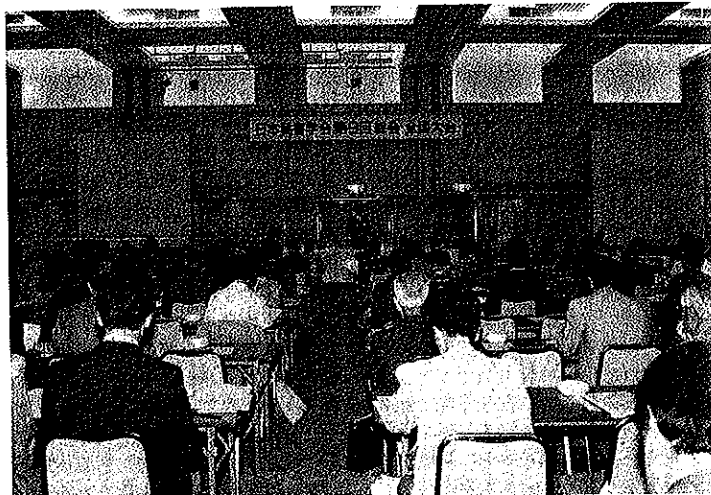


第9回全国大会速報

さらなる発展に向け、意欲的に展開した大会



去る6月14、15日の両日、福岡県福岡市の福岡リーセントホテル（公立学校共済組合）において、平成2年度の総会、および全国大会が開催された。

学会設立10周年を1年後に控えた第9回目の今回は、一つの節目を迎える直前に相応しく、秘書学ならびに秘書教育の一層の充実と発展を目指す参加者（310名）の意欲的姿勢によって、これまで以上に熱気に溢れた展開を見せた。

大会は、和野内崇弘学会会長と開催校である福岡女子短期大学理事長伊藤健次大会委員長（田中友幸大会副委員長代読）の開会の挨拶で開幕。その後、引き続き、総

会の審議にはいった。

1. 平成元年度の事業経過報告
2. 平成元年度の会計報告
3. 会計監査報告
4. 各種委員会の活動報告
5. ブロック研究会の活動報告
6. 平成2年度の事業計画について
7. 平成2年度の収支予算について

これらの報告、審議のあとは講演が行われたが、講演終了後には、2年前に発足した研究助成制度の最初の助成対象となっていた『企業の秘書業務における情報処理機器活用の実態調査』の発表時間が設けられ、2年間におよぶ調査の結果を報告。研究助成制度による具体的な成果が初めて披露された。

研究助成対象研究

企業の秘書業務における情報処理機器活用の実態調査（1989年調査）

本調査研究報告はOA教育、情報処理教育の方向を研究する上でベースを提供することが目的である。

第一部上場および大手非上場企業1300社にアンケートを依頼し、393社から得た回答のうち、秘書業務を扱う独立した部門（秘書室）を持つ351社について集計・分析した。主な調査項目は、秘書室のプロフィール、パソコン・ワープロ・社内端末の利用状況、社外情報の収集、OA化の影響や将来方針、社内教育の内容などである。

秘書室の人数は平均8.2人（うち女性5.5人）であった。

日本語ワードプロセッサの平均所有台数は1.7台（320社）で、1台を4.2人で使っていることになる。入力形態はローマ字かな漢字変換が56.8%、JISかな漢字変換が22.1%、親指シフトが12.7%などであった。

パーソナルコンピュータの平均所有台数は1.6台（215社）で、5人に1台の割合である。利用者は秘書の半数程度利用が44.6%と最も多く、以下、秘書のパソコン担当者23.5%、秘書の全員26.3%となっている。

また、秘書採用時のOA機器操作運用能力の評価では、知らないよりは知っている方がよい59.2%、知らなくてもよい32.5%、大いに参考にする8.0%という結果を得た。（詳細は秘書学論集No.9に発表の予定）

調査研究グループ

東京情報経営専門学校
早稲田遠征学校
東京工芸大学女子短期大学部
産能短期大学
産能短期大学

秋葉英一
高井田喜雄
上山俊幸
渡辺裕一
齋藤勇二



大会スケジュール

（第1日）6月14日（休）

開会の挨拶 学会会長 和野内崇弘
大会委員長 伊藤健次

第9回総会

講演 「秘書と交流分析」

活水女子大学教授 杉田峰康氏

研究助成の報告

企業の秘書業務における
情報処理機器活用の実態調査

研究発表会 第1、第2会場にて、
各5点、計10点発表

懇親会

（第2日）6月15日（休）

テーマ別研究会

第1会場

テーマ 秘書学の教授内容をめぐって
一秘書実務との関連において一

第2会場

テーマ 秘書実務教育のベースはなにから
一接遇教育を中心として一

事務局移転について

日本秘書学会事務局を平成2年8月から下記のとおり移転いたします（詳細は決定しだいお知らせします）。

〒169 東京都新宿区高田馬場2-18-6 柳屋ビル4階

（新）

〒004 札幌市豊平区清田四条1-4-1
静修短期大学内 TEL 011-883-2490

講演



秘書と交流分析

活水女子大学教授

杉田 峰康氏

ストレスと人間関係は密接な関係

心の病気として、心身症が非常に増えています。この心身症にはストレスが関係しており、その中の一番大きなものの一つが人間関係であるということが分かってきました。最近では勉強すること、ワープロ、コンピュータを操作することなど、知性的な脳ばかり使うようになっていきます。例えば、朝から晩まで8時間もワープロやコンピュータを操作していると、身体を動かしたり、歩いたり大きな声を出したり、時には喧嘩したりするといった非常に人間的な面を押さえて過ぎて、心と心のコミュニケーションが取りずらくなってしまいます。一生懸命に仕事をするんですが、最終的には独断専行してしまい、相手の聲を聞いたり、拒絶を招くようなことになってしまいます。しかもそのことを本人が気付いていないということが問題のようです。

交流分析は、自分の姿を見て、自

分の人間関係の在り方に気が付き、そしてセルフコントロールしていこうというのが目的です。そこで考えていただきたいものにフィードバックの原理があります。ご存知のように、フィードバックというのは、自分の行動結果を調べ、その結果の善悪で未来の行動を修正するというもの。つまり、自分の姿を客観視して、まずいところがあったら直していくと、これを人間関係に当てはめてみたらどうだろうかという考えです。

例えば、M. モンローのように美しく皆から好かれる俳優が何回も結婚離婚を繰り返し、最終的には自殺してしまったのは何故か、というように、人生に非常に不可解な破壊的な結末をもたらすのには、どういうルールが働いているのか。極めて自己破壊的なルールが内在しているのに、自分が気付かないでいる。そういうルールを見ていくわけです。

ゲーム分析で知る人間関係

PACシステムをベースにし、よじれた人間関係を分析する方法として、ゲーム分析というものがあります。例えば、アルコール依存症の人は、もう飲みません、絶対飲みませんと、口では禁酒を誓いながら、実際は飲み続ける。これがゲームです。また「はい、でも」というものもあります。これは「いいお天気ですね」という言葉に対して、「天気予報では午後からは雨とっていました」というように、不必要なこと、感情レベルでカチンとくることを必ず言う。本人は気付かないでただ確かめただけなんですけれど…。

ゲームというのは、よじれると非常に不愉快な感情を持って終わる。そして相手を駄目呼ばわりする、あるいは、自分も駄目だなということになります。また、ゲームには裏にメッセージがあり、このメッセージに反応して、最後に非常に不愉快な感情で結末を迎える。そしてもう2度としないぞと思っても、またや

ってしまうというプロセスを何度も繰り返すのです。つまり人間関係をゲームとすると、そこには明確なルールが働いており、このルールを見ると、未来の行動が予測可能になります。楽しく終わるようにAの心でルールを作ってみることも大事です。

また、生育歴と結び付けて人間関係を見ていく(脚本)視点もあります。優秀なのに遅刻を繰り返す人、簡単なことを大騒ぎする人、大事な時に身体の不調を起こす人、あるいは予測可能なトラブルを性懲りもなく繰り返すといったタイプの人は、一言異論を唱えたときだけ自分の存在を認められたという生育の歴史、小さい頃の親子関係が関係しています。

人それぞれ発達段階に沿って、対人間関係の基本的なパターンが出来上がります。どういう風に親子関係を営んできたか、できればこの辺のことまで、自分について気付きたいものです。

プラスストロークで造るより良い人間関係

では、人間関係をよくするためにはどうしたらよいのか。相手の立場になって、気持ちを分かちあえること。そして、一緒に考えていこうというように支えてあげることが大切です。人は人間的な愛情、承認、注目を求めているのだからです。本当は何を求めているのかを知ってあげる。存在を認めて、注目を与えてあげる。これをストロークといいます。ストロークはプラスとマイナスの二つに分かれます。貰うと気持ちよくなるのがプラス、不愉快になるのがマイナスです。幼児期に

十分に可愛がられない、つまりプラスのストロークを貰えないと、残りの人生は歪んだ甘えという形を取り、対人間関係がまずくなっていきます。

精神にも栄養が必要です。気持ち良い感情にさせてあげるような精神的栄養によって、心が育つということが言えます。そんな意味で人間関係は相互調和、特にあなたは大事な人間なんですよというストロークを与えることによって、改善していくのが一番近いのではないかと、というわけです。

PACで知る「三つの私」

人は誰でも、
◆親の心P…ペアレנט
◆大人の心A…アダルト
◆子供の心C…チャイルド
という三つの心を持っています。Pというのは自分の父母に小さいときからインプットされた部分。これは、私たちが生きていく上で必要な、こうあらねばならない、こうしなさい、こうするのがあなたのためにいいのよといった親の声が入っている部分です。そしてCは自分の5、6歳の頃の状態がいまだに残っている部分。騒いだり、ふざけたり、泣いたり、あるいはすねたりひねくれたりする

というように、年齢に関係なく感情的、欲望的、言わば、本能的なものが残っている部分です。また、Aは冷静な自分。何がどうなっているか、どこであるかは誰といると問題が起きるのかなど、冷静に考える部分です。このPACを図式にして、どの傾向が強いのかP型、A型、C型に分けたのがエゴグラムです。これはチェックリストに従って自分に思い当たる部分をグラフに書き込んでいくもので、自分を客観的に見る一つの方法になります。これを応用すると人間関係の図式ができます。



研究発表



国際化と秘書教育

篠原 収

広島女学院大学短期大学部

企業社会における国際化をどのように受けとめ、秘書教育の内容にいかんにか反映させていくかという課題認識が、秘書学会において広く意識されてきており、数多くの研究がなされてきている。そこで、国際化社会を展望し、国際化時代のあるべき秘書像を探ってみた。

1980年代に入り、金融の国際化が世界的に同時進行したことにより、とりわけ85年のプラザ合意以降、経済の世界化の様相を強めてきており、「多国籍企業」は「世界企業」化への道を歩みだした。こうした状況下で、日本的経営は、確実に形態を変化させつつあり、欧米型経営の要素を取り込みながら大きく変貌してき

ている。日本企業の多くが、自らのパラダイムを変革させて、自覚的に世界化を選びとろうとしているのである。

一方、国際化に対応する秘書教育において、求められるべきは自覚的な「国際人」の育成である。同時に、企業がその日本的経営のニュー・パラダイムを追求することで、これまで「専門職としての秘書」の成立を阻んできた組織風土も大きく変わりつつある。有為な人材として「専門職としての秘書」に対する役割期待も高まるものと考えられる。従って、国際化時代の今こそ、「専門職としての秘書」の確立を意図的にめざす秘書教育が望まれているのである。



接遇における意識と対人行動の関連について

——接遇教育の方向性を探る——

松原智津子

静修短期大学

接遇は対人関係をスムーズに展開するうえで有効に作用する要因をもっていると考えられることから、その教育はきわめて意義深い。

接遇という積極的な社会行動の概念を理解させ、しかも適切な行動に結びつける動機づけをどのような方法で行えばよいのか。

この課題を解決するため、

1. 接遇の対人行動場面を映像化し、自己を客観化してみせると同時に、指導者が総合的評価を試みる。
2. 対人意識及び行動について自己チェックし、数値化して分析する。
3. 上記1と2を対比し、接遇の意識と行動の関連について把握する。

その結果、優れた接遇者は、現在

の社会環境に満足し、情緒が安定していること。対人意識・サービス意識が強く、社会性に富むことが明らかになった。

接遇という対人行動においては、自己理解と対人認知・自己表現のバランスがとれていることが望ましい。

このことから、今後の接遇教育は、単なるマナーやしつけの教育ではなく、対人行動・社会行動の基本と適切さを認識させ、豊かな人間性にうらうちされた、言語的・非言語的コミュニケーション能力を高める指導が必要であると強調した。



「情報秘書」試論

西川峰高

金沢女子短期大学

秘書的業務の主要な側面の一つが「情報を選んで提供すること」にあるとすれば、今後企業組織の中で求められる秘書的能力は何か。この秘書像を「情報秘書」論として描出することによって、今後の秘書教育の将来展望のアウトラインを試論的に考察した。

考察の基本的視点は以下3点である。

- (1) 情報の価値が利用ニーズに対する適合性にあること（「有用性」）。
 - (2) 情報流通・消費のあり方とその媒介者の役割とは経営組織の機能形態と不可分であること。
 - (3) 秘書を実体化するのではなく、組織の一機能要素として捉えること。
- 情報化・OA化の急速な進展は、オフィスワークの創造性を要求し、経営組織の改変を必然化する。情報

収集から編集、保管そして提供に至る情報処理過程は、①静的活動から能動的活動（企画・調査・検索）へ、②第一次情報の提供から、評価・加工を通じて価値付与された情報の創造へ、そして、③そのトータルな統御（情報管理）へと変化している。

加えて、組織内情報流通のネットワーク化は、個別の作業情報のシステム化を越えて、計画・管理システムへの統合化を促進し、経営組織の根本的な変化を伴う。

この情報処理業務の重点移動と組織のあり方の変化は、情報の媒介者としての秘書に、「目的先行」型思考、情報の価値判断能力、ドキュメンテーション能力といった情報管理能力を求めていると言えるのではなかろうか。



秘書接遇指導におけるTAの活用

井原伸允

香蘭女子短期大学

秘書の仕事は対人関係の要素が多い。学校において秘書業務を勉強する学生は社会経験不十分のため、すばやい判断と対応処理が必要な接遇応待の点でとまどうことが多い。

正解となることばと態度を暗記してドリルを続けるだけでは学習向上につながらにくい。

相手や状況にあった好ましいメッセージをだす対人関係技能の向上のために、トランスアクショナル、アナリシス（TA＝交流分析）の手法をとりいれて接遇態度の自律的な改善をうながした。

エゴグラムの測定には、桂載作医学博士（日大心療内科教授）監修のものを使用した。

エゴグラム自己診断テストの中で、「いいえ」とこたえて、×印を付した項目の中で、特に接遇面に関係の

ある項目について、自分自身で意識を高める努力を払うようにアドバイスをした。

すばやく判断し、対応するための学習技法は、事例を検討、分析するすすめ方で解答が幾通りもあることを理解させるようにした。

共通する必要性の高いNP（ナーチャリングペアレント）の意識強化には、接遇実話映画を見せ、脚本分析は母親の人生想起等を取り入れた。

結果測定は、事例解答の向上度合と、一日秘書実習の観察評定で判断したが、事前平均、2.3が事後平均3.0と向上した。（5点満点）

TAのとりいれは、自律的な接遇向上に有用であると考えられる。



事務管理の内容と進め方

天野恒男

東京家政学院短期大学

「事務管理」は適切な情報処理のしくみを確立し、機能させることに主眼が向けられる筈であるが、その解釈が曖昧で多様化しているように思える。事務管理をどうとらえ、進めたらよいのか、考察を試みてみたのが本論である。

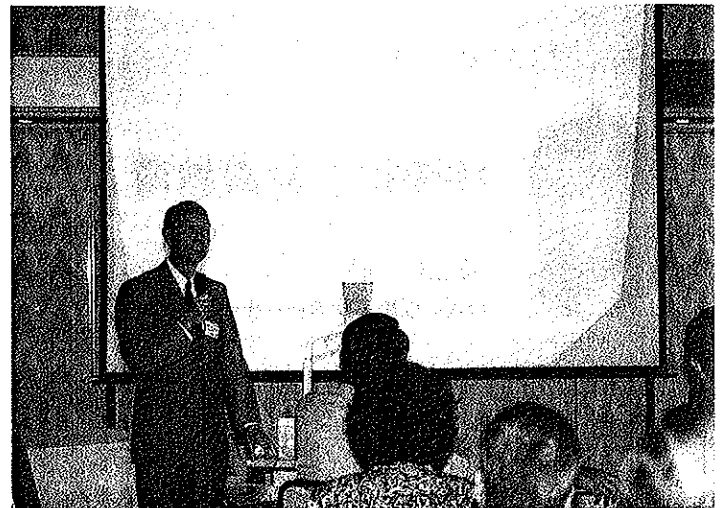
事務管理のねらいは、組織体における情報処理が適切に機能するために担当組織、処理手続、処理方法、利用機器・設備等のしくみを設計し、その機能を十分に発揮させるようにすることである。

組織体において重要な意味をもつ事務管理ではあるが、ややもすると秘書教育では文書管理や文書作成よりも軽視されがちである。

では、事務管理の学習のねらいは何か。それは、本来果たすべき業務に

付随して発生する情報について適切に処理できるように、その考え方・方法を学習することにある。学習のねらいは、授業内容に取り込まれ実現されなければならないが、そこでは何が仕事の目的であるか、分担の仕事は何か、どう分担するのか、発生する情報の処理の手順・方法はどうかあるべきか、等々が基本的に理解できるようにすることである。

進め方の事例としては①事務の意味と働き②事務の考え方の変遷③業務と事務④業務管理と事務管理⑤事務調査・改善⑥帳票設計⑦ファイリング⑧文書作成⑨文献調査法などを教科内容とした「事務文書管理」を行っているが、研究の余地を残している。



"秘書学方法論への試み"

——その一視点、文明論への位置づけ——

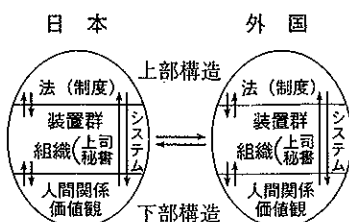
島本みどり

東邦学園短期大学

秘書学の確立が叫ばれて後10数年現在まで経営学への位置づけ、その手法の借用、学際的な試み、一つの分野から秘書像を明確にしようとする方法等、展開され、ある枠組みを提供してきた。学際的な方法の中では文化人類学にも触れられてきたが、その分野からは確かな提言がないままで今日に至っている。秘書という現象が、欧米、アジア諸国にもあることを考える時、それらを統合する方法論を生み出すには、文化人類学の視点は有用であろう。しかし、秘書は属する社会、文化、歴史に規定されていようし、現代社会での秘書を知るには、文明社会を対象とする文明論の方法論がより有効と思われる。ここで文化と文明の意味を明確にすると「文化とは、人間の生活の仕方一般をさし、後天的、社会的に習得されたもので、人間精神の内面において形成された価値体系によって支えられている」。では「文明とは、

法、行政、通信・交通道路、教育、経済・生産流通、保健・病院等に、人間をとりまく有形・無形の人物・装置群によって成り立つ人間装置群をいう。

秘書は、一社会の価値観を身につけ、装置群によって形成される一つの系・システムの中にあつて自らもそれに規定されつつ機能する。文化・文明が異なれば、秘書の原理は同じでも、その機能が異なることはありうる。文明社会の中に秘書を位置づけ、その相互作用を図示すると下図の如く。



秘書教育における情報処理教育

——あり方と将来方向——

上山俊幸

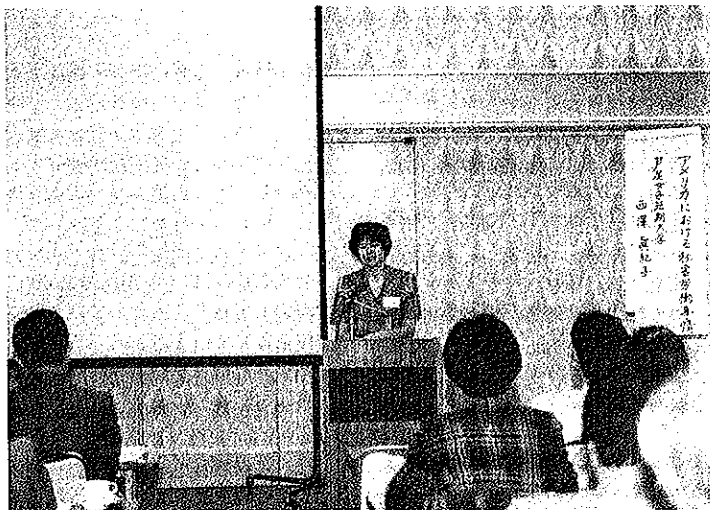
東京工芸大学女子短期大学部

秘書教育における情報処理教育では、最も新しい技術をもって教育することは必要でも、コンピュータを含めたOA機器はあくまで手段であり、表層的な教育はこれを排除しなければならない。また秘書の機能、業務、情報、および情報処理と機器はこの順序で変化しやすくなっていくと考えられる。したがって、これら4つのファクターの関連性を配慮した教育を行わなければならない。

各秘書業務を題材にして情報処理を教育することは現在の情報処理教育の範ちゅうに入るかもしれないが、将来は他の秘書教育科目の担当になると考えられる。情報処理教育そのものは、組織体全体に関わる情報についての教育や秘書の情報処理全般に適用できる能力の教育を担当する

ことになる予想される。

秘書の情報処理能力としては、①システム設計能力、②システム運用能力、および③情報認識・表現能力をあげることができる。秘書の情報処理に関する教育科目については、まずはじめに科目ありきという考え方を排し、ゼロベース的に秘書の機能、業務、情報、情報処理にとって必要となる能力を明らかにし、そこから相互関連性を追及して科目に集約・統合していくという方法が考えられる。その場合、プログラム言語を学ぶことは論理的な思考のトレーニングを行うためには有効であるが、これだけが全てであるとはいえず、各教育機関の選択に委ねられることになる。



コザネ法による行動計画技法とそのプログラム

藤本ますみ

聖隷学園聖泉短期大学

(1)秘書教育における行動計画技法の導入

ある程度まとまった仕事を期限までに完成させることができる、そのような能力をもった有能な秘書を養成するためには、秘書教育のなかに行動計画（段取り）の技法をとり入れる必要があると考える。その一つの方法としてコザネ法（小型のポストイットに仕事を分散した単位作業を書き込み関係網を整理したり、そこに時間軸をいれて分析検討したりする行動計画思考法）による指導プログラムを考え秘書実務の授業に導入してみた。

(2)コザネによる行動計画技法演習プログラム

- ①ポテトサラダ＝単品料理の調理手順
- ②朝食づくり＝複数の料理を作る手順

③秘書検定試験を受ける＝受験準備から合格の喜びを味わうまでの過程

④同窓会の運営＝企画、準備、実行、後始末までの実施計画をたて、そのお膳立てをする（6～8人のグループ作業）

上記演習プログラムには、5W2Hの応用、情報の収集と整理、スケジュール作成、言語表現、文書作成、郵便・会計の知識など、秘書実務の基本が組み込まれている。

(3)教育効果

授業中、学生には自主的な行動と意欲的な学習態度がみられた。とくに④のプログラムでは、アルバイトやクラブ活動などで得た経験や知識が役にたつことがわかった。



アメリカ秘書労働事情

西澤真紀子

芦屋女子短期大学

秘書と専門職の問題を論議する前に、秘書労働についての客観的な検討が加えられるべきであるとの観点から、今回はアメリカの労働統計局などの刊行物に資料を求めて、アメリカの秘書労働の実態を取り上げ、我国における秘書労働の問題の所在を探る手掛かりにしたいと考えた。紹介した資料からアメリカにおける秘書労働の特徴をつかむとすれば、次のようなことになる。

- ①秘書は、雇用者総数の約4%を占め、アメリカで最大の労働力を有する職業である。
- ②秘書の女子比率は99%以上で、まさに秘書は女性の職業である。
- ③俸給の面から見ても秘書の社会的評価は低い。
- ④高等専門教育もあるが、通常は高

校卒業程度の職業として分類されている。

アメリカの場合、秘書が長年にわたり専ら女性の職業として固定されたことに弱点がある。我国でも男女雇用機会均等法施行を契機に女子の職業選択肢が増え、アメリカ同様、女子にとって秘書は魅力のない職業に成り下がる可能性がある。

企業は効率極大化の原則で「労働のダイリユーション（希釈化）の過程としての女子雇用拡大」を進めるだけで、結局女子が補佐事務の分野に押し込まれてしまうのではないかと。

アメリカの秘書の実態は、このような「性別職業分離（SEX SEGREGATION）」の問題意識を私たちに投げかけていると思う。



秘書教育における情報処理教育

—位置づけと役割—

齋藤勇二／渡辺裕一

産能短期大学



本研究は、従来の秘書教育における情報処理教育を見直し、1.コンピュータ環境の変化、2.秘書が行う情報処理の特性、3.情報処理系科目の関連性を指向したカリキュラムデザイン、について考察した。さらに、本学で実験的に行っている「情報秘書演習」の教材の一部を提示する。

従来のコンピュータ言語に片寄った教育は、秘書の行う情報処理活動の特性からは乖離し適切な教育内容とは考えられない。また、コンピュータをめぐる環境の変化は従来の操作技能に片寄った教育を無意味なものにしようとしている。

秘書の情報処理の特性とは、①主体的な情報処理、②比較的小規模のデータ処理、③処理手順が明確でない情報処理、④突発的要求に応えら

れる迅速な情報処理、⑤機密性の高い情報処理、であると考えられる。このような要求に応えられる秘書を育成するために、次の三つの教育目標設定が妥当と考えられる。

1.情報表現力：データの因果関係を推論し、必要な情報のみを抽出・加工し、適切な表現形成を与える「データ読み取り能力」および「データ表現能力」。

2.システム設計能力：現状を正確に分析し、複雑なデータに適切な構造を与え、業務に適したシステムを作り上げる能力。

3.システム運用の能力：システムを理解し、機密性・安全性に配慮しながら運用する能力。OA機器操作技能。

第1会場

「秘書学の教授内容をめぐって」
— 秘書実務との関連において —

パネリスト：佐藤 昭雄(近畿大学九州短期大学)/
水野 由美(麻生電子ビジネス専門学校)/
福田 靖(関西日本銀行)
司会：田村 幸子(福岡女子短期大学)

意見概要

●佐藤昭雄(近畿大学九州短期大学)
「期待される秘書像」を、関係テキストや啓蒙書を資料としてKJ法的手法で整理してみると…

「補佐的な立場に立って、主体的に仕事に取り組み、円滑・円満に、合理的に問題を解決していける人」となりました。

因みに米国の秘書の理想像は

「役員の助手で事務的技能に習熟し、直接の監督を受けなくても責任を負担する能力を有し、率先して事にあたり、判断を下し、与えられた権限内で決定を行なえる人」(NSA)となっています。

“人間性豊かな問題解決型”の人がこれからの秘書像と呼べるのではないのでしょうか。

では、教育に結びつけるためにはと交流分析のパターンに乗せて、期待される秘書像のエゴグラム(NP, A, FL優位の逆U型)と本学学生のエゴグラム(NP, FL主導のM型、NP, AL主導のN型が主なもの)を比較した結果共通して言えることはAの機能が低いことです。秘書にとってAの機能が低いことはビジネスの場では合理的判断や状況把握に欠けるおそれがあります。それらの問題を解決するには、創造的な発想法、行動科学や集団力学をベースにした体験学習、総合的な問題解決手法などを中心にカリキュラムを組み直す必要があるようです。さらに働く女性としての動機づけや生涯教育に役

立つ教育も展望する必要があります。

●水野由美(麻生電子ビジネス専門学校)

専門学校で秘書教育を担当している実務教育偏重の批判を耳にする中で、資質教育の必要性も痛感していますが、まずは実務をしっかり身につけさせ送り出したいと心がけています。

私は、秘書の仕事に「上司の環境・人間関係・時間・情報を管理すること」ととらえています。

最近の実務教育の中で特に必要だと感じていることに触れてみます。

1.「情報管理」の新しい知識の教授について。

ニューファイリングなどを含め新しい情報管理のあり方を実践演習の中で敏感に絶えず研究し、取り入れて行かなくてはと考えます。

2. OA機器の操作と秘書実務の連携について。

秘書教育の中での情報処理教育とは単にオペレータ教育ではなく、OA機器を使って実務にどう生かして行けるのか、OA機器を自分の仕事に活用できる能力を育てて行く必要があると考えています。

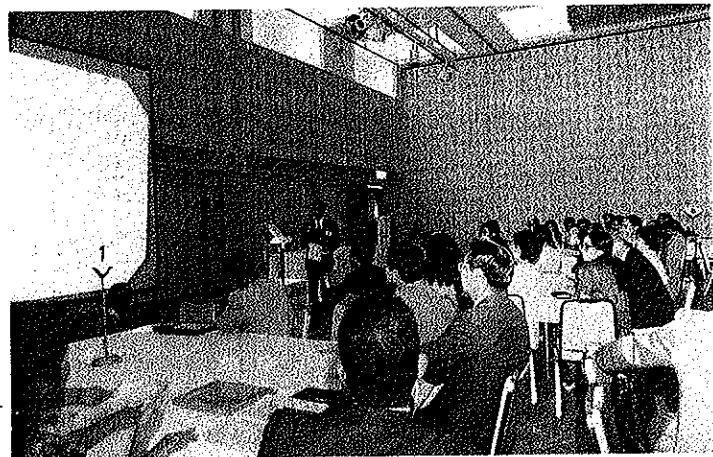
●福田 靖(関西日本銀行)

秘書学の教授内容をめぐって現場サイドでは秘書をどうみているのか、どう感じているのか、また何を期待し何に不安を感じるか。また秘書教育に関してはどのような教育をして欲しいのか。企業現場から若干の要

望と所感を述べます。

1. 現代は秘書に対して高度な専門能力を期待する時代ですが、秘書教育では飽くまでも基礎教育(基礎学力)を徹底して行なって欲しい。
2. 秘書教育を通じて、高度な“職業意識”を植えつけることも重要な要素の筈。仕事に対する考え方、取り組み方が希薄。職業を自己実現の場として捉えていない。“職業教育”をどう位置づけているのか。
3. 秘書実務を身につけさせることは当然。しかし秘書として大切な“感受性”や“共感的理解”を深めるカリキュラムが単なる理論、概念だけで終わってはいないか。

4. 秘書概論、実務の内容を検討すると、実務に役立つ内容になってはいるが浅い。少なくとも短大教育においては、その理論的背景をも指導してもらい単なるビジネス教育で終わっては欲しくない。(例えば秘書実務と関連した社会心理学、産業心理学etc人間関係関連分野)理論と実務との融合をどのように体系化しているのか。
5. 90年代は男女差別の時代ではなく“能力主義”の時代。そして自分のCareer形成は自らの手でやる時代。生涯教育との関連において、秘書教育を考えても良いときではないか。



討議結果の主な内容

秘書学の内容と言っても、各人が考える土俵が異なることが多い。秘書教育⇒ビジネス教育⇒職業人としての教育⇒社会人としての教育⇒人間教育と輪が広がっていくが、どのレベルで話合うかで議論は異なる。

企業からの注文は「すぐれた職業人を育てること」。企業の要請と学校での教育内容をどうすりあわせていくか? 企業サイドは知識・技能は社内研修で補うので、それ以前の人格・協調性・明るさなどの教育を求めているようだ。資質教育は一朝一夕にして出来るものではないが、それは嫉を含め、家庭や社会の動きに大きく影響される。しかし学校に過剰期待をかけられても困るが、学内だけでなく、学外活動も含めて検討していく必要がある。クラブ活動、セミナー、企業研修、海外研修などが一例である。またビジネス環境の変化を考えながら理論と実務の統合を考えると、理論と実務の対応は総論と各論の関係か、それとも理論と実践の問題かということがあがるが、両面を持っていちがいには言えず、どんどん開発されるOA機器・情報

化へのニーズも強く、さらには男性の入学、アジアを中心に留学生の入学も増えている。日本をベースにした教育内容の検討や性差の問題ではなく、能力の問題になってきている今、カリキュラムの点検・再構築が必要である。

秘書学と言えども社会への入り口にある以上、生涯教育への第1歩であることは間違いない。単なる講義一本やりの、90分授業も集中力の限界を越えており、60分の授業の後30分はレポート作成作業をさせることで表現力が増大した例や、ゼミグループの有効活用など、学校なりのポリシーを明確にした対応のできる教育方法の改善・工夫が必要とされている。

「秘書学」の理論と実務の融合は古く新しい、根本問題でもあるし、時代と共に変化していく問題でもある。全体的に問題提起が多く、さらにこれから検討されていく問題であることを実感させられた。

若い人が新しい感覚で「秘書」ととらえ始めている。今後に期待したい。



佐藤 昭雄
近畿大学九州短期大学

水野 由美
麻生電子ビジネス専門学校

福田 靖
(株) 西日本銀行

研 究 会

第2会場

「秘書教育のベースはなにか
— 接遇教育を中心として —」

パネリスト：中川 厚子(長崎女子短期大学)/
藤村やよい(佐藤ビジネス専門学校)/
松島 廣子(九州朝日放送株)

司会：濱口 昭代(福岡女子短期大学)

意見概要

●中川厚子(長崎女子短期大学)

職場の実態をベースにした場合、一般事務職という基礎なしに秘書教育は有り得ません。基礎分野に精通することが、秘書として重用されることに繋がると考えています。そこで私は、一般事務と秘書の違いに触れながら、主に職業人として一般事務職、特に総務の業務に携わる事務員育成のための指導に力を入れています。

秘書の重要な要素である接遇応対を指導する接遇教育の場では、どんな仕事にも最善を尽くすこと、喜んで仕事をするを基本姿勢として、対処方法やその根拠などの裏付けを学生自身に考えさせています。そうすることで、考える力、判断する能力、実践力の養成が期待できると考えるからです。

短期大学の教育の目標である幅広い教養と高い専門性を目標として、限られた時間数と限られた条件の中では、まず、思考力と応用力のある心豊かな人間性を養って、複雑なビジネス社会にうまく適応できるだけの基礎知識と、技能を定着させ、その上で、社会教育の場へ送り出すことが、短大教育の務めではないかと思っています。

私は、心と技のハーモニーこそ秘書の世界だと信じています。

●藤村やよい(佐藤ビジネス専門学校)

接遇教育とは人との接し方であり、相手の立場に立ってものを考え、不快感を与えないことだと思っています。接遇に求められる能力は、
1. 身嗜なみ、態度、言葉使い、表情
2. 状況に応じた判断力
3. 実務知識、一般教養
などが上げられると思います。そして秘書として最も必要なことは、上司と秘書との信頼関係に尽きるとしています。

また、国際化時代の接遇教育としては、初めに文化の違いを教えることが非常に大切だと思います。今後は、当然のことながら、バイリンガル・セクレタリーが必要になってきます。しかし、英語だけができれば良いのではなく、これからの秘書は、英語が堪能で、正しい日本語が使え、美しい立ち居振る舞いができることが必要だと思います。

国際化とともに社会も変化しつつあり、秘書の仕事も変わってきます。最近では、OAの操作技術もかなり高度化してきています。その中でも、やはり人間にしかできない部分、人間が携わらなければならない部分というのが、接遇ではないかと思っています。相手の立場に立ってものを考え、不快感を与えないような言動を心掛

けるということを基本として、接遇に関することは、今後も大きなテーマになると思っています。

●松島廣子(九州朝日放送株)

企業における秘書の採用方法は、現在、各企業とも、最初から専任の秘書としての採用というのはありません。仕事は、お茶汲み、コピー取りなどからのスタートで、会社の中の全体を見てもらわないと、専門職としての起用はできないのが現状です。こうした中で、最近では、人材会社から派遣された秘書を使う会社が多くなっています。

私のこれまでの仕事の中では、接遇が大半を占めています。秘書教育に携わっている皆様方をお願いした

いことは、秘書実務の中の基本的なことも大変大切ですが、接遇教育で、来客、電話応対、言葉使いなどの指導をされるとき、ぜひなぜそうするのかという根拠を付け加えていただきたいということです。秘書だからこうしなければいけないという前に、こうしてあげたほうが、社長が喜ぶからというような実践的、現実的な根拠や理由を教育の場で指導してあげたほうがいいと思うのです。そうすれば学生も納得しやすいでしょうし、その場に直面したときの判断の材料になると思います。また、秘書教育の基本として、やはり、人間育成の教育を根底に置いた教育をぜひお願いしたいと思っています。



討議結果の主な内容

接遇という視点を明らかにする必要がある。秘書学会の中でも接遇の概念が確立していないし、一般社会での接遇という概念の捕らえ方がまだ明確ではないのではないか。

これからの接遇教育は総合的な人格教育であるべきだ。また接遇教育は実務教育か一般教育であるべきかをもう少し討議すべきだろう。

接遇教育の方法論は様々だが、言語的コミュニケーションのほかに、おじきの仕方、服装、身のこなし方、動作姿勢など、その他すべてのものを対人関係とし、コミュニケーションだとして、非言語的コミュニケーション能力を高めていくべきではないか。

接遇教育イコールビジネスマナーというような形式化されたものではなく、総合的な能力を養う教育が必要である。そのためには判断力、対人能力、観察力、問題の解決力など、その場の状況に応じた応用能力を総合的に訓練する必要がある。

教育効果を上げるためには、秘書実務だけが独立してあるのではなく、

学問的知識や技能的な実習科目などとの横のバランス、繋がりを持つカリキュラムを組むという総合的な教育が必要である。

まず基本的な形を教える。ただし形だけに流れることなく、なぜそうすべきなのかということの歴史、文化的背景を納得させながら、形を整えていくことの意味を教え、自然に心を育てていこう。

接遇における礼儀作法が教育の前提となっているが将来必要かどうか。また礼儀作法ばかりやり過ぎるのは時間の無駄ではないか。

接遇教育をどう見るか。接遇は広くとらえると対人処理業務ではないか。突き詰めると人間教育を目指している。その中では何が大切なぞうなるのかといったことをしっかりと考えながら教育をしていく。

このほかにも、接遇教育をテーマにした具体的な教育方法や教育方針はもとより、接遇教育自体のとりえ、基本的概念への提案など、多角的かつ多彩な議論が交わされた。



〈報告〉ブロック研究会

平成元年度ブロック研究会活動報告一覧 (平成2年6月13日)

〈北海道ブロック 34名〉 リーダー：浅川修二(北海道栄養短期大学)			
研究会	開催月日	参加	会場(当番校)
第9回研究会	平成元年11月25日	14名	静修短期大学
第10回研究会	平成2年3月24日	13名	北海道会館
〈関東・東北ブロック 261名〉 リーダー：森脇道子(産能短期大学)			
第9回研究会	平成元年10月7日	74名	山形女子短期大学
第10回研究会	平成2年3月24日	105名	東京スクールオブビジネス
〈中部ブロック 81名〉 リーダー：奥喜久男(東邦学園短期大学)			
第10回研究会	平成元年7月8日	9名	金沢都ホテル
第11回研究会	平成元年10月21日	30名	愛知学泉女子短期大学
第12回研究会	平成2年1月6日	25名	愛知会館
〈近畿ブロック 108名〉 リーダー：田中篤子(松蔭女子学院短期大学)			
第9回研究会	平成元年8月10日	36名	日生梅田ビル
第10回研究会	平成元年10月21日	43名	なにわ会館
第11回研究会	平成2年3月21日	43名	なにわ会館
〈中国・四国ブロック 91名〉 リーダー：清水慶秀(広島女学院大学)			
第6回研究会	平成元年10月7日	31名	にぎたつ会館
〈九州・沖縄ブロック 75名〉 リーダー：井下謙次郎(鹿児島女子短期大学)			
第8回研究会	平成元年9月30日	23名	佐藤ビジネス専門学校
第9回研究会	平成2年3月12日	11名	佐藤ビジネス専門学校

平成元年度の研究活動について

平成元年度に開催された各ブロックの研究会は、左表「平成元年度ブロック研究会活動報告一覧」のとおりです。(本紙No.12で平成元年2月までの活動の詳細を報告しています)

ブロック推奨の研究発表について

今回の全国大会では、研究発表10点の内、8点が「ブロック推奨」によるものでした。

ブロック研究会活動のお問い合わせはリーダーへ

◎はリーダー、○はサブリーダーを示す

【北海道ブロック】

◎浅川 修二(北海道栄養短期大学)
○白川 智洋(静修短期大学)

【関東・東北ブロック】

◎森脇 道子(産能短期大学)
◎佐藤 啓子(常盤大学短期大学部)
○畑中 国明(東京スクール・オブ・ビジネス)

【中部ブロック】

◎奥 喜久男(東邦学園短期大学)
○中村 健壽(静岡県立大学短期大学部)
○吉田 寛治(金沢女子短期大学)

【近畿ブロック】

◎田中 篤子(松蔭女子学院短期大学)
○福永 弘之(兵庫県立姫路短期大学)

【中国・四国ブロック】

◎清水 慶秀(広島女学院大学)
◎森貞 俊二(松山東雲短期大学)

【九州・沖縄ブロック】

◎井下謙次郎(鹿児島女子短期大学)
○内藤 郁世(佐藤ビジネス専門学校)

研究助成について

1990年度の研究助成対象研究には、北海道ブロック推奨によるつぎの1点が決定されました。

1990年度研究助成対象研究

研究課題

秘書の業務する空間に関する基礎研究

——コミュニケーションする空間の組織化——

研究期間

2年継続(1990年度より開始)

研究代表者

乳井克憲(静修短期大学)ほか3名

第10回大会のお知らせ

日本秘書学会第10回総会並びに全国大会の開催校は静修短期大学(札幌市)に決まりました。開催は札幌市内の予定です。会場やスケジュールは決定したいお知らせします。多数のご参加を期待します。

● 論文募集 ●

「秘書学論集」(No.9)の論文を募集中です。テーマは自由ですが、秘書学及び秘書教育に関するもので未公開のものに限られています。第9回全国大会で研究発表しなかったものについても応募できます。

応募に関する詳細案内は別途ご案内致しました。

