

# 秘書学科目における教育方法のあり方

— 受講学生アンケートから今後の授業カリキュラムの方向性を探る —

杉本 あゆみ

## One the Education in Secretarial Studies:Some Remaeks from of Students

Ayumi SUGIMOTO

### Abstract

The purpose of this paper is to investigate hou to improve the present education at Department of Secretarial Students, Chiba Keizai University junior college department.

This paper is an article for the purpose of aiming at a theory in the higher education and the organic development of the practice based on an attendance at school live questionnaire result over the education method of the secretary school subject.

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

I look for directionality of a curriculum a session future from a questionnaire.

### Key-words

Secretary science, Class curriculum

## 1. はじめに

本論文は、秘書学科目の教育方法をめぐって、在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論文である。

具体的には、本学の秘書過程を受講した学生を対象にアンケート調査を行い、その結果を分析し、受講学生の意識が秘書過程に対して、どの様なものなのか、そして秘書過程の授業をどのように評価したのかを明らかにし、それをもとに今後のより良い授業のカリキュラムを作成する上での参考にしたいと考えている。

## 2. アンケート調査について

・対象：2014年度（平成26年度）秘書学Ⅰ、秘書学Ⅱの

履修生。

秘書学Ⅰ：ビジネスライフ学科124名、千葉経済大学  
学部生4名、計128名

秘書学Ⅱ：ビジネスライフ学科122名、千葉経済大学  
学部生4名、計126名

・実施日：

第1回アンケート：2014年（平成26年）7月22日  
アンケート回答者 112名（回答率87.5%）

第2回アンケート：2014年（平成26年）9月23日  
アンケート回答者 113名（回答率89.7%）

第3回アンケート：2015年（平成27年）1月13日  
アンケート回答者 109名（回答率86.5%）

・形式：記名式アンケート

・対象科目：秘書学Ⅰ、秘書学Ⅱ

- ・授業の時間数：週1回90分授業、通年
- ・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

質問：あなたはアルバイトやインターンシップなど、  
会社で働いた経験がありますか？

はい 94名 (83.9%)      いいえ 17名 (15.2%)  
無回答 1名 (0.9%)

「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下さい（例：IT関連企業、飲食関連企業、予備校関連企業 など）。

結果：コンビニエンスストア、飲食店でのアルバイトがほぼ100%を占めていた。

考察：この質問によって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とってよからう。今後の授業においては企業内の実態を体験していない学生に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く必要性を感じる。

質問：秘書学Ⅰの講義についてお聞かせ下さい。

- ・全体的に秘書学Ⅰの講義は自分なりに理解できていますか？

結果：1よく理解できている 2名 (1.8%)  
2理解できている 43名 (38.4%)  
3普通 55名 (49.1%)  
4あまり理解できていない 12名 (10.7%)  
5理解できていない 0名 (0%)

考察：アンケート結果の数字だけをとらえると、学生の理解度は高いといえることができる。秘書学Ⅰの授業においては、授業全体の要点をおさえたプリントを配るなど、理解しやすい講義を行うことに気を配った。今後も授業において口で説明するだけで理解するには複雑な項目においては要点をおさえたプリントの配布を続けていきたい。

質問：秘書学Ⅰのこれまでの講義についてどう思いま

したか。

#### 秘書とは

結果：1役立つと思う 35名 (31.3%)  
2役立つそうだと 71名 (63.4%)  
3役立つとは思えない 4名 (3.6%)  
4わからない 2名 (1.7%)

#### 急変する企業環境

結果：1役立つと思う 32名 (28.6%)  
2役立つそうだと 70名 (62.5%)  
3役立つとは思えない 1名 (0.9%)  
4わからない 9名 (8.0%)

#### 秘書と会社組織

結果：1役立つと思う 33名 (29.5%)  
2役立つそうだと 65名 (58.0%)  
3役立つとは思えない 9名 (8.0%)  
4わからない 4名 (3.6%)  
5無回答 1名 (0.9%)

#### 秘書の職務と職能

結果：1役立つと思う 46名 (41.1%)  
2役立つそうだと 63名 (56.3%)  
3役立つとは思えない 0名  
4わからない 2名 (1.7%)  
5無回答 1名 (0.9%)

#### 来客応対

結果：1役立つと思う 78名 (69.6%)  
2役立つそうだと 31名 (27.7%)  
3役立つとは思えない 1名 (0.9%)  
4わからない 1名 (0.9%)  
5無回答 1名 (0.9%)

#### 電話応対

結果：1役立つと思う 87名 (77.7%)  
2役立つそうだと 24名 (21.4%)  
3役立つとは思えない 0名  
4わからない 0名  
5無回答 1名 (0.9%)

#### スケジュールリング

結果：1役立つと思う 53名 (47.3%)  
2役立つそうだと 51名 (45.5%)

3 役立つとは思えない 6名 (5.4%)

4 わからない 1名 (0.9%)

5 無回答 1名 (0.9%)

#### 社内文書

結果：1 役立つと思う 79名 (70.5%)

2 役立つと思う 29名 (25.9%)

3 役立つとは思えない 4名 (3.6%)

4 わからない 0名

#### 社外文書

結果：1 役立つと思う 80名 (71.4%)

2 役立つと思う 27名 (24.1%)

3 役立つとは思えない 5名 (4.5%)

4 わからない 0名

#### 社交文書

結果：1 役立つと思う 80名 (71.4%)

2 役立つと思う 28名 (25.0%)

3 役立つとは思えない 3名 (2.7%)

4 わからない 0名

5 無回答 1名 (0.9%)

#### 受信文書の取り扱い

結果：1 役立つと思う 72名 (64.3%)

2 役立つと思う 36名 (32.1%)

3 役立つとは思えない 3名 (2.7%)

4 わからない 1名 (0.9%)

考察：講義内容についてはどの講義においても90%以上の受講学生が、役立つと思う、もしくは役立つと思うを回答している。これらの結果より、どの講義内容においても受講学生は社会に出て役に立つ、もしくは役立つと思うと感じているということであるので、今後の授業においてもこれらの内容を維持し、より受講学生に理解しやすい授業を実施してきたい。

質問：秘書学の授業で学びたいことがありましたら具体的に記入して下さい。

結果：会社で使えることを学びたい  
社会人としての常識を学びたい  
ビジネスマナーを学びたい

敬語を学びたい

今のままでよい

などの意見があった。

考察：これらの結果からいえることは、受講学生は実際に社会に出て使えることを学びたいと考えているということである。学生たちは実践的な知識を求めているのである。

#### 第2回アンケート結果

質問：なぜ秘書学Ⅱ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：1名

②秘書の勉強が将来役に立つと思ったから：88名

③秘書検定の資格がほしいと思ったから：59名

④就職に有利だと思ったから：61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：4名

⑦家族以外の他人に薦められたから：0名

⑧その他：6名

考察：この結果よりいえることは、学生は卒業後、秘書になりたいとは思っていないものの、秘書学は将来役に立つ、そして秘書学を学ぶことによって就職が有利になると思っているということである。また、秘書検定の資格がほしいと思っている学生と、秘書学そのものに興味を持っている学生が多いということも注目すべき結果である。

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）。

#### 秘書学の概論分野について

結果①秘書教育とキャリアデザイン：58名

②秘書の役割と業務：85名

③秘書とパーソナリティ：64名

④情報ネットワークと秘書：67名

⑤人的ネットワーク形成と秘書：71名

⑥秘書とプレゼンテーション：62名

⑦秘書とマーケティング：60名

⑧秘書の国際化と専門分化：55名

⑨これからのビジネス社会と秘書：79名

考察：秘書の役割と業務分野の学習に興味を持っている学生が一番多かった。反対に、秘書の国際化と専門分化に興味を持っている学生は少なかった。この結果よりいえることは、国際化、専門分化、マーケティング、プレゼンテーションなど、企業のオフィス内で働いたことのない学生にはイメージしにくい言葉をつかった分野に興味を示す学生が少ないということである。今後の対策としては、これらの言葉の意味を学生に分かり易い言葉で説明しながら授業を進める必要があるということである。

また、学生が上記の分野に興味のある理由としては、以下の理由が述べられていた。

- 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

上記の理由の中では、将来、社会で必要だと思うから学びたい、という意見が一番多く、やはり、学生は秘書学を社会に出て必要な実践的な知識であると認識していることがうかがえる。

秘書学の実務分野について

結果①秘書ビジネス実務の基本：98名

- ②スケジューリング：86名
- ③秘書のコミュニケーション：98名
- ④秘書の対応業務(来客対応、電話対応)：104名
- ⑤出張コーディネート：69名
- ⑥会議コーディネート：76名
- ⑦慶弔・贈答コーディネート：83名
- ⑧秘書の文書業務：91名
- ⑨秘書の情報管理：76名

考察：秘書学概論分野への興味より、秘書学実務分野への興味の割合の方が全体的に高いという結果であった。さらに、秘書学実務分野の中でも、秘書の対応業務（来客対応、電話対応）への関心が一番高く、

次いで、秘書ビジネス実務の基本、秘書のコミュニケーションへの関心が高い、という結果であった。

また、学生が上記の分野に興味のある理由としては、以下の理由が述べられていた。

- ① 秘書になりたいから学びたい
- ② 職業人として必要だと思うから学びたい
- ③ 将来、社会で必要だと思うから学びたい
- ④ 礼儀作法が知りたいから学びたい
- ⑤ 日常生活で役立ちそうだから学びたい
- ⑥ コミュニケーション力をつけたいから学びたい
- ⑦ 来客対応について知りたいから学びたい
- ⑧ 電話対応について知りたいから学びたい
- ⑨ 敬語を知りたいから学びたい
- ⑩ 話し方を知りたいから学びたい

上記の理由の中では、将来、社会で必要だと思うから学びたい、という意見が一番多く、やはり、学生は、こちらにおいても秘書学を社会に出て必要な実践的な知識であると認識していることが理解できる。

第3回アンケート結果

質問：秘書学Ⅱの授業を理解できましたか。

・秘書の基本業務

結果：1 よく理解できた	21名 (19.3%)
2 理解できた	74名 (67.9%)
3 あまり理解できていない	13名 (11.9%)
4 全く理解できなかった	1名 (0.9%)

・ビジネスマナーDVD

結果：1 よく理解できた	33名 (30.3%)
2 理解できた	66名 (60.6%)
3 あまり理解できていない	10名 (9.1%)
4 全く理解できなかった	0名

・文書管理

結果：1 よく理解できた	14名 (12.8%)
2 理解できた	73名 (67.0%)
3 あまり理解できていない	21名 (19.3%)
4 全く理解できなかった	1名 (0.9%)

・スケジューリング演習

結果：1 よく理解できた	14名 (12.8%)
--------------	-------------

2理解できた	73名 (67.0%)
3あまり理解できていない	21名 (19.3%)
4全く理解できなかった	1名 (0.9%)

・出張コーディネート演習

結果：1よく理解できた	12名 (11.0%)
2理解できた	71名 (65.2%)
3あまり理解できていない	25名 (22.9%)
4全く理解できなかった	1名 (0.9%)

・会議コーディネート演習

結果：1よく理解できた	12名 (11.0%)
2理解できた	72名 (66.1%)
3あまり理解できていない	24名 (22.0%)
4全く理解できなかった	1名 (0.9%)

・慶事コーディネート演習

結果：1よく理解できた	15名 (13.8%)
2理解できた	73名 (67.0%)
3あまり理解できていない	21名 (19.2%)
4全く理解できなかった	0名

・弔事コーディネート演習

結果：1よく理解できた	17名 (15.6%)
2理解できた	69名 (63.3%)
3あまり理解できていない	22名 (20.2%)
4全く理解できなかった	1名 (0.9%)

・コミュニケーション演習

結果：1よく理解できた	26名 (23.8%)
2理解できた	71名 (65.2%)
3あまり理解できていない	12名 (11.0%)
4全く理解できなかった	0名

・ビジネス文書演習

結果：1よく理解できた	33名 (30.3%)
2理解できた	67名 (61.5%)
3あまり理解できていない	8名 (7.3%)
4全く理解できなかった	1名 (0.9%)

考察：上記は、学生自身がどれだけ授業内容を理解しているかという結果であるが、全体的な理解度は高いと言える。どの分野も「よく理解できた」、「理解できた」の割合が約90%を超えているのだが、特に、DVD視聴によるビジネスマナー演習と、実際に文書

を書くという実践的なビジネス文書演習の「よく理解できた」という割合が高いことに注目し、今後の授業に役立てたい。

#### 4. おわりに

以上、秘書学Ⅰ、秘書学Ⅱを受講している学生へのアンケートを通して、学生が何を学びたいと感じているのかを考察してきたわけだが、受講学生は秘書学を、将来役に立つ科目であると認識しているということが明らかになった。また、秘書学の中でも、特に、社会に出てすぐに使えるような実践的な知識を求めているということも分かった。そして、受講学生は、DVD視聴や実際に行う文書作成などの授業が理解しやすかったと述べているので、今後は60名以上の講義形式授業であるものの、実際に受講学生が参加する授業をする必要性を強く感じた。これらの事柄は、今後の授業カリキュラムに活かしていく次第である。