の課題である。

## 2.3 新聞記事の口頭による報告

### 2.3.1 実施の目的

新聞記事の内容を要約し、口頭で報告することにより、社会情勢に対する興味と理解を深める。また、他者に分かりやすく説明することを通して情報を整理する力を育成し、同時に報告に適した言動と、プレゼンテーションの仕方を学ぶ。

### 2.3.2 方法

課題：「当日の新聞記事を上司に報告する」という設定で記事の内容を報告させる。また、用語・動作に留意させる。

報告開始・終了時の台詞（敬語の用法を含む）

報告内容

報告に先立つ相手の都合の確認、許可。

期間：2年生前期

形式：口頭での報告（着席している学生を上司と見立て、学生に向かって教壇の横に立って報告）

関連する授業科目：秘書実務2 報告者：1回2名

新聞を使用した課題をすべて終えた時点で感想を書いてもらった。

対象：09LA 32名

感想：

- ・今、日本がどういう問題をかかえているのか、

日本の良い点、悪い点を知ることができた。

- ・自分の言葉で伝えることの難しさがよく分かった。
- ・社会情勢を知ることができたことはもちろんのこと、新聞を読むことに苦を感じることがなくなったのが良かったと思う。
- ・記事を自分なりに分かりやすく書く工夫をして書いていくうちに、内容がよく理解できたし、それを人に伝えることでもっと深く理解できた。
- ・要約をすることが難しかった。
- ・テレビ欄しか見ていなかった新聞を、今ではほぼ毎日目を通してさまざまな情報をチェックしている。
- ・毎日続けようとする力がついた。しっかりと考えて自分の考えをまとめる力がついた。大人の人ともまともに話ができるようになってきたと思う。
- ・大変な課題だったけど、すべて自分のためになっているのが嬉しいです。
- ・一番やりがいがあったのは、口頭報告でした。
- ・毎回はじめに取り組んできたので、これから何かに生かせたらいいと思う。
- ・せっかく授業でこのようなことをするなら、恥をかって勉強する場として、いきなり発表という厳しい形でやってもいいと思う（口頭による報告）
- ・報告と感想の課題では、一面だけではなく全体的に読むようになったので、一週間の出来事がほとんど理解できるようになった。

### 2.3.3 考察

- ① 仕事の人に報告をするときの配慮
- ② 報告の仕方（結論・結果から伝える）
- ③ プレゼンテーションにおけるノンバーバルコミュニケーションの大切さが理解できたと考える。

上司への迅速な報告ということで、当日の新聞を使用するように義務付けたが、記事の記憶が困難で途中詰まる学生が続出したので、2回目は当日という縛りを解いた結果、ほとんどの学生が詰まることなく報告することができた。しかし、迅速な報告という意味では、当日の記事でなければ意味がない。次年度からはメモの使用も許可する

こととする。

### 3. 秘書の疑似体験

#### 3.1 実施の目的

秘書を疑似体験することで、場に合った言動ができるようになること。また、自ら指示して他者の行動を促すことを学ぶ。

#### 3.2 方法

毎回の授業開始前の時間を使い、学生全員が順に秘書の疑似体験ができるような方法をとった。

課題：授業開始前に当日担当秘書2名は、上司室（秘書実習室内）の上司（筆者）の席に当日の指示を受けに来る。指示を受けた後、指示内容を実行し、終了後上司へ終了の報告をする。

期間：1年生後期、2年生前期

回数：2学期間で一人4回実施

科目：秘書実務1、秘書実務2

担当秘書の動き

- ①ノックをして入室（感じのいいノックの仕方）  
（二人で入室するときのドアの開閉の仕方）
- ②入室時の挨拶・お辞儀（会釈）（美しいお辞儀の仕方）
- ③上司への自己紹介（敬礼）・指示の受領までの待機
- ④上司からの指示を受ける。（5W2Hを意識したメモを取る：常に手帳を携帯する）
- ⑤復唱して指示内容の確認（復唱の仕方）
- ⑥退室（二人で退出するときのドアの開閉・会釈）
- ⑦指示の実行（上司の指示内容の伝達を含む）  
他者への働きかけにおいては、事前に何を今から行うのかを、知らせてから動くことを学ぶ  
（例）資料の配布  
「今から資料を配ります。本日の資料は・・・」  
と続く
- ⑧上司へ指示内容実行完了の報告

#### 3.3 考察

自然な動きの中で、秘書に求められる動きをす

ることは学生にとっては、特に最初は、難しい。しかし、意識することの大切さや、意識し続けることで必要かつ適切な言動が徐々に身についていくことを感じ取った様子が見られた。

また、簡単な指示にも関わらず、指示項目が複数になると、復唱するときの言葉がスムーズに出てこない。他の学生に対して発信するときに、的確な指示ができない学生が見受けられた。今後も方法を改良しながらこの実践を続けていきたい。

### 4. おわりに

秘書教育の入門期における基礎訓練として、秘書実務・秘書概論の授業内容の定着度を高めるため、課題学習の形式で実践した試みについて記した。一連の課題学習および疑似体験は、ビジネス実務分野におけるジェネリックスキルの基礎の養成に有効だったと考える。学生への定着を一層確かなものにするため、今後も学生の実態を考慮し、実施方法を改良しながら実践を進めていきたい。

### 参考文献

池内健治ほか（2010）「ビジネス実務分野における汎用能力とその教育方法」（日本ビジネス実務学会委託研究報告書）全国大学実務教育協会

**資料**

江頭万里子先生	平成22年〇月〇日
	学籍番号 氏名
新聞一面トップ記事を下記のとおりご報告いたします。	
1. 期間 平成〇〇年〇月〇日（木）～〇日（水）	
2. 新聞名 〇〇新聞	
3. 一面トップ記事タイトル及び要約	
〇/〇（木）タイトル< > リード文	
〇/〇（金）タイトル< > リード文	
〇/〇（土）タイトル< > リード文	
〇/〇（日）タイトル< > リード文	
〇/〇（月）タイトル< > リード文	
〇/〇（火）タイトル< > リード文	
〇/〇（水）タイトル< > リード文	
	以上

**資料1 新聞一面トップ記事の報告 書式**  
(授業日から翌週授業日の前日までの記事)

## 秘書教育によるビジネス実務分野におけるジェネリックスキル養成の試み

アンケートにご協力ください。該当する項目に○をつけてください。

1. 短期大学（ 1年生      2年生）
  
2. あなたは、短期大学入学前に社会情勢に興味がありましたか？  
1) はい                      2) いいえ  
  
社会の動きを知る情報源は何でしたか？  
1) 新聞              2) テレビ              3) ラジオ              4) インターネット
  
3. あなたが、質問2で答えた情報源をチェックしていた頻度を教えてください。  
1週間に（ 7日    6日    5日    4日    3日    2日    1日    ）位
  
4. （1年生）新聞の一面トップ記事のリード文を書き写す課題を終えた感想を書いてください。  
（2年生）新聞の一面トップ記事のリード文を書き写す課題（1年生前期）  
新聞記事の文書による報告の課題（1年生後期）  
新聞記事の口頭報告の課題（2年生前期）  
以上一連の課題を終えた感想を書いてください。

ご協力ありがとうございました

### 資料2 アンケート

# 報告書

日付 \_\_\_\_\_  
学籍番号 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_

タイトル	
日付	新聞名
記事の内容（要約） 200文字以内	
【ワード】	
感想	

### 資料3 新聞記事の文書による報告 書式

\* 【ワード】記事にはっきり理解できない言葉があった場合、その意味を調べ記入する