ビジネス系短期大学における秘書教育：秘書教育を通して社会人基礎力をつける

メタデータ	言語: ja 出版者: 公開日: 2015-01-31 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 兒島, 尚子, コジマ, ナオコ, KOJIMA, Naoko メールアドレス: 所属:
URL	https://osaka-shoin.repo.nii.ac.jp/records/3919

BY-NC-ND

ビジネス系短期大学における秘書教育
―秘書教育を通して社会人基礎力をつける―

学芸学部　ライフプランニング学科　兒島　尚子

要旨：総合職に就く女性が増えている昨今ではあるが、短期大学の学生は、現在も事務職に就きたいと希望する傾向にある。日本経済団体連合会の調査によると、採用選考時に重視する要素として「コミュニケーション能力」が上位に挙げられている。そのため、事務職に就くことを希望する学生にとっては、「コミュニケーション能力」の中の主に接遇コミュニケーション能力を身につけておくことが重要だと考えられる。古くから秘書教育では、ロールプレイングを取り入れた指導方法を導入しているが、最近の学生はマニュアルどおりには動くが、自らが創意工夫をして接遇を行うのは苦手なようである。その解決策として、筆者は学生たちにグループワークによりシナリオを作成させ、ロールプレイングをさせるという指導方法を導入した。その方法と学生の振り返りシートによる気づき・満足度について報告する。

キーワード：秘書実務演習、社会人基礎力、グループディスカッション、シナリオ、接遇ロールプレイング

1. はじめに

筆者は、非常勤先の短期大学　秘書科において、2005年よりビジネス教育を行っている。こちらの短期大学で秘書科が設置された1984年ごろは、卒業後、秘書職に就くことを希望する学生が多くいたようだが、最近は、地元で事務職に就くことを希望する学生が増えてきている。しかし、秘書教育は、秘書職に就く者に限らず、事務職を志望する学生ならだれでも備えておかなければならない基本的な実務知識・技術を修得できる教育である。過去も現在も、学生たちは秘書科で学べたことに非常に満足を得て卒業していく。

本稿では、筆者が秘書教育の中で行っているロールプレイングを交えた指導事例を挙げ、学生の振り返りシートにより、どのような気づきがあったか、またどれだけの満足度が得られたかについての結果を報告する。

本稿の構成については次のとおりである。まず第2節では、短期大学　秘書科の卒業生を対象に実施したアンケート調査の結果により、短期大学における秘書教育の重要性について述べ、第3節では、短期大学の秘書系必修科目の授業概要について、第4節では、筆者が「秘書実務演習」の授業で行った接遇のロールプレイングによる指導方法について、第5節では、グループワークとロールプレイングの実施状況について、第6節では、学生の振り返りシートによる気づきや満足度について報告する。また、第7節では、その他のロールプレイングを交えた指導方法について、第8節で考察、第9節では今後の課題について述べる。

2. 短期大学における秘書教育の重要性

筆者は、短期大学　秘書科において、2005年よりビジネス教育（秘書実務演習・文書実務）を担当している。

この学科の教育目標は、苅野（2004）は、「秘書を養成する場ではなく、豊かな心と知性、マナーや言葉遣いなど、秘書的素養を備えた女性の育成である。つまり、秘書をモデルとして、仕事現場や地域社会をはじめ、あらゆる組織において、よりよい人間関係を構築・維持するために必要な基盤を築くことである」と述べている。

近年、厚生労働省が主導する「就業基礎力」（2004年）や経済産業省が打ち出した「社会人基礎力」（2006年）に見られるように、大学教育を通じたジェネリックスキル育成が重要視されている。また、油谷（2010年）によると「近年、実業界の置かれる環境は、グローバル化と経済状況の厳しさが加速しており、そのような環境下のビジネス現場では、即戦力を持つワーカーが求められる。経済団体においては、求める人材の能力の上位に『コミュニケーション力』が挙げられている」ということである。

少し前の調査になるが、この短期大学の小西・苅野・加藤（2008年3月）「秘書科卒業生のライフコースに関する調査報告書　－本学卒業生1期生から22期生を対象に－」によると（卒業生3,681名を対象にアンケート調査を行い、回答数は477名）、まず、入学時に「秘書科で学びたいと思っていたこと」（複数回答可能）について、「マナー・接遇を学びたい」(94.2%)、「就職に役立つことを学びたい」(93.2%)、「就職に役立つ資格を取りたい」(91.3%) というように、「マナー・接遇を学びたい」と思っていた学生が多いことが窺われる。

また、「秘書科で『学べた』と実感できたこと」については、「マナー・接遇が学べた」(95.1%)、「就職に役立つことが学べた」(88.7%)、「言葉づかい（敬語）を学べた」(83.7%) というように、やはりここでも「マナー・接遇が学べた」と思っている学生が多いことが窺われる。

そして、卒業後93.9%が（パート、アルバイトを含む）就職しており、職種は、「事務（一般・経理・営業など)」が73.8%で最も多い。そのためか、「秘書科での学習や学生生活が、現在の仕事・生活にどの程度役に立っているか」についてのアンケート調査では、「接遇・マナー」(94.2%)、「慶弔贈答の知識」(90.4%)、「タイプ・ワープロのキーボーディング」(88.3%) というように、「接遇・マナー」が最も役立っているということが窺われる。

この調査報告から5年経過したキャリアサポートセンターのデータによると、2012年度卒業生（就職決定者）のうち64.2%、2013年度卒業生（就職決定者）のうち59.7%が事務職に就いている。また、2014年度では、就職希望者のうち82.2%の学生が事務職を希望している（就職決定者を含む)。

以上のことからもわかるように、筆者が担当する秘書実務教育は、まさしく事務職を希望する学生にとって、企業が求める人材に必要なコミュニケーション能力をつけるには重要な科目であると考えられる。

3. 短期大学　秘書系必修科目の授業概要について

この学科では、まず1年次の秘書の専門科目として、「秘書学概論1・2」、「秘書実務1・2」、「文書実務1・2」、2年次には「秘書実務演習1・2」を修得する。

まず、「秘書学概論1・2」、「秘書実務1・2」の授業で、秘書として社会人として必要な知識を身につけさせ、簡単な実務演習も行う。その後、2年次の、筆者が担当する「秘書実務演習」の授業で、実際に体を動かし、マナーを中心とした技能を身につけさせる。

授業概要は以下のとおりである。

＜1年次＞

- 「秘書学概論1」：秘書の歴史や企業などの組織における秘書業務の内容と職務、仕事の的確な処理方法につい理解させる。
- 「秘書学概論2」：秘書に求められる資質、秘書をめぐる職場の人間関係、ストレス・マネジメントなどを取り上げ、ビジネス社会の変化に対応した人的ネットワークとしての秘書のあり方と必要とされる能力や働き方について理解させる。
- 「秘書実務1」：企業とビジネス活動や日常業務の心構えを理解させ、感じのよい身だしなみと基本動作の演習を行う。そのうえで、対人処理業務の基本である敬語と話し方、接遇、連絡・調整と、総務業務であるオフィス管理を中心に仕事の基本を理解させる。
- 「秘書実務2」：基礎的なプレゼンテーションの演習を行う。そして、対人業務の応用として電話応対の要領について理解させ、実践により身につける取り組みを行う。また、総務業務である慶弔・交際業務、出張業務、会議会合、情報処理業務であるスケジューリングなどを中心に解説し、業務処理方法を理解させる。
- 「文書実務1」：企業における文書を中心に、その種類・機能・活用方法、慣用語句などについて理解させる。そして、特に取引文書と社内文書については、その作成に必要な実践能力を養う演習を行う。また、電子メールの取り扱いについても理解させ、作成・送受信の演習を行う。
- 「文書実務2」：「文書実務1」で学んだ知識を基礎にし、文書作成の実践的能力を養成する取り組みを行う。まず、さまざまな社交文書の特徴やそれらの機能・慣用語句などについて理解させ、文書作成の演習を行う。そして、文書の受発信業務、郵便制度、図表の作成要領、文書管理の方法（ファイリング）などについて理解させ、演習を行う。

＜2年次＞

- 「秘書実務演習1」：就職活動も視野に入れ、プレゼンテーション能力向上のためにスピーチの演習を行う。さらに、接遇において日常的に繰り返される業務はもちろん、突発的に発生した仕事も迅速に適切に柔軟に処理する方法を身に付けるための演習を行う。また、スケジューリングや出張業務については

情報機器を利用した処理方法も実践する。

・「秘書実務演習 2」：コミュニケーション力を養い、社会人として必要なマナーを身につけるための実践的授業を展開する。まず、慶弔・贈答業務についてより深い知識を得、実践力を高めるための演習を行う。そして、国際儀礼、総務業務、ホスピタリティについて理解させる。さらに高度な対人能力を養うために電話応対の事例研究を行う。

また、こちらの短期大学の秘書科では、秘書系の科目の授業を実施する秘書実務演習室を企業の重役室・秘書室と考えさせ、オフィスワーカーにふさわしい身だしなみ（リクルートスーツ）で受講させている。学生たちは着慣れているせいか、就職活動の折も、靴擦れやコーディネートに悩まされることなく、スムーズに行えているようである。

4. ロールプレイングを交えた指導方法

2 年次の春に行われる「秘書実務演習 1」の授業では、1 年次の秘書系科目の復習を行いながら、ロールプレイングを交えた実技指導を行う。ロールプレイングを取り入れた秘書実務教育は伝統的な手法であり、筆者も秘書教育を担当し始めた 1987 年より実施している。しかし、教員側がすべきことを伝え、演技させても、学生たちにとっては「させられた感」があるのか、マニュアルどおりには動けても、なかなかうまく演技ができていないようであった。そこで、思い切って、学生たちにシナリオを作らせ、演技させるという方法を導入してみた。

4-1. 指導の流れ

＜1 講目＞

・テキスト『全訂新版秘書実務』のレッスン 2「話し方と言葉づかい」、レッスン 5・6「接遇の要件」、『ビジネスとオフィスワーク』の第 2 章「話し方」、第 4 章「来客応対」により、1 年次の復習を行った上で、日経 BP マーケティングの DVD『秘書業務入門』の第 2 巻「好感を与える話し方」と第 3 巻「センスのよい来客応対」を見せ、オフィス内をイメージさせ、話し方、お辞儀の仕方、お茶の出し方などの見本を見せることで理解させる。

・次に、学生を（3 限　A クラス 22 名、4 限　B クラス 25 名）3～4 名のグループに分ける（グループ分けは、仲の良い学生同士にすると、就職活動で行うグループディスカッションの練習にならないため、こちらで指示する）。

グループ内で、受付担当、秘書担当、上司担当、来客担当を決めさせる（3 名のグループは、受付と秘書は同一学生とする）。

・シナリオの中に、挨拶、お辞儀、名刺の受け渡し、来客の案内、ドアの開閉、上座のすすめ方、茶菓の出し方、頂き方、見送りの仕方などを必ず入れることを告げ、その他は各グループでシナリオを作成するよう指示する。

＜2 講目＞

・秘書実務演習室内の受付・秘書室・上司室において、各グループが作成したシナリオに従いリハーサルをさせる。

＜3 講目＞

・くじ引きで発表順序を決め、順にロールプレイングをさせる。

・見学者には、評価シートを配付し、それぞれの良かった点、改善すべき点を記入させ、ロールプレイング終了後、本人に渡すよう指示する。

5. 実施状況

5-1. グループワークの実施状況

2014 年度の 2 年生は、おとなしくなかなか話が進まないところもあったようだが、非常に真面目に取り組むため、後半は、こちらが指示を出さなくても、リーダーその他の役割分担を行い、スムーズにワークができていたようである。

2 年生は就職活動に出ることがあり、授業を休む学生もいたが、連絡先をグループ内で共有し、授業外でも話し合い、リハーサルを進めていたようであった。

5-2. ロールプレイングの実施状況

3 講目の本番では、ほとんどの学生が緊張しながらも、台詞をスムーズに言い、また、お辞儀や名刺の受け渡し、ドアの開閉、茶菓の出し方・頂き方など、真摯にリハーサルに取り組んでいた様子が窺えた。

上司室での商談の席では、お茶を頂きながら、新商品の紹介を行ったり、猛暑に対するお伺いの言葉を述べたり、また笑いを交えながら会話をしたりと、周りの雰囲気を和ませるシーンも多々出ており、ロールプレイング半ばでは、楽しんで演技している様子も窺えた。

6. 振り返りシートの結果

最後に、グループワークによりシナリオを作成し、ロールプレイングを実施したことにより、どのような

気づきがあったか、また修得できたかについて、振り返りシート（自由記述）に記入させた。

6-1. 振り返りシートの内容

「テキストにより頭の中だけで理解して学習する場合と比較して、実際に体を動かしてロールプレイングを行って学習した場合、どのような気づきがあり、身についたと思うか」という問いについて、「挨拶の仕方」、「案内の仕方」、「ドアの開閉」、「名刺の受け方・渡し方」、「上座のすすめ方」、「座り方・立ち方」、「茶菓の出し方」、「茶菓の頂き方」、「見送りと最後の挨拶」というように項目を分け、その中で、自分が行った箇所すべてに記入をさせた。

また、それぞれのロールプレイングが就職活動にどのように活かされたかについても記入させた。

次に、「教員が作成したシナリオどおりに演技する場合と比較して、学生自身がグループワークによりシナリオを作成し、演技した場合、どのような気づきがあり、身についたと思うか」という問いにも回答させた。

6-2. 振り返りシートの結果

主な回答は以下のとおりである。

＜受付・秘書担当＞

・挨拶の仕方：

丁寧に見せるように挨拶の言葉と礼を分けてするようになった

実際に行ってみて難しさを実感したが、笑顔で明るくできるようになった

相手と視線を合わせること、礼のタイミングや、深さ・速さの大切さを学んだ

相手との距離を意識した声の出し方を学んだ　など。

・案内の仕方：

来客の斜め前を歩く意味、身振り手振りのタイミングの難しさに気づいた

来客との距離の取り方や歩調を合わせる難しさに気づいた

来客に後姿を見られているという意識が大切であることを学んだ

案内する方向の示し方を学んだ

初めていらっしゃった来客は不安だろうから、笑顔などで安心させてあげられるようにすることが大切だと気づいた

上座のすすめ方を学んだ（来客側の手で示さないこと）

きびきびした行動が好印象を与えるということを学んだ　など。

・ドアの開閉：

内開き・外開きの来客の招き入れ方の違いや難しさ、手の添え方を学んだ

音をたてずに静かに開閉するのが難しかった

茶菓をのせたお盆を持ちながらの開閉が難しかった

できるだけ来客に背を向けないようにしないといけないことに気づいた　など。

・茶菓の出し方：

慣れないので、手が震えた

テキストとはちがって、気を配ることが多いことに気づいた、茶菓の出す位置や順序を学んだ

来客や上司が召し上がりやすいように出すことの大切さに気づいた　など。

・見送りの仕方：

上司と言葉が重ならないようにする難しさに気づいた

上司と一緒に見送るときの立ち位置を学んだ

常に秘書は一歩下がり、上司を立てないといけないということを学んだ

来客が見えなくなるまで見送ることの大切さを学んだ

最後の挨拶をするタイミングの難しさを学んだ　など。

・全体の感想：

敬語の使い方、機転を利かせて応対することがこんなに難しいとは思わなかった

相手を意識したしぐさや笑顔の出し方の難しさに気づいた

何度もシミュレーションすることの大切さを学んだ

テキストでは簡単そうだと思っていたが、体験してみると難しいことが多いことに気づいた

見学者に評価してもらったお蔭で、自分を客観的に見られてよかった　など。

＜上司担当＞

・挨拶の仕方：

礼の角度と笑顔の大切さを学んだ

応接セットのテーブルを挟んで挨拶してはいけないことを学んだ　など。

・名刺の受け方・渡し方：

相手に視線を合わせてから、名乗ったり、名前を確認することの重要さを学んだ

失礼がないように、両手で頂くこと、また来客の名

刺の文字に指がかからないようにすることが大切だと気づいた
頂いた来客の名刺を名刺入れの下にもっていかないことを学んだ
相手との距離の取り方が難しかった　など。
・上座のすすめ方
立ち位置にとまどった
こちらの座る位置を学べた（上座に座った来客の斜め向かいがよい）など。
・座り方・立ち方
姿勢をよくすることが重要だと気づいた
失礼がないように、常に来客が先だということを意識しないといけないということを学んだ
きびきびした態度が気持ちも引き締まりよいと感じた　など。
・茶菓の頂き方：
湯呑の蓋のしずくを落としてから置くということや蓋の置き方を学べた
丁寧に両手を使うことが大切だとわかった　など。
・見送りの仕方：
相手の立場になって、最後まできちんと心を込めて見送ることの大切さを学んだ　など。
・全体の感想：
自分の欠点を改めて実感した
来客との会話の間の取り方の難しさを学んだ
常に丁寧な動作をするようになり、好印象を与える立ち居振る舞いを修得できた
ロールプレイングをすることで、分かりやすく、覚えやすかった　など。

＜来客担当＞
・挨拶の仕方：
タイミングの難しさに気づいた
初めが大切、ここで第一印象が決まるので、もっと練習しようと思った
視線と笑顔の大切さを学んだ
声の出し方・お辞儀の仕方がしっかり身についた
言葉と動作を分けて行うと丁寧で好印象を与えると気づいた
テキストで学んだだけとはちがい、相手との間の取り方を学べた　など。
・名刺の受け方・渡し方：
相手に渡す時の名刺の回し方が難しかった
頂いた名刺の置き方、しまうタイミングが学べた
何度もリハーサルしたことで身についた　など。
・座り方・立ち方：
いつも背筋を伸ばすなどの基本の形を意識できるようになった
タイミングが大切だと感じた　など。
・茶菓の頂き方：
上司との距離が近いので、丁寧にすることが大切だと感じた
蓋の開け方・置き方が学べた　など。
・全体の感想：
ロールプレイングをすることで、正しい知識をつけることができた
思っていた以上に、細かいことに気を配らないといけないと思った
チームワークの大切さを学んだ
見るのと行うのとでは大違いなので、もっとこういう授業を増やしてほしい
落ち着きを持つこと、相手と視線を合わせて、はっきりと話すことの重要性を学んだ
評価を頂いたことで、自分自身の長所・短所がわかり自信がついたし、意識的に改善しようと心がけるようになった　など。

次に、「ここで行ったロールプレイングが就職活動で、どのように活かされたか」の質問に対しての回答については、
相手の目を見て、落ち着いて反応を見ながら行動でき、真剣さを伝えることができた
背筋を伸ばして臨め、座るタイミングがうまくいった
スムーズに両手で丁寧にものを渡せた
名刺を頂く機会があったので役に立った
応接室に通されたので、挨拶の練習をしていてよかった
静かに丁寧にドアの開閉ができた
お茶を出されたので、飲み方を練習しておいてよかった
スムーズに丁寧に声が出せたので、好印象を与えたようだった
集団面接で、最初や最後になっても、ドアの開閉が落ち着いてうまくできた
秘書教育を受けていたという強みを出せた　などであった。

最後の「教員が作成したシナリオどおりに演技する場合と比較して、学生自身がグループワークによりシナリオを作成し、演技した場合、どのような気づきが

あり、身についたと思うか」という質問に対しての回答は、

失礼のない言葉づかいや気配りについてなど深く考えることができた

実際に起きそうな場面やその他の場面を自分たちで想定したことは非常に勉強になった

与えられたシナリオなら棒読みになってしまうが、自らが作ったシナリオなら気持ちが入り、自然に台詞が言えてよかった

みんなで話し合ったり、他のグループを見たことで、いろいろな気づきがあった

初対面の人たちともグループワークができるという自信がついた

テキストに載っていない状況でもスムーズに対応できるようになった

自分たちでよりよくしようと努力したことで身についた

1年生のよい復習ができた

問違いを指摘しあったり、他の方の意見を聞いたり、自分自身の短所に気づけてよかった

クッション言葉の入れ方に工夫ができた

テキストで習ったことに少し付け加えるだけで丁寧さが増すということに気づいた　などであった。

7. その他のロールプレイングを交えた指導

「秘書実務演習1」の授業の最後に、指示・命令の受け方についても、シナリオを考えさせ、ロールプレイングを行う指導を行ってみた。

時間的に非常にタイトではあったが、接遇のロールプレイングで慣れていたせいか、スムーズに指示・命令内容を考え、部下や後輩役を前に指示をしていた。

7-1. ロールプレイングの流れ

- 学生を（3限　Aクラス22名、4限　Bクラス25名）3〜4名のグループに分ける。
- 指示・命令の内容を各グループ、二つずつ作成するよう指示する（できるだけ5W3Hを入れる）。
- 他のグループの学生とペアになり、上司（先輩）役、指示・命令を受ける部下（後輩）役を決めさせる。
- 初めに、部下（後輩）役になった学生は、上司（先輩）役の学生から呼ばれたら返事をし、メモと筆記用具を持ってそばに行き、前傾姿勢で内容を聞き、ポイントをメモに記入させる。
- 聞き終えたら、復唱し、分からない箇所の確認や質問を行わせる。
- 次に、役割を交代し、同様に行わせる。

7-2. 評価シート内容とその結果

指示・命令を出す役に付いた学生が、評価シートにチェックをし、指示・命令を受けた学生に渡すよう指示する。

＜評価シート内容＞

- 表情→よかった・どちらともいえない・努力が必要
- 視線→相手を見ている・どちらともいえない・視線をそらす
- あいづち→あいづちを打っている・どちらともいえない・あいづちなし
- メモの取り方→ポイントのみメモしている・どちらともいえない・時間がかかった
- 復唱（質問）の仕方→ポイントを復唱していた・どちらともいえない・少しずれていた

そして、最後に全体のコメントを書かせる。

また、この授業の最後に、振り返りシートを書かせた（自由記述）。その結果については、以下のとおりである。

両方の役をすることで、指示・命令を出す人が（5W3Hの）項目をすべて伝えてくれるとは限らないので、受ける側が瞬時に気づき、確認をしないといけないということに気づいた

返事をすることの大切さに気づいた

指示を受けながら、視線を合わせ、あいづちを打ち、メモを取る難しさや重要なポイントを押さえる難しさを痛感した

瞬時にポイントを理解し、メモを取る難しさに気づいた

話の聞き方を学んだ

あいづち・復唱・確認の大切さを学んだ

人に伝える難しさに気づいた　などであった。

8. 考察

以上の結果から、学生自身がグループワークによりシナリオを作成し、ロールプレイングを行うという指導方法は、気づきが多く、楽しんで自然にコミュニケーション能力が身についた様子が窺われる。

就職面接試験の場面でも、社会に入って上司や来客と接する場面でも必要な、相手との視線の合わせ方、間の取り方、相手の心や空気を読み取り素早く行動するという力が身についたのではないかと思われる。

静岡文化芸術大学長で日本文化史、茶道史研究家でもある熊倉功夫氏が語られたように、間とは空間、時

間、人と人との位置や位関係であり、『間延び』するとしらけ、外すと『間抜け』になる。学生たちも、相手との距離を測り、声の出し方、視線のおき方など、間の取り方について学べたようである。今後の就職活動や社会に出てからも役に立つことは言うまでもない。

9. 今後の課題

限られた時間内で、20名以上の学生にロールプレイングをさせて指導する場合、細かい点まで見てやり、何度も復習させることは非常に難しい。しかし、幸い、後期の授業でも、電話のかけ方・受け方、交際のマナーの実技指導を行うため、そちらで生かされるのではないかと思われる。

特に、メールが主なコミュニケーションのツールになっている学生たちに対して行う電話のかけ方・受け方の指導は、以前にも増して難しいものになっている。後期も、前期と同様に、DVD教材でオフィスでの電話会話のシーンを見せ、イメージをさせた上で、学生自らが考え、ロールプレイングを行うという指導方法を導入してみようと思う。その中で、学生自らがいろいろなことに気づき、力をつけてくれるだろう。また、さらに有効な指導方法を見出しながら授業に臨みたいと思う。

謝辞

この研究ノートを執筆するにあたりまして、ご多忙中にもかかわりませず、快く調査報告書やデータをご提供くださいました、プール学院大学短期大学部の苅野准教授、加藤先生、またキャリアサポートセンターの杉原課長様、竹下様には深く感謝申し上げます。

引用文献

・苅野正美（2004）「秘書科卒業生における就業意識と学習内容との関係　－本学卒業生1期生から10期生の調査より－」『プール学院大学研究紀要　第44号』
・小西俊二郎・苅野正美・加藤晴美（2008）「秘書科卒業生のライフコースに関する調査報告書　－本学1期生から22期生を対象に－」（2006年度・2007年度プール学院大学短期大学部奨励研究助成）
・苅野正美・加藤晴美・兒島尚子他著（2012）『ビジネスとオフィスワーク』樹村房
・田中篤子編著（2008）『全訂新版秘書実務』嵯峨野書院
・日本ビジネス実務学会　近畿ブロック研究チーム（2011）「「きく・話す」能力の教育方法　～社会人基礎力を中心として～」『日本ビジネス実務学会　平成22年度教育技法受託研究報告書』
・原島由美子（2011）「「おもてなし」を海外へ輸出　きめ細やかさ「感激」」朝日新聞　2011年4月23日朝刊
・プール学院大学短期大学部　秘書科　2014年度シラバス

参考文献

・上野真由美・山本恵（2014）「対面式コミュニケーションの育成　－ICTを活用した学生相互評価とコンテスト方式の導入－」『日本国際秘書学会　研究年報　第21号』18-30ページ
・能登洋子（2004）「「気づかせ、潜在力を引き出す」指導と評価の一事例　－秘書実務演習におけるロールプレイングの試み－」『日本秘書教育学会　研究集録　第10号』90-95ページ