

研究授業「秘書実務Ⅱ」の実施報告

関 由佳利*

Report on Implementation of an Open Class

Secretarial Practice II

Yukari Seki

要約

本稿は、高松短期大学秘書科で実施した 2021 年度第 2 回研究授業の実施報告である。秘書実務Ⅱは、秘書科専門必修科目であり、1 年次後期に 1 年生全員が 2 つのクラスに分かれて受講する。本授業の目的は、秘書の実務を理解し、実践できる力を付けることである。

この報告書は、研究授業の概要と今後の指導に向けての課題について述べたものである。

キーワード：研究授業、秘書実務、マナー、ロールプレイング

Abstract

The purpose of this paper is to report on an open class *Secretarial Practice II*, conducted in the Department of Secretarial Studies at Takamatsu Junior College on December 11, 2021. *Secretarial Practice II* is a required class in the department and all first-year students, divided into two classes. Students take the course in the second semester of their first year. The aims of this class are to provide students with an understanding of secretarial practices and to help students develop practice skills.

This paper reports on the outline of the open class and considers the improvements of the problems for further teaching.

Key words : an open class, secretarial practices, manners, role-playing

受理年月日 2022 年 11 月 30 日

*高松短期大学秘書科 教授

はじめに

本稿は、高松短期大学秘書科において実施した研究授業の報告である。「秘書実務Ⅱ」は、1 年次後期に実施される秘書科専門必修科目である。この報告書は、研究授業として実施した秘書実務Ⅱの授業についての実施概要と検討事項である。

1. 研究授業の実施

研究授業および検討会は、次の日程で実施された。

<研究授業>

日 時：2021 年 11 月 29 日（月）1 校時（9:00～10:30）

場 所：1401 講義室（1 号館）

科 目：秘書実務Ⅱ

受講対象：秘書科 1 年生 B クラス 26 名（受講生 30 名 欠席 4 名）

参 加 者：短大秘書科教員 6 名

<検 討 会>

日 時：2021 年 12 月 9 日（木）10:40～10:50

場 所：1402 演習室（1 号館）

参 加 者：短大秘書科教員 7 名（担当教員を含む）

2. 本演習の概要とシラバス

2. 1 本演習の概要

秘書科では、必修科目として、1 年次前期に「秘書概論」「秘書実務Ⅰ」、1 年次後期に「秘書実務Ⅱ」の科目を設け、秘書業務に必要な知識・技能についての教育を行っている。「秘書概論」では、秘書業務全般についての知識を身に付けるとともに秘書検定合格をめざしている。「秘書実務Ⅰ」では、秘書業務の一部であるビジネス文書についての知識と技能を身に付けるとともにビジネス文書検定合格をめざしている。

「秘書実務Ⅱ」では、前期で学んだ秘書業務の知識をもとに実際に「できる」力を身に付けることをめざしている。上司や来客への適切な表情、話し方、態度、振る舞いができるようになるために次のような演習を行う。基本となる立ち方、座り方、お辞儀の仕方の練習から始め、ロールプレイングによる来客応対、茶菓接待、電話応対など、様々な場面の演習を行う。ロールプレイングによって、相手を意識した表情や話の仕方を体得する。

社会に通用する基本動作や上司や来客への対応を指導する際には、秘書検定準 1 級面接試験の練習問題を活用する。秘書検定準 1 級面接試験の審査は、ロールプレイングを通じ

て「態度」「振る舞い」「言葉づかい」「話し方の調子」などが、が丁寧であるか、きちんとしているかなどによってされる。^[1] 具体的にチェックされる点は、①お辞儀の仕方、②歩き方、③立ち止まったときの姿勢、④聞くとき・話す時の姿勢、表情、手の組み方、⑤視線、⑥身のこなし、⑦服装、⑧言葉遣い（適切かどうか）、⑨話し方（違和感なくなじんでいるか）、⑩動作、行動（適切かどうか）である。これらの点を総合し、秘書職としての適性（身だしなみや言葉つき、態度のよさ、姿勢の美しさなどから総合的に適性があるかどうか）と、センス（物事全ての微妙な違いを知り、それを適切に生かせる感覚を持っているかどうか）が最終的な審査のポイントとして問われ、合否が決定される。^[2] 秘書検定準1級面接試験の審査のポイントを意識した実技練習をすることで、丁寧な話し方やきちんとした立ち居振る舞いを身に付ける。

演習の際には、DVD『秘書検定準1級面接合格マニュアル』やDVD『「心が伝わる」ビジネスマナーの基本』をお手本として活用する。また、学生のお辞儀やあいさつなどをビデオ撮影し、学生が自分の姿を確認できるようにする。さらに、実際に「名刺」、「茶わん・茶たく・お盆」「TEL コーチ」を使って、名刺の練習、お茶を出す練習、電話対応の練習を行う。実物を使って練習することで、動作のポイントをより詳しく理解し、実際に「できる」力を身に付ける。

2. 2 シラバス

科目名： <SEC1201>秘書実務Ⅱ【B】

担当教員： 関 由佳利(SEKI Yukari)

【授業の紹介】

この授業は、実務経験のある教員による授業科目です。企業の秘書部での秘書経験を活かし、具体的な事例を示しながら授業を行います。秘書は上司や上司を取り巻く人々とよい人間関係を作りながら業務を行っています。誰に対しても感じよく誠実な態度で接し、正確・迅速に仕事を進めていくことが求められています。秘書として活躍するには、秘書の幅広い業務を理解し、実際にできるようになることが大切です。

授業では、秘書としての話し方や動作、来客対応、電話対応など、様々な秘書業務を具体的に学びます。ロールプレイングを行い、理解していることが「できる」ようになることをめざします。

なお、この授業科目は、卒業認定・学位授与の方針の、職業人としての専門知識や技能の育成に関わっています。

また、この授業科目は、学修成果『①自ら考え行動できる能力と幅広い教養や、知識・技能を身に付けている』『④高い倫理観と責任感、忍耐力を備え、礼節をわきまえた行動ができる』『⑦聞く・話す・読む・書くという基本的なコミュニケーションをとることができる』に関連しています。

GoogleClassroomのクラスコード:r2zqwg7

【到達目標】

- 1.秘書業務に必要な知識・技能を身に付けることができる。
- 2.社会人としての教養を身に付け、礼節をわきまえた行動ができる。
- 3.言語によるコミュニケーション力、非言語によるコミュニケーション力を高めることができる。

【授業計画】

第1回 文書作成（社外文書）《在宅学習》

>>> GoogleClassroomを用いて在宅学習の課題を提示します。クラスコードは「r2zqwg7」です。

第2回 文書作成（グラフ、電子メール）《在宅学習》

>>> GoogleClassroomを用いて在宅学習の課題を提示します。クラスコードは「r2zqwg7」です。

第3回 話し方と基本動作

第4回 話し方と基本動作の実際（ロールプレイング）

第5回 来客応対

第6回 お辞儀のビデオ撮影

第7回 来客応対の実際（ロールプレイング）

第8回 名刺の受け渡し（ロールプレイング）

第9回 秘書検定準1級面接試験の練習

第10回 茶菓接待

第11回 茶菓接待の実際（ロールプレイング）

第12回 電話のかけ方、電話の受け方

第13回 電話応対の実際（ロールプレイング）

第14回 電話応対の録音

第15回 慶弔と贈答 《在宅学習》

>>> GoogleClassroomを用いて在宅学習の課題を提示します。クラスコードは「r2zqwg7」です。

定期試験

【授業時間外の学習】

コミュニケーション力を高めるために、日ごろから誠実な態度と明るい表情を意識してください。丁寧な言葉遣い、美しい立ち居振る舞い、ロールプレイングで学んだことは、何度も練習して身に付けてください。

復習は、鏡を見ながら実技練習をするとともに、毎回配付するプリントに学んだことをまとめてください。また、自分の実技についての気づきや、マナーについての考え方をまとめてください。課題は毎回提出してください（1時間）。

受講態度（20%）、小テスト（10%）、課題（30%）、定期試験（40%）を総合評価し

ます。

採点基準は、授業中に説明します。

>>> 定期試験（40％）は、当初の予定の試験に代えて、レポート課題（40％）とします。

>>> 詳細については、GoogleClassroomを用いて課題を提示します。

【使用テキスト】

森脇道子 監修 藤原由美 編著 『新秘書実務』（早稲田教育出版、2014年）1400円

【参考文献】

必要に応じて紹介します。

3. 研究授業の概要

3. 1 授業題目

第 10 回 茶菓接待

3. 2 本時の到達目標

- ① 来客対応の基本動作ができるようになる。
受付、案内、接待（お茶のもてなし）、見送り
- ② お茶の出し方を理解し、お茶を出す動作ができるようになる。
- ③ 茶わんと茶たぐの扱いができるようになる。

3. 3 授業内容

- ① 来客対応の復習
- ② お茶の運び方、お茶の出し方、見送り
- ③ DVD『「心が伝わる」ビジネスマナーの基本』
Part6「お客様をお迎えするときの基本マナー」
- ④ お茶の出し方の実際（ポイントの理解と実技練習）

茶菓接待の動作を感じよく行うためには、立ち方、お辞儀の仕方などの基本動作と上司や来客に接するときの表情、態度が身に付いていることが前提になる。第 10 回の本授業までに、基本動作の練習を繰り返し行い、2 人 1 組での来客対応のロールプレイングを行ってきた。特にお辞儀は、1 人ずつビデオ撮影し、自分のお辞儀がどのような形であるか、あいさつの声の大きさや明瞭さはどうか、どのような表情をしているかを確認させ、何度も練習を行った。第 9 回の授業では、基本動作の仕上げとして秘書検定準 1 級面接試験について説明し、実際の上司や来客に対応する場面設定で「あいさつ」「報告」「状況対応」の練習を行った。以上の基礎知識があるものとして、本授業を開始する。

まず、授業の導入部分「①来客対応の復習」を行う。最初に、2人1組で「秘書検定準1級面接試験」の復習を行う。お辞儀・声・表情について、学生の意識を「きちんと丁寧に言う」という改まったモードに切り替える。続いて、2人1組で「来客対応」の復習を行う。場面設定は、「アポイントメントのある来客を受け付け、応接室に案内するまでの対応」である。ロールプレイングを行うことによって、学生がお互いに笑顔で対応し、教室の空気が和やかになるようにする。言葉遣い、お辞儀、方向の示し方に、相手への気遣いが感じられる丁寧で温かみのある表現をめざす。

次に、「②お茶の運び方、お茶の出し方、見送り」を行う。テキストの内容に沿ったプリントを配付し、説明をしながら記入させ、基本事項を理解させる。その後、「③DVD お客様をお迎えするときの基本マナー」を見せる。テキストで得た来客対応の知識を、DVDで確認し、視覚からも理解させる。

次に、本時の中心となる「④お茶の出し方の実際（ポイントの理解と実技練習）」に入る。「お茶の出し方の実際」のプリントを配付し、全体の流れを説明し、動作に関する細かい注意事項を理解させる。テキストやDVDで学んだことを思い出しながら、具体的にどのように動くかをイメージさせる。仕上げるに、1人ずつ実際の茶わんと茶たくを使い、扱い方を練習する。茶わんと茶たくに正面があることを確認させ、正面を来客に向けて出すことを意識させる。来客から見て「清潔」と思える行動を意識させ、扱いに慣れてきたところで、2人1組の練習に入る。来客に対して右前、左前、右後ろ、左後ろから出す練習、下げる練習を行う。その際、にこやかに丁寧に行動することを意識させる。

最後に、お茶の出し方の練習を振り返り、感想をまとめさせる。また、家庭学習として、お茶の作法に関する文章を配付し、大切だと思ったところをまとめさせる。

4. 授業に対する参加者の評価

研究授業後の検討会並びに参加者からの「授業参観記録」から出された意見は次の通りである。

4. 1 授業を積極的に評価できる点

① 教育内容

- ・今回の授業を参観させていただき、やはり秘書科での学びは、相手への心配りであったり、丁寧な振る舞いであったり、日々の生活を豊かにするために大切なことにつながっていると強く感じた。

- ・お辞儀や前傾姿勢など、自然に、そしてとてもきれいにできている学生も多く、見ていて気持ちがよかった。また、着実に力が付いてきていることが見て取れた。普段、言動が雑な学生も、この授業にはきちんとした振る舞いで参加しており、教室の空気感が素晴らしかった。

- ・教室での学びと実生活が結びついていることを学生自身も実感しており、学びに意欲

的に取り組んでいると感じた。

- ・秘書検定準1級の面接を練習しており、お辞儀やあいさつ、敬語が効率よく学習できると思った。
- ・授業全体が、少しずつ知識がプラスされていく流れ（敬語→お辞儀→あいさつ→来客案内→お茶出し）となっており、学生は“できるようになっている”実感が湧きやすくなるのではないかと考えた。

② 授業方法

- ・授業の最初に、かかとを揃え、姿勢を正させることで、気持ちも正され、授業への意識が高まる導入方法であった。
- ・準1級の立ち居振る舞いの練習の際、発言内容が多く、学生が覚えきれていなかった。私は、発言内容等はプロジェクターに映し出し、見ながら言えるように配慮しているが、今回の授業方法を拝見し、“学生の覚える力”であったり、“発言内容を意識する力”であったりを奪っていたのではないかと反省した。あえて見せないことで、状況に合った言い方や覚える力を養えると感じ、今後自身の授業に取り入れていきたい。
- ・関先生が「お辞儀がいるなと思ったらお辞儀」「なぜそうするのかというのを意識しながら」という言葉かけを随所でされており、形にとらわれるのではなく、心を込めることの大切さを学生に紹介しており、お茶を出すことの本当の意味を理解でき、気持ちを大切にしてお茶出しが将来できるのではないかと期待できる。
- ・演習の際に、ペアの相手が拍手をしていたことから、学生のモチベーションを上げるのにとっても良いアクションになると思った。私の授業でも取り入れたい。
- ・前回の学習を復習して新しい内容に入る流れの中で、口頭で振り返るのみではなく、学生に動作をさせて、体を動かして思い出させることは大事だと思った。知識の定着につながると思う。
- ・演習の最後にペアの相手に「ありがとうございました」というのは、社会人となる練習にもなると思った。とても良い雰囲気の中で演習を終えていた。
- ・あいさつや、お茶の出し方など、しっかり体を動かして動きのチェックができています。また、ペアになってお互いにチェックすることで、さらに理解が深まるようになっている。
- ・前回の授業内容に追加しながら授業を行うことで、理解がますます深まるようになっている。何度も繰り返すことで着実に身に付いていく。
- ・茶たくと茶わんの現物を使用して授業することで、実際にお茶だしするときに気をつけなければならない点が、とてもよく理解できるようになっている。

③ その他

- ・授業で流したDVDでは、悪い例と良い例の両方が示されていること、また悪い例に

については、学生がしてしまいがちな失敗をうまく再現しており、学生自身の気づきと学びへのモチベーションにつながると感じた。DVD が学生の世代に合った最新のもので、学生自身、自分と重ねて視聴することができたのではないか。

- ・DVD を用いて来客対応の場面を見せることで、テキストでは分かりにくい来客との間合いや状況が分かりやすくていいと思った。

- ・これまでに指導されていた成果なのであろうが、とても姿勢がよく、美しい動きは基本がしっかりできているということなのかと感じた。

- ・学生全員しっかり髪をまとめていた。また、しっかりメモを取っていた。

4. 2 授業の改善にかかわる点

① 授業方法

- ・要所所で注意を入れながらロールプレイングができているのだが、その注意事項をメモすることができてなさそうなのが気になった。

② その他

- ・最初のあいさつに元気がないように感じた。今の状況（コロナ）につき致し方ないことなのだろうが、声が小さい学生がそれなりにいると感じた。

- ・通路に出て動作していた時、ぶつかりそうになっていることがあったので、一列ずらして並べばよかったのではないかと感じた。

4. 3 授業全体の感想

- ・今回の先生の授業を拝見させていただき、私自身多くの学びがありました。プロジェクターの使用方法といった具体的なものから、学生への想いを伝える手段や言葉かけといった到底まねできないものであったりと、非常に濃厚な 90 分でした。素晴らしい研究授業をありがとうございました。

- ・演習活動について、ペアへの拍手や最後の「ありがとうございました」のお礼によってとても良い雰囲気の演習となっていました。私も演習を行うときに、参考にさせていただきたいと思いました。授業を拝見させていただき、ありがとうございました。

- ・授業を参観させていただき、ありがとうございました。細かく指導しながら授業をされており、学生にとってしっかり身に付く授業になっていると感じました。社会人となつてからとても役立つ知識を身に付けることができていると思いました。

5. まとめ

今回は、茶菓接待を 2 回予定しているうちの 1 回目の授業で、茶わんと茶たくの基本的な扱い方やお茶の出し方を練習した。

実際に茶わんと茶たくを使ってロールプレイングをすると、学生たちは生き生きとした表情になった。茶わんと茶たくをセットするとき、お茶を運ぶとき、お茶を出すとき、それぞれの動きのポイントに気をつけながら練習に取り組んでいた。丁寧に物を扱い、来客に気持ちよく接しようとして努力していた。表情もにこやかで、一生懸命さが伝わってきた。指を揃える、かかとをつけるということにも注意を払っていた。演習を通して、ぎこちない動作が少しずつスムーズになってくるとともに、「ようこそお越しくできました」「どうぞ召し上がってください」という来客への優しい気持ちも表現できるようになってきた。

授業後の感想には「簡単そうに思える動作も、実際に動いてみると思うように動けないことが分かった」との声が多かった。実技練習の大切さを実感したようである。

今後の授業では、ロールプレイングによる相手を意識した練習と、実物を使っての練習をさらに充実させていきたい。実技練習の成果は学生のやる気によって大きな差が出るため、学生のやる気を引き出すことに力を入れたい。目標を明確にし、要所要所で声をかけ、できるようになったことを褒めるということを大切にしたい。

先生方からご指摘いただいた、ロールプレイングをしている際の注意事項をメモできていない、最初のあいさつに元気がない（声が小さい）、実技練習の際の学生の立ち位置が気になる、という点については、今後改善していきたい。

最後になりましたが、研究授業ならびに検討会に参加していただき、貴重なご意見をいただきました先生方に、心から感謝申し上げます。

【引用文献】

- [1] 実務技能検定協会編（2021）『秘書検定準1級実問題集 2021 年度版』早稲田教育出版、p.89
- [2] 実務技能検定協会編（2021）『秘書検定準1級実問題集 2021 年度版』早稲田教育出版、p.92

【参考文献】

- 1) 実務技能検定協会編（2021）『秘書検定準1級実問題集 2021 年度版』早稲田教育出版
- 2) 実務技能検定協会編 DVD『秘書検定準1級面接合格マニュアル 改訂版』早稲田教育出版
- 3) 森脇道子（監修）、藤原由美（編著）（2014）『新秘書実務』早稲田教育出版
- 4) 浅野恵以子（監修）（2012）『「心が伝わる」ビジネスマナーの基本 ―社会人としての心くばり、思いやりとは―』PHP 研究所
- 5) 浅野恵以子（監修）DVD『「心が伝わる」ビジネスマナーの基本 ―社会人としての心くばり、思いやりとは―』PHP 研究所
- 6) 小笠原敬承斎（著者）（2005）『小笠原流礼法・美しいことばとしぐさが身に付く本「おそれいます」』講談社