

平成21年度ブロック研究会活動を終えて



近畿ブロックリーダー **大窪 久代**
(近畿大学)

近畿ブロック研究会平成21年度・22年度ブロックリーダーとして務めさせていただいております。会員の皆様の研究推進に貢献することができますよう努力いたしますので、どうぞ皆様のお力をお願い申し上げます。

平成21年度ブロック研究会の活動をご報告いたします。

まず、ブロック運営委員会は、年2回の研究会に合わせて実施しています。研究会開催（平成21年9月27日・22年2月28日）の打ち合わせ、また23年度は近畿ブロックで全国大会を実施する予定ですので、それも含めた検討、さらに教授法研究助成に関する件についても話し合いをしました。近畿ブロック共同研究助成の実施は次の3件です。平成20・21年度研究助成「業務別クレーム調査に基づく実務演習の構築（大手前短期大学水原道子・野坂純子・福井愛美・上田知美）」「秘書職経験者のキャリア展開の可能性（近畿大学短期大学部古武真美・近畿大学大窪久代）」平成21・22年度研究助成「学生によるプレゼンテーション評価データの分析—学生へのよりよいフィードバックの検討—（大手前大学足塚智志・四條畷学園短期大学畑野清司）」

ブロック研究会は、平成21年9月27日（西宮大学交流センター）で研究発表4件、総会（平成20



年度活動報告・会計報告、21年度活動計画・予算）、講演「次世代リーダー人材の発掘と育成について」積水ハウス株式会社人事部人材開発グループ課長米津寛司氏、のプログラムでした。ご講演は、経営を強化し持続していくためには企業は次世代の人材を育成していかなければならないが、そのための実践的、具体的な方策について、現状のHRM上の問題点、新入社員、中堅社員、ベテラン社員の傾向と対策から自律的社員育成への布石までを詳細にわかりやすくご講演いただきました。研究会が終わって、講師の米津氏にもご参加いただき懇親会で、交流を深めました。次のブロック研究会は平成22年2月28日（西宮大学交流センター）で研究発表4件、研究助成最終報告2件・中間報告1件、学生プレゼンテーション大会4件、という内容です。学生プレゼンテーション大会は、立命館大学1名、四條畷学園短期大学2名、大手前短期大学1名の学生によるプレゼンテーションでした。3年生は3年生らしく落ち着いて、1年生は1年生らしく元気に行ってくれました。構成、資料提示、発声、表情、時間などプレゼンテーションに必要な要素を十分に理解したもので、コメントを頂戴した先生方からも高い評価をいただきました。指導にあられた先生方のご尽力に感謝申し上げます。

平成22年度もさらに活発な活動を宜しく願いたします。また、研究会運営、ブロック報発行などのさまざまな裏方的活動に尽力いただいております先生方に御礼申し上げます。

最後になりましたが、さきほども申しましたように平成23年度は近畿ブロックが全国大会の当番に当たります。全国大会を学会会員の皆様の研究、教育に資する大会にするためにも、さらに、引き続き会員皆様のご協力、ご指導を賜りますようお願い申し上げます。

夏季研究会（平成21年9月27日）

講演

次世代リーダー人材の発掘と育成について
— 私企業における実例 —

積水ハウス株式会社 人事部人材開発グループ

課長 米津 寛司



自己紹介をかねて、入社後のキャリアについて説明がある。大学卒業と同時に設計士として入社し、1年間設計の仕事に携わり、2年目からセールスエンジニアとして5年間営業を担当して、そしてモデルハウスの店長として展示場の接客運営を任された。その後本社の商品開発部に配属後、関西経済連合会へ出向し、自己研鑽を深めるためMBAを取得して、再び本社へ戻り人事部へ配属されて今日に至る。

つぎに積水ハウスの会社の現状・背景について報告がある。長年住宅産業として業界のナンバーワンを誇ってきたが、昨年大和ハウスに追い越されたにも関わらず、住宅部門では引き続きナンバーワンを維持している。この現状から3年前か次世代経営人材発掘の為のアセスメント研修を設け、運用をしながら現在も改革に取り組んでいる。それ以前の営業幹部の選抜は、プレイングマネージャーを中心に行われ、つまり自分もよく家を売り、人にも売らせるという営業成績を中心のもので、高度経済成長期はそれでよかった。現在、会社が大きくなり知名度も上がったため、新入社員採用は営業職で5～6倍、設計職で20倍の競争率で、勝ち抜いた新入社員は優秀な者が多い。採用担当は現場の希望を人選に反映しながら、応募者のコンピテンシーや適性などをみたりして採用するが、採用後は新入社員が現場で潰れることが多く、ミスマッチを起こしている。このため、採用担当者は現場を知っている者に切り替えたり、リーダーも営業経験の豊富な者を当てたり、ここ4～5年間で改革してきた。

一方、退職率は過去、入社後3年間で4～5%で低い割合であった。これは展示場や事務所での

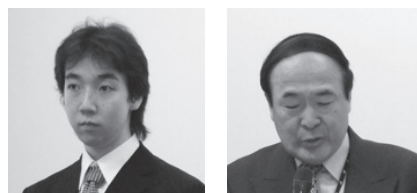
先輩・後輩が密接な関係づくりしながら、いい意味でのOJTが機能して、後輩は将来イメージができやすかったといえる。この状況は1980年代後半まで継続した。バブル期にはよく家が売れ、若手の教育ができなかった、つまり企業理念の伝承ができにくかった時期でもあった。その結果退職率が増えてきた反省から、OJTからoff-JTに向けたマニュアルに基づいたスキル研修作成を行った。つぎにoff-JTの課題になったことはイレギュラーなことへの対応ができなくなること、すなわち環境変化への対応力の低下であった。そこで2001年キャリア自主研修ができなくなり、入社7年目の社員に開始された。さらに2005年には長期的ビジョンを持つ研修として営業系は入社3年目でセルフエスティーム向上セミナーを実施し、自己のモチベーションや心のあり方を中心に研修を開始した。以上のような経緯の後職責者に求められる能力要件として3つの領域（リーダーシップ・基本資質・マネジメント）、20のディメンションと定義を確立し、それに合わせたアセスメント研修を実施している。

具体的な内容としては上司から推薦を受けた者や自分で幹部候補になりたい者が2泊3日で経営シミュレーションを受講し、講師から当社の経営能力として設定した20の能力要件（ディメンション）に対して評価を受ける。またこのアセスメント評価を既存の経営層に行ったところ業績との相関が高い事が分かった。

今、経営改革の軌道に載ったところで、将来の投資として会社の研修は必要であり、大学や専門知識人と共存することで研修内容の質を向上させようと努力しているところである。

個人研究発表

「会社秘書シミュレーション学習法」



大阪経済大学 **小林 正彦**
 大阪経済大学経営学部3年 **梅本 芳彦**
 大阪経済大学経営学部2年 **小蔵寺正博**



発表の目的

秘書業務を体験型学習実践、人間の実学教育で
 できる「会社秘書シミュレーション学習法」を通し
 て、①教職員が学生の日常生活や就職活動にどう
 取り組むか。②学生の職業意識が高まりスキルを
 身につけ夢をどう実現するか。

方法

①まずA・B・C社を設定する。②人員は各社
 10～20人とする。③各社に秘書室をつくる意義を
 話す。④権限と責任、チームワークを自覚して秘
 書室長1名、秘書副室長2名を各社ごとに学生が
 話し合いにより決める。⑤それ以外の学生は全員、
 役員秘書に就任し役割認識をする。⑥就任後は、
 職位名で呼び合う。

人事

①人事異動は、社長（教員）、秘書室長によっ
 て協議され発令される。②人事考課は、下記イ～
 ハの項目。「優秀模範カード」5枚でボーナツ1
 点。「自重自戒カード」5枚でボーナツ-1点。
 この点数は成績に反映。イ、授業出欠席、遅刻、
 無断退出。ロ、居眠りや食事、携帯電話やメール、
 帽子や離席のマナー。ハ、業務態度、実績。ニ、
 小テスト、再テスト、コンテスト（プレゼン、お
 辞儀、電話、来客応対、文書）

授業サポート

各社の秘書室が交代で授業のサポートをする。

この体験学習により究極の仕事術を覚える。失
 敗や達成感により人間としての思いやりや多くの
 マナーが芽生える。このようにして各社秘書室の
 歴史がつけられる。Makes Historyの瞬間だ。

秘書会議では、文科省21世紀COEプログラム
 を目指す、秘書業務のchange、大経大オープン
 カレッジ・各種行事の秘書受付サポートなどもし
 たいという意見も出た。やればできるのだという
 意識が高まった。Yes We canという声が秘書室
 から流れてきた。

検定試験合格特典とカリキュラム

各社の秘書会議によって下記事項が採択され
 た。

点数は成績に反映されることも確認される。

- ①1級2次合格100点。②1級1次合格95点
- ③準1級2次合格85点。④準1級1次合格80点
- ⑤2級合格70点。⑥3級合格60点

シラバスは次の通りである。14回2単位。

- ①ガイダンス②秘書として要求される人柄③秘書
 の役割と機能④社会常識・経営学⑤一般会計・税
 務・経営法務⑥人間関係、マナー⑦話し方・接遇
- ⑧交際の業務⑨会議⑩文書の作成、文書の取り扱
 い⑪事務機器、ファイリング⑫資料管理⑬環境管
 理、事務備品、事務用品⑭まとめ。こんなとき、
 どう話しどう答える（秘書シミュレーション）。

今後の課題

今回、準1級1次10人合格、2次9人合格を根
 拠に、次回、1級全員合格の環境づくり。

ビジネス実務教育におけるイノベーション教育に関する研究Ⅲ ーコンセプト能力を媒介としてー

大阪キリスト教短期大学 林 雄太郎



本論は事業のinnovationを遂行する為に必要な能力としてconceptual・skillの教育について過去三年間にわたり経営学とビジネス実務論等で実践した報告である。事業のinnovationの研究方法は、京都大学における研究実積や各種文献研究と共に、社会経験でのinnovation実体験を加味した。

Innovationの実施と企業経営に於いて、社会・経済状況の把握は不可欠であるが、この手法として直感力とconceptual・skillがある。直感力は哲学的思惟と社会状況に対する覚知が基になり、そのため長年の経験と客観的思考が必要で、知識教育中心の大学学部教育では不十分である。Innovation教育で第一に必要な点は、innovationの現代の意味と意義であり、innovationが技術革新を意味した時代は20世紀末迄である。現代のinnovationは資源循環型システムや省資源システム、新エネルギー、事業経営、情報通信技術、サービス接遇、家庭生活等多岐にわたる。Innovationは桁違いの思考であり、この思考を生む努力と風土を作ることが大切である。我が国の多くの大学ではinnovation構築人材の教育が不十分であり、早急に改善しないと他国にinnovationの主導権を奪われ、産業の衰退が起こる可能性がある。Conceptual・skillとは、知識や情報を体系的に組み合わせ、複雑な事象を概念化することにより現象の本質を把握（概念化）し、状況対応して問題解決する能力である。この能力はinnovationには絶対不可欠の要素であるが、多様化多元化しているビジネス行動指針として、各種分析や経営戦略策定等一般的ビジネス実務にも不可欠である。

Conceptual・skillの学習法は種々の方法がある

が、特に次の方法は大学教育に導入すべきと考える。①他者との対話や議論及びpresentationにより思考の拡大を目指す。②情報の交換による思考の拡大。③発想支援訓練法の活用（発散的思考訓練・収束的思考訓練・創発誘発訓練等）④問題解決能力訓練（帰納法・演繹法）。⑤一般と高次の認知能力訓練。⑥状況対応能力訓練等であるが、基本として各種報道や現象を時系列的・懐疑的に考察することが必要である。注意点はconceptual・skillやtechnical・skillが如何に高くとも、human・skillが低ければ社会人として不十分であり、仕事が円滑に進まないことを知り、此の能力の向上に努力する必要がある。human・skillとは、職業・職種・地位等を越えた社会人能力を指し、適切な対人関係と協働関係を構築して自律することを目的とする。具体的にはmanner、communication・skill、交渉力、提案力、思考柔軟性、協調性、使命感、差別排除等の社会的能力を指す。2000年紀を拓く原動力は人間性と社会性の向上であり、筆者はビジネス実務で此の教育を行うと共に、全科目に共通するため教授会で全学教育指針とした。

今後の課題としてinnovation学の学問的確立研究と、conceptual・skillとhuman・skillの効果的な教育方法の研究、及びinnovationにより社会進化をなし、国・地域、宗教、民族を超えた人類共生方法の研究が急務である。その為に地球市民の視座に立つ、Hegel哲学、A.N.Whitehead哲学、西田哲学等の実践的活用の研究が必要であり、その為にinnovation論について一層の研究が求められる。

秘書の接遇場面におけるコミュニケーション行動について —非言語行動を中心に—

神戸大学大学院 国際文化学研究科

若生真理子



ビジネス教育における接遇訓練の多くは表出行動に重点が置かれており、マニュアルで示されている接遇行動が来客に与える影響に関する研究は少ない。本研究は、文献研究や対面でのコミュニケーションに関する質問紙調査、評価実験を通して、秘書の接遇場面における非言語行動の有効性について検討し、接遇訓練に活かそうとするものである。

秘書に関する24件の文献を分析すると、接遇について人間関係を包括する概念としてとらえているものは全体の約2割である。5割が来客を迎えてから見送るまでの対応として、応対と同義で用いられており、他は積極的に働きかける応対とするもの、接遇という表現が用いられていないものなどである。文献に記されている接遇に関するキーワードは、迅速、正確、簡潔等、仕事の質や効率性をあらわすものと、誠意、丁寧、第一印象、誠実等、印象をあらわすものとに類別できた。先行研究では、印象形成には非言語行動が関わっていることが示唆されている。

秘書職とそれ以外の人達に対して行った質問紙調査では、どちらも印象形成や感情解読の重要な手がかりとして音声（話し方）をあげている。音声は、動作や姿勢よりも判断がしやすいことやコミュニケーションの回数を重ねると、見慣れた立ち居振る舞いよりも、音声的な要素を手がかりに相手の感情を探ろうとするのではないかと推察される。視線と動作に注目すると、秘書は視線より

も動作を、秘書職以外は動作よりも視線を優先している。秘書は接遇場面で視線を合わせる事が自然にできているため、感情解読の手がかりを動作に求めており、秘書職以外の方は、相手の感情を読み取りやすい視線を重視しているためではないかと考えられる。

これまでの接遇指導は、相手にとってどのように振る舞うのがよいか、という視点からなされており、自己表現が相手に与える印象については明確にされていない。接遇場面でみられる対人相互作用は、TPOにより変化するため、状況の変化に臨機応変に対応し行動する能力が求められる。そのためにも、印象形成にかかわる要因や感情解読の手がかりを意識するなど、人間関係の確立や発展を意識した接遇訓練が必要である。それは対外的な場面に限らず、社内における対人業務にも反映できると考える。

本研究の結果、秘書職やその他の職種の双方共に、主に音声的な要素と顔の表情を手がかりにコミュニケーション行動をとっていることが確かめられた。これまでの研究結果で統制しやすいとされている顔面や音声の調子は、訓練による結果が大いに期待できるものである。対人コミュニケーション場面における非言語行動の役割については、マーラビアン（1972）の定式がある。今後行う予定の評価実験では、この定式の検証も試みたい。

リスク発生時における現場リーダーの 初動対応適正化

近畿大学 産業・法律情報研究所

辻 隆久



1. テーマを取り上げた理由と概要

企業はリスクマネジメントを行ない、不祥事や事故の発生予防に努めている。しかし、それでも事件・事故は発生する。そのため、企業にはリスク発生時の現場初動対応力が不可欠となっている。

そこで、ここではリスク発生時の現場リーダーの初動対応に必要な事項、日常からのリスクへの備えを考察する。併せて、教養教育の中でこれからのビジネスパーソンに必要となる危機対応の基礎力向上を図ろうと試行した結果を報告する。

2. 企業現場リーダーの対応経験から得たもの

(1) 具体的事例

独身寮生の突然死、中国現法の山猫スト、事業所全停電事故

(2) 心掛けた共通的な行動手順

現場リーダー自身が現場で「見て」、「聞き」、「考え」、「決め」、「行動する」ことこそ重要と考え、次のとおり実施した。

- ①現場の状況把握
- ②修復目標の設定
- ③要実施事項のリストと優先順位付け
- ④「自分の役割・成すべきこと」の明確化
- ⑤部下・関係組織などへの指示・依頼
- ⑥本社ほか組織内外への報告（都度実施）

(3) 状況に応じた最優先事項の絞り込み

対応に当たり、何を最優先すべきかを絞り込み、その方向に沿って行動した。

- ・独身寮生の突然死⇒遺族への対応

- ・中国現法の山猫スト⇒拡大防止
- ・事業所全停電事故⇒安全第一での復旧

(4) 経験から得た教訓

- ・現場対応は「初動で決まる」
- ・現場の状況理解から始める
- ・現場の動きを規制する力との葛藤が必要
- ・修復目標への道筋を描く
- ・協働と役割意識
- ・事業の状況に合う方法を採用する
- ・ステークホルダーの視点から考える

3. 企業の事件・事事故例から学ぶこと

リスクマネジメントの徹底には、組織と世間との「認識のズレ」を埋めることが肝要。それには、ステークホルダー（地域社会他）との対話（リスクコミュニケーションなど）が有効である。

また、社会に嘘をつかない道徳律や企業倫理、真の原因（虚偽・隠蔽）と向き合う姿勢、正確で素早い情報伝達なども必要となる。

4. 学生への試行結果

授業では2008年度後期から2009年度前期に掛け、危機対応のケーススタディを、各クラス2～3回、グループ学習を通して試行した。

学生には、特定の状況下における問題に気付く力を多少なりとも涵養できたと考える。また緊急時の目標設定力、対策立案力、重点化力、判断力、倫理感醸成などにも好感触を得ている。引き続き改善を加え、内容の充実を図っていきたい。

冬季研究会（平成22年2月28日）

ブロック研究助成中間報告

学生によるプレゼンテーション評価データの分析 —学生へのよりよいフィードバックの検討—

大手前大学
四條畷学園短期大学

足塚 智志
畑野 清司



本研究は、プレゼンテーション実務士の必修科目である「情報プレゼンテーション演習」に限定して、他の必修科目である「プレゼンテーション概論」「プレゼンテーション演習Ⅰ」等からの効果や影響を測定し、学生のプレゼンテーション能力向上をめざして、学生へのフィードバック方法を考案するものである。今回は、とくに量的変化の測定と質的变化の測定という観点にしたがって中間報告するものである。

まず量的変化を捉えるため、中村健壽・武田秀子「実践ビジネス・プレゼンテーション」のチェックリスト（全20問）を利用し、5段階評価法を行った。測定は授業の初回と最終回の2回行い、その変化に焦点を当てた。Aクラスは集中講義で初日と4日目の比較を行ったところ、20項目中13項目に有意な差が認められた。とくに初回に低い項目であった項目17「棒読みではなく聞きやすい適切な表現でしたか（2.67→3.83）」、項目14「視線や顔の表情は生き生きしていましたか（2.75→3.25）」、項目11「リハーサルをしましたか（2.42→4.08）」などに比較的高い効果が認められた。また、Bクラスはプレゼンテーション意識が高いものが多く、第1回目と15回目の比較を行ったところ5項目にのみ有意な差が認められた。とくに第1回目に低い項目であった項目7「展開は論理的でしたか（2.92→3.50）」に効果が認められ

た。

つぎに質的变化の測定では、フィードバックとは本研究でどのような視点で捉えるかを検討した。一般的にフィードバックとは、結果について伝達するだけでなく、結果を導くための計画立案や実践行動の反省点についての情報を伝達することを指す。

本研究では、自己フィードバックと外部フィードバックの2つに大別し、それぞれの系からのフィードバックをかけることを提案した。自己フィードバックの評価項目、外部フィードバックと期待値 P_0 の意義、実測値 P_1 、フィードバック値 $(P_0 - P_1)$ について考察を行い、フィードバックのタイミングとその効果などについて提案説明を行った。

フィードバックのタイミングとして3つの方法が考えられる。①発表一件ごとにコメントをする（まだ熱いうちに）、②すべての発表が終了した時点で一人ひとりにコメントする（余熱のあるうちに）、③次回の冒頭で前回分のコメントをする（もう忘れたかな）などがあり、リアルタイムに行うことが一番望ましいという推論にいたった。

今後の課題として、多人数クラスの扱い、フィードバックデータの作成、フィードバックデータの抽出、フィードバックの高速化などに取り組む予定である。

ブロック研究助成最終報告

業務別クレーム調査に基づく実務演習の構築 —最終報告—

大手前大学・短期大学 水原 道子 野坂 純子
福井 愛美 上田 知美



1. クレームの発生要因と対処法

クレーム調査の内容を精査した結果、クレーム発生の原因は、情動的なものと実利的なものに分かれると考えた。情動的要因の場合は、第1段階での対処が特に重要であり、企業のリピーターや企業応援団を生み出すのか、不信感を生み出すのかの決め手となる。情動的要因のクレームは、主に接客行動に関するものが多いため、客の自尊心を満足させる対応をとることが重要である。客の申し立ての内容を共感的に聞いて、うなずきや、相づちを入れることが必要である。それが客の納得できるクレーム対処と一緒に考えることにも繋がる。

一方、実利的要因の場合は、客の求める内容にできる限り早く気づくことが重要で、迅速な対応が最優先となる。いずれの場合も、対応に納得し満足した客は、その94%が企業のリピーターとなっているというデータもあり、クレームの発生が対応の仕方によって十分にビジネスチャンスともなり得ることを示している。

2. クレーム対応・処理の手順

クレーム対応を行う手順は、①事実・状況の確認②解決策の具体案を提示③心理的・行動的コミュニケーションをはかる④クレーム対処のシステム化・マニュアル化である。

この流れの中で重要なことは、あくまで人としての心を込めた対応、客との関係づくりを前提とした対応をとることである。

3. 実務演習の構築

クレーム対応・処理の手順を取り入れる授業としては、ビジネス実務演習、接客実務、サービス接遇、販売実務などの実務演習系の科目が対象となる。授業回数15回のうち、6～7回をクレーム対応の演習に当てる。90分授業の前後10分ずつを除き、70分として構築し、クレームの発生から対応の基本を理解させる。

まず、視聴覚教材を活用して、クレームの実態やその影響を示し、クレーム対応の重要性を認識する。2回目に、クレーム対応の全体の流れを映像などで実感する。3回目以降の授業ではケーススタディを取り入れて実習を重ねていく。

4. 実習事例

まず、シチュエーションを提示し、グループ討議による「良い対応」をシートに記入し、それに基づいてロールプレイングを行ったのち、全員の前で実習する。事例としては①電話によるクレーム②応対時のクレーム③メールによるクレームなどを取り上げ、役割交代やグループ討議を行う。使用するシートは、チェック・クレーム・言葉のシートなど、5種類を用意する。

5. おわりに

クレーム調査を踏まえての実習授業を行った結果は接客・接遇関連の検定合格率において顕著に現われた。本学における20年、21年の合格率が大幅な伸びを示しており、今後一層の実習シートの充実を図っていきたい。

秘書職経験者のキャリア展開の可能性

近畿大学 短期大学部 古武 真美
経営学部 大窪 久代



1. 研究目的

本研究の目的は、秘書職に従事する女性のビジネスワーカーとしての価値を考え、女性秘書職経験者の将来におけるキャリア展開の可能性を探ることにある。具体的な研究目的は次の3点である。

- ① 秘書職を経験することにより、どのような能力を身につけることができるのか。
- ② 秘書職経験は秘書職以外の職務で発揮されるのか、また、発揮されているのであれば、どのように発揮されているのか。
- ③ 秘書職経験者の将来のキャリア展開の可能性はどのようなものであるのか。

2. 研究方法

研究方法は、①アンケート調査、および、②聞き取り調査である。両調査は、2008年7～12月に実施した。調査対象者(注)は、A. 企業に勤務する女性秘書(以下「現役秘書」という)、B. 企業での秘書職経験を持つ女性ビジネスワーカー(以下「秘書経験者」という)である。

なお、フォロー調査として、企業2社の人事担当者にも聞き取りを行なった。

(注) ①アンケート調査では、女性秘書のいる企業に勤務するビジネスワーカーも対象者とした。

3. 調査の分析

調査結果を分析し、研究目的に照らしながら、次のとおり考察した。

第一に、現役秘書および秘書経験者は、秘書職を経験することにより、自分自身の成長・変化を認識しており、成長・変化を最も強く感じる時期

は、秘書経験年数5年以上10年未満であった。そして、秘書職経験を通して身についた具体的な能力・知識を社会人基礎力と比較した。

第二に、聞き取り調査の対象者12名について、職務経歴をご紹介しながら、秘書職経験が秘書職以外の職務にどのように活かせており、あるいは、活かせていないのかを具体的に考察した。

第三に、秘書職から秘書職以外の職務に就くことから、組織内には、「配置・異動」を意味することから、人的資源管理の視点を踏まえ、秘書職経験者がキャリア開発をはかるためのポイントを考察した。すなわち、組織は、組織内で人材を必要とする職務と、秘書個人の適性・能力および意思を適合させ、時期を見極めつつ、秘書に次の職務を提供していく必要がある。そして、秘書は、新たに就いた職務において、組織から提示された期待に応えるべく、求められているものを柔軟に、かつ、自律的に受け止め、能力開発を積極的にはかり、キャリア開発につなげていくのである。この組織と秘書個人の相互作用をはかることが秘書職のキャリア展開の可能性を広げるのではないかと考えられる。

4. 今後の課題

本研究会でご指摘いただきましたように、今後、秘書職経験者の評価についても研究していきたい。さらに、男性秘書職経験者、あるいは、女性一般事務職経験者等との比較研究も進めていきたい。

個人研究発表

統計学入門の授業における繰り返し・ リメディアル学習の効果

神戸海星女子学院大学 樋口 勝一



平成21年度秋学期、担当する文学系4年生女子
大学1年次配当科目「統計学入門」において、

- ・小学校レベルからのリメディアル学習
- ・繰り返し学習

を取り入れてみた。

リメディアル学習として、第1回～第5回の授
業で小学校～高校レベルの授業をおこなった。

一方、繰り返し学習については、授業の中で、
著者らが作成した書き込み式ドリル教科書を使っ
て、教員が例題とポイントを解説し、学生は説明
された類題を数問解く。次回授業で、はじめの30
分で前回内容の復習テストを実施し、教員はポイ
ントとともに再度解説をおこなう。最後の3回の
授業で、期末テスト対策として、これまでの総復
習問題を学習する。これで、学生は合計3回学習
できることになる。

授業の内容は以下のとおりである。

- ・第1回～第5回…代表値、分散・標準偏差、
度数分布表、2次元データの統計
- ・第6回～第10回…正規分布の利用
- ・第11回～第12回…統計的推定
- ・第13回～第15回…期末テスト対策総復習

第15回の授業終了後の翌週に期末テストとアン
ケート調査を実施した。

この授業を受けて、はじめは統計学や数学が嫌
いだった人が、それぞれ52%→19%、60%→38%
と激減した。このことから、今回の授業の取り組
みが学生の統計学や数学への苦手意識を軽減する
効果があったことが分かった。

「授業は面白かったですか。」にという問いに
対しては、授業を面白かったと感じた人は50%
もいて、「ふつう」を合わせると88%にのぼる。
理由は、「内容が初歩からだったから(33%)」、
「小テストで同じ内容を2度繰り返し学習ができ
たから(29%)」、「教材がドリル形式だったから
(42%)」、であったことから、今回の授業方法の
狙いは的中した。ところが、「担当教員の説明が
わかりやすかったから(46%)」とする学生が最
も多く、これは、教員個人のキャラクターに頼ら
ない教材開発をめざす研究という観点からはマイ
ナス評価である。

また、今回の試みの1つであるとして、「小学
校内容から始めるリメディアル学習」をおこなっ
たことについて、82%もの支持が得られた。一方、
もう1つの試みである、「繰り返し学習」も96%
もの支持が得られ、今回の2つの試みがほとん
どの学生から支持を得た形となった。

さらに、成果としての内容理解については71%
が理解できたと答えており、「ふつう」も合わせ
ると94%にのぼった。さらに、期末テストの平均
点84点ということからもこのことが裏付けられ
た。

なお、他の授業についても「リメディアル学習
(50%)」、「繰り返し学習(73%)」の導入を期待
しており、実際に今回の試みで成果が上がってい
る事実から考えて、他の授業にもこれらの2点
を取り入れることで、学生の学習意欲と、学習成
果が得られるのではないかと考えた。

ビジネス実務教育におけるイノベーション教育に関する研究Ⅳ —イノベーションによる企業進化の視座から—

大阪キリスト教短期大学 林 雄太郎



序 イノベーションは社会や技術の飛躍的發展の手法であり、人々の生活向上や生活文化向上に基盤となる。現代は新しい価値観を創造する時代であり、経営環境に適応して自己変革する企業が生き残る。最近、歴史ある企業の行き詰まりや不祥事が多いのは、以前価値が高かった歴史性、伝統性、規模、組織、企業文化等に変化が生じているのに、変化に対応していないためである。近年「事業の集中と選択」がよく行われるが、自社経営の立場から見れば収益悪化の分野を排除できるため好都合であるが、顧客離れが進むこともあり、必ずしも最良の方策ではない。それよりもイノベーションや新たな事業展開を不連続思考を含めて創造的に思惟すべきである。現在の延長戦上に企業の未来は無いという経営思考を基にイノベーションを模索する必要がある。本報告はイノベーションによる企業進化をどのようにビジネス実務教育に反映して行くかについて報告した。

研究対象 イノベーションによる社会進化と企業進化を遂行できる資力・技術力・開発研究能力・情報力・影響力・有能人材等を持つ中堅企業以上の大企業を対象とする。

研究方法 文献研究と実社会における経験を組み合わせ論究した。

研究要旨 我が国の20世紀時代の変遷を概観して、20世紀はイノベーションの連続であり、特にエネルギー変換、軍事力の変化、大量生産大量消費、情報通信技術革新、国際経営、経営革新、新製品開発等から今後のイノベーションの基盤思考を考察した。2010年以降の経営環境の考察から今後の企業経営のConceptについて主要20項目につ

いて論を展開し、その上で今後の経営環境15項目を言及して、企業の成長要因40項目について具体的に考察した。以上の企業経営の考察から、本論であるイノベーションで進化する企業論について10項目について具体的に論究した。特に「科学技術の適正な活用」について技術論や技術哲学の必要性とこの分野の研究現状について考察し、金儲け至上主義・強欲資本主義では健全な企業経営はあり得ないことを論証した。即ち、社会進化等の社会貢献と地域振興等に貢献する企業でなければならない。

次にビジネス実務教育においてイノベーション論による企業進化の教育方法について15項目について言及し、イノベーション論の学科目を持つ大学は少ないため、経営学やビジネス実務論の中で、継続事業体としての企業論を講義するときに「イノベーションにおける企業進化」を教育する方法について12項目にわたり考察した。

イノベーションは社会や企業の飛躍的發展の契機となり、民衆の生活力や生活文化向上の基盤手法であり、正義に基づき公正且つ適正でなければならない。今後は新しい価値創造の時代であり、多様化した経営環境に状況適応し自己変革した企業が生き残る。今後企業は、非線形・不連続・分野横断的・異分野との統合経営戦略の樹立と強力な経営の指導力及び新製品新商品の積極的開発研究とマネジメント（他企業・大学・研究所等との連携マネジメントを含む）の再構築が不可欠である。今後はイノベーション学原論の構築と技術論の研究を目指したい。以上

学習指導要領の改訂と ビジネス実務教育の展開について

大阪国際大学短期大学部 水野 勝政



1. はじめに

平成25年度から実施される高校の新学習指導要領が21年3月に告示された。教科「商業」の変遷や今次の改訂の観点や概要、及び、昨今の商業高校の動きも報告しつつ、生涯学習における短大のビジネス実務教育の方向性を考察し提言した。

2. 発表概要

①新学習指導要領改訂への経過

②学校教育法一部改正

「高等学校は、・・・心身の発達及び進路に応じて、・・・施すことを目的とする。」と改正され、全ての高等学校において「進路に応じ」教育がなされるべきことが明示されたことを指摘した。

③高等学校新学習指導要領改訂

中央教育審議会答申（平成20年1月）での「職業に関する各教科・科目の内容改善点等」で示された内容を踏まえ、新学習指導要領総則では、職業教育に関して具体的に配慮すべき事項が示されたことや「大学」との連携等が盛り込まれたことを指摘した。

④教科「商業」に関して

戦後から今次までの「商業」の科目の変遷を一覧表にして動向を示した。また、今次の「商業」の科目編成を示すとともに、「普通科における職業科目の履修」について「商業」の科目例を示し、今後、総合学科等も参考にするものと思われることを指摘した。また、「ビジネス基礎」（原則履修科目）と「ビジネス実務」（今次の新設科目）の教育内容を説明し、短大での実務教育への参考とした。

⑤高校での校外における学修等の単位認定

- ・学校間連携による単位認定
- ・大学、高等専門学校又は専修学校等における学修の単位認定等、高校においても今後一層、大学等との連携教育の推進が図られる方向性となることを指摘した。

⑥検定試験結果から窺う短大ビジネス教育

ここ数年の「販売士」検定試験結果を取り上げ、短大生と高校生の合格率の比較を行い、短大生の合格率の低下傾向を探り、要因を考察した。

⑦昨今の商業高校等の動き（3例の紹介）

- ・販売士検定試験で顕著な実績をあげている例
- ・新タイプの商業高校計画の例（3商業高校が再編・統合し3大学と連携教育）
- ・商業科と他学科との連携教育の例（新科目「商品開発」開設への試み）

⑧「商業」を学ぶ高校生への支援・対応

全国商業高等学校協会が実施している各種検定試験への取り組みが、高校生の大学進学や生涯学習に与えている影響等を考察した。

3. 提言（短大生の学習意欲向上への観点から）

- 1) 入学生の高校での既履修状況への配慮と対応
- 2) 習熟度別授業実施や他の教育機関との連携
- 3) 全国大学実務教育協会への要望

生涯学習での認定資格の有効的活用の為、資格認定証授与に伴う実力評価試験や協会検定試験制度の早期実施

以上3件の提言を行った。

ビジネス系短期大学の進学動機および学習意欲に関する研究 —学生ニーズとキャリア支援教育—

プール学院大学短期大学部

刈野 正美



はじめに

文部科学省は、大学・短大の教育課程において職業指導を盛り込むことを2011年度から義務化すると発表した（朝日新聞，2010）。ビジネス系職業教育を早期から導入している短期大学では、これまでの知見を活用できることが期待できよう。

本研究では、ビジネス系短期大学への進学動機と学生生活に関する5カ年の調査から、進学動機と学習意欲の関係、大学側の取り組みを報告する。

方法

調査対象はP短期大学（大阪府堺市・女子）のビジネス系学科の2005年度から2009年度学生、計681人から回答を得た（回収率87.0%）。調査方法は、必修科目（ゼミ）で担当者が質問紙を配付・回収または持ち帰りの場合は次の授業時に提出させた。調査期間は毎年6月から7月の約1ヶ月間で、質問内容は短期大学への進学動機とそのイメージ、当学科で学びたいことなどである。

結果と考察

（1）短期大学への進学動機

17項目を5段階評定で回答を求めた結果、平均値4.0以上は「資格取得」「就職に有利」「教養を広げたい」「学歴がないと将来困りそう」などの6項目であった。また5カ年の平均値を比較してみたところ、高得点の項目はほぼ一定であった。

（2）短期大学への進学動機と学習意欲との関係

まず、5カ年の「学習意欲」の12項目について、信頼性分析の結果、 α 係数が.894であったので合計した。これを上位1/3、下位1/3を基準として学習意欲高群（ $n=211$ ）、学習意欲低群（ $n=198$ ）の2群に設定した。次に、学習意欲高群・低群と進学動機の17項目についてt検定を行ったところ、「資格取得」「就職に必要な勉強をする」「このまま社会に出るのは不安」「視野を広げたい」などの14項目において有意差が認められた。

（3）学生に対するキャリア支援教育（事例）

2005年の調査実施以降、P短期大学はビジネス系検定試験の資格対策講座や進路・就職対策講座（2年間、前者3講座、後者2講座受講で1単位認定）の設置など、積極的に導入・改革している。

おわりに

学生への適切なキャリア支援を行うためには、彼らのニーズを把握することが重要となる。今回は、主に進学動機と学習意欲、大学側の取り組みを報告した。さらに詳細な分析と検証が必要であると考えられる。

文献 朝日新聞「大学で職業指導義務化」2010年2月24日、朝刊14版

学生によるプレゼンテーション大会

冬季研究会（平成22年2月28日）において「第3回 学生プレゼンテーション大会」を行い、3校から4組、次の4名の方々にご発表いただきました（敬称略）。

- 「大学紹介（立命館大学）」立命館大学 馬場絢子
 「たばこの害について」四條畷学園短期大学 出雲聖子
 「宮崎駿の戦略 ～ジブリ映画の人気の秘密」大手前短期大学 中平江美
 「私の住む町（海老江）」四條畷学園短期大学 中山亜由美

主張の内容が鮮明で心に響く内容ばかりであった。発表学生は、冷静沈着の中、エー・アーなどの詰まる言葉もなく、にこやかな表情でプレゼンテーションを展開し、スライドのデザインや、配色、BGMなどの構成に起承転結があり、聴衆を魅了する発表ばかりでした。



全発表終了後、大窪久代ブロックリーダーからの総評があり、さらにプレゼンテーション御専門の先生方3名からの講

評も加わり、同プレゼンテーション技術を身につけ社会に飛び立つよう学生の皆さんに心からエールを送って発表を締めくくりました。同大会は3回目を数え、発表者の態度、スライドの構成、訴える発表内容など、格段の向上があり、指導・取組の成果が窺え、発表者と聴衆がお互いに学び、刺激を受ける大会となりました。学生の皆様、そしてご指導の先生方、ありがとうございました。

次回も多くの皆様のご参加をお待ちしております。

2009・2010年度の運営委員です！ どうぞよろしく願いいたします。

リーダー	大窪久代	近畿大学
サブ・リーダー	磯林征一	園田学園女子大学
事務局	加藤晴美	プール学院大学短期大学部
事務局	兒島尚子	大阪樟蔭女子大学短期大学部
研究推進委員長	服部美樹子	大阪学院短期大学
研究推進委員	苅野正美	プール学院大学短期大学部
研究推進委員	中川伸子	神戸女子短期大学
編集委員長	足塚智志	大手前大学
編集委員	徳田豊	関西外国語大学短期大学部
学生プレゼンテーション担当	仁平章子	四條畷学園短期大学
学生プレゼンテーション担当	油谷純子	目白大学短期大学部
運営委員	野坂純子	大手前短期大学
運営委員	樋口勝一	神戸海星女子学院大学
監事	塚原昭人	四天王寺大学