

短大生の「秘書」「敬語」イメージとその行動

—— 国文科・英語科へのアンケート調査から ——

廣瀬 千尋・塚本 泰造

The Influence of images of a secretary and honorific words in women's college students upon their behavior An analysis of questionnaire survey of women's college students

Chihiro HIROSE and Taizo TSUKAMOTO

1. はじめに

本学では、国文科と英語科で秘書士の称号認定証取得のための講座を開設しているが、現在、両科に在籍する学生中65.2%が認定証取得に必要な科目を履修中である。学生の秘書士称号に対する需要は少なくないといえよう。

では、両科の学生は秘書という職業をどのようなものとして捉えているのだろうか。秘書士を目指す学生は、若い女性にありがちな単なる“かっこよさ”に惹かれているのか、あるいは、厳しい職務内容を理解したうえでチャレンジしようとしているのか。近年、結婚イコール退職という、かつての常識が崩れつつあるが、そもそも秘書という仕事を結婚後も続けるべきものと捉えているのだろうか。また、こうした秘書士志望の学生が抱く「秘書像」は、秘書士を希望しない学生の抱く「秘書像」と比較することで、より鮮明に捉えられる面も持つであろう。

さらに、学生が社会に出て直面する問題の一つに、適切な敬語の使用、がある。これは職種のかんを問わず要求されるものであるが、とりわけ秘書にとっては重要となる。本学の学生の実際の言葉づかいに時たま違和感を感じることがあるが、敬語を使用することや敬語そのものについて学生はどう思っているのか。肯定的か否定的か、気になるところである。またことばだけでなく、その場面にふさわしい接遇行動を選択できるか、言い換えれば、秘書という職務から想定されるさまざまな場面に「理想的な秘書」らしく振る舞えるかどうかにも気になるところである。

敬語は社会や時代の変化に伴って変わるものであるから、私たちの使う敬語ひいては敬語観が既に古くなっている、といった事態になりやすい。世代の差が顕著に出やすいと言えよう。接遇行動も敬意を行動で表すのであるから、敬語と同様にその行動が古くなることを考えてよい。

これを秘書教育的観点から考えてみると、教師の側と学生の側とで、「秘書」あるいは「秘書にふさわしい敬語・振る舞い方」のイメージにずれがないかどうか検証されなくてはならないことに

なる。そのずれを解消するにあたっては、目上のものの考え方・感性にあわせる方法も考えられるが、前もって今の学生がどういった点に意識をおいていないかを明らかにする方が教育的にも効率的であろう。そして、ずれがあるとしたら、なぜそう言わなくては・そうしなくてはならないかを説明する必要が生じるわけである。

本稿はこれらの疑問、

- 1 学生が抱く「秘書」「敬語」のイメージ
- 2 そのイメージと実際の振る舞い方との対応

に対する回答を得て、秘書教育ひいては大学教育を効果的たらしめるべく、横断的実態調査として、

- ・アンケート調査
- ・映画の場面を使用した書き換え調査

これらを行い、調査結果と考察を示したものである。本学の短大生が秘書・敬語に対してどのようなイメージを大まかに抱き、実際に行動しようとしているのか、その齟齬も含めて考察したい。

2. アンケート項目設定の方法

いわゆる「若者」を対象とした社会言語学的な研究は多くなされている。しかし「秘書士を志望している若い女性」という限定された性格を持つ集団、および職種「秘書」に関わるイメージ分析・行動分析の先行研究は少ない。

そこで、アンケート調査の項目を設定するにあたって、事前に秘書・敬語について記述式の調査を行った。これは本学短大生の持つありのままのイメージをつかむという目的からして、原理的にこちら側が前もって秘書や敬語のイメージを表す項目を立てることはできないからである。この記述式の調査をある期間に渡って数回繰り返し調査すれば、いつでも通用するような本学の学生の秘書や敬語の基本的評価語が求められるわけであるが、言うまでもなく在学期間が四年制大学と比べて短く、同じ集団に間隔をおいて調査する機会に恵まれないので、今現在の本学短大生の実態をつかむ方がまず優先されると判断し、評価語自体の考察は行えなかった。したがって本調査は平成7年度の横断的調査である。

事前の記述式調査の対象は、秘書教育を経験してある程度まとまったイメージを持っているものの方が項目の精選にもつながると考え、国文科・英語科の秘書士志望の2年生とした。被験者数は国文科・英語科併せて78名である（平成7年11月実施。無記名方式）。

設問を以下に示す。

1. 「秘書」という仕事に対して、どのようなイメージを抱いていますか。自由に書いて下さい。
2. 「敬語」を使うことについて、どのようなイメージを抱いていますか。自由に書いて下さい。

上記設問の回答からイメージ分析の項目を設けるにあたって、「秘書」「敬語」の評価に関わる自立語および連語を抜き出しそれらを項目とした。なお、記述を抜き出す際、ほぼ同義かと思われる単語群が見られた。しかし全く同じ意味を持った言葉はあり得ず、違う言葉にはやはりそれなりのニュアンス——本学学生にとっての、も含む——もあると考えられる。したがってそれらは削除し

なかった。

作業の結果、以下の項目が設定された（数字は項目の番号。アンケート用紙を作成するにあたって、なるべく似たような項目が隣り合わないようにした）。

・秘書イメージ項目

1 あこがれる	2 お嬢さん	3 かっこいい
4 きびきび	5 あくどい	6 キャリアウーマン
7 クール	8 さわやか	9 したたか
10 ストレス	11 てきぱき	12 縁の下の力持ち
13 パーフェクト	14 やりがいがある	15 リードしていく
16 気配り	17 堅苦しい	18 見栄
19 才色兼備	20 雑務	21 女性の鏡
22 責任重大	23 洗練されている	24 妻のようなもの
25 選ばれた人	26 多忙	27 はなやか
28 大切	29 知的	30 大変
31 能力がある	32 忍耐強い	33 美人
34 補助	35 頭がいい	36 目立たない
37 礼儀正しい	38 几帳面	

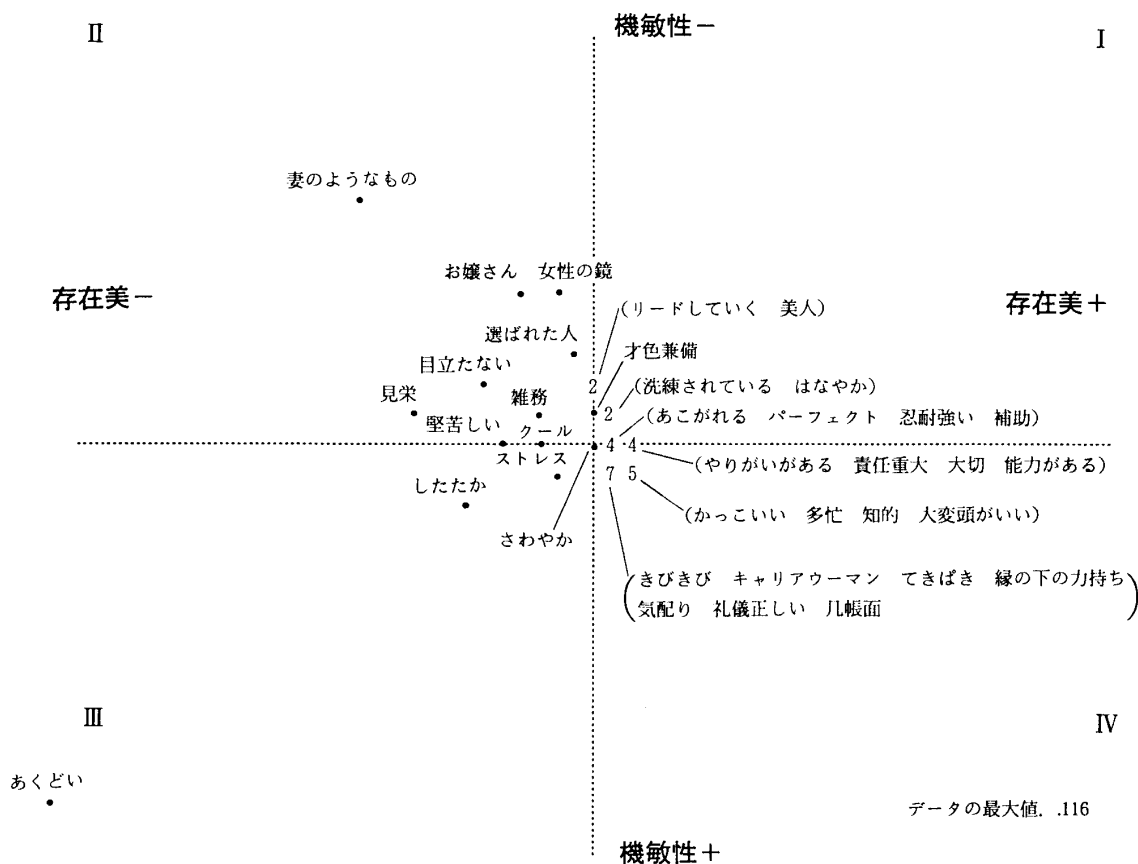
・敬語イメージ項目

1 敬意を表す	2 あらたまった	3 必要
4 けじめをつける	5 ひきしまる	6 地位を区別する
7 あたりまえのこと	8 社会的	9 へりくだる
10 人間関係を保つ	11 正確さ	12 きれい
13 すばらしい	14 難しい	15 信頼性
16 不快にさせない	17 堅い	18 距離を作る
19 努力がいる	20 プラスになる	21 抵抗感
22 聞き苦しい	23 便利	24 めんどくさい
25 大事な道具	26 不慣れ	27 上品
28 かっこいい	29 いやみ	30 怖い
31 違和感	32 やわらかい	

3. 「秘書」・「敬語」のイメージ

アンケート調査は上記の計70項目に対し、「そう思う・ややそう思う・そうは思わない・何とも思わない」の欄に○をつける形で行なった。また、「その他」の欄を設けて項目の補いを図ったが、今回の調査では無記入であった（それ以外のアンケート用紙の設問については後述）。

調査対象は国文科と英語科の各1・2年併せて341名である（平成7年12月に実施）。これを秘書士志望のもの（以下「秘書士」と称する）212名と秘書士を志望していないもの（以下「NOT 秘



グラフ1 「秘書士」の「秘書」イメージ

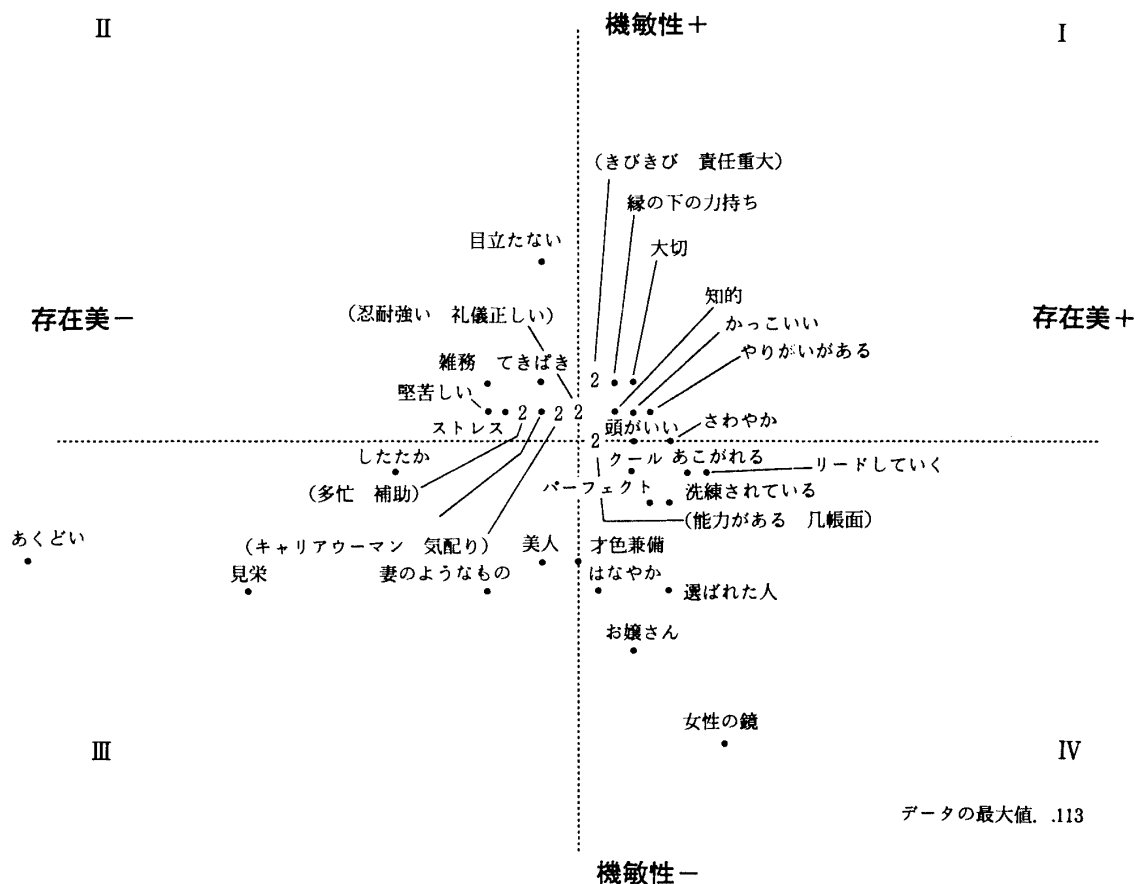
書士」と称する) 129名と2集団に分けた。

「秘書」「敬語」のイメージを分析するにあたっては、名義尺度で外的基準のない場合であるから数量化理論Ⅲ類を適用した。使用したソフトはPC-9801・FM16βシリーズ「多変量解析」である。処理にあたっては、「ややそう思う」を「そう思う」と同一の答えと見なし、「そうは思わない」「何とも思わない」は無視した。2集団の「秘書」「敬語」イメージ項目のデータは末尾に付す。

まず「秘書士」の「秘書」イメージを見てみよう(グラフ1)。

グラフ1の横軸・第一軸を見ると、左側が主に単純な、外側から見た人物評価に関わる項目が見えるのに対し、右側にいくにつれ、同じ人物評価でも仕事のこなし方がどう美しく見えるか、他人に好感を持たれるかという観点の加わった項目が現れてくる。またそういったいわば「美しく仕事をこなす」ことがやる気につながっているのもわかる。したがって横軸・第一軸の右側を「存在美+」左側を「存在美-」とすることができよう。これは本学短大生の持つ、秘書として在る時の美のイメージである。項目で代表させれば左から右へ「見栄」→「能力がある」となる。

次に縦軸・第二軸は、上端が堅実さ・静的を表している。そして下端に行くにつれ機動性・動性が加わっている。縦軸・第二軸の下端を「機敏性+」上端を「機敏性-」とすることができる。これは保守性の度合いを示すとも言える。項目で代表させれば上端から下端へ「お嬢さん」→「キャ



グラフ2 「NOT 秘書士」の「秘書」イメージ

リアウーマン」となる。

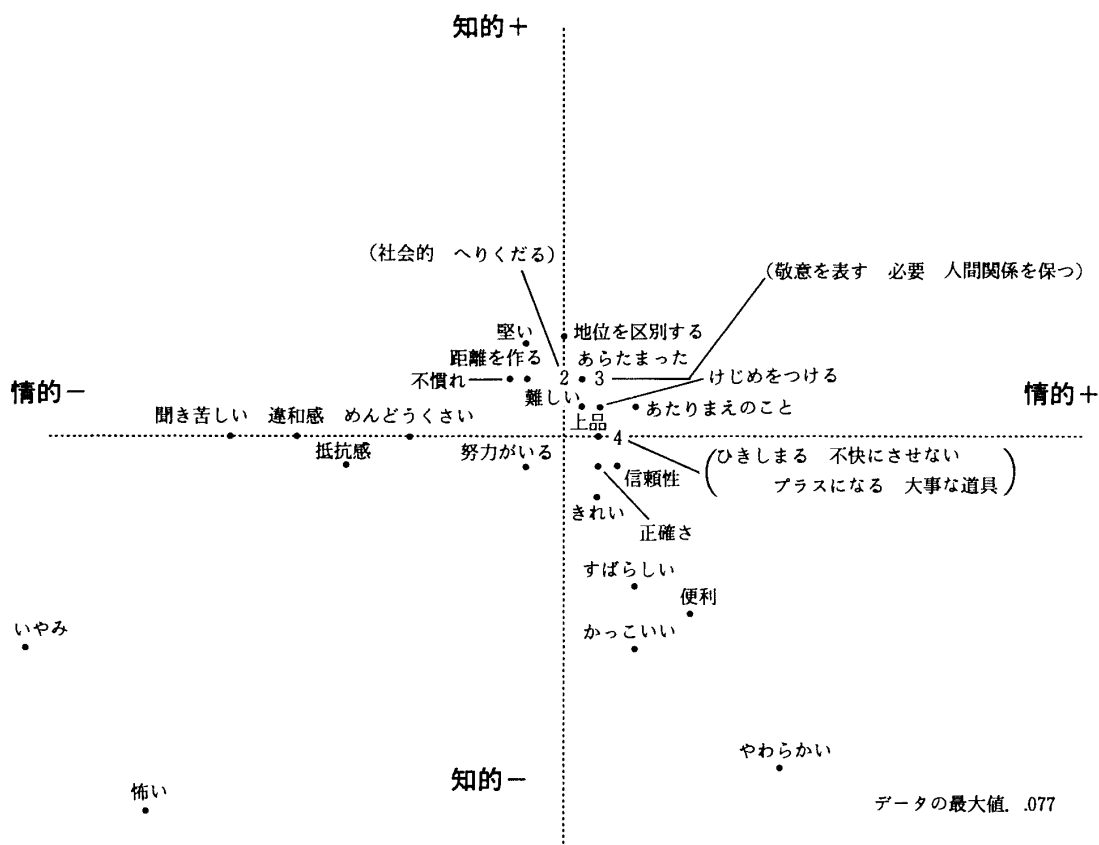
たとえば象限Ⅱであれば「存在美-」「機敏性-」であるから、地味であり活発さのない項目が揃うことになる。くだいていえば、本学短大生の抱く、職場で孤立する秘書のタイプのイメージがこの象限に見られるのではないだろうか。

この結果を「NOT 秘書士」の「秘書」イメージと比べてみよう（グラフ2）。

横軸・第一軸はグラフ1と変わらない。縦軸・第二軸は上端から下端へ機動性・動的→堅実性・静的へと倒立している。

「秘書士」と比べて「NOT 秘書士」の見せる大きな違いは、グラフ1の象限Ⅰにあたる象限Ⅳの項目の分散のあり方である。ここは「存在美+」「機動性-」の項目が揃うところであるから、「秘書」に「機動性-」の美をイメージしているわけである。これに対し「秘書士」の象限Ⅰは原点に項目が集中する傾向があり、「機動性-」にはあまり美を認めていない。つまり、「秘書士」の「秘書」イメージには活発さをよしとする傾向が見られ、それもまとまった固定的な姿であるのに対し、「NOT 秘書士」の「秘書」イメージには活発さに加えて非活発さ、いわゆる「おとなしさ」も肯定的に捉えたものがあり、「秘書」像に広がりのあることがわかるのである。

たとえば、「女性の鏡」という項目を見ると「秘書士」は両軸ともマイナス評価に属するけれど



グラフ3 「秘書士」の「敬語」イメージ

も、「NOT 秘書士」の場合は「存在美+」に属している。

この点興味深いのは、項目「目立たない」が「秘書士」の場合だと、両軸ともマイナス評価に属するのに対し、「NOT 秘書士」にとっては「機敏性+」に属していることである。仕事をてきぱきとこなすけれどもそれが人物の肯定的な評価に結びつかない、といった姿が抱かれている。仕事のこなし方のイメージが「NOT 秘書士」では「秘書士」よりも多様である点に関係していると思われる。が、さまざまな解釈の余地はあるであろう。

いずれにせよ、「秘書士」の抱く「秘書」のイメージは、第一・二象限に見られるような保守的な（働く）女性のあり方からはずれるところに肯定的評価を見せているのである。「NOT 秘書士」が保守的な（働く）女性のあり方に属する「秘書」イメージにも肯定的であると対照的である。

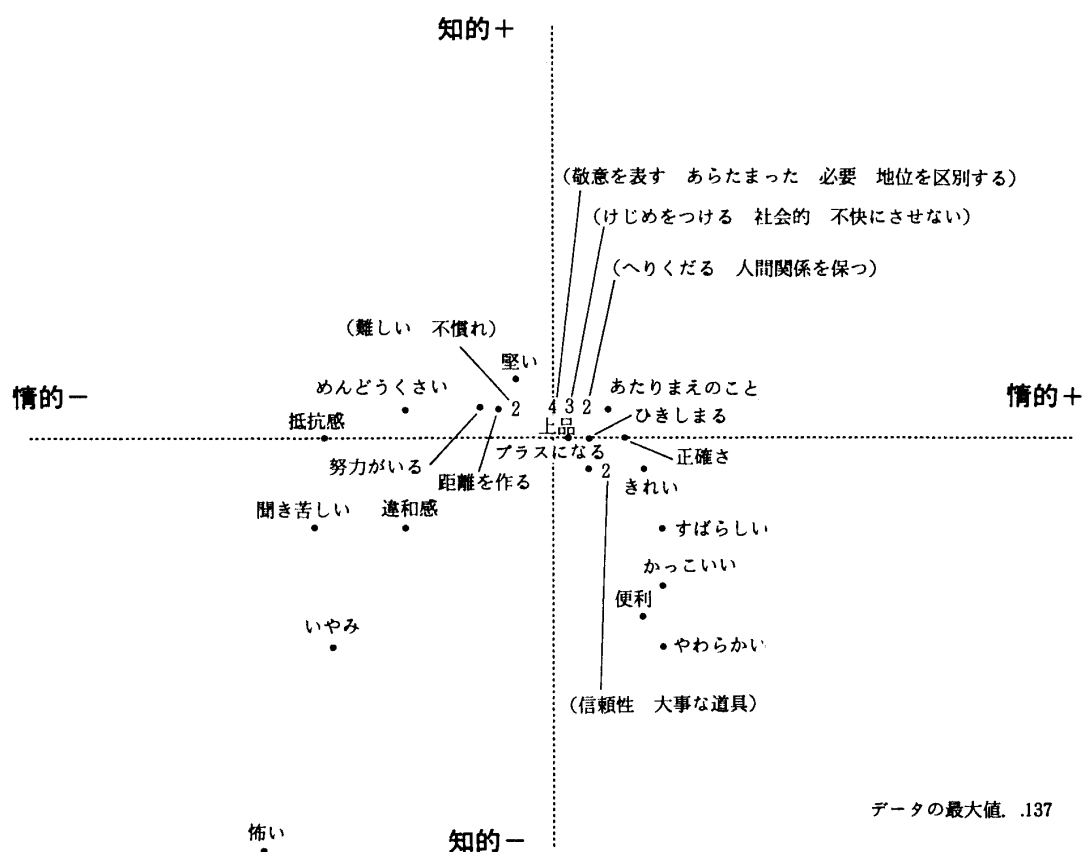
同様に「敬語」のイメージを見てみよう（グラフ3-4）。

横軸・第一軸は、左側が敬語に対する好悪の印象のマイナス評価、右側にはそのプラス評価が集まっている。

縦軸・第二軸は、上端に敬語の機能についての評価、下端に敬語使用の印象についての評価が集まっている。

横軸・第一軸は、左側が「情的-」右側が「情的+」、縦軸・第二軸は上端が「知的+」下端が「知的-」とそれぞれ評価軸が解釈できよう。

そして「NOT 秘書士」に「敬語」イメージの集中がやや見られるが、両集団とも象限ごとの分散のあり方にはあまり差がないと言える。「敬語」イメージはほぼ等しいと見てよい。



グラフ4 「NOT 秘書士」の「敬語」イメージ

以上をまとめると、「秘書士」と「NOT 秘書士」の「秘書」イメージの違いは非活発さの評価に求められる。しかし「敬語」については「秘書士」「NOT 秘書士」ともにほぼ同じイメージを抱いているわけである。

4. 場面分析調査

同じ「敬語」イメージを抱きながら「秘書」のイメージには差が見られる「秘書士」と「NOT 秘書士」とでは、実際の秘書の立場に身を置いた場合、振る舞い方にどのような差が見られるであろうか。

よく指摘される若者の言葉・振る舞い方の乱れといったものは、一言で言えば、普通はわざとやっているわけではないのである。非常識であるよりは、いわば無常識である。一般的な常識は確かに持ってはいても、ただそれが具体的な場面になると言語・行動の望ましい運用を選べない、ということが考えられる。

敬語に関しては果たして自分に使いこなせるだろうか、秘書に関してはあこがれてはいても自分になれるかどうか、こうした大まかなイメージは上記アンケート項目からも容易に想定される。

とすれば、逆にイメージが行動やことばを規制する面があるのではないか。たとえば、ここまでくだけでもよいといった許容範囲の受け取り方、固定的になりがちな言葉、まず暗記しようとかか

表1 場面分析調査用紙

5. 次に見せる映画のシーンについて

1) 自分だったらこうする・こう言う、と思うものに○をつけ、その仕方・言い方を書いて下さい。

○「彼岸花」より (場面A)

発 話	行 動
	1 先に立ち上司の友人を案内してくる。
	2 ノックを2回
	3 そのままノブを握る。
	4 ドアを開けた時軽く一礼。
	5 正面に立ち軽く一礼。
6「三上様ご案内いたしました。」	
	7 客が入ってきてドアを閉めて出る。
.....	
	8 ノック2回
	9 そのままドアを開けて入り、斜めにかしぐ形で、
10「京都の佐々木様って方がお見えですが……」	
11(上司「佐々木？」に対し)「はあ」	
	12 そのまま去っていく。

○「彼岸花」より (場面B) 常務室。初対面の客が来る。

発 話	行 動
	1 ノック2回
	2 入って礼。
3(常務の一人が自分の用件かと思い「なに？」と尋ねるが)「いいえ」	
	4 礼。
	5 上司の一人が出るのを待ってドアを閉める。
	6 名刺を持って上司の机まで行き軽く礼。
	7 名刺を片手で差し出す。
8「この方がご面会ですが」	
9(上司「ここでいい。ここへ通して」に対し)「はい」	
	10 礼。
	11 ドアまで行きそのまま出る。

○「麦秋」より 上司と共通の知人との会話。

2) 違和感を覚えた箇所があったらそれを指摘して下さい。

る受講姿勢など。

そして言葉だけを対象とした調査では、接遇行動のような実際の言語・非言語を含めた具体的な行動をとらえるのは難しい。言葉と行動を一緒に考察する方が望ましい。

そのためには、演者に言葉と行動を伴ったパフォーマンスをさせ、被験者がそれをチェックする

○「秋刀魚の味」「麦秋」より (場面C)

退職の挨拶。

1) 自分だったらこうする・こう言う、と思うものに○をつけ、その仕方・言い方を書いて下さい。

発 話	行 動
	1 ノック 2 回。
	2 (上司「はい」) ドアを開けて中に入り閉める。
	3 (上司「やあどうしたい」) 前にある程度進み礼。
4 (にこやかに)「長い間いろいろお世話になりましたけど」	
5 (上司「～お嫁に行くんだってね。おめでとう」)「ちょっとご挨拶に」・礼をしながら	
.....	
	6 上司から離れて立ったまま、机の前まで行かず、距離をおく
	7 (上司が立って近寄ってきて「やあ、おめでとう」)丁寧な礼。
8 (呼気に近く)「はあ……」	
9「どうも長い間いろいろお世話になりました」	
10「(上司が「飯でも喰おうか」と誘うのに対して) ええ……あの、せっかくですけど……わたくし……」	
11「(上司「東京に出てくるのがあったら寄ってくれよ」)に対し「はい、ありがとうございます」	
	12 礼。
	13 (くつろいだ場面が変わり、専務はソファーに座る) 立ったまま。

3) 上の 4 つの場面について、全体的にどう思いますか。

1. 話し方

2. 動作

方法が考えられる。だが、本調査では、全被験者を一堂に集めることができなかつたので、数十人単位ごとに実施せざるを得なかつた。その場合、厳密に同じ行動を生身の人間が行うことはできないし、行動に違いが出て調査の信憑性が揺らぐ。

そこで今回のアンケート調査では、言語行動・非言語行動が一体化したメディアである映画の場面を使用して、上記の問題点を解消することにした。

映画は小津安二郎監督の作品を選択した。小津作品にしたのは、

- 1 近年の邦画では秘書・女子社員を正面から取り上げた作品が少ない。
- 2 リアリズムである。
- 3 この映画に描かれている時代は、現在の企業の幹部の青年期にあたり、彼等の秘書のあり方に対する典型が描かれており、いわば秘書教育の典型像が伺える。
- 4 演出のテンポが遅いので逆に被験者がチェックしやすい。

これらの理由によつた。

小津作品の中から調査目的に添つた場面を含む作品を三本選び、調査項目を設けた。その三本は「麦秋」「彼岸花」「秋刀魚の味」の以下の場面である。

表 2 設問 3 の回答

設問 3「秘書という仕事は結婚後も勤めるものと思いますか」回答結果

	はい	いいえ	わからない	無回答
秘書士 (212名)	59 (人) 27.83%	82 38.67%	63 29.17%	8 3.77%
NOT 秘書士 (129名)	19 14.72%	51 39.53%	48 37.20%	11 8.52%

- ・彼岸花（松竹1958年）『キネマ旬報』第209号
昭和33.7

p12 シーン17常務室――場面A

p17 シーン40大和商事の常務室――場面B

- ・秋刀魚の味（松竹1962年）『キネマ旬報』第
323号昭和37.10

p131 シーン54室内――場面C前半

- ・麦秋（松竹1951年）『キネマ旬報』第358号昭
和39.2

p136～137 シーン21事務室――設問5-2)

p156 シーン136東京、会社、事務室――場
面C後半

(いずれも松竹ホームビデオ・麦秋SB-0044/
彼岸花SB-0004/秋刀魚の味SB-0048を使
用した)

上記のシナリオによってせりふ・行動をチェッ
クしたが、必ずしも脚本とは一致していない箇所
があり、映画を見て修正しておいた。

上記のシーンを発話部分と行動部分に分けて記
述を求めるようにした。次にこの場面分析に関わ
る設問用紙を示す(表1)。

場面A(来客の取り次ぎ) 場面B(名刺による
取り次ぎ)は、マニュアルの影響が調査結果に反
映していることが考えられる。また、場面Bに
比べて場面Aの方が上司の反応も含めてマニ
ュアルよりややずれた対応を示している。

これに対し場面C(退職の挨拶)はおそらくマ
ニュアルにはない項目と見なしてよいであろう。
事実、表2が示すように「秘書士」も「NOT 秘
書士」も「秘書」という職業は結婚後退職しても
よいものと捉えているのである。この場面の設定
が非現実的であることにはならない。

ここでは場面Aと場面Cとを対比させてマ
ニュアルの影響を考慮した分析を行う。BACの
順にマニュアル的な部分が少ない。

分析の観点としては、二つの母集団がチェック
する項目に見られる全体的な傾向及び具体的な書
き換えに見られる傾向に絞った。

表3 場面Bのチェック度数

項目	秘書士		NOT 秘書士	
	人数	割合	人数	割合
1	10	4.72%	4	3.10%
2	41	19.34%	20	15.50%
3	24	11.32%	7	5.43%
4	7	3.30%	2	1.55%
5	17	8.02%	6	4.65%
6	12	5.66%	5	3.88%
7	163	76.89%	80	62.02%
8	107	50.47%	56	43.41%
9	54	25.47%	18	13.95%
10	0	0.00%	2	1.55%
11	130	61.32%	69	53.49%
計	212人		129人	

表4 場面Aのチェック度数

項目	秘書士		NOT 秘書士	
	人数	割合	人数	割合
1	7	3.30%	9	6.98%
2	19	8.96%	10	7.75%
3	27	12.74%	20	15.50%
4	38	17.92%	28	21.71%
5	14	6.60%	12	9.30%
6	39	18.40%	19	14.73%
7	41	19.34%	32	24.81%
8	15	7.08%	4	3.10%
9	75	35.38%	46	35.66%
10	158	74.53%	102	79.07%
11	159	75.00%	92	71.32%
12	116	54.72%	71	55.04%

表5 場面Cのチェック度数

項目	秘書士		NOT 秘書士	
	人数	割合	人数	割合
1	12	5.66%	2	1.55%
2	63	29.72%	45	34.88%
3	17	8.02%	11	8.53%
4	96	45.28%	61	47.29%
5	132	62.26%	77	59.69%
6	74	34.91%	48	37.21%
7	9	4.25%	6	4.65%
8	90	42.45%	50	38.76%
9	84	39.62%	49	37.98%
10	116	54.72%	71	55.04%
11	8	3.77%	4	3.10%
12	3	1.42%	0	0.00%
13	9	4.25%	9	6.98%

まず「秘書士」に敏感な反応が見られた場面Bを見てみよう（表3）。

ほとんどの項目で「秘書士」が「NOT 秘書士」を上回るチェックを行なった。初対面の客の取り次ぎ方は「秘書士」に特有の場面あるいはマニュアルの常設事項であるからと考えられる。

ただし、たとえば「秘書士」のみが一方的に多くチェックする項目がある、などの大きな差は見られない。項目をチェックする傾向そのものには差は見出しがたい。つまり、秘書教育を受けてきても、「NOT 秘書士」の学生の気づかない項目を発見できているのではない。「NOT 秘書士」でも違和感を覚える点がより強く意識され、数の上で上回っているのである。

次に場面Aを見て全体的な傾向としてはそう大きな差はない（表4）。「秘書士」より「NOT 秘書士」のチェック度の高い項目（たとえば項目10の「って方」の言い替えなど）が多いなど、予想に反して「NOT 秘書士」のチェック度が高いと言うことは、この「客の取り次ぎ」は秘書教育の項目でもあるけれども、また一般常識としての振る舞い方でもあると考えられる。特に本学では、総合科目「人間の研究Ⅰ（礼節）」が必修科目として開設されている関係もあろう。また、「秘書士」はマニュアルからはずれてくると、違和感を覚えにくくなっていることも伺われる。

この二つの場面に対し、マニュアルの影響が考えにくい場面Cではどうであろうか。

これも予想に反し場面Cも場面ABと同じくチェック項目の傾向に大きな差はない。項目5「礼と言葉を分ける」との指摘は両方とも多いし、項目8の「はあ」という受け答えにたいする否定も両方とも高い率を示している。

その中で「秘書士」のみに見られる指摘として「歩きながら礼をしない」や「ハンドバッグの持ち方が悪い」など動作を折り目正しくすべきだという意識が伺われる。それに対し、項目10の断り方に関しては「秘書士」が「はっきり断る」という記述が多いが、「NOT 秘書士」の方は具体的記述での表現の多様性が勝っている。また項目13では「秘書士も座るべきだ」とするのは「NOT 秘書士」の方が多い。

しかし、全体のチェック傾向は両集団ともほぼ等しい。マニュアルの影響をなるべく排除できる場面としてCを設けたが、秘書教育を受けているからチェックしたという特有の観点は見出せない。両集団とも一般常識を根底においたチェックと考えてよいだろう。

場面ABCを通じて、「秘書士」を志望している・いないに関わらず、場面中の秘書の動作や言語に違和感を覚える箇所はほぼ同じである。ということは、この選択された場面に限って言えば、秘書教育がこうした場面にふさわしい行動や言葉づかいを意識させるのに、特に有効であるとは言い難い。

場面ABCでチェック度の高い項目の具体的な書き換えを以下に示してみよう（表6-1, 2, 3）。（ ）内の数字は人数を表す。

この書き換えは、一見「秘書士」の回答のヴァリエティを打ち出しているかのように見える。しかし、書き換えの観点を整理してみると、以下のように両集団にはわずかの差が見られるのみである。「秘書士」のみにみられる観点を*で表す。

場面A-9

- ・秘書士：部屋の入り方（ドア閉め・礼）用件についての発話・返事を待つ・姿勢
 - * ドア閉め
- ・NOT 秘書士：部屋の入り方（ドア閉め・礼）用件についての発話・返事を待つ・姿勢

表6-1 場面Aにおける具体的な書き換え

場面A-9

秘書士	NOT 秘書士
ドアは閉める (37) 「(お話中) 失礼します (よろしいでしょうか)」 (20) 礼をする (12) 姿勢をきちんと (6) 部屋の中に入る (4) ささやく感じで (3) 返事を待つ (2) きちんと立ち礼をする (1) ドアを閉めて礼 (1)	「(失礼します) よろしいでしょうか」 (14) ドアは閉める (11) 礼をする (11) ドアを閉めて礼をする (4) 姿勢を正しく (3) 部屋に入り礼 (1) 普通に立つ (1) 返事を待つ (1)

場面A-10

秘書士	NOT 秘書士
「という方」 (53) 「様が」 (46) 「とおっしゃる・とおっしゃられる方」 (29) まず「失礼します」 (7) メモで渡す (6) あとに続けて「どうなさいますか」 (3) まず「お話中すみません」 (2) 「よろしいでしょうか」 (2) 「いかがいたしましょうか」 (2) 「お話中申し訳ございませんが」 (1) 「お話中失礼いたします」 (1) 「お話中でございますが」 (1) 「京都からお越しの佐々木様」 (1) 「お越しになっています」 (1) 「お見えです」 (1) 席を外してもらい小声で告げる (1) 言葉づかいがおかしい (1)	「という方」 (41) 「様が」 (25) 「とおっしゃる方」 (12) 「お見えでございます (が)」 (10) まず「失礼します」 (9) 「どうなさいますか」 (3) 「お話中失礼します」 (1) あとの客を待たせる (1)

場面A-11

秘書士	NOT 秘書士
はい (138) そう (さよう) でございます (8) はい (ええ) 佐々木様で (ございま) す (4) そう申しております (1) はい, いかがいたしましょう (1) はい, 廊下で待っていらっしゃいます (1) ええ (1) もっと詳しく言う (1) 挨拶する (1)	はい (85) どういたしましょうか (3) こちらにお通ししましょうか (1) ご案内してよろしいでしょうか (1) そうでございます (1) 存じません (1)

場面A-12

秘書士	NOT 秘書士
礼をする (70) 「失礼 (いた) しました・します」 (46) 一言何か言う (4) 佐々木様を案内する (4) 上司の指示を待つ (3) 佐々木様の所に行き紹介する (3) 「お通ししましょうか」 (1)	礼をする (32) 「失礼 (いた) しました・します」 (24) 上司が出てからドアを閉める (5) 上司の指示を待つ (2) 「こちらです」 (2) 佐々木様を案内する (2) ドアを閉める (1) 佐々木様の所に行き紹介する (1) 上司にもっと気を使う (1)

表 6-2 場面 B における具体的な書き換え

場面 B-7

秘 書 士	NOT 秘 書 士
両手で (199) 名刺は胸の高さ (1) 「失礼いたします」 (1)	両手で (80)

場面 B-8

秘 書 士	NOT 秘 書 士
名前 (会社名) を言う (45) 「こちらの方」 (36) 「こちら様」 (2) まず「お仕事申し訳ございませんが」 (2) 「この方がご面会でございますが」 (2) 「ご面会のお客様がお見えです」 (1) 「ご面会にいらしてますが」 (1) 「ご面会の方がいらっしゃるんですが」 (1) 「この方がお見えになっておりますが」 (1) 「この方が面会されたいそうですが」 (1) 用件も言う (1) 続けて「いかがいたしまししょう」 (7) 続けて「どうなさいますか」 (3) 続けて「お通してよろしいでしょうか」 (1)	名前 (会社名) を言う (30) 「こちらの方」 (13) 「この方がご面会でございます (が)」 (4) 「ご面会の方がお見えになっておりますが」 (1) 「この方がいらしてののですが」 (1) 「この名刺の方が」 (1) 続けて「どうしたらよろしいでしょう」 (1) 続けて「お通してよろしいでしょうか」 (1) 続けて「お通しになりますか」 (1) 用件も言う (2)

場面 B-9

秘 書 士	NOT 秘 書 士
(はい) かしこまりました (36) (はい) 承知いたしました (6) (はい) わかりました (5) はい、すぐにお通しします (1) およびして参ります (1)	(はい) かしこまりました (8) (はい) わかりました (5) (はい) 承知いたしました (4) そのように致します (1)

場面 B-11

秘 書 士	NOT 秘 書 士
礼をする (78) 「失礼いたします・しました」 (46) ドアを閉めて去る (2) 客を案内する (2) 挨拶して出る (1) 言葉を添える (1)	礼をする (44) 「失礼いたします・しました」 (34) 客を案内する (1)

場面 A-10

- ・秘書士：って方・発話の前・用件の伝え方・発話の後・*「お見え」
- ・NOT 秘書士：って方・発話の前・用件の伝え方・発話の後

場面 A-11

- ・秘書士：はい・詳しく言う (確認・指示を求める) ・*挨拶
- ・NOT 秘書士：はい・詳しく言う (確認・指示を求める)

場面 A-12

- ・秘書士：礼をする・退出の挨拶・案内・指示待ち
- ・NOT 秘書士：礼をする・退出の挨拶・ドア閉め・案内・指示待ち

表 6-3 場面 C における具体的な書き換え

場面 C-2

秘 書 士	NOT 秘 書 士
礼をする (32) 失礼します (25) 「お時間よろしいでしょうか」 (1)	礼をする (20) 失礼します (23) 上司にお尻を見せているのはよくない (2)

場面 C-4

秘 書 士	NOT 秘 書 士
「けど」不要 (61) ありがとうございましたと続ける (9) 最後まで言う (7) 先に結婚のことを言う (5) 結婚することになり、と続ける (3) 退職を告げる (3) いろいろ→大変 (3) 退職願を渡す (1)	「けど」不要 (42) 退職のご挨拶にと続ける (5) 最後まで言う (4) いろいろ→大変 (3) まず来た理由を言う (2) 礼をする (2) ありがとうございましたと続ける (1)

場面 C-5

秘 書 士	NOT 秘 書 士
参りましたと続ける (36) 伺いましたと続ける (6) 最後まで言う (12) まず、ありがとうございます (30) ちょっと、は不要 (4) 改めてご挨拶に (1) 今日のご挨拶に (1) しようと思ひまして、と続ける (1) もっと長い挨拶を (1) 言葉不要 (1) 礼と言葉を分ける (36) 深い礼 (1) 手を組まない (1)	参りましたと続ける (17) 伺いましたと続ける (6) 最後まで言う (2) まず、ありがとうございます (20) ちょっと、は不要 (6) ちょっと→少し (1) ご挨拶にと思ひまして (1) 礼は不要 (1) もっといい言葉で (1) 礼と言葉を分ける (21)

場面 C-6

秘 書 士	NOT 秘 書 士
距離を置かない (73)	距離を置かない (48)

場面 C-8

秘 書 士	NOT 秘 書 士
ありがとうございます (45) はい、言い換える (36) ええ (2) はあ、はダメ (2) 言わない (1) 礼をする (1) 後ろ手はいけない (1)	ありがとうございます (30) はい、言い換える (13) はっきりしたことばで (4) ええ (1) 礼をする (2) はあでいい (1)

場面 C-9

秘 書 士	NOT 秘 書 士
お世話になりました (61) ありがとうございましたと続ける (14) いろいろ→大変 (5) 最後まで言う (2) はっきり言う (1) 深い礼 (1)	お世話になりました (36) ありがとうございましたと続ける (5) 最後まで言う (3) いろいろ→大変 (1) 深い礼 (1)

場面 C-10

秘 書 士	NOT 秘 書 士
きちんと断る (24)	用事 (予定) がありまして・あります (18)
用事があります (ので) (24)	はっきり言う (9)
はっきり言う (18)	理由を (はっきり) 言う (9)
申し訳ありません (が) (14)	あの、は不要 (1)
理由をきちんと (6)	ありがとうございます (しかし、せっかくだが) (5)
ありがたいのですけれど (2)	いえ、せっかくだが (2)
ありがとうございますと続ける (3)	ええ→いえ (1)
ええ。あのはいわない (1)	ええ→はい (1)
ええ→はい (1)	この言い方は失礼 (1)
お言葉はうれしいのですが (1)	ご遠慮させていただきます (1)
けど→が (1)	すみませんけれど (2)
すみません (1)	「ちょっと」を付け加える (1)
つき合うべき (1)	でれでれしない (1)
後ろ手はダメ (1)	もっと丁寧な断り方で (3)
今日は遠慮させていただきます (1)	言葉の前にお礼を (2)
今日は行けません (1)	後ろ手はダメ (1)
今日は都合が悪いので (1)	行けそうにありません (1)
最後まできちんと (5)	最後まで (はっきり) 言う (3)
辞退させていただきたく (1)	失礼しますを続ける (1)
先約がありますので (1)	申し訳ございません (が) (5)
丁寧に (1)	大変うれしいのですが (1)
用事がございますので (4)	都合が悪いので (1)

場面 B-7

- ・秘書士：両手 (名刺の持ち方) ・* 発話
- ・NOT 秘書士：両手

場面 B-8

- ・秘書士：「この方」を詳しく・「この方」言い替え (こちら様) ・* 発話の前・「ご面会ですが」の言い替え・用件・発話の後
- ・NOT 秘書士：「この方」を詳しく・「この方」言い替え・「ご面会ですが」の言い替え・用件・発話の後

場面 B-9

- ・秘書士：発話の後 (承知・案内)
- ・NOT 秘書士：発話の後 (承知)

場面 B-11

- ・秘書士：発話の後 (承知・案内)
- ・NOT 秘書士：発話の後 (承知)

場面 C-2

- ・秘書士：姿勢 (礼) ・発話の前 (入室・用件切りだし)
- ・NOT 秘書士：姿勢 (礼) ・発話の前 (入室)

場面 C-4

- ・秘書士：「けど」の削除・発話の後・用件の切り出し・* 用件・「いろいろ」→「大変」・* 退

職願を渡す

- ・NOT 秘書士：「けど」の削除・発話の後・用件の切り出し・「いろいろ」→「大変」・礼

場面 C-5

- ・秘書士：発話の後（長く）・発話の前・「ちょっと」削除・「ちょっと」言い替え・*言葉不要・礼と言葉を分ける・*礼・姿勢

- ・NOT 秘書士：発話の後・発話の前・「ちょっと」削除・「ちょっと」言い替え・礼と言葉を分ける・姿勢

場面 C-6

- ・秘書士：距離

- ・NOT 秘書士：距離

場面 C-8

- ・秘書士：「はあ」の言い替え・「はい」・無言・礼・*姿勢

- ・NOT 秘書士：「はあ」の言い替え・「はい」・無言・礼・「はあ」でいい

場面 C-9

- ・秘書士：言い切る・発話の後・いろいろ→大変・礼・*明瞭さ

- ・NOT 秘書士：言い切る・発話の後・いろいろ→大変・礼

場面 C-10

- ・秘書士：断る（理由付け・発話の後）・明瞭さ・丁寧に断る・「けど」否定・*断らない・姿勢

- ・NOT 秘書士：断る（理由付け・発話の後）・明瞭さ（失礼）・丁寧に断る・「けど」否定・姿勢・「ちょっと」を付け加える・礼

場面ABCを通して傾向はほぼ同じであるから、行動・ことばなどの具体的な書き換えに違いが見られるか、あるいはマニュアルの影響から「秘書士」に固定的な傾向が見られるかと思ったが、予想に反する結果が出た。

もちろん、秘書士に特有の行動が全く見られないわけではない。「ドアのノブの持ち替え・秘書は名刺を受け取らない・名刺は胸の高さで・背を壁の方向に向けて手で方向を示す」などがあった。また「ノックは3回」や「名刺は両手で差し出す」などは「NOT 秘書士」に比べ「秘書士」が高率を示す。これはマニュアルに沿ったチェックである。

しかし、項目のチェック・具体的な書き換え方自体は概して双方に顕著な差はない。一様に違和感を覚え、そこで選んだ代表的な表現はほぼ同じなのである。

注目すべきは両者に、とりわけ言語の面で完全に言い切ること・とにかくはっきりいうことを好む傾向が伺われることである。察するコトに対して両者とも批判的である。

場面ABCについて両者の相違点を拾うと、言語に関しては場面B-8の「この方」の言い替えで「こちら様」といった丁寧な表現が「秘書士」のみに見られるほか、一般的に言い替えの種類多さ・丁寧さという点で「秘書士」の方にわずかながら分があるかのように見える。一方、行動に関しては場面A-9についてのチェックで「秘書士」では「ドアを閉める」が一位なのに対し、「NOT 秘書士」では「失礼します・よろしいでしょうか」が一位を占める。このように概して「秘書士」の方がマニュアルにより忠実なチェックをしている。

しかし、結局その違いは大きなものとは言えず、両者に共通しているのは言語・行動ともに「曖昧さ」を否定しようとする意識が強いことである。普段は使わないような言語で書き換えているにも関わらず、その言語の運用では、語尾を濁して言外の意味を相手に察知してもらうといったかつての日本人、特に若い女性に多く見られた意志表示方法は現代の若者とは無縁のものとなったかに見える。行動に関しては折り目正しく丁寧に振る舞うべきだという意識が両者に共通して伺える。社会全体がよりビジネスライク化していく傾向を反映しているかのようである。

私たちにとってはそう失礼な振る舞いとは思えない「麦秋」のシーン・設問5-2)についても興味ある結果が出た。このシーンは、秘書が専務室でタイプ中、専務が外出から戻り、仕事に関する二、三のやりとりの後、秘書の同窓生である料亭の娘が来る。専務は気さくな人物で、3人の間でまた秘書と友人の間で打ち解けた会話がはずみ、専務と友人は出ていく。この間秘書は机に座ったままである、というものである。

これについて「友人といえども客だから敬語を」や「職場で『こんちわ』『さいなら』などくだけた言葉は使うべきでない」といった“職場聖域意識”が「秘書士」・「NOT 秘書士」とともに強い（両集団とも44%を占めた）。しかし、動作に関しては両者のチェック度は大きく異なる。「上司や客の入室の際には秘書は立って挨拶」や「出る時は立って行き見送る」「お茶くらい出すべき」「上司と話すときは相手を見る」など、「秘書士」がマニュアル通りの動きを強く求める（68%）のに対し、「NOT 秘書士」の方はその場の状況を的確に捉えたためか、あまり問題視していない（25%）。このシーンに関しては場面Bよりも「秘書士」の反応ぶりは少々融通がきかな過ぎると言えそうである。

5. イメージ調査と場面調査との比較

ここでイメージと書き換えとの関連を考えてみよう。

「敬語」イメージはほぼ共通であったにも関わらず、「秘書」のイメージは「秘書士」では保守的な女性像とは違った点に価値を認めている。それは「NOT 秘書士」が保守的な女性のあり方にも秘書としての価値を認めている点と対照をなしていた。

場面分析では、マニュアルからはずれてくると「秘書士」は「NOT 秘書士」とあまり変わらないチェック傾向を示した。両者に共通する傾向は「曖昧さ」を否定しようとする意識であった。

「敬語」は「秘書士」「NOT 秘書士」ほぼ同じイメージを持っていたわけであるから、チェック項目自体に大きな差がないことは頷ける。そして「秘書士」の「秘書」像は活発さに価値があった。これは言語や行動の上で、自由闊達に振る舞う方に向かうのではなく、完全に言い切ること、曖昧な言動をしないこと、これらを「NOT 秘書士」より多く求めていると解釈される。「型通り」に対しては否定的でなく、設問5-2)のような、私たちにとって違和感のない気さくな会話には否定的である原因がここに求められよう。

ここで全体的なコメントを求めた設問5-3)「上の4つの場面について全体的にどう思いますか」についての結果を見てみよう（表7）。

話し方については「敬語が不十分」「言葉が曖昧」「固い感じ」などマイナス評価を下したパーセンテージが「秘書士」の方がかなり高く、「親しさがある」「自然な会話」「とてもなごやか」などプラス評価は逆に「NOT 秘書士」の方がかなりの高率を示した。中立的評価（「普通の言葉で話

表7 設問5-3) 主要な回答(複数回答を含む)

1. 話し方

マイナス評価

記述	人数		%	
	秘書士	NOT	秘書士	NOT
敬語に批判的	55	19	25.94	14.73
曖昧な表現に批判的	48	33	22.64	25.58
くだけ方に批判的	24	6	11.32	4.65
そっけない・固い	10	3	4.72	2.33
機敏さに欠ける	8	3	3.77	2.33
⋮				
計	150	78	70.75	56.59

プラス評価

記述	人数		%	
	秘書士	NOT	秘書士	NOT
まあよい	12	2	5.66	1.55
丁寧・上品・美しい	9	6	4.25	4.65
ある程度丁寧	2	0	0.94	0
敬語が正しい	1	1	0.47	0.76
その他	0	28	0	21.71
計	23	30	10.85	23.26

中立的評価

記述	人数		%	
	秘書士	NOT	秘書士	NOT
記入	3	6	(省略)	
無記入	17	22		
計	20	28	9.43	27.71

している」「語尾が柔らかい」など)も「NOT 秘書士」の方が「秘書士」より高い。

動作についての評価では「きびきびしていない」「気配りが足りない」「礼の仕方が悪い」「冷たい」「敬意が見られない」などのマイナス評価で、「秘書士」「NOT 秘書士」ともほぼ同率となったが、「てきぱきしている」「きれいな動作」「丁寧」といったプラス評価は「秘書士」が「NOT 秘書士」を上回り、「今習っているものほど堅苦しくない」「ゆっくりしている」など中立的評価では「NOT 秘書士」が「秘書士」を大きく上回った。

これらの結果から「秘書士」は曖昧さを残さない・敬語を型どおり使う言葉づかいをよしとしながら、動作面では現在に比べるといささかのんびりした感じの残る時代の振る舞いに惹かれている部分もあるようである。こと動作に関しては“あるべき秘書像”と本音とのギャップがこの自由記述に現れたと言えるかもしれない。

「秘書」イメージとの関連からすれば、「秘書士」は活発さの方に秘書のプラス面をとらえていた。

2. 動作

マイナス評価

記述	人数		%	
	秘書士	NOT	秘書士	NOT
きびきびしていない	28	16	13.21	12.40
雑・いいかげん	27	17	12.74	13.18
礼に批判的	25	14	11.79	10.85
そっけない・固い	10	9	4.72	6.98
敬意が欠如	8	4	3.77	3.10
動作と発話が混在	4	0	1.89	0
距離が遠い	3	1	1.42	0.76
ゆっくりと	2	1	0.94	0.76
何か変	2	1	0.94	0.76
後ろ手はよくない	1	0	0.47	0
もっとしなやかに	1	0	0.47	0
不自然	0	3	0	2.33
なっていない	0	1	0	0.76
計	111	67	50.68	51.94

プラス評価

記述	人数		%	
	秘書士	NOT	秘書士	NOT
きびきびしている	19	10	8.96	7.75
まあまあよい	13	0	6.13	0
よい	4	6	1.89	4.65
きれい	4	0	1.89	0
落ちついて上品	2	1	0.94	0.76
さっぱりと自然	1	2	0.47	1.55
軽やかですばやい	1	0	0.47	0
丁寧	1	4	0.47	3.1
ちゃんとしている	1	0	0.47	0
やさしい	1	0	0.47	0
すっきりしている	0	1	0	0.76
姿勢がよい	0	1	0	0.76
リラックスしている	0	1	0	0.76
計	54	26	25.47	20.16

中立的評価

記述	人数		%	
	秘書士	NOT	秘書士	NOT
記入	2	13	0.94	10.08

そして私たちからすれば、実際に、そこまで厳密に・はっきりと言う・振る舞う必要はないと思われるにも関わらず、このイメージは曖昧さを否定する方に現れているのである。

例えば、学生が思い描く、場面Cにおける一つの理想的な秘書は、「はっきりと」「退職の理由を述べ」、マニュアルにある「礼」をし、場合によっては上司の誘いも「きちんと断る」のである。そして自分の発話は完全に言い切ってこそ「敬意」のこもった敬語も運用され、失礼ではないのである。しかしこの秘書は果たして職場において理想的なものと映るであろうか？

6. ま と め

以上、限られた場面に基づいての考察ではあるが、本学短大生の「秘書」「敬語」のイメージとその言動との関連を考察してきた。

秘書教育の設定する場面のいくつかは、秘書でなくとも社会人として気をつけなければならないといった一般的に受け入れられるものである。場面設定自体には無理はない。

ただ、その場面で一般の社会人とは違った秘書としての・秘書のみの振る舞い方（特に敬意の表現）があるかどうかが問題である。

他の社会人・社員とは違う点を強調し、またそれを教える方が効率的であることは言うまでもない。秘書であるなら、〇〇とは違ってこうしなさいといった教育内容が想定される。ただし、その「こうしなさい」とする言語・振る舞い方が全く秘書に特有のものであるとは考えにくいのである。

そして、わずかではあるが、両集団の学生の回答にも場面に関し「今勉強しているものほど堅苦しくない」・「礼節丁寧ではない」が見られたことは既に指摘した。「秘書」の典型が示されると、表現する選択の幅がせまられるのは「秘書」でなくても同じである。

付表データ

項目	<グラフ1>	<グラフ2>	項目	<グラフ3>	<グラフ4>
1	0.005	0.023	1	0.005	0.001
	0.003	-0.005		0.011	0.011
2	-0.014	0.013	2	0.003	0
	0.039	-0.052		0.012	0.011
3	0.009	0.012	3	0.005	0.001
	-0.004	0.005		0.008	0.012
4	0.003	0.005	4	0.004	0.003
	-0.009	0.013		0.007	0.01
5	-0.116	-0.113	5	0.007	0.008
	-0.091	-0.03		0	0.004
6	0.002	-0.002	6	0	-0.002
	-0.006	0.008		0.014	0.011
7	-0.011	0.01	7	0.011	0.013
	-0.001	-0.005		0.004	0.005
8	-0.001	0.019	8	0.001	0.003
	-0.002	0		0.008	0.011
9	-0.028	-0.036	9	-0.001	0.007
	-0.017	-0.004		0.012	0.007
10	-0.008	-0.016	10	0.005	0.01
	-0.007	0.008		0.01	0.008
11	0.004	-0.007	11	0.006	0.017
	-0.007	0.013		-0.006	0.001
12	0.005	0.008	12	0.006	0.023
	-0.006	0.012		-0.011	-0.006
13	0.004	0.015	13	0.01	0.026
	0.002	-0.014		-0.026	-0.025
14	0.009	0.016	14	0.002	-0.007
	0	0.008		0.004	0.01
15	0.001	0.025	15	0.008	0.014
	0.013	-0.007		-0.007	-0.006
16	0.004	-0.004	16	0.008	0.003
	-0.008	0.011		0	0.006
17	-0.021	-0.02	17	-0.005	-0.01
	0.003	0.011		0.013	0.015
18	-0.037	-0.069	18	-0.004	-0.015
	0.008	-0.035		0.008	0.005
19	0	0	19	-0.004	-0.016
	0.008	-0.028		-0.004	0.008
20	-0.013	-0.018	20	0.008	0.008
	0.009	0.012		-0.002	-0.008
21	-0.009	0.032	21	-0.03	-0.054
	0.037	0.078		-0.004	-0.001
22	0.006	0.002	22	-0.047	-0.061
	-0.002	0.013		0	-0.027
23	0.002	0.018	23	0.019	0.024
	0.004	-0.012		-0.03	-0.059
24	-0.051	-0.019	24	-0.024	-0.038
	0.063	-0.041		0.001	0.009
25	-0.002	0.02	25	0.007	0.012
	0.024	-0.04		-0.002	-0.005
26	0.006	-0.01	26	-0.007	-0.009
	-0.006	0.006		0.011	0.012
27	0.004	0.004	27	0.004	0.006
	0.011	-0.038		-0.002	0.004
28	0.007	0.012	28	0.009	0.027
	-0.001	0.015		-0.038	-0.043
29	0.006	0.007	29	-0.077	-0.054
	-0.004	0.009		-0.034	-0.062
30	0.006	-0.006	30	-0.059	-0.072
	-0.005	0.006		-0.069	-0.137
31	0.009	0.005	31	-0.035	-0.037
	-0.001	0.001		0.001	-0.029
32	0.004	0.001	32	0.03	0.026
	-0.003	0.006		-0.058	-0.06
33	0.001	-0.006			
	0.013	-0.028			
34	0.005	-0.012			
	-0.003	0.01			
35	0.007	0.013			
	-0.004	-0.003			
36	-0.023	-0.007			
	0.012	0.045			
37	0.005	-0.001			
	-0.009	0.01			
38	0.005	0.002			
	0.009	0.003			

しかし「秘書」のイメージがその選択された表現の絶対値を強めているのである。

秘書教育において、表現の許容範囲をも併せて示した方が現実の職場における秘書のあり方を理解させるのによいのではないかと思われるのである。

付 記

本考察については、栗山和広、中村利昭、高須金作、上久保節子、勝田敦子各先生のご教示、ご協力をいただいた。この場をかりて感謝を申し上げたい。

〔1995年12月10日受理〕