

《秘書課程学生の期待と評価》

—アンケート調査より—

宮本幸治

樋口紀子

I. はじめに

1994年4月、秘書課程を受講した学生を対象に、秘書課程を選択した動機や、課程に対する期待を調査するために、第一回目のアンケート調査を行ない、「秘書課程学生の意識と課題」と題して、1995年3月発行の弊学「論集」に結果を発表したが、その同じ学生たちが、実際に1年間秘書課程を受講して、どのような感想を持ったかということを知るために、第二回目のアンケート調査を行なった。従って、今回は前回の第一回目のアンケート結果と二回目の結果を照らしあわせながら、学生が秘書課程に対して、受講前と受講後では、意識がどのように変化したか、そして秘書課程の授業をどのように評価したかを明らかにし、それをもとに今後秘書課程の方向性を考察してみたのである。今回の二回に亘るアンケート結果をもとに、今後のよりよい授業のカリキュラムを作成する上での参考にしていきたいと思っている。因みに1995年3月31日現在で、60%強の学生が秘書課程を受講している。

尚、第一回目の調査結果に関しては、1995年3月に弊学「論集」に発表したものの一部を抜粋して掲載している。

II. アンケート調査について

- 1) 対 象：1994年度（平成6年度）秘書課程履修の1年生。
（日本文学科80名／英米文学科157名／計237名）
（Ⓞ本短大は特別課程として秘書課程を設置している。）
- 2) 実 施 日：第一回目：1994年（平成6年）4月（第一回目の授業時間内）
第二回目：1995年（平成7年）2月（最後の授業時間内）

- 3) 形式：記名式。
- 4) 対象科目：秘書概論・秘書実務。
- 5) 授業の時間数：秘書概論－週1回45分授業、通年（平成7年度より90分、前期のみに変更）
秘書実務－週1回90分授業、通年。
- 6) 使用教科書：「秘書学概論」「秘書実務」共に全国大学・短期大学実務教育協会編、紀伊國屋書店。
- 7) 授業の担当者：日本文学科－樋口紀子（秘書概論・秘書実務）
英米文学科－宮本幸治（秘書概論・秘書実務）
（㉞年間の進度・授業内容は共に同じ）

Ⅲ. アンケートの調査結果

（㉞-㉟は第一回目に実施したアンケート調査の結果より、㊱は第二回目の結果より）

- ㉟ ①《質問1》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）
- ①秘書の勉強が将来役に立つと思ったから。
- ②秘書士の資格がほしいと思ったから。
- ③就職に有利だと思ったから。
- 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。
- 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。
- ⑥秘書になりたいと思っているから。
- 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。
- ⑧家族に薦められて。
- ⑨高校の先生に薦められて。
- ⑩その他。

計 (人)	割合 (%)
183	77.2
154	65.0
146	61.6
67	28.3
29	12.2
25	10.5
22	9.3
15	6.3
1	0.4
4	1.7

⑤ 《質問2》あなたは秘書課程を受講してよかったと思いますか？

- ①はい
②いいえ
③どちらとも言えない。

計 (人)	割合 (%)
228	96.2
0	0.0
9	3.8

⑥ 《質問3》秘書課程を受講して良かった点、悪かった点は何か？（複数回答可）

①良かった点

- ・一般常識を身につけることができた。
- ・社会人としての基本的なマナーを身につけることができた。
- ・社会人になっても役に立ちそう。
- ・いろいろな知識を身につけることができた。
- ・秘書という仕事がどんなものかわかった。
- ・日常生活でも役に立つことを学ぶことができた。
- ・秘書検定の勉強に役立った。
- ・正しい言葉遣いを学ぶことができた。
- ・社会人としての心がまえを学ぶことができた。
- ・実践的な授業がためになった。
- ・一般社会というものを知ることができた。
- ・接遇を実際に授業で練習することができた。
- ・日常生活で実際に役に立った。
- ・興味深い話、おもしろい話を聞くことができた。
- ・資格（秘書士）を得ることができる。
- ・来年の就職活動に役に立ちそう。
- ・女性として知っておく必要のある大切なことを学ぶことができた。

計 (人)	割合 (%)
102	43.3
73	30.8
69	29.1
50	21.1
34	14.3
27	11.4
26	11.0
24	10.1
16	6.8
16	6.8
15	6.3
11	4.6
11	4.6
10	4.2
7	3.0
6	2.5
6	2.5

授業を行なう前は、「秘書の勉強が将来役に立つと思ったから」という漠然とした答えに続き、「秘書士の資格が得られる」、「就職に有利」という答えが上位を占めており、「資格の時代」といわれる現代の特色を反映していたが、実際、授業を受講した後では、資格や就職のように、目に見えるもの

ではなく、目には見えないが社会人としての必要な基本的なマナーや一般常識が身についたことの方を評価している点が特色である。

②悪かった点

- ・特別課程を受講したため、休みの日やあき時間が少なかった。
- ・時間割の時間配分が不満だった。
- ・特別課程を受講したため、勉強する教科が増えた。
- ・宿題が多かった。
- ・一つの課題にかける時間が短かった。
- ・面倒なことが多かった。
- ・社会を知ったため、社会に対して不安を感じるようになった。
- ・課程を選択したため他の難しい教科を受講しなければならなかった。
- ・積極的に学ぼうとしなかった点。
- ・もう少し実践的な授業を多く取り入れてほしかった。

	計 (人)	割合 (%)
	30	12.7
	18	7.6
	10	4.2
	8	3.4
	5	2.1
	5	2.1
	3	1.3
	3	1.3
	3	1.3
	2	0.8

これは、授業内容やその教え方に対して学生の側からの感想や意見、批判等を期待する質問事項であったが、結果としては、授業の内容に関するものというよりも、時間割に対する不満や授業時間数が増えたことに対する不平というものをあげた学生が圧倒的であった。これは本学が「秘書科」や「秘書コース」という独立したものを設置しているわけではなく、本学短大に所属する学生であれば誰でも受講することができる「特別課程」として「秘書課程」を設置しているため、この特別課程を受講している学生は、何も特別課程を受講していない学生に比べて、当然、選択する授業科目が多くなる。実際に1年次においては、「秘書概論」「秘書実務」の2教科余分に授業を選択しなければならない。従って、それにともない勉強する内容や提出課題が多くなったことをあげているのである。しかしながら、時間割や時間数に関することに意見が集中するという事は、ある意味においては授業内容に対するマイナスの評価が少ないと言えるかもしれない。

④《質問4》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。)	計 (人)	割合 (%)
⑫秘書に必要な知識・技能	131	55.3
⑪秘書に求められる能力	106	44.7
③秘書の役割	86	36.3
④秘書の業務	83	35.0
⑮職場の人間関係	74	31.2
⑥企業（組織）における秘書の位置づけ	37	15.6
⑦秘書比較論（日米の秘書の比較）	32	13.5
⑩秘書とコミュニケーション	23	9.7
⑭パーソナリティ・能力・技能の開発	18	7.6
⑤秘書業務の処理の基本	13	5.5
⑩秘書のパーソナリティ	12	5.1
①秘書理論学習の目的とその必要性	11	4.6
⑬秘書と経験、秘書と健康	11	4.6
⑨秘書の種類	8	3.4
⑧日本型秘書の特質	6	2.5
②秘書教育の歩みとこれからの展望	3	1.3
⑰秘書の課題と展望	3	1.3
(理由)		
秘書について何も知らないので、役割を知る必要があるから。	107	45.1
職場の人間関係は重要であるから。	22	9.3
社会に出る前の準備として勉強しておきたいから。	19	8.0
基本的なことや社会の一般常識を知りたいから。	13	5.5
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。	12	5.1
日米の違いがどのようなものか知りたかったから。	12	5.1
なんとなく興味があったから。	11	4.6
秘書になりたいと思っているから。	11	4.6
将来、必要だろうと思ったから。	10	4.2

⑥《質問5》「秘書概論」の授業の中で興味深かったものは
 どれですか (複数回答可)

	計 (人)	割合 (%)
⑫秘書に必要な知識・技能	128	54.0
⑮職場の人間関係	85	35.9
③秘書の役割	81	34.2
⑪秘書に求められる能力	73	30.8
⑦秘書比較論(日米の秘書の比較)	71	30.0
④秘書の業務	61	25.7
⑩秘書のパーソナリティ	30	12.7
⑭パーソナリティ・能力・技能の開発	30	12.7
⑥企業(組織)における秘書の位置づけ	23	9.7
⑩秘書とコミュニケーション	20	8.4
⑤秘書業務の処理の基本	15	6.3
⑬秘書と経験、秘書と健康	13	5.5
⑧日本型秘書の特質	12	5.1
①秘書理論学習の目的とその必要性	6	2.5
⑰秘書の課題と展望	5	2.1
⑨秘書の類型	4	1.7
②秘書教育の歩みとこれからの展望	1	0.4
★興味を持てなかった。	1	0.4
*興味深かった理由		
・秘書の実像がよくわかったから。	97	40.9
・日米の秘書の違いがわかったから。	49	20.7
・秘書として求められる技能や資質について知りたかったから。	24	10.1
・どのような仕事でも仕事をしていく上で役立つ。	20	8.4
・人間関係の基本についてよくわかったから。	19	8.0
・社会人として必要なことがわかったから。	18	7.6
・秘書の必要性がよくわかったから。	15	6.3
・人間関係の重要性がよくわかったから。	14	5.9
・人間として必要な基本的なことを知ることができた。	7	3.0
・知識が広がったから。	7	3.0

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ばらばら、具体的に授業内容を示しているもののみを取りあげ、項目にしているので、計17種類となっている。各項目の左側の○付きの番号は、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、昨年度は通年45分の授業である。

《質問4》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、これらを選んだ理由としては、秘書についての知識不足があげられる。《質問2》の回答より、学生達は「将来役に立つ」と思い、秘書課程を受講したわけであるが、「秘書」という言葉は何となく知っていても、実際の秘書の仕事内容、組織内における秘書の役割等を具体的に知らないために、秘書の役割や秘書に必要な能力、技能等を知りたいと思っているようである。この興味が受講後どのようになっているかという解答が《質問5》の結果であるが、これにより、秘書に授業を受講する前と同様に、秘書の役割や秘書に必要な能力、技能に関して興味が深かったことがわかる。理由としては、秘書の実像が理解できたことがあげられる。これは学生が受講前にもった興味に対して満足を与えることができた授業であったことと言えるのではないであろうか。受講後の変化としては、受講前は5位にあった「人間関係」に関する項目が、受講後には2位に上がっていることが特色であるといえる。これは、社会に出て大切な人間関係に対することを学ぶことによって、その人間関係に対して興味を深めたからであると思う。

⑥ 《質問6》 「秘書概論」の授業の中であまり興味が持てなかったものはどれですか？ (複数回答可)

- ②秘書教育の歩みとこれからの展望
- ⑦秘書比較論 (日米の秘書の比較)
- ⑧日本型秘書の特質
- ①秘書理論学習の目的とその必要性
- ⑨秘書の類型
- ⑥企業 (組織) における秘書の位置づけ
- ⑦秘書の課題と展望

計 (人)	割合 (%)
72	30.4
41	17.3
32	13.5
30	12.7
28	11.8
24	10.1
17	7.2

《秘書課程学生の期待と評価》－アンケート調査より－

⑭パーソナリティ・能力・技能の開発	12	5.1
⑮職場の人間関係	9	3.8
⑤秘書業務の処理の基本	8	3.4
④秘書の業務	4	1.7
⑬秘書と経験、秘書と健康	4	1.7
⑩秘書のパーソナリティ	3	1.3
⑯秘書とコミュニケーション	3	1.3
③秘書の役割	2	0.8
⑪秘書の求められる能力	2	0.8
⑫秘書に必要な知識・技能	1	0.4
★興味が持てなかったものなし。	75	31.6

この項目で、上位に上がっているものは、組織に対する理論的なものである。つまり、学生は全般的に理論的なものには興味がなく、苦手と感じるようであるので、このような種類の授業に対して、いかに理解させるか、興味を持たせるかが今後の問題であると思う。

①《質問7》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。）

	計 (人)	割合 (%)
⑥電話対応の心得と実際	122	51.5
⑦来客対応の心得と実際	117	49.4
⑤秘書の話し方	101	42.6
⑧接遇英語	77	32.5
④接遇	65	27.4
②秘書の役割と働き方	54	22.8
⑨文書（手紙の書き方を含む）	45	19.0
①職業人としての心構え	37	15.6
⑫オフィス管理	31	13.1
⑬スケジュールリング	28	11.8
⑯慶弔と贈答	25	10.5
③秘書業務の進め方	14	5.9

《秘書課程学生の期待と評価》－アンケート調査より－

⑮出張業務	11	4.6
⑪通信（郵便業務含む）	8	3.4
⑭会議と会合	4	1.7
⑩図表（グラフ作成）	3	1.3
（理由）		
将来社会人になった時に必要であると思ったから。	62	26.2
来客対応のことをよく知っておきたかったから。	40	16.9
敬語や話し方をよく知っておきたかったから。	33	13.9
日常生活でも役立ちそうだったから。	23	9.7
日常での礼儀作法や常識を知っておきたかったから。	21	8.9
電話対応のことをよく知っておきたかったから。	15	6.3
英語の知識を得たいと思ったから。	15	6.3
秘書の役割や仕事内容を知りたかったから。	15	6.3
人との接し方を学びたいと思ったから。	11	4.6
職業人としての心構えを知っておきたかったから。	10	4.2

⑥《質問8》「秘書実務」の授業の中で興味深かったものは
どれですか
(複数回答可)

	計 (人)	割合 (%)
⑥電話対応の心得と実際	129	54.4
⑦来客対応の心得と実際	103	43.5
④接遇	96	40.5
⑯慶弔と贈答	88	37.1
⑤秘書の話し方	69	29.1
⑨文書（手紙の書き方含む）	49	20.7
⑪通信（郵便業務含む）	34	14.3
⑧接遇英語	23	9.7
⑬スケジュールリング	23	9.7
①職業人としての心構え	20	8.4
⑮出張業務	13	5.5
⑩図表（グラフ作成）	12	5.1
②秘書の役割と働き方	7	3.0

③秘書業務の進め方	6	2.5
⑫オフィス管理	6	2.5
⑭会議と会合	1	0.4
★興味のあるものはなかった。	1	0.4
(理由)		
・一般常識として必要と思ったから。	41	17.3
・日常生活において大切であると思ったから。	41	17.3
・いろいろな知識が増えたから。	36	15.2
・将来職場で必要であるから。	34	14.3
・実践的なことが身についた。	21	8.9
・正しい言葉遣いが身についた。	19	8.0
・将来役に立つ。	16	6.8
・授業の中で実践することがためになった。	14	5.9
・社会人として基本的なことを知ることができた。	14	5.9
・ビデオによる学習がよかった。	13	5.5
・接遇におけるマナーが身についた。	13	5.5
・とてもおもしろかった。	12	5.1
・実践的な授業がよかった。	11	4.6
・秘書に実際の仕事がよくわかったから。	9	3.8
・日常生活で実際に役に立った。	9	3.8
・慶弔におけるマナーが身についた。	9	3.8
・普段疑問に思っていたことについて知ることができた。	6	2.5
・わかりやすかった。	6	2.5
・接遇英語は英語科なので、重要であると思った。	6	2.5
・礼儀作法やマナーが身についた。	5	2.1

これも《質問5》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。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90分の授業である。

《質問7》の回答では、上位5番目までが接遇関係で、これは敬語を始めとして、礼儀作法や社会常識をあまり知らないので、社会に出る前に、正式な場での対応の仕方、人との接し方を学びたいという希望が現われていると思われる。では、受講後はというと、授業を受講する前と同様、接遇や対人関係に関するものへの回答が圧倒的に高かった。これは、社会人として必要な知識やマナーを授業を通して実際に習得することができたことに対する評価であると思われる。

受講する前と後で変化した回答としては、「慶弔と贈答」に関するものが上げられる。特に慶弔業務に関しては、日常生活において今まであまり体験したことがない分野であるため、授業を受ける前には何が慶弔なのかという知識さえも乏しいため関心がないが、授業で慶弔業務とは何か、さらには慶弔に関する一般的な決まり事というものを知ったためか、慶弔に対して興味がわくようである。現在では慶弔というのは、以前のように家庭の中で催さず、業者に依頼することが多くなったので、それに伴い、慶弔に関して家族の中ではっきりとした知識を持つ人が少なくなっていると思う。従って、この慶弔というのは、ある意味において、いざという時のためにしっかりと教えるべき大切なことであると思う。

⑤ 《質問9》 「秘書実務」の授業の中で興味が持てなかったものはどれですか。
(複数回答可)

- ⑬ スケジュールリング
- ⑩ 図表 (グラフ作成)
- ⑧ 接遇英語
- ⑮ 出張業務
- ⑫ オフィス管理
- ① 職業人としての心構え
- ⑪ 通信 (郵便業務含む)
- ⑭ 会議と会合
- ② 秘書の役割と働き方

計 (人)	割合 (%)
49	20.7
48	20.3
36	15.2
36	15.2
21	8.9
19	8.0
16	6.8
11	4.6
10	4.2

③秘書業務の進め方	8	3.4
⑨文書（手紙の書き方含む）	8	3.4
⑩慶弔と贈答	1	4.2
④接遇	0	0
⑤秘書の話し方	0	0
⑥電話対応の心得と実際	0	0
⑦来客対応の心得と実際	0	0
★興味がなかったものなし。	76	32.1

この回答の中で上位にある「スケジュールリング」、「図表」、「出張業務」というのは、授業ではスケジュール表、図表、出張の旅程表を作成を中心に行なうものである。従って、学生はそれらの作成に慣れていないために作業に時間がかかり、しかも細かい作業が多いので、苦手という意見が多いようである。これは面倒な仕事をさげようとする現代の学生の気質を表わしているかもしれない。そのためにどのようにして興味を持たせていくかということが、これらの項目に対して授業内容を考えていく上での今後の課題であると言える。

次に、「接遇英語」に関しては、日本文学科の学生の理由としては、「英語が苦手であるから」が圧倒的で、英米文学科の学生に関しては「英語の授業にうんざりしているから」というのが多い。その他として、「秘書になるつもりはない」「日常生活ではあまり必要がない」からという理由がある。学生は、秘書になりたいと思ってこの課程を受講しているのではなく、この課程が将来役に立つと思って受講しているため、特に「秘書職」がするような仕事に関して興味が持てないようである。

さらに、秘書実務の授業の中で、興味が持てなかった授業項目はなしとの感想を述べている学生が3割強に達している。これは秘書課程を教えている者として意を強くするものであるが、今後この数字がさらに伸びていくように努力したいと思っている。

⑤ 《質問10》 「秘書概論」「秘書実務」の授業以外で、秘書課程で教えてほしかったことは何ですか？

- ① コンピュータ、又はワープロ。
- ② 就職状況や就職試験について。
- ③ 会社訪問・企業の実態について。
- ③ 洋服の着こなし方・お化粧の仕方
- ④ 食事のマナーについて。
- ④ 秘書検定の勉強会。
- ⑤ 秘書実習がしたかった。
- ⑤ 書道、ペン習字
- ⑥ 話し方。
- ⑦ 華道。
- ⑦ 世界各国の秘書に関しての話やビデオ。
- ⑧ 英文手紙の書き方。

計 (人)	割合 (%)
24	10.1
12	5.1
9	3.8
9	3.8
7	3.0
7	3.0
5	2.1
5	2.1
4	1.7
3	1.3
3	1.3
2	0.8

学生がもっと教えてほしかったと希望しているものは、1位「コンピュータ・ワープロ関係」、2位「就職関係」、3位「企業について」というところであると思う。コンピュータ・ワープロに関しては、弊学では、秘書課程の授業の中で「情報科学Ⅰ・Ⅱ」という授業があり、半期ずつではあるが、1年、2年次にコンピュータやワープロを使つての授業を受講することができる。しかし、学生達はもっとそのような授業をしてほしいと思っているようである。これはまず、「秘書概論」「秘書実務」という既存の授業の中で、情報処理の授業をどのような形で取り入れることができるかということから考える必要があると思われる。これは「実務」の授業では、電子メールの実際のやりとりを行なうなどのコンピュータを使用しての授業を加えていくことを早急に考えて行く必要があるということの意味するのではないであろうか。このためには、情報処理の担当の教師と綿密な打ち合わせをしながら授業内容を検討するという横のつながりが大切である。

また、「概論」の授業の中では、現在のオフィスや、近い将来のオフィスの形態、それに伴う組織の変化などを示していくことが必要であることも意味していると思われるし、このような内容を折り込むことが、また「就職」や「企業」に関してもっと教えてほしいという学生の希望に応えることにも

つながると思われる。

IV. おわりに

以上のように、二回に亘るアンケート調査の結果より、学生の秘書課程の授業に対する評価と今後の期待というものが理解できたが、今後はこれをもとにどのように秘書課程の授業のカリキュラムを作成していくかということを考える必要がある。「秘書概論」では、組織に対する理論的なものに興味を持たせる工夫や「秘書実務」では電話応対や来客応対を中心とする接遇業務やコンピュータ・ワープロをオフィスの中で体験できる実習室の整備が必要であると考えられる。また、特に最後の質問事項より、学生の今後もっと教えてほしいものが明らかになり、《質問10》の考察事項でも述べたように、情報処理関係や現在のオフィスや、近い将来のオフィスの形態、それに伴う組織の変化などを早急に授業に取り入れる必要があることがわかったが、弊学のように特別課程で秘書教育を実施している学校にとっては、秘書関係の授業ばかりに時間をさくことが難しい現状があるので、現在の時間数の中で、つまり「概論」90分前期のみ（1995年度より授業時間を変更）、「実務」90分通年という限られた時間の中で、従来の授業と新しい授業をどのように組み替えるかという、授業の全面的な見直しが必要なのである。これは大変な作業であると思われるが、これによって、学校での授業内容が、現在の、または近い将来の実際の組織でのオフィスワークに近づくのではなかろうか。

しかし、新しい授業内容を考える際に、情報処理を伴ったオフィスワークのみに力を入れるのではなく、従来の社会人としての基本的なマナーや一般常識的なものを併せて行なっていくことも忘れてはならない。というのは、学生が秘書の授業の中で、それらを多く期待しているからである。これは、以前は家庭で行なっていたものが、現在は家庭で行なわれていないため、または家庭で行なうことが困難になったため、学校の授業に期待する部分が多いと思われる。つまり、これは家族や家庭の形態が変化してきた社会に対応して、「学校」という教育の現場でも認識を新たに、「変革」を迫られている一つの現れでもあると思われるのである。

但し、「実務教育」ということを考えた場合、これはあくまでも学校での教育であるので、どの程度まで基本的マナーとして教えるか、どこで線を引くかというのは、今後の実務教育のカリキュラムを考える上での大切な視点

であると思われる。

以上に関しては、一人の教師が、又は一つの学校内のみで考えるにはテーマとしてはあまりに大きなものであるので、実務教育を行なっている教育機関や実務教育に携わっている教師が集まり、実務教育や今後の秘書教育に対する新しい定義やそれらの授業内容を再編成する必要がある。つまり、現在は、今後高等教育の中で重要な位置を占めるようになっていくと思われる実務教育、及び秘書教育に対する新しいカリキュラム作りが、早急に迫られている時期であるということができると思う。

(1995.10.1.)