

秘書検定への取り組み

広島県立呉商業高等学校教諭 見村 眞由美

1. はじめに

今、ビジネスの場で求められるもの、それは即戦力と言われる。言い換えれば、あいさつができる、ビジネスマナーが身につけている、社会常識を知っているということもあるのではないかと考える。明るく感じのよいあいさつ、応対ができることが基本であり、コミュニケーション能力を身につけることが、いずれ社会で生きていくことに通じると考えている。

本校商業科では、2年生から行われる『総合実践』の授業の一部として秘書検定に臨んできた。

2. 秘書検定とは

(1) 試験内容

- 文部科学省認定 実務技能検定協会主催 秘書検定
- 6月、11月、2月(2, 3級のみ)の3回、全国一斉に行われる。
- 筆記試験出題領域

	理 論	実 技
筆記試験 出題領域	I 秘書の資質 II 職務知識 III 一般知識	IV マナー・接遇 V 技能
2・3級	マークシート式	マークシート式 と記述式
準1級	マークシート式 と記述式	マークシート式 と記述式
1 級	記述式	記述式

1級～3級とも筆記試験は「理論」と「実技」に区分されており、それぞれ60%以上正解で合格となる。

○試験の内容・程度

『秘書の職務について理解を持ち』、3級は「初歩的な」、2級は「一般的な」、準1級は「専門的な』『秘書業務を行うのに必要な知識、技能を持っている』。

また、1級は『秘書の職務について理解を十分に持ち、専門的な秘書業務に関して高度な知識、技能を発揮することができる』とされる。

○準1級と1級合格について

・準1級は筆記試験合格後、面接に合格することで準1級が合格となる。

・1級は筆記試験合格後、面接に合格した者で、文部科学省認定実用英語検定試験2級以上、またはそれに相当する資格を取得し、ワープロ・珠算・英文速記などのうちどれかを取得することで合格という条件がついていたが、昨年度よりこの条件もなくなったので、準1級と同じように面接に合格するだけでそのまま合格することができるようになった。

(2) 面接試験 役割演技(ロールプレイング)

2・3級は、筆記試験により、いわば知識を問われるが、1級・準1級は筆記試験だけでなく、その知識を使って実際に仕事ができるかが試される。

そのため、面接では体勢・態度・立ち居振る舞い・おじぎ・話し方・言葉遣い等が審査される。

3. 授業実践

(1) 一年間の授業内容(3年次:2単位)

4～6月	秘書検定に向けて (外部講師の講義3回も含む)
7月	一般知識
8～9月	話し方 自己PRの発表
10～12月	1・準1・2級に分かれて少人数学習 テーブルマナー
1月	秘書検定の報告会 和のマナー ビジネスマナー まとめ

2年次の3学期に秘書検定3・2級の授業が行われていたため、3年ではそれぞれ上級を目指して頑張ることになる。

3・2級は選択問題がほとんどであるが、準1級は半分以上が記述式であるため、きちんとわかっているだけでは書けない。そのため、毎時間、秘書検定の5領域を書き込み用のプリントを作成しては授業を行った。

5月から6月にかけて、外部講師の先生に3回、授業をしていただいた。その先生には1年次よりマナーについて講義に来ていただいております、特に敬語の遣い方などが範囲に入っている「マナー・接遇」や、社内・社外へのビジネス文書、郵便なども入る「技能」をロールプレイングを含めて指導していただいたことは本当にありがたかった。

6月に秘書検定を受験した。8名の生徒が準1級を受験、5名が筆記試験の合格をもらい面接試験に臨むこととなった。市販のビデオ「準1級面接試験合格ガイド」を生徒と何度も見ながら、礼の仕方、歩き方、話し方、そして「報告」「状況対応」の練習を放課後、遅くまで残っては繰り返した。その際、自分自身の姿勢、声、表情を見るためにビデオにとっては再生し、お互いに気づきを言い合い、全員合格を合い言葉に練習をした。面接試験は7月20日の午後「広島インテリジェントホテル」で行われた。試験当日も朝から学校の会議室に登校させ、服装・髪型などをお互いにチェックし、面接の通し練習をして送り出した。結果、4名の合格をもらった。

8月から9月にかけては、自己PRの発表を行った。1分間、クラス全員の前での発表は、準1級合格者の刺激もあり、私自身が想像していたよりうまくできたように思う。撮影したビデオを全員で見ながら、ひとりずつにコメントを加えていった。生徒たちは、笑顔、声のトーンなど第一印象の大切さを自分自身でも気づいていったようである。それは、就職・進学ともに面接を直前にした時期でもあり、自分自身を第三者として見ることにより、反省をする一方で自信にもつながったと考える。

その後、11月の秘書検定までは、1級・準1級・2級と分け、少人数で授業を行った。まず、準1級15名中12名が筆記の合格通知をもらい、面接試験は12月初旬とあまり時間もないことから、11月25日より、面接指導を始めた。放課後の練習は中間試験も関係なく、3週間毎日行った。途中、1級も4名中2名が筆記の合格通知をもらったため、12名を『総合実践』の授業担当者でグループ分けして指導していった。その際、6月に準1級を取得し残念ながら1級筆記で不合格だった二人が、ともに経験者として細かいところまで指導してくれたことが、さらによい結果をもたらしたと考える。ただ、1級については、ビデオも出版されておらず、面接の流れさえ見当もつかなかったため、面接試験の1週間

前に行われる広島市内での練習会に私自身が参加し、面接の指導を受けた。日ごろは、細かいチェックまでしているのに、人前で自分自身が演じることの難しさをあらためて感じ、生徒の気持ちもよくわかったような気がした。

面接試験終了後、最初の『総合実践』の授業で、面接試験の報告会を行った。生徒が企画・司会をし、1級・準1級の「報告」の内容と一人ひとりが試験を受けて得たこと・苦労したこと・感想・反省などを報告した。最初は順調に報告していたものの、途中からは話す本人も周りの生徒も泣き出してしまった。それは3週間の練習のしんどさの涙だったと思う。しかし、やり遂げた安堵感と自信に満ちた表情のようにも思えた。なかには、「これだけやれたんだから、結果はダメであったとしても自信になったと思えるようになった」とまで言った生徒もいた。

結果は、1級に1人、準1級は受験した12名全員の合格をもらい、全員で喜び合った。

1月にはこれまでの復習とともに「和のマナー」も学び、マナーの大切さを少しでも身につけてくれたのではないかと考えている。

(2) 気づき

授業を進めていくうちに、社会常識として身につけて欲しいと思っていたことのひとつの葬儀・結婚式・パーティーなどに出席したことがない生徒が意外に多く、言葉さえ知らない現状に困惑してしまった。そのため、私自身が体験したこと、新しく知ったことなど、授業だけでなくSHRや終礼の短い時間でも話して聞かせるようにした。また、少しでも身近なものとしてとらえられるよう具体例を出したり、可能な限り実物を見せることにもこだわった。問題を解く際にも必ずその状況を想像させてイメージを創らせた。

さらに生徒が準備室に入るとき、教室で物を手渡すときの仕草、受け取る時の仕草まで秘書検定に結びつけて話すようにした。例えば、「今、みんなに何か質問がありますかと私は聞きたいんだけど、なんて言えばいい?」と問いかけるなどである。

「礼」の仕方については1年次、外部講師の先生の講義以来、その方法を意識させ続けた。SHRから終礼まで1日に全員で16回もの礼をしている。それを大切にしたいと考えたからである。

また、中国五県商業教育研究大会で本校が会場校

となった際、300人以上の先生方に対する受付、接待、案内などを『総合実践』の授業として私のクラスが担当させてもらったこと、平成13年度より全校生徒が取り組んでいる模擬「株式会社 呉商」の株主総会などで受付・司会などを体験したことは、なかなか経験できないことであり、それが生徒全員の大きな自信につながったことは何よりもありがたいことであった。

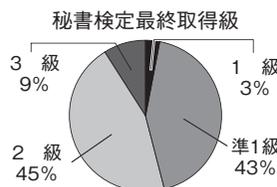
4. 秘書検定の結果

(1) 秘書検定取得状況（生徒数：35名）

	66回	67回	68回	合計
3級	15 (22)	16 (17)	1 (1)	32
2級	7 (34)	13 (25)	12 (15)	32
準1級	筆記	5 (8)	12 (15)	17
	面接	4 (5)	12 (12)	16
1級	筆記		2 (4)	2
	面接		1 (2)	1

() は受験者数

	人数
1級	1
準1級	15
2級	16
3級	3
合計	35



(2) 生徒へのアンケート結果

- ① 秘書検定を受けるまではどのようなイメージを持っていましたか。
 - ・何でもできるかっこいい女の子
 - ・私とは無縁の人が受けるもの
- ② 秘書検定を受けてイメージはどう変わりましたか。
 - ・大人として知っておくべきことばかり。
 - ・秘書になる人だけが勉強することではない。
 - ・就職したら役に立つと思う。
- ③ 秘書検定の勉強をする前後での行動に変化は。
 - ・敬語がわかるようになったので、使うつもり。
 - ・我家の御祝儀袋の表書きは私の仕事になった。
 - ・新聞を読むようになった。
 - ・郵便の勉強をしたので、何か送る時どういう方法で送ればいいのか判断できるようになった。
 - ・お辞儀をするとき、いつも意識してきれいな礼をするようになった。
 - ・家でお客様にお茶を出す時、自信を持ってできる。
 - ・今までは身だしなみや言葉遣いなど適当だったけど、普段から心掛けようと思うようになった。

④ 秘書検定についての感想。

- ・今までにこれほど勉強したことはない。将来きっと役に立つと思う。
- ・自分のことだけでなく、相手の立場に立って考えることができるようになったと思う。感じのよさは大切だ。
- ・笑顔で話をされると気分がいいし、もっと聞きたくなる。せっかく、笑顔で話せるようになったんだから、これからもそうしたいと思います。
- ・秘書検定を受けて、私は本当に大きな力を身につけられたと感じる。自分ひとりでは何もできなかったが、先生方、友達に助けてもらいやり遂げることができた。
- ・最初の頃は、報告がなかなか覚えられなかったり、状況対応で何を言えばいいかわからなかったり全然ダメでした。練習を重ねていくうち、注意されたところが直っていき、それが実感できたとき、とても嬉しかったです。練習すれば、何でもできるんだって思いました。
- ・自分では笑顔でやっているつもりでもビデオを見ると、暗くて声も出ていなくてショックだった。自分を見ることは恥ずかしくても大切だと思う。
- ・最初、練習するのはいやだと思っていたけど、上手になっていくとどんどん楽しくなり、やり遂げた後の達成感を感じました。
- ・これから就職し、お客様と接することが多くなります。この秘書検定準1級の面接で身につけたたくさんのお話を就職先でも活かして行きたいと思います。また、普段からの言葉遣いにも気をつけてきれいな言葉遣いをしていきたいと思っています。

(3) 成果と考察

接遇・マナーの勉強を始め、さらに秘書検定としての勉強を始めたときはどうなることかと思ったが、35人全員が秘書検定に合格し、資格取得の面からも一応の成果はあったものと考えている。

試験を受けた後、笑顔、表情にまで気をつける生徒が出てきた。また、立ち居振る舞いに気をつけるようになった生徒もおり、準備室の私を尋ねて来る時、「ただ今、お時間はよろしいでしょうか」と聞いてくる生徒もいる。もちろん、すべての生徒がそこまで変わったわけではないが、「秘書検でどう勉強した？」と聞かされると「アッ」と気づいて直す生徒が増えた。何度もビデオの前、全員の前で

