

[原著論文：査読付]

秘書業務の現代的特徴と今後の課題 —広島におけるアンケート調査結果から—

徳永 彩子¹⁾，大友 達也²⁾

Current Features and Future Problems of Secretarial Work within the Japanese Management Structure —Based on the Results from a Survey conducted in Hiroshima—

Saiko TOKUNAGA¹⁾，Tatsuya OHTOMO²⁾

はじめに

秘書とは「上役が本来の職務に専念できるよう補佐する者」と定義される。総務省統計局による平成9年12月に改訂された「日本標準職業分類」によると、秘書という職業は大分類¹⁾ではC事務従事者に分類され、中分類では25一般事務従事者に、小分類では254秘書の項目に掲載されている。秘書の項目内容には「国会議員、会社社長・重役など高度に専門的、管理的な職業従事者に対して内外との連絡、文書作成、スケジュール調整などの日常的な業務を補助する仕事に従事するものをいう」と定義されている。

秘書の定義における上役というのは、企業などの組織体における直接の上司のことであるが、秘書が補佐役としてつくのは一般に取締役クラス以上の管理職などの重要な役職者に限られている。諸外国においては、ミドル・マネジメント (middle management)²⁾を補佐する秘書も存在するが、わが国では秘書が補佐役として担当する上役は、トップ・マネジメント (top management)³⁾が多いものと思われる。

トップ・マネジメントは社会的に責任のある地位にあり、経営判断や意思決定などで極めて多忙な毎日を送っている。限られた貴重な時間を本務遂行のために

最も有効に用いるには、必ずしも自身で担当する必要のない実務を引き受けてくれる補佐役である秘書 (secretary) にそれを委譲 (delegate)⁴⁾する。しかし、今までの秘書はサポートするという役割であったため、補佐的な業務だけに甘んじてしまいがちであった。

しかし、急速なIT化の進展により、秘書の求められる役割や業務が大きく変容しているのではないだろうか。テキストなどにおける旧来の秘書の機能や業務に対する定義や認識が時代とマッチングしていないのではないだろうかと疑問をもった。そこで、本論文ではこの変容しつつあると思われる秘書の業務に焦点を当て、広島企業および病院にアンケート (依頼件数510件 有効回答件数135件) を実施することで、現代的な特徴を調査することにした⁵⁾。第1章では、先行研究について検討し、秘書の現代的特徴について詳述する。第2章では、「現代秘書の業務、中でも来客の応対」に焦点を当てその変化を調査・分析した。言葉遣いや身だしなみでは、一般企業(医療と金融を除くその他の企業)では私服化が進んでいること、医療では制服着用が主流であることがわかった。名刺の取り扱いでは、同時交換が主流になりつつあることがわかった。「茶菓接待における業務」では、金融で茶菓から急須を用いて接待する比率が高いことがわかった。

1) 九州共立大学経済学部経済・経営学科

2) 安田女子短期大学秘書科

1) Kyushu kyoritsu University, Faculty of Economics, Department of Economics

2) Yasuda Women's College, Department of Business

「勤務中の服装」では、業種別の違いでカイ二乗検定での有意差が見られた。第3章では、「情報管理における業務の変化」に焦点を当て、その調査項目を検討した。「スケジュール管理」は紙ベースよりパソコンベースがやや多く、特に一般企業でパソコンベースが多いことがわかった。「名刺の管理」の実態については、金融業で名刺読み取りソフトやパソコンを利用している人が多いことがわかった。第4章では、「国際化、効率化と現代秘書」という視点から秘書業務の変化を検討した。国際化については、秘書業務はあまり国際化しておらず、このため日常的に英語能力は必要ではないことがわかった。効率化については、「丁寧な応対」よりも「スピード」が求められているとする回答が多かった。

第1章 秘書の現代的特徴

1-1 先行研究

先行研究として、秘書業務の実態をアンケートにより調査した井原（1989）の研究がある。井原（1989）は、昭和62年から63年にかけてアンケート調査を行い、企業における女性秘書の業務内容について考察した。現在まかされている女性秘書の業務内容について質問し、「現在まかされている業務」と「まかされていない業務」について、雇用者あるいは管理者の意見を求め、特に「まかされていない業務」について今後の可能性をさぐり、大阪地区及び福岡地区の2つの調査を比較・検討したものである。福岡地区は400社、大阪地区は248社に回答を求めた。有効回答件数は福岡地区61社、大阪地区は53社であった。

調査の結果としては、宴会の同席と国内外出張の随行については、大阪・福岡ともに半数が女性秘書には

まかせられないという見方で一致している。しかし、会合の運営については、現在まかせているが50%以下であるが、女性秘書の能力向上により、90%までアップできるとみている。交際費の管理はまかされている度合いが高いが、株主総会対策については約40%、庶務業務のトラブル対応については約30%強が大阪・福岡ともに共通して、女性には無理とみている。重要文書の処理管理や慶弔の式場運営においては、大阪がほとんどまかせている状態であり、福岡の実態とかなりの違いがあった。さらに、業種別でみると、両地区とも金融業において女性であるがゆえにまかせられないという意識が若干他業種よりも高い傾向にあった。

この研究は、男性秘書と女性秘書の業務を比較・検討したものであるが、調査の着手時点では、一般的に秘書業務の性別における差違は縮小しているのではないかという仮説を想定していた。しかし、井原（1989）が指摘するように、一般的動向よりも、業種別での差異の現れ方の違いに注目すべきではないかと、考えるようになった。

そこで、本研究では、秘書業務の中でも「来客の応対」と「情報の管理」に焦点を絞り、業務の実態と意識の変化について、調査することとした。今回アンケート調査した企業や医療機関に、秘書に相当する者はいるか調査したところ、135件中「相当する者はいる」が60件、「いない」が75件であった。そこで、本稿では秘書に相当する者がいる60件における業務の実態や意識の変化についてみていきたい⁶。

1-2 秘書の現代的特徴

まず、業種であるが、医療が34件で56.7%、金融が11件で18.3%、その他の企業⁷が15件で25%であった。

¹ 日本標準職業分類項目表において、大分類はA専門的・技術的職業従事者、B管理的職業従事者、C事務従事者、D販売従事者、Eサービス職業従事者、F保安職業従事者、G農林漁業作業従事者、H運輸・通信従事者、I生産工程・労務作業従事者、J分類不能の職業の10に分類されている。

² トップ・マネジメントの戦略的決定を実行するためには、設備、組織、人員、技術、資金などの諸資源を調達し、これを構造化し、さらにこれを開発していくことが必要である。戦略の実行には必要な組織構造を計画したり、必要な人員計画、人材を開発する能力開発計画を必要とする。ミドル・マネジメント（中間管理層）は、このような管理計画の作成・立案と実施の責任をもつとともに、生産や販売にたいする日常的な管理の責任者をなしている。（占部都美『経営学入門』中央経済社・1999年・117ページより）

³ トップ・マネジメント（最高経営層）は、方針決定機関としての取締役会（board of directors）とその方針を執行する最高責任者である社長からなっている。企業の存続と成長をはかるために、企業の内外の環境の変化にたいして企業全体を

適応させる戦略的決定を行っていくことがトップ・マネジメントの主要な任務をなしている。戦略的決定を通じて、企業の長期・短期の経営目標とそれを達成するための戦略決定がなされる。（占部都美 前掲書・117ページより）

⁴ ここでいう補佐と権限委譲の概念の関係は興味ある課題である。今後、バーナード（Chester I. Barnard）の権限委譲論（Delegation theory）や経営組織論におけるラインアンドスタッフ理論（Line and staff theory）から考えてみたい。

⁵ 今後、東京や大阪、福岡で同様のアンケート調査を行い、結果を検証していきたい。

⁶ 本研究は、秘書業務の変化を調査するという目的であるため、企業の場合は勤続5年以上、医療の場合は2年以上の方に回答してもらうように依頼した。企業の選定においては、公開されている広島県の企業・医療機関名簿からランダムに送付したものである。

⁷ その他の企業とは、サービスが5件で8.3%、卸・商社が3件で5.0%、製造業が2件で3.3%、運輸業が2件で3.3%、建設業とデパート・スーパー、マスコミがそれぞれ1件で1.7%である。

医療における秘書が34件で56.7%と半数以上を占めており、残り26件の43.3%が企業における秘書という割合となった。したがって、回答件数の多い医療、金融、その他の企業という3つの業種における秘書の実態を検討することとする。

秘書の勤務形態をみてみると、正社員が50件で83.3%、非正社員⁸が10件で16.7%であった。8割以上の秘書が正社員として勤務している状況である。業種別に秘書の勤務形態をみてみると、医療では正社員が26件で76.5%、非正社員は8件で23.5%、金融は正社員が10件で90.9%、非正社員⁹は1件で9.1%、その他の企業は正社員が14件で93.3%、非正社員¹⁰が1件で6.7%であった。金融を含めた企業に勤務している秘書は9割が正社員である。企業の秘書と比較して、非正社員の割合が多かった医療の勤務形態を詳細にみてみると、契約社員が3件で8.8%、嘱託が2件で5.9%、派遣社員が1件で2.9%、パートが2件で5.9%であった。医療秘書の勤務形態が多様化していることがわかる。

表1 業種別にみる秘書の勤務形態

	正社員	非正社員	計
医療	26 (76.5)	8 (23.5)	34 (100)
金融	10 (90.9)	1 (9.1)	11 (100)
その他	14 (93.3)	1 (6.7)	15 (100)
計 (件数)	50	10	60
(%)	(83.3)	(16.6)	(100)

どのような形態で上役を補佐しているかを調査したところ、欧米などの企業に多くみられる上役個人につく「個人つき秘書」が11件で18.3%、日本の大企業に多く、秘書室や秘書課に所属してグループ単位で上役を補佐する「グループ秘書」が12件で20.0%、総務部や人事部などに所属し、所属部門の仕事と上役の補佐という秘書の仕事と兼務する「兼務型秘書」が35件で58.3%、「チームつき秘書」が1件で1.7%、「その他」が1件で1.7%であった。この広島での調査においては、兼務型秘書が5割を占めていることが確認できた。広島だけではなく中小企業が99.2%を占めるわが国では、「兼務型秘書」が多いのではと推測される。この補佐

の形態を業種別でみてみると、医療では「兼務型秘書」が19件で59.4%、「個人つき秘書」が7件で21.9%、「グループ秘書」が6件で18.8%であった。金融は「グループ秘書」が5件で45.5%、「個人つき秘書」が3件で27.3%¹¹、「兼務型秘書」が3件で27.3%であった。その他の企業は、「兼務型秘書」が13件で76.5%、「個人つき秘書」が1件で5.9%、「グループ秘書」が1件で5.9%、「チーム型秘書」が1件で5.9%、「その他」が1件で5.9%であった。その他の企業では、「兼務型秘書」が7割以上、医療では半数以上を占め、金融では「グループ秘書」の形態が多い。以上のことから、医療では「兼務型秘書」と「個人つき秘書」がやや多く、金融では「グループ秘書」が多く、その他の企業では「兼務型秘書」が多いことがわかった。この結果は、企業の規模や従業員数にも関係があると推測できる。一般に、大企業では役員の数が多いため、秘書室や秘書課があり、グループで役員の補佐をする「グループ秘書」の形態が多い。一方、中小企業では、比較的役員の数が少ないため、秘書室や秘書課がなく、人事部や総務部などに所属している社員が、社長などの役員の秘書業務を兼務している「兼務型秘書」の形態が多くとられている。なお、医療において「個人つき秘書」が2割程度いるのは、院長秘書や理事長秘書など個人につく場合があるものと考えられる。

表2 業種別にみる上役の補佐の形態

	個人つき	グループ	兼務型	チームつき	その他	計
医療	7 (21.9)	6 (18.8)	19 (59.4)	0 (0)	0 (0)	32 (100)
金融	3 (27.3)	5 (45.5)	3 (27.3)	0 (0)	0 (0)	11 (100)
その他	1 (5.9)	1 (5.9)	13 (76.5)	1 (5.9)	1 (5.9)	17 (100)
計(件数)	11	12	35	1	1	60
(%)	(18.3)	(20.0)	(58.3)	(1.1)	(1.1)	(100)

従業員数でみてみると、100人未満が9件で15.0%、100～300人が18件で30.0%、300～500人が13件で21.7%、500人～1000人が6件で10.0%、1000人以上が14件で23.3%となっている。従業員数を業種別にみると、医療では100～300人が12件で35.3%、

⁸ 詳細をみてみると、契約社員が4件で6.7%、嘱託が2件で3.3%、派遣社員が2件で3.3%、パートが2件で3.3%という結果であった。

⁹ 金融の非正社員は契約社員1件で9.1%である。

¹⁰ その他の企業の非正社員は、デパート・スーパーの1件で6.7%である。

¹¹ 金融において、個人つき秘書が3割弱いるのは、今後インタビュー調査などの検証が必要であると思われる。

300～500人が11件で32.4%、1000人以上が4件で11.8%、100人未満が4件で11.8%、500～1000人が3件で8.8%であった。医療機関の中でも規模の大きな医療機関が多いが、企業規模に置き換えると中小規模となるであろう。金融では、1000人以上が6件で54.5%、500～1000人が2件で18.2%、300～500人が2件で18.2%、100～300人が1件で9.1%であり、大企業が多い。その他の企業は、100人未満が5件で33.3%、100～300人が5件で33.3%、1000人以上が4件で26.7%、500～1000人が1件で6.7%であった。その他の企業では、中小企業が多く、業種別に従業員数をみると、表2の上役の補佐の形態と関連がみてとれる。

表3 業種別にみる従業員数

	100人未満	100～300人	300～500人	500～1000人	1000人以上	計
医療	4 (11.8)	12 (35.3)	11 (32.4)	3 (8.9)	4 (11.8)	34 (100)
金融	0 (0)	1 (9.1)	2 (18.2)	2 (18.2)	6 (54.5)	11 (100)
その他	5 (33.3)	5 (33.3)	0 (0)	1 (6.7)	4 (26.7)	15 (100)
計(件数)	9	18	13	6	14	60
(%)	(15.0)	(30.0)	(21.7)	(10.0)	(23.3)	(100)

回答者の性別は、男性が25件で41.7%、女性が35件で58.3%であり、女性の秘書からの回答が半数以上を占めている。業種別にみると、医療では男性が12件で35.3%¹²、女性が22件で64.7%、金融では男性が4件で36.4%、女性が7件で63.6%、その他の企業では男性が10件で66.7%、女性が5件で33.3%であった。その他の企業では男性が多く、医療や金融においても3割の秘書が男性である¹³。一般に、欧米では99%の秘書が女性であり、日本では男女の比率は1対3である。比較的日本で男性秘書の比率が高いのは、秘書室や秘書課というグループ組織において、男性と女性の役割分業があったからである。日本的経営という特殊な体質により、接待や上役の随行など男性でなければ務まらないとされていた業務があり、女性は男性の補助的な存在におかれることが多かった。この男女の役割分業は、1986年の男女雇用機会均等法の施行など

¹² 医療において、男性の秘書が3割程度回答しているのは、大変興味深い点であり、事務部門の管理職が回答しているものと推測できる。それは、回答者の年齢からも推測可能であるが、医療では50代の秘書が3割弱存在していることと関係しているものと思われる。

により、女性が管理職に昇進する割合もわずかではあるが高くなり、キャリア志向の女性が増え、徐々に改善しつつある。男性と同様に、ブレイク秘書とよばれる者がこれから先増えていくものと思われる。

表4 業種別にみる秘書の性別

	男性	女性	計
医療	12 (35.3)	22 (64.7)	34 (100)
金融	4 (36.4)	7 (63.6)	11 (100)
その他	10 (66.7)	5 (33.3)	15 (100)
計(件数)	26	34	60
(%)	(43.3)	(56.7)	(100)

回答者の年齢は、30代が25件で41.7%と一番多く、つづいて50代以上が16件で26.7%、40代が13件で21.7%、20代が6件で10.0%であり、10代の秘書はいなかった。業種別にみると、医療では30代が16件で47.1%と最も多く、次いで50代が10件で29.4%、40代が4件で11.8%、20代が4件で11.8%であった。50代の秘書も3割弱勤務しており、比較的年配の秘書が多いことがわかった。医療の現場では、現場経験と医療事務や医療秘書などの専門知識が求められるため、勤務経験のあるベテランの秘書が求められているのではないかと考えられる。また、事務部門の管理職が回答している場合も考えられるであろう。金融では30代が6件で54.5%、40代が3件で27.3%、20代が2件で18.2%であり、30代の秘書が半数を占めている。その他の企業では、50代が6件で40.0%、40代が6件で40.0%、30代が3件で20.0%であった。その他の企業では、年配の秘書が多く、役に就いている可能性が考えられ、性別を業種別にみた表4と関連がみてとれる。

表5 業種別にみる秘書の年齢

	10代	20代	30代	40代	50代以上	計
医療	0 (0)	4 (11.8)	16 (47.1)	4 (11.8)	10 (29.4)	34 (100)
金融	0 (0)	2 (18.2)	6 (54.5)	3 (27.3)	0 (0)	11 (100)

¹³ 秘書室や秘書課がある大企業においては、秘書室長や秘書課長など役付に男性が就く場合も多いと考えられ、対外的な業務にも随行するなど男性秘書が一定数存在しているものと思われる。

その他	0	2	3	6	6	15
	(0)	(18.2)	(20.0)	(40.0)	(40.0)	(100)
計(件数)	0	6	25	13	16	60
(%)	(0)	(10.0)	(46.7)	(21.7)	(26.7)	(100)

第2章 来客対応における業務の変化

2-1 言葉遣いや身だしなみにおける意識の変化

本研究では、秘書業務の中でも「来客の対応」と「情報の管理」に焦点を絞り、秘書の業務や意識に変化が現れていないか調査した¹⁴。〈対応の際の言葉遣い〉において、丁寧語・尊敬語・謙譲語を正しく使い分けられているか確認したところ、「そうしている」が25件で41.7%、「ややそうしている」が30件で50.0%、「あまり思っていない」が2件で3.3%、「していない」は0件であり、9割以上の秘書が正しく使い分けしていると回答している。対応の基本となる言葉遣いには、先方に失礼のないよう気を配っていることがわかる。

ところが、基本的な敬語表現であれば、丁寧語・尊敬語・謙譲語を厳密に使い分ける必要はなくなってきたと思うかを質問したところ、「そう思う」が4件で6.7%、「ややそう思う」が26件で43.3%、「あまり思わない」が19件で31.7%、「思わない」が8件で13.3%であった。半数近くの秘書が、「そう思う」と回答している。業種別にみても、医療では「そう思う」が2件で6.1%、「やや思う」が13件で39.4%、「あまり思わない」が13件で39.4%、「思わない」が5件で15.2%であり、5割以上の秘書は厳密に使い分ける必要があると回答している。昨今、モニターバイシエントの出現が問題となっていることもあり、患者さまと呼ぶ医療機関も出てくるなど対応には気を配っている医療の現状が現れているのではないだろうか。金融では、「やや思う」が6件で66.7%、「あまり思わない」が3件で33.3%であった。6割以上の秘書が厳密に使い分ける必要はなくなってきたと思うと回答している。その他の企業では、「そう思う」が2件で13.3%、「やや思う」が7件で46.7%、「あまり思わない」が3件で20.0%、「思わない」が3件で20.0%であった。つまり、金融やその他の企業では6割以上の秘書が、3種類の敬語を厳密に使い分ける必要はなくなってきたと思うと回答しており、金融やその他の企業における秘書の意識の変

化がみてとれる結果となった。以上のことから、秘書の言葉遣いでは、「敬語の使い分け」が望ましいと評価しているものの実際には、その厳密な使い分けは、金融やその他の企業において必ずしも必要ではなくなってきていると考えられており、企業における秘書の意識の変化がみられた。

表6 丁寧語・尊敬語・謙譲語を使い分ける必要はなくなってきたと思う(業種別)

	そう思う	やや思う	あまり思わない	思わない	計
医療	2 (6.1)	13 (39.4)	13 (39.4)	5 (15.2)	33 (100)
金融	0 (0)	6 (66.7)	3 (33.3)	0 (0)	9 (100)
その他	2 (13.3)	7 (46.7)	3 (20.0)	3 (20.0)	15 (100)
計(件数)	4	26	19	8	57
(%)	(7.0)	(45.6)	(33.3)	(14.0)	(100)

次に、〈身だしなみ〉についての秘書の意識であるが、身だしなみは現代の実情として、秘書のテキスト等とは異なり、自由さが大きいと思うか調査したところ、「そう思う」が4件で6.7%、「やや思う」が24件で40.0%、「あまり思わない」が14件で23.3%、「思わない」が9件で15.0%という結果であった。業種別にみても、医療では「そう思う」が2件で6.7%、「やや思う」が18件で60.0%、「あまり思わない」が5件で16.7%、「思わない」が5件で16.7%であった。医療では、6割以上の秘書がやや自由さが大きくなってきていると回答していることがわかった。

金融では、「そう思う」が1件で11.1%、「やや思う」が3件で33.3%、「あまり思わない」が3件で33.3%、「思わない」が2件で22.2%であった。金融では半数以上の秘書が「思わない」と回答している。その他の企業では、「そう思う」が1件で8.3%、「やや思う」が3件で25.0%、「あまり思わない」が6件で50.0%、「思わない」が2件で16.7%であった。やはり、その他の企業でも半数以上の秘書が「思わない」と回答している。医療においては、身だしなみにおける自由さが大きく、比較的企業では身だしなみに厳しく、自由さがあまりないことが推測できる。

表7 身だしなみは現代の実情として、秘書のテキスト等とは異なり、自由さが大きいと思う(業種別)

	そう思う	やや思う	あまり思わない	思わない	計
--	------	------	---------	------	---

¹⁴ 秘書業務の実態や意識に関するアンケートにおいて、職場にない業務等、回答しにくい項目がある場合は、回答不要としたため、各アンケートの総数が異なっている。

医療	2 (6.7)	18 (60.0)	5 (16.7)	5 (16.7)	30 (100)
金融	1 (11.1)	3 (33.3)	3 (33.3)	2 (22.2)	9 (100)
その他	1 (8.3)	3 (25.0)	6 (50.0)	2 (16.7)	12 (100)
計(件数)	4	24	14	9	51
(%)	(7.9)	(47.1)	(27.5)	(17.6)	(100)

さらに、勤務中の服装について女性秘書に確認した¹⁵。医療では制服が19件で82.6%、私服が4件で17.4%であった。医療では、8割以上の秘書が制服を着用して勤務しており、衛生上の問題があるものと思われる。金融では、制服が4件で57.1%、私服が3件で42.9%であった。金融機関の窓口においては、私服化が進んでいる印象があるが、秘書室や秘書課がある大企業が多く、スタッフ部門で働く秘書は4割程度が制服で勤務していることがわかる。その他の企業では、制服が2件で22.2%、私服が7件で77.8%であり、その他の企業で私服化が進んでいる。私服で勤務する秘書が多い反面、身だしなみには自由さがなく、非常に気を配っていることがわかる。また、表8においては、カイ二乗検定を行ったところ、 $\chi^2=29.2$, $f=2$, $29.2 > 9.21$ となり、(危険率1%水準)有意差があるといえる結果となった。

以上の検討から、秘書の身だしなみについては、医療において自由さが大きくなってきており、比較的企業では身だしなみに厳しく、自由さがあまりないことがわかった。勤務中の服装については、医療では8割以上の秘書が制服で勤務しており、金融では5割以上の秘書が制服で勤務している。これに対して、その他の企業では私服化が進んでいる。比較すると、金融業で身だしなみに厳しい現状がみてとれる結果となった。

表8 勤務中の服装 (女性回答・業種別)

	制服	私服	計
医療	19 (82.6)	4 (17.4)	23 (100)
金融	4 (57.1)	3 (42.9)	7 (100)
その他	2 (22.2)	7 (77.8)	9 (100)
計(件数)	25	14	39
(%)	(64.1)	(35.9)	(100)

¹⁵ 勤務中の制服について、女性秘書に回答を求めたが、男性秘書が回答しているものが含まれているものと思われる。本調査の女性の総数は34名である。

2-2 名刺の取り扱いや茶菓接待における業務の変化

来客の応対において、名刺を受け取る際や名刺交換の際は、両手で受け取るのが基本であるが、実情はどうか調査したところ、「そうしている」が47件で78.3%、「ややそうしている」が8件で13.3%、「あまりしていない」が3件で5.0%であった。ビジネスにおいて、相手の分身ともいえる名刺を受け取る際は、両手で行うのが基本であるというマナーは、現代においても変わりがないようである。

ところが、名刺を交換する際は、同時に交換する(右手で自分の名刺を差し出し、左手で相手の名刺を受け取っている)のか確認したところ、「そうしている」が24件で40.0%、「ややそうしている」が10件で16.7%、「あまりしていない」が6件で10.0%、「していない」が8件で13.3%であった。業種別にみると、医療では「そうしている」が11件で42.3%、「ややそうしている」が7件で26.9%、「あまりしていない」が4件で15.4%、「していない」が4件で15.4%であった。金融では、「そうしている」が5件で71.4%、「あまりしていない」が1件で14.3%、「していない」が1件で14.3%であった。医療では6割、金融では7割以上の秘書が同時交換している。その他の企業では、「そうしている」が24件で51.1%、「ややそうしている」が9件で19.1%、「あまりしていない」が6件で12.8%、「していない」が8件で17.0%であった。その他の企業においても7割以上の秘書が同時交換をしており、どの業種においても名刺の同時交換が主流になってきている。

表9 名刺交換をする際は、同時に交換する¹⁶ (業種別)

	そうして いる	ややそう している	あまりして いない	していない	計
医療	11 (42.3)	7 (26.9)	4 (15.4)	4 (15.4)	26 (100)
金融	5 (71.4)	0 (0)	1 (14.3)	1 (14.3)	7 (100)
その他	8 (57.1)	2 (14.3)	1 (7.1)	3 (21.4)	14 (100)
計(件数)	24	9	6	8	47
(%)	(51.1)	(19.1)	(12.8)	(17.0)	(100)

さらに、茶菓接待において、急須を用いて茶葉から入れるのか、ペットボトルやお茶・コーヒーなどのサーバーを利用するのかを調査した。茶菓接待において、

¹⁶ 同時交換とは、右手で自分の名刺を差し出し、左手で相手の名刺を受け取ること。

急須を用いて茶葉から入れるのかを業種別にみると、医療では「している」が18件で62.1%、「していない」が11件で37.9%であった。金融では「している」が8件で88.9%、「していない」が1件で11.1%である。金融では9割弱の秘書がお茶を出す際、茶葉から入れている。その他の企業では、「している」が9件で60.0%、「していない」が6件で40.0%であった。医療とその他の企業では、約6割の秘書が茶葉から入れて接待しているが、約4割の秘書が茶葉から入れていないことがわかった。

表10 茶菓接待は急須を用いて茶葉から入れる（業種別）

	している	していない	計
医療	18 (62.1)	11 (37.9)	29 (100)
金融	8 (88.9)	1 (11.1)	9 (100)
その他	9 (60.0)	6 (40.0)	15 (100)
計（件数）	35	18	53
（%）	(66.0)	(34.0)	(100)

ペットボトルやお茶・コーヒーなどのサーバーがあるので、それを利用しているのか業種別に調査したところ、医療では「している」が15件で50.0%、「していない」が15件で50.0%であった。医療機関では、半数の秘書がペットボトルやサーバーを利用して、来客を接待している場合もあることが判明した。金融では、「している」が4件で44.4%、「していない」が5件で55.6%であった。その他の企業では、「している」が8件で57.1%、「していない」が6件で42.9%であった。医療とその他の企業では、半数以上の秘書が、ペットボトルやお茶・コーヒーのサーバーを利用して、来客を接待している場合もあることがわかった。

以上の検討から、名刺を交換する際は、どの業種においても同時交換が主流になってきていることがわかった。また、金融では、お茶を入れる際、8割以上の秘書が茶葉から入ると回答していた。医療やその他の一般企業では、お茶・コーヒーなどのサーバーを半数の秘書が利用し、対応していることがわかった。

表11 ペットボトル、お茶やコーヒーのサーバーがあるので、それを利用している（業種別）

	している	していない	計
医療	15 (50.0)	15 (50.0)	30 (100)

	4	5	9
金融	(44.4)	(55.6)	(100)
その他	8 (57.1)	6 (42.9)	14 (100)
計（件数）	27	26	53
（%）	(50.9)	(49.1)	(100)

第3章 情報管理における業務の変化

3-1 スケジュール管理

情報の管理における業務に変化がないか調査するため、「スケジュール管理」と「名刺の管理」に焦点を絞って、研究を進めた。まず、スケジュール管理はスケジュール帳を用いて紙ベースで行っている秘書が多いのか調査したところ、医療では「多い」が19.0%、「やや多い」が28.6%、「あまり多くない」が28.6%、「多くない」が23.8%であった。若干の差であるが、紙ベースでスケジュール管理をする秘書は半数以下となっている。金融では、「多い」が2件で25.0%、「やや多い」が2件で25.0%、「あまり多くない」が2件で25.0%、「多くない」が2件で25.0%であった。ちょうど半数の秘書が、紙ベースでスケジュール管理を行っている。その他の企業では、「多い」が1件で6.7%、「やや多い」が5件で33.3%、「あまり多くない」が3件で20.0%、「多くない」が6件で40.0%であった。その他の企業では、比較的紙離れが進んでいるようである。

表12 現在、スケジュール管理はスケジュール帳を用いて紙ベースで行っている秘書が多い（業種別）

	多い	やや多い	あまり多くない	多くない	計
医療	4 (19.0)	6 (28.6)	6 (28.6)	5 (23.8)	21 (100)
金融	2 (25.0)	2 (25.0)	2 (25.0)	2 (25.0)	8 (100)
その他	1 (6.7)	5 (33.3)	3 (20.0)	6 (40.0)	15 (100)
計（件数）	7	13	11	13	44
（%）	(15.9)	(29.5)	(25.0)	(29.5)	(100)

さらに、現在、スケジュール管理は専用ソフトを用いてパソコン上で行っている秘書が多いか確認したところ、医療では「多い」が8件で36.4%、「やや多い」が3件で13.6%、「あまり多くない」が7件で31.8%、「多くない」が4件で18.2%であった。約半数の秘書が、スケジュールを管理する際、パソコン上で行っているようである。金融では、「多い」が1件で12.5%、「や

や多い」が3件で37.5%、「あまり多くない」が2件で25.0%、「多くない」が2件で25.0%であった。ちょうど半数の秘書が、スケジュール管理をパソコン上で行っており、表12の結果と一致している。その他の企業では、「多い」が7件で50.0%、「やや多い」が4件で28.6%、「あまり多くない」が3件で21.4%、「多くない」は回答者がいなかった。その他の企業では8割弱の秘書が、スケジュール管理をパソコン上で行っており、IT化が進んでいるようである。

表13 現在、スケジュール管理は専用ソフトを用いてパソコン上で行っている秘書が多い（業種別）

	多い	やや多い	あまり多くない	多くない	計
医療	8 (36.4)	3 (13.6)	7 (31.8)	4 (18.2)	22 (100)
金融	1 (12.5)	3 (37.5)	2 (25.0)	2 (25.0)	8 (100)
その他	7 (50.0)	4 (28.6)	3 (21.4)	0 (0)	14 (100)
計(件数)	16	10	12	6	44
(%)	(36.4)	(22.7)	(27.3)	(13.6)	(100)

3-2 名刺の管理

現在、名刺を管理する際は、名刺整理箱や名刺整理簿を利用している秘書が多いか調査したところ、医療では「多い」が4件で20.0%、「やや多い」が7件で35.0%、「あまり多くない」が5件で25.0%、「多くない」が4件で20%であった。医療では、半数以上の秘書が名刺を管理する際は、名刺整理箱や名刺整理簿を利用している。金融では、「多い」が1件で16.7%、「やや多い」が3件で50.0%、「あまり多くない」が2件で33.3%であった。その他の企業では、「多い」が6件で46.2%、「やや多い」が4件で30.8%、「あまり多くない」が2件で15.4%、「多くない」が1件で7.7%であった。金融では6割以上、その他の企業では7割以上の秘書が名刺整理箱や名刺整理簿を利用しており、名刺の整理に関しては、IT化が進んでいないようである。

表14 現在、名刺を管理する際は、名刺整理箱や名刺整理簿を利用している秘書が多い（業種別）

	多い	やや多い	あまり多くない	多くない	計
医療	4 (20.0)	7 (35.0)	5 (25.0)	4 (20.0)	20 (100)
金融	1 (16.7)	3 (50.0)	2 (33.3)	0 (0)	6 (100)

その他	6 (46.2)	4 (30.8)	2 (15.4)	1 (7.7)	13 (100)
計(件数)	11	14	9	5	39
(%)	(43.6)	(35.9)	(23.1)	(12.8)	(100)

そこで、現在、名刺を管理する際は、名刺読み取りソフト等を用いて、パソコン上で管理している秘書が多いのか再確認したところ、医療では「多い」が2件で10.5%、「やや多い」が2件で10.5%、「あまり多くない」が7件で36.8%、「多くない」が8件で42.1%であった。金融では「多い」が2件で25%、「やや多い」が2件で25%、「あまり多くない」が1件で12.5%、「多くない」が3件で37.5%であった。金融では、半数の秘書が名刺読み取りソフト等を用いて、パソコン上で名刺を管理している。その他の企業においては、「多い」が1件で8.3%、「やや多い」が0件、「あまり多くない」が5件で41.7%、「多くない」が6件で50.0%であった。表14の結果と若干の差はあるが、ほぼ一致している。名刺を管理する際、金融の秘書は半数がパソコン上で管理しており、名刺整理箱や名刺整理簿を併用している可能性もある。医療やその他の企業では、名刺整理箱や名刺整理簿を利用している秘書が多いことがわかった。

表15 現在、名刺を管理する際は、名刺読み取りソフト等を用いて、パソコン上で管理している秘書が多い（業種別）

	多い	やや多い	あまり多くない	多くない	計
医療	2 (10.5)	2 (10.5)	7 (36.8)	8 (42.1)	19 (100)
金融	2 (25.0)	2 (25.0)	1 (12.5)	3 (37.5)	8 (100)
その他	1 (8.3)	0 (0)	5 (41.7)	6 (50.0)	12 (100)
計(件数)	5	4	13	17	39
(%)	(12.8)	(10.3)	(33.3)	(43.6)	(100)

さらに、現在、企業・病院の概要や人物について調べる際は、会社四季報や役員四季報等の書籍を利用している秘書が多いかどうか調査したところ、医療では「多い」が2件で9.5%、「やや多い」が1件で4.8%、「あまり多くない」が6件で28.6%、「多くない」が12件で57.1%であった。金融では、「多い」が0件、「やや多い」が1件で14.3%、「あまり多くない」が3件で42.9%、「多くない」が3件で42.9%であった。その他の企業では、「多い」が2件で15.4%、「やや多い」が

3件で23.1%、「あまり多くない」が6件で46.2%、「多くない」が2件で15.4%であった。医療と金融では8割以上、その他の企業では6割以上の秘書が、企業・病院の概要や人物について調べる際は、書籍を利用することは少ないという結果が出ている。

表16 現在、企業・病院の概要や人物について調べる際は、会社四季報や役員四季報等の書籍を利用している秘書が多い（業種別）

	多い	やや多い	あまり多くない	多くない	計
医療	2 (9.5)	1 (4.8)	6 (28.6)	12 (57.1)	21 (100)
金融	0 (0)	1 (14.3)	3 (42.9)	3 (42.9)	7 (100)
その他	2 (15.4)	3 (23.1)	6 (46.2)	2 (15.4)	13 (100)
計(件数)	4	5	15	17	41
(%)	(9.8)	(12.2)	(36.9)	(41.5)	(100)

そこで、現在、企業・病院の概要や人物について調べる際は、企業や病院のホームページや日経テレコン等を用いて、インターネットを利用している秘書が多いか再確認した。医療では、「多い」が9件で36.0%、「やや多い」が10件で40.0%、「あまり多くない」が4件で16.0%、「多くない」が2件で8.0%であった。金融では、「多い」が5件で62.5%、「やや多い」が2件で25.0%、「あまり多くない」が0件、「多くない」が1件で12.5%であった。その他の企業では、「多い」が7件で46.7%、「やや多い」が8件で53.3%、「あまり多くない」と「多くない」は0件であった。情報を調べる際は、インターネットを利用することが主流になってきている。

以上の検討から、スケジュールを管理する際は、医療とその他の企業ではパソコン上で管理することが主流になってきており、金融では紙ベースで行う秘書とパソコン上で管理する秘書と半々であった。名刺の管理においては、どの業種においても、名刺整理箱や名刺整理簿を利用しているが、情報を調べる際は、インターネットを利用することが主流になってきている。

表17 現在、企業・病院の概要や人物について調べる際は、企業や病院のホームページや日経テレコン等を用いて、インターネットを利用している秘書が多い（業種別）

	多い	やや多い	あまり多くない	多くない	計
医療	2 (9.5)	1 (4.8)	6 (28.6)	12 (57.1)	21 (100)
金融	0 (0)	1 (14.3)	3 (42.9)	3 (42.9)	7 (100)
その他	2 (15.4)	3 (23.1)	6 (46.2)	2 (15.4)	13 (100)
計(件数)	4	5	15	17	41
(%)	(9.8)	(12.2)	(36.9)	(41.5)	(100)

医療	9 (36.0)	10 (40.0)	4 (16.0)	2 (8.0)	25 (100)
金融	5 (62.5)	2 (25.0)	0 (0)	1 (12.5)	8 (100)
その他	7 (46.7)	8 (53.3)	0 (0)	0 (0)	15 (100)
計(件数)	21	20	4	3	48
(%)	(43.8)	(41.7)	(8.3)	(6.3)	(100)

第4章 意識の変化 —国際化・効率化に向けて

4-1 国際化に向けて

秘書の対応において、電話や来客対応など仕事をすするうえで、日常的に英語等の語学力が必要になることがあるか調査したところ、医療では「よくある」が0件、「たまにある」が10件で29.4%、「あまりない」が14件で41.2%、「全くない」が10件で29.4%であった。金融では、「よくある」が0件、「たまにある」が1件で11.1%、「あまりない」が4件で44.4%、「全くない」が4件で44.4%であった。その他の企業では、「よくある」が1件で6.7%、「たまにある」が4件で26.7%、「あまりない」が7件で46.7%、「全くない」が3件で20%であった。医療では7割、金融では9割弱、その他の企業では6割強の秘書が日常的に英語等の語学力が必要になることはないと回答している。

表18 電話や来客対応など仕事をすするうえで、日常的に英語等の語学力が必要になることがある（業種別）

	よくある	たまにある	あまりない	全くない	計
医療	0 (0)	10 (29.4)	14 (41.2)	10 (29.4)	34 (100)
金融	0 (0)	1 (11.1)	4 (44.4)	4 (44.4)	9 (100)
その他	1 (6.7)	4 (26.7)	7 (46.7)	3 (20.0)	15 (100)
計(件数)	1	15	25	17	58
(%)	(1.7)	(25.9)	(43.1)	(29.3)	(100)

そこで、現代の秘書は国際化していると思うか意識調査したところ、医療では「そう思う」が0件、「やや思う」が11件で36.7%、「あまり思わない」が12件で40.0%、「思わない」が7件で23.3%であった。金融では、「そう思う」が0件、「やや思う」が5件で45.4%、「あまり思わない」が5件で45.4%、「思わない」が1件で9.1%であった。その他の企業では、「そう思う」が4件で30.8%、「やや思う」が0件、「あまり思わない」が9件で69.2%、「思わない」が0件であった。医療で

は6割以上の秘書が「思わない」と回答し、比較的語学力を駆使して業務を行っているその他の企業では、7割弱の秘書が「思わない」と回答している。比較的語学力を必要としない金融において、4割以上の秘書が国際化していると思うと回答しているのは興味深い。今後、インタビュー調査を行うなど、検証する必要がある。

以上の検討から、国際化における秘書業務やその意識は、医療では7割、金融では9割弱、その他の企業では6割強の秘書が日常的に英語等の語学力は必要ないと回答している。昨今、楽天やソフトバンクのように、英語を公用語とする企業も出てくるなど、秘書業務においても国際化が進みつつあるのかと考えていたが、地方都市の医療では3割弱、金融では1割、その他の企業では3割の秘書が英語等の語学力が必要になることがあると回答するに留まった。また、医療では6割以上の秘書が国際化していると思わないと回答している。語学力を生かして業務を行っているその他の企業でも、7割弱の秘書が思わないと回答している。これに対し金融業では、4割以上の秘書が国際化していると思うと回答している。

表19 現代の秘書は国際化していると思う（業種別）

	そう思う	やや思う	あまり思 わない	思わない	計
医療	0 (0)	11 (36.7)	12 (40.0)	7 (23.3)	30 (100)
金融	0 (0)	5 (45.5)	5 (45.5)	1 (9.1)	11 (100)
その他	4 (30.8)	0 (0)	9 (69.2)	0 (0)	13 (100)
計(件数)	4	16	26	8	54
(%)	(7.4)	(29.6)	(48.1)	(14.8)	(100)

4-2 効率化に向けて

秘書の業務はテキストやマニュアルとは異なり、簡略化したほうがよいと思うか調査したところ、医療では「そう思う」が0件、「やや思う」が16件で53.3%、「あまり思わない」が14件で46.7%、「思わない」が0件であった。金融では、「そう思う」が0件、「やや思う」が4件で36.4%、「あまり思わない」が6件で54.5%、「思わない」が1件で9.1%であった。その他の企業では「そう思う」が1件で9.1%、「やや思う」が3件で27.3%、「あまり思わない」が6件で54.5%、「思わない」が1件で9.1%であった。全体的に秘書の年齢層が高いにもかかわらず医療では5割以上、金融では3割以上、その他の企業でも3割以上の秘書が秘書の業務はテキスト

やマニュアルとは異なり、簡略化したほうがよいと回答しており、現代の秘書の意識の変化がみてとれる。

表20 秘書の業務はテキストやマニュアルとは異なり、簡略化したほうがよい（業種別）

	そう思う	やや思う	あまり思 わない	思わない	計
医療	0 (0)	16 (53.3)	14 (46.7)	0 (0)	30 (100)
金融	0 (0)	4 (36.4)	6 (54.5)	1 (9.1)	11 (100)
その他	1 (9.1)	3 (27.3)	6 (54.5)	1 (9.1)	11 (100)
計(件数)	1	23	26	2	52
(%)	(1.9)	(44.2)	(50.0)	(3.8)	(100)

そこで、現在、どちらかといえば丁寧な対応よりもスピードが求められると思うか確認したところ、医療では「そう思う」が2件で6.7%、「やや思う」が14件で46.7%、「あまり思わない」が12件で40.0%、「思わない」が2件で6.7%であった。金融では「そう思う」が0件、「やや思う」が7件で70.0%、「あまり思わない」が3件で30.0%であった。その他の企業では、「そう思う」が4件で30.8%、「やや思う」が3件で23.1%、「あまり思わない」が4件で30.8%、「思わない」が2件で15.4%であった。医療では5割、金融では7割、その他の企業では5割以上の秘書が「丁寧な対応」よりも「スピード」が求められると思うと回答している。

以上の検討から、業務効率化に対する秘書の意識は、医療では5割以上、金融では3割以上、その他の企業でも3割以上の秘書が「業務を簡略化したほうがよい」と回答しており、現代の秘書の意識の変化がみてとれる結果となった。さらに、医療では5割、金融では7割、その他の企業では5割以上の秘書が、「丁寧な対応」よりも「スピード」が求められると思うと回答している。

表21 現在、どちらかといえば丁寧な対応よりもスピードが求められる（業種別）

	そう思う	やや思う	あまり思 わない	思わない	計
医療	2 (6.7)	14 (46.7)	12 (40.0)	2 (6.7)	30 (100)
金融	0 (0)	7 (70.0)	3 (30.0)	0 (0)	10 (100)
その他	4 (30.8)	3 (23.1)	4 (30.8)	2 (15.4)	13 (100)
計(件数)	6	24	19	4	53
(%)	(11.3)	(45.3)	(35.8)	(7.5)	(100)

結論—秘書業務の現代的特徴と今後の課題

現代の秘書業務の実態や意識において、どのような変化が見られるのかをアンケート調査の結果をもとに検討してきた。調査結果として、以下の点が明らかになった。

(1)「来客応対における業務の変化」では、次のことがわかった。

言葉遣いや身だしなみにおける意識では、金融やその他の企業では6割以上の秘書が、3種類の敬語を厳密に使い分ける必要がなくなってきたと思うと回答しており、企業における秘書の意識の変化がみてとれる結果となった。勤務中の服装は、医療では、8割以上の秘書が制服を着用して勤務しており、その他の企業で私服化が進んでいることがわかった。

名刺を交換する際は、どの業種においても同時交換が主流になってきていることがわかった。また、金融では、お茶を入れる際、8割以上の秘書が茶葉から入ると回答していた。医療やその他の一般企業では、お茶・コーヒーなどのサーバーを半数の秘書が利用し、対応していることがわかった。

(2)「情報管理における業務の変化」では、次のことがわかった。

スケジュールを管理する際は、医療とその他の企業ではパソコン上で管理することが主流になってきており、金融では紙ベースで行う秘書とパソコン上で管理する秘書と半々であった。名刺の管理においては、どの業種においても、名刺整理箱や名刺整理簿を利用しているが、情報を調べる際は、インターネットを利用することが主流になってきている。

(3)「国際化や効率化に向けての意識の変化」では、次のことがわかった。

国際化における秘書業務やその意識は、医療では7割、金融では9割弱、その他の企業では6割強の秘書が日常的に英語等の語学力は必要ないと回答している。昨今、英語を公用語とする企業も出てくるなど、秘書業務においても国際化が進みつつあるのかと考えていたが、地方都市の医療では3割弱、金融では1割、その他の企業では3割の秘書が英語等の語学力が必要になることがあると回答するに留まった。また、医療では6割以上の秘書が国際化していると思わないと回答している。語学力を生かして業務を行っているその他の企業でも、7割弱の秘書が思わないと回答している。これに対し金融業では、4割以上の秘書が国際化していると思うと回答している。

業務効率化に対する秘書の意識は、医療では5割以上、金融では3割以上、その他の企業でも3割以上の秘書が「業務を簡略化したほうがよい」と回答しており、現代の秘書の意識の変化がみてとれる結果となった。さらに、医療では5割、金融では7割、その他の企業では5割以上の秘書が、「丁寧な応対」よりも「スピード」が求められると思うと回答している。

全体的にみてみると、医療やその他の企業では、業務において概ねIT化が進んでいることがわかった。金融では、お茶を入れる際は茶葉から入れることが多く、スケジュール管理は紙ベースで行う秘書とパソコン上で管理する秘書と半々であるなど、比較的従来の秘書学のテキストに近い業務の仕方がみられる結果となった。どの業種においても、業務上、英語等の語学力を生かす場面が日常的には少ないこともわかった。意識のうえでも業務の国際化が進行しているとはいえず、「丁寧な応対」よりも「スピード」が求められる時代になっていることがわかった。

最後に、時には専門知識を発揮してサポートするなど、前に出て業務を行うことも必要だと思うか調査したところ、医療では「そう思う」が2件で6.7%、「やや思う」が15件で50.0%、「あまり思わない」が9件で30.0%、「思わない」が4件で13.3%であった。金融では「そう思う」が2件で18.2%、「やや思う」が3件で27.3%、「あまり思わない」が5件で45.5%、「思わない」が1件で9.1%であった。その他の企業では、「そう思う」が3件で25.0%、「やや思う」が5件で41.7%、「あまり思わない」が2件で16.7%、「思わない」が2件で16.7%であった。医療では5割以上、金融では4割、その他の企業では6割以上の秘書が時には専門知識を発揮してサポートするなど、前に出て業務を行うことも必要であると回答していることがわかった。

表22 時には専門知識を発揮してサポートするなど、前に出て業務を行うことも必要だと思う（業種別）

	そう思う	やや思う	あまり思 わない	思わない	計
医療	2 (6.7)	15 (50.0)	9 (30.0)	4 (13.3)	30 (100)
金融	2 (18.2)	3 (27.3)	5 (45.5)	1 (9.1)	11 (100)
その他	3 (25.0)	5 (41.7)	2 (16.7)	2 (16.7)	12 (100)
計(件数)	7	23	16	7	53
(%)	(13.2)	(43.4)	(30.2)	(13.2)	(100)

秘書学のテキストにおいては、秘書は黒子にも例えられ、縁の下の力持ちに徹するのが一般的であったが、現代の秘書の意識は変化してきており、秘書教育を行う際は、テキストにとらわれず、時代や現場に即した教育が求められるであろうし、新しく作成するテキストにおいては、秘書業務の進め方を現代と合ったものにする必要があるのではないかというのが本論の結論である。

Received date 2013年11月26日

Accepted date 2014年 1 月15日

参考文献

- 井原伸允（1987）：女性秘書の職務分担についてその限界．香蘭女子短期大学研究紀要第29号
- 井原伸允，佐古俊郎，小山ムツコ（1989）：女性秘書業務とその限界について．香蘭女子短期大学研究紀要第31号
- 徳永彩子（2006）：ブレーン秘書の業務戦略と女性起業家のキャリア形成．西南学院大学大学院経営学研究科経営学専攻博士前期課程修士論文
- 大友達也（2009）：新・医療秘書概論．ヘルスシステム研究所
- 大友達也，徳永彩子（2010）：秘書学からみた医療秘書とは - 医療系事務職の位置づけに関する考察 - ．医療福祉研究第4号
- 徳永彩子・大友達也（2010）：日本における秘書職能の史的考察．安田女子大学研究紀要第38号
- 徳永彩子（2012）秘書職能の史的考察 - 欧米と日本の比較研究 - ．安田女子大学研究紀要第40号