

# 秘書の肯定的イメージと否定的イメージ

和田 美知子  
藤田 主一  
堀江 光

## I. 問題の背景と目的

秘書教育を目的に短期大学等に入学する学生は、入学時には“秘書という職業”について何らかのイメージを抱き、“秘書の職務”について基本的な知識を持っているものと思われる。それがどのようなイメージや知識であるかは、具体的な方法を用いて学生自身に問うことで明らかにできる。秘書を組織の中に位置づけている企業側からの主張は、実際に秘書業務に携わる人は豊かな常識や教養がまず大切であり、その上に専門的な知識と技能が蓄積されるべきだというものである。設置基準に従い、短期大学に秘書科や秘書専攻を置いて教育する場合、「秘書理論・基礎関係」「秘書実務関係」「関連知識・実務関係」の3領域の教育課程が必要となる<sup>1)</sup>。

本学は、秘書理論・基礎関係として「秘書学概論」「秘書学特講」「経営学総論」「社会心理学」「産業心理学」などを置いている。また、秘書実務関係では「秘書実務演習」「ファイリング・システム」「国語表現法」など、関連知識・実務関係では「会計学」「簿記演習」「OA演習」「文書実務」など、多様な科目が履修できるようになっている。このような秘書に必要とされる秘書理論や秘書実務といった教育科目を2年間受け、学生は秘書の基礎的能力を持ってそれぞれが希望する社会へ巣立っていくのである。

ところで、今日のように組織の体制や時代的な背景が複雑になるに伴い、秘書の役割も能動的で積極的なところへ転換し、上司の活動が円満かつ効果的に行われるように主体的で直接的な役割を持つように求められている。従って、そこには単なる補佐的な職務を越えた専門職の特徴を認めなければならない。それは、①書類を抱えてさっそうと歩く女性、②上司の仕事を陰で支える人、③機密・秘密を遵守する人、④こまめに世話をやく人、などという従来から見られていた秘書イメージからの脱皮が問われてくる。この点は、最近の新聞各紙に以下の記事として扱われ

ていることからもうかがえる。

1995年6月22日付の日本経済新聞に、『秘書，黒子の殻破るとき』という見出しで，秘書の存在意義が取り上げられている。その記事には「オフィスの進化に伴って秘書の役割が変わってきた。OA 機器の導入で高度な事務処理能力が求められるだけでなく，リストラクチャリングやエンジニアリングの進展で判断力・企画力も問われ始めているからだ。上司の下（under）の発想から，上司とともに（with）へ。命令を受けるだけの消極的な立場ではなく，専門性や人間関係の調整術などを積極的に生かす努力が必要になっている」と指摘され，秘書の仕事に対する質の変化ではなく，仕事のやり方つまり方法論に集約する。それは，“あなたが考える理想の秘書に必要な条件の中で，重要視するものは何か”という質問に上司が答えた内容が，①プロ意識，②卓越した秘書実務技能，③性格，という結果からも明らかである。また，“これから秘書がさらに身につけるべき資質・技能は何か”という質問には，①オフィス機器・コンピュータを自由に使いこなす，②情報収集力，③現状に甘んじないチャレンジ精神，という回答が得られた。記事の最後は，高度の秘書能力を備えながらも「黒子」的世界に生きるイメージから脱却して，独自の表情や個性を発揮する時期に来ていると結んでいる。

理論的・概念的に解釈すると，理想的で期待される秘書の姿は上述の記事のようになるのだろうが，実際の職場で秘書として仕事をする女性の現状はどうだろうか。朝日新聞が1995年8月22日に『これも秘書の仕事？』という記事を載せている。丸紅(株)が，役員や部長の秘書をしている女性に調査した結果である。それによると，通常業務は①来客への対応，②スケジュール管理，③ワープロ打ち，④コピー，⑤あいさつ状の発送というものであった。一方，“どうしてこんなことまで，と思う仕事は”という質問には，①ゴルフの料金振り込み，天気心配，かけ金の精算やエントリー表の作成などゴルフ関係のほか，②二日酔いの薬，たばこ，ジュースなどのお使い，③個人的な銀行振り込みや株取引の処理，④飲み屋の女性などからの電話への居留守対応，⑤マージャン店の予約とメンバー確認，⑥得意先の接待への同席，⑦昼食の相手探し，⑧背広を着せる，脱がせる，といった全くの雑用係か女房役としか考えられない仕事も見られるという。これらがもしも事実とすると，現実の秘書（特に女性）の仕事のある部分は専門職とはほど遠い側面を備え，それが多くの人が描く秘書のイメージと秘書本来の職務との食い違いを生じ，疑問を感じる点であろう。

我々は，かつて本学の新入学生を対象に形容詞対への評価を用いて，SD法を手続きとして秘書イメージを調査した<sup>2)</sup>。形容詞には“遅いー速い”“不安定なー安定した”“暗いー明るい”などの40種が用いられた。その結果，得られたデータから「秘書にはてきぱきとした機敏さとの確かな行動が必要であり，厳しい仕事であるが現代的な職業として信頼性を持てる。秘書には理性的・清潔な印象があって，特に外向的な女性に適している」という秘書像が浮かび上がった。秘書教育の観点から，この事実をさらに追究したいと思う。そこで，本学に入学直後の秘書専攻の

1年生と卒業間近の2年生に、自由記述の方法を用いて秘書イメージを調査し、秘書にとって特に必要な要素と、それほど必要性を感じない要素を抽出しようと試みた。

## II. 方法

### 1. 調査対象者

本研究における調査対象者は、本学の経営学科秘書専攻の学生で、1992年度生（1992年4月入学、1994年3月卒業）の113名である。この対象者数は、第1回目の調査（入学直後）に参加した学生の内、第2回目（卒業間近）にも参加した学生数である。従って、同一学生が2度の同一調査を受けたことになる。

### 2. 調査材料

秘書専攻学生から見た秘書イメージをアセスメントするための方法は、Kuhn, M. の創始した20答法（Twenty Statement Test）を参考にしている。20答法は、本来、個人の自己意識や自己概念を測定するための方法として開発されたものである<sup>3)</sup>。それは「私は」という言葉に続いて、20通りの異なる自己についての答えを書いてもらうことで、自己に関する多様な側面を分析しようとする。回答は個人の自由裁量に任されるため、厳密な意味での統計的な処理は難しいが、個人的文脈を広く社会的文脈に対応させて知ることができるので、心理学上の利用価値は高いと思われる。本研究では、この20答法の枠組みを応用して(1)~(20)の番号を付した「秘書は……」の後に、20通りの異なる秘書について記述を求めることにした。

### 3. 手続

調査は、本研究の目的に沿うように以下の時期に分けて実施された。

- \* 1回目の調査（入学直後）→1992年4月の最初に行われた「秘書学概論」の講義時間中
- \* 2回目の調査（卒業間近）→1994年1月の最後に行われた「産業心理学」「国語表現法」の講義時間中

調査対象学生に対する手続きは、調査用紙の冒頭に組み込まれている教示を読み上げる方法によった。即ち、「下の『秘書は……』の後に、思いついた言葉（文章）を20通り書いてください」というものであり、基本的には20通りの記述を求めたが、思いつかない場合には特別な強制をしなかった。記述終了後に、次の教示が加えられた。それは、「上に書いた『秘書は……』の中で、『秘書』の特性を一番よく表していると思う数字に1つ○印をつけてください。反対に、『秘書』の特性をそれほどよく表しているとはいえない数字に1つ×印をつけてください」というものであった。提出された回答用紙は、○×印がついているのを確認後に回収された。

本来の20答法の分析では、例えば、①合意反応・非合意反応、②ローカス・スコア (locus score)、③特定反応の出現、④記述項目の内容分類、⑤回答内容の心理的負荷などが知られているが、本研究では上記の分類を参考にしながら、いくつかの分析カテゴリーを設けて量的に集計することにした。

### III. 結果と考察

#### 1. 秘書イメージの量的推移

まず、調査対象者 113 名（入学時と卒業時に 2 度調査を受けた者）が、秘書のイメージをどの程度記述できたのかを集計した。その結果、入学時（1 回目）の平均は 14.58 個（range10～20, SD=3.28）、卒業時（2 回目）の平均は 15.19 個（range10～20, SD=3.61）となり、卒業時にややイメージ数が増加したが、統計的に有意な差ではなかった ( $t_0=1.64$ ,  $df=112$ ,  $n.s.$ )。これは、秘書専攻学生が 2 年間の教育を受けた後においても、秘書についてのイメージ（知識）の量に変化がないことを意味している。ただし、同一学生が 2 回の調査間で秘書イメージに増減があったかを集計すると、①入学時>卒業時の場合；40名（35.4%）、②入学時=卒業時の場合；20名（17.7%）、③入学時<卒業時の場合；53名（46.9%）となり、増減の偏りは偶然的なものではなく有意なものであった ( $\chi^2_0=14.66$ ,  $df=2$ ,  $p<0.01$ )。

#### 2. 秘書の肯定的イメージと否定的イメージにおける位置関係の推移

次に、秘書20答法の中にマークされた○印（秘書の特性を一番よく表している記述）と×印（秘書の特性をそれほどよく表していない記述）項目の位置を調べた。これは、秘書が持っている役割の中で、秘書の実際をよく見極めた上で○印を付けたという意味で“肯定的イメージ”，反対に、現実の秘書の役割としてさしたる重要な位置を与えないという意味で“否定的イメージ”と定義した。秘書20答法で、秘書について複数の記述を言語化する中で敢えてその項目を選択したのであるから、ここでは大きな意味があるものと解釈した。表 1 は、○印と×印が何個目に出現しているかをまとめたものである。肯定的イメージ（○印）と否定的イメージ（×印）の位置

表 1 肯定的イメージと否定的イメージの出現位置の平均値 (SD)

調査時期	肯定的イメージ	否定的イメージ
1 回目調査(入学時)	5.66(4.15)	8.36(4.85)
2 回目調査(卒業時)	5.25(4.25)	9.25(4.77)

が調査時期によって変化したかを、相関する二つの平均値の差の検定を用いて調べたところ、肯定的イメージ ( $t_0=0.72$ ,  $df=112$ ,  $n.s.$ ), 否定的イメージ ( $t_0=1.47$ ,  $df=112$ ,  $n.s.$ ) ともに有意な差ではなかった。これは、秘書についての特性が時間的推移(教育的に約2年間の経験)とは無関係に、学生の意識の中に組み込まれていたと解釈できよう。

肯定的イメージと否定的イメージ間には、2回の調査時期ともに有意な開きが認められるが、両者の位置関係を調べたところ、表2の結果が得られた。記述数とイメージの位置関係を考慮に

表2 肯定的イメージと否定的イメージの位置関係 (%)

調査時期	肯定的イメージ>否定的イメージ	肯定的イメージ<否定的イメージ	$\chi^2$ 検定
1回目調査(入学時)	76/113 (67.3)	37/113 (32.3)	$p < 0.01$
2回目調査(卒業時)	80/113 (70.8)	33/113 (29.2)	$p < 0.01$

入れずに出現位置を調べると、2回の調査時期とも、肯定的イメージの方が否定的イメージよりも有意に優先して意識化されていることが分かる。ただし、二回の調査間で肯定的イメージと否定的イメージの出現比率に有意差は存在しない ( $\chi^2_0=0.33$ ,  $df=1$ ,  $n.s.$ ) ことから、一定の傾向が認められたことを意味するものである。

ところで、同一学生の各イメージの出現位置(記述数全体を4分割し、4分割のどこに位置するか)を算出して比較した。表3は、その結果をまとめたものである。カイ二乗検定の結果、同

表3 2回の調査間における同一学生のイメージ位置の比較 (%)

イメージ	2回目の方が早い	同じ位置に出現	1回目の方が早い	$\chi^2$ 検定
肯定的イメージ	45/113(39.8)	31/113(27.5)	37/113(32.7)	$n. s.$
否定的イメージ	33/113(29.2)	37/113(32.7)	43/113(38.1)	$n. s.$

一学生による位置関係に有意差は存在しない。即ち、学生は2年間の秘書教育の後にも、自分が持っている秘書についての意識化された位置関係に特徴的な隔りがないことをうかがわせるものである。これは、2回の調査と3種類の位置関係との間に有意な差が存在しなかったことから理解できるものである ( $\chi^2_0=2.80$ ,  $df=2$ ,  $n.s.$ )。

### 3. 肯定的イメージと否定的イメージにおける記述内容の特徴

秘書20答法に記述された調査対象者の全内容の分析については別の機会に譲ることにするが、

ここでは、肯定的イメージと否定的イメージ（○印と×印が付けられたもの）の記述内容を集計することにしよう。まず、記述された秘書イメージの内容をいくつかのカテゴリーに分類するが、ここでは以下に示す基準を提出したい。この基準は定式化したものではなく、あくまでも本研究が取り上げた仮説であるため、今後さらに検討する余地が残されている。

(1) 秘書職の概要 (Secretary Work ; Sw)

Sw<sub>1</sub> 秘書職の意義……………専門職，責任ある仕事，大切な仕事，等。

Sw<sub>2</sub> 秘書の対人関係……………上司との関係（指示，命令），等。

Sw<sub>3</sub> 秘書の日常業務……………電話，コピー，お茶くみ，接待，雑務，等。

(2) 秘書職務上の態度 (Secretary Behavior ; Sb)

Sb<sub>1</sub> 機密保持……………秘密を守る，口が堅い，等。

Sb<sub>2</sub> 機敏性……………てきぱき，臨機応変，機敏，素早い行動，等。

Sb<sub>3</sub> 責任感……………責任，正確，礼儀作法，信頼，等。

(3) 秘書個人の性格特性 (Secretary Character ; Ch)

Ch<sub>1</sub> 性格特性 i……………明るい，おしとやか，やさしい，等。

Ch<sub>2</sub> 性格特性 ii……………暗い，冷たい，クール，等。

Ch<sub>3</sub> 性格特性 iii……………笑う，泣く，怒る，喜ぶ，等。

(4) 秘書個人の能力 (Secretary Ability ; Sa)

Sa<sub>1</sub> 教養・知識……………一般的常識・知識，自分の意見を持つ，等。

Sa<sub>2</sub> 知性……………有能，記憶力，頭がきれる，頭の回転，等。

Sa<sub>3</sub> 特殊技能……………語学力，字がきれい，ワープロ，情報管理，等。

(5) 秘書個人の外見的属性 (Personal Appearance ; Pa)

Pa<sub>1</sub> 容姿……………美人，きれい，スタイル，細身，髪型，清潔，おしゃれ，等。

Pa<sub>2</sub> 客観性……………服装，洋服，めがね，等。

Pa<sub>3</sub> 年齢・性別……………女性，若い，等。

秘書20答法に記述された反応内容を，上記の分類カテゴリーを用いてスコアリングした。ここでは，特に肯定的にイメージ化された項目と否定的にイメージ化された項目に限って集計し検討を加えたい。表4は，下位分類ごとの結果をまとめたものである。なお，出現率の差についてはカイ二乗検定後にC R値（Critical Ratio；臨界比）を求めて検定した。1回目（入学時）の調査時点において肯定的イメージが最も高かったのは，Sb<sub>3</sub>の42.5%である。これは，秘書の職務上の行動や態度の中で責任性を主体とする下位分類である。入学時に“秘書は信頼を受けて，責任ある行動や態度を取る職業”という認識があったものと思われる。また，Sa<sub>2</sub>の16.8%，Sa<sub>1</sub>の11.5%の数字が示すように，“秘書職につく者は知的なセンスあふれる人であることが望ましい”という認識も抱いていることが分かる。ところが，2回目（卒業時）の調査を見ると，この傾向

表4 秘書20答法に現れた肯定的イメージと否定的イメージの記述内容 (N, %)

分類 カテゴリー	下位 分類	1回目調査(入学時)		2回目調査(卒業時)		C R検定	
		①肯定的イメージ	②否定的イメージ	③肯定的イメージ	④否定的イメージ	①×③	②×④
Sw	Sw <sub>1</sub>	12(10.6)	33(29.2)	9(7.9)	21(18.6)	0.69	1.86
	Sw <sub>2</sub>	2(1.8)	1(0.9)	21(18.6)	1(0.9)	4.20 *	0
	Sw <sub>3</sub>	0(0)	1(0.9)	0(0)	1(0.9)	—	0
Sb	Sb <sub>1</sub>	4(3.5)	0(0)	14(12.4)	2(1.8)	2.47 *	1.45
	Sb <sub>2</sub>	11(9.7)	0(0)	20(17.7)	4(3.5)	1.73	2.00 *
	Sb <sub>3</sub>	48(42.5)	5(4.4)	25(22.1)	2(1.8)	3.29 **	1.13
Ch	Ch <sub>1</sub>	2(1.8)	8(7.1)	3(2.7)	11(9.7)	0.46	0.70
	Ch <sub>2</sub>	0(0)	3(2.7)	0(0)	4(3.5)	—	0.35
	Ch <sub>3</sub>	0(0)	0(0)	0(0)	1(0.9)	—	1.02
Sa	Sa <sub>1</sub>	13(11.5)	0(0)	8(7.1)	2(1.8)	1.13	1.45
	Sa <sub>2</sub>	19(16.8)	4(3.5)	9(7.9)	1(0.9)	2.02 *	1.33
	Sa <sub>3</sub>	2(1.8)	10(8.8)	1(0.9)	9(7.9)	0.60	0.24
Pa	Pa <sub>1</sub>	0(0)	33(29.2)	2(1.8)	45(39.8)	1.45	1.68
	Pa <sub>2</sub>	0(0)	8(7.1)	0(0)	6(5.3)	—	0.56
	Pa <sub>3</sub>	0(0)	7(6.2)	1(0.9)	3(2.7)	1.02	1.28

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ 

に変化が認められる。例えば、Sb<sub>3</sub> (42.5%→22.1%)、Sa<sub>2</sub> (16.8%→7.9%) が有意に減少する結果になった。これは、2年間の秘書教育によって、責任性や知性の問題意識に比べて、より現実的な課題を習得しなければならない体験を受けたものと考えられる。それはSw<sub>2</sub> (1.8%→18.6%) やSb<sub>1</sub> (3.5%→12.4%) が有意に増加していることから理解できる。秘書職が上司との関係において存在したり、機密保持が絶対条件であるという知識の習得からと思われる。

一方、1回目の調査において否定的イメージが最も高かった項目は、Sw<sub>1</sub> (29.2%) とPa<sub>1</sub> (29.2%) であった。これは、形式的な秘書職の役割をそれほど重視していないこと、秘書個人の外見的な姿が秘書の職務とは関係が低いことを想定していたと思われる。2回目の調査の出現比率と比較すると多少の増減が認められるが、Sb<sub>2</sub>を除いて有意な変化にならなかった。即ち、このことは秘書にとってのマイナスの要素（形式的な理解や個人の容貌など）は、秘書教育によっても変化しにくい固定化された否定的概念と理解できる。

最後に、5つの分類カテゴリーの特徴と変化について分析しよう。ここで提出したカテゴリーは、「秘書職の概要」「秘書職業務上の態度」「秘書個人の性格特性」「秘書個人の能力」「秘書個人の外見的属性」である。表5は、3つの下位分類を含めた全体の出現比率をまとめたものである。1回目の調査では「秘書職務上の態度」(55.7%) や「秘書個人の能力」(30.1%) を秘書に

表5 秘書20答法に現れた分類カテゴリ間の比較

分類 カテゴリ	頻度 比率	1回目調査		2回目調査		C R検定			
		①肯定的	②否定的	③肯定的	④否定的	①×②	③×④	①×③	②×④
Sw	N %	14 (12.4)	35 (31.0)	30 (26.5)	23 (20.3)	3.38 **	1.10 <i>n.s.</i>	2.66 **	1.84 <i>n.s.</i>
Sb	N %	63 (55.7)	5 (4.4)	59 (52.2)	8 (7.1)	8.41 **	7.39 **	0.53 <i>n.s.</i>	0.87 <i>n.s.</i>
Ch	N %	2 (1.8)	11 (9.7)	3 (2.7)	16 (14.2)	2.55 *	3.11 **	0.46 <i>n.s.</i>	1.05 <i>n.s.</i>
Sa	N %	34 (30.1)	14 (12.4)	18 (15.9)	12 (10.6)	3.28 **	1.18 <i>n.s.</i>	2.54 *	0.43 <i>n.s.</i>
Pa	N %	0 (0)	48 (42.5)	3 (2.7)	54 (47.8)	7.87 **	7.78 **	1.78 <i>n.s.</i>	0.80 <i>n.s.</i>

\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ 

必要な特性（肯定的イメージ）という意識が強く、以下「秘書職の概要」「秘書個人の性格特性」の順となり、「秘書個人の外見的属性」はゼロであった。また2回目の調査では「秘書職務上の態度」(52.2%)や「秘書職の概要」(26.5%)に続き、「秘書個人の能力」「秘書個人の性格特性」「秘書個人の外見的属性」の順となった。2回の調査を比較すると、「秘書職の概要」と「秘書個人の能力」の2カテゴリが有意な増減となっている。学生にとっては、特に上司との関係が秘書の中心的仕事と位置づけたり、秘書個人の能力と秘書職とは関係が弱いと解釈したいのであろうか。

秘書にあまり必要でない特性（否定的イメージ）は、1回目の調査では「秘書個人の外見的属性」(42.5%)や「秘書職の概要」(31.0%)に高く、以下「秘書個人の能力」「秘書個人の性格特性」が続き、「秘書職務上の態度」が最も低い結果となった。下方から見れば「秘書職務上の態度」が秘書には大切な要因とみなせる。2回目の調査では、比率こそ異なるがほぼ同様の結果を示し、同じく「秘書職務上の態度」が最も低い数値を得ている。どのカテゴリを取っても、2回の調査間の有意な差が存在しない。秘書にあまり必要でない特性は、秘書教育とは無関係に固定しているものと思われる。特に、女性秘書に期待されるかもしれない容姿の美しさ、スタイルの良さなどの特性は、本来の秘書職とは合致しないものと考えているようである。

今後は、秘書20答法全体の傾向をさらに分析し、本学学生のみならず秘書を目指している人々が抱いている秘書イメージを、さまざまな角度から検討していきたいと思っている。



<引用文献>

- 1) 全国短期大学秘書教育協会（編）：『秘書学概論』。紀伊國屋書店，1988。
- 2) 藤田主一・和田美知子・堀江 光：『秘書教育による秘書イメージの変容について』。城西大学女子短期大学部紀要第11巻第1号，1994。
- 3) 星野 命：『20答法』。詫摩武俊（監修），パッケージ・性格の心理6，ブレーン出版，1986。