

ナレッジワーカー育成のための秘書教育

平田 祐子*

Secretarial Education Nurturing Knowledge Worker: A nationwide survey

Yuko Hirata*

Abstract

With changing times, the concept of knowledge also changes. Thus, the emergence of the information society has caused big changes in business. So, it is expected that the needs of secretaries are changing too. Therefore, we conducted a nationwide survey targeting secretaries in Japan to find out the changes in these needs. Our survey focused on how the needs of secretaries in business organizations have changed.

We analyzed the responses in the following two areas: 1) the changes of needs of secretaries, 2) new abilities and tasks of secretaries in recent years. Finally, we discussed whether we could apply these results to new career education programs to nurture knowledge workers.

キーワード

ナレッジワーカー、秘書職、PBL、キャリア教育

1. はじめに

時代の変遷に伴いながら概念は推移していく。近年ではIT化・ICT化により情報社会が実現して知識社会を招来することとなった。企業が大きな変貌を遂げつつあるなか、人工知能 (artificial intelligence 以下、AIと略す) の開発によりビジネス環境にさまざまな変化が生じている。そのような状況下で組織に属する秘書の役割も必然的に変化をなしていると推察され、秘書教育の体制や内容の開発が不可欠となることは共通認識の一つでもある。

このような問題意識をもって、本稿では、知識基盤型社会を迎えた日本の企業には「どのような人材が必要となるのか」、その中で企業の一部を成している秘書室・秘書課の

*ひらた ゆうこ：大阪国際大学短期大学部教授 (2019.12.3受理)

「秘書に求められる能力は変わるのか」、および、「高等教育機関では新しく求められる秘書をどのような人材プログラムで育てるのか」という視点から詳述するものである。

ドラッカー（1993）は、知識社会の到来によって、組織で働く人々がナレッジワーカーに変化していると述べている。西澤（2013）は、秘書は単なる従属的なスタッフからナレッジワーカーを目指す必要がある、秘書教育をナレッジワーカー教育へと方向転換するよう提言している。これらの著作や報告から秘書業務がナレッジワーク化していることが推測される。本研究では、まず、秘書対象のアンケート調査を実施して、このことを確認する。さらに、調査結果を基に、ナレッジワーカーを育成する秘書教育プログラムの開発に適用する可能性を考察する所存である。

2. 組織社会と知識労働者

2.1. 知識の概念の変遷

まず、「知識労働者（knowledge worker）」の「知識」に関する共通認識を確認する。

ドラッカー（1993）によれば、知識の意味と機能（技能）の理論は、紀元前のプラトン以降、形而上理論家の数と同数以上に多く存し、知識は「行為能力（効用）」であり、技能を意味していなかった。しかし、西洋では、徒弟制度が存在した時代に、経験を積み言葉や文字では説明できないで秘密を守ることを誓わされていた。日本でも、書物のみならず、徒弟が親方から技を盗み見して習得することが知識習得と考えられていた時代があった。これらは現代の「技能」の考え方に共通するものである。日本人には、古来より「心身一如」という「心」と「体」の両方を使いながら学ぶ日本的習得法があり、「見て覚えて感覚を掴む」という手法が伝承され、それらが知識習得のひとつと捉えられていた。

1700年以降、わずか50年という短期間で技能は「テクノロジー（technology）技術」となった。それは、秘伝的な技能「テクネー」に、組織的、体系的、目的的な知識を表す接尾語「ロジー」を付けた言葉である。現代では「技術」という言葉で表されている。産業革命によって起きた生産性革命は、テイラーが知識を仕事に適用して、数年後には、生産性の伸びを年率3.5%から4%へと増加させた。その頃から、知識の意味は「道具」「工程」「製品」に適用されるようになった。「産業革命」が起こり、工業化が加速して機械と工場生産が広がった時代に、「技能」から「技術」へと変化してきた¹⁾。「生産性革命」により、知識の意味は「道具」「工程」「製品」に適用された。現代では「技術」という言葉で表されている。テイラーが知識を仕事に適用してから数年後には生産性の伸びが年率3.5%から4%へと増加。「知識の知識への適用」の結果、「マネジメント革命」が起こる。マネジメントは企業に限らず、知識社会そのものに不可欠であり、組織の使命如何に関わらず組織に備わるべき特有の機能である、とドラッカーは述べている。再び知識の意味の変化が社会や経済を大きく変える「新しい意味における『知識』とは、効用としての知識、すなわち社会的・経済的成果を実現するための手段としての知識である」（ドラッカー 1993, p87）一般知識から専門知識への転換が創造する力となり、専門化された知識と専門家である知識人から構成されることにより新しい社会となる。

以上、時代の流れにより産業革命・生産性革命・マネジメント革命が起こった状況をド

ラッカーに依拠して概観した。この変革の根底にあるものは、知識の意味の根本的な変化でもあった。かつて「知識を持つ人間」は「教育ある人間」とされていたが、そのような一般知識から専門知識への転換が創造する力となり、専門化された知識と専門家である知識人から構成されることにより新しい社会を生み出した経緯がある（ドラッカー 1993, p.92）。秘書教育においても従来の教養ある人間としての一般知識を有する秘書を育てるのみならず、専門化された知識人としてのナレッジワーカーを育てるためには経営や経済の専門家に近い専門知識を身に付けることが必要となってくる。

2.2. ナレッジワーカーとしての秘書の生産手段

知識労働者についてドラッカーは、組織に従属的であり生産手段、すなわち知識を所有する（ドラッカー 1993, p.122）としている。つまり、知識労働者は組織に雇用されており従属的であるが、生産手段を持つという点で、組織も知識労働者に依存せざるを得ないといえるのである。

ここで秘書の場合をとりあげて考えてみよう。企業組織の一部である秘書課・秘書室、そこでの生産手段がどのような形で表れるのか、秘書にとっての生産手段としての知識とは何か、が問題となってくる。秘書の生産手段としての知識として、以前は教養教育と捉えられ、それ以上に進展しなかったものと推察する。しかし、組織が共通の目的のために働く専門家からなる人間集団である以上、その一員である秘書も専門性を身につけることが不可欠となる。

このように知識社会で活動する企業における秘書に必要なことについて前節の結論では、ナレッジワーカーとしての秘書は「専門家としての知識と技術をもつこと」としたが、ドラッカーの指す生産手段としての知識というものがどのようなものなのか。仮説を立てると、従来の教養教育を基盤としながら、上司を補佐するために主体性を持ちながら判断できる能力や実行する力があること、と考える。それらを具体的にするために、秘書職対象者への調査研究から明らかにしていきたい。

3. 秘書を対象としたアンケート調査の実施

「グローバル時代に適合した秘書機能の探究」をテーマに、大津・高橋・森・平田（2015）は秘書の実態を調査・研究した。本章の調査はその一部を成している。この中で、筆者は、「ナレッジワーカー育成に向けた秘書教育プログラムの構築」を主目的として、

- ① 社会はどのような人材を求めているか
- ② 秘書室・秘書課の秘書に必要な能力は何か
- ③ これからの社会が求める秘書をどのような人材開発プログラムで育てるか

という視点で調査項目を設定した。

3.1. アンケート調査内容

(1) 調査概要

調査の概要は以下のとおりである。

- ① 調査実施期間：2015年7月～8月
- ② 調査対象者：日本秘書協会会員
- ③ 調査方法：上記会員宛にアンケート調査紙を郵送し、返送は個別に求めた
- ④ 調査用紙発送数：847部
- ⑤ 回収数：308部（回収率：36.3%）その内、秘書・サポート業務従事者は209部であった。

(2) 調査項目

調査項目は次の4つのパートに分けて設定した。

- I. 職場環境（6問）
- II. 回答者のプロフィール（11問）
- III. 秘書・サポート業務従事者に対する質問（15問）
- IV. キャリアプラン

これらのうちパートI・IIの調査結果はすでに報告済み（大津・高橋・森・平田《2016, pp.5-9》『秘書』16 1月号 No.494）である。筆者は、パートIIIの中で、「問1 秘書に求められるものは変化しているのか」を「資質、技能、対人関係、仕事の進め方」の4範囲と、「問2 新たに求められる能力・業務は何か」についての2問を設定した。本稿ではこれらの回答を分析して報告する。なお、全回答者のうち調査時点で秘書職に就いている人のみ（209名）を対象とした。

「III. 秘書・サポート業務従事者に対する質問」質問内容は、就業年数、サポート就業期間、所属部門、配属希望をした率、兼務サポートの占める割合、サポート対象者、サポート対象者数、業務内容、組織上における秘書の必要性、秘書に求められる資質・技能（資質、対人関係、技能、仕事の進め方）、新たに求められる能力や技能、人間関係構築の心構えについてであった。本稿では、質問項目IIIの中で、「秘書に求められるものは変化しているのか」という質問が今後の秘書教育を考える上で必要となるため、「資質、技能、対人関係、仕事の進め方」に関する項目の調査結果を詳細に報告する。

3.2. 「問1 秘書に求められるものの変化について」の調査結果

(1) 自由記述回答の結果

秘書に求められるもののうちで「資質、対人関係、技能、仕事の進め方」に変化が生じているかの質問では、まず「はい、いいえ」で回答した後、さらに自由記述方式での回答を求めた。4つの範囲は複数回答可とした。2択の回答数集計（複数回答）は表1のとおりである。

表1 変化した領域の回答数（複数回答）

秘書の資質		秘書の技能		対人関係		仕事の進め方	
61名	29.1%	167名	79.9%	64名	30.6%	133名	63.6%

表2 秘書に求められる資質・技能・対人関係・仕事の進め方の変化の抽出語複数回答

秘書の資質			秘書の技能			対人関係			仕事の進め方		
抽出語	文書数	頻出度	抽出語	文書数	頻出度	抽出語	文書数	頻出度	抽出語	文書数	頻出度
対応	7	11.5%	スキル	36	21.6%	コミュニケーション	22	34.4%	スピード	28	21.1%
変化	6	9.8%	英語	33	19.8%	対応	14	21.9%	効率	16	12.0%
グローバル	6	9.8%	語学	28	16.8%	能力	11	17.2%	対応	16	12.0%
サポート	4	6.6%	知識	23	13.8%	上司	5	7.8%	上司	9	6.8%
秘書	4	6.6%	能力	17	10.2%	グローバル	4	6.3%	インターネット	6	4.5%
必要	4	6.6%	必要	11	6.6%	関係	4	6.3%	活用	6	4.5%
			対応	8	4.8%	社内外	4	6.3%	業務	6	4.5%
			パソコン	7	4.2%	重要	4	6.3%	必要	6	4.5%
						幅広い	4	6.3%	考える	5	3.8%
									能力	5	3.8%
									判断	5	3.8%
									利用	5	3.8%

「資質」に関しては61名（29.1%）、「技能」に関しては167名（79.9%）、「対人関係」に関しては64名（30.6%）、「仕事の進め方」に関しては133名（63.6%）が変化を感じている。変化したとの回答数が最も多かったのは「技能」であった。これに対して「資質」においては29.1%しか変化を感じていないことが判明した。

次に、自由記述回答に現れた語彙を抽出するためにテキストマイニング分析を実施した。出現頻度は4回以上とした。抽出語数が最も多かったのは「仕事の進め方」であった。表2に一覧表を記す。

（2）階層的クラスター分析による「仕事の進め方」の変化抽出

続いて、4つの範囲の中で最も抽出語の多かった「仕事の進め方」を取り上げて、語彙の相互関連性をみるため階層的クラスター分析を実施した。図1にクラスター分析結果のデンドログラムを示す。なお解釈可能性が最も高い短文が得られると思われる距離1200で切断した結果、7個のクラスターが検出された（図で示した点線）。これらのクラスター別語群から全体の傾向を探り、表3に記述する。

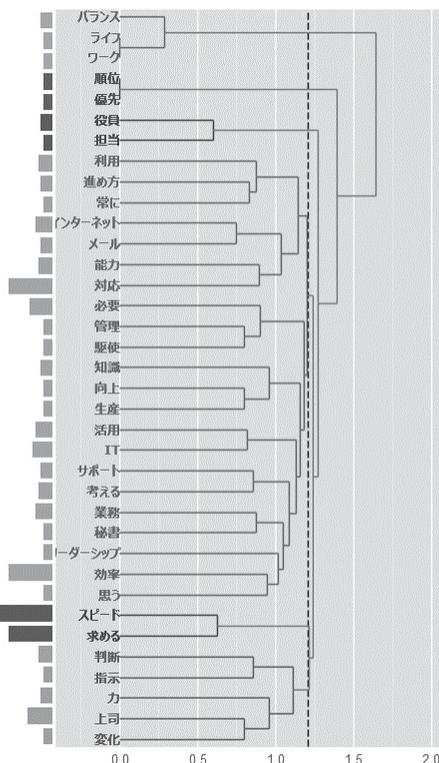


図1 「仕事の進め方」の階層的クラスター分析のデンドログラム（最低出現数3）

表3 クラスター別語群と抽出された「仕事の進め方」の変化傾向

クラスター	抽出された語群	クラスターから抽出される変化傾向
1	バランス、ライフ、ワーク	ワーク・ライフ・バランスを考慮した仕事の進め方が導入されている。
2	順位、優先	優先順位をつけながら仕事を進めることが益々重要になっている。
3	役員、担当	担当役員によって仕事の進め方が異なる。
4	利用、進め方、常にインターネット、メール能力、対応	インターネットやメールを常に利用するようになった。 ITの進歩に対応した能力を求められている。
5	必要、管理、駆使知識、向上、生産活用、ITサポート、考える、業務秘書、リーダーシップ、効率	IT機器を駆使して管理業務を行っている。 自らの知識を生産性の向上に活かしている。上司のサポート業務の効率性を考えて進めている。秘書（課）でリーダーシップを発揮して業務の効率を上げている。
6	スピード、求める	仕事の進め方にスピード感が求められる。
7	判断、指示力、上司、変化	指示をまずに自らの判断で仕事を進めている。 変化する状況に合わせて仕事を進めて上司の力になっている。

(3) 「仕事の進め方」の変化傾向の考察

表3の分析結果では「仕事の進め方」における変化傾向を統計的に把握することができた。以下ではさらに考察を加えて説明する。

- ・クラスター1では、従来、秘書は職務の特性上から長時間勤務が想定されてきたが、ワーク・ライフ・バランスを考慮した仕事の進め方が秘書職においてもすでに進行していることが示された。仕事が生業の中心になっている日本人の労働観とも考えられるが、ワーク・ライフ・バランスについて考えさせる授業が必要になっていると感じられる。
- ・クラスター2では、業務の効率化が徹底されることにより、ますます優先順位を重要視して仕事を進めていることを示している。優先順位を考えさせたり、判断に迷う事例を扱ったりする演習や実習などは秘書教育に必須といえそうである。
- ・クラスター3では、担当役員の決め方が変化していることを示唆している。日本の秘書のグループ型秘書ワークが浮き彫りになっているともいえよう。
- ・クラスター4では、インターネット、メールなどITを日常的に利用することが仕事の進め方を大きく変化させている。これに対応するために、日進月歩で進化するIT活用能力をさらに向上する必要性が示された。
- ・クラスター5では、効率よく仕事をするためにIT技術を駆使して自らの知識を向上させながら上司をサポートしている傾向がうかがえる。
- ・クラスター6では、仕事の進め方においてスピード感がより強く求められるようになったことを示している。
- ・クラスター7では、上司の指示を待たずに秘書自らの判断で仕事を進める場面が増えていくことがうかがえる。さらに、変化する状況に応じて対応する力が求められている。判断に迷う事例を扱う演習や実習が秘書教育には必須であるといえそうである。

3.3. 「問2 新たに求められる能力・業務」の調査結果

(1) 自由記述回答の結果

問2には140名(66.9%)から回答が得られた。問1と同様に、自由記述回答を使ってテキストマイニング分析を実施する。表4に抽出語の一覧を示した。

表4 新たに求められる能力・業務の語彙頻出度

抽出語	文書数	頻出度
能力	40	28.6%
英語	29	20.7%
知識	27	19.3%
業務	20	14.3%
情報	17	12.1%
思う	16	11.4%
サポート	15	10.7%
語学	15	10.7%
スキル	14	10.0%
経営	13	9.3%

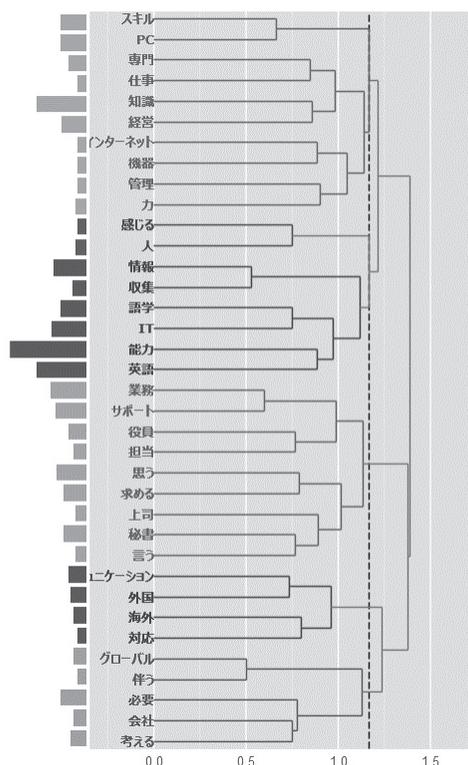


図2 「新たに求められる能力や業務」の階層的クラスター分析のデンドログラム（最低出現数5）

表5 クラスター別語群と新たに求められる能力・業務

クラスター	抽出された語群	クラスターから抽出された新たに求められる能力・業務
1	スキル, PC	業務にPCが不可欠であること、ITスキルも次第に高度化していることをうかがわせる。
2	専門、仕事、知識、経営 インターネット、機器、管理、力	専門知識や経営知識が業務に必要なになっている。インターネットの活用とIT機器の管理の能力が求められている。
3	感じる、人	相手の気持ちを汲み取ったり、思いやったりする人間としての感性が求められている。
4	情報、収集 語学、IT、能力、英語	情報収集が業務に必要なとなっている。グローバル化を反映して英語、その他の語学力とITスキルが求められている。
5	業務、サポート、役員、担当 思う、求める 上司、秘書、言う	担当役員をサポートする業務が増えている。上司が求めることを理解し、自分の意見や見解を上司に伝えることも求められる。
6	コミュニケーション、外国 海外、対応	海外との対応や外国とのコミュニケーションが業務に求められている。
7	グローバル、伴う 必要、会社、考える	グローバル社会の変化に伴う業務が増えている。自らの会社にとって何が必要かを考えながら業務に携わる能力が求められている。

(2) 階層的クラスター分析による「新たに求められる能力・業務」の抽出

「問2 秘書にこれから求められる能力・技能は何か」の自由記述回答についても問1と同様に、階層的クラスター分析を行なった。距離1200で切断したところ7個のクラスターが検出された。なお、紙幅の都合により問2のデンドログラム図を割愛し、分析結果のみを表5にまとめて報告する。

(3) 「問2 新たに求められる能力・業務」の傾向の考察

表5の分析結果では新たに求められる能力・業務を統計的に把握することができた。以下では、さらに考察を加えて説明する。

- ・クラスター1では、業務にPCの高度なスキルが不可欠となっていることが明らかになった。
- ・クラスター2では、ナレッジワーカーとしての秘書に、専門知識や経営知識の研鑽が求められていることが示唆された。
- ・クラスター3では、AI技術の導入が加速的に進むなか、逆に組織内外の人々に配慮した感情面が課題となっていることが示唆された。
- ・クラスター4では、知識社会、情報社会が進み情報収集の重要性が増していることをうかがわせる。インターネット活用やIT機器の管理能力が求められていることが示唆された。ビジネス環境で求められるPCの多様なアプリケーションやAI技術を搭載した機器の操作が秘書教育に必要となるであろう。
- ・クラスター5では、上司の指示を仰ぐだけでなく自ら考えて行動する力、および英語等の語学力、IT活用能力が求められることが示唆された。
- ・クラスター6では、役員秘書として上司をサポートすることは定型業務であるが、それ以上に自分の意見や見解を持つことが求められることを示唆している。グローバル社会で業務に携わる秘書には、海外対応のため外国語コミュニケーション力が求められる。
- ・クラスター7では、グローバル社会において、組織全体からの視点に立って何が必要かを考える能力が求められていることが示唆された。

3.4. 結果の考察とまとめ

調査結果の「問1 秘書に求められる（資質、技能、対人関係、仕事の進め方）」「問2 新たに求められる能力・業務」の分析結果から、以下のことが明らかになった。

「資質」に関しては、「自分の仕事だけではなく周りを見て動ける」「状況変化に対応できる」「目指すところが高くなっている」「サポート秘書から政策秘書へ」「グローバルな対応」、また、「自分の意見を持っている」ということが秘書の資質として求められるようになってきた。「リーダーシップ性」や「柔軟性」も秘書の資質に必要と考えられている。

「技能」は、グローバル社会を踏まえて語学力習得に関する記述が多く、「PC、ITスキルの向上」というIT化やICT化を踏まえてのスキル変化も浮上した。「経営的知識」の習得も必要とされている。

「対人関係」に関しては、記述面で、「コミュニケーション能力の向上」が最も多く、

「幅広い人達への対応能力」「自分で働きかける能力」「グローバルへの対応」「ダイバーシティへの対応」の語彙も挙がっている。「コミュニケーション能力を向上させて、幅広い人達への対応能力をつける」、即ち、「自分で他者へ働きかける能力」を必要としている。また、「仕事の進め方」は、28名(13.3%)の回答に「スピード」、16名(7.6%)が「効率、対応、求める」という語彙が上位を占めている。「常に上司の先回りをする」という何人かの記述があり、「指示を待つのではなく能動的に動く」「自ら考え模索する力」「自分で考えて仕事をする力」「主体的に判断して進める」「全てにおいて深く考慮し、実行力が必要」「機転を利かせる」ことが秘書の仕事の変化と考えられている。「優先順位のつけ方の工夫」「判断力を養う」ことも秘書が仕事を遂行する上で必要なことと見なされている。スピードが重要視され、指示を待つのではなく能動的に動き、自ら考え模索する力、自分で考えて仕事をする力、主体的に判断して進める力、全てに深く考慮しながら、実行する力が必要とされ、「機転を利かせる」ことの重要性も記述から読み取れる。

そして、「新たに求められる能力や業務」は、「能力向上」として「秘書業務以外のスキルを身につける」「仕事を進める上でのリーダーシップ力」「上司の指示を仰ぐだけではなく自ら考えて行動する力」や「英語・語学・IT能力」も更に高めていくこと、また、「専門知識」の研鑽に関する記述があり、グローバル社会で業務に携わる秘書に求められているのである。「仕事を進める上でのリーダーシップ力」「上司の指示を仰ぐだけではなく自ら考えて行動する力」が今後は新たに必要となってくるであろう。

4. ナレッジワーカーとしての秘書の育成

西澤(2013)は、秘書は単なる従属的なスタッフからナレッジワーカーを目指す必要があると提言する。それは何を成すべきかを自分自身で見つけ、組織の生産性へ反映させていく視点をもつ秘書である、と規定した上で、秘書教育は事務職の枠組みを打破してナレッジワーカー育成へと舵を切る明確なビジョンをもつ必要がある、と提言している(日本国際秘書学会研究年報 第20号 p.73)。

これを受けて、平田(2013)は、秘書教育にProject-based Learning(プロジェクト型学習)(以下、PBL型と略す)を導入することを提案した。もともとPBLは応用力をつけるために医学や工学の世界で導入されている教育方法の一つである。しかし、昨今ではキャリア教育、ビジネス実務教育、インターンシップなどにもPBLを活用している例は少なくない。

足立(2015)は、授業にPBLを導入することにより主体的な取り組み姿勢が見られ、学生の自己成長が達成されて責任感が宿ったことを立証している。また、酒井(2015)は、PBL型のインターンシップを実施することにより、学生の様子は生き生きして満足感が強かったことと、取り組む姿勢が前向きに変化したことを報告している。李(2015)は、主体的に学ぶ力を育成するためにPBL型の実習を試み、直接的経験を教材化することにより学生の思考が深まるとしているが、それには、教員の高い教育的な能力や資質が必要と述べている。他にも授業へのPBL導入報告は多くみられるが、秘書教育への導入報告は無い。

「秘書の職務と職能」として、高橋（2012）は、「上司の時間の創出」「上司の人間関係の補佐」「上司の情報の処理・管理の補佐」の三つの目的における秘書の補佐機能を挙げている。前節でもまとめた「仕事の進め方」の記述回答からは、スピードが重要視されているという業務の現状、指示を待つのではなく能動的に動き、自ら考え模索する力、自分で考えて仕事をする力、主体的に判断して進める力、全てに深く考慮しながら実行する力が必要とされていることが明らかになっている。「機転を利かせる」ことの重要性も記述から読み取れた。そして、「新たに求められる能力や業務」では、仕事を進める上でのリーダーシップ力、上司の指示を仰ぐだけではなく自ら考えて行動する力も求められている。そのために、秘書には発想力や問題の気づき、アイデアを思いつくという豊かなひらめきも必要になると考える。それ以外に、上司を補佐するためには、主体性を持ちながら判断できる能力や実行力も身につけなければならない。

三重大学の地域人材教育機構はPBL形式の授業に対するガイドブックを公開しており、その中でPBLを導入する意義について以下の5点を挙げている。①主体的に問題発見して能動的な学習方法、②問題解決から深い知識と応用力が身に付く、③単なる記憶学習に留まらず知識が蓄積する、④グループ学習形式であるためコミュニケーション能力が高まる、⑤グループ学習形式から「人間力」を磨くことができる。これらは、先述したPBL導入の意義と繋がりを見出すことができる。「上司を補佐するために主体性を持ちながら機知に富んだ行動」は、PBLの「①主体的に問題発見して能動的な学習方法」から身に付けることが可能となる。また、「問題を発見して解決の糸口を見つけること」は、PBLの「②問題解決から深い知識と応用力が身に付く ③単なる記憶学習に留まらず知識が蓄積する」ことにより向上できる。そして、「能動的に行っていく能力」は、PBLの「④グループ学習形式のためコミュニケーション能力が高まる」や「⑤グループ学習形式から『人間力』を研磨する」ことができる。

以上の先行研究をもとにした仮説、および秘書を対象としたアンケート調査結果からどのような秘書教育プログラムが適切かを検討した。PBLを導入することにより以下の5点（①主体的に問題発見して能動的な行動力、②問題解決から深い知識と応用力、③単なる記憶学習に留まらず知識が蓄積、④グループ学習形式のためコミュニケーション能力が高まる、⑤グループ学習形式から「人間力」を磨く）が身に付く。特に、①、②、④に関しては、アンケート調査結果の記述回答からも必要性の高いことが分かり、秘書教育へのPBL導入はナレッジワーカーとしての秘書育成に欠かせないものである。今回の調査結果は秘書教育プログラム開発の一助となるものであり、グローバル社会では秘書もナレッジワーカーとして尽力することが不可欠となるため、それらを育成するためにはPBLを用いた秘書教育が必要となることが明らかになった。

5. おわりに

以上のように、時代の変遷に伴い推移した知識の概念から、専門化された知識人としてのナレッジワーカーを育てるためには経営や経済の専門家に近い専門知識を身に付けることが必要となってくる。そして、ナレッジワーカーとしての秘書を育てるには、従来の教

養ある人間としての一般知識を有する秘書を育てるだけでは到達できない。従来の教養教育を基盤としながら、上司を補佐するためには、主体性を持ちながら判断できる能力や実行力が必要と仮定したが、具体的にどのようなことが必要なかを追究するために秘書職対象者への調査研究から紐解いた。

企業の一部を成している秘書室・秘書課の秘書に求められる能力は変わるのかに焦点をあて、「秘書に求められるものの変化」や「新たに求められる能力・業務」についての分析を試みた。それらの結果から、「秘書に求められる資質」は、自分の仕事だけではなく周りを見て動き状況変化に対応できること、グローバルな対応、向上心、自分の意見を持っていること、リーダーシップ性、柔軟性などが挙げられた。「秘書に求められる技能」は、グローバル社会を踏まえて語学力習得、PCやITスキルの向上、経営的知識の習得に関しても浮上した。「秘書に求められる対人関係」は、コミュニケーション能力の向上、幅広い人達への対応能力、自分で働きかける能力、グローバルへの対応、ダイバーシティへの対応としている。「秘書に求められる仕事の進め方」は、「スピード」や「効率、対応、求める」という語彙が上位を占めており、常に上司の先回りをする、指示を待つのではなく能動的に動くこと、自ら考え模索する（仕事をする）力、主体的に判断して進める力、全てにおいて深く考慮すること、実行力、機転を利かせること、ということが秘書の仕事の変化と考えられている。「優先順位のつけ方の工夫」「判断力を養う」ことも秘書が仕事を遂行する上で必要なことと見なされている。「問2新たに求められる能力・業務」の分析結果からは、秘書業務以外のスキルを身に付ける、仕事を進める上でのリーダーシップ力、上司の指示を仰ぐだけではなく自ら考えて行動する力、英語・語学・IT能力も更に高めていくこと、また、専門知識の研鑽に関する記述も目立った。グローバル社会で業務に携わる秘書に求められているのである。今後は、「仕事を進める上でのリーダーシップ力」「上司の指示を仰ぐだけではなく自ら考えて行動する力」が新たに必要となってくるのである。

以上の調査結果を基に、グローバル社会に即したナレッジワーカーを育成するためには、秘書教育へPBLを導入することの必要性が確認できた。今後は、秘書教育におけるPBL導入プログラムを試行していく所存である。現時点では、秘書教育科目の「秘書実務総合演習」にて3年間、試行的にPBLを導入しているが、更に勘考した後、稿を改めて論じたい。

謝辞

アンケートにご協力いただいた日本秘書協会会員の皆様方に心より感謝申し上げる次第である。

注

- 1) アダム・スミスの『国富論』（1776）や他の経済理論において機械や工場を中心的な存在として触れられることなく、依然としてブルジョアジーの世界を論じられていた。新しい階級のプロレタリアは疎外されていき、マルクス主義も道義的失敗経済的破綻を余儀なくされる。

引用文献

- ・足立晋平他（2015）「PBL型授業において主体性が経験学習に与える影響」 京都産業大学 高等教育フォーラム（5）， pp.159-167.
- ・三重大学 地域人材教育機構「PBL形式の授業に対するガイドブック」
（<http://www.hedc.mie-u.ac.jp/pbl-student/chap1.html> 2018.10.27取得）
- ・西澤真紀子（2013）「基調講演 秘書研究と秘書教育の課題刊-JAISSの使命-」『日本国際秘書学会研究年報』第20号：p.73.
- ・P. F. ドラッカー（上田惇生訳）（1993）『ポスト資本主義社会-21世紀の組織と人間はどう変わるか-』ダイヤモンド社. p.92, p.122.
- ・李 慧瑛他（2015）「主体的に学ぶ力を育成する実習方法の検討：経験型実習教育の現状と課題」 鹿児島大学医学部保健学科紀要 25(1), 4 pp.7-58.
- ・酒井俊行（2015）「初めてのPBL型インターンシップ実施の報告」 聖学院大学論叢 27(2), pp.69-84.
- ・大津洋子・高橋真知子・森久子・平田祐子（2016）「日本秘書協会アンケート調査 結果報告」『秘書』16 1月号 No.494 pp.5-9.
- ・高橋真知子・北垣日出子（2012）『秘書概論-これからの企業秘書・国際秘書に向けて-』第I部・4章 樹村房 pp.55-58.

参考文献

- ・安藤史江（2001）『組織学習と組織内地図』白桃書房
- ・平田祐子（2014）「第22回研究大会基調講演報告」『日本国際秘書学会研究年報』第21号 pp.63-64.
- ・永井靖人（2011）「テキストマイニング分析による女子学生の防犯行動の抽出」『名古屋学芸大学短期大学部研究紀要』第8号 pp.104-115.
- ・西谷勢至子（2008）『組織学習に関する学説研究-既存研究の問題点と新たな方向性-』三田商学研究50(6) 1-29.
- ・野中郁次郎（1990）『知識創造の経営』日本経済新聞社
- ・野中郁次郎・竹内弘高／梅本勝博訳（1996）『知識創造企業』東洋経済社
- ・大崎理乃（2015）「コミュニケーション能力育成のためのCSCLを用いた授業デザインに関する研究」教育システム情報学会研究報告 = JSiSE research report 29(6), pp.91-96.
- ・千徳英一（2015）「学生の創造性とイノベーションスキルを伸ばすKIT-PBL 授業」工学教育研究：KIT progress (22), pp.105-116.

