

受講学生アンケートから探る キャリア科目における教育方法のあり方

杉本 あゆみ

One of the Education in Secretarial Studies are some remarks from the students
Ayumi SUGIMOTO

Abstract

The purpose of this paper is to investigate how to improve the present education at Department of Secretarial Students, Chiba Keizai College.

The purpose of this article is to aim the theory in the higher education and the organic development of the practice based on the result of school attendance direct questionnaire over the education method of the secretary school subject.

I am analyzing a result of the questionnaire for the students who attended a secretary process of this school and the consciousness of the student evaluated the class in being what kind of thing and secretary process for it and am aimed for taking into account on making the curriculum for a better class based on it's result.

I am looking for the directivity of a curriculum for future sessions from a questionnaire.

Key-words

Secretary science, Class curriculum

1. はじめに

本稿は、キャリア教育科目のひとつである「秘書学 I」の授業カリキュラムをめぐって、受講学生のアンケート結果をもとに、高等教育における理論と実践の有機的開発を目指すことを目的としたものである。

2014年度の同様のアンケート調査では、受講学生の授業における主観的な理解度のみの分析にとどまったが、今年度のアンケート調査では、前回は触れていなかった受講学生の期末試験の結果をもとに、受講学生の理解度と期末試験の結果の関連性についても分析したいと考えている。

2. アンケート調査について

・対象：2015年度（平成27年度）秘書学 I 履修生

ビジネスライフ学科118名、千葉経済大学学部生1名、計119名

・実施日：第1回アンケート：2015年（平成27年）
4月10日金曜日

アンケート回答者113名（回答率95.0%）

第2回アンケート：2015年（平成27年）
7月17日金曜日

アンケート回答者102名（回答率85.7%）

- ・形式：記名式アンケート
- ・対象科目：秘書学 I
- ・授業の時間数：週1回90分授業、前期
- ・授業の担当者：杉本あゆみ

3. アンケート調査の結果

第1回アンケート結果、考察

質問：あなたは会社でのアルバイトやインターンシップなどを経験したことがありますか。

はい 101名 (89.4%) いいえ 12名 (10.6%)

「はい」の場合、どのような業種で働いた経験がありますか。答えられる範囲内でお答えください (IT関連企業、飲食関連企業、予備校関連企業など)。

結果：「はい」と答えた101名のアンケート回答者は、そのほとんどがコンビニエンスストアや飲食店でのアルバイトということであった。

考察：この質問によって受講学生たちは働いた経験があるものの、いわゆる企業、とりわけオフィス内での勤労経験は皆無であることがわかった。この結果は2014年度のアンケート調査と同様であった。今後の授業においては、昨年同様、企業内での仕事を体験していない受講学生が授業内容を深く理解できるように、言葉選びを慎重にして講義を進めていかなければならない。

質問：なぜ秘書学Ⅰを受講しようと思ったのですか (複数回答可)。

結果：①将来、秘書になりたいから・・・10名

②秘書の勉強が将来役に立つと思ったから・・・90名

③秘書検定の資格がほしいと思ったから・・・72名

④就職に有利だと思ったから・・・18名

⑤秘書になりたいとは思わないが、秘書学に興味を持ったから・・・30名

⑥家族に薦められたから・・・12名

⑦家族以外の他人に薦められたから・・・0名

⑧その他・・・12名

考察：秘書学Ⅰを受講しようと思った理由としては、「秘書の勉強が将来役に立つと思ったから」が90名 (79.6%) とアンケート回答者のおよそ8割に近い値で一番多かった。このことから、受講学生は秘書学を学ぶことによって得た知識が、社会人になった時に何らかの役に立つと思っていることが窺え、秘書学Ⅰとい

う科目に将来的な期待を持って受講していると理解できる。しかしながら、「就職に有利だと思ったから」は18名 (15.1%) とアンケート回答者の2割にも達しておらず少数の結果となった。このことは、秘書学で学んだ知識が社会人になった時に役立つと思っても、その知識は就職活動に有利に働かないと捉えていると考えられる。今後の授業においては、秘書学で学ぶビジネスマナーや好感の持てる立ち居振る舞いなどが将来、社会人になった時に役に立つのはもちろんのこと、その前段階の就職活動においても十分に役に立つ知識であるということを受講学生に伝えていく必要がある。

質問：興味のある内容、学んでみたい内容を教えてください (複数回答可)。

結果：

秘書学の概論分野について

①秘書教育とキャリアデザイン

興味あり 48名 (42.5%) 興味なし 65名 (57.5%)

②秘書の役割と業務

興味あり 113名 (100.0%) 興味なし 0名 (0%)

③秘書とパーソナリティ

興味あり 60名 (53.1%) 興味なし 53名 (46.9%)

④情報ネットワークと秘書

興味あり 60名 (53.1%) 興味なし 53名 (46.9%)

⑤人的ネットワーク形成と秘書

興味あり 54名 (47.8%) 興味なし 59名 (52.2%)

⑥秘書とプレゼンテーション

興味あり 30名 (26.5%) 興味なし 83名 (73.5%)

⑦秘書とマーケティング

興味あり 36名 (31.9%) 興味なし 77名 (68.1%)

⑧秘書の国際化と専門分化

興味あり 78名 (69.0%) 興味なし 35名 (31.0%)

⑨これからのビジネス社会と秘書

興味あり 113名 (100.0%) 興味なし 0名 (0%)

考察：「秘書の役割と業務」「これからのビジネス社会と秘書」の2項目においては、アンケート回答者全員が、興味があると答えていた。このことから受講

学生は秘書学で学ぶ秘書の業務内容について、将来的にビジネス実践の場で役に立つと考えていることが窺える。反対に、「秘書とプレゼンテーション」「秘書とマーケティング」の2項目においては、「秘書とプレゼンテーション」に興味のあるアンケート回答者が30名、「秘書とマーケティング」に興味のあるアンケート回答者が36名と、いずれも3割程度の低い結果であった。これは、アンケート回答者である受講学生は、ほとんどが1年生ということで、まだインターンシップの経験も無く、いわゆるオフィスワークというものに未経験であるがゆえに、「プレゼンテーション」や「マーケティング」という言葉そのものに馴染みが無いからであろうと思われる。これらのことにより、授業では「プレゼンテーション」「マーケティング」という言葉だけでなく、いわゆるビジネス用語というものを、オフィスワーク未経験の受講学生に分かりやすく具体的に説明する必要があるということがいえる。

また、興味のある理由としては、

- ①秘書になりたいから学びたい。
- ②秘書について何も知らないから知りたい。
- ③将来、社会で必要だと思うから学びたい。
- ④職場の人間関係について学びたいから。
- ⑤一般常識を学びたいから。
- ⑥具体的に何をするのか知りたいから。
- ⑦なんとなく興味があるので学びたい。

が、挙げられていた。

これらの結果を考慮し、実際の秘書学Ⅰの授業では、授業単元内容に使う言葉を多少アレンジし（例えば「人的ネットワーク」などという言葉を一きなり乱用するのではなく、受講学生に分かりやすい言葉で説明し、受講学生がその言葉を理解してから使うようにするなど）、受講学生にとって分かりやすく、尚且つ受講学生が興味を持って授業に臨めるようにした。

第2回アンケート結果

質問：秘書学Ⅰの授業を理解できましたか。

結果：

・秘書学Ⅰ全体

- 1 よく理解できた 30名 (29.4%)

- 2 理解できた 72名 (70.6%)
- 3 あまり理解できていない 0名 (0%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・秘書に求められる資質

- 1 よく理解できた 6名 (5.9%)
- 2 理解できた 96名 (94.1%)
- 3 あまり理解できていない 0名 (0%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・ビジネスマナーDVD

- 1 よく理解できた 36名 (35.3%)
- 2 理解できた 66名 (64.7%)
- 3 あまり理解できていない 0名 (0%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・マナー接遇

- 1 よく理解できた 30名 (29.4%)
- 2 理解できた 71名 (69.7%)
- 3 あまり理解できていない 1名 (0.9%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・来客応対

- 1 よく理解できた 18名 (17.6%)
- 2 理解できた 84名 (82.4%)
- 3 あまり理解できていない 0名 (0%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・電話応対

- 1 よく理解できた 24名 (23.5%)
- 2 理解できた 77名 (75.6%)
- 3 あまり理解できていない 1名 (0.9%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・ビジネスに関する知識

- 1 よく理解できた 18名 (17.6%)
- 2 理解できた 82名 (80.5%)
- 3 あまり理解できていない 2名 (1.9%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・グラフ作成

- 1 よく理解できた 18名 (17.6%)
- 2 理解できた 81名 (79.5%)
- 3 あまり理解できていない 3名 (2.9%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

・ビジネス文書作成

- 1 よく理解できた 18名 (17.6%)
- 2 理解できた 84名 (82.4%)
- 3 あまり理解できていない 0名 (0%)
- 4 全く理解できなかった 0名 (0%)

考察：単元別に見ると、「秘書に求められる資質」「ビジネスマナーDVD」「来客応対」「ビジネス文書作成」において「よく理解できた」「理解できた」が100.0%と、非常に理解度が高いといえる。「マナー・接遇」「電話応対」「ビジネスに関する知識」「グラフ作成」においては、「よく理解できた」「理解できた」が9割以上を占めているとはいえ、「あまり理解できていない」が数名いるということを見逃すことはできない。これらの単元はどれも、実践を伴う知識であるので、講義形式にしばられた授業ではなく、実践演習を取り入れて受講学生に実践を交えながら体感できる授業を工夫する必要性を強く感じた。

秘書学Ⅰ全体としての理解度は、「よく理解できた」「理解できた」を合わせて100.0%、つまり、アンケート回答者全員が秘書学Ⅰの授業全体を理解できたと感じている。しかしながら、この結果はあくまで受講学生の主観的な判断にすぎない。自分自身では理解していると感じていても実際には理解できていないこともあるので、以下に、期末試験の結果と照らし合わせながら分析したい。

4. 期末試験の結果との関連性

- ・試験科目：秘書学Ⅰ
- ・実施日時：2015年（平成27年）7月31日金曜日3限目、4限目
- ・受験者 109名
- ・平均点 79.7点（100点満点）
- ・試験内容：資質、職務知識、一般知識、マナー・接遇、技能（各20点満点×5）
- ・分野別平均点：秘書に求められる資質18.2点、職務知識17.5点、一般知識16.4点、マナー・接遇13.2点、技能14.4点

考察：秘書学Ⅰという科目で見れば、平均点が79.7点と好成績であった。試験内容は、「秘書に求められる資質」「職務知識」「一般知識」「マナー・接遇」「技能」各分野20点満点と、偏りなく出題した。分野別に見てみると、秘書に求められる、あるいは社会人としての素養を問う「秘書に求められる資質」の平均点が、9割以上と一番高かった。「秘書に求められる資質」に関しては、受講学生の第2回アンケート結果（「秘書に求められる資質」の受講学生の理解度）と照合すれば、「よく理解できた」「理解できた」が100.0%であるので、受講学生の自己評価が正当な評価であったということがいえる。「職務知識」「一般知識」に関しても平均点は8割を超えており、こちらも第2回アンケート結果（「ビジネスに関する知識」の受講学生の理解度は「よく理解できた」「理解できた」が98.1%であった）と照合しても、受講学生の自己評価は正当なものであったといえよう。しかしながら、中元の礼状作成を問う「技能」に関しては、平均点が7割程度であり、第2回アンケート結果（「ビジネス文書作成」の受講学生の理解度は「よく理解できた」「理解できた」が100.0%であった）と照合すると、受講学生の自己評価の方が実際の理解度よりも高かったということがいえる。さらに、正しい敬語の使い方を問う「マナー・接遇」に関しても、平均点が7割未満であり、第2回アンケート結果（「マナー・接遇」の受講学生の理解度は「よく理解できた」「理解できた」が99.1%であった）と照合して、受講学生の主観的な理解度の方が実際の理解度よりも高かったといえる。

5. 第106回秘書検定の結果

秘書学Ⅰを受講しているにもかかわらず、公益財団法人実務技能検定協会主催の秘書検定を強制的に受験しなければならないわけではなく、尚且つ、高等学校時代にすでに秘書検定に合格している受講生も多数いるので、単純比較、考察はできないが、以下に秘書学Ⅰ受講学生における第106回秘書検定の結果を参考程度に述べておく。

第106回秘書検定

- ・実施日：2015年（平成27年）6月21日 日曜日
- ・受験者：準1級 1名、2級 42名、3級 18名
- ・合格者：準1級 1名（合格率100.0%）、
2級 24名（合格率57.1%）、
3級 14名（合格率77.8%）

6. 今後の教育カリキュラムを探る

今回の受講学生アンケートにより、秘書学Ⅰを受講するにあたって、受講学生は、「秘書学を学べばその知識が将来的に役に立つ」という期待を持っていること、また、秘書学の中でも「秘書の役割と業務」「これからのビジネス社会と秘書」という分野に興味があることが明らかになった。さらに、受講学生は企業内での勤務経験が皆無ゆえ、いわゆるビジネス用語には全く馴染みがないということや、受講学生の主観的な授業の理解度と期末試験における実際の理解度との差も明らかにすることができた。

これらの結果をもとに、キャリア教育の一環としての秘書実務教育の必要性や教育の質の向上としてのより実践に近い授業の必要性を強く感じ、そうでなければ受講学生の期待に応えることはできないのであろう。今後は、受講学生が100名以上の授業といえども、講義形式にしばられた授業ではなく、少しずつ実践演習を取り入れて、受講学生が体験できる授業カリキュラムを考えて実施していきたい。

また、受講学生が多いとはいえ、「あまり理解できていない」と回答する受講生を無視することなく、受講生全員が参加し、受講生全員の理解を深められるような講義形式でありながらの体験授業を探索していく所存である。