

八戸工業大学における ビジネスコミュニケーション教育について —— 秘書検定講座の実践報告 ——

川守田 礼子[†]

Business Communication Education in Hachinohe Institute of Technology —— A Practical Report on Test for Technical Ability of Secretary ——

Reiko KAWAMORITA[†]

ABSTRACT

The Japanese expression course of Hachinohe Institute of Technology adopts Test for Technical Ability of Secretary, which contains basic knowledge necessary for business workers and business manners, to implement business communication education and carrier education. In this paper, the approaches and results of the practice are reported.

Key Words: Test for Technical Ability of Secretary, business communication education, career education, basic knowledge necessary for business workers, business manners

キーワード: 秘書検定, ビジネスコミュニケーション教育, キャリア教育, 社会人基礎知識,
ビジネスマナー

1. 目的

公益財団法人実務技能検定協会主催の「日本秘書技能検定」(以下、秘書検定と略す)は、ビジネス系検定の一つである。同協会では他にビジネス文書検定、ビジネス実務マナー検定、サービス接客検定、ビジネス電話検定などを実施しているが、秘書検定が最も知名度が高く、学校、会社におけるビジネス実務教育で多く活用されている。

秘書検定の大きな特徴は「人柄教育」にある。公式テキスト『秘書検定3級パーフェクトマスター』「まえがき」には「秘書検定は、社会(職場)で感じが良いと言われるような人柄の育成を目指しています」と記されている。秘書検定は、秘書技能という職域に特化した内容で構成されるが、秘書にならなくとも備えておくべき社会人としての基本的マナーや職場常識を扱っている。秘書検定で重視しているのは、会社という組織の一員としての心構えからビジネスパーソンとしてのふさわしい対応まで、社内外で良好な関係を築くためのビジネスコミュニケーションのあり方に関する学びである。秘書検定では「周囲の人を不快にさせない人間関係の技術のこと」を「ヒューマンスキル」と呼び、職

令和2年12月14日受付

[†] 感性デザイン学部創生デザイン学科・准教授

業人が身につけるべき普遍的なマナーとしている。しっかりとマナーが身に付いて丁寧な対応ができ、かつ細かな気配りができる人は、周囲に好印象を与え、会社において確実に信頼される人になるはずである。秘書検定を目指すのは、このような人づくりである。

八戸工業大学（以下、本学と略す）は、「良き技術は、良き人格から生まれる」を教育理念に掲げ、良き職業人となるためには豊かな人間性と総合的な判断力をもつことが必要と説いている。また本学では、大学教育における人材育成の観点から、これまでキャリアデザインI・II・IIIにおいてキャリア教育を推進してきた。

秘書検定は、本学の教育理念にある人間性や判断力の育成に関わり、かつ、キャリア教育の一環として就職活動や就職後の即戦力養成につながる有効な学習内容であると判断し、2017年度より正課授業（著者担当の日本語系科目）で秘書検定受験を支援してきた。2017.2018年度は秘書検定2級合格を目指したが、合格率が低迷した。秘書検定2級は企業の昇任試験に採用されるなど難易度が高いことが分かった。大学生には3級の基礎的学習がまずは必要と考え、2019年度より3級講座に変更した。本稿では、2019年度に実施した秘書検定3級講座における取り組みに関して報告する。なお、2級と3級では学習領域はほぼ同じだが、2級はより複雑で応用的な状況における判断力・対応力が求められる内容となっている。

2. 方法

2019年度秘書検定3級講座は、全学共通科目「実践日本語表現」（2学年選択科目、2単位）において実施した。実施クラスは著者担当3クラスで、受講学生は、創生デザイン学科（以下、K科と略す）2、3学年、土木建築工学科（以下、D科と略す）2学年である。本科目の学習到達目標は、①「秘書検定」3級受験を目指し、企業における実務能力に関わる知識・技能について習得する、②基本的なビジネスコミュニケーション

能力を身に付ける、③就職活動につながるコミュニケーション能力に対する理解を深めて準備を整える、の3点である。

これに即して設計した授業内容は表1の通りである。秘書検定出題内容に即して理論分野・実技分野に大きく分け、各項目を配置した。検定試験では、各領域60%以上得点で合格である。

90分授業の基本構成は表2の通りである。社会人としてのマナーの基本である時間管理と挨拶を徹底するため、毎時の始業終業には起立のうえ普通礼による挨拶を行った。ビジネスマナーは体で覚えることが有効であることから、挨拶の他にも来客応対や電話応対の実技をペアワークで行った。また、単なる検定試験演習に墮すことのないよう、学習内容が、アルバイトや学外協働演習など受講学生の日常生活にどのように結び付くのかを実感させるような例題（ケーススタディ）を提示するよう心掛けた。学習者の到達度は、毎時の小テスト、学習ふりかえりシート、2回の模擬試験によって把握し、理解の不十分な箇所を次時でフォローするように努めた。復習として授業時間外課題を毎回提示した。

表1 秘書検定講座 授業内容

授業回	内容	領域分野
第1回	ビジネスコミュニケーションと秘書検定に関する概説、あいさつとお辞儀、企業の基礎知識、企業組織の活動、社会常識	検定全般 一般知識 (理論)
第2回	秘書の心構え、職業人としての自覚、求められる資質、人柄や身だしなみ	必要とされる資質 (理論)
第3回	秘書に求められる能力、守秘義務	職務知識 (理論)
第4回	秘書の役割と機能、業務内容	
第5回	秘書の職務、定型業務、非定型業務、効率的な仕事の進め方	
第6回	理論分野の総括、中間模擬試験と解答解説	理論
第7回	人間関係と話し方・聞き方、敬語と接遇用語	マナー・ 接遇 (実技)
第8回	電話応対、上司への電話の取り次ぎ方	
第9回	来客応対、受付と取り次ぎ、案内・茶菓接待・見送り	
第10回	交際業務、慶弔の対応、会食の知識、贈答のしきたり	技能 (実技)
第11回	会議の知識と準備・当日の仕事、日程管理、オフィス管理	
第12回	ビジネス文書の知識と実践、社内文書と社外文書の作成	
第13回	文書の取扱い、文書・資料管理、郵便の知識	検定全般
第14回	総合模擬試験と解答解説	
第15回	検定後の総括、定期試験、解答解説、まとめ	

表2 秘書検定講座 基本構成

授業時間学習 (90分)	受講学生の活動内容や方法
はじめの挨拶	普通礼「よろしくお願いたします」
導入 10分	ウォーミングアップシート (小テスト) で予習復習状況を確認する
前時の復習 15分	前時配布の自宅学習課題を解答し 前回の復習と理解度の確認を行う
本時の解説 30分	今回の授業内容を説明する (教員)
本時の演習 30分	配布したプリント課題で演習を行う ペアワークで実技演習を行う
ふりかえり 5分	本時の学習内容をふりかえる コメントを提出シートに記入する
終わりの挨拶	普通礼「ありがとうございました」
授業時間外学習 (予習復習)	配布プリント課題 (自宅学習課題) で復習する、テキストで次時内容を予習する

3. 結果

第118回秘書検定3級を本学準会場にて実施した。実施内容・結果は以下のとおりである。本学合格率は80.9%と、実務技能検定協会発表の全国合格率71.3%を大きく上回った。

- 1) 日時：2019年6月16日(日) 11:50-13:50
- 2) 会場：八戸工業大学 G204
- 3) 受験者数：K科72名、D科42名、職員1名
計115名 (志願者120名、当日欠席者5名)
- 4) 合格者数：K科67名、D科25名、職員1名
計93名
- 5) 合格率：K科93.1%、D科59.5%、職員100%
全体80.9%

検定後、定期試験受験者116名対象に実施した授業アンケート結果を表3にまとめた(実施日：2019年7月22日)。授業アンケートは「秘書検定に挑戦してどうだったか」との質問に対する自由記述形式で、回答内容をキーワード抽出により分類した。本科目の学習到達目標に掲げた「社会人一般常識やビジネスマナーを学べてよかった」が25.9%と最も多いほか、全般的に学習内容・成果に対する満足度が高い。「難しかった」が20.7%と次いで高い。秘書検定内容が全く新規の学習であった大学生が多いことがわかり、本科目の学習の必要性を再確認した。

さらに、合格者3名に、個別聴き取り調査を行った(実施日：2020年3月12日)。回答内容を表4にまとめた(下線筆者)。秘書検定の学びがアルバイトや就職試験で具体的に活かされた点、仕事への意識に良い変化が生じている点、正課授業での支援がプラスになっている点などが分かった。なお、本内容は、合格者インタビューとして、調査対象者了解のもと、2020年度秘書検定受験募集案内(基礎教育研究センターホームページおよび学内掲示ポスター)で使用した。

表3 授業アンケート結果

受講学生の回答内容	%	回答数	K2	K3	D3
社会人一般常識やビジネスマナーが学べた	25.9	30	8	12	10
難しかった	20.7	24	6	8	10
合格して良かった	13.8	16	6	4	6
人として成長できた、ためになった	8.6	10	2	5	3
簡単だった、解きやすかった	7.8	9	3	2	4
上位の2級に挑戦してみたい	6.9	8	3	3	2
アルバイトなど日常生活に活かされた	6.0	7	4	3	
受講して良かった、楽しかった	5.2	6	6		
就職活動に役立つことが学べた	2.6	3	1	1	1
高校での学習を活かされた	0.9	1	1		
次は実践技術を磨きたい	0.9	1		1	
このような内容を義務教育で勉強すべきだ	0.9	1		1	
不合格で残念だった	6.9	8	2		6
検定を欠席した	0.9	1	1		
無回答	11.2	13	5	2	6
計		138	48	42	48
うち複数回答数		22	8	7	7

表4 合格者インタビュー結果

[K科3年女子学生]
● 受験対策 ：実践日本語表現の授業と並行しながら何度も復習した。分からない所は先生や友人に教えてもらった。
● 有意義だった点 ：マナー・接遇が難しかった。アルバイトだけでなく社会に出てても有意義に活用できるため、力を入れて勉強した。
● 今役立っていること ：接客のアルバイトで役に立っている。秘書検定のマナー・接遇で学習した言葉遣いを発揮することができ、以前より仕事へのやり甲斐や手応えを強く感じている。
● 今後の抱負 ：現在、就職活動中だが、面接における姿勢や対応に秘書検定で学んだことを活用している。就職後は、一般知識やマナー・接遇で学習したことが役に立つと思う。仕事に対する自信に繋げていきたい。(食品製造会社内に定)
● 受験者へのアドバイス ：しっかりと復習すれば比例して成果も出るし、自分の自信にも繋がる。

[K科3年男子学生]

- **受験対策**：授業のプリントや実問題集で過去問を繰り返し勉強した。大学の講義で試験勉強ができ、1人で勉強するよりもとても効果的だった。
- **有意義だった点**：冠婚葬祭に関するマナーなどは聞き慣れない言葉も多く、覚えるのに時間がかかった。一般常識や社会での基本的なマナーは非常に勉強になった。特に文書の書き方や種類などは、これまで馴染みがなかったので覚えることができ良かった。
- **今役立っていること**：アルバイトや目上の人と話すとき、秘書検定で勉強した正しい言葉遣いのでとても役に立っている。また、就職試験では、お辞儀の仕方や企業の方との基本的な話し方が役に立っていると思う。（設備資材商社に内定）
- **今後の抱負**：一般常識や敬語など、どれも社会に出てから重要なことだと感じた。また、敬語はきちんと使うことができれば、自分の印象も変わってくると思うので大切にしたい。
- **受験者へのアドバイス**：大学の講義と過去問対策に意識的に取り組むことにより、合格は近づく。

[K科3年男子学生]

- **受験対策**：実問題集を何度も解き、多く出題された問題に重点を置き勉強した。授業のプリント等を何度も見直して試験に臨んだ。
- **有意義だった点**：合格できて嬉しかった。人間として成長できたことも非常に良かった。特にマナーや接遇について学べて良かった。大学やアルバイト先でも目上の方やお客様に敬意を持ち、正しい言葉遣いで対応できるようになった。
- **今後の抱負**：社会人としてのマナーを学べたことで、上司やお客様との関係を作っていく上で「強み」となるものを獲得したと思う。（観光サービス会社に内定）
- **受験者へのアドバイス**：問題をしっかり読み解くことで必ず答えが見えてくる。自分の立場ではなく相手の立場になって考えることが重要である。

4.まとめ

以上、2019年度に実施した秘書検定3級講座における取り組みに関して紹介した。2020年度6月試験は新型コロナ感染拡大のため中止となり、今年度検定試験は2021年2月7日に実施する予定である。今後も秘書検定を核としたビジネスコミュニケーション教育活動を継続し、さらに教育内容の充実や教育手法の工夫を図るとともに、

教育効果の検証に取り組みたい。

他大学では、秘書検定学習をキャリア教育に結びつけ、PBL科目やインターンシップなど他科目との連結型教育プログラムとして実践した事例がある。資格取得科目は、教育課程に有機的に統合されにくく、外付で実施されるオプション科目の印象が否めない。しかし、秘書検定講座のビジネスコミュニケーション教育の成果は、アンケート結果に見られるように他の学習活動で活かせるものがある。また、K科では2018年度「日本語表現法」（1学年選択科目、2単位）で、ビジネスコミュニケーションに関するアクティブラーニングを行い、2019年度の秘書検定講座に接続した結果、合格率が高かった。単発科目より継続的な取り組みが重要と分かった。今後はこの点に関しても検討していく。

参考文献

- 1) 実務技能検定協会「秘書検定」：
<https://jitsumu-kentei.jp/HS/index>（最終アクセス：2020年12月14日）
- 2) 実務技能検定協会：秘書検定3級パーフェクトマスター，早稲田教育出版，2020.
- 3) 八戸工業大学「建学の精神・教育理念」：<https://www.hi-tech.ac.jp/about/rinen/>（最終アクセス：2020年12月14日）
- 4) 澤田裕美：女子短期大学における正課と正課外教育の統合による社会人基礎力の実装，秘書サービス接遇教育学会研究集録，24巻，pp.65-68，2018.
- 5) 藤島淑恵：短期大学におけるインターンシップの教育的効果向上のためのカリキュラム，秘書サービス接遇教育学会研究集録，23巻，pp.87-91，2017.

要 旨

八戸工業大学の日本語表現科目では、社会人に必要な基礎知識やビジネスマナーを含んだ秘書検定を取り入れ、ビジネスコミュニケーション教育、キャリア教育を実践している。本稿では、その取り組み内容と実践結果について報告する。

キーワード: 秘書検定, ビジネスコミュニケーション教育, キャリア教育, 社会人基礎知識, ビジネスマナー