

秘書をめざす学生の対人行動、 知識の認知的構造について ——秘書教育検討のための心理学的考察——

永 田 照 子

1. はじめに

秘書教育においては、礼儀、作法など接遇のあり方についての教育が重要な位置を与えられている。森脇（1986）によれば、秘書の機能は、「上司の理念の実現化に役立つこと」、「上司の社会関係の強化・拡大に役立つこと」、「上司の日常活動の補助をすること」とされているが、秘書の機能をこのように捉えることができるとすれば、秘書の役割においては、人間関係を円滑に保持できることが重要な意味をもつと考えられ、そのための基本的な訓練として接遇教育が重視されるのは理由のあることであろう。

しかし、儀礼的な形式の整った接遇が可能であれば「社会関係の強化・拡大に役立つ」とは言えないであろうし、このような形式の教育が「上司の理念の実現」に役立つような上司の理念の理解や洞察をもたらし、さらにその実現のための具体的行動の指針を与えるものとは言えないことも改めて指摘するまでもないことである。例えば、「上司の理念」を理解するにたりる知識が必要であり、また、理解しようとする態度が必要であろう。

他の職種に比べて、秘書にとって人間関係は極めて重要な問題であるといえるが、その理由は、職務の機能が自律的に独立して遂行されるのではなく、人間関係のチャンネルとして機能することを通じてその機能が実現されるところにあると考えられることにある。その意味で、接遇教育も、秘書それぞれの個人としての人間関係のあり方を総体として捉え、社会的な規範としての礼儀、身だしなみ等の問題も、その個人の人間関係の組み立て方さらには社会生活全般に関わる知識の問題といかに関係しているかを理解することは秘書教育の内容を検討するうえでも重要な問題になると思われる。

松原（1990）は、秘書教育における接遇教育を対人関係を円滑化させるために必要な教育とし、対人関係を単に技術の問題としてでなく、人間関係の

構成に関わるその個人の全人的な背景の中で理解し、また、本人自身も自己診断することの必要性を指摘し、接遇に関する知識や技術、習慣をその個人のさらに一般的な行動特性と関係させて捉えようと試みている。このような観点からの研究をさらに組織的に進めることは、接遇教育のあり方を明確にし、効果的なカリキュラムを設定するうえで重要なことであると思われる。

この論文は、直接的には、秘書教育の一部である人間関係に関する教育の内容をいかに組み立てるかの手掛かりを得るために、秘書実務教育における接遇教育において重視されていると思われる、儀礼の問題、マナー、言葉遣いなどに関する行動が、一般的な対人行動あるいはその他の日常的行動傾向とどのような関係にあるかを行為者本人の自己認知のレベルで検討することにある。

しかし、筆者は、秘書実務教育の専門家ではないため、ここでは秘書教育に経験の深い松原の好意によって、松原（1990）が作成した自己診断チェックリストを接遇教育の観点から重視される行動特性を含む行動の目録として使用し、その心理的構造を検討することとした。このような関心は、本来の松原の目的とは異なるものであるが、チェックリストの使用を快く承諾された氏に謝意を表する次第である。

II. 方法

（１） 調査対象：本学秘書科１年次および２年次在学の学生（女子）各５０名、計１００名。

（２） 調査日時：１９９０年９月。

（３） 方法：松原（１９９０）の作成したチェックリストをそのまま使用する。表１は、これを示したものである。このチェックリストは、松原によれば、Ａ（項目１，９，１７，２５，３３，４１，４９，５７），Ｂ（項目２，１０，１８，２６，３４，４２，５０，５８），Ｃ（項目３，１１，１９，２７，３５，４３，５１，５９），Ｄ（項目４，１２，２０，２８，３６，４４，５２，６０），Ｅ（項目５，１３，２１，２９，３７，４５，５３，６１），Ｆ（項目６，１４，２２，３０，３８，４６，５４，６２），Ｇ（項目７，１５，２３，３１，３９，４７，５５，６３），Ｈ（項目８，１６，２４，３２，４０，４８，５６，６４）の８領域に分類される。Ａは生活環境，Ｂは性格，Ｃは知識・教養，Ｄは社会性，Ｅは対人意識，Ｆはサービス意識，Ｇは視覚的印象，Ｈは聴覚的印象とされる。

この分類は、対人行動に関する認知の心理的機制からみた分類ではなく、それぞれの項目が表現している現象からの形式的分類である。この研究の目的は、行為者の認知レベルにおいてこれを心理的・機能的に再構成し、秘書

の接遇教育において重視されていると思われる事項が広範な行動特性といかなる関係にあるかを検討することである。

このチェックリストは5段階で評定させる。すなわち、5点（非常にそうだ）、4点（かなりそうだ）、3点（ふつう、または、どちらともいえない）、2点（あまりそうでない）、1点（全然そうでない）のいずれかに評定を求める。表1の項目10、18、26は逆転項目で、逆に点数化される。

III. 結果と考察

1) 項目全体の心理的構造

まず、大まかな心理的構造を把握するために、全64項目を用いて因子分析を試みた。積率相関係数を求め、主因子解により得られた因子行列を直交軸を仮定してバリマックス法によって回転した^{註1}。共通性は反復推定する。因子数の決定は、形式的な基準を認定せず、各項目の分散を可能な限り説明できること、また、その説明が項目内容に照らして解釈可能であることなどを考慮した。その結果、全体の説明のためにはほぼ15因子を抽出できると推定された。15因子の場合、各項目の共通性の最大の値が.77、最小値は.37となり、15因子によって説明される64項目の全分散の累積寄与率は59%になることが明らかになった。この累積寄与率は、必ずしも高いとはいえないが、残余の分散はかなり特殊な因子によって説明されるものと考えられる。

ここでの分析の目的が、この尺度自体の構造の分析ではないことを考慮し、抽出された因子の説明し易さから見て結局10因子を当面の解とした。表2は、回転後の因子行列を示したものである。この結果は、まず、各項目の共通性の大きさから見て、この64項目は、基本的には相対的にかなり異質な二つに大別される項目群からなることが推定できることを示している。すなわち、項目1、9、25、33、41、49、57（以上A群）、26、50、58（以上B群）、51、59（以上C群）、4、52、60（以上D群）、13、37、53、61（以上E群）、14（F群）、7、15、23、31、39、47、55（以上G群）、8、56（以上H群）は、10因子の範囲では（15因子を抽出した場合でもほぼ同様である）十分に説明できるとは言えないことから、その他の項目とは異質であることを示している。

2) 秘書接遇教育に関係すると思われる主要項目の因子構造

10因子で相当程度に分散を説明し得ると見られる35項目の構造をさらに明確化するために、35項目のみで再度の因子分析を試み、同じく10因子まで

表1 接遇に関する自己チェックリスト

1. 家族関係に満足している	35. 文化的知識を持っている
2. 明朗である	36. 指導力がある
3. 政治的知識を持っている	37. 人の嫌がることはしない
4. 協調性がある	38. マナーを守る
5. 相手の立場を考える	39. 姿勢がよい
6. 親切である	40. 内容を整理して解りやすく話すことができる
7. 容姿に自身がある	41. 女性であることに満足している
8. 声や発音を常に意識している	42. 優しい
9. 友人関係に満足している	43. 自然科学の知識を持っている
10. 淋しがり屋である	44. 自主性がある
11. 経済的知識を持っている	45. 相手の意見をよく聞く
12. 責任感がある	46. 礼儀正しい
13. 世話好きである	47. 動作（身のこなし）を常に意識している
14. 丁寧である	48. 話題が豊かである
15. 表情が豊かである	49. 幸福であると感じている
16. アクセント・イントネーションに気をつけている	50. 誠実である
17. 住居環境に満足している	51. 一般常識を持っている
18. 甘えん坊である	52. 器用である
19. 歴史的知識を持っている	53. 相手を理解しようと努力する
20. 判断力がある	54. 臨機応変な対応ができる
21. 他人のことも自分のことのように考える	55. 人から見られることを意識している
22. 公平な態度である	56. 人の話をよく聞く（聴く）
23. 服装のセンスがよい	57. 工芸女子短大の学生として満足している
24. 話し方を常に意識している	58. 楽天的である
25. 経済的に満足している	59. 秘書としての専門知識を持っている
26. 短気である	60. 職業意識を持っている
27. 国際的知識を持っている	61. 相手の期待に応えようと努力する
28. 決断力がある	62. サービス精神がある
29. 社交的である	63. 落ちついた態度で対応できる
30. 素早い行動ができる	64. 人と話すのが好きである
31. 色彩感覚が優れている	
32. 敬語を上手に使うことができる	
33. 健康に満足している	
34. 勝気である	

表2 因子分析：回転後の因子負荷量（直交回転）バリマックス法

項 目	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	因子 6	因子 7	因子 8	因子 9	因子 10	共通性
1	0.0688	-0.0344	-0.2505	-0.1788	-0.0736	-0.1142	-0.3460	-0.3651	-0.0022	0.0122	0.3723
9	-0.1600	0.3429	0.0464	-0.4891	0.0418	0.0131	-0.1387	-0.3952	0.1505	-0.0067	0.5845
17	0.1710	0.0416	-0.2246	0.0918	-0.0629	-0.0263	0.0540	-0.5734	0.0865	-0.0095	0.4337
25	0.2224	-0.1300	-0.2493	0.1189	-0.0738	-0.2523	-0.0996	-0.4714	-0.0868	-0.0411	0.4531
33	-0.0455	0.1065	-0.0076	-0.1778	-0.2111	0.0609	0.0608	-0.3081	0.1962	0.2113	0.2751
41	0.1450	0.1439	-0.0657	-0.1856	-0.2973	-0.0038	-0.0527	-0.2614	0.0230	-0.0416	0.2422
49	-0.0090	0.0986	-0.0840	-0.3560	-0.1998	-0.1412	-0.1257	-0.4931	0.0399	0.0112	0.4637
57	0.0541	0.2993	-0.0897	-0.3254	-0.0436	0.0453	0.1177	-0.3387	0.0486	-0.0589	0.3448
2	0.1108	0.0142	-0.0042	-0.7615	-0.2050	0.0274	0.0529	-0.0326	0.0799	0.0928	0.6539
10	0.0529	-0.1010	0.0025	-0.0647	-0.0699	-0.0512	-0.1079	-0.0540	0.7553	-0.0200	0.6101
18	0.0653	0.0698	0.0715	0.0556	-0.0393	-0.0042	-0.0521	-0.0798	0.7814	0.0112	0.6387
26	0.0293	0.1416	0.0861	0.1385	-0.1920	-0.2013	-0.4585	-0.0345	0.1786	-0.1434	0.3888
34	0.2881	-0.0311	-0.0956	-0.2085	-0.0661	0.1712	0.5296	0.1652	-0.0790	0.3338	0.5956
42	0.0439	0.2797	-0.0604	-0.2533	-0.6251	-0.0298	0.0984	-0.0709	0.0282	0.0402	0.5568
50	0.1202	0.4425	-0.0767	-0.1010	-0.3991	-0.2102	0.2074	-0.0751	0.0418	0.1689	0.5088
58	0.0475	-0.1469	-0.0594	-0.4118	0.1181	-0.0443	0.0451	-0.1866	0.0759	-0.0005	0.2555
3	0.0853	0.0332	-0.7505	-0.1542	0.0492	-0.0412	-0.0399	-0.1082	0.1024	-0.0918	0.6317
11	0.0193	0.0221	-0.6262	-0.0599	0.0122	-0.1969	0.1114	-0.0820	-0.0482	-0.4165	0.6304
19	0.0747	0.0531	-0.6241	0.0779	-0.1212	-0.0687	-0.0334	0.0451	-0.1435	0.2531	0.5111
27	0.0681	0.0722	-0.7702	-0.1170	0.0985	-0.1717	0.0607	-0.1387	-0.0361	-0.0379	0.6815
35	0.3094	-0.0080	-0.5741	-0.0362	-0.0544	-0.2460	0.2058	-0.0208	0.0400	0.1533	0.5580
43	0.1020	0.0046	-0.7230	-0.0642	-0.0097	-0.1217	0.0722	-0.1539	0.0120	-0.0667	0.5857
51	0.3112	0.0684	-0.4778	-0.0338	-0.0419	-0.0511	-0.0276	-0.1577	-0.0944	0.1602	0.3955
59	0.3869	0.2869	-0.2610	-0.1483	-0.1104	-0.1035	0.0645	-0.3386	0.0608	-0.2804	0.5461
4	0.0606	0.3536	-0.1401	-0.2765	-0.5293	0.1268	0.0942	-0.0810	0.0294	-0.0581	0.5407
12	0.3938	0.3022	0.0451	0.1046	-0.2505	-0.2295	0.4405	-0.1022	0.1348	0.1069	0.6088
20	0.7842	0.0103	-0.0785	-0.1143	0.0537	-0.1575	0.0253	-0.0456	-0.1193	0.0883	0.6868
28	0.6183	-0.0240	-0.0573	-0.2587	0.2017	-0.0426	0.0425	-0.3042	0.0923	0.1253	0.6141
36	0.5881	0.0845	-0.1670	-0.1888	-0.2206	-0.1544	0.3294	-0.0654	-0.0717	-0.0350	0.6082
44	0.5020	0.2236	-0.1466	-0.3630	0.1107	-0.1759	0.0259	0.0874	-0.0866	0.0338	0.5154
52	0.3097	0.0573	-0.3113	-0.0834	-0.1560	-0.1067	0.0228	-0.1396	-0.0886	0.0518	0.2693
60	0.5015	0.2702	-0.1537	-0.2131	0.0955	-0.2207	0.0324	-0.1017	0.0509	-0.1755	0.4961
5	0.1243	0.4153	-0.0446	0.1366	-0.4555	-0.2203	-0.0893	-0.1446	-0.1010	-0.2151	0.5499
13	0.0946	0.1075	-0.0019	-0.1126	-0.2066	-0.2447	0.4887	-0.0302	-0.1188	-0.0706	0.3946
21	0.1919	0.6379	-0.0761	-0.0034	-0.1486	-0.2057	-0.0806	-0.0642	-0.3360	-0.1749	0.6680
29	0.2903	0.2402	-0.1094	-0.6463	-0.1350	0.0639	0.1039	0.0398	-0.0704	-0.0720	0.6165
37	0.1184	0.5327	0.1067	-0.0807	-0.1524	-0.0827	-0.0235	-0.1619	0.0444	0.0608	0.3782
45	0.1409	0.6868	-0.0694	-0.1248	-0.0718	-0.0155	0.0669	0.0648	0.0212	0.0746	0.5320
53	0.1804	0.6201	0.0608	-0.1320	-0.0141	-0.0760	0.0306	0.0035	-0.0797	-0.1111	0.4639
61	0.0748	0.2680	-0.1127	-0.0583	-0.1815	-0.1842	0.4489	-0.0631	0.0192	-0.1402	0.3859
6	0.1903	0.1062	0.0969	-0.1344	-0.6340	-0.0659	0.1046	-0.1849	0.0992	0.0919	0.5446
14	0.4913	0.1882	-0.1199	0.0984	-0.2050	-0.0396	0.1518	-0.1950	0.0153	0.0059	0.4058
22	0.3256	0.5053	-0.0398	0.0175	-0.1013	-0.2162	-0.3829	-0.1030	-0.0643	0.2194	0.6298
30	0.5153	0.2021	-0.0986	-0.1185	-0.0437	-0.1445	0.0923	-0.1002	0.0565	0.3673	0.5096
38	0.1597	0.4623	-0.2426	0.0377	-0.1920	-0.0557	0.1306	-0.2961	0.0386	0.2403	0.5034
46	0.4210	0.4763	-0.2610	0.0384	-0.3394	0.0900	0.1149	0.1504	-0.0018	0.0559	0.6359
54	0.4832	0.3510	-0.2407	-0.1843	-0.2267	-0.0253	-0.0005	0.0817	-0.0402	0.0619	0.5128
62	0.2038	0.1105	0.1690	-0.2503	-0.3912	-0.1455	0.3057	0.0956	-0.2326	-0.3037	0.5681
7	0.3470	-0.1528	-0.1593	-0.3242	-0.1343	-0.1381	-0.0032	-0.1351	-0.1151	0.0613	0.3466
15	0.1254	0.1217	-0.0521	-0.5936	-0.1537	-0.1447	0.1741	-0.0541	-0.1618	-0.0724	0.4948
23	0.3960	0.0067	-0.1713	-0.2678	-0.2504	-0.2423	-0.1754	-0.0240	0.0658	0.1109	0.4273
31	0.2841	0.1844	-0.3920	-0.1666	-0.1416	-0.3017	-0.1521	0.0361	-0.0866	0.0056	0.4392
39	0.3816	0.2774	0.0139	-0.0757	-0.1002	0.0739	0.0156	-0.2133	0.1188	-0.1012	0.3141
47	0.2145	0.2186	-0.2176	-0.0582	-0.1463	-0.4885	0.0712	0.0764	0.1084	0.0167	0.4275
55	0.0809	0.2224	-0.2381	-0.1182	-0.2199	-0.0454	0.3871	0.0345	-0.3582	-0.1109	0.4687
63	0.6345	0.2954	-0.0134	0.0249	-0.1540	0.0725	0.0853	-0.0223	0.0477	-0.0185	0.5300
8	0.0349	0.1591	-0.2912	-0.0220	-0.0680	-0.5528	-0.0097	-0.1594	-0.1431	-0.0951	0.4770
16	0.1055	-0.0395	-0.1137	-0.0506	0.0538	-0.7568	0.0391	-0.0899	-0.0305	-0.0321	0.6155
24	0.0840	0.1509	-0.2888	0.0464	-0.0201	-0.6156	0.0361	-0.0349	0.1351	0.0601	0.5192
32	0.5271	0.3765	-0.2309	0.0256	-0.2374	-0.0957	0.0435	0.1511	-0.0613	-0.0705	0.5725
40	0.6514	0.1160	-0.1149	-0.0433	-0.0815	-0.0032	-0.0572	0.0121	0.1630	-0.1674	0.5175
48	0.2245	0.0004	-0.2486	-0.6171	-0.0715	-0.0365	-0.0622	0.1200	0.0499	0.1721	0.5498
56	0.1459	0.5560	-0.1844	-0.0688	-0.2159	-0.0392	0.2577	-0.0157	0.0668	-0.0321	0.4895
64	-0.0089	0.2826	0.0578	-0.6171	-0.2058	0.0738	0.1289	-0.0014	-0.1037	-0.1385	0.5584
因子角荷量 2 乗和	5.8410	4.7547	4.4826	3.9372	2.9273	2.6212	2.2639	2.2319	1.9494	1.2947	
寄与率 (%)	9.1265	7.4292	7.0041	6.1519	4.5740	4.0956	3.5373	3.4874	3.0459	2.0229	
累積寄与率 (%)	9.1265	16.5557	23.5598	29.7117	34.2857	38.3812	41.9185	45.4059	48.4518	50.4747	

表3 因子分析：回転後の因子負荷量（直交回転）バリマックス法

項 目	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5	因子6	因子7	因子8	因子9	因子10	共通性
17	0.1415	-0.2593	-0.0154	0.0773	-0.1502	0.0855	-0.0891	0.0150	0.4714	-0.0375	0.3551
2	0.0894	0.0109	0.0048	-0.7957	-0.1595	0.0944	-0.0255	-0.0378	0.0703	0.0047	0.6826
10	0.0099	-0.0039	-0.0865	-0.0864	0.0044	0.8347	-0.0605	-0.0063	-0.0218	-0.0050	0.7160
18	0.0771	0.0311	0.0098	0.0938	-0.0597	0.7735	0.0425	0.0584	0.1022	-0.0112	0.6334
34	0.3173	-0.0074	-0.1235	-0.2008	-0.2293	-0.1416	0.1040	-0.4341	-0.0157	-0.0995	0.4383
42	0.0120	-0.0510	0.2812	-0.3021	-0.5592	0.0499	0.0191	-0.0452	0.1081	-0.2919	0.5876
3	0.0824	-0.7686	0.0452	-0.2021	0.1036	0.0779	-0.0120	-0.0024	0.2223	0.1036	0.7175
11	0.0960	-0.7727	-0.0499	0.0050	-0.1164	-0.0677	-0.0911	0.2641	-0.0529	0.1150	0.7209
19	-0.0356	-0.4886	0.2128	-0.0209	0.0543	-0.0979	-0.0143	-0.4065	0.1528	0.1445	0.5079
27	0.0483	-0.7631	0.1293	-0.1275	0.0805	-0.0551	-0.1860	-0.1400	0.1108	0.0125	0.6938
35	0.2633	-0.5331	0.0976	-0.0378	-0.0872	0.0412	-0.2493	-0.4356	-0.0403	0.0181	0.6275
43	0.1613	-0.7794	0.0438	0.0030	-0.0534	0.0149	-0.0339	-0.0679	0.0226	-0.2635	0.7142
4	-0.0222	-0.1406	0.2729	-0.3934	-0.5532	0.0526	0.1442	0.0204	0.1774	0.1934	0.6484
12	0.3844	0.0039	0.1873	0.0725	-0.4417	0.0558	-0.1945	-0.1759	0.1808	0.1190	0.5020
20	0.7994	-0.0667	0.1078	-0.0908	0.0273	-0.0747	-0.1072	-0.0861	0.0851	-0.0008	0.6959
28	0.6588	-0.0586	-0.0251	-0.2260	0.1103	0.0695	-0.0969	-0.0252	0.4163	-0.0729	0.6948
36	0.5799	-0.1842	0.1035	-0.1953	-0.3377	-0.0499	-0.1449	-0.1348	-0.0633	0.0028	0.5789
44	0.5498	-0.1512	0.2063	-0.3192	0.0468	-0.0768	-0.1021	0.0042	0.0062	0.0553	0.4912
21	0.1726	-0.1251	0.6702	-0.0131	-0.1845	-0.2828	-0.1060	0.2342	-0.0409	-0.0937	0.6854
29	0.2658	-0.1034	0.1982	-0.6845	-0.2053	-0.0900	0.0075	0.0669	-0.0542	-0.0684	0.6516
45	0.1049	-0.0042	0.6296	-0.1838	-0.1390	0.0080	-0.0039	-0.0757	0.0068	-0.0578	0.4697
6	0.1167	0.0838	0.1355	-0.1619	-0.6118	0.1243	-0.0625	-0.0966	0.1665	-0.0454	0.4980
22	0.2547	0.0161	0.6287	-0.0545	0.0443	0.0346	-0.1674	0.0434	0.2143	0.1671	0.5702
30	0.4805	-0.0192	0.2173	-0.1588	-0.0651	0.0561	-0.1797	-0.3789	0.1918	0.0205	0.5241
38	0.1104	-0.1890	0.4080	0.0280	-0.2761	0.0042	-0.0141	-0.1795	0.4550	0.0497	0.5333
46	0.3143	-0.1767	0.6030	-0.0275	-0.3258	0.300	0.1680	-0.2411	-0.1331	0.0869	0.7131
54	0.3929	-0.1678	0.4127	-0.1953	-0.2130	-0.0129	0.0374	-0.1789	-0.0244	-0.0740	0.4760
62	0.1790	0.0845	0.0432	-0.2444	-0.5257	-0.2244	-0.1154	0.1070	-0.2199	0.1501	0.5231
63	0.5969	0.0195	0.2784	-0.0058	-0.2551	0.0893	0.1017	-0.0659	0.0336	0.1082	0.5348
16	0.1013	-0.1780	-0.0368	-0.0231	-0.0492	-0.0367	-0.0876	0.0093	0.0628	0.1023	0.8149
24	0.0977	-0.3005	0.2468	0.0802	-0.0486	0.0841	-0.4963	-0.0490	0.0558	-0.2065	0.4711
32	0.4572	-0.2206	0.4546	-0.0375	-0.2767	-0.0489	-0.0509	-0.0690	-0.0924	0.4510	0.7640
40	0.6305	-0.1559	0.1588	-0.0467	-0.1237	0.1748	0.0384	0.0907	-0.0261	-0.0366	0.5068
48	0.2292	-0.1943	0.0180	-0.6193	0.0434	0.0362	-0.0473	-0.2013	-0.0382	0.0010	0.5216
64	0.0384	-0.0024	0.1082	-0.5751	-0.3166	-0.1136	0.0990	0.1287	-0.0820	0.0412	0.4919
因子負荷量2乗和	3.8646	3.4252	2.7869	2.5866	2.3353	1.6066	1.3869	1.1327	1.0031	0.6280	
寄与率 (%)	11.0418	9.7863	7.9626	7.3904	6.6723	4.5904	3.9626	3.2363	2.8659	1.7943	
累積寄与率 (%)	11.0418	20.8280	28.7906	36.1810	42.8533	47.4437	51.4063	54.6426	57.5085	59.3027	

抽出したものが表3である。これらの項目は、ここで用いた項目の範囲では秘書としての接遇教育で重視されていると思われる項目（例えば、項目20, 28, 30, 40, 63以上第1因子：項目32, 46以上第3因子：項目2, 29, 64以上第4因子：項目4, 6, 42, 62以上第5因子）を含むものである。

表3からは、共通性の大きさから見ると10因子を抽出することに意味はあると思われるが、各因子への項目の負荷を見ると、第5因子までで相当数の項目が説明されることがわかる。表4は、第5因子までの各因子の内容を項目によって示したものである。第1因子は負荷量の高い項目群に共通する内容は「成熟した社会性」とでも言うべきものを示している。第2因子は、「広い知識」を示し、第3因子は、「他者への配慮性」、第4因子は、「性格的外向性」、第5因子は「行動的外向性」とでも名付けることができよう。第6因子は『項目18. 甘えん坊である』、第7因子は『項目16. アクセント・イントネーションに気をつける』、第8因子、第10因子は、特に大きく負荷する項目はなく、第9因子は『項目17. 住居環境に満足している』のみに大きな負荷を示している。第8, 10因子は特に意味のある因子とはいえず、第6因子、第7因子、第9因子は、ここで用いられた項目の範囲では特殊因子であることを示している。

表4 各因子の主要項目

第1因子	第2因子	第3因子	第4因子	第5因子
20.判断力がある	3.政治的知識をもっている	21.他人のことも自分のことのように考える	2.明朗である	4.協調性がある
28.決断力がある	11.経済的知識をもっている	22.公平な態度である	29.社交的である	6.親切である
30.素早い行動ができる	27.国際的知識をもっている	32.敬語を上手に使うことができる	48.話題が豊かである	42.優しい
36.指導力がある	35.文化的知識をもっている	45.相手の意見をよく聞く	64.人と話すのが好きである	62.サービス精神がある
40.内容を整理して解りやすく話すことができる	43.自然科学の知識をもっている	46.礼儀正しい		
44.自主性がある				
63.落ちついた態度で対応できる				

表5 因子分析：回転後の因子負荷量（直交回転）バリマックス法

項 目	因子1	因子2	因子3	因子4	因子5	因子6	因子7	因子8	因子9	因子10	共通性
1	-0.0448	0.2478	-0.0158	0.0303	-0.2530	-0.1607	0.1773	-0.3292	0.2040	0.0765	0.3417
9	0.1666	0.0452	0.0315	0.0677	-0.8137	0.0438	0.1955	0.0184	0.1192	0.0043	0.7522
25	-0.0046	0.1572	-0.1367	0.0754	0.0363	-0.0585	0.0948	-0.7432	0.0032	-0.0246	0.6158
33	0.0619	-0.0510	-0.0964	0.0918	-0.1102	0.0305	0.5837	-0.0640	-0.0225	-0.0477	0.3848
41	0.1303	0.1848	-0.0920	0.1307	-0.1024	-0.1054	0.1683	-0.0249	0.0855	-0.5076	0.3922
49	0.1511	0.2711	0.1560	-0.0228	-0.3170	-0.0210	0.5819	-0.3812	-0.0123	-0.2487	0.7680
57	0.1880	-0.0055	-0.1564	0.1952	-0.4593	-0.1091	0.1557	-0.0516	-0.0599	-0.2862	0.4332
26	0.0846	0.0536	-0.0539	0.0216	-0.0579	-0.0511	-0.0315	-0.0530	0.6272	-0.0064	0.4166
50	0.5838	0.1016	-0.1884	-0.0121	-0.0735	-0.1810	0.2767	0.0984	0.0465	-0.1117	0.5258
58	-0.1822	0.2216	0.0195	0.2814	-0.1209	-0.0565	0.2723	-0.0342	-0.2175	0.0930	0.3109
51	-0.0277	0.1693	-0.3881	0.1111	0.0077	-0.3024	0.2476	-0.0834	0.0166	-0.1138	0.3654
59	0.2762	0.1810	-0.2124	0.6088	-0.2512	-0.1825	-0.1058	-0.3005	-0.0770	-0.1723	0.7583
52	0.1183	0.2456	-0.6659	0.0323	-0.0973	-0.1947	0.0637	-0.1076	0.0191	0.0993	0.5921
60	0.2767	0.2511	-0.1607	0.4165	-0.1023	-0.1429	0.0355	-0.1772	-0.1053	0.0090	0.4136
5	0.6081	0.0421	-0.0974	0.0281	0.0410	-0.0116	-0.0419	-0.3774	0.1735	-0.0501	0.5604
13	0.4337	0.0447	-0.2434	-0.0865	0.0565	-0.1142	0.0986	-0.0218	-0.4039	0.1306	0.4634
37	0.4585	-0.0013	-0.0477	0.1415	-0.1229	-0.0083	0.1032	0.0438	0.1801	-0.1166	0.3063
53	0.5733	0.1515	0.0272	0.1212	-0.1717	-0.0591	-0.1355	0.0448	0.0068	-0.0852	0.4277
61	0.5201	0.0015	0.0036	0.0318	-0.0778	-0.1933	0.0625	-0.0556	-0.2631	0.0748	0.3967
14	0.2256	0.1200	-0.6457	0.2326	0.0382	-0.0180	-0.0270	-0.0648	0.0086	-0.2423	0.6018
7	-0.0824	0.4637	-0.1956	0.0076	-0.2179	-0.1256	0.0123	-0.0744	-0.1096	-0.1648	0.3682
15	0.1824	0.2357	-0.0855	0.1650	-0.1887	-0.2172	0.3245	0.1444	-0.2333	-0.0927	0.3954
23	0.1204	0.7088	-0.1289	0.0915	0.0214	-0.0523	0.0478	-0.1546	0.0437	-0.1063	0.5844
31	0.2872	0.5924	-0.1732	0.1270	0.0732	-0.2034	0.0136	-0.0952	0.1383	0.0323	0.5558
39	0.1834	0.0063	-0.0877	0.6417	-0.0195	-0.0291	0.2153	0.0742	0.1824	-0.1096	0.5515
47	0.1981	0.1575	-0.1151	0.1870	0.0146	-0.6021	0.0048	-0.0062	0.0663	-0.0501	0.4819
55	0.3043	0.0056	-0.0390	-0.0214	0.0286	-0.5336	-0.0853	0.0222	-0.3704	-0.3989	0.6843
8	0.1587	0.1675	-0.2009	-0.0194	-0.1003	-0.4302	0.0281	-0.2359	0.0303	-0.0065	0.3465
56	0.5941	0.0515	-0.0962	0.1902	-0.0178	-0.1153	0.0406	-0.0110	-0.0216	-0.0841	0.4240
因子負荷量2乗和	2.7563	1.6662	1.4433	1.3463	1.3256	1.2850	1.2491	1.2430	1.0866	0.8176	
寄与率(%)	9.5044	5.7455	4.9768	4.6424	4.5711	4.4311	4.3072	4.2862	3.7470	2.8194	
累積寄与率(%)	9.5044	15.2499	20.2267	24.8691	29.4402	33.8713	38.1785	42.4647	46.2117	49.0310	

第3因子にやや負荷量が低い『敬語』の項目が含まれることは、学生が敬語を単にことばの技術的な問題としてでなく、他者への「配慮」との関係で捉えていることを示している。しかし、「知識」についての因子である第2因子に『秘書としての専門知識』が含まれていないことは、『専門知識』が、政治、経済、国際的、文化的知識と関連付けられていないことを意味し、学生が秘書の専門性を極めて狭い範囲で単なる技術的な知識として理解している可能性を示唆しており、高度の専門職としての秘書という観点から見ると一考を要する問題であろう。

3) その他の項目の構造

以上の10因子では説明が困難である29項目の構造を明確にするために、これらの項目群で先の方法と同様な基準で因子を抽出した結果が表5に示されている。これらは、おおむね特殊因子と見られるものであるが、すでに述べたように『項目59. 秘書としての専門知識をもっている』が（実際には、項目39『姿勢がよい』もこの因子への負荷が高い）、ほぼ孤立して第4因子に高い負荷を示していることは先に述べたような問題点を裏付ける意味で興味深い結果である。

以上の結果は、将来秘書を目指している在学中の学生の認知のレベルで、接遇教育との関係で対人行動、その他の社会的行動の捉え方の構造を検討したものである。秘書に期待される行動をどのように捉えるかによってこの結果の示唆するところは異なるであろうが、『秘書としての専門知識』が孤立したかたちで理解されていること、また、秘書実務教育において重視されていると思われる「成熟した社会性」、「他者への配慮」また「一般的な知識」と必ずしも結び付いていないことは、今後の秘書教育のあり方を検討するうえで重要な示唆を与えてくれるものと思われる。

注1. データ分析は多変量解析ソフト High quality Analysis Libraries for Business and Academic Users（現代数学社）を使用した。

引用文献

- (1) 森脇道子、「第2章 秘書の役割と職能」、『秘書概論』森脇道子編著、1986、14～30。
- (2) 松原智津子、接遇教育における意識と対人行動の関連について——接遇教育の方向性を探る——、「日本秘書学会第9回全国大会研究発表要旨」、1990、17～19。