

J S A 秘書レポート2019
- Voice of the secretary -

2019年8月31日

一般社団法人 日本秘書協会

当資料は、2018年度に当協会が開催した研修セミナーにおいて行ったアンケートをまとめたものです。

ご協力いただきました皆さまに心より感謝申し上げます。

当資料は、当該年度における秘書の業務スキルやモチベーションなどの、実態を把握する参考になるものと考えており、協会のセミナーや全国秘書会議などのイベントの検討や、管理職フォーラムでの秘書育成策の討議など、秘書全体のスキルアップのために活用を図っていく予定です。

当資料の利用は全国秘書会議、管理職フォーラムおよび協会が認めたものに限定し、複製・加工を禁止します。

I. アンケート概要

- ・実施期間 2018年4月～2019年3月
- ・対象セミナー 26講座 秘書基礎、秘書集中、秘書養成など
- ・回答数 335名

II. 分類

アンケートは記述式であり、その内容を以下のとおり分類しました。

	ページ
● テーマ1. これから身に着けたいスキル	3
● テーマ2. 秘書業務において不安に感じていること	4 - 5
● テーマ3. セミナー受講で感じたこと	6 - 7

まとめ ～ 秘書の成長と、秘書室の課題達成に必要なこと ～

◆ 接遇、慶弔など、なぜそうするのかの意味、理由をきちんと共有する。

- ・接遇、慶弔、電話対応など自己流になっている、またはその意味を忘れたという声が多い。
- ・接遇や慶弔などの決まりごとには、そうする意味や理由がある。
社内での教育、マニュアル作成や共有情報への書き込みには、意味や理由をきちんと書き、共有することが重要である。

◆ 他社の秘書、事例をもっと知る機会を増やす。

- ・ディスカッション、グループ作業などにおいて、他社の秘書から、その会社の方法や事例など生の声を聴いて、刺激や勉強になったという声が多い。
社内や、自分の周囲には、秘書や秘書的業務の人が少ないケースもあるからである。
- ・業務改革、役員対応、スケジュール管理などにおいては、他社との交流により、情報、アイデアのインプットが有効である。

秘書管理職は、自分が教えられること、秘書チーム内で共有できること、セミナー等受講で他社事例やルールを学ぶことなど、秘書の育成に何ができるかのポートフォリオを描いて実践することが必要である。

2019年は、働き方改革の後押しや、オリンピック開催の前年であり、会社や周囲の協力も得られ易いこともあるので、この機会に秘書育成の強化、秘書室改革につなげることが良いと考えられる。

【テーマ1】これから身に着けたいスキル

11. 役員対応力

－ 回答例 －

11. なかなか会えない上司とのコミュニケーションの取り方
12. 役員に入れるべき情報の情報源や、とっさに使える情報の入手方法

12. 秘書の心構え

－ 回答例 －

21. もっと深く秘書のことが知りたい
22. 秘書のスキルではなく考え方や全体像を学べるもの
23. 秘書として知っておくべきこと
24. 秘書とはこうあるべきを教えてください

13. 電話対応

－ 回答例 －

33. 電話対応
34. 電話対応のロールプレイングを学びたい

14. 経営・財務

－ 回答例 －

41. 秘書にとってこれだけは知らないといけないと整理された経営知識
42. 秘書としてのコンプライアンス、リスク管理を学びたい
43. 財務諸表の基本
44. 秘書が身に付けておくべきマネジメントの知識

15. 文章作成、メールなど

－ 回答例 －

51. 上司や役員へのメール方法
52. 日本語英語ともメール作成や会議招集のスキル
53. ビジネス文書

16. 外国語、国際プロトコル

－ 回答例 －

61. 国際プロトコルの講座や会食手配のセミナー
62. バイリンガルの秘書に役立つセミナー。CBSなど
63. 英語でのメール、接遇セミナー

17. スケジュール管理、その他

－ 回答例 －

71. スケジュール管理
72. 慶弔マナー
73. インバスケットのみの研修を受けたい
74. 実技中心の接遇セミナー
75. 新入社員の秘書だけを集めたセミナー
76. ベテラン秘書が気をつけている点、工夫している点を中心としたセミナー
77. 業界ごとに特化して秘書講座。保険、金融、学校など
78. 会社が協会に遠いので昼間のセミナーが良い
79. 土日が休みなので、土日のセミナーがあれば良い

【テーマ2】 秘書業務において不安に感じていること

< モチベーション >

21. 着任後の不安

－ 回答例 －

11. 前任の秘書と比較されるのではないかと不安
12. 秘書を希望して就いたが、向いていないと思うことが多い
13. 秘書になって数週間目。不安な毎日
14. 職種が代わって秘書になりとても不安
15. 秘書への異動で、前向きになれないでいる

22. 秘書経験を積むにつれての不安

－ 回答例 －

21. 日々の仕事に追われ、秘書につけた喜びを忘れることが多い
22. 上司からのたくさんの依頼に、こなしかれるのか、こなさないといけないのかと不安です
23. 毎日、これでいいのか、合っているのかと不安
24. 自分に自信がもてず、悩むことが多い
25. 秘書の仕事にやりがいを感じられずにいる
26. 20年やっても、秘書業務は正解がいくつもありません
27. 社長秘書歴数年で、ゆでガエル状況を感じてる
28. 秘書の仕事とそうでないことの線引きがあいまい

23. 役員に関する不安

－ 回答例 －

31. 上司と会話するだけでも汗がでる
32. 気が引けて、役員とのコミュニケーションがとれていない
33. 役員が何を求めているのかわからない
34. 秘書を正確に理解いただけないことに悩むことがある

24. キャリアに関する不安

－ 回答例 －

41. 秘書のキャリア開発はあまり重視されていないと感じる
42. 秘書として求められるものの自分のゴールのイメージがわからない

【テーマ2】 秘書業務において不安に感じていること

< 業務スキル >

25. 接遇に関する不安

－ 回答例 －

51. 接遇が自己流になっていること
52. 来客時の対応が苦手。自己流
53. 無意識でマナー違反をやっていること
54. ビジネスルールが見よう見まねで、自信の無さが表にでてしまって、さらに自信をなくすサイクルだった

26. 基礎スキルに関する不安

－ 回答例 －

61. 仕事量が多く、確認ミス、復唱ミスがあり、何度も心が折れそうになる
62. 要件を上手く伝えるように注意される
63. 優先順位の付けかたでいつも悩んでいる
64. 業務をこなすスピードが足りていない
65. 回りに秘書がいないので、聞くことができない
66. 会社に他の秘書がいないので、これでいいんだろうかと悩んでいます
67. いつも一人で本やネットを見ながらやっている点
68. インターネットに頼ることが多かった
69. 守るべき秘密が判断しづらい

27. 言葉づかいに関する不安

－ 回答例 －

71. どういう言葉使いが望ましいか困っている
72. お客様対応や敬語が緊張します
73. 二重敬語になる時がよくある

28. スケジュール管理、電話対応、その他の不安

－ 回答例 －

81. スケジュール管理が自己流になっている
82. 会議設定とスケジュール管理で苦勞している
83. 礼状づくりは悩む
84. 手紙の出し方を悩んでいた
85. 電話対応が苦手
86. お茶出しはいつも不安
87. お土産の選び方などの対応

【テーマ3】 セミナー受講で感じたこと

31. 秘書の心得

－ 回答例 －

11. 秘書業務のイメージや基本的な心構えが掴めた
12. 秘書としての頭の使い方がよくわかる講座でした
13. 秘書の仕事は難しいと思っていましたが、素敵な仕事だと気付かされた
14. 秘書はどうあるべきかを学べる講座でした
15. 会社のマナー教育のレベルを超えて、秘書ならではの話しが聞けた
16. プロ意識が足りないことを実感いたしました
17. 数年ぶりのセミナーで、多くの忘れていたことを再認識できた
18. 秘書のあるべき姿、自分が目指す秘書像が明確になった
19. 秘書の仕事は日本文化の極みであると思いました
20. 秘書として選ばれたという意識と自信を持つようにとの講義が熱かった

32. 正しい所作、ルール、意味、理由

－ 回答例 －

21. 慶弔、贈答、お茶出しなど、自分の間違いや改善点がよくわかった
22. 慶弔やビジネス文書の基本を意味から教えてもらった
23. 普段のマナーが本当は失礼にあたることや、会社のイメージダウンになるということが分かった
24. 接遇は自社だけのルールが多いのに気が付いた
25. 慶弔がきちんとしていないと役員、会社のイメージが悪くなるので、ちゃんと身に着けたい
26. 配属されたばかりで不安だったが、正しい方法が学べてよかった
27. 誤った対応や忘れていたことを見直せた
28. マニュアル通りのお茶出し、接遇をしていたが、これからは物事の本質を考えながら接遇をしてきたい
29. 論理的になぜそうすべきかが理解できた
30. 慶弔は間違っても、なかなか相手から注意してもらえないので、しっかり知識を増やしたい
31. 言動の理由と裏付けが明確になった
33. 会社にマニュアルはある中でも、これはあり得ない、これがマナーという知識が得たことが有益だった
34. 今までやっていたことの、もっと良い方法があることを知りました。レベルアップできます

33. 他社の秘書との交流

－ 回答例 －

35. 他社の方との交流や意見がきけて良い
36. グループワークで、他社のマナーやルールが聞いてよかった
37. 他社の秘書とのつながりの大切さがわかった
38. ディスカッションは大変良い

【テーマ3】 セミナー受講で感じたこと

34. 実務研修・ロールプレイング

－ 回答例 －

- 41. インバスケで他社の人の考えややり方を知ることができて良かった
- 42. インバスケで自分の業務を振り返ることができた

35. テキスト

－ 回答例 －

- 51. 慶弔の写真と説明文がセットになっている資料が大変良い
- 52. テキストが充実していたので、復習に非常に役立つ
- 53. 慶弔は、仕事だけでなく、私生活で使える内容でよかった

36. 秘書のモデル、先生

－ 回答例 －

- 61. 講義の内容だけでなく、立ち居振る舞い、仕事に対するスタンス、すべてが目標になる先生でした
- 62. 先生の秘書での経験談がとてもよかった
- 63. 受講生の回答にすべて褒める先生の姿勢がすばらしい
- 64. 社内から得た協力を自分のフィルターから発信してボスのサポートを全方位でする、という考え方が新鮮だった
- 65. 先生の失敗談を聞いてホットした
- 66. ボス目線で秘書に求められることを教えていただき、ハッとさせられることが多々ありました

37. その他

－ 回答例 －

- 71. 女性は数字に強くないとダメの言葉に刺激を受けた。数字は男性秘書に任せきりだった
- 72. 秘書実務だけでなく、女性として生きる上で役に立つことを教えていただき勉強になりました
- 73. 先を読む力をつけようと強く思いました
- 74. 経営者と同じ視点にたち、物事を捉えることの必要性を感じた
- 75. 秘書業務の神髄を垣間見られた
- 77. 役員から見て、どのようなことが秘書として求められているかが判った
- 78. 秘書配属前に受講して良かった
- 79. この内容は、会社の先輩全員に受けてもらいたい



一般社団法人 日本秘書協会

JAPAN SECRETARIES & ADMINISTRATIVE PROFESSIONALS ASSOCIATION