

「秘書課程学生の意識と課題」

－アンケート調査より－

宮本幸治
樋口紀子

I. はじめに

梅光女学院大学短期大学部に「秘書課程」が設置されたのは昭和57年度(1982年)からで、当初は英文科の学生のみが取得できる課程であった。それが平成4年度(1992年)から日本文学科にも設置されるようになり、現在に至っている。本学は昭和48年(1973年)8月に発足した全国短期大学秘書教育協会(現・全国大学・短期大学実務教育協会)に加盟しており、学生が秘書課程を受講し、23単位の秘書関係科目を取得すれば、同協会の「秘書士」の称号を得られるようになっている。全国には595校(国立37校、公立56校、私立502校)の短大があり(1994年10月1日現在)、その中で同協会に加盟し、秘書教育を行っている短大は229校(内秘書科設置校は17校)にも及ぶ。これは短大全体では38%、そして私立短大の中では半数近い45%にも及ぶ私立短大が秘書教育を実施していることになる。

秘書教育の目的は、これまで大学や短大で行われていた「教養教育」「専門教育」に加えて、社会に出て役に立つ人間を育成するための「実務教育」を行うことである。これは昭和40年代の高度経済成長期に、社会が女性労働に期待した単なる予備的、補助的な役割ではなく、企業が女性の能力開発に着目し始め、その女性の能力を積極的にいかし、女性を戦力として実際に使っていきたいという社会の期待に応えるための教育である。というのは、「秘書に求められる資質は、職場が求める望ましい女性社員像」¹⁾であり、また「秘書に必要とされる知識や技術は、職場で実際に役にたつ知識や技術で

もあった」²⁾からである。

本学においても以上のような理由により、従来行なって来た「教養教育」「専門教育」を基本として、それらに加える形で秘書課程を昭和57年度(1982年)から実施し、「実務教育」を行なって今年で13年目を迎える。そして、平成7年度末には計1,500名以上の「秘書士」を取得した学生を世に送り出すことになるわけであるが(表1参照)、「表1」にあるように、近年全学生の半数以上の学生達がこの課程を履修していることがわかる。つまり、それだけ「秘書課程」に対する学生の期待が増大したわけで、担当者としては、その責任を痛切に感じると共に、女性の能力開発、生涯教育などが叫ばれるようになった昨今の情勢をふまえ、この「秘書課程」をどのように位置付けるか再検討する時期に来ていると思われるのである。従って、「秘書課程」を履修する学生の意識や秘書課程に対する期待を何らかの形で明らかにし、今後の秘書教育改善の一助とするために今回アンケートを実施したのである。

尚、アンケートの回答では、少数回答は省いている。

表1. 秘書士取得者数推移(平成6年10月1日現在)

年	日 本 文 学 科			英 米 文 学 科			合 計		
	学生数	取得者数	%	学生数	取得者数	%	学生数	取得者数	%
昭58年度	176	0	0	240	110	45.8	416	110	26.4
59	168	0	0	230	123	53.5	398	123	30.9
60	198	0	0	237	109	46.0	435	109	25.1
61	180	0	0	291	70	24.1	471	70	14.9
62	213	0	0	278	101	36.3	491	101	20.6
63	225	0	0	288	140	48.6	513	140	27.3
平成元年	210	0	0	295	178	60.3	505	178	35.2
2	210	0	0	282	113	40.1	492	113	23.0
3	205	0	0	282	93	33.0	487	93	19.1
4	203	0	0	276	113	40.9	479	113	23.6
5	195	45	23.1	273	112	41.0	468	157	33.5
6	201	93	46.3	300	179	59.7	501	272	54.3
7	180	88	48.9	224	168	75.0	404	256	63.4
累 計	2384	138	5.9	3272	1441	44.0	5656	1579	27.9

①取得者数－秘書士認定者数を指す。(卒業時点を異にする者を含む。)

②平成6年度、7年度は見込み数。

③日文的秘書課程は平成4年4月に開設したが、当該年度に限り定員50名とした。

II. アンケート調査について

1. 対象：1994年度・秘書課程履修の1年生、265名（日文90名・英文175名）
（1994年4月20日現在）
2. 実施日：1994年4月の第一回目の授業時間内に実施。
3. 形式：記名式

III. アンケートの調査結果

《質問1》あなたはどのように梅光女学院短大を選んだのですか？

（複数回答可）

	日文	英文	合計
①自分の意志で	54	108	162
②他の志望校に合格しなかった	26	50	76
③家族に薦められて	31	36	67
④高校の先生の薦められて	22	37	59
⑤梅光で勉強したいことがあったから （あなたが勉強したいと思ったものは？）	17	23	40
秘書課程	3	22	25
英語	0	11	11
日本文学	6	0	6
児童文学	3	1	4
日本文化	3	0	3
日本語	3	0	3
情報科学	1	0	1
⑥その他	7	6	13

まず、梅光女学院短大の志望動機を知りたいと思い、このような質問を第一に行なったが、60%にも及ぶ学生が自分の意志で梅光女学院短大を選択したということは意外であった。女子大、特に女子短大の場合、家族や教師等年長者の意見に従う傾向があるのではないかと思っていたが、現代では自分の意志をもって短大を選択していることを認識しておかなければならないと思う。また、秘書課程に関しては、少数ではあるが、日文の学生よりも英

文の学生の方が梅光を受験する場合の選択基準として考えていることがわかる。尚、「⑤梅光で勉強したいことがあったから」の40名が希望する勉強は複数回答があるので、合計が40名にはなっていない。

この質問同様、以下全てにおいて、回答数字の多い順番に並べている。

《質問2》あなたはどのようにして秘書課程を受講しようと思ったのですか？

(複数回答可)

	日 文	英 文	合 計
①秘書の勉強が将来役に立つと思ったから。	73	110	183
②秘書士の資格がほしいと思ったから。	48	106	154
③就職に有利だと思ったから。	46	100	146
④秘書になりたいとは思わないが、秘書の授業に興味を持っていた。	24	43	67
⑤オリエンテーションで秘書課程の説明を聞いて興味を持ったから。	12	17	29
⑥秘書になりたいと思っているから。	11	14	25
⑦他の課程より資格取得が簡単ではないかと思ったから。	6	16	22
⑧家族に薦められて。	9	6	15
⑨高校の先生に薦められて。	0	1	1
⑩その他。			4

この回答により、学生は圧倒的に就職や将来のことを意識して秘書課程を選択したことがうかがえる。これは「資格の時代」と言われている現代の特色を忠実に反映したものであると思われる。

《質問3》あなたは「秘書概論」のシラバスを見て、どの内容に興味を持ちましたか？ (3つまで○をつけて下さい。)

	日 文	英 文	合 計
⑫秘書に必要な知識・技能	44	87	131
⑪秘書に求められる能力	37	69	106
③秘書の役割	30	56	86
④秘書の業務	25	58	83
⑰職場の人間関係	31	43	74

「秘書課程学生の意識と課題」－アンケート調査より－

⑬〇Aと秘書	10	30	40
⑥企業（組織）における秘書の位置づけ	15	22	37
⑦秘書比較論（日米の秘書の比較）	10	22	32
⑱秘書とコミュニケーション	4	19	23
⑭パーソナリティ・能力・技能の開発	3	15	18
⑮秘書と情報	3	11	14
⑤秘書業務の処理の基本	5	8	13
⑩秘書のパーソナリティ	1	11	12
①秘書理論学習の目的とその必要性	4	7	11
⑬秘書と経験、秘書と健康	5	6	11
⑰ビジネス社会環境の変化と経営	2	9	11
⑨秘書の類型	2	6	8
⑧日本型秘書の特質	1	5	6
②秘書教育の歩みとこれからの展望	1	2	3
⑳秘書の課題と展望	0	3	3
(理由)			
秘書について何も知らないの、役割を知る必要があるから。	30	77	107
職場の人間関係は重要であるから。	5	17	22
社会に出る前の準備として勉強しておきたいから。	6	13	19
基本的なことや社会の一般常識を知りたいから。	2	11	13
具体的に何をするのか、何が求められているかを知りたいから。	7	5	12
日米の違いがどのようなものか知りたかったから。	4	8	12
なんとなく興味があったから。	3	8	11
秘書になりたいと思っているから。	3	8	11
将来、必要だろうと思ったから。	3	7	10

以上は年間を通じて行う「秘書概論」の30回分の授業のシラバス中から、「はじめに」や「まとめ」等に当たる授業の全体像に関するものをはぶいた、

具体的に授業内容を示しているもののみを取りあげているので、計20種類となっている。各質問事項の左側の番号は、授業を行う順番で、項目は回答数の多い順に並べている。尚、「秘書概論」は通年45分の授業である。

「質問3」の回答より、学生達が最も興味があるのが、秘書の役割や秘書に必要な能力、技能であるが、その理由を見ると、圧倒的に秘書についてよく知らないで、以上の項目を選んでいているということがわかる。「質問2」の回答より、学生達は「秘書課程」の授業は将来役に立つだろうと思ってこの課程を履修したことが明らかではあるが、「秘書」という言葉は知ってはいても、実際に秘書がどのような仕事をする人であるのか、秘書の役割とはどのようなものであるのか、ということを知らずにこの課程を受講したということがこれでわかる。つまり、秘書や秘書課程に関して、漠然として知識はあるが、内容的にははっきりとわかっていないのが現状なのである。

《質問4》あなたは「秘書実務」のシラバスを見て、どの内容に興味を持ちましたか？ (3つまで○をつけて下さい。)

- ⑥電話対応の心得と実際
 - ⑦来客対応の心得と実際
 - ⑤秘書の話し方
 - ⑧接遇英語
 - ④接遇
 - ②秘書の役割と働き方
 - ⑨文書（手紙の書き方を含む）
 - ①職業人としての心構え
 - ⑫オフィス管理
 - ⑬スケジュールリング
 - ⑯慶弔と贈答
 - ③秘書業務の進め方
 - ⑮出張業務
 - ⑪通信（郵便業務含む）
 - ⑭会議と会合
 - ⑩図表（グラフ作成）
- (理由)

	日 文	英 文	合 計
⑥	4 9	7 3	1 2 2
⑦	4 5	7 2	1 1 7
⑤	3 9	6 2	1 0 1
⑧	9	6 8	7 7
④	2 1	4 4	6 5
②	2 1	3 3	5 4
⑨	1 5	3 0	4 5
①	1 6	2 1	3 7
⑫	9	2 2	3 1
⑬	1 1	1 7	2 8
⑯	1 2	1 3	2 5
③	3	1 1	1 4
⑮	3	8	1 1
⑪	0	8	8
⑭	1	3	4
⑩	2	1	3

将来社会人になった時に必要であると思ったから。	24	38	62
来客対応のことをよく知っておきたかったから。	14	26	40
敬語や話し方をよく知っておきたかったから。	10	23	33
日常生活でも役立ちそうだったから。	8	15	23
日常での礼儀作法や常識を知っておきたかったから。	15	6	21
電話対応のことをよく知っておきたかったから。	4	11	15
英語の知識を得たいと思ったから。	4	11	15
秘書の役割や仕事内容を知りたかったから。	2	13	15
人との接し方を学びたいと思ったから。	1	10	11
職業人としての心構えを知っておきたかったから。	6	4	10

これも「質問3」と同様に、年間を通じて行う「秘書実務」の30回分の授業のシラバス中から、「はじめに」や「まとめ」等に当たる授業の全体像に関するものをばらばらと、具体的に授業内容を示しているもののみを取りあげている。また、この「秘書実務」のシラバスでは計16種類となっているが、これは内容によっては2週にわたり同じ項目の授業を行うこともあるので、種類が「秘書概論」に比べて少なくなっている。質問事項の左の番号は、「秘書概論」と同様に授業を行う順番で、項目は回答数の多い順となっている。尚、「秘書実務」は通年で90分の授業である。

この回答では、上位5番目までが何らかの形で接遇に関することである。つまり、学生が言葉づかいや態度といった「人との接し方」を秘書課程で特に習得したいと希望していることがわかる。理由としては、将来一番必要であると思っているようであるし、特に、敬語の使い方や礼儀作法や社会の常識的なことに対して理解できていないという不安が根底にあるのではないかとと思われる。

《質問5》あなたはシラバスに書いてあるもの以外で、秘書課程の授業の中で、特に勉強してみたい、教えてほしいと思うものはどのようなことですか？

- ①OA機器の扱い方（コンピュータやワープロ等）。
②礼儀作法。

	日文	英文	合計
①	4	13	17
②	6	8	14

③企業見学。	2	2	4
④現役の人に話を聞きたい。	2	2	4
⑤ペン字・書道。	1	3	4
⑥秘書検定について。	0	3	3
⑦食事のマナー。	0	3	3
⑧会社の中の実体。	1	1	2

この質問に関しては、それぞれいろいろな希望が書かれてあったが、その多くは秘書課程の授業のカリキュラムの中に実際に組み込まれているものであったので、それらは割愛し、ここには「秘書概論」「秘書実務」の授業の中ではカリキュラムの中に含まれていないもののみを取りあげている。但し、一番希望の多かった「①OA機器の扱い方（コンピュータやワープロ等）」に関しては、秘書課程の関連科目である「情報科学Ⅰ」、及び「情報科学Ⅱ」の授業で受講することになっている。次に希望の多い「②礼儀作法」は、特に「秘書実務」の授業のカリキュラムのいたるところで履修するわけではあるが、「質問4」とこの「質問5」をあわせて見てみると、学生達が学校に対して「礼儀」や「常識」といったものを教えてほしいと期待していることがわかる。この「礼儀」や「常識」といったものは元来、家庭において、大人達が生活の中から子供達に教えてきたものである。実際、日本も核家族化が進み、子供に「礼儀」や「常識」を教える大人の数が少なくなったり、両親共に働きに出てそのようなことにまで目が行き届かなくなった家庭の形態に関する問題や、受験戦争で忙しくなり、以前に比べて家庭で過ごす時間が少なくなった子供の実状等のゆえに、以前は家庭で行っていたことを短大において、授業の形で行ってほしいと期待する傾向は今後も続くであろうと考えられるので、その対応が今後益々大切であると思われる。

《質問6》あなたは「秘書」という言葉を聞くと何を、又はどのような人を連想しますか？

①《秘書の役割に対するイメージ》

- ・上司の仕事の手伝いをしたり、補佐したりする人。
- ・上司のスケジュールを管理する人。
- ・社長のように偉い人といつも一緒にいる人。

日 文	英 文	合 計
12	42	54
11	21	32
6	9	15

	0	8	8
・会社の中でも重要な立場にある人。			
《人柄に対する漠然とした印象》			
・仕事をできぱきとやりこなす人。	24	51	75
・キャリア・ウーマン。	21	31	52
・頭の回転が速い、きれる人。	10	23	33
・気がきく人。(細かいことに気がつく)	5	11	16
・責任感のある人。	3	12	15
・しっかりしている人。	3	8	11
・礼儀正しい人。	6	5	11
・なんでも完璧にやりこなせる人。	2	7	9
・動作が機敏な人。	3	5	8
・はきはきとしていて、はっきりとものを言う人。	1	6	7
・誰からも信頼される人。	1	6	7
・教養のある人。	2	4	6
《容姿に対する印象》			
・スーツがよく似合い颯爽と歩く人。	24	21	45
・スタイルのよいすらっとした背の高い人。	6	7	13
・美人。	5	7	12
・ハイヒール。	4	6	10
・近寄り難い感じのする女性。	2	2	4
・めがねをかけている人。	0	4	4
・姿勢のよい人。	0	4	4
・笑顔の似合う明るい人。	2	1	3
・知的な感じがする人。	1	2	3

この質問では、学生の「秘書」に対するイメージ全般を把握したかったの
で、大変漠然とした質問ではあるが、敢えてこの質問をしてみた。すると、
予想通り、役割や仕事に関するものから、人柄、容姿に関するものまであり
とあらゆるものが回答として出て来たが、それらを内容的に分類したのが以
上の三つの項目である。まず、「①《秘書の役割に対するイメージ》」では、
秘書というのは補佐や手伝い、身の回りの世話といった付随的や補助的な仕
事をする人であると考えている学生が多いということがわかる。次に

「②《人柄に対する漠然とした印象》」に関する回答では、学生達が秘書に対して全般的に良い印象を持っているということがよくわかる。つまり、学生は「しっかりとしていて細かいことに気がつき、仕事ができ、責任感があり、誰からも信頼できる人」が秘書であると思っているまた、「③《容姿に対する印象》」では、学生達の女性としての理想像を秘書という職業に重ねていることがうかがえる。「質問3」でも明らかであったように、学生達は秘書に対してはっきりとした認識がないので、この項目の回答からもわかるように漠然とした答えが大半をしめている。特に、この項目の特色としては、テレビに出て来る秘書のイメージが強いように思われる。というのは、このアンケートを実施した後、学生達にイメージする秘書の年齢を口頭で質問したところ、平均して20歳代後半から30歳代前半という答えが返ってきた。つまり、若い女性をイメージしているのである。アメリカにおける秘書のように、経験を積んでキャリア・アップしていった40歳代、50歳代、またはそれ以上の年齢という中高年の秘書のイメージは皆無に等しい。実際、日本の企業でも今日までは、若い女性を秘書にし、経験があさくてもできる仕事だけをさせてきた状況はあるが、今後は短大を卒業して長期間勤める、又は、結婚や出産を機に仕事をやめた人も、時期がくれば社会に出て何らかの形で仕事をするという、長い人生の中で仕事をどのように考えるか、ということやそれぞれ蓄積した経験を生かして、男性同様にキャリア・アップして仕事を行っていくという考え方をいかに学生達に植えつけるかとの問題も秘書課程の今後の課題の一つであると思われる。

《質問7》あなたは将来どのような職業につきたいと思っていますか？

①《職種》

- ・一般事務。
- ・秘書。
- ・公務員。
- ・グランドホステス。
- ・スチュワーデス。
- ・ツアー・コンダクター。
- ・銀行員。
- ・通訳。

	日 文	英 文	合 計
・一般事務。	19	16	35
・秘書。	15	16	31
・公務員。	12	11	23
・グランドホステス。	2	16	18
・スチュワーデス。	1	11	12
・ツアー・コンダクター。	0	10	10
・銀行員。	0	4	4
・通訳。	0	4	4

「秘書課程学生の意識と課題」－アンケート調査より－

・ホテルのフロント。	0	4	4
・経理。	2	0	2
・作家。	1	1	2
・日本語教師。	0	2	2
・バイヤー。	0	2	2
・郵便局員。	2	0	2
《業種》			
・旅行関係。	7	17	24
・金融関係。	13	4	17
・サービス業。	2	14	16
・ホテル関係。	2	12	14
・航空関係。	0	14	14
・コンピュータ関係。	4	3	7
・福祉関係の仕事。	4	2	6
・一般企業。	3	3	6
・接客業。	4	0	4
・貿易関係。	0	4	4
・マスコミ関係。	0	3	3
・大企業。	2	1	3
・運輸関係。	0	3	3
・スポーツ関係の会社。	2	0	2
《その他》			
・英語が活かせる仕事。	0	38	38
・やりがいのある仕事。	5	6	11
・人と直接かかわることのできるような仕事。	0	8	8
・個性を出せるような仕事（自分をいかせるような仕事）。	1	6	7
・秘書の勉強が活かせる仕事。	2	3	5
・一生働くことができるような仕事。	2	2	4
・景気に左右されない安定した仕事。	2	0	2
・外国との関連が深い仕事。	0	2	2

この質問でも、以上のように「業種」や「職種」、「漠然とした答え」という三つに分類することができる回答があった。この三つに共通するものとして、英文の学生は「英語が活かせるような仕事」を希望する学生が多いことがわかる。従って、「航空関係」や「旅行関係」の仕事希望する学生の数が、日文に比べて圧倒的に多い。これに対して日文の学生が「②《業種》」の中で「金融関係」を希望している学生の方が英文に比べて多いことが一つの特徴である。これは日文を希望する学生が「固い職業」を希望する傾向にあると言えるかもしれない。さらに、日文・英文両科に共通することとしては、業種や職種を具体的に書く学生がいる一方で、まだ「一般事務」と書く学生がいることも見逃せない。

また、最近の特色としては、テレビの影響であると思われるが、ホテル関係の仕事に関して興味があるようである。その中には「ホテルのフロント」とホテルの部所まで指定している学生もあったことはテレビの影響がいかに大きいかを示すものでもあると思われる。加えて、少数ではあるが海外で仕事をする事を希望する学生もいる。「①《職種》」の中にある「日本語教師」は、日本ではなく、海外で日本語で教える日本語教師のことである。何らかの形で海外で仕事をしたいと希望している学生の数は次の「質問8」でも見ることができる。

《質問8》卒業後の就職希望地はどこですか？

- ・福岡市。
- ・福岡県内。
- ・北九州市。
- ・山口県内。
- ・下関市。
- ・東京。
- ・広島県。
- ・九州。
- ・大阪。
- ・京都。
- ・神戸。

日 文	英 文	合 計
20	29	49
4	39	43
22	18	40
15	21	36
16	9	25
2	16	18
8	5	13
6	7	13
5	7	12
3	3	6
3	2	5

- ・ 関西。
- ・ 特に決めていない
- ・ 外国
- ・ 遠く
- ・ 自宅の近く

	0	4	4
	1 2	2 2	3 4
	0	7	7
	2	2	4
	0	4	4
《理由》			
	3 7	5 7	9 4
	2	1 6	1 8
	7	9	1 6
	5	1 1	1 6
	6	9	1 5
	6	6	1 2
	4	6	1 0

学生の出身地を考慮に入れると、地元志向が強いことがわかる。理由としては、自宅通勤を考えていることや、自宅から通勤することができなくても、何かがあった時気軽に帰省することができるような場所を考えているようである。関東や関西などを希望する学生に見られる傾向としては、ただ単に憧れていて、都会に出てみたいと考えている学生が殆どである。今後も就職の希望地としては、「自宅から近い」という条件が根強いと思われる。また、「質問7」との関連で、先にも述べたことであるが、少数ながら「外国」で働くことを希望している学生もいる。記名によるアンケートであるため、外国で何をしたいのか調べてみたところ、「日本語教師」の他、「海外青年協力隊」、オーストラリアで1年間のワーキング・ビザを取って何か仕事をしてみたいという学生もいた。さらには、「外国」で仕事をしたいとは希望していないが、航空関係を希望している学生の中には、もし日本の航空会社に採用されなければ、外国の航空会社でもよいと考える学生もおり、その場合、海外を拠点として仕事をするのもかまわないと思っているようである。

IV. おわりに

以上が秘書課程履修学生に対するアンケート調査の結果と考察であるが、

今回のアンケートに関しては、短大に入学したばかりの1年生を対象にしたものであることを、常に考慮する必要があると思われる。今後の予定としては、同じ学生達に1年間授業を受講した後、さらに2年間授業を受講した後の少なくとも2回、同じようなアンケートを実施して、学生の意識や期待というものがどのように変化するか、またはどのような点が変わらないのか、ということを追跡調査したいと思っている。その際、秘書課程で学んで良かったことや、もっと学びたかったことなども質問事項として加えていきたいと思っているので、これらのアンケートをその後の秘書の授業の中にも活かしていくことができるように活用したいと考えている。

今回のこの第一回のアンケートで感じたことは、学生達が秘書課程に対して、何を教えてもらうものか十分に理解していないにも拘らず、将来仕事の上でも、又日常生活でも役に立つ授業ではないかと思っていることである。しかも、その内容的なもので一番期待が大きかったのは、「礼儀」や「常識」であった。殆どの学生にとって、人生最後になるであろう学校教育の場で、また社会に出る直前に位置している学生にとって、短大というのはある意味で未知の世界に出ていくための準備の場でもある。そのようなことを教える側はよく認識し、企業に入ってから役に立つようなことだけを教えるような「職業教育」のみを目標にするのではなく、学生のその後の人生全てを考慮に入れた「生き方教育」というようなことまでを意識した教育をする必要があるのではないかと思うのである。これは家族の形態が以前に比べて変化してきた社会に対応して、「学校」という教育の現場で認識を新たに、「変革」を迫られている一つの現れでもあると思われる。このような意味において「秘書課程」では、このアンケートをきっかけに、学生や社会の変化に伴った、より良いカリキュラムの作成を今後も行なっていきたいと考えている。

(1994.10.1)

《注》

- 1)全国短期大学秘書教育協会編、「秘書学概論」、紀伊國屋書店、1992年、13頁。
- 2)同上、13頁。