

# レディー教育としての秘書実務教育

三原 園子

## はじめに

本稿では、社会に役立つ人を育てるにあたって、秘書実務教育が現在必要不可欠と思われる理由と、秘書実務の中で行儀を学び、感じのよい立ち居振る舞いを身につけることによる学生の意識の変化について、今、感じていることを率直に述べさせていただきたいと思います。

## 1 社会的背景

### 1-1 企業犯罪や官僚の汚職

現代は、世直しを忘れた政界は言うに及ばず、官公庁、金融界、産業界のあちこちで、収賄などの不正をはじめ、幾多の恥ずかしい事象が噴出し、まるで我利の巣づくり、山賊の山分け、の様相を呈しています。このように、日本社会の中枢で深刻化するモラルハザード（倫理の欠如）に、「またか」と犬や猫までがびっくりする有様です。

### 1-2 青少年のいじめ

このような大人達の行為のあおりを受けてか、子供の間でも、近年、いじめをはじめ、薬物の乱用、登校拒否、少女少女による殺傷事件の多発など、青少年の非行が後を断ちません。教育する側からも、「近ごろの子供は何を考えているかわからない。そんなものの犠牲になったらつまらないから、むやみに注意をせず近づかない方がいい。」という意見がでてきます。

さて、いじめ問題がかなり深刻化しています。日本の青少年のいじめは、外国人から見ても一種異様に見えるそうです。つまり、昔から喧嘩はありましたが、それは集団 対 集団であり、集団が一人を攻撃するという図式がどうにも奇妙で理解できない、といいます。

最近、世界数ヶ国の調査において、日本の若者の「道徳意識の乱れ」が他

の国と比べてきわめて高い、という結果が出ており、次世代を担うべき若者の規範意識も深刻な危険水域にきていると見られます。

子供達について、近頃、気になっていすのは、小学生らが、マンション内で目上の人に会っても挨拶ひとつしないことです。自分の親がよその人に挨拶をしているのを見て、「ネェ、ママ、どうして知らない人にコンニチハなんて言うの？」と聞くのです。

また、最近、子供がスーパーなどでお店の商品にいたずらをしていて、近くで見ていた主婦が注意をすると、叱った主婦を恨めしそうに見て、子供に「あのおばさんに怒られるからやめなさい」と注意をする母親がとても増えているように感じられます。

さらに、電車に乗っていて近ごろ特に感じることは、必死の形相で他人を押し退けてでも座席取りをする老若男女があまりにも多いのには、あさましさを感じずにはられません。

こうなりますと、昔の修身教育が必要になってくると思われます。

## 2 現在の教育に欠落しているもの

修身教育は、旧制の学校の教科の一つであり、明治23年の教育勅語にしたがって始まり、小学校一年生から四年生にかけて、また、高等小学校一年生から三年生までに施されました。その時代の国民道徳の実施、徳性の涵養を目的としたもので、第二次大戦後は廃止されています。そこでは、孝行、敬老、正直、勤勉、反省、質素、寛容、などのさまざまな項目について、たとえば歴史上の人物を取り上げて教科書にそって説明する、という形式が採られていたようです。

近ごろのすぐに「キレる」子供に関連しては、『寛容』という項目で、尋常高等小学校一年生の修身の教科書は次のように説いています。「人は己を持すること厳にして人を待つこと寛なるべし。他人の自己に対する言行、意に満たざることありとてみだりに怒るべからず。一朝の怒に乗じて人と争うときは後に悔ゆること多し。・・・寛容は決して自己の為のみならず、実に社会の幸福に通ずる道なり」とです。このような考えを身に自然にしみ込むように教えこんでいく教育が行われていたといえます。

現在も、たしかに小中学校において道徳教育の時間が1週間に1回設けられておりますが、指定教科書はなく、内容は新聞の記事や中学生教室のビデオの上映など各教師の判断に任されております。中学生日記というテレビ番組で、以前、いじめについての中学生同志の教室内の討論の状況が放映され

ました。けれども、道徳というのは、このように意見を闘わせる類の、学問的価値判断の相違を問題とするものとは次元を異にし、知的犠牲を払わなければならないいわば宗教学に近いものであるように思われるのです。小学校の指導書にも、道徳が宗教で一部を代用できる旨が記されております。つまり、こういう考えもあるというのではなく、こうすべきである、と教えねばならないのです。

たしかに、修身教育のすべてが今の時代にそぐうものでないことはもちろんです。けれども、「天皇陛下の御為に」をはじめとする若干の教えを別にすれば、修身では今の時代にも必要な道徳観念が説かれていると思われま

### 3 秘書実務教育の果たす役割

#### 3-1 学習内容とその役割

さて、秘書実務教育の社会全体の中での位置付けというのは、マズローの欲求階層説のごとく分類すると、最も高次元に属すると考えられます。つまり、「衣食足らざれば礼節を知らざるなり」のことばにあるように、経済活動でおカネを稼ぎ、衣食住といった生理的欲求・安全欲求を満たした後に、社会的欲求や自我欲求、自己実現欲求などの高次の欲求が満たされる、ということです。ここで秘書実務が最も高次におかれるべき理由は、秘書実務教育の求めるものが倫理・道徳教育に近く、これらは、法律のようにこれこれをこうしなければまたはすれば何らかの償いが必要となるという決まりに縛られてではなく、そうしなくてもよい自由があるにもかかわらず敢えて自らの意志で困難を自分に課し、自分の品性（性格の道徳的価値、人品、人柄など）を高めようと努力するところにあります。例えば、コンピュータのLAN（構内通信網）を取り付けるために業者が会社に来てきたとして、その時、取締役が他人のパスワードがすぐに破れるようにつないでくれば、200万円上乗せすると言って交渉したとします。ここで、①すぐその話にとびつくのが経済活動のレベル、②サイバー法がまだ日本になく、法律に引っ掛からないので話に乗ろうとするのが法律のレベル、③コンピュータに関する法律がなくとも、他人のモノを勝手に盗むのは悪いことだから手を貸すのはやめよう、とするのが秘書実務のレベル、であると分類したいと思います。

レディーとは、高い道徳的価値を有する女性を意味します。レディー教育として秘書実務教育を行うのは、しっかりとした道徳観念をもち、かつ礼儀

正しく、さらに、立ち居振る舞いや言葉遣いなどの点で品位の感じられる女性を育てることを目的とします。

### 3-2 秘書の資質や秘書としての心がけ

秘書実務の授業の中で、まず最初に、秘書というのは非常に選ばれるのが難しい職であり、会社に対する「信頼」づくりをする会社の顔である、という職業的な誇りを持つべきことを説明します。また、授業を進めるに際して、求められる資質として次のことを説明します。

①まず、秘書の資質として要求される「明るさ」です。そこで、アイ・コンタクトと笑顔で人と接すること、呼ばれたら必ず「ハイ」と返事をする、を特に出席をとるときに気をつけて習慣づけます。はじめのうちはうるさく言いませんと、学生はすぐに忘れてしまいます。

②次に、トップに近いところにいるため、「秘密を守る」ことができないことではないです。ここでは、身近な例として、周りの友人との秘密を守ることができるか、約束を守れるか、を問います。けれども、秘書は社内・外の人とのパイプ役でもあるので、皆と仲良くしていける協調性が必要であることも説明します。

③続いて、ユーモアとウィット、つまりその場その場に応じた機転が利くことの大切さです。けれども、機転が利きすぎるとまた、慮外・ふとどきに転じてしまうので、その点を注意します。

④また、秘書に特に必要となる適切な判断力です。職務に対する研究心や向上心が大切であること、社会事情を知るために新聞を読むべきことを説明します。

⑤さらに、人間の生活の基本である「挨拶」です。ここでは、学内の無愛想な先生に対しても、恐がらずに目下の学生の方から元気良く進んで挨拶するのが礼儀だと教えます。

⑥次に、秘書の資質として「我慢」強くなくてはならないことです。ここでは、上司が少しわがままだと思っても、秘書は上司の補佐役であり、「寛容」であることが大切であることを教えます。もちろん、セクハラなどの場合は例外で、女性の人権は守ることを強調します。また、よく「秘書がやりました」というように、他人の罪をかぶることもいけないことだと説明します。いじめの問題についても、自分が気に入らないからといって、他人を自分の感情のはけ口にする行為が、いかに卑怯である行為かを教えます。

⑦続いて、「素直」で「謙虚」であることの大切さです。このことは、よき

妻になるための条件でもあり、また、人間ははじめは素直でなければ伸びないこと、素直に物事をいったん受け入れた上で、批判はその後にするべきことなどを説明します。

⑧さらに、会社の信頼を得るためには、「誠実」でなければならないこと、ものごとには誠意をもってあたり、責任感をもつことを説明します。

⑨その他、ビジネスにおける「期限」の重要性を説明し、授業には遅刻をしないよう促します。

⑩また、「身だしなみ」がビジネスの場で、機能的でなくてはならず、清潔感のあるものでなければならないこと、ビジネスに相応しい服装や髪型を説明します。

⑪さらに、「健康管理」の大切さを説明し、一週間に一度はスポーツをするよう心がけるように促します。できれば、仕事と趣味とスポーツの3本柱を持つことが望ましいということです。

⑫先程のスーパーの中での「あのおばさんに叱られるからやめなさい」という件に関連して、次のような例があげられます。つまり、取引先（または上司）から、後輩が頼んでおいた仕事でミスをして叱られた場合に、仕事を頼んだ先輩秘書 A 子が、取引先（または上司）の目の前でミスをした後輩を「取引先（または上司）に叱られるから、こんなことをしちゃダメでしょう。」と叱ったら、取引先（または上司）は余計に感情を害してしまうということです。秘書実務では、秘書の資質として、このような場合には先輩が取引先（または上司）にまずきちんと謝って、それから後で後輩に仕事の仕方について注意をするよう説明します。ここでは、叱られたらまず素直に謝るという基本が身につきます。

このようなことを、日々学生の身にしみ込むように毎週 90 分の授業の中で折りに触れて説明する丁度よい機会を、秘書実務の講義は私達に提供してくれます。学生も「秘書実務の時間ですよ。」と言われれば、ジュースを飲む訳にもマフラーや大きな髪留めを頭に付けている訳にもいかず、また足を組むこともできませんが、そのうちにすっかり慣れてしまい、却って丁寧なお辞儀や挨拶を傍でやって見せるなど、秘書科であることを楽しんでいるように見受けられます。

### 3-3 マナー・接遇編

#### ①言葉遣い（敬語）

現在、女は女らしく、男は男らしく、ということよりも、女が勇ましく、男がしなやかにふるまうことがナウイ、と考えられている節があります。時々、見目麗しい女の子が、「おい、おまえ。」や「オレ」というのを聞いてびっくりさせられます。

講義の中では、自分のことを必ず「わたくし」と言わせるようにします。そのうち、何のためらいもなく「わたくし、〇〇と申します。」と言うようになり、言い忘れた学生を「あれっ」という顔で見えるようになります。

言葉遣いについては、学生は非常に興味を持って講義を聞きます。まず、最初に語尾砂漠にならないように、名詞には最後に「です。」動詞には「ます。」をつけることを授業中の受け答えの中で徹底させます。また、ビデオの中の「用件は何ですか？」というフレーズを使って、TPO の内の Occasion（状況）が違う場合、つまり、相手がお客さまの場合（どのようなご用件でしょうか？）と社内の目上の人の場合（何かご用ですか？）、同僚の場合（何ですか？）を提示して、言葉遣いの違いを通じて、「長幼の序」をなんとなく身にしみこませることになります。その後、尊敬語や謙譲語、丁寧語を学ぶとともに、二重敬語のところでは、状況によっては丁寧すぎるものが慇懃無礼といって却って失礼にあたることもあることも説明できます。

②食事のマナーのところでは、特に洋食の一般的なマナーの概略を説明する他、食事中に周りの人を見回して品定めすることが下品な行為であることなどを説明するとともに、普段の生活においても他人の服装などの批評をその人の聞こえるところであることが良くないことを教えます。

③上司への「報告」や「電話」の場面では、たとえ記憶力がどんなによくても「メモ」が重要であることを教えます。電話の最後には自分の名前を名乗ることで、「責任」の所在を明らかにするというのを学びます。

④学生が関心を強く寄せる「接遇」のところでは、NHK で放送された「あぐり美容室」ではありませんが、お客さまを原則としてお見えになった順番どおりにお通しし、いくら偉い方だからといって緊急の場合などを除いて特別扱いしないことがでできます。ここで、学生はお客さまに「公平」に接することを学びます。

また、「茶菓の出し方」やお客さまのもてなし方、「上座」や「下座」といったことは、家庭でお客さまをお迎えする場合にも通用することであり、学生の受講態度も真剣です。ここではまず、部屋に入るときには必ずドアをノ

ックをして、「失礼いたします」と声をかけることから入ります。

これらは、すべて形から入るやり方と言われるかも知れませんが、年端もいかぬ短大生には、形だけでもできるようになることがまず大切で、そうこうするうちに心もついていくと思われるのです。このことについて、次に述べたいと思います。

### 3-4 1年間での学生の変化とその意識

昨年11月の下旬に秘書技能検定試験準1級の筆記試験の結果が発表となった後、筆記試験に合格して面接試験の練習を数回行ったあるクラスのAさんに、秘書実務の授業の中で皆の前で上司への報告をしてもらったところ、全員から拍手が起きました。冷たい目で相手の欠点をあげつらってけなすことに執心しがちな若者が多い中、素直に他人を褒めることができる学生を見て、感心しました。その次の日に、バスの中で一緒になった別の女子学生が、私に前の日のAさんのことを話し、「わたしもAさんのようになりたいです。」と思いがけず言われて、とても嬉しかったのを覚えています。このように、良いものを良いと判断する力を学生は備えており、身近に手本となる目標ができることによって、「自分も向上してあのようになりたい。また、努力すればきっと叶うはずだ。」と思うことによって、多数の者がより高い次元を目指して少しでも良くなろうと、素敵なレディーになろうと切磋琢磨するようになるという現象が見られます。教師が口をすっぱくして「こうなさい」と言わずとも、学生自らが自発的に動いてくれます。この辺りから、学生の授業中の表情が明らかに変わってくるのを感じました。また、キャンパス見学会で、「上級生の態度がきれい」という見学者の声が多かったのは、やはり秘書科だとの誇りをもって在校生が振る舞ったことによると感じました。これらのことから、何か手近で達成可能な目標（秘書技能検定試験準1級やクラスメート）を持つことの大切さとその波及効果について、認識を新たにしています。

また、後期に担当している学生約80名にほんの10分程で思いつくままに書かせたところ、「好感の持てる身だしなみや態度」として、約半数が「派手でない服装」、「髪をまとめる」、「薄化粧」などの『清潔さ』や「明るさ」、「笑顔」をあげ、その他「美しい言葉遣い」や「相手に対する敬意」が多くあげられました。「秘書実務のイメージ」としては、「社会に出て知らなくてはならない基本を学ぶ」(25人)が最も多く、「実技が楽しい」(11人)とも感じているようです。その他、「秘書は大変」(20人)や「固いイメージ」

(9人)、「エレガント」(7人)などとのべております。また、「得意なところ、苦手なところ、もっと勉強したいところ」としては、「得意なところ」は「特になし」が最も多かった(35人)ものの、「電話応対」(15人)や「言葉遣い」(6人)、「挨拶」(6人)があげられました。「苦手なところ」でも、「敬語」や「接遇」、「お辞儀」が合わせて半数位ありました。「もっと勉強したいところ」としては、「きちんとした敬語を使つての応対」をはじめとする「実技」(41人)という回答が約6割得られました。

全体として、学生は、秘書実務が社会に出てからとても役に立つと認識し、ほとんどの人が、実際に自分の体を動かして応対できるようになることを望んでおり、また、茶髪の子は「茶髪はダメ」と書いているなど、一度一通りのことを教えれば、頭ではしっかりとわかっているようです。

#### 4 将来の展望 ～日本の明るい未来を啓くために～

秘書教育を受けている学生の中には、スチュワーデスやホテルのフロント志望の学生など、他の職種を志望する人がかなりいます。秘書教育は、一般またはその他の職種においても基本となるもので、秘書になるための教育であるにとどまりません。それでは、秘書教育がビジネスマンになるための教育を目指すといったら、どうなるでしょうか。今の腐敗した状況下のビジネスマン、極端に言えば、弱肉強食で「結果」さえ出せば何をしても良いという社会の風潮、大学に入る前までの偏差値教育の延長のような、いわばマシーンを育成する教育が果たしてどこまで通用するのでしょうか。秘書教育では、素敵なレディーになるための要素である、自分および他人を尊重することや、自分が物事に責任を持つことなどが色濃く説かれています。これがいかに今の時代にこそ必要な教育かということを、あきらめずに社会にアピールすることが大切だと感じています。秘書実務教育というものがどのようなものかということを、一般の社会の人はほとんど知らないと考えられるからです。

社会に貢献できる人材を送り出すことが教育の使命です。短大の教師として品性卑しからぬ学生を育てて社会に送り出すことができれば、これほど嬉しいことはないと思っています。

科学者(理科系の人たち)と違って、文科系の学者や芸術家は、自らの仕事为社会に貢献するものであるかどうかについて確信が得られない点でいつも不幸である、とラッセルは『幸福論』の中で述べています。もし、私が学生のはるか彼方の教壇で、自分の専門のみをはじめから担当していたら、お



そらく文科系の他の学者と同じ不安をおぼえただろうと思います。秘書実務を担当できたことによって、今、社会に貢献しているという自信をもつことができるのは、本当に幸福であると感謝しています。

秘書実務教育のさらなる充実と発展への努力をここに誓い、むすびといたします。