

秘書・ビジネス実務担当教員の能力に関する一考察

真鍋，和博
北九州市立大学：教授

<https://doi.org/10.15017/2231043>

出版情報：九州大学教育社会学研究集録. 11, pp.31-44, 2010-03-31. Seminar of Sociology of Education, Department of Social and Human Developmental Sciences, Graduate School of Human-Environment Studies, Kyushu University

バージョン：

権利関係：



秘書・ビジネス実務担当教員の能力に関する一考察

真鍋 和博

1. はじめに

秘書・ビジネス実務に関わる研究者や担当者が、業務で必要とされる様々な能力の獲得状況に対する認識について明らかにすることが本稿の目的である。

高等教育機関の質保証に関する一連の議論の中で、大学で身につけさせるべき能力として「学士力」が定義された。平成20年12月に中央教育審議会から「学士課程教育の構築に向けて」が答申され⁽¹⁾、高等教育機関、とりわけ大学における改革の方針が示され、その主眼となっているところは、「アドミッションポリシー」「ディプロマポリシー」「カリキュラムポリシー」の3つのポリシーを明確化し、それらのポリシーに関連付けた学士課程教育を構築することが各大学に求められていることである。経済産業省でも「社会人基礎力」⁽²⁾なる概念が定義され、その能力を育成するモデル大学を選定している。このような、高等教育機関に対する学生の能力獲得に対する要求の要因として、グローバル化する知識基盤社会の進展、少子化、ユニバーサル化が挙げられている。急速な環境変化に対して、大学が適切な改革を実施し、「自律した21世紀型市民」を育成することが示されているのである。前述の答申の中では、教員の職能開発も重要なテーマとして示され、FD活動の実質化と教員評価体制の整備が重要な課題として挙げられている。しかしながら、FDに関連した教員の職能開発や教員評価に関する研究は数多く見られるが、高等教育機関における教員の現状能力を分析した先行研究は少ない。

本稿では、秘書・ビジネス実務教育に関わる研究者や担当者に対するアンケート結果を分析する。分析の視点としては、現在の各種能力の現状認識や仕事に必要な能力を属性別にみていく。また、各種能力のうち、コミュニケーションに関係する能力に着目し、能力の現状認識や仕事上での必要性等を明らかにしていく。なお、本研究は、「ビジネス実務担当者の現状と学習ニーズに関する研究」(2009年、研究代表者江藤智佐子)で実施したアンケート調査の、特に調査対象者の能力獲得状況について尋ねた設問を分析したものである。

図表1 アンケート実施概要

- | | |
|--------|-----------------------------------|
| ① 調査対象 | 日本ビジネス実務学会の正会員(学生会員を含む)555名への悉皆調査 |
| ② 調査方法 | 郵送によるアンケート調査 |
| ③ 調査期間 | 2009年1月13日～3月31日(追加督促1回) |
| ④ 回収状況 | 有効回答115名 回収率20.7% |

図表 2 調査票(該当箇所の抜粋)

E. あなたの仕事(学術、職業的な活動)に必要な能力とその獲得状況についてうかがいます。									
E 1. 以下に示すそれぞれの能力について、(A) 現在のあなたの獲得水準、(B) 現在の仕事で必要と感じている水準のそれぞれについて4段階でお答えください。									
	(A) 現在の自分の能力				(B) 現在の仕事に必要な能力				
	全く身に ついていない		十分に身に ついている		全く 必要ない		とても 必要		
	1	2	3	4	1	2	3	4	
1)現在の仕事に関する専門分野に精通していること									
2)専門分野を超えた知識や考え方を活用すること									
3)コンピュータやインターネットを活用すること									
4)分析的に考察すること									
5)新たな知識を素早く身に付けること									
6)効果的に交渉すること									
7)プレッシャーの中で活躍すること									
8)新たなチャンスに機敏に対応すること									
9)複数の活動を調整すること									
10)時間を有効に使うこと									
11)他の人と生産的に協働すること									
12)他の人に自分の意図を明確に伝えること									
13)自分の権限を適切に行使すること									
14)企画、立案等のプレゼンテーション能力									
15)記録、資料、報告書等を作成すること									
16)異なる意見を調整すること									
17)他人に気配りができること									
18)相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること									
19)感じの良い立ち居振る舞いができること									
20)相手の意見に合わせ、行動できること									

E 2. あなたが現在の仕事を遂行する上で、最も改善が必要だと思う能力は何ですか。次の項目の中から3つまで○をつけてください。

1 現在の仕事に関する専門分野に精通していること	2 専門分野を超えた知識や考え方を活用すること
3 コンピュータやインターネットを活用すること	4 分析的に考察すること
5 新たな知識を素早く身に付けること	6 効果的に交渉すること
7 プレッシャーの中で活躍すること	8 新たなチャンスに機敏に対応すること
9 複数の活動を調整すること	10 時間を有効に使うこと
11 他の人と生産的に協働すること	12 他の人に自分の意図を明確に伝えること
13 自分の権限を適切に行使すること	14 企画、立案等のプレゼンテーション能力
15 記録、資料、報告書等を作成すること	16 異なる意見を調整すること
17 他人に気配りができること	
18 相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること	
19 感じの良い立ち居振る舞いができること	20 相手の意見に合わせ、行動できること

2. 現在の仕事に対する能力獲得状況について

(1) 現状能力と必要能力

秘書・ビジネス実務にかかわる研究者や担当者に対して、現在の自分の能力獲得水準（以下、「現状値」とする）と現在の仕事で必要と感じている能力水準（以下、「目標値」とする）をそれぞれ4段階で尋ねてみた。現状値は、「全く身についていない」を最小値「スコア1」、「十分に身についている」を最大値の「スコア4」と段階評価を行った。目標値に関しては、現在の仕事に「全く必要ない」を「スコア1」、「とても必要」を「スコア4」としてそれぞれの平均値を算出したのが図表3である。

図表3 現在の自分の能力と現在の仕事で必要な能力

現在の自分の能力(現状値)	基礎力	平均値	rank	現在の仕事での必要能力(目標値)	基礎力	平均値
他人に気配りができること	対人能力	3.18	1	現在の仕事に関する専門分野に精通していること	専門知識	3.65
現在の仕事に関する専門分野に精通していること	専門知識	3.09	2	分析的に考察すること	対課題能力	3.57
他の人に自分の意図を明確に伝えること	対人能力	3.05	3	時間を有効に使うこと	対自己能力	3.55
感じの良い立ち居振る舞いができること	対自己能力	3.02	4	他の人に自分の意図を明確に伝えること	対人能力	3.49
相手の意見に合わせ、行動できること	対人能力	3.00	5	新たな知識を素早く身に付けること	対課題能力	3.47
相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること	対人能力	2.99	6	専門分野を超えた知識や考え方を活用すること	専門知識	3.42
他の人と生産的に協働すること	対人能力	2.94	7	他人に気配りができること	対人能力	3.38
記録、資料、報告書等を作成すること	専門技術	2.94	8	複数の活動を調整すること	対人能力	3.37
複数の活動を調整すること	対人能力	2.93	9	コンピュータやインターネットを活用すること	専門技術	3.36
プレッシャーの中で活躍すること	対自己能力	2.88	10	他の人と生産的に協働すること	対人能力	3.35
企画、立案等のプレゼンテーション能力	専門技術	2.86	11	記録、資料、報告書等を作成すること	専門技術	3.32
分析的に考察すること	対課題能力	2.85	12	相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること	対人能力	3.31
異なる意見を調整すること	対人能力	2.83	13	企画、立案等のプレゼンテーション能力	専門技術	3.30
時間を有効に使うこと	対自己能力	2.78	14	感じの良い立ち居振る舞いができること	対自己能力	3.30
コンピュータやインターネットを活用すること	専門技術	2.78	15	プレッシャーの中で活躍すること	対自己能力	3.19
効果的に交渉すること	対人能力	2.76	16	異なる意見を調整すること	対人能力	3.19
専門分野を超えた知識や考え方を活用すること	専門知識	2.76	17	新たなチャンスに機敏に対応すること	対課題能力	3.13
新たなチャンスに機敏に対応すること	対課題能力	2.75	18	自分の権限を適切に行使すること	対人能力	3.10
新たな知識を素早く身に付けること	対課題能力	2.72	19	相手の意見に合わせ、行動できること	対人能力	3.05
自分の権限を適切に行使すること	対人能力	2.65	20	効果的に交渉すること	対人能力	2.99

まず、現状値を考察する。平均値が3.0を超えた項目としては、上位から順に「他人に気配りができること」「現在の仕事に関する専門分野に精通していること」「他の人に自分

の意図を明確に伝えること」「感じの良い立ち居振る舞いができること」「相手の意見に合わせ、行動できること」の5項目となっている。一方で、現状値に対する評価が低い項目は「自分の権限を適切に行使すること」「新たなチャンスに機敏に対応すること」「新たな知識を素早く身に付けること」であった。

次に、目標値について考察する。回答の平均値から高評価項目からあげてみると、「現在の仕事に関する専門分野に精通していること」「分析的に考察すること」「時間を有効に使うこと」「他の人に自分の意図を明確に伝えること」「新たな知識を素早く身に付けること」の順となった。一方、目標値について低評価の項目をあげてみると、「効果的に交渉すること」「相手の意見に合わせ、行動できること」「自分の権限を適切に行使すること」「新たなチャンスに機敏に対応すること」「異なる意見を調整すること」「プレッシャーの中で活躍すること」の順で評価が低くなっていた。

ここでは、諸能力をより包括的概念によって整理するために大久保(2006)の「基礎力」の概念を適用する。大久保は、社会人として仕事で求められる能力を、「基礎力」「専門力」に分類し、「基礎力」はさらに「対人基礎力」「対自己基礎力」「対課題基礎力」「処理力」「思考力」に分類され、「専門力」は「専門知識」「専門技術」に分類する。しかし、本調査の設問選択肢には「処理力」「思考力」に該当すると考えられる能力が存在しなかったため、本稿では「対人基礎力」「対課題基礎力」「対自己基礎力」「専門知識」「専門技術」という5項目について整理した。

図表4 大久保(2006)の基礎力

大分類	中分類	小分類	概要
基礎力	対人基礎力	親和力	円満な人間関係を築く
		協働力	協力的に仕事を進める
		統率力	場を読み、目標に向かって組織を動かす
	対自己基礎力	感情制御力	仕事場面での気持ちの揺れをコントロールする
		自信創出力	ポジティブな考え方やモチベーションを維持する
		行動持続力	主体的に動き、良い行動を習慣づける
	対課題基礎力	課題発見力	問題の所在を明らかにし、必要な情報分析を行う
		計画立案力	課題解決のために効果的な計画を立てる
		実践力	効果的な計画に沿った実践行動をとる
	処理力	言語処理力	文の要素である語の意味を正しく把握し、文章の構成や要旨を的確に理解する
		数量処理力	加減乗除の計算ができ、グラフ・表を正確に解釈する
専門力	思考力	論理的思考力	既に獲得した情報を組み合わせ、的確な判断を導き出す。構造的に物事を捉える
		創造的思考力	既に獲得した情報を組み合わせ、新しい関係を創り出す
	専門知識		専門的なことがらが「わかる」こと
	専門技術		専門的なことがらが「できる」こと

基礎力の分類に沿って目標値と現状値を示したのが図表5である。注目すべき点として2点があげられる。一点目は、「専門知識」は現状値でも目標値いずれも最上位となっていることである。現在の仕事において最も必要な能力については、現状認識としても比較的獲得意識が高いとされている。二点目は、「対人能力」は現状値では最上位にランクされるものの、目標値では最下位にランクされていることである。コミュニケーションに関連する能力については、現状の能力獲得意識が高いものの、仕事での必要性が比較的低くなっ

ている。

図表 5 基礎力から見る現状値と目標値

基礎力	能力等	現状値 平均	目標値 平均
専門知識	現在の仕事に関する専門分野に精通していること	2.93	3.53
	専門分野を超えた知識や考え方を活用すること		
対人能力	効果的に交渉すること	2.93	3.25
	複数の活動を調整すること		
	他の人と生産的に協働すること		
	他の人に自分の意図を明確に伝えること		
	自分の権限を適切に行使すること		
	異なる意見を調整すること		
	他人に気配りができること		
	相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること		
対自己能力	相手の意見に合わせ、行動できること	2.89	3.35
	プレッシャーの中で活躍すること		
	時間を有効に使うこと		
専門技術	感じの良い立ち居振る舞いができること	2.86	3.33
	コンピュータやインターネットを活用すること		
	企画、立案等のプレゼンテーション能力		
対課題能力	記録、資料、報告書等を作成すること	2.78	3.39
	分析的に考察すること		
	新たな知識を素早く身に付けること		
	新たなチャンスに機敏に対応すること		

(2) 未充足能力

続いて、目標値と現状値の差を算出することにより、現状の仕事に対して未充足である能力について検討する。換言すれば、期待水準(目標値)と充足水準(現状値)との差を「未充足値」と捉えたものである。結果を図表 6 に示した。

「時間を有効に使うこと」「新たな知識を素早く身に付けること」「分析的に考察すること」「専門分野を超えた知識や考え方を活用すること」といった項目が、現状値と目標値の差が大きく、現状の仕事に対して自分の能力が未充足な状態であると考えられる。特に、「対課題能力」と分類できる 3 つの能力のうち 2 つの能力が未充足値上位となっている。また、「専門知識」「専門技術」が比較的未充足値が高くなっていることも特徴的である。これらは、今後仕事を行うに際して能力開発の必要性が存在する能力であるといえる。

一方で、「相手の意見に合わせ、行動できること」「他人に気配りができること」「効果的に交渉すること」は目標値と現状値の差が小さく、現在仕事を行うにあたって比較的充足感の高い能力となっている。これらはいずれも対人能力である。

以上から、対人能力に関しては現状の仕事に対して比較的充足感の高い能力であること、「対課題能力」「専門知識」「専門技術」といった能力が比較的未充足感の高い能力である

ことがうかがえる結果となった。

図表 6 未充足値

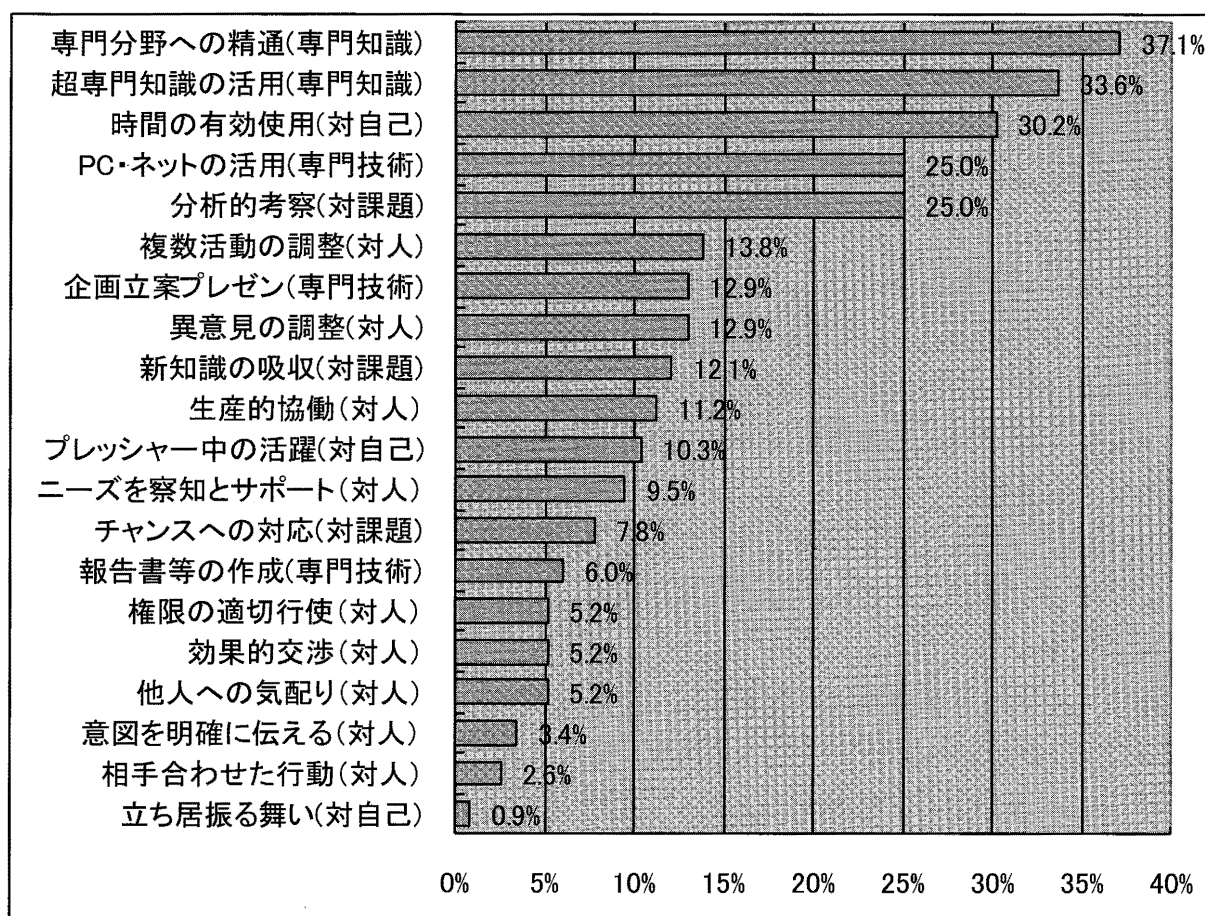
基礎力	能力等	未充足値
対自己能力	時間を有効に使うこと	0.77
対課題能力	新たな知識を素早く身に付けること	0.75
対課題能力	分析的に考察すること	0.72
専門知識	専門分野を超えた知識や考え方を活用すること	0.66
専門技術	コンピュータやインターネットを活用すること	0.58
専門知識	現在の仕事に関する専門分野に精通していること	0.56
対人能力	自分の権限を適切に行使すること	0.45
専門技術	企画、立案等のプレゼンテーション能力	0.44
対人能力	他の人に自分の意図を明確に伝えること	0.44
対人能力	複数の活動を調整すること	0.44
対人能力	他の人と生産的に協働すること	0.40
対課題能力	新たなチャンスに機敏に対応すること	0.38
専門技術	記録、資料、報告書等を作成すること	0.38
対人能力	異なる意見を調整すること	0.36
対人能力	相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること	0.32
対自己能力	プレッシャーの中で活躍すること	0.31
対自己能力	感じの良い立ち居振る舞いができること	0.28
対人能力	効果的に交渉すること	0.23
対人能力	他人に気配りができること	0.19
対人能力	相手の意見に合わせ、行動できること	0.05

(3) 最改善能力

ここでは、仕事を遂行する上で最も改善が必要だと思う能力について全 20 の選択肢から 3 項目を選択してもらった設問から、秘書・ビジネス実務教育に関わる研究者や担当者が能力向上に対して問題意識を持っている能力について考察してみる。

結果を回答比率の高い順に図表 7 にまとめてみた。3 割以上の回答率を得た項目は、「現在の仕事に関する専門分野に精通していること」「専門分野を超えた知識や考え方を活用すること」「時間を有効に使うこと」となった。特に専門知識に関する改善意識が強いことが特徴的である。一方で、「感じの良い立ち居振る舞いができること」「相手の意見に合わせ、行動できること」「他の人に自分の意図を明確に伝えること」の 3 項目については、回答率が 5% に満たず、これらの項目では改善に対する欲求が非常に低いことが印象に残る。

図表 7 最改善能力



(4) 小括

現在の仕事に必要な能力と自分の能力の獲得水準について尋ねた設問と、仕事をする上で最も改善を要する能力を尋ねた設問の結果からは2つの特徴的な結果がみられた。

一つ目は、「対人能力」についてである。この能力は現状値として高位、目標値として低位にランクされ、未充足値が最も低くなっている。また、改善意識も低いことから、仕事を行う上で比較的充足している能力であるとみることができる。一般的にコミュニケーションに関係する能力については、仕事現場からは非常に重要な能力と位置付けられていることが多い。実際、若年者対象であるが、従業員に求める能力としてコミュニケーション能力をあげる調査は数多く存在する⁽³⁾。秘書・ビジネス実務教育に携わっているからこそこのような結果となるかどうか、他職種と比較するなどの更なる分析が必要である。

二点目は、「対課題能力」「専門知識」といった能力が比較的未充足感の高い能力であることがうかがえることである。これらの能力は、目標値や未充足値が高くなっており、今後能力開発が重要な能力と考えられるが、最改善能力については両者が異なる様相を呈している。「専門知識」は最改善能力でも高くランクされるにも関わらず、「対課題能力」は、最改善能力としてそれほど高位にあがってきていない。このことに対する解釈として、想

像の域を出ないのであるが、能力開発の必要性を感じているものの、その開発方法や開発の難易度が高いために最改善能力とは位置付けられていないのではないだろうか。いずれにしても、今後の詳細の分析が必要である。

3. 属性別の能力獲得状況

(1) 年齢による差異

現在の自分の能力について、年齢による差異を検討してみる。秘書・ビジネス実務教育にかかわる研究者や担当者の高年齢化が指摘されるなかで、年齢による能力獲得感について分析を行うことで、今後の能力獲得施策についてのささやかな処方箋を得たい。

質問紙では年齢について、1 20代、2 30代、3 40代、4 50代、5 60代、6 70代と6段階に分類している(7その他は除外した)が、本稿では、20代～40代と50代～70代という2層に分け、回答における平均値の差による検定結果を分析対象とした。図表8にその結果を示す。

年齢による有意差が確認された項目は12項目と、選択肢の半数以上の能力であった。その中でも20～40代と50～70代の平均値の差が大きかった項目は「効果的に交渉すること」「プレッシャーの中で活躍すること」「専門分野を超えた知識や考え方を活用すること」「複数の活動を調整すること」となっている。これらの能力は、「専門知識」と「対人能力」に分類されるものであるが、これらの能力に対する獲得意識が高年齢層の方が高くなっていることは、仕事経験によるところが大きいと考えられる。一方で、これらの能力は、研修やトレーニング等で即自的に身につけることが困難な能力であるとも考えられる。

平均の差が小さい能力としては「記録、資料、報告書等を作成すること」「他人に気配りができること」「相手の意見に合わせて行動できること」「相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること」といった項目があげられる。後3項目は「対人能力」に分類されるコミュニケーション能力の基本的な要素である、相手を認めながら真意を汲み取って理解していく能力の獲得認識に関して、年齢差が比較的小さい能力だということができる。また、「コンピュータやインターネットを活用すること」は低年齢層の方が高年齢層よりも獲得認識が高い唯一の項目となったのは頷ける結果であるが、「新たなチャンスに機敏に対応すること」「企画、立案等のプレゼンテーション能力」といった、一般的に言って高年齢層には負担が大きいとも考えられる能力に関しても、高年齢層の方が低年齢層を上回っており、興味深い結果となった。しかしながら、この結果はあくまでも自己評価であるため、実際に能力が獲得できているかどうかは今後更なる調査・分析が必要であることを付言してきたい。

図表 8 現状値の年齢による差

グループ統計量					独立サンプルの検定				
能力	A4age改	N	平均値	標準偏差	等分散性のための Levene の検定		2 つの母平均の差の検定		
					F 値 下限	有意確率 上限	t 値 下限	自由度 上限	有意確率 (両側) 下限
専門分野への精通	20～40代	30	2.83	0.75	0.091	0.763	-2.424	107.000	0.017 *
	50～70代	79	3.19	0.66					
超専門知識の活用	20～40代	30	2.40	0.67	1.406	0.238	-3.359	106.000	0.001 **
	50～70代	78	2.90	0.69					
PC・ネットの活用	20～40代	30	2.97	0.61	6.346	0.013	1.832	63.800	0.072
	50～70代	79	2.71	0.75					
分析的考察	20～40代	30	2.63	0.76	1.497	0.224	-1.864	107.000	0.065
	50～70代	79	2.94	0.76					
新知識の吸収	20～40代	30	2.40	0.77	1.517	0.221	-2.904	107.000	0.004 **
	50～70代	79	2.85	0.70					
効果的交渉	20～40代	30	2.37	0.72	0.190	0.664	-3.168	104.000	0.002 **
	50～70代	76	2.92	0.84					
プレッシャー中の活躍	20～40代	30	2.43	0.90	5.175	0.025	-3.366	44.444	0.002 **
	50～70代	79	3.05	0.73					
チャンスへの対応	20～40代	30	2.47	0.73	0.047	0.828	-2.265	106.000	0.026 *
	50～70代	78	2.86	0.83					
複数活動の調整	20～40代	30	2.60	0.81	1.968	0.164	-2.739	107.000	0.007 **
	50～70代	79	3.05	0.75					
時間の有効使用	20～40代	30	2.53	0.86	1.559	0.215	-1.986	107.000	0.050 *
	50～70代	79	2.87	0.77					
生産的協働	20～40代	30	2.73	0.69	1.747	0.189	-2.037	107.000	0.044 *
	50～70代	79	3.03	0.66					
意図を明確に伝える	20～40代	30	2.80	0.61	0.701	0.404	-2.308	107.000	0.023 *
	50～70代	79	3.14	0.71					
権限の適切行使	20～40代	30	2.40	0.62	1.450	0.231	-2.122	107.000	0.036 *
	50～70代	79	2.75	0.81					
企画立案プレゼン	20～40代	30	2.67	0.71	1.170	0.282	-1.720	107.000	0.088
	50～70代	79	2.94	0.74					
報告書等の作成	20～40代	30	2.87	0.51	1.928	0.168	-0.741	107.000	0.460
	50～70代	79	2.97	0.73					
異意見の調整	20～40代	30	2.60	0.62	0.706	0.403	-2.177	107.000	0.032 *
	50～70代	79	2.91	0.68					
他人への気配り	20～40代	30	3.10	0.61	0.508	0.477	-0.901	107.000	0.370
	50～70代	79	3.22	0.59					
ニーズの察知とサポート	20～40代	30	2.87	0.51	1.315	0.254	-1.241	107.000	0.217
	50～70代	79	3.04	0.69					
立ち居振る舞い	20～40代	30	2.87	0.73	2.316	0.131	-1.470	106.000	0.145
	50～70代	78	3.08	0.64					
相手合わせた行動	20～40代	30	2.90	0.61	0.086	0.770	-1.002	105.000	0.319
	50～70代	77	3.04	0.66					

(2) 性別による差異

次に性別による差異を検討する。今回の回答サンプルは男性 48.7% (56 件)、女性 51.3% (59 件)である。図表 9 にその結果を示す。

有意差が確認できた能力は、6 項目であった。その中でも特に差が大きくみられたのは、「分析的に考察すること」「新たな知識を素早く身に付けること」「効果的に交渉すること」「新たなチャンスに機敏に対応すること」「自分の権限を適切に行使すること」であった。「対課題能力」に属する項目に対して、男性の方が能力獲得意識が強いと言える。

一方で、「感じの良い立ち居振る舞いができること」「相手の意見に合わせ、行動できること」は男女差がほとんど見られなかったことと、「相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること」は男性よりも女性の能力獲得意識が上回っていた。いわゆる「気配り」に関係が深いと考えられる能力については、女性の能力獲得意識が高い傾向が見ら

れた。

以上から、全般的には現状値に対する認識が女性に比べて男性が高い傾向が見られるが、立ち居振る舞いや気配りに関連する能力については、男女間で能力獲得に対する認識差がほとんど見られないという結果であった。

図表 9 現状値の性別による差

グループ統計量					独立サンプルの検定				
能力	A3(gender)	N	平均値	標準偏差	等分散性のための		2つの母平均の差の検定		
					F 値 下限	有意確率 上限	t 値 下限	自由度 上限	有意確率 (両側)
専門分野への精通	男性	53	3.19	0.76	6.95	0.01	1.40	101.29	0.16
	女性	56	3.00	0.63					
超専門知識の活用	男性	53	2.87	0.71	1.59	0.21	1.55	106.00	0.13
	女性	55	2.65	0.73					
PC・ネットの活用	男性	53	2.81	0.71	0.73	0.39	0.44	107.00	0.66
	女性	56	2.75	0.74					
分析的考察	男性	53	3.08	0.65	11.04	0.00	3.07	103.70	0.00 **
	女性	56	2.64	0.82					
新知識の吸収	男性	53	2.94	0.69	3.25	0.07	3.10	107.00	0.00 **
	女性	56	2.52	0.74					
効果的交渉	男性	52	3.00	0.79	1.37	0.24	2.92	104.00	0.00 **
	女性	54	2.54	0.84					
プレッシャー中の活躍	男性	53	2.91	0.79	0.54	0.46	0.31	107.00	0.76
	女性	56	2.86	0.86					
チャンスへの対応	男性	52	2.96	0.71	6.74	0.01	2.67	104.36	0.01 **
	女性	56	2.55	0.87					
複数活動の調整	男性	53	2.96	0.81	0.08	0.77	0.46	107.00	0.65
	女性	56	2.89	0.78					
時間の有効使用	男性	53	2.83	0.83	0.32	0.57	0.63	107.00	0.53
	女性	56	2.73	0.80					
生産的協働	男性	53	2.96	0.65	1.06	0.31	0.26	107.00	0.80
	女性	56	2.93	0.71					
意図を明確に伝える	男性	53	3.17	0.70	0.13	0.71	1.82	107.00	0.07
	女性	56	2.93	0.68					
権限の適切行使	男性	53	2.87	0.71	3.05	0.08	2.94	107.00	0.00 **
	女性	56	2.45	0.78					
企画立案プレゼン	男性	53	3.02	0.64	9.23	0.00	2.20	103.80	0.03 *
	女性	56	2.71	0.80					
報告書等の作成	男性	53	3.04	0.68	0.41	0.52	1.40	107.00	0.17
	女性	56	2.86	0.67					
異意見の調整	男性	53	2.92	0.70	0.72	0.40	1.49	107.00	0.14
	女性	56	2.73	0.65					
他人への気配り	男性	53	3.25	0.55	0.03	0.85	1.05	107.00	0.29
	女性	56	3.13	0.63					
ニーズの察知とサポート	男性	53	2.98	0.69	0.82	0.37	-0.15	107.00	0.88
	女性	56	3.00	0.60					
立ち居振る舞い	男性	53	3.02	0.60	1.78	0.18	0.01	106.00	1.00
	女性	55	3.02	0.73					
相手合わせた行動	男性	52	3.00	0.69	1.05	0.31	0.00	105.00	1.00
	女性	55	3.00	0.61					

(3) コミュニケーション関連能力について

仕事を進める上で最も重要な能力の一つとしてコミュニケーション能力をあげている調査・研究が数多く見られる。ダイバーシティや業務のグローバル化・複雑化により、組織メンバーや顧客との関係性の中でコミュニケーションの重要性が拡大していることが背景にあると言える。一方で、本稿ではコミュニケーション能力と関係が深い「対人能力」の充足感が強いことが明らかになっている。しかし、ここで注意しなければならないのは、コミュニケーション能力は発信する能力だけを指しているのではなく、相手の話を聞き、背景や主旨を理解した上で、様々なノイズを処理しながら発信していくという一連のプロセスに関わる能力が含まれていることである。一般的にはコミュニケーション能力という

と、プレゼンテーションや話し方など、アウトプットに対する能力を指すことが多い。拙稿(2007)では、大学におけるコミュニケーション能力関連教育は、アウトプットに重点が置かれていることがシラバス分析から明らかになった。

ここでの分析は、コミュニケーションに関係する能力の獲得状況について、属性別に検討を加えることで、コミュニケーションに関連した能力が、社会人としての業務に関わる中でどのように形成されるのかを検討し、コミュニケーション能力の充足感に対する真偽を検討する視座を得たい。

拙稿(2007)では、コミュニケーション能力は、情報を自分に取り込んでいく「インプット」、取り込んだ情報を自分なりに咀嚼し意味を理解する「チューイング」、状況を見ながら言語非言語を適切に用いて発信する「アウトプット」の3つのプロセスにおけるそれぞれの能力から形成されていることを示した。ここでは、「対人能力」として分類されたもののうち、「相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること」「相手の意見に合わせ、行動できること」を「インプット能力」、「複数の活動を調整すること」「異なる意見を調整すること」を「チューイング能力」、「効果的に交渉すること」「他の人に自分の意図を明確に伝えること」を「アウトプット能力」と分類した。「企画、立案等のプレゼンテーション能力」については、アウトプットの重要な要素であるが、技術的な側面が強い項目であるためこの分析からは除外した。

図表 10 コミュニケーション関連能力の分類と現状認識

コミュニケーション要素	能力	現状値	目標値	未充足値
インプット	相手のニーズを察知し、それを叶えるためにサポートすること	3.00	3.18	0.18
	相手の意見に合わせ、行動できること			
チューイング	複数の活動を調整すること	2.88	3.28	0.40
	異なる意見を調整すること			
アウト	効果的に交渉すること	2.91	3.24	0.33
	他の人に自分の意図を明確に伝えること			

図表 10 から考察すると、まず、インプット能力に関しては、現状値が最も高く、目標値が最も低かったことから、コミュニケーションの3要素の中では、一番能力獲得意識が高く現実の仕事についても活用できていることがうかがえる結果となった。一方で、チューイング能力に関しては、目標値と現状値の差である未充足値が最大となり、3要素の中では、能力開発が最も必要な要素であることが判明した。アウトプットに関しても、チューイングと同様の傾向が見られる。

次に、属性によるコミュニケーション能力要素の現状値について考察する。現在の所属組織、現在の職業、性別、年齢層、最終学歴の5つの視点から分析する。

現在の所属組織別では、インプットについては、短期大学所属が大学所属を、チューイングとアウトプットは大学所属がそれぞれ若干上回っていたものの、大きな差はないとい

える。

次に、現在の職業別において特徴的なのは、チューニング能力とアウトプット能力については教員以外の職業に従事している人に比べて教員の方が高いという結果である。性別での比較では、チューニングとアウトプットについては、男性が女性を大きく上回っている。ただし、今回の調査はあくまで自己評価であるため、実際の獲得能力の程度については正確には言及できないが、男性の方が女性よりコミュニケーション関連能力への自己評価が比較的高いという結果を得た。年齢別では、20～40歳代を若年、50～70歳代を壮年として、両者を比較してみた。3能力ともに壮年の方が高い評価となった。さらに平均値の単純比較においては、比較項目間の差が最大となった。コミュニケーション能力形成に関しては、経験や年齢が大きく作用していることがうかがえる結果となったことも注目しておきたい。最終学歴別での比較では、四年制大学卒業と、修士課程と博士課程をあわせた大学院修了とで比較を試みた。ここでは、インプットとアウトプットは四年制大学卒業者が大学院修了者を上回ったが、チューニングに関しては、大学院修了者が上回る結果であった。なお、今回の調査では、短期大学や専修学校等卒業者のサンプルが少なく、学歴階層別に比較することは難しかったが、この点については今後の課題としておく。

図表 11 属性別のコミュニケーション関連能力（現状値の平均）

属性	分類	インプット	チューニング	アウトプット	度数
A1(所属組織)	大学	2.96	2.94	2.92	36
	短期大学	2.99	2.87	2.90	53
A2(現職)	教員	2.99	2.91	2.92	86
	教員以外	3.02	2.76	2.87	23
A3(性別)	男性	2.99	2.94	3.08	53
	女性	3.00	2.81	2.73	56
A4(年齢層)	若年(20～40代)	2.88	2.60	2.58	30
	壮年(50～70代)	3.04	2.98	3.03	79
A5(最終学歴)	四年生大学卒	3.15	2.89	2.98	41
	大学院修了(修士+博士)	2.88	2.91	2.90	59
合計(その他含)		3.00	2.88	2.91	109

(4) 小括

以上、回答者の属性による能力形成について考察してきた。年齢別では、全体的に高年齢者における現状能力の自己評価が高いという結果であった。特に、「専門知識」や「専門技術」だけでなく、高度な対人折衝が必要な能力も評価が高くなっており、いわゆる「年の功」が明らかになった。しかし、自己評価であるため、経験が能力を伸ばすのかどうかについては別途精緻な調査が必要なことは強調しておきたい。男女別では、相対的に男性の能力評価が高いという結果が見られた。しかし、「対人能力」に関しては、男女差がほとんど見られない項目も存在した。また、コミュニケーションを構成する「インプット」「チ

ューイング」「アウトプット」の3要素についての考察からは、チューイング、アウトプットに対する仕事におけるニーズが高いことと、チューイング能力では、目標値と現状値の差が大きく、能力獲得への課題が見られる能力であることが明らかになった。また、コミュニケーション能力要素の属性別にみた現状値の考察からは、性別と年齢別で3要素の能力評価が大きく異なっていたこと、現職が教員か教員以外かで、チューイング能力に関する差が見られたこと、最終学歴別は、インプットとアウトプットに関しては大学院修了者よりも四年制大学卒業者のコミュニケーション能力評価が高かったことが特徴的な結果であった。

充足感の高かったコミュニケーションに関連する能力であるが、インプット、チューイング、アウトプットの3要素や、属性別の視点で検討していくと、必ずしも充足感が高い能力であると言えないことが判明した。

4. まとめ

本稿では、秘書・ビジネス実務教育にかかわる研究者や担当者に、仕事において必要な能力と現在の自分の能力の現状認識についていくつかの角度から検証を試みた結果、大きく二つの点が明らかになったと言える。

一点目は、コミュニケーションに関連する「対人能力」についてである。この能力については、現状値としての認識が高く、目標値としての認識が低く、また改善認識もあまり見られない能力であったが、属性別やコミュニケーション能力要素別に検討していくと必ずしも充足感が高いからといって能力開発への優先順位が低いとは言えない結果となった。属性別では、若年者についての能力開発の必要性が示され、コミュニケーション能力要素別では、コミュニケーションの対象者からの情報を咀嚼(そしゃく)する能力の未充足感が浮き彫りになった。今後、この能力を開発する際に加味しなければならないであろう。

二点目は、「対課題能力」と「専門知識」である。これらの能力は、現状値として低位、目標値として高位にランクされたことで、未充足値として高位にランクされた。また改善認識も比較的高位であった。加速度的に進化、複雑化するビジネス界において、専門知識と課題に対応する能力は、必要不可欠となっていることの裏付けともいえるだろう。

以上のように、秘書・ビジネス実務にかかわる教員等の能力の現状認識、仕事においての必要性について分析を加えてきた。コミュニケーション能力、課題を発見して解決するための能力、仕事に必要な専門知識が特に今後の開発が重要な能力として明らかになった。

本稿における分析の将来的課題としては、①サンプル数の少なさ②自己評価の限界③他職種との比較、以上の三点があげられる。合計で109件というサンプル数では、年齢や職業などといった属性において精緻な分析を行うには限界があった。また、本調査はあくまで能力に関する自己評価であり、客観的な評価ではないため、解釈を限定的にせざるを得

ないことも課題である。さらには、本稿で指摘した能力の現状認識等については、はたして秘書・ビジネス実務にかかわる教員等だけに言えることなのかどうか、他職種との比較検討が必要である。ここでの分析を通じ、職業経験と能力獲得の相関を明らかにしていく調査を進めていく際の今後の指針としたい。

付記

本研究は、「ビジネス実務担当者の現状と学習ニーズに関する研究」(2009年、研究代表者江藤智佐子)の一部として実施したものである。九州大学人間環境学府「平成20年度社会人教育学コース支援研究助成」の助成を受けていることを付記させていただく。

〈注〉

(1) 平成20年12月24日の第67回総会に中央教育審議会において、「学士課程教育の構築に向けて」という答申がなされた。「学士レベルの資質能力の担保」「学位水準の明確化と国際的通用性」「3つの方針の明確化」を基本指針として、学位授与の方針、教育課程編成・実施の方針、入学者受入れの方針、その他(FD等)の改善促進を促している。

(2) 社会人基礎力は、平成18年から経済産業省が提唱している。その能力は3つの能力12の要素から構成される。①前に踏み出す力(アクション)主体性/働きかけ力/実行力②考え抜く力(シンキング)課題発見力/計画力/創造力③チームで働く力(チームワーク)発信力/傾聴力/柔軟性/状況把握力/規律性/ストレスコントロール力

(3) 例えば、三菱総合研究所「企業が若年者に対して求める能力要件に関する調査(平成16年)によると、回答した企業の85.5%は若年者に求める能力として「コミュニケーション能力」をあげている。

〈参考文献〉

大久保幸夫, 2006, 「キャリアデザイン入門 [I] 基礎力編」日本経済新聞社

真鍋和博, 2008, 「コミュニケーション能力ニーズと大学教育との関係についての実証的研究—企業、大学、学生生活の比較分析—」九州大学人間環境学府修士論文