

## 秘書検定における中日対比分析

### 一 「日本秘書技能検定」と

### 「中国秘書職業資格鑑定」に基づいて 一

張 玉 秋

#### 1. はじめに

##### 1.1 研究の背景

###### 1.1.1 中国の資格試験に対する新たな政策

近年、中国では、職業資格の認定に対する管理を強めるようになった。2013年以来、国務院により合計7回で434項の職業資格が取り消されている。

今後も、国家の関連部門は、資格試験の権利を抹消しつつけていくと同時に、その管理職能を強め続けるだろう。今後、一部分の資格試験は国家の部門ではなく、各業界協会により認定されるようになると言われている。

###### 1.1.2 秘書に関する中国の資格認定試験

秘書に対する中国の資格認定は、もともとは中国秘書職業資格鑑定、全国商務秘書資格、国際商務秘書職業資格、商務文員、中国秘書職場資格などの5種類であった。各資格認定の実施機構が違う。その中で、商務文員、国際商務秘書職業資格が、新たな政策により取り消された。

「中国秘書職業資格鑑定」(以下「中国秘書鑑定」と略)は、国家人力資源と社会労働保障部(以下「人社部」と略)の職業技能鑑定センターにより、1998年から資格認定試験として全国規模で実施されており、権威が一番ある認定試験である。

「中国秘書鑑定」は、もともとは統一的な組織による運営であったが、現在は各省の職業技能鑑定センターで自主的に実施するようになった。各省で自主的に実施されるのに伴い、新しい状況が生じてきた。例えば、各省での実施された回数などが違う。今年ある省の技能鑑定センターでは、「中国秘書鑑定」試験が行われないことになっているので、この資格認定を受けようとする者は、どのように参加するのかわからな

いということだ。

中国の資格試験に対する新たな政策が打ち出されると共に、中国の秘書試験に関する様々な情報もある。中国の秘書鑑定は、今後取り消されると言う者もある。一方、中国の秘書教育の有識者からは、秘書に関する試験は、新たな政策に応じた変革を迎え、関連する業界協会で行う可能性があると言われている。

### 1.1.3 中国秘書鑑定は職業学校での秘書の専門教育の役割

中国の職業学校では、今まで学生の卒業条件として、学歴証明書と資格証明書という二種の証明書が重視されている。秘書については、職業学校学生の専門レベル評価のために、中国秘書鑑定という秘書資格試験や専門関連試験に、学生の参加を促すことが多い。

また、中国秘書鑑定の級別と基準は、中国人社部により配布された秘書職業資格基準による。その秘書職業資格基準は、秘書の専門教育の根拠の一つとされている。

筆者の勤務校では、秘書の専門教育は、秘書職業資格基準のほかに、企業から要求される職業能力に関する調査などを根拠としている。アメリカや日本など他の国の秘書試験や秘書専門教育には、まだ注目していない。これは、秘書専門教育の今後の研究課題としたい。

### 1.1.4 日本秘書検定の中国での普及

「日本秘書技能検定」(以下「日本秘書検定」と略)は、日本におけるビジネス系検定の一つである。日本におけるビジネス系検定のビジネス文書検定、ビジネス実務マナー検定、サービス接客検定、ビジネス電話検定よりも知名度が高く、参加人数が一番多い。2005年から、天津や大連や上海などでも実施されている。主に日本語を勉強している日本語の専門の学生が参加していると言われている。

中国の秘書業界は、日本秘書検定協会との間の交流が少ないようである。中国の秘書試験に関する変革や発展は、日本秘書検定を参考にするか否か、中国の秘書の専門教育は日本秘書検定を参考にするか否か、日本秘書検定の中国での普及は新たな形があるか否かが、今後の発展のための課題であると考えられる。

## 1.2 研究の目的

- ①日本秘書検定と中国秘書鑑定に基づき、これらを対照的に分析し、職業学校の秘書専門教育の国際的な視野を広め、勤務校の秘書専門教育の発展を促進することである。
- ②新たな変革に応じた秘書試験に向け、内容的に日本秘書検定を参考にすることである。
- ③中日秘書試験の出題内容を通じて、中日の文化の相違点を理解し、中日文化交流を深めるように促すことである。

## 1.3 研究の方法

文献資料の調べを通じて、秘書検定の実施現状や、秘書検定の審査基準と内容などを調査する。

日本秘書検定を受験することを通じて、現場で日本秘書検定を体験し、最新の情報を収集する。

中日の秘書検定について、関係者へのインタビューをし、試験について調査する。

## 2. 「日本秘書検定」と「中国秘書鑑定」に基づいた中日対比分析

### 2.1 基本実施状況の中日対比分析

	日本秘書検定	中国秘書鑑定
実施機構	文部科学省後援試験 公益財団法人実務技能検定協会	人社部秘書レベル認定試験 人社部各省職業技能鑑定センター
位置づけ	ビジネス系検定の中で、歴史が最も長く、規模が最も大きい。	秘書についての試験の中で、権威が最もあり、規模が最も大きい。
実施の趣旨	①企業における一般事務職の職務内容を、秘書技能という名称に集約して、一般事務職に携わる上で備えていなければならない基本的な実務知識を持っている。 ②公的な資格を得ることによって就職の際の有利な条件を作ること、および社会生活の目標にし得られること、またそれらの学習手段として作用する所にも大きな意義がある。	秘書という職業のレベルを認定されている試験である。主に社会人を一般対象として、企業におけるオフィスや上司の業務を補佐し、上司の意思決定のためにサービスを提供する者の業務レベルを測定する。また秘書などの専門で習っている学生の学習レベルをチェックしてもいい。

実施の歴史	1973年に実施開始。2006年までは文部科学省の認定試験だった。2006年の認定制度廃止により、文部科学省後援試験となっている。	1998年に実施開始。2003年に試験内容を調整した。2015年11月から秘書免許という資格から、レベル認定というものになっている。
年間回数	3級と2級は年に3回、準1と1級は年に2回	基本的に年に2回、各省の状況によって違う。
受験者数	7,339,815名	不詳
受験者の条件	誰でもいい。	国家職業標準には申し込みの条件がある。
ランク	1級、準1級、2級、3級	一級、二級、三級、四級、五級
受験併願	2級と3級、準1級と2級は、併願できる。	併願できない。
申込方法	特約書店、ウェブサイト。団体の場合に学校など協会の担当者に申込む。受験料は振り替えてもいい、コンビニでもいい、郵送でもいい。	職業技能鑑定センター、補習機構、ネット。受験料は、申込の場所で直接支払う。
合格者数	3,875,072名 (1973-2017.8)	879,976名 (2006-2017.8)
試験の関連情報	①実務技能検定協会のビジネス系検定の一種であり、実務技能検定ウェブサイトには詳しい情報が載っている。②秘書検定合格者を中心にした日本秘書クラブは、1984年に財団法人実務技能検定協会が中心となり設立された。	①秘書職業基準は、人社部により正式な文書の形式で公表されている。②統一的なウェブサイトがないようである。③試験に合格するための補習機構というウェブサイトがあるが、試験の合格者の組織がない。

整理した上の情報から見ると、その基本実施状況の相違点が次のようであるとわかる。

- ①「日本秘書検定」も「中国秘書鑑定」も全国規模での試験だが、全国規模での実施方式が違う。両方とも最も権威性があり、規模が一番大きな試験である。試験時間や試験内容は日本では全国统一であるが、中国では違う。中国では各省技能検定センターにより全国統一的な問題データベースから抽選し、自主的に実施される。
- ②「日本秘書検定」も「中国秘書鑑定」も、秘書だけではなく、一般事務職向けの試験であるが、注目する点が違う。日本では「人柄育成」を目指している秘書

検定であるが、中国では秘書としての就業レベルの秘書鑑定である。

- ③実施システムの運営は、日本では社会性と普及性があるが、中国では行政性がある。

日本では、実務技能検定協会を中心にした一連の日本秘書検定についての活動が展開されている。申込み方法が多様であり、手続きが便利である。秘書検定の問題集などの参考書が書店やネットで簡単に手に入る。また、秘書検定の合格者のために、秘書技能のブラッシュアップと自己啓発を目的として秘書クラブが設置されているなど。

中国では、秘書に関する資格試験は行政機関によっていくつかある。中国秘書鑑定は人社部により秘書という就業レベル鑑定であり、申込などに対する厳しい審査手続きがある。中国秘書鑑定に関する情報の多くは非公開である。

## 2.2 秘書検定の審査基準の中日対比分析

### 2.2.1 「秘書」の位置づけの相違点

中国秘書鑑定では、「秘書」は、オフィスでのプロセスにのって、補佐的な仕事もやり、上司の日常事務や政務を補佐し、上司の意思決定のためにサービスを提供する者である。

日本秘書検定では、「秘書」は、間接補佐型秘書が主であり、企業の秘書課や秘書室に所属してトップマネジメントを補佐する「秘書課秘書」と、ミドルマネジメントを補佐する「兼務秘書」を対象としている。

中日とも、秘書は決定権がなく、上司の補佐という機能を備えているという共通点がある。日本秘書検定では、秘書という職場範囲が企業における秘書課や秘書室に限られているので、中国ほど権限が広くないようだ。中国秘書鑑定では秘書は企業だけではなく、行政組織のオフィスにいる補佐者でもある。また、リーダーの「参謀」としての機能がある程度に持たされている。

## 2.2.2 試験合格基準に関する中日対比分析

試験名	日本秘書検定				中国秘書鑑定			
	3級	2級	準1級	1級	五	四	三	二
筆記試験	2時間	2時間 10分	2時間 20分	2時間 30分	1時間30分			
PCで試験	×	×	×	×	2時間			
面接試験	×	×	○	○	×	×	×	○
点数比率	①理論(資質38.5%、職務知識38.5%、一般知識23%)②実技(マナー・接遇54.5%、技能45.5%)				①理論(職業道德20%、基礎業務知識80%)②実技(情景ケース分析60%、実務記述40%)			
合格基準	理論領域・実技領域ともに、問題の60%以上の正解で合格となる。ただし、準1級と1級の場合は、2次試験の面接にも合格したら、合格証を得られる。				「理論」と「実技」は、それぞれの得点が60点以上の時、合格となる。80点以上の時、優秀となる。点数も証明書に載っている。			

上の対比表にある試験の方式から見ると、中日とも筆記試験がある。日本では理論と実技部分は一次試験で完成されている。準1級と1級は、面接という二次試験がある。中国秘書鑑定では、理論部分と実技部分の試験時間は別々に分けられている。各級の実技部分はパソコンで実施される。二級だけは面接がある。一級は試験がなく、認定だけであるので、ここでは検討しない。

審査範囲の比率は違う。日本秘書検定では、理論にしても実技にしても問いの数が固定的にあり、一定の比率を占めている。中国秘書鑑定では、総合的な比率が固定的であるが、理論の6区分の各比率が曖昧なようだ。

同じ内容の比率も違う。日本秘書検定では、「資質」部分が38.5%を占めており、中国秘書鑑定より高い。また、日本秘書検定の実技領域には、マナー・接遇と秘書技能が並立しているが、「マナー・接遇」は、54.5%を占めて、点数の比率が高い。

合格基準の要求も違う。日本では、理論も実技も合格し、面接があるなら面接も合

格した場合、合格証を得られる。中国では、ほぼ同じだが、合格証が得られない場合、合格部分の成績は一年間有効だ。また、合格証は点数によって、合格と優秀の格差がある。

## 2.2.3 審査基準領域についての相違点

### ①審査基準(筆記)の領域について

	審査基準の領域	
	日本秘書検定	中国秘書鑑定
理論部分	I 必要とされる資質 II 職務知識 (秘書的な仕事の機能) III 一般知識 (社会常識、経営管理に関する知識)	I 職業道徳 (職業道徳基本知識、秘書道徳規範) II 基本知識 (文書基礎、OA基礎、コミュニケーション基礎、速記基礎、管理基礎、法律基礎)
実技部分	IV マナー・接遇 (人間関係、マナー、話し方、接遇、交際の業務) V 技能 (会議、文書の作成、文書の取扱、ファイリング、資料管理、スケジュール、環境、事務用品の整理)	III 会議管理 (会議前、会議中、会議後) IV 事務管理 (接遇、オフィス環境管理、オフィス日常事務管理、オフィス用品と設備の使用と管理) V 文書の作成と処理 (文書の作成、文書の取り扱い)

上の表から見ると、秘書検定の基準領域での相違点が見える。

理論部分の基準審査に関しては、日本秘書検定では、秘書素質、職務知識、一般知識などがある。職業素質に関しては、日本では秘書としての素質で、中国では秘書の職業道徳である。日本では「職務知識」、「一般知識」に分けられている。中国では、基本知識として、6つの部分に分けられている。その中の「OA基礎」と「速記基礎」が、日本ではない。

実技の審査領域に関しては、同じ所も違う所もある。中国秘書鑑定では、会議管理・事務管理・文書作成と取り扱いの三つが組立てられている。その内容は、日本秘書検定の技能部分にもある。日本秘書検定では、マナー・接遇が職業業務と並列されているので、重要な組み立てとして存在している。その内容は、中国秘書鑑定の「事務管理」の「接待」にあるが、少ない。また交際の業務などの内容がない。

### ②面接の審査要素について

日本秘書検定では、準1級と1級の面接の審査要素は、ロールプレイングを通じて、秘書的業務担当者としての、態度、振る舞い、話の仕方、言葉遣い、物腰、身なりなどの適性である。具体的には、①一般的なあいさつ(自己紹介)ができる；②上司への

報告ができる；③上司への来客に対応できるとなっている。

中国秘書鑑定では、2級の面接の前に、規定された格式のある業績評価報告を提出しておく必要がある。面接内容はほぼ秘書という職業経歴や能力についての答弁である。

## 2.3 知識や技能審査内容の中日対比分析

ここでは筆記審査基準の内容を分析し、日本秘書検定の3級と2級、中国の秘書試験の5級と4級を例にし、相違点を述べてみる。

### 2.3.1 出題の形式の相違点

日本秘書検定の理論部分も実技部分も、ほとんど具体的な情景問題の形式であるので、具体的な状況ケースを分析し、秘書の行動で考査することが多い。例えば、112回(2017年)の2級は、状況ケース分析問題が82.85%も占めている。

中国秘書鑑定の理論知識は、暗誦するだけの段階に止まるのが多いようである。実技部分は、日本と同じように状況ケースを分析するが、審査の形式も違う。

中国秘書鑑定の実技部分は、試験問題の種類によって二つに分けられている。一つは、実務記述問題である。実務タスクの要求で、文書の作成や事務の流れなどを完成する。もう一つは、ビデオで流れた状況ケースを見て、接待マナーや事務環境の設備や事務処理などの角度から総合的に分析し、試験問題の中から、正しい所あるいは違いを素早く探して、パソコンで記録する。

### 2.3.2 審査内容の相違点

#### ①必要とされる素質に関しては

秘書として必要とされる素質は、日本秘書検定の基準内容では、次の通り、明確に書いてある。

審査基準領域	日本秘書検定(3級)の審査基準内容
秘書的な仕事を行うについて備えるべき要件	①初歩的な秘書的な業務を処理する能力がある。 ②判断力、記憶力、表現力、行動力がある。 ③機密を守る、機転がきくなどの資質を備えている。
要求される人柄	①身だしなみを心得、良識がある。 ②誠実、明朗、素直などの素質を備えている。

中国秘書鑑定の基準内容では、秘書職業としての素質は、礼儀正しい、謙虚、平等、公正、忠実、機密を守る意識、業務を精励する意識、リーダーに服従する意識、よい参謀になる意識、法律やルールを守る意識、创新意识などがある。

前述した内容から見ると、秘書としての素質は、日本秘書検定では、基本能力と人柄と決められているが、中国秘書鑑定では、秘書としての基本能力が含まれていないとわかる。

次の試験審査の問題例から見ると、日本秘書試験では、必要とされる素質と基本能力では、実際の場面を通じて、仕事を処理する能力を考査することが多いとわかる。中国秘書鑑定では、理論知識として、概念や内容や範囲などから出題されているようだ。

例：日本秘書検定の112回(2017年)の3級の第4問。「秘書A子は外出から戻った上司から、『昨日私宛てに伝言があったはずだが』と言われた。確かに伝言を受けたのでメモをして上司の机の上に置いておいたが、それを見なかったらしい。このような場合、A子は上司に謝った後、どのように言うのがよいか。」

これについて、5つの選択肢から正しいものを選ぶ。

例：中国秘書鑑定の2012年四級の忠実さについての問題。「所属した企業に対する忠実さはどのような表現であるか」に対し、その選択肢は「誠実に労働」、「企業の発展に関心がある」、「振る舞いが折り目正しい」、「契約を守る」と四つある。

## ②職務知識に関しては

職務知識の審査内容は、日本秘書検定で次の通りである。

審査基準領域	日本秘書検定(3級)の審査基準内容
秘書的な仕事の機能	秘書的な仕事の機能を知っている。 上司の機能と秘書的な仕事の機能を知っている。

秘書的な仕事の機能は、日本秘書検定では、「上司を補佐する」ということだ。「上司を補佐する」という機能に基づいた秘書の役割は、上司の身の回りの世話、日程管理、電話応対、来客接待など上司の周辺雑務を適切に処理して、上司の期待に応えていくことである。秘書の役割としての業務は、「定型業務」と「非定型業務」に分けられている。定型業務は、日程管理、来客接遇、電話応対、環境整備、出張・旅行事務、

文書事務、会議・会合、交際など11種ある。非定型業務は、予定外の来客、上司の急な出張、上司の急病、交通事故、災害、盗難など8種類ある。各種の業務には、個々の仕事がある。

中国秘書鑑定 of 職務基礎知識の内容は、文書基礎、OA基礎、コミュニケーション基礎、速記基礎、管理基礎、法律基礎の6つが含まれている。その内容は、日本秘書検定と違い、秘書としての仕事処理の共通能力をめぐって、備えるべき知識である。例えば、文書作成などの場合にオフィスソフト能力が必要なので、OA基礎知識を備えるべきだ。

### ③マナー・接遇に関しては

審査基準領域	日本秘書検定(3級)の審査基準内容
人間関係	①人間関係について初歩的な知識がある。
マナー	①ビジネスマナー、一般的なマナーを心得ている。
話し方、接遇	①一般的な敬語、接遇用語が使える。②簡単な短い報告、説明ができる。③真意を伝える聞き方が初歩的なレベルでできる。④注意、忠告が受けられる。
交際の業務	①慶事、弔事に伴う庶務、情報収集と簡単な処理ができる。 ②贈答のマナーを一般的に知っている。

日本秘書検定では、多くの人と接して上司を補佐する秘書は、人間関係を大切にしていかなければならないので、職場での良い人間関係を築く事が重視される。具体的には、マナー、話し方(敬語と言葉遣い)、職場での話し方と聞き方の応用(報告、説明、注意、忠告、依頼などの仕方や、断り方や、指示の受け方と仕方)が重要な内容である。

中国秘書鑑定 of 審査基準内容は、マナー・接遇の内容があるが、日本秘書検定ほど詳しくない。接遇や電話応対などの内容は、実技の状況ケース問題となっており、マナーや接待能力を考査内容としている。

### ④技能に関しては

中国秘書鑑定では、秘書としての中核的な技能は、会議管理、事務管理、文書作成と取り扱いである。日本秘書検定では、会議、文書の作成、文書の取り扱い、資料管理、スケジュールなどがある。

ここでは、会議、文書を例に挙げ、対比分析する。

④-I. 会議に関しては

審査基準領域	日本秘書検定(3級)の審査基準内容	
会議	①会議に関する知識、および進行、手順について初歩的な知識がある。 ②会議について、初歩的な計画、準備、事後処理ができる。	
審査基準領域	中国秘書鑑定(5級)	
	審査能力	審査知識
会議の前の準備	会議の知らせを作成し、発送できる。名札や会議の指示標識などを作る。会議室を予約できる。会議の宿泊を予約し、確認できる。参加者の情報を確認できる。	会議の構成要素、会議の種類、会議通知の内容と格式、名札の様式、会議の指示標識、会議室の予約要求、会議の接待の内容と流れ、到着情報の収集方法など。
会議中のサービス	参加者の出迎え、サイン、会議場所の案内、参加者の接待ができる。	出迎えの準備内容、サインの内容、会議場所の案内の仕方、参加者の接待の仕方など。
会議後の取り扱い	参加者の見送り、会議の書類の処理、会議室の整理ができる。	見送りの時のサービス要求、会議の書類処理の要求、会議室の整理の注意事項。

まず、中国秘書検定の審査基準は、会議についての能力と知識が含められている。その知識内容は、理論と実技その両方の審査内容として、重視されている。

つぎに、中日とも会議の手順によって、会議前、会議中、会議後の仕事に分けられていて、会議の進行や手順が重視されている。

会議の具体的な内容には、違いがある。日本秘書検定では、上司のことを前提にして、上司がメンバーとして参加する会議か上司が主催する会議か確認しておく必要がある。中国秘書鑑定では、主催する会議を中心にした、会議準備や会議中や会議後の仕事が会議管理の技能として考査される。

会議の試験問題を見ると、日本秘書検定では、上司を補佐することを前提にするが、中国秘書鑑定では、会議を運営する能力を考査することが重視されているようだ。

例えば日本秘書試験の112回(2017年)3級の第21問は、会議中の上司への電話応対である。「秘書A子が上司に、会議中にかかってきた電話の報告をしたところ、『その電話は取次いでもらいたかった』と言われた。次はA子が、会議中の電話の取次ぎを今後どのようにすればよいか考えたことである。」

中国秘書鑑定では、会議通知や会議の手配などについての記述問題が多い。例えば、

2012年5月の鑑定では、実務タスクの内容を見て、表彰会の通知や接待の計画を作成してもらうというものだ。

④－Ⅱ．文書に関しては

文書の審査内容は、日本秘書検定で次の通りである。

審査基準領域	日本秘書検定(3級)の審査基準内容
文書の作成	①簡単な社内の文書が作成できる。 ②簡単な折れ線、棒などのグラフを書くことができる。
文書の取り扱い	①送付方法、受発信事務について初歩的な知識がある。 ②秘扱い文書の取り扱いについて初歩的な知識がある。

文書の審査内容は、中国秘書鑑定で次の通りである。

審査基準領域	中国秘書鑑定(五級)の審査能力	中国秘書鑑定(五級)の審査知識
文書の作成	通知、手紙、メモ、注文書、ファクスなどの6種類の文書を作成できる。	通知の種類；通知、手紙、メモ、注文書、ファクスなどの格式、作成要点、注意事項。
文書の取り扱い	書類の受信、開封、登録、発信などができる。	文書の取扱の内容、流れ、要求。

日本秘書検定では、文書の分類は、社内文書と社外文書に分けられて、その書き方は違う。社内文書はできるだけ簡潔で、文頭を省略し、丁寧な表現を使わない。社外文書は丁寧な表現を使う。

中国秘書鑑定では、社内文書と社外文書との区別をつけない。文書の分類や格式や書き方が重視されている。

例えば2012年の四級の理論試験の部分では、注文書の作成、注文書の内容、ビジネス文書の作成の流れ、会議の紀要、会議録の書き方、掲示の書き方など、さまざまなものがある。

### 3. まとめ

#### 3.1 中国秘書試験の発展について

中国では、新たな政策が打ち出されたことに伴い、中国秘書試験を取り消す可能性があると言う者もいるし、新たな変革を迎えると言う者もいる。中国秘書試験が必要とされるか否か、いかに変革されるかなど、秘書専門教育者が注目している。

ここでは、日本秘書検定の検討を踏まえ、中国秘書試験の発展に向けての私見を一言述べてみる。日本秘書検定は、40年余りの歴史があり、受験者が730万人以上だ。年に3回行なわれている。今年6月の112回の受験数は5万人以上である。かつては秘書専門教育として、今は就職の一環として、受験者の中には学生が多い。今年の6月の112回では、5万名以上の受験者の中に、各種の学校の学生が78.8%を占めている。

日本秘書検定をスタートさせる時には、アメリカの秘書技能に範を取ろうとした。例えば、アメリカの秘書の中心技能の一つは、上司の言うことを速記して文書にすることだが、日本の秘書の仕事进行分析した後、秘書技能はアメリカの秘書技能と違うことが明らかになった。

中国秘書試験の審査内容では、手書きの速記基礎が今でもある。それは、中国80年代の秘書としての技能の一つだったが、今は現実の場面では、ほとんどなくなった。秘書の歴史の証としては貴重だが、今の審査内容として、適性がないようだ。

中国秘書試験は今後、自国の秘書職業状況を調査したうえで、他国の秘書検定を参考にし、時代の変化に応じて調整する必要があるのではないか。

### 3.2 秘書検定の内容から見る日本文化

#### ①人間関係の共同体(コミュニティ)に関しては

日本秘書検定では人間関係の共同体という意識が強いと思う。公益財団法人実務技能検定協会が編集された『集中講義』3級には、まず、社会人、職業人としての基本資質を、「組織で仕事をする場合に心得ておかなければならないのは、『仕事は自分ひとりで完結するものではなく、多くの人の仕事とつながっている』ということです。……組織での仕事は数多くの人と深く結びついているので、ある人の仕事が遅れたりすれば、関係する仕事全体に支障を来してしまいます。職業人としては、仕事の遅れやミスをなくし、人に迷惑をかけないように心掛けることが大切です。」と述べてある。

その中では、秘書と組織との人間関係の共同体ということが強調されている。そして、秘書としての素質、「上司を補佐する」という秘書の機能、マナー・接遇などの検定内容では、秘書と上司と関係者との間の状況ケース場面で考查することが多い。秘書は社会・会社の一員として、秘書としての素質や、人間関係処理能力が重視されている。「上司を補佐して、上司とのペア・ワークで働く秘書にとって、対人能力は秘書能力の中で最も関心が向けられるものであろう」と言われている。

## ②「思いやり」、「気配り」、「心配り」に関しては

上司の補佐役としての秘書は、上司の人間性を理解する方面では、「上司の気持ちや考えを察して補佐する」、「気遣いや心配りができるよき補佐役になるよう努力する」などの内容がある。求められる人柄について、「思いやりがあり、他人へのこまやかな心配りができる」とある。

「思いやり」、「気配り」、「心配り」ということは、多くの状況ケースの問題に答える鍵と言えるのがいい。

## ③日本の「内」と「外」について

日本では、ある集団に属する人間を「内」、それ以外の人間を「外」とする考えがあるようだ。日本秘書検定では、秘書として「社内文書」と「社外文書」とでは格式や表現が違うものを身につける必要がある。それから、接遇での尊敬語と謙譲語も相手が「内」か「外」かによって、接遇の話し方が違う。

これらの日本文化は、日本秘書検定には鮮明だと思う。これに基づいて、日本秘書検定は、秘書の人間性と社会性が重視されているので、職場での状況ケースで考查するものが多い。

中国では、商品の品質性や、サービス職業のホスピタリティ精神が重視されるようになってきている。近年、中国では「職人精神(中国語で言えば「工匠精神」)」を唱えている。どのように「職人精神」を養うのか。技を磨くことを重視するだけでなく、その職業にしみ込んだ独特な文化に基づいた素質が大切だと思う。

中国秘書検定では、素質の考查内容の面で、日本の独特な文化が参考になるのではないと思う。

## 3.3 職業高校の秘書専門教育の発展に関する啓発

日本秘書検定の参考書を見れば、秘書としての素質、知識、能力などの内容は、理論的な考えもあれば、業務的行動に対する具体的な指導もあるので、職業高校の秘書専門の授業を改善するのに役立つ。

- ①日本秘書検定の参考書では、秘書に求められる素質は、具体的な業務に結びつけているので、行動的な方面で理解しやすい。筆者の勤務する北京市求实職業学校の秘書専門は、もともと設置された「秘書基礎」のコースに、秘書としての素質を含めていた。「秘書基礎」の内容は業務内容に結びついて指導されるのが良い

と考えられたので、一つのコースではなく、秘書実務の授業の最初に説明するようになっていいる。秘書業務を習う前に、「秘書基礎」の内容に、業務を結びつけると、理解しづらいようだ。ただ授業の最初に簡単に説明すると、秘書としての素質と基本能力を軽蔑しやすい傾向がある。今後は、日本秘書検定の内容を参考にし、コースの実施のプロセスをもっと研究していく必要がある。

②日本秘書検定についての参考書では、秘書の職務は、定型業務と非定型業務を区別し、内容が細かく、また、業務処理の流れなどが重視されている。非定型業務は、予定外の来客、上司の急な出張などの仕事上の内容だけではなく、急病、盗難、不法侵入者などの対応もある。本校の秘書専門は中国の秘書鑑定の内容に基づいて、秘書としての業務処理能力は、仕事の内容に限られているので、これらの内容が少ない。今後は、非定型業務的対処能力の範囲をどのように広げるのか考えるべきである。

③日本秘書検定は、対人関係処理能力の学習内容として、職場に相応しい接遇用語や話し方が重要な考查内容である。中国では、秘書実務のコースには、接遇用語や話し方の学習内容があるが、事務処理能力のほうが重視されている。中国語では、日本語の尊敬語と謙譲語にあたるものがない。本校では、接遇用語や話し方が基礎知識としての学習内容となっている。今後、これらの学習内容を改善する必要がある。

## 【参考文献】

- ① 「2013年以来国务院已公布取消的国务院部门职业资格许可和认定事项人力资源和社会保障部」『人民日报』2017年2月19日
- ② 「中国で秘書検定の普及を図るービジネスマナーは変わる中国の新しい尺度」盛洋子『ヒューマンスキル教育研究』(19)24-38, 2011-03)
- ③ 「全国秘書職業資格認定体系分析」李展『秘書』VOL.338 2015年2月号
- ④ 「実務技能検定」ウェブサイト<http://jitsumu-kentei.jp/HS/index>2017年8月18日閲覧
- ⑤ 『秘書検定2級集中講義改訂版』公益財団法人実務技能検定協会編 早稲田大学出版社2017年
- ⑥ 『秘書検定3級集中講義改訂版』公益財団法人実務技能検定協会編 早稲田大学出版社2015年
- ⑦ 『秘書検定2級問題集』公益財団法人実務技能検定協会編 早稲田大学出版社2017年
- ⑧ 『秘書検定3級問題集』公益財団法人実務技能検定協会編 早稲田大学出版社2017年
- ⑨ 「国家秘書職業技能鑑定統一考試試題分析」張小玲『秘書之友』1999年11月
- ⑩ 『「きちんと丁寧」をいかに指導するか お辞儀から始める「秘書検定メソッド」』元吉正一『ヒューマンスキル教育研究』(20)87-93, 2012-04
- ⑪ 『日中韩マナー・慣習基本事典』佐藤貢悦・斉藤智文・巖錫仁著 勉誠出版2015年1月
- ⑫ 「秘書検定授業における内製化された社会人力育成の研究(研究大会報告)」所吉彦『研究集録』(22)93-96, 2016
- ⑬ 『秘書国家職業資格培教程(三级秘書・国家職業資格三級)』中国就業培訓技術指導中心編 中央廣播電視大学出版社 2014年
- ⑭ 『秘書国家職業資格培教程(四级秘書・国家職業資格四級)』中国就業培訓技術指導中心編 中央廣播電視大学出版社 2014年
- ⑮ 『秘書国家職業資格培教程(五级秘書・国家職業資格五級)』中国就業培訓技術指導中心編 中央廣播電視大学出版社 2014年

[付記]

本稿は、長野・言語文化研究会(2017.8.26)における口頭発表を下敷きにして  
いる。席上、ご指導・ご助言くださった方々に御礼申し上げます。

【謝辞】

本稿に対し、上田女子短期大学教授の大橋敦夫先生、花岡勉先生、ならびに好  
生館マナー研究所代表の青木孝子先生により親切なご指導をいただき、心より感  
謝申し上げます。中国の秘書の情報収集などに関しては、中国職業技能鑑定専門  
家委員会秘書専門委員会の張玲莉(Zhang Lingli)副秘書長、教育部教学指導委員  
会の徐飈(Xu Biao)委員、人社部国家職業資格工作網の陳孟鋒(Chen Mengfeng)  
運営総監によりご協力をいただき、衷心よりお礼申し上げます。また、本稿の完  
成に向けて、上田女子短期大学の先生方と北京市求实職業学校の先生方によりご  
支援をいただき、心より感謝申し上げます。

(ちょう ぎよくしゅう/Zhang Yuqiu 上田女子短期大学外国人特別研究生・  
北京市求实職業学校教師、秘書&ビジネスアシスタント専門の専門主任)